

การสื่อสารข้ามวัฒนธรรมระหว่างผู้เรียนชาวไทยและผู้สอนชาวสเปน  
ในชั้นเรียนภาษาสเปนในประเทศไทย

นางสาวสรลนันทน์ ภูมิชิษานันท์

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาอักษรศาสตรมหาบัณฑิต  
สาขาวิชาภาษาสเปน ภาควิชาภาษาตะวันตก  
คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
ปีการศึกษา 2559  
ลิขสิทธิ์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

บทคัดย่อและแฟ้มข้อมูลฉบับเต็มของวิทยานิพนธ์ตั้งแต่ปีการศึกษา 2554 ที่ให้บริการในคลังปัญญาจุฬาฯ (CUIR)  
เป็นแฟ้มข้อมูลของนิสิตเจ้าของวิทยานิพนธ์ที่ส่งผ่านทางบัณฑิตวิทยาลัย

The abstract and full text of theses from the academic year 2011 in Chulalongkorn University Intellectual Repository (CUIR)  
are the thesis authors' files submitted through the Graduate School.

COMUNICACIÓN INTERCULTURAL ENTRE  
ALUMNOS TAILANDESES Y PROFESORES ESPAÑOLES  
EN LA CLASE DE ESPAÑOL EN TAILANDIA

Zahraulnan Phumchijzarnan

Máster en Español

Sección de Español, Departamento de Lenguas Occidentales

Facultad de Letras

Universidad de Chulalongkorn

Año académico 2016

Propiedad intelectual de la Universidad de Chulalongkorn

หัวข้อวิทยานิพนธ์

การสื่อสารข้ามวัฒนธรรมระหว่างผู้เรียนชาวไทย  
และผู้สอนชาวสเปนในชั้นเรียนภาษาสเปนใน  
ประเทศไทย

โดย

นางสาวสรลันท์ ภูมิวิชานันท์

สาขาวิชา

ภาษาสเปน

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.หนึ่งหทัย แรงผลสัมฤทธิ์

คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้หัวข้อวิทยานิพนธ์ฉบับนี้  
เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโทมหาบัณฑิต

.....คณบดีคณะอักษรศาสตร์  
(รองศาสตราจารย์ ดร.กิ่งกาญจน์ เทพกาญจนา)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

.....ประธานกรรมการ  
(ศาสตราจารย์ ดร.สถาพร ทิพย์ศักดิ์)

.....อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.หนึ่งหทัย แรงผลสัมฤทธิ์)

.....กรรมการภายนอกมหาวิทยาลัย  
(อาจารย์ ดร.โอฬาร พฤติศรีณนันท)

สรุปลักษณ์ ภูมิชีขสานันท์ : การสื่อสารข้ามวัฒนธรรมระหว่างผู้เรียนชาวไทยและผู้สอนชาวสเปนในชั้นเรียนภาษาสเปนในประเทศไทย. (COMUNICACIÓN INTERCULTURAL ENTRE ALUMNOS TAILANDESES Y PROFESORES ESPAÑOLES EN LA CLASE DE ESPAÑOL EN TAILANDIA) อ.ที่ปริภษาวิทยานิพนธ์: ผศ.ดร.หนึ่งทัย แรงผลสัมฤทธิ์, 95 หน้า.

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความแตกต่างทางวัฒนธรรมของชาวไทยและชาวสเปนในบริบทชั้นเรียนในประเด็นความเป็นทางการ ความสัมพันธ์ระหว่างผู้สอน-ผู้เรียน การแสดงออกของผู้สอนและผู้เรียน และความคาดหวังที่มีต่อบทบาทของผู้สอนและผู้เรียน เพื่อวิเคราะห์ปัญหาที่เกิดจากความแตกต่างทางวัฒนธรรมสเปนและวัฒนธรรมไทยและเสนอแนวทางปฏิบัติเพื่อรับมือกับความแตกต่างดังกล่าว ผู้วิจัยเก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างการศึกษา จำนวน 50 คน โดยแบ่งออกเป็นผู้เรียนชาวไทย ระดับชั้นปี 1 ปี 2 ปี 3 และ ปี 4 ที่เรียนภาษาสเปนในระดับอุดมศึกษา จำนวน 40 คน และ ผู้สอนชาวสเปนที่สอนภาษาสเปนในระดับอุดมศึกษา จำนวน 10 คน ผลการศึกษาปรากฏว่า ความแตกต่างที่สำคัญที่พบคือ ในด้านความเป็นทางการผู้เรียนชาวไทยมีความเป็นทางการมากกว่าผู้สอนชาวสเปน ทำให้ผู้เรียนไม่กล้าถามเมื่อไม่เข้าใจ ไม่กล้าแสดงความคิดเห็นต่างจากผู้สอน ไม่กล้าท้วงติงเมื่อผู้สอนพูดผิด ในด้านการแสดงออก ผู้สอนชาวสเปนแสดงออกทั้งอารมณ์ น้ำเสียง สีหน้า ท่าทาง ทำให้ผู้เรียนชาวไทยไม่พอใจในบางครั้งเพราะตีความการแสดงออกไม่ตรงกัน ในขณะที่ผู้เรียนชาวไทยมีวัฒนธรรมที่ไม่แสดงออก รวมทั้งยิ้มกับทุกสถานการณ์ ทำให้ผู้สอนชาวสเปนไม่เข้าใจผู้เรียน ในด้านความคาดหวังที่มีต่อบทบาทของผู้เรียนและความคาดหวังด้านคุณลักษณะที่ดีของผู้เรียน พบว่าผู้สอนชาวสเปนคาดหวังให้ผู้เรียนแสดงความคิดเห็นและถามเมื่อสงสัย ในขณะที่ผู้เรียนชาวไทยส่วนใหญ่มักเงียบและไม่แสดงความคิดเห็น คุณลักษณะที่ดีของผู้เรียนที่ผู้เรียนชาวไทยทุกคนให้ความสำคัญมากที่สุด คือ การให้ความเคารพผู้สอน แต่เป็นคุณลักษณะที่ผู้สอนชาวสเปนให้ความสำคัญน้อยที่สุดและผู้สอนยังคาดหวังการปฏิบัติที่เท่าเทียมกัน โดยผู้สอนชาวสเปนให้ความสำคัญมากที่สุดกับการช่างสงสัยและการรู้จักตั้งคำถามเมื่อไม่เข้าใจ แต่เป็นคุณลักษณะที่ผู้เรียนชาวไทยให้ความสำคัญน้อยที่สุด ทั้งนี้ ผู้เรียนและผู้สอนควรเรียนรู้ที่จะปรับตัวและหาวิธีจัดการกับความแตกต่างทางวัฒนธรรม โดยไม่ยึดวัฒนธรรมหรือมาตรฐานทางสังคมของคนเป็นที่ตั้งและตัดสินว่าคนที่ทำต่างจากคนทำไม่ถูกต้องไม่เหมาะสม การศึกษาเรื่องความแตกต่างทางวัฒนธรรมจะช่วยให้เราเข้าใจต้นเหตุของปัญหาการสื่อสารที่เกิดขึ้นในบริบทชั้นเรียนภาษาต่างประเทศ ซึ่งหากเตรียมพร้อมรับมืออย่างเหมาะสมแล้วจะนำไปสู่การสื่อสารข้ามวัฒนธรรมที่ราบรื่นและความเข้าใจที่ดีต่อกันระหว่างผู้สอนและผู้เรียนที่มาจากต่างวัฒนธรรม

ภาควิชา.....ภาษาตะวันตก.....ลายมือชื่อนิสิต.....  
 สาขาวิชา.....ภาษาสเปน.....ลายมือชื่อ อ.ที่ปริภษาวิทยานิพนธ์.....  
 ปีการศึกษา...2559

## 578 02112 22: MAJOR SPANISH

KEYWORD: INTERCULTURAL COMMUNICATION, CULTURAL DIFFERENCES IN EDUCATION,  
COMMUNICATION BETWEEN SPANISH AND THAI, THAI STUDENTS, SPANISH TEACHERS

ZAHRAULNAN PHUMCHIJARNAN: INTERCULTURAL COMMUNICATION BETWEEN  
THAI STUDENTS AND SPANISH TEACHERS IN SPANISH LANGUAGE CLASSROOM IN  
THAILAND. THESIS ADVISOR: ASSISTANT PROFESSOR NUNGHATAI  
RANGPONSUMRIT, PH.D., 95 PP.

The present study aims to explore cultural differences between Thais and Spaniards in the foreign language classroom with regards to expectations about formality, relationships between teachers and students, expressiveness of teachers and students, and role of teachers and students in the classroom, in order to identify the problems caused by cultural differences and then provide a guideline for coping with those differences. In-depth interviews were conducted with fifty key informants: forty undergraduate students majoring in Spanish: freshman, sophomore, junior and senior, and ten Spanish teachers at the same universities. The results indicate major differences in relation to formality, expressiveness, expectations about student's role, and characteristics of good student. In general, Thai students are more formal than Spanish teachers; therefore, students are afraid to ask questions when they don't understand and are afraid to express disagreement or point out teachers' mistakes. With regards to expressiveness, Spanish teachers are more expressive than Thai students. Spanish teachers show their emotions through voice, facial expressions and gestures, which are sometimes misinterpreted and make Thai students unhappy. Thai students are generally reserved and are found to smile at all times, which can be difficult to understand to Spanish teachers. Spanish teachers expect students to express their opinions and ask questions, whereas most Thai students tend to remain silent. As for characteristics of good student, the top value mentioned by Thai students is respect for teacher. Spanish teachers, on the other hand, consider this value the least important and expect to be treated as equals by the students. The top value mentioned by Spanish teachers are being curious and asking questions whereas Thai students consider this value to be the least important. In conclusion, students and teachers should find ways to manage cultural differences and should not judge those who behave differently based on their own cultural standard. This study helps identify the underlying communication problems in the foreign language classroom. It is hoped that the findings of this study will help both teachers and students from different cultures have a better understanding of each other's culture and thus reduce the misunderstandings and conflicts.

Department.....Western Languages..... Student's Signature .....

Field of Study.....Spanish..... Advisor's Signature .....

Academic Year.....2016.....

## กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี เนื่องด้วยความกรุณาจากผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.หนึ่งหทัย แรงผลสัมฤทธิ์ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ที่สละเวลาให้คำปรึกษาและคำแนะนำอันเป็นประโยชน์ต่องานวิจัย รวมทั้งให้ความกรุณาตรวจแก้วิทยานิพนธ์จนสำเร็จลุล่วงด้วยดี ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณอาจารย์เป็นอย่างสูง

ขอกราบขอบพระคุณ ศาสตราจารย์ ดร. สถาพร ทิพย์ศักดิ์ และอาจารย์ ดร.โอฬาร พฤติศรีณนันทน์ ที่กรุณาอ่านตรวจสอบและให้คำแนะนำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ มีความสมบูรณ์

ขอขอบพระคุณอาจารย์ทุกท่านในสาขาวิชาภาษาสเปน คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ที่ได้ประสิทธิ์ประสาทความรู้ภาษาสเปนให้กับข้าพเจ้า

ขอขอบพระคุณ อาจารย์ชัชวาล ศรีทอง ที่กรุณาให้ความช่วยเหลือและประสานงานในการเข้าเก็บข้อมูลวิจัยที่มหาวิทยาลัยขอนแก่น

ขอขอบคุณผู้ให้สัมภาษณ์ทุกท่านทั้งอาจารย์ชาวสเปนและนิสิต นักศึกษา สาขาวิชาภาษาสเปน จากมหาวิทยาลัยขอนแก่นและจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยที่สละเวลาและให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูลอันเป็นประโยชน์ต่องานวิจัยนี้

ขอบคุณเพื่อนๆ ร่วมชั้นรุ่น 1 หลักสูตรปริญญาโท สำหรับมิตรภาพอันอบอุ่น และขอบคุณลูกศิษย์ของข้าพเจ้า

สุดท้ายนี้ วิทยานิพนธ์ฉบับนี้คงจะไม่สำเร็จลงได้หากปราศจากกำลังใจที่สำคัญจากคุณพ่อ คุณแม่และน้องสาว ครอบครัวของข้าพเจ้าที่คอยช่วยเหลือสนับสนุนเสมอมา



2.1.2.4	มิติในเรื่องการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอน	25
2.1.2.5	มิติของเวลาในการกำหนดแผนระยะยาว-ระยะสั้น	25
2.1.2.6	มิติที่เกี่ยวกับสังคมอิสระเสรี-สังคมเข้มงวด	26
2.1.3	การจัดประเภททางวัฒนธรรมของริชาร์ด เกสเทแลนด์	28
2.1.3.1	วัฒนธรรมที่เน้นงานกับวัฒนธรรมที่เน้นสัมพันธภาพ	28
2.1.3.2	วัฒนธรรมแบบเป็นทางการกับวัฒนธรรมแบบ ไม่เป็นทางการ	29
2.1.3.3	วัฒนธรรมแบบเคร่งครัดเรื่องเวลากับวัฒนธรรม แบบยืดหยุ่นเรื่องเวลา	30
2.1.3.4	วัฒนธรรมแบบแสดงออกกับวัฒนธรรมแบบ ไม่แสดงออก	31
2.2	งานศึกษาเกี่ยวกับวัฒนธรรมสเปนและวัฒนธรรมไทย	33
2.2.1	งานศึกษาเกี่ยวกับวัฒนธรรมสเปน	34
2.2.1.1	ความเป็นทางการ	34
2.2.1.2	แนวคิดเกี่ยวกับเรื่องเวลา	35
2.2.1.3	การสร้างและรักษาสัมพันธภาพ	36
2.2.1.4	การแสดงออก	36
2.2.1.5	การหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอน	37
2.2.2	งานศึกษาเกี่ยวกับวัฒนธรรมไทย	38
2.2.2.1	ความเป็นทางการ	38
2.2.2.2	แนวคิดเกี่ยวกับเรื่องเวลา	39
2.2.2.3	การสร้างและรักษาสัมพันธภาพ	40
2.2.2.4	การแสดงออก	40
2.2.2.5	การหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอน	42
2.2.3	สรุปความแตกต่างระหว่างวัฒนธรรมสเปนและไทย	42

บทที่ 3	พฤติกรรมและความคาดหวังของผู้เรียนชาวไทยและผู้สอนชาวสเปน	44
3.1	ความเป็นทางการระหว่างผู้สอนและผู้เรียน	44
3.1.1	ด้านระยะห่างเชิงอำนาจ	45
3.1.1.1	ผู้เรียนชาวไทย	45
3.1.1.2	ผู้สอนชาวสเปน	48
3.1.1.3	อภิปรายผล	48
3.1.2	ด้านมุมมองต่อเวลา	49
3.1.2.1	ผู้เรียนชาวไทย	49
3.1.2.2	ผู้สอนชาวสเปน	50
3.1.2.3	อภิปรายผล	50
3.2	ความสัมพันธ์ระหว่างผู้สอนและผู้เรียน	51
3.2.1	ความคาดหวังด้านความสัมพันธ์	52
3.2.1.1	ผู้เรียนชาวไทย	52
3.2.1.2	ผู้สอนชาวสเปน	52
3.2.1.3	อภิปรายผล	53
3.2.2	ความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นจริง	53
3.2.2.1	ผู้เรียนชาวไทย	53
3.2.2.2	ผู้สอนชาวสเปน	54
3.2.2.3	อภิปรายผล	54
3.3	พฤติกรรมการแสดงออกหรือไม่แสดงออกของผู้สอนและผู้เรียน	55
3.3.1	การแสดงความรู้สึก	55
3.3.1.1	ผู้เรียนชาวไทย	55
3.3.1.2	ผู้สอนชาวสเปน	57
3.3.1.3	อภิปรายผล	60
3.3.2	การแสดงความคิดเห็น	62
3.3.2.1	ผู้เรียนชาวไทย	62

3.3.2.2 ผู้สอนชาวสเปน.....	63
3.3.2.3 อภิปรายผล.....	64
3.3.3 พฤติกรรมอื่น ๆ.....	66
3.4 ความคาดหวังที่มีต่อบทบาทของผู้สอนและผู้เรียน.....	67
3.4.1 ความคาดหวังเรื่องบทบาทของผู้สอน.....	67
3.4.1.1 ผู้เรียนชาวไทย.....	67
3.4.1.2 ผู้สอนชาวสเปน.....	69
3.4.1.3 อภิปรายผล.....	71
3.4.2 ความคาดหวังเรื่องบทบาทของผู้เรียน.....	71
3.4.2.1 ผู้เรียนชาวไทย.....	71
3.4.2.2 ผู้สอนชาวสเปน.....	72
3.4.2.3 อภิปรายผล.....	72
3.4.3 ความคาดหวังเรื่องคุณลักษณะที่ดีของผู้สอน.....	73
3.4.3.1 ผู้เรียนชาวไทย.....	73
3.4.3.2 ผู้สอนชาวสเปน.....	74
3.4.3.3 อภิปรายผล.....	75
3.4.4 ความคาดหวังเรื่องคุณลักษณะที่ดีของผู้เรียน.....	75
3.4.4.1 ผู้เรียนชาวไทย.....	75
3.4.4.2 ผู้สอนชาวสเปน.....	75
3.4.4.3 อภิปรายผล.....	76
บทที่ 4 บทสรุป.....	77
4.1 สรุปผลการวิจัย.....	77
4.1.1 ความแตกต่างด้านวัฒนธรรมและแนวทางแก้ไข.....	77
4.1.1.1 ความเป็นทางการ.....	77
4.1.1.2 ความสัมพันธ์ระหว่างผู้สอนและผู้เรียน.....	78
4.1.1.3 การแสดงออกของผู้สอนและผู้เรียน.....	79

4.1.1.4 ความคาดหวังในเรื่องบทบาทของผู้สอนและผู้เรียน.....	80
4.1.2 ปัญหาที่เกิดขึ้นจากความแตกต่างทางวัฒนธรรม	
เปรียบเทียบกับสมมติฐาน.....	81
4.1.2.1 ความเป็นทางการ.....	81
4.1.2.2 ความสัมพันธ์ระหว่างผู้สอนกับผู้เรียน.....	82
4.1.2.3 การแสดงออกของผู้สอนและผู้เรียน.....	82
4.1.2.4 ความคาดหวังที่มีต่อบทบาทของผู้สอนและผู้เรียน.....	82
4.2 ข้อจำกัด.....	83
4.3 ข้อเสนอแนะ.....	84
รายการอ้างอิง.....	86
ภาคผนวก.....	88
ประวัติผู้เขียนวิทยานิพนธ์.....	95

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 หลักการและเหตุผล

ภาษาและวัฒนธรรมมีความสัมพันธ์กัน ชาสแตง (Chastain, 1988:298) กล่าวว่า ภาษาถูกใช้เพื่อสื่อความหมายแต่ความหมายถูกตีความโดยวัฒนธรรม ดังนั้นการที่เรา พูดภาษาเดียวกันไม่ได้หมายความว่า เราจะเข้าใจความหมายของสารนั้นตรงกันและ ถูกต้องตามวัตถุประสงค์ของผู้ส่งสาร และยังไปกว่านั้นบุคคลที่พูดภาษาต่างกัน มาจาก ต่างวัฒนธรรม ยังมีวิธีการตีความและมุมมองต่อสิ่งๆ หนึ่งต่างกันตามภาษาและ วัฒนธรรมที่หล่อหลอมความคิดของตน ความแตกต่างทางภาษาและวัฒนธรรมมีผลต่อ การรับรู้ และการตีความ และนำไปสู่การแสดงออกและสื่อสารที่ต่างกัน ดังนั้นในการ สื่อสารภาษาต่างประเทศ ทักษะทางภาษาเพียงอย่างเดียวไม่สามารถช่วยให้เราแปล ความหมายและตีความหมายของสารนั้น ได้ถูกต้องหากเราไม่เข้าใจวัฒนธรรมและ กระบวนการคิดของผู้ส่งสาร ดังนั้นผู้เรียนภาษาต่างประเทศจำเป็นต้องเรียนรู้วัฒนธรรม ของภาษาที่ตนเรียนด้วย ดังคำกล่าวของออลไรท์และไบลีย์ (Allwright & Bailey, 1991 อ้างถึงใน Leveridge, 2008) ที่ว่า การเรียนภาษาใหม่เป็นการเรียนวัฒนธรรมใหม่ไปด้วย โดยการเรียนการสอนภาษาสเปน โดยอาจารย์ชาวสเปนเป็นผู้ถ่ายทอดความรู้ให้กับ นักศึกษาชาวไทย นอกจากภาษาไทยและภาษาสเปนจะแตกต่างกันทางด้านระบบเสียง ไวยากรณ์ คำศัพท์และสำนวนแล้ว ความแตกต่างของระบบทางภาษานี้ เป็นอีกหนึ่ง อุปสรรคในการสื่อสารหากมีการแปลผิดความหมาย เช่น การแปลไม่ถูกหลักไวยากรณ์ เนื่องจากไม่มีไวยากรณ์รูปแบบนี้ในอีกภาษาหนึ่ง การแปลความหมายของคำศัพท์และ สำนวนในประโยคไม่ถูกต้องเนื่องจากคำศัพท์และสำนวนเดียวกันให้ความหมาย ไม่เหมือนกันในอีกภาษา หรือบางครั้งสำนวนก็ไม่สามารถแปลได้ นอกจากนี้วัฒนธรรม ของทั้งสองประเทศยังมีความแตกต่างกันอย่างมาก เมื่อผู้สอนและผู้เรียนมาจากคนละ

ประเทศ ต่างวัฒนธรรม ย่อมมีทัศนคติและมีวิธีการแสดงออกต่างกัน เมื่ออีกฝ่ายคาดหวัง การแสดงออก พฤติกรรม หรือผลลัพธ์บางอย่าง แต่ปฏิกิริยาตอบสนองที่ได้รับเป็นไป ในทางตรงกันข้ามอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิดได้ และเมื่อวิเคราะห์จากมุมมองและ วัฒนธรรมที่ต่างกัน สิ่งที่ดีในวัฒนธรรมหนึ่งอาจไม่เหมาะสมในอีกวัฒนธรรมหนึ่ง ผู้สอนและผู้เรียนจึงจำเป็นต้องเรียนรู้และเข้าใจวัฒนธรรมของอีกฝ่ายเพื่อให้เกิดความ เข้าใจที่ตรงกัน

ในการเรียนภาษาต่างประเทศ ผู้เรียนจำเป็นต้องเรียนรู้วัฒนธรรมของภาษาที่ตน เรียนด้วยเพราะทักษะทางภาษาเพียงอย่างเดียวไม่สามารถช่วยให้เราแปลความหมายและ ตีความหมายของสารนั้นได้ถูกต้องหากเราไม่เข้าใจวัฒนธรรมและกระบวนการคิดของ ผู้สอนชาวต่างประเทศ ผู้สอนภาษาต่างประเทศก็เช่นเดียวกัน การเข้าใจวัฒนธรรมของ ผู้เรียนจะช่วยให้การสื่อสารในห้องเรียนประสบผลสำเร็จมากขึ้น เพราะปัจจัยสำคัญ ประการหนึ่งที่ส่งผลให้การเรียนการสอนประสบผลสำเร็จคือการสื่อสารที่มี ประสิทธิภาพ ดังที่กรอบอ้างอิงความสามารถทางภาษาของสหภาพยุโรประบุถึง ความสำคัญของความเข้าใจวัฒนธรรมให้เป็นส่วนหนึ่งของทักษะสำคัญในการเรียน ภาษาต่างประเทศ

สภาแห่งสหภาพยุโรป (Council of Europe) ได้กำหนดให้ใช้กรอบอ้างอิง ความสามารถทางภาษาของสหภาพยุโรป หรือ The Common European Framework of Reference for Languages: Learning, teaching, assessment (CEFR) เป็นกรอบมาตรฐาน ที่ใช้ประเมินความสามารถการใช้ภาษาทุกภาษาในสหภาพยุโรปและใช้เป็นแนวทางใน การจัดการเรียนการสอนภาษาต่างประเทศในสหภาพยุโรป กรอบอ้างอิงความสามารถ ทางภาษาของสหภาพยุโรป (CEFR) (Council of Europe, 2001:1) ระบุสิ่งที่ผู้เรียนภาษา ต้องเรียนรู้และปฏิบัติเพื่อที่จะใช้ภาษาในการสื่อสารและระบุความรู้และทักษะที่ผู้เรียน จำเป็นต้องพัฒนาเพื่อจะสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งระบุรวมถึงความเข้าใจทาง วัฒนธรรมของภาษาที่เรียนด้วย โดยตามกรอบอ้างอิงนี้ อธิบายถึงการใช้ภาษาและการ เรียนภาษาว่า การใช้ภาษา ซึ่งรวมการเรียนภาษา ประกอบไปด้วยการที่บุคคลจะ

บูรณาการสมรรถนะ (competences) ทั้งสมรรถนะทั่วไป (general competences) และสมรรถนะด้านการสื่อสาร (communicative language competences) เพื่อที่จะทำกิจกรรมด้านภาษาในการส่งและรับสารให้สัมฤทธิ์ผล (Council of Europe, 2001:9) โดยสมรรถนะทั่วไปของผู้เรียนหรือผู้ใช้ภาษา ประกอบด้วย **ความรู้ (knowledge)** เช่น ความรู้เกี่ยวกับคำนิยาม ความเชื่อของกลุ่มสังคมในประเทศต่างๆ มีความสำคัญต่อการสื่อสารข้ามวัฒนธรรม **ทักษะ (skills)** เช่น การออกเสียงและความรู้ทางไวยากรณ์ **สมรรถนะในการใช้ชีวิต (existential competence)** เช่น การปรับตัวและรับวัฒนธรรมที่ได้เรียนรู้มาปฏิบัติ และ**ความสามารถในการเรียนรู้ (ability to learn)** เช่น ความสามารถในการค้นพบและรับรู้ว่าเป็นภาษาอื่น วัฒนธรรมอื่น หรือความรู้ด้านใหม่ (Council of Europe, 2001:11-12)

จะเห็นว่าเราไม่สามารถละเลยอิทธิพลที่วัฒนธรรมมีต่อการสื่อสารในห้องเรียนและการเรียนการสอนภาษาต่างประเทศได้ การเรียนการสอนจะบรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ต้องการ ผู้สอนและผู้เรียนจำเป็นต้องเรียนรู้และเข้าใจวัฒนธรรมของอีกฝ่ายเพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกัน การศึกษาและเข้าใจเรื่องการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมในบริบทการเรียนการสอนภาษาต่างประเทศจึงมีความสำคัญอย่างมากสำหรับผู้สอนและผู้เรียน โดยที่ผ่านมามีผู้ทำการศึกษาการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมในการเรียนการสอนภาษาต่างๆ เช่น ในงานของกาโตะและไล (Kato and Lai, 2008) ศึกษาการเรียนการสอนภาษาญี่ปุ่นของผู้เรียนชาวสิงคโปร์และผู้สอนชาวญี่ปุ่น พบว่าผู้สอนที่ไม่ได้มีวิธีปฏิบัติตามความคาดหวังของผู้เรียนจะพบอุปสรรคในการเรียนการสอน เช่น ความร่วมมือของผู้เรียนในการสื่อสารกับผู้สอนและกระบวนการเรียนรู้ของผู้เรียน กาโตะและไลให้ผู้สอนชาวญี่ปุ่นและผู้เรียนชาวสิงคโปร์ให้คะแนนเรียงตามลำดับความสำคัญของคุณลักษณะที่ดีของผู้สอนในอุดมคติเปรียบเทียบกับคุณลักษณะที่เกิดขึ้นจริงของผู้สอนชาวญี่ปุ่น และคุณลักษณะของผู้เรียนที่ดีในอุดมคติเปรียบเทียบกับคุณลักษณะที่เกิดขึ้นจริงของผู้เรียนชาวสิงคโปร์ พบความแตกต่างของมุมมองที่มีต่อคุณลักษณะของผู้สอนที่ดีและผู้เรียนที่ดีกับคุณลักษณะของผู้สอนชาวญี่ปุ่นและผู้เรียนชาวสิงคโปร์ที่เกิดขึ้นจริง เช่น ผู้เรียนชาวสิงคโปร์คาดหวังให้ผู้สอนชาวญี่ปุ่นลดการพูดด้วยน้ำเสียงนุ่มนวลและคาดหวังให้

ผู้สอนชาวญี่ปุ่นสอนนอกเหนือประมวลรายวิชา ผู้สอนชาวญี่ปุ่นรู้สึกว่าการเรียนชาวสิงคโปร์มีคุณลักษณะที่ด้อยกว่าที่ตนคาดหวังไว้ในเรื่องความคิดสร้างสรรค์และการพูด ผู้สอนชาวญี่ปุ่นคาดหวังให้ผู้เรียนชาวสิงคโปร์โต้แย้งเมื่อผู้เรียนรู้สึกไม่เห็นด้วยกับผู้สอน ในงานของจาว (Zhao, 2007) ศึกษาการเรียนการสอนภาษาจีนโดยผู้สอนชาวจีนและผู้เรียนชาวนิวซีแลนด์และการเรียนการสอนภาษาอังกฤษโดยผู้สอนชาวนิวซีแลนด์และผู้เรียนชาวจีน พบความแตกต่างของพฤติกรรมในห้องเรียนของผู้สอนชาวจีน ผู้สอนชาวนิวซีแลนด์ ผู้เรียนชาวจีน และผู้เรียนชาวนิวซีแลนด์ ความแตกต่างที่สำคัญด้านพฤติกรรมของผู้เรียนในห้องเรียน คือ ผู้เรียนชาวจีนมีวัฒนธรรมการเรียนรู้ที่ไม่ได้รับอนุญาตให้ขัดจังหวะผู้สอน เมื่อผู้เรียนมีคำถามจะต้องยกมือและรอให้ผู้สอนอนุญาตจึงจะถามได้ ผู้เรียนส่วนใหญ่จะรอถามท้ายคาบเรียน ผู้เรียนชาวจีนส่วนใหญ่คุ้นชินกับการนั่งฟังบรรยายของผู้สอนและไม่ถาม ในขณะที่ห้องเรียนของผู้เรียนที่มาจากวัฒนธรรมแบบตะวันตก ผู้เรียนมักแสดงความคิดเห็นระหว่างการสอน ผู้สอนชาวจีนรู้สึกว่า ผู้เรียนที่ขัดจังหวะการบรรยายของตนด้วยคำถาม ไม่ให้ความเคารพผู้สอนและมองว่าผู้เรียนชาวนิวซีแลนด์ที่แสดงความคิดเห็นส่วนตัวหรือพยายามมีส่วนร่วมในการอภิปราย ไม่มีระเบียบวินัยและไม่ให้ความเคารพผู้สอน ขณะที่ผู้สอนชาวนิวซีแลนด์รู้สึกว่า ผู้เรียนชาวจีนไม่กระตือรือร้นและไม่ค่อยมีส่วนร่วมในการเรียน ในด้านมุมมองของผู้เรียนต่อพฤติกรรมของผู้สอนพบว่า ผู้เรียนชาวจีนมองว่าผู้สอนชาวนิวซีแลนด์ไม่ค่อยทำงานและไม่ให้ความรู้ผู้เรียน เพราะผู้สอนให้ผู้เรียนอ่านหนังสือ หากคำตอบด้วยตนเองและอภิปรายกับเพื่อนร่วมชั้นเรียน ผู้เรียนชาวจีนคาดหวังจะได้จดสิ่งที่ได้เรียนรู้จากผู้สอน และมักจะผิดหวังเมื่อไม่ได้จดในการเรียนกับผู้สอนชาวนิวซีแลนด์ ขณะที่ผู้เรียนชาวนิวซีแลนด์รู้สึกว่า ผู้สอนชาวจีนมักให้ความสำคัญกับภาพลักษณ์ของตัวเอง เช่น การแต่งกาย วิธีการพูด และให้ความสำคัญกับเกียรติของผู้สอนมาก ถ้ามีผู้เรียนถามคำถามและผู้สอนไม่สามารถตอบคำถามนั้นได้ ผู้สอนชาวจีนจะรู้สึกอายและเสียหน้าจากงานของกาโตะและไล และงานของจาว แสดงให้เห็นว่าผู้สอนและผู้เรียนที่มาจากต่างวัฒนธรรม จะมีมุมมอง ความคาดหวังต่อบทบาท พฤติกรรม และวิธีการเรียนการสอนต่างกัน ความคาดหวังและวิธีการแสดงออกที่ต่างกันของทั้งสองฝ่าย ส่งผลให้เกิดการเข้าใจผิด ความขุ่นเคืองใจ อันอุปสรรคในการสื่อสารและการเรียนการสอน ทำให้

การศึกษาและการทำความเข้าใจความแตกต่างทางวัฒนธรรมของอีกฝ่ายมีความสำคัญในการเรียนการสอนภาษาต่างประเทศ สำหรับการศึกษเกี่ยวกับความแตกต่างทางวัฒนธรรมสเปนและวัฒนธรรมไทยในบริบทชั้นเรียนภาษาต่างประเทศของผู้เรียนชาวไทยและผู้สอนชาวสเปนนั้น ยังไม่เคยมีผู้ทำการศึกษามาก่อน จากปัญหาดังกล่าว ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาเรื่องนี้ ซึ่งข้อมูลที่ได้จากการวิจัยจะเป็นแนวทางที่เป็นประโยชน์ต่อการสื่อสารระหว่างชาวสเปนและชาวไทย โดยเฉพาะการสื่อสารในบริบทชั้นเรียนภาษาต่างประเทศ และผลการวิจัยนี้จะเป็นแนวทางนำไปสู่การพัฒนาให้เกิดประสิทธิผลสูงสุดในการเรียนการสอนภาษาสเปนในประเทศไทยต่อไป

## 1.2 วัตถุประสงค์

1.2.1 เพื่อศึกษาความแตกต่างทางวัฒนธรรมของชาวไทยและชาวสเปนในบริบทชั้นเรียนตามประเด็นต่อไปนี้ ความเป็นทางการ ความสัมพันธ์ระหว่างผู้สอน-ผู้เรียน การแสดงออกของผู้สอนและผู้เรียน และความคาดหวังที่มีต่อบทบาทของผู้สอนและผู้เรียน

1.2.2 เพื่อศึกษาวิเคราะห์ปัญหาที่เกิดจากความแตกต่างทางวัฒนธรรมของชาวไทยและชาวสเปนและเสนอแนวทางแก้ไข

## 1.3 สมมติฐาน

1.3.1 ผู้สอนชาวสเปนและผู้เรียนชาวไทยมีความคาดหวังและการปฏิบัติที่แตกต่างกันในชั้นเรียน ดังนี้

1.3.1.1 เรื่องความเป็นทางการ ผู้สอนชาวสเปนเคร่งครัดเรื่องการตรงต่อเวลาและมารยาทในห้องเรียน ผู้เรียนชาวไทยให้ความสำคัญกับเรื่องเวลาน้อยและคาดหวังการยืดหยุ่น

1.3.1.2 เรื่องความสัมพันธ์ระหว่างผู้สอนกับผู้เรียน ผู้สอนชาวสเปน คาดหวังความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้เรียนทั้งในและนอกห้องเรียน ผู้เรียนชาวไทยไม่ได้สนใจ สร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้สอนนอกห้องเรียน

1.3.1.3 เรื่องการแสดงออกของผู้สอนและผู้เรียน ผู้สอนชาวสเปนมีการแสดงออกทางอารมณ์ สีหน้า ท่าทางชัดเจน ผู้เรียนชาวไทยควบคุมการแสดงออกทาง สีหน้าและอารมณ์ของตนเอง

1.3.1.4 เรื่องความคาดหวังที่มีต่อบทบาทของผู้สอนและผู้เรียน ผู้เรียน คาดหวังให้ผู้สอนให้ความรู้ผู้เรียนทั้งหมด และผู้สอนคาดหวังให้ผู้เรียนมีส่วนร่วมในการเรียน

1.3.2 ความแตกต่างทางวัฒนธรรมเป็นอุปสรรคต่อการสื่อสารและความเข้าใจ ที่ดีต่อกัน

#### 1.4 ขอบเขตการวิจัย

งานวิจัยนี้ศึกษาความแตกต่างทางวัฒนธรรมการเรียนของผู้เรียนชาวไทยและ ผู้สอนชาวสเปนใน 4 ประเด็น ได้แก่ ความเป็นทางการ ความสัมพันธ์ระหว่างผู้สอนกับ ผู้เรียน การแสดงออกของผู้สอนและผู้เรียน และความคาดหวังที่มีต่อบทบาทของผู้สอน และผู้เรียน

ในส่วนขอบเขตด้านประชากรที่ทำการศึกษา ผู้วิจัยเลือกกรณีของผู้เรียนและผู้สอนภาษาสเปนในฐานะวิชาเอก ในระดับปริญญาตรีในประเทศไทย โดยผู้เรียนเป็น ชาวไทยและผู้สอนเป็นชาวสเปน จาก 2 มหาวิทยาลัย ได้แก่ นิสิตคณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยและนักศึกษาคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น สาเหตุที่ผู้วิจัยเลือกศึกษาผู้เรียนจากมหาวิทยาลัยดังกล่าว เนื่องจากจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยและมหาวิทยาลัยขอนแก่นเป็นมหาวิทยาลัยเพียง 2 แห่งในประเทศไทยที่เปิดหลักสูตรภาษาสเปนในระดับปริญญาตรีเป็นวิชาเอก และมีการ

บังคับการเข้าเรียน มีการกำหนดเงื่อนไขรายวิชาชัดเจนและเรียนภาษาสเปนเป็นวิชาหลักอย่างต่อเนื่อง ซึ่งเป็นคุณสมบัติสำคัญในการศึกษาวิจัยครั้งนี้และเพื่อให้ผลลัพธ์ออกมา น่าเชื่อถือที่สุด กลุ่มตัวอย่างจึงต้องมีลักษณะร่วมมากที่สุด

## 1.5 วิธีการวิจัย

งานวิจัยนี้ใช้การสัมภาษณ์เชิงลึกในการเก็บข้อมูล โดยมีรายละเอียดดังนี้

### 1.5.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยนี้ แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่

1.5.1.1 ผู้เรียนชาวไทย ระดับชั้นปีที่ 1 ชั้นปีที่ 2 ชั้นปีที่ 3 และ ชั้นปีที่ 4 ซึ่งเรียนภาษาสเปนในระดับอุดมศึกษา ในภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2558 จาก 2 มหาวิทยาลัย ได้แก่ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยและมหาวิทยาลัยขอนแก่น

1.5.1.2 ผู้สอนชาวสเปนที่สอนภาษาสเปนในระดับอุดมศึกษา จาก 2 มหาวิทยาลัย ได้แก่ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยและมหาวิทยาลัยขอนแก่น

### 1.5.2 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

เก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างการศึกษา จำนวน 50 คน โดยแบ่งออกเป็นผู้เรียนภาษาสเปนในระดับชั้นปีที่ 1 ชั้นปีที่ 2 ชั้นปีที่ 3 และ ชั้นปีที่ 4 ของมหาวิทยาลัย 2 แห่ง จำนวน 40 คน (นักศึกษาชั้นปีที่ 1 จำนวน 5 คน ชั้นปีที่ 2 จำนวน 5 คน ชั้นปีที่ 3 จำนวน 5 คน และชั้นปีที่ 4 จำนวน 5 คน รวมมหาวิทยาลัยละ 20 คน) และผู้สอนชาวสเปน จำนวนรวม 10 คน จากทั้งสองมหาวิทยาลัย

### 1.5.3 วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง

#### 1.5.3.1 วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างของผู้เรียน

ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเป็นระบบ (Systematic Random Sampling) เป็นการสุ่มตัวอย่างโดยนำรายชื่อของประชากรทุกคนมาเรียงเป็นระบบตามบัญชีรายชื่อ การสุ่มกลุ่มตัวอย่างจะมีวิธีการดังนี้ แบ่งประชากรออกเป็นช่วงๆ แต่ละช่วงจะมีจำนวน

เท่ากัน โดยใช้ช่วงจากสัดส่วนของขนาดกลุ่มตัวอย่างและประชากร แล้วสุ่มประชากร หน่วยแรก ส่วนหน่วยต่อไปนับจากช่วงสัดส่วนที่คำนวณไว้มีขั้นตอนการดำเนินการ ดังนี้

1.5.3.1.1 หาอัตราส่วน ( $k$ ) ระหว่างประชากร ( $N$ ) และ กลุ่มตัวอย่าง ( $n$ )

$$\text{จาก สูตร } k = \frac{N}{n}$$

(ตัวเลขของประชากรที่นำมาคำนวณขึ้นอยู่กับจำนวนรายชื่อของผู้เรียนทั้งหมดในแต่ละ มหาวิทยาลัย)

เช่น สมมติว่ามีประชากรทั้งหมด 15 คน ต้องการกลุ่มตัวอย่าง 5 คน

จะได้อัตราส่วน เท่ากับ  $k = \frac{15}{5}$ ,

$$k = 3$$

หมายความว่า จำนวนประชากรทุกๆ 3 คน จะได้รับการสุ่มเป็นกลุ่มตัวอย่าง 1 คน

1.5.3.1.2 สุ่มตัวอย่างเพื่อกำหนดสมาชิกคนแรกของ กลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีการจับฉลากระหว่างประชากร 3 หมายเลข (เลข 3 คือเลขที่ได้จากการคำนวณหาค่า  $k$  ในข้อ 1.5.3.1.1) โดยเริ่มจากการจับฉลากระหว่างประชากร หมายเลข 1-3 มา 1 หมายเลข (สมมติว่าได้หมายเลข 2)

1.5.3.1.3 ดังนั้นประชากรหมายเลข 2 จะเป็นกลุ่มตัวอย่าง คนแรก

1.5.3.1.4 หมายเลขของกลุ่มตัวอย่างคนต่อไปจะถูกกำหนด  
 อย่างเป็นระบบตามการคำนวณและเลขที่จับฉลากได้ตามข้อ 1.5.3.1.1 1.5.3.1.2 และ  
 1.5.3.1.3

1.5.3.1.5 ดังนั้นเมื่อนับต่อไปทีละ 3 คน  
 กลุ่มตัวอย่างคนที่ 2 คือ ประชากรที่อยู่ในลำดับที่ 5  
 กลุ่มตัวอย่างคนที่ 3 คือ ประชากรที่อยู่ในลำดับที่ 8  
 กลุ่มตัวอย่างคนที่ 4 คือ ประชากรที่อยู่ในลำดับที่ 11  
 กลุ่มตัวอย่างคนที่ 5 คือ ประชากรที่อยู่ในลำดับที่ 14

#### 1.5.3.2 วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างของผู้สอน

เนื่องจากจำนวนอาจารย์ชาวสเปนที่สอนภาษาสเปนในระดับอุดมศึกษาของทั้ง  
 2 มหาวิทยาลัย มีจำนวนรวมทั้งหมดเพียง 10 คน ผู้วิจัยจึงเก็บข้อมูลกับจำนวนประชากร  
 ทั้งหมด

## 1.6 ขั้นตอนการดำเนินงานวิจัย

1.6.1 สํารวจและศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ทฤษฎีมิติทางวัฒนธรรมและ  
 การสื่อสารข้ามวัฒนธรรม งานศึกษาเกี่ยวกับวัฒนธรรมสเปน และงานศึกษาเกี่ยวกับ  
 วัฒนธรรมไทย

1.6.2 เลือกกลุ่มตัวอย่าง โดยวิธีการที่ได้กล่าวไปแล้วในข้อ 1.5

1.6.3 สร้างเครื่องมือที่จะนำมาใช้ในงานวิจัย

ชุดคำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์ผู้เรียนชาวไทยมีทั้งหมด 23 คำถาม และชุดคำถาม  
 ที่ใช้ในการสัมภาษณ์ผู้สอนชาวสเปนมีทั้งหมด 27 คำถาม คำถามทั้งสองชุดเกี่ยวกับ  
 ความแตกต่างทั่วไปของผู้สอนชาวสเปน-ผู้สอนชาวไทย หรือ ผู้เรียนชาวสเปน-ผู้เรียน

ชาวไทย ในเรื่องต่างๆ เช่น แนวทางการสอน การปฏิบัติต่อผู้เรียน พฤติกรรมของผู้เรียน รวมทั้งคำถามที่เกี่ยวข้องกับทฤษฎีมิติทางวัฒนธรรมทั้งในด้านความเป็นทางการ ความสัมพันธ์ระหว่างผู้สอนและผู้เรียน การแสดงออกของผู้สอนและผู้เรียน ความคาดหวังที่มีต่อบทบาทของผู้สอนและผู้เรียน คำถามทั้งหมดเป็นคำถามปลายเปิดเพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นจริง หลากหลายและไม่เป็นการจำกัดความคิดของผู้ให้สัมภาษณ์ รวมทั้งผู้วิจัยขอให้ผู้ให้สัมภาษณ์ยกตัวอย่างเหตุการณ์หรืออธิบายให้ชัดเจนเพิ่มเติมในประเด็นที่ผู้ให้สัมภาษณ์ได้กล่าวมา

#### 1.6.4 เก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง

เมื่อได้รายชื่อกลุ่มตัวอย่างทุกคนจากการสุ่มจากรายชื่อทั้งหมด ในขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยติดต่อผู้ให้สัมภาษณ์ ซึ่งแจ้งรายละเอียดของการวิจัย ขอบนัย และสัมภาษณ์ตามประเด็นคำถามที่เตรียมไว้ ระหว่างการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยจดบันทึกข้อมูลพร้อมทั้งบันทึกเสียง ระยะเวลาที่ใช้ในการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างหนึ่งคน คือ ตั้งแต่ 40 นาทีขึ้นไป จนถึง 2 ชั่วโมง

#### 1.6.5 จัดระเบียบและวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอน

การวิเคราะห์ข้อมูลทำโดยนำรายละเอียดที่ได้จากการสัมภาษณ์ที่บันทึกไว้มาประมวลและสรุปเนื้อหาสำคัญตามประเด็นคำถามและใช้แนวทางการวิเคราะห์จากทฤษฎีมิติทางวัฒนธรรมและงานศึกษาเกี่ยวกับวัฒนธรรมสเปนและวัฒนธรรมไทยที่ได้ศึกษาไว้

#### 1.6.6 เรียบเรียงผลการวิเคราะห์และนำเสนอผลการวิจัย

#### 1.6.7 สรุป อภิปรายผลการวิจัย นำเสนอแนวทางแก้ไข ข้อจำกัดและข้อเสนอแนะ

## 1.7 กรอบทฤษฎีที่ใช้ในการศึกษาวิจัย

การสื่อสารข้ามวัฒนธรรม คือ การสื่อสารของบุคคลที่มีความหลากหลายและแตกต่างกันทางวัฒนธรรม โดยคนในแต่ละวัฒนธรรมจะมีมุมมองและทัศนคติต่อสิ่งต่างๆ ต่างกันตามภาษา วัฒนธรรมและค่านิยมของสังคมนั้น การศึกษาเรื่องการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมมีจุดมุ่งหมายเพื่อช่วยให้บุคคลที่มาจากต่างวัฒนธรรมมีความเข้าใจวัฒนธรรมของบุคคลที่จะมีปฏิสัมพันธ์ด้วย เพื่อให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพ โดยความรู้เรื่องการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมมีบทบาทสำคัญต่อการสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคคลที่มาจากต่างวัฒนธรรม ต่างเชื้อชาติ ทั้งในการสื่อสารระดับบุคคล องค์กร และระหว่างประเทศ

โดยทฤษฎีที่นำมาใช้เป็นแนวทางในการศึกษาวิจัยนี้ ได้แก่ ทฤษฎีมิติทางวัฒนธรรมของเกียร์ท ฮอฟสเต็ด (Geert Hofstede) และ การจัดประเภททางวัฒนธรรมของริชาร์ด เกสเทแลนด์ (Richard Gesteland)

### 1.7.1 ทฤษฎีมิติทางวัฒนธรรมของเกียร์ท ฮอฟสเต็ด (Geert Hofstede)

#### 1.7.1.1 มิติที่เกี่ยวข้องกับระยะห่างเชิงอำนาจ (Power Distance)

เป็นมิติที่วัดระดับความเท่าเทียมและการแบ่งแยกสถานะในสังคม ในวัฒนธรรมที่มีระยะห่างของอำนาจสูง (Large-Power Distance) คนที่มีอำนาจน้อยในสถาบันและในองค์กรมีความเชื่อและยอมรับความเหลื่อมล้ำทางชนชั้นตามอำนาจ เช่น การนับถือลำดับอาวุโสหรือลำดับชั้นในสังคม การให้เกียรติผู้ที่มีตำแหน่งสูงในองค์กร การเน้นความสำคัญของสถานภาพและตำแหน่ง ผู้ที่มีตำแหน่งสูงจะเป็นผู้ตัดสินใจแต่เพียงผู้เดียว ส่วนผู้ที่อยู่ในตำแหน่งที่ต่ำกว่ามีหน้าที่ปฏิบัติตามคำสั่ง ในทางตรงกันข้าม ในวัฒนธรรมที่มีระยะห่างของอำนาจต่ำ (Small-Power Distance) คนในสังคมมีความเชื่อว่า คนทุกคนมีความเท่าเทียมกัน การมีส่วนร่วมมาก ทุกตำแหน่งในองค์กรมีความเสมอภาคและเท่าเทียมกันในการแสดงความคิดเห็นและร่วมตัดสินใจ

ผู้ได้บังคับบัญชาสามารถแสดงความคิดเห็นที่ไม่ตรงกับผู้บังคับบัญชาได้ ทำให้ผู้ที่อยู่ในสังคมที่มีระยะห่างของอำนาจสูงมีความเป็นทางการสูงในหลายๆ ด้าน เช่น การปฏิบัติตัว คำเรียกบุคคล และมุมมองต่อเวลา

### 1.7.1.2 มิติที่เกี่ยวข้องกับความเป็นปัจเจกบุคคล-การคำนึงถึงสังคมส่วนรวม (Individualism vs. Collectivism)

เป็นมิติที่วัดระดับการให้ความสำคัญต่อตนเองมากกว่าหรือให้ความสำคัญต่อส่วนรวมก่อนเรื่องส่วนตน ในวัฒนธรรมที่เน้นความเป็นปัจเจกบุคคล (Individualism) คนในสังคมถูกคาดหวังให้ดูแลตนเองและหากต้องดูแลคนอื่นก็เป็นเพียงคนในครอบครัวเท่านั้น มีการให้ความสำคัญกับความเป็นปัจเจกในการดำรงชีวิตในสังคม เป้าหมายหรือจุดมุ่งหมายส่วนบุคคลมักมาก่อนเป้าหมายของกลุ่ม ในวัฒนธรรมที่คำนึงถึงสังคมส่วนรวม (Collectivism) คนจะมีความคิดและการกระทำต่างๆ ที่ให้ความสำคัญกับความรู้สึกของผู้อื่นหรือกลุ่มมากกว่าความรู้สึกของตนเอง กลุ่มมีอิทธิพลต่อความคิด ความเชื่อ นอกจากนี้เป้าหมายหรือจุดมุ่งหมายของกลุ่มมีความสำคัญมากกว่าเป้าหมายของตนเอง ซึ่งสมาชิกในกลุ่มจะได้รับการสนับสนุนและการปกป้องจากกลุ่มเพื่อเป็นการแลกเปลี่ยนกับความภักดีที่แต่ละคนจะมีต่อกลุ่ม รวมทั้งในวัฒนธรรมนี้จะให้ความสำคัญกับการรักษาหน้าและความกลมเกลียวของคนในกลุ่ม

## 1.7.2 การจัดประเภททางวัฒนธรรมของริชาร์ด เกสเทลแลนด์ (Richard Gesteland)

### 1.7.2.1 วัฒนธรรมแบบเน้นงาน (Deal-Focused) กับวัฒนธรรมแบบเน้นสัมพันธภาพ (Relationship-Focused)

คนที่มาจากวัฒนธรรมแบบเน้นงานจะให้ความสำคัญกับตัวงานเป็นหลัก ในขณะที่คนที่มาจากวัฒนธรรมแบบเน้นสัมพันธภาพจะให้ความสำคัญกับคน คนที่มาจากวัฒนธรรมแบบเน้นงาน (Deal-Focused) จะใช้คำพูดที่ตรงและชัดเจนเพื่อ

สื่อสารความต้องการของตน รวมถึงขอการเจรจาที่กระชับและชัดเจน และยึด การเขียนข้อตกลงเป็นลายลักษณ์อักษรเพื่อป้องกันการเข้าใจผิดและใช้ข้อตกลงในการ แก้ปัญหา ในขณะที่คนที่มาจากวัฒนธรรมแบบเน้นสัมพันธภาพ (**Relationship-Focused**) จะสร้างความสัมพันธ์ก่อนที่จะเจรจา โดยคนจากวัฒนธรรมแบบ เน้นสัมพันธภาพจะไม่ชอบติดต่อกับคนที่ไม่รู้จักกันและหลีกเลี่ยงการติดต่อกับ คนแปลกหน้าที่ยังไม่มี การสร้างความเชื่อใจกันมาก่อน โดยเฉพาะกับชาวต่างชาติ เพราะคนที่เน้นสัมพันธภาพต้องการที่จะรู้ความคิด มุมมองของกลุ่มสนทนาก่อนเริ่ม ทำกิจกรรมร่วมกัน และเมื่อต้องตัดสินใจเรื่องสำคัญๆ คนที่เน้นสัมพันธภาพจะไม่ชอบ เสนอผ่านทางจดหมายหรือทางโทรศัพท์ คนในวัฒนธรรมนี้คาดหวังที่จะเจอกับ กลุ่มสนทนาและเจรจาดูหน้ากัน และคาดหวังให้ความสัมพันธ์เป็นการป้องกันปัญหาหรือ แก้ไขปัญหาต่างๆ เมื่อคนที่เน้นสัมพันธภาพติดต่อกับหรือเจรจากับคนที่เน้นงาน คนที่เน้น สัมพันธภาพจะรู้สึกว่าคุณที่เน้นงานเป็นพวกก้าวร้าว พุดห้วน ขวานผ่าซาก เพราะ การใช้คำพูดที่ตรงเกินไปของคนที่มีวัฒนธรรมเน้นงานถือว่าไม่ให้เกียรติและไม่ รักษาหน้า ในทางกลับกันคนที่เน้นงานจะรู้สึกว่าคุณที่เน้นสัมพันธภาพ ทำงาน เฉื่อยชา ล่าช้า ไม่ชัดเจนและเข้าใจยาก ในงานวิจัยนี้ วัฒนธรรมแบบเน้นงานกับ วัฒนธรรมแบบเน้นสัมพันธภาพจะเป็นแนวทางในการศึกษาเรื่องสัมพันธภาพและ ความคาดหวังด้านบทบาทของผู้เรียนและผู้สอน

### 1.7.2.2 วัฒนธรรมแบบเป็นทางการ (Formal) กับวัฒนธรรมแบบ ไม่เป็นทางการ (Informal)

ในวัฒนธรรมแบบเป็นทางการ (Formal) หรือวัฒนธรรมที่มีความแตกต่าง ด้านสถานะทางสังคมสูงนั้น สามารถสังเกตเห็นความแตกต่างทางสถานะและอำนาจได้ จากตัวอย่าง เช่น สถานะในเชิงธุรกิจจะขึ้นอยู่กับอายุ เพศ ตำแหน่งหน้าที่การงาน นอกจากนี้ปัจจัยอื่นๆ เช่น พื้นฐานทางครอบครัว ระดับการศึกษา และความรู้ เกี่ยวกับวัฒนธรรมชั้นสูง ก็ยังเป็นการแสดงสถานะในเชิงธุรกิจของบุคคลนั้น ด้วย รวมทั้งบทบาทในการเจรจา การเคารพหรือการปฏิบัติเป็นพิเศษต่อผู้ที่อยู่ในสถานะ ที่สูงกว่าหรือมีอำนาจมากกว่า การแต่งกาย ภาษา อำนาจและระยะเวลาการตัดสินใจก็

เป็นตัวบ่งบอกระดับความเคารพหรือความเป็นทางการด้วยเช่นกัน คนที่มาจากวัฒนธรรมแบบไม่เป็นทางการ (Informal) มักจะปฏิบัติตนแบบเป็นกันเอง ง่ายๆ ทำให้คนที่มาจากวัฒนธรรมแบบเป็นทางการ (Formal) รู้สึกว่าไม่ให้เกียรติ แต่คนในวัฒนธรรมแบบไม่เป็นทางการ (Informal) รู้สึกว่าอีกฝ่ายหัวโบราณ ห่างเหิน วางท่าและหยิ่งยโส

### 1.7.2.3 วัฒนธรรมแบบเคร่งครัดเรื่องเวลา (Rigid-Time) กับ วัฒนธรรมแบบยืดหยุ่นเรื่องเวลา (Fluid-Time)

คนในโลกมีมุมมองเกี่ยวกับเรื่องเวลาและการนัดหมายไม่เหมือนกัน คำว่าตรงเวลาและคำว่าสายนิดหน่อยในสองวัฒนธรรมไม่ใช่เวลาที่เท่ากัน ขึ้นอยู่กับว่าบุคคลนั้นมีมุมมองและรับรู้เรื่องเวลาแบบวัฒนธรรมใด ในวัฒนธรรมแบบเคร่งครัดเรื่องเวลา (Rigid-Time) เวลาคือทรัพยากรสำหรับงานและมีความสัมพันธ์อย่างยิ่งกับประสิทธิภาพการทำงาน คนจะให้ความสำคัญกับการจัดตารางเวลาและการนัดหมายมาก ตารางเวลามีความสำคัญเหนือความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เวลานั้นเป็นสิ่งที่ยืดหยุ่นไม่ได้ เช่น เมื่อมีการนัดหมายเวลา 9 โมงเช้า การไปถึง 9 โมงตรงก็ยอมรับได้ เช่นเดียวกัน แต่เวลาที่ผู้คนในวัฒนธรรมนี้คาดหวังให้ไปถึงและถือว่าตรงต่อเวลา คือเวลา 8.55 โมงเช้า การไปถึงก่อนเวลาห้านาทีแสดงให้เห็นว่ามีมุมมองเรื่องเวลาแบบเดียวกัน และไม่ควรไปสายเกินสองนาที การไปสายเป็นการแสดงการขาดวินัยและความรับผิดชอบ แสดงให้เห็นว่าถ้าหากใครมาสายสิบนาที บุคคลนั้นอาจจะส่งงานสายเกินกำหนดได้ถึงสิบห้า นาที ในวัฒนธรรมแบบยืดหยุ่นเรื่องเวลา (Fluid-Time) คนในสังคมมักให้ความสำคัญแก่ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและกิจกรรมมากกว่าเวลาและตารางที่กำหนดขึ้น เวลาสามารถยืดหยุ่นได้ คนจะไม่ยึดติดกับตารางเวลา สามารถยืดหยุ่นเวลาเพื่อให้กิจกรรมสำเร็จ เช่น การไปนัดสายเพราะต้องช่วยเพื่อนหรือคนในครอบครัวแก้ปัญหา ก่อนหรือนัดก่อนหน้าอาจเสร็จช้ากว่ากำหนด เพราะในวัฒนธรรมนี้ การขอตัวออกจากการประชุมที่กำลังดำเนินอยู่เพียงเพราะติดอีกนัดถือเป็นการกระทำที่เสียมารยาทอย่างมาก เพราะสำหรับคนในวัฒนธรรมนี้เวลาส่วนตัวและเวลาทำงานไม่สามารถแยกออกจากกันได้อย่างชัดเจนและคนในวัฒนธรรมที่ยืดหยุ่นเรื่องเวลา

ให้ความสำคัญกับการสร้างสัมพันธภาพอันดีมากกว่าตั้งเป้าว่าจะต้องตกลงกันได้ภายในเวลาที่กำหนด โดยมุมมองต่อเวลาถือเป็นส่วนหนึ่งของประเด็นความเป็นทางการของงานวิจัยนี้

#### 1.7.2.4 วัฒนธรรมแบบแสดงออก (Expressive) กับวัฒนธรรมแบบไม่แสดงออก (Reserved)

การสื่อสารของคนมีการใช้ทั้งอวัจนภาษาควบคู่ไปกับวัจนภาษา ซึ่งการตีความอวัจนภาษาต้องอาศัยบริบททางสังคมและวัฒนธรรมร่วมด้วย เพราะแต่ละวัฒนธรรมมีการกำหนดความหมายต่ออวัจนภาษาต่างกัน อวัจนภาษาหรือภาษากาย คือ การสื่อความหมายโดยไม่ใช้คำพูด เช่น การแสดงออกทางสีหน้า ท่าทาง การเงย การสัมผัส การสบตา ระยะห่าง ระดับเสียง น้ำเสียง ลำดับการพูด ซึ่งการเข้าใจความหมายของอวัจนภาษาไม่ตรงกันหรือระดับในการแสดงออกทางอารมณ์และท่าทางที่แตกต่างกันก่อให้เกิดความรู้สึกกระอักกระอ่วนระหว่างคู่สนทนาได้ คนที่มาจากวัฒนธรรมแบบแสดงออก (Expressive) จะรู้สึกอึดอัดเมื่อเกิดการเงยขึ้นมาหนึ่งถึงสองวินาทีขณะกำลังสนทนากัน ในขณะที่คนที่มาจากวัฒนธรรมแบบไม่แสดงออกจะรู้สึกสบายใจแม้จะเกิดการเงยสักครู่หนึ่งระหว่างการสนทนา เพราะคนที่มาจากวัฒนธรรมนี้ไม่รู้สึกว่าจำเป็นที่จะต้องพูดอยู่ตลอดเวลา ในวัฒนธรรมแบบแสดงออก คนมองการขัดจังหวะระหว่างการสนทนาเป็นเรื่องปกติ คนที่มาจากวัฒนธรรมนี้มักจะชอบพูดขัดจังหวะ พูดแทรก เพราะการหยุดคิดหรือรอจังหวะพูดเป็นการแสดงว่ากำลังลังเล คิดไม่ทัน หรือนึกคำพูดไม่ออก คนในสังคมนี้มีการสัมผัสตัวกันมาก มีการสบตมากระหว่างการสนทนา ชอบขี้อวดเพื่อเป็นการอ่านความคิด ความรู้สึกและอ่านสีหน้า เพราะสายตาสามารถบอกความรู้สึกต่างๆ ได้เช่นเดียวกับสีหน้า คนในวัฒนธรรมแบบแสดงออกจะเคลื่อนไหวมากและแสดงท่าทางด้วยมือขณะพูด และมีการแสดงออกทางอารมณ์ในทุกสถานการณ์ สามารถเปิดเผยความคิดความรู้สึกได้ทันทีแม้อยู่ในที่ทำงาน ในวัฒนธรรมนี้การแสดงออกทางอารมณ์ถือเป็นเรื่องที่ยอมรับได้ รวมทั้งมองว่าคนที่แสดงออกเปิดเผยอารมณ์ ความรู้สึกเป็นคนที่ไว้ใจได้ ในวัฒนธรรมแบบไม่แสดงออก (Reserved) มองว่าการขัดจังหวะ

ระหว่างการสนทนาถือเป็นเรื่องไม่สุภาพ และไม่ให้เกิดริษยาผู้ที่กำลังพูดคุย การสบตาหรือจ้องตาสำหรับคนในวัฒนธรรมนี้ถือว่าการพยายามข่มขู่คุกคามหรือจ้องตาเพื่อให้อีกฝ่ายหลบสายตา และมองว่าการใส่แว่นตาคำพูดคุยกับคู่สนทนาที่ไม่ได้สวมแว่นตาคำเช่นเดียวกันถือเป็นการเสียมารยาท คนในวัฒนธรรมนี้จะไม่แสดงออกทางสีหน้า ไม่ใช่ท่าทางในการสื่อสารและจะพยายามควบคุมอารมณ์ความรู้สึกของตน หลีกเลี่ยงและเหตุผลมีอิทธิพลเหนือการกระทำมากกว่าความรู้สึกส่วนตัว คนในวัฒนธรรมแบบไม่แสดงออกจะไม่เปิดเผยความคิดหรือความรู้สึกของตนเพราะมองว่าคนที่แสดงออกทางอารมณ์เป็นคนไม่มีวุฒิภาวะ และไม่เป็นผู้ใหญ่

เนื่องจากวัตถุประสงค์ของการศึกษารั้งนี้ ได้แก่ ความเป็นทางการ ความสัมพันธ์ระหว่างผู้สอนกับผู้เรียน การแสดงออกของผู้สอนและผู้เรียน และความคาดหวังที่มีต่อบทบาทของผู้สอนและผู้เรียน ดังนั้นทฤษฎีที่จะนำมาประยุกต์ใช้ในแต่ละหัวข้อ คือ ในด้านความเป็นทางการจะใช้มิติที่เกี่ยวข้องกับระยะห่างเชิงอำนาจ (Power Distance) วัฒนธรรมแบบเป็นทางการ (Formal) และวัฒนธรรมแบบไม่เป็นทางการ (Informal) และการจัดประเภททางวัฒนธรรมที่มีวัฒนธรรมแบบเคร่งครัดเรื่องเวลา (Rigid-Time) กับวัฒนธรรมแบบยืดหยุ่นเรื่องเวลา (Fluid-Time) ในด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้สอนกับผู้เรียนจะใช้การจัดประเภททางวัฒนธรรมที่มีวัฒนธรรมแบบเน้นงาน (Deal-Focused) กับวัฒนธรรมแบบเน้นสัมพันธ์ภาพ (Relationship-Focused) ในด้านการแสดงออกของผู้สอนและผู้เรียนจะใช้การจัดประเภททางวัฒนธรรมที่มีวัฒนธรรมแบบแสดงออก (Expressive) กับวัฒนธรรมแบบไม่แสดงออก (Reserved) และความคาดหวังที่มีต่อบทบาทของผู้สอนและผู้เรียนจะใช้มิติที่เกี่ยวข้องกับความเป็นปัจเจกบุคคล-การคำนึงถึงสังคมส่วนรวม (Individualism vs. Collectivism) และมีมิติอื่นๆ ที่กล่าวมาข้างต้นในการวิเคราะห์ร่วมด้วย

## 1.8 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.8.1 เป็นข้อมูลให้ผู้สอนและผู้เรียนรับทราบถึงวัฒนธรรมของผู้ที่ตนมีปฏิสัมพันธ์ด้วยในห้องเรียนและนอกห้องเรียน ซึ่งจะนำไปสู่การพัฒนาการเรียนการสอนให้ดียิ่งขึ้น

1.8.2 เป็นข้อมูลพื้นฐานสำหรับการศึกษาเปรียบเทียบข้ามวัฒนธรรม

## บทที่ 2

### ทฤษฎีและแนวทางการวิเคราะห์

ในการศึกษาความแตกต่างทางวัฒนธรรมในบริบทชั้นเรียนของผู้เรียนชาวไทยและผู้สอนชาวสเปน จำเป็นที่จะต้องเข้าใจแนวคิดและทฤษฎีต่างๆ ที่เกี่ยวกับการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมและวัฒนธรรมของประเทศที่จะทำการวิจัยเพื่อให้ทราบถึงอิทธิพลของวัฒนธรรมที่มีต่อความคิดและพฤติกรรมของคนในประเทศนั้นๆ ในบทนี้ผู้วิจัยจึงนำเสนอแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารข้ามวัฒนธรรม รวมถึงวัฒนธรรมสเปนและวัฒนธรรมไทยในด้านที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย

#### 2.1 ทฤษฎีมิติทางวัฒนธรรมและการสื่อสารข้ามวัฒนธรรม

ลูสติกและเคิสเตอร์ (Lustig and Koester, 1993:51) กล่าวว่า การสื่อสารข้ามวัฒนธรรม คือ กระบวนการแลกเปลี่ยนและตีความสัญลักษณ์และบริบทหนึ่งๆ โดยบุคคลในกระบวนการสื่อสารนั้นมีความแตกต่างทางวัฒนธรรมมากในระดับที่มีการตีความและมีความคาดหวังเกี่ยวกับพฤติกรรมที่เหมาะสมแตกต่างกัน นำไปสู่การเข้าใจความหมายของสารเดียวกันที่ไม่ตรงกัน

ศาสตร์การสื่อสารข้ามวัฒนธรรมถือเป็นแขนงหนึ่งของมานุษยวิทยา (Anthropology) โดยนักมานุษยวิทยาศึกษาเกี่ยวกับมนุษย์ในทุกแง่มุมเพื่อทำความเข้าใจวิถีชีวิตและวัฒนธรรมของมนุษย์แต่เนื่องจากมนุษย์มีหลายมิติ ทำให้เกิดการจัดหมวดหมู่เป็นสาขาย่อยของมานุษยวิทยาออกเป็นสี่หมวด คือ มานุษยวิทยากายภาพ (Physical Anthropology) โบราณคดี (Archaeology) มานุษยวิทยาภาษา (Linguistic Anthropology) และมานุษยวิทยาวัฒนธรรม (Cultural Anthropology) ซึ่งนักมานุษยวิทยาต้องทำหน้าที่เก็บข้อมูลวัฒนธรรมโดยเรียนรู้ภาษาของกลุ่มคนที่เข้าไปศึกษาเพื่อพูดคุยสัมภาษณ์ รวมทั้งสังเกตสิ่งต่างๆ แบบมีส่วนร่วม เพื่อเรียนรู้ความคิดและเข้าใจวิถีชีวิต

ของคนเหล่านั้นได้ราวกับเป็นคนในวัฒนธรรมเอง และนำข้อมูลที่ได้มาเรียบเรียงอธิบายถึงวัฒนธรรมของกลุ่มคนที่ศึกษาภายใต้การตีความและการวิเคราะห์ด้วยกรอบทฤษฎี เพื่อทำความเข้าใจว่ามนุษย์แต่ละที่มีแบบแผนการดำเนินชีวิตที่เหมือนและต่างกันอย่างไร โดยนักมานุษยวิทยาไม่สามารถตัดสินว่าวัฒนธรรมใดดีกว่ากันเพราะแต่ละชาติล้วนมีแบบแผนวัฒนธรรมเป็นของตนเอง มานุษยวิทยาจึงเป็นศาสตร์ที่ทำให้เราเรียนรู้และเข้าใจวัฒนธรรมของคนที่เราจะมีปฏิสัมพันธ์ด้วยซึ่งเป็นการทำความเข้าใจเพื่อนมนุษย์ และลดปัญหาความขัดแย้งในสังคม

การศึกษาเรื่องการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมมีจุดมุ่งหมายเพื่อช่วยให้บุคคลที่มาจากต่างวัฒนธรรมมีความเข้าใจวัฒนธรรมของบุคคลที่จะมีปฏิสัมพันธ์ด้วย เพื่อให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพ โดยความรู้เรื่องการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมมีบทบาทสำคัญต่อการสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคคลที่มาจากต่างวัฒนธรรม ต่างเชื้อชาติ ทั้งในการสื่อสารระดับบุคคล องค์กร และระหว่างประเทศ นักมานุษยวิทยาได้ทำการศึกษาเรื่องการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมและแยกความแตกต่างหรือความเหมือนกันในด้านต่างๆ ของบุคคลที่มาจากต่างวัฒนธรรมแล้วทำการจัดหมวดหมู่ของลักษณะพฤติกรรมออกเป็นประเภทและมิติต่างๆ ทางวัฒนธรรม

การสื่อสารข้ามวัฒนธรรมเป็นศาสตร์ที่มีการศึกษามาตั้งแต่ปลายคริสต์ศตวรรษที่ 20 บอลด์วิน (Baldwin, 2013) อธิบายว่า ศาสตร์การสื่อสารข้ามวัฒนธรรมมีจุดเริ่มต้นมาจากการก่อตั้งสถาบันการต่างประเทศของกระทรวงการต่างประเทศสหรัฐอเมริกา (Foreign Service Institute) หรือ (FSI) ในปี ค.ศ. 1974 เพื่อฝึกอบรมและเตรียมความพร้อมนักการทูตอเมริกันที่จะไปประจำการต่างประเทศ โดยเอ็ดเวิร์ด ที. ฮอลล์ (Edward T. Hall) เป็นนักมานุษยวิทยาและนักวิจัยคนแรกที่ศึกษาเรื่องการสื่อสารระหว่างบุคคลที่มาจากต่างวัฒนธรรม ฮอลล์ได้เข้ามาสอนและอบรมนักการทูตอเมริกันที่สถาบันการต่างประเทศของกระทรวงการต่างประเทศสหรัฐอเมริกาให้เข้าใจความแตกต่างระหว่างวัฒนธรรมของตนและวัฒนธรรมของประเทศที่ต้องไปประจำการ เพื่อให้นักการทูตปรับตัวและสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพในวัฒนธรรมใหม่

### 2.1.1 แนวคิดเกี่ยวกับการสื่อสารของเอ็ดเวิร์ด ที. ฮอลล์ (Edward T. Hall)

เอ็ดเวิร์ด ที. ฮอลล์ (Edward T. Hall) ศึกษาวัฒนธรรมโดยดูรูปแบบของการสื่อสารและเสนอให้แยกสังคมตามการสื่อสาร แนวคิดของฮอลล์ (Hall, 1959) ที่เป็นที่รู้จักกันดี มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

- บริบท (Context): การสื่อสารที่อาศัยบริบทสูง (High Context) และการสื่อสารที่อาศัยบริบทต่ำ (Low Context)
- แนวคิดเกี่ยวกับเรื่องเวลา (Time): วัฒนธรรมที่มองเวลาแบบเชิงเดี่ยว (Monochronic Time) และ วัฒนธรรมที่มองเวลาแบบเชิงซ้อน (Polychronic Time)
- พื้นที่ของการสื่อสาร (Space): ระยะใกล้ชิด (Intimate Distance) ระยะส่วนตัว (Personal Distance) ระยะทางสังคม (Social Distance) และ ระยะสาธารณะ (Public Distance)

**2.1.1.1 บริบท (Context) ของการสื่อสาร** ว่ามีความชัดเจนมากน้อยเพียงใด แบ่งออกเป็น การสื่อสารที่อาศัยบริบทสูง (High Context) คือการสื่อสารที่ต้องมีการตีความและอ่านสถานการณ์จึงจะเข้าใจความหมายของผู้พูด และการสื่อสารที่อาศัยบริบทต่ำ (Low Context) คือ การสื่อสารที่คำพูดมีความชัดเจน เข้าใจได้ทันที

**2.1.1.2 แนวคิดเกี่ยวกับเรื่องเวลา (Time)** คือ ในแต่ละวัฒนธรรมมีมุมมองต่อเวลาแตกต่างกัน ดังนั้นเวลาที่เหมาะสมในการทำสิ่งต่างๆ ของแต่ละวัฒนธรรมย่อมต่างกันด้วย ในวัฒนธรรมที่มองเวลาแบบเชิงเดี่ยว (Monochronic Time) คนจะทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งให้สำเร็จลุล่วงไปก่อนที่จะเริ่มทำอีกสิ่งหนึ่งและมองว่าการจัดตารางเวลามีความสำคัญเหนือความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เวลานั้นค้หมายเป็นสิ่งที่ยืดหยุ่นไม่ได้ ส่วนวัฒนธรรมที่มองเวลาแบบเชิงซ้อน (Polychronic Time) คนในสังคม

นิยมทำหลายอย่างในเวลาเดียวกันและให้ความสำคัญแก่ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และกิจกรรมมากกว่าเวลาและตารางที่กำหนดขึ้น

**2.1.1.3 พื้นที่ของการสื่อสาร (Space)** คือ วัฒนธรรมมีส่วนในการกำหนด ระยะห่างระหว่างบุคคลที่เราสื่อสารด้วย แบ่งออกเป็น 4 ระดับ คือ **ระยะใกล้ชิด (Intimate Distance)** สำหรับคู่สนทนาที่สนิทกันมาก **ระยะส่วนตัว (Personal Distance)** เป็นระยะที่ใช้สนทนากับคนรู้จัก **ระยะทางสังคม (Social Distance)** มักใช้ในการเจรจา ติดต่อสื่อสารเรื่องงาน และ **ระยะสาธารณะ (Public Distance)** เป็นระยะที่ห่างจาก ตัวผู้พูดมาก มักเกิดขึ้นในการสื่อสารกับคนที่ไม่รู้จักหรือเป็นการสื่อสารในที่ประชุม

แนวคิดหลักของฮอลล์มีอิทธิพลต่อวงการมานุษยวิทยาและการศึกษาเรื่องการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมของนักมานุษยวิทยารุ่นหลัง งานของฮอลล์เป็นการศึกษาวัฒนธรรมโดยเน้นที่รูปแบบของการสื่อสารและนำเสนอภาพรวมของสังคม ตามกลุ่มการสื่อสาร เช่น การศึกษาเกี่ยวกับบริบทของการสื่อสารว่ามีความชัดเจนมากน้อยเพียงใด แนวคิดมุมมองต่อเวลา และอวัจนภาษาประเภทต่างๆ ทั้งนี้งานของฮอลล์ไม่ได้เจาะจงการสื่อสารในวงการใดโดยเฉพาะ แต่แนวคิดของฮอลล์มีอิทธิพลต่องาน การสื่อสารข้ามวัฒนธรรมของนักวิชาการอีกหลายคน นักมานุษยวิทยาและนักวิชาการ ต่างประเทศจำนวนมากได้นำทฤษฎีการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมมาศึกษาและเสนอแนวคิด ที่ครอบคลุมประเด็นอื่นๆ มากขึ้น โดยส่วนใหญ่นำเสนอแนวคิดและทฤษฎีการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมที่เกี่ยวข้องกับการจัดการธุรกิจระหว่างประเทศและการบริหารวัฒนธรรมข้ามชาติ นักวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมที่มีชื่อเสียง เช่น เคียร์ท ฮอฟสเตเด (Geert Hofstede) ริชาร์ด เกสเทลแลนด์ (Richard Gesteland) และ ฟอนส์ ทรอมเพนาซ (Fons Trompenaars) (ดู Gesteland, 2002; Hofstede et al., 2010; Trompenaars and Woolliams, 2004)

งานวิจัยนี้เลือกทฤษฎีมิติทางวัฒนธรรมของฮอฟสเตเดและการจัดประเภททางวัฒนธรรมเกสเทลแลนด์เป็นกรอบและแนวทางในการวิจัยเนื่องจากแนวคิดและทฤษฎี

ของฮอฟสเตเดและเกสเทแลนด์ครอบคลุมและตรงกับประเด็นที่ผู้วิจัยทำการศึกษา แม้ว่ามิติทางวัฒนธรรมของฮอฟสเตเดและการจัดประเภททางวัฒนธรรมเกสเทแลนด์จะเน้นในบริบทของการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมในองค์กรและการเจรจาธุรกิจระหว่างประเทศเป็นหลัก แต่ทฤษฎีดังกล่าวสามารถนำไปเป็นแนวทางประยุกต์ในการวิจัยเรื่องการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมในบริบทการเรียนการสอนภาษาต่างประเทศได้

### 2.1.2 ทฤษฎีมิติทางวัฒนธรรมของเกียร์ท ฮอฟสเตเด (Geert Hofstede)

เกียร์ท ฮอฟสเตเด (Geert Hofstede) นักวิจัยชาวเนเธอร์แลนด์ เป็นหนึ่งในผู้บุกเบิกการวิจัยและการศึกษาเกี่ยวกับการสื่อสารข้ามวัฒนธรรม โดยผลการศึกษาของฮอฟสเตเดได้ถูกนำไปใช้เป็นตัวแบบและถูกอ้างอิงในการศึกษาวิจัยในเรื่องเกี่ยวกับจิตวิทยา การบริหารจัดการและวัฒนธรรมข้ามชาติเป็นจำนวนมาก เริ่มแรกฮอฟสเตเดได้ศึกษาความแตกต่างของวัฒนธรรมของแต่ละประเทศโดยทำการสำรวจบริษัทไอบีเอ็ม (IBM) ซึ่งเป็นองค์กรข้ามชาติที่ให้บริการด้านคอมพิวเตอร์และสารสนเทศ มีสาขาอยู่ใน 170 ประเทศทั่วโลก ในช่วงปี ค.ศ. 1967-1973 โดยทำการสำรวจครอบคลุม 40 ประเทศ พบว่าแต่ละประเทศถูกจัดวางตามลำดับ ได้แก่อันดับหนึ่งถึงสี่สิบในหลายมิติการแสดงออกของบรรทัดฐานทางวัฒนธรรม ซึ่งความแตกต่างของบรรทัดฐานทางวัฒนธรรมในแต่ละประเทศส่งผลให้รูปแบบการดำเนินชีวิตของคนในแต่ละประเทศมีความแตกต่างกัน โดยแบ่งวัฒนธรรมออกเป็นสี่มิติคือ มิติที่เกี่ยวข้องกับระยะห่างเชิงอำนาจ (Power Distance) มิติที่เกี่ยวข้องกับความเป็นปัจเจกบุคคล-การคำนึงถึงสังคมส่วนรวม (Individualism vs. Collectivism) มิติที่เกี่ยวข้องกับความเป็นหญิงและชาย (Masculinity vs. Femininity) และมิติในเรื่องการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอน (Uncertainty Avoidance) ต่อมาในปีค.ศ. 2010 ฮอฟสเตเดได้ทำการศึกษาเพิ่มเติมร่วมกับเกิร์ต แจน ฮอฟสเตเด (Gert Jan Hofstede) และไมเคิล มิงคอฟ (Michael Minkov) ข้อมูลในครั้งนี้ก่อให้เกิดมิติเพิ่มเติมอีกสองมิติและครอบคลุม 76 ประเทศ มิติที่เพิ่มขึ้นมาคือ มิติของเวลาในการกำหนดแผนระยะยาว-ระยะสั้น (Long Term vs. Short Term Normative Orientation) และมิติที่เกี่ยวข้องกับสังคมอิสระเสรี-สังคมเข้มงวด (Indulgence vs. Restraint)

เกียร์ท ฮอฟสเตเด, เคิร์ท แจน ฮอฟสเตเด และไมเคิล มิงคอฟ (Geert Hofstede, Gert Jan Hofstede and Michael Minkov, 2010) ให้คำจำกัดความและอธิบายมิติต่างๆ ไว้ดังนี้

### 2.1.2.1 มิติที่เกี่ยวข้องกับระยะห่างเชิงอำนาจ (Power Distance)

เป็นมิติที่วัดระดับความเท่าเทียมและการแบ่งแยกสถานะในสังคม ในวัฒนธรรมที่มีระยะห่างของอำนาจสูง (Large-Power Distance) คนที่มีอำนาจน้อยในสถาบันและในองค์กรมีความเชื่อและยอมรับความเหลื่อมล้ำทางชนชั้นตามอำนาจ เช่น การนับถือลำดับอาวุโสหรือลำดับชั้นในสังคม การให้เกียรติผู้ที่มีตำแหน่งสูงในองค์กร การเน้นความสำคัญของสถานภาพและตำแหน่ง ผู้ที่มีตำแหน่งสูงจะเป็นผู้ตัดสินใจแต่เพียงผู้เดียว ส่วนผู้ที่อยู่ในตำแหน่งที่ต่ำกว่ามีหน้าที่ปฏิบัติตามคำสั่ง ในทางตรงกันข้ามในวัฒนธรรมที่มีระยะห่างของอำนาจต่ำ (Small-Power Distance) คนในสังคมมีความเชื่อว่า คนทุกคนมีความเท่าเทียมกัน การมีส่วนร่วมมาก ทุกตำแหน่งในองค์กรมีความเสมอภาคและเท่าเทียมกันในการแสดงความคิดเห็นและร่วมตัดสินใจ ผู้ได้บังคับบัญชาสามารถแสดงความคิดเห็นที่ไม่ตรงกับผู้บังคับบัญชาได้ ทำให้ผู้ที่อยู่ในสังคมที่มีระยะห่างของอำนาจสูงมีความเป็นทางการสูงในหลายๆ ด้าน เช่น การปฏิบัติตัว คำเรียกบุคคล และมุมมองต่อเวลา

### 2.1.2.2 มิติที่เกี่ยวข้องกับความเป็นปัจเจกบุคคล-การคำนึงถึงสังคมส่วนรวม (Individualism vs. Collectivism)

เป็นมิติที่วัดระดับการให้ความสำคัญต่อตนเองมากกว่าหรือให้ความสำคัญต่อส่วนรวมก่อนเรื่องส่วนตัว ในวัฒนธรรมที่เน้นความเป็นปัจเจกบุคคล (Individualism) คนในสังคมถูกคาดหวังให้ดูแลตนเองและหากต้องดูแลคนอื่นก็เป็นเพียงคนในครอบครัวเท่านั้น มีการให้ความสำคัญกับความเป็นปัจเจกในการดำรงชีวิตในสังคม เป้าหมายหรือจุดมุ่งหมายส่วนบุคคลมักมาก่อนเป้าหมายของกลุ่ม ในวัฒนธรรมที่คำนึงถึงสังคมส่วนรวม (Collectivism) คนจะมีความคิดและการกระทำต่างๆ ที่ให้ความสำคัญกับความรู้สึกของผู้อื่นหรือกลุ่มมากกว่าความรู้สึกของตนเอง กลุ่มมีอิทธิพล

ต่อความคิด ความเชื่อ นอกจากนี้เป้าหมายหรือจุดมุ่งหมายของกลุ่มมีความสำคัญมากกว่าเป้าหมายของตนเอง ซึ่งสมาชิกในกลุ่มจะได้รับการสนับสนุนและการปกป้องจากกลุ่มเพื่อเป็นการแลกเปลี่ยนกับความภักดีที่แต่ละคนจะมีต่อกลุ่ม รวมทั้งในวัฒนธรรมนี้จะให้ความสำคัญกับการรักษาหน้าและความกลมเกลียวของคนในกลุ่ม

### 2.1.2.3 มิติที่เกี่ยวข้องกับความเป็นหญิงและชาย (Masculinity vs. Femininity)

เป็นมิติที่วัดระดับลักษณะของความแข็งแกร่งหรือการประนีประนอมที่แสดงออกผ่านทางหน้าที่ บทบาทในการทำงานและบทบาทในสังคม โดยความเป็นหญิงและความเป็นชาย ในที่นี้ไม่ได้หมายถึงความหมายของผู้หญิงและผู้ชายเหมือนกรณีทั่วไป แต่เป็นการอธิบายถึงความแตกต่างของวัฒนธรรมที่มีการแสดงออกว่ามีค่านิยมที่เน้นลักษณะของความเป็นชายหรือบทบาทของความเป็นหญิง ในสังคมที่มีวัฒนธรรมความเป็นชายสูง (Masculinity) สังคมจะมีการแบ่งแยกบทบาทและหน้าที่ของผู้ชายและผู้หญิงอย่างชัดเจน กล่าวคือ บทบาทหน้าที่บางอย่างได้รับการสงวนไว้สำหรับผู้ชายโดยเฉพาะ เป็นสังคมที่เน้นความสำเร็จและการแข่งขัน โดยเฉพาะผู้ชายจะต้องมีความทะเยอทะยาน เป็นผู้นำความสำเร็จ ในขณะที่ผู้หญิงต้องอ่อนโยน ถ่อมตน มีหน้าที่ดูแลครอบครัวและให้ความสำคัญกับความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและสภาพแวดล้อมในสังคม คนในสังคมนี้มักจะแก้ปัญหาด้วยการเผชิญหน้าต่อสู้ ในขณะที่สังคมที่มีวัฒนธรรมความเป็นหญิงสูง (Femininity) จะมีความเสมอภาคทางเพศสูง ผู้ชายและผู้หญิงมีสิทธิเท่าเทียมกันในเรื่องต่างๆ บทบาทของผู้ชายและผู้หญิงสามารถสลับกันได้ กล่าวคือ ผู้หญิงมีความเสมอภาคเท่ากับผู้ชายและสามารถทำหน้าที่ผู้นำได้ ผู้ชายไม่จำเป็นต้องก้าวร้าวเสมอไป ทั้งผู้ชายและผู้หญิงสามารถแสดงความอ่อนโยนได้ สังคมนิยมความเป็นหญิงจะค่อนข้างถ่อมตัวและเอาใจใส่ซึ่งกันและกันเพราะเป็นค่านิยมของสังคมที่เน้นการให้ความสนใจผู้อื่น จะให้ค่าความสำเร็จที่การมีน้ำใจเอื้อเฟื้อดูแลผู้อื่นและคุณภาพของชีวิต สังคมลักษณะนี้มองว่าการประสบความสำเร็จคนเดียวแบบทิ้งผู้อื่นไว้ข้างหลังไม่ใช่สิ่งที่ดี คนในสังคมมักมีความเกรงใจ เอื้ออาทรและประนีประนอมต่อกัน

#### 2.1.2.4 มิติในเรื่องการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอน (Uncertainty Avoidance)

เป็นมิติที่ใช้ในการประเมินว่าคนในสังคมจะยอมรับความไม่แน่นอนหรือสถานการณ์ที่ไม่อาจคาดเดาได้มากน้อยเพียงใด กล่าวคือ คนในสังคมมีวิธีรับมือกับการไม่อาจล่วงรู้อนาคตได้อย่างไร โดยเลือกหาทางควบคุมเรื่องที่จะเกิดขึ้นหรือปล่อยให้เป็นเรื่องของอนาคต ในสังคมที่มีความหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอนสูง (**Strong Uncertainty-Avoidance**) คนในสังคมมักจะมีลักษณะหลีกเลี่ยงความขัดแย้ง มีความเครียดและความกังวลสูง มีการแสดงออกทางอารมณ์และแสดงความก้าวร้าว รู้สึกว่าความแตกต่างเป็นเรื่องที่อันตราย คนในสังคมจะไม่ชอบคนที่คิดต่าง แรงกระตุ้นในการทำงานคือความมั่นคงในอาชีพและคนจะไม่ค่อยเปลี่ยนงาน และจะหลีกเลี่ยงการกระทำใดๆ ที่มีความเสี่ยงและไม่แน่นอน ดังนั้นสังคมลักษณะนี้จึงตั้งกฎระเบียบ กฎหมาย และกฎเกณฑ์ต่างๆ ขึ้นมาอย่างชัดเจน ซึ่งกฎเหล่านี้เป็นสิ่งสำคัญที่ทุกคนจะยึดและปฏิบัติตาม ส่วนสังคมที่มีความหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอนต่ำ (**Weak Uncertainty-Avoidance**) คนในสังคมจะยอมรับว่าความไม่แน่นอนเป็นเรื่องปกติของชีวิตและสามารถเกิดขึ้นได้ทุกเมื่อ คนในสังคมนี้จะไม่มีความเครียดน้อย ไม่มีการแสดงออกทางอารมณ์หรือแสดงความก้าวร้าว มองว่าความแตกต่างเป็นเรื่องที่น่าสนใจ ผู้คนในสังคมพร้อมรับความเสี่ยงและมีการเปลี่ยนงานบ่อย แรงกระตุ้นในการทำงานคือความสำเร็จและมีความคิดว่ากฎระเบียบไม่ควรมีมากเกินไปกว่าความจำเป็น

#### 2.1.2.5 มิติของเวลาในการกำหนดแผนระยะยาว-ระยะสั้น (Long Term vs. Short Term Normative Orientation)

เป็นมิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความแตกต่างของคนต่อการกำหนดแผนในอนาคตว่าให้ความสำคัญกับผลลัพธ์และเป้าหมายในระยะยาวมากกว่าหรือสนใจเพียงผลลัพธ์ที่จะได้รับในระยะสั้น คนที่มาจากสังคมที่มีวัฒนธรรมแบบกำหนดแผนระยะยาว (**Long Term Orientation**) จะให้คุณค่าต่อการกำหนดแผนระยะยาวและให้ความสำคัญกับผลลัพธ์ในอนาคต มองผลในระยะ 10 ปีข้างหน้า มีการวางแผนและมุ่งเป้าหมายระยะยาว

ด้วยความอดทน บากบั่นอดสาหัส ทำงานหนัก เพียรพยายามและใช้ทรัพยากรที่มีอย่างประหยัดเพื่อบรรลุจุดมุ่งหมาย มีการเน้นความสัมพันธ์ เครือข่าย และในการทำงานจะให้คุณค่ากับการเรียนรู้ การมีวินัยในตนเอง การปรับตัวและความซื่อสัตย์ คนในวัฒนธรรมแบบกำหนดแผนระยะยาวเชื่อว่า ควรเปลี่ยนนักโทษหรือผู้ร้ายให้เป็นพลเมือง ดีกลับสู่สังคม เพราะในตัวทุกคนมีทั้งดีและเลว คนที่ทำไม่ดีควรเรียนรู้การทำดี รวมทั้งมีความเชื่อว่าถ้า ก เป็นความจริง สิ่งตรงข้ามกับ ก ก็สามารถเป็นความจริงได้เช่นเดียวกัน ขณะที่ในวัฒนธรรมแบบกำหนดแผนระยะสั้น (**Short Term Normative Orientation**) คนจะให้ความสำคัญกับอดีตและปัจจุบัน ให้ความสำคัญกับแบบแผน ประเพณี ให้ความสำคัญกับการรักษาหน้า และมีความภูมิใจในชาติตนเองมากจนไม่ยอมเรียนรู้หรือยอมรับคำแนะนำจากชาติอื่น คนในวัฒนธรรมประเภทนี้เชื่อว่าควรปกป้องสังคม โดยการเอาคนชั่วออกจากสังคม เห็นได้จากจำนวนและอัตราของนักโทษที่ได้รับโทษจำคุกอยู่ในเรือนจำมักมีจำนวนสูงกว่าประเทศที่มีวัฒนธรรมแบบกำหนดแผนระยะยาว ในด้านการทำงาน คนในสังคมแบบกำหนดแผนระยะสั้นต้องการความรวดเร็ว ความพยายามต้องให้ผลตอบแทนโดยเร็ว รวมทั้งเชื่อว่า ถ้า ก จริง สิ่งตรงข้ามกับ ก ต้องไม่จริงเสมอ

### 2.1.2.6 มิติที่เกี่ยวกับสังคมอิสระเสรี-สังคมเข้มงวด (**Indulgence vs. Restraint**)

เป็นมิติที่บ่งบอกถึงลักษณะของคนในสังคมว่าใช้ชีวิตอย่างอิสระเสรีหรือต้องปฏิบัติตามกฎอย่างเข้มงวด สังคมอิสระเสรี (**Indulgence**) เป็นสังคมที่ให้อิสระกับคนในสังคม คนในสังคมนี้รักความเป็นอิสระสูง ให้ความสำคัญกับเสรีภาพในการพูดและแสดงความคิดเห็น คนที่อยู่ในสังคมนี้สามารถทำตามความปรารถนาของตนเองคือการมีความสุขกับการใช้ชีวิต เช่น การใช้เงิน ใช้เวลาว่างกับกิจกรรมที่สนุกสนาน คนที่มาจากสังคมอิสระเสรีมีแนวโน้มที่จะจดจำช่วงเวลาและความรู้สึกดีๆ ได้มากกว่า คนที่มาจากสังคมเข้มงวด นอกจากนี้คนในสังคมอิสระเสรียังมีความคิดแง่บวกต่ออนาคต มีมุมมองว่าชีวิตสามารถกำหนดและควบคุมได้ มีอัตราคนที่มีความสุขมาก มีอัตราการเสียชีวิตจากโรคหัวใจน้อยกว่าสังคมเข้มงวด คนมักจะยิ้ม เช่น ในสังคมมี

ค่านิยมว่าพนักงานต้องยิ้มให้ลูกค้า ภาพลักษณ์ของผู้นำต้องแสดงความสุขและการมองโลกในแง่ดี **สังคัมเข้มงวด (Restraint)** เป็นสังคัมที่มีค่านิยม ประเพณี วัฒนธรรม กฎระเบียบ ข้อบังคับ สำหรับการดำเนินชีวิตตามระเบียบสังคัมและจารีตประเพณีสูง คนมักไม่ให้ความสำคัญกับการใช้เวลาว่าง และมักเก็บอารมณ์หรือควบคุมการแสดงออกต่อสิ่งเร้าต่างๆ เพราะการแสดงออกเพื่อตอบสนองความต้องการอาจไม่เป็นที่ยอมรับตามจารีตประเพณี คนในสังคัมเข้มงวดจะมีความสุขน้อยและมีลักษณะที่เป็นแง่ลบในหลายๆ ด้าน เช่น คนอายุมากจะหัวรั้นและมีอคติ คนจะหยุดทำงานเมื่อมีชีวิตที่มั่นคง ผู้ที่มีอำนาจในสังคัมจะเอาเปรียบคนที่มีอำนาจน้อยกว่า คนในสังคัมมักจดจำความรู้สึกดีๆ ไม่ค่อยได้และมองว่าชีวิตคนเราไม่สามารถกำหนดหรือควบคุมได้ คนในสังคัมนี้มักมีปัญหาสุขภาพ มีอัตราการเสียชีวิตจากโรคหัวใจสูงซึ่งการไม่มีความสุขเป็นสาเหตุหนึ่งในหลายๆ สาเหตุของโรคหัวใจ และในสังคัมเข้มงวดคนจะไม่ยิ้มให้กัน เช่น การที่พนักงานยิ้มให้ลูกค้าถือเป็นเรื่องแปลก และผู้นำควรมีสีหน้าเคร่งขรึมเพื่อแสดงให้เห็นถึงความจริงจัง

งานของฮอฟสเตเดและคณะมีความแตกต่างจากงานของฮอลล์ที่เน้นรูปแบบของการสื่อสารและแบ่งสังคัมออกตามกลุ่มการสื่อสาร โดยงานของฮอฟสเตเดเป็นการอธิบายถึงความแตกต่างทางด้านพฤติกรรมของบุคคลซึ่งเป็นผลมาจากความแตกต่างทางด้านวัฒนธรรม ฮอฟสเตเดทำการศึกษาจากองค์กรที่มีสาขาอยู่ในประเทศต่างๆ ทั่วโลก ครอบคลุม 76 ประเทศ และกำหนดมิติคุณค่าที่มีผลกระทบต่อพฤติกรรมของคนในทุกวัฒนธรรม ออกเป็นมิติต่างๆ 6 มิติ ในแต่ละมิติอธิบายถึงสถานการณ์ที่เกิดขึ้นอันมีผลมาจากมิติทางวัฒนธรรมในประเด็นต่างๆ ทั้งด้านครอบครัว โรงเรียน ที่ทำงาน ระบบการดูแลสุขภาพ และแนวคิดต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับประเด็นหรือมิติทางวัฒนธรรมนั้นๆ แต่ไม่ได้ลงรายละเอียดสถานการณ์ของด้านต่างๆ ลึกมาก อย่างไรก็ตาม แม้ว่างานของฮอฟสเตเดจะเป็นการศึกษาการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมที่ครอบคลุมจำนวนประเทศมากที่สุดแต่มิติทางวัฒนธรรมของฮอฟสเตเดก็ยังไม่ครอบคลุมมิติวัฒนธรรมทุกด้านของมนุษย์ ทำให้ภายหลังมีนักวิชาการคนอื่นๆ ศึกษาและเสนอแนวคิดที่ครอบคลุมประเด็นอื่นๆ มากขึ้น

### 2.1.3 การจัดประเภททางวัฒนธรรมของริชาร์ด เกสเทลแลนด์ (Richard Gesteland)

ริชาร์ด เกสเทลแลนด์ (Richard Gesteland) เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านการจัดการธุรกิจระหว่างประเทศและการเจรจาข้ามชาติ โดยเกสเทลแลนด์ (Gesteland, 2002) แบ่งวัฒนธรรมโดยใช้เกณฑ์สี่ด้านต่อไปนี้

- วัฒนธรรมแบบเน้นงาน (Deal-Focused) กับวัฒนธรรมแบบเน้นสัมพันธภาพ (Relationship-Focused)
- วัฒนธรรมแบบเป็นทางการ (Formal) และวัฒนธรรมแบบไม่เป็นทางการ (Informal)
- วัฒนธรรมแบบเคร่งครัดเรื่องเวลา (Rigid-Time) กับวัฒนธรรมแบบยืดหยุ่นเรื่องเวลา (Fluid-Time)
- วัฒนธรรมแบบแสดงออก (Expressive) และวัฒนธรรมแบบไม่แสดงออก (Reserved)

#### 2.1.3.1 วัฒนธรรมที่เน้นงาน (Deal-Focused) กับวัฒนธรรมที่เน้นสัมพันธภาพ (Relationship-Focused)

คนที่มาจากวัฒนธรรมที่เน้นงานจะให้ความสำคัญกับตัวงานเป็นหลัก ในขณะที่คนที่มาจากวัฒนธรรมที่เน้นสัมพันธภาพจะให้ความสำคัญกับคน คนที่มาจากวัฒนธรรมที่เน้นงาน (Deal-Focused) จะใช้คำพูดที่ตรงและชัดเจนเพื่อสื่อสารความต้องการของตน รวมถึงขอการเจรจาที่กระชับและชัดเจน และยึดการเขียนข้อตกลงเป็นลายลักษณ์อักษรเพื่อป้องกันการเข้าใจผิดและใช้ข้อตกลงในการแก้ปัญหา ในขณะที่คนที่มาจากวัฒนธรรมที่เน้นสัมพันธภาพ (Relationship-Focused) จะสร้างความสัมพันธ์ก่อนที่จะเจรจา โดยคนจากวัฒนธรรมที่เน้นสัมพันธภาพจะไม่ชอบติดต่อกับคนที่ไม่รู้จักกันและหลีกเลี่ยงการติดต่อกับคนแปลกหน้าที่ยังไม่มี การสร้าง

ความเชื่อใจกันมาก่อน โดยเฉพาะกับชาวต่างชาติเพราะคนที่เน้นสัมพันธภาพต้องการที่จะรู้ความคิด มุมมองของกลุ่มสนทนาก่อนเริ่มทำกิจกรรมร่วมกัน และเมื่อต้องตัดสินใจเรื่องสำคัญ คนที่เน้นสัมพันธภาพจะไม่ชอบเจรจาผ่านทางจดหมายหรือทางโทรศัพท์ คนในวัฒนธรรมนี้คาดหวังที่จะพบกับกลุ่มสนทนาและเจรจากัน และคาดหวังให้ความสัมพันธ์เป็นการป้องกันปัญหาหรือแก้ไขปัญหาต่างๆ เมื่อคนที่เน้นสัมพันธภาพติดต่อกับหรือเจรจากับคนที่เน้นงาน คนที่เน้นสัมพันธภาพจะรู้สึกว่าคนที่เน้นงานเป็นพวกก้าวร้าว พุดห้วน ขวานผ่าซาก เพราะการใช้คำพูดที่ตรงเกินไปของคนที่มีวัฒนธรรมเน้นงานถือว่าไม่ให้เกียรติและไม่รักษาหน้า ในทางกลับกันคนที่เน้นงานจะรู้สึกว่าคนที่เน้นสัมพันธภาพ ทำงานเฉื่อยชา ล่าช้า ไม่ชัดเจนและเข้าใจยาก

### 2.1.3.2 วัฒนธรรมแบบเป็นทางการ (Formal) กับวัฒนธรรมแบบไม่เป็นทางการ (Informal)

ในวัฒนธรรมแบบเป็นทางการ (Formal) หรือวัฒนธรรมที่มีความแตกต่างด้านสถานะทางสังคมสูงนั้น สามารถสังเกตเห็นความแตกต่างทางสถานะและอำนาจได้จากตัวอย่าง เช่น สถานะในเชิงธุรกิจจะขึ้นอยู่กับอายุ เพศ ตำแหน่งหน้าที่การงาน นอกจากนี้ปัจจัยอื่นๆ เช่น พื้นฐานทางครอบครัว ระดับการศึกษา และความรู้เกี่ยวกับวัฒนธรรมชั้นสูง ก็ยังเป็นการแสดงสถานะในเชิงธุรกิจของบุคคลนั้นด้วย รวมทั้งบทบาทในการเจรจา การเคารพหรือการปฏิบัติเป็นพิเศษต่อผู้ที่อยู่ในสถานะที่สูงกว่าหรือมีอำนาจมากกว่า การแต่งกาย ภาษา อำนาจและระยะเวลาการตัดสินใจก็เป็นตัวบ่งบอกระดับความเคารพหรือความเป็นทางการด้วยเช่นกัน คนที่มาจากวัฒนธรรมแบบไม่เป็นทางการ (Informal) มักจะปฏิบัติตนแบบเป็นกันเองง่ายๆ ทำให้คนที่มาจากวัฒนธรรมแบบเป็นทางการ (Formal) รู้สึกว่าไม่ให้เกียรติ แต่คนในวัฒนธรรมแบบไม่เป็นทางการ (Informal) รู้สึกว่าอีกฝ่ายหัวโบราณ ห่างเหิน วางท่าและหยิ่งยโส

### 2.1.3.3 วัฒนธรรมแบบเคร่งครัดเรื่องเวลา (Rigid-Time) กับ วัฒนธรรมแบบยืดหยุ่นเรื่องเวลา (Fluid-Time)

คนในโลกมีมุมมองเกี่ยวกับเรื่องเวลาและการนัดหมายไม่เหมือนกัน คำว่าตรงเวลาและคำว่าสายนิดหน่อยในสองวัฒนธรรมไม่ใช่เวลาที่เท่ากัน ขึ้นอยู่กับว่าบุคคลนั้นมีมุมมองและรับรู้เรื่องเวลาแบบวัฒนธรรมใด ในวัฒนธรรมแบบเคร่งครัดเรื่องเวลา (Rigid-Time) เวลาคือทรัพยากรสำหรับงานและมีความสัมพันธ์อย่างยิ่งกับประสิทธิภาพการทำงาน คนจะให้ความสำคัญกับการจัดตารางเวลาและการนัดหมายมาก ตารางเวลามีความสำคัญเหนือความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เวลานั้นเป็นสิ่งที่ยืดหยุ่นไม่ได้ เช่น เมื่อมีการนัดหมายเวลา 9 โมงเช้า การไปถึง 9 โมงตรงก็ยอมรับได้เช่นเดียวกัน แต่เวลาที่ผู้คนในวัฒนธรรมนี้คาดหวังให้ไปถึงและถือว่าตรงต่อเวลา คือเวลา 8.55 โมงเช้า การไปถึงก่อนเวลาห้านาทีแสดงให้เห็นว่ามีมุมมองเรื่องเวลาแบบเดียวกัน และไม่ควรไปสายเกินสองนาที การไปสายเป็นการแสดงการขาดวินัยและความรับผิดชอบ แสดงให้เห็นว่าถ้าหากใครมาสายสิบนาที บุคคลนั้นอาจจะส่งงานสายเกินกำหนดได้ถึงสิบห้านาที ในวัฒนธรรมแบบยืดหยุ่นเรื่องเวลา (Fluid-Time) คนในสังคมมักให้ความสำคัญแก่ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและกิจกรรมมากกว่าเวลาและตารางที่กำหนดขึ้น เวลาสามารถยืดหยุ่นได้ คนจะไม่ยึดติดกับตารางเวลา สามารถยืดหยุ่นเวลาเพื่อให้กิจกรรมสำเร็จ เช่น การไปนัดสายเพราะต้องช่วยเพื่อนหรือคนในครอบครัวแก้ปัญหา ก่อน หรือ นัดก่อนหน้าอาจเสร็จช้ากว่ากำหนด เพราะในวัฒนธรรมนี้การขอตัวออกจากการประชุมที่กำลังดำเนินอยู่เพียงเพราะติดอีกนัดถือเป็นการกระทำที่เสียมารยาทอย่างมาก เพราะสำหรับคนในวัฒนธรรมนี้เวลาส่วนตัวและเวลาทำงานไม่สามารถแยกออกจากกันได้อย่างชัดเจนและคนในวัฒนธรรมที่ยืดหยุ่นเรื่องเวลาให้ความสำคัญกับการสร้างสัมพันธ์ภาพอันดีมากกว่าตั้งเป้าว่าจะต้องตกลงกันได้ภายในเวลาที่กำหนด

### 2.1.3.4 วัฒนธรรมแบบแสดงออก (Expressive) กับวัฒนธรรมแบบไม่แสดงออก (Reserved)

การสื่อสารของคนมีการใช้ทั้งอวัจนภาษาควบคู่ไปกับวัจนภาษา ซึ่งการตีความอวัจนภาษาต้องอาศัยบริบททางสังคมและวัฒนธรรมร่วมด้วย เพราะแต่ละวัฒนธรรมมีการกำหนดความหมายต่ออวัจนภาษาต่างกัน อวัจนภาษาหรือภาษากายคือการสื่อความหมายโดยไม่ใช้คำพูด เช่น การแสดงออกทางสีหน้า ท่าทาง การเงย การสัมผัส การสบตา ระยะห่าง ระดับเสียง น้ำเสียง ลำดับการพูด ซึ่งการเข้าใจความหมายของอวัจนภาษาไม่ตรงกันหรือระดับในการแสดงออกทางอารมณ์และท่าทางที่แตกต่างกันก่อให้เกิดความรู้สึกกระอักกระอ่วนระหว่างคู่สนทนาได้ คนที่มาจากวัฒนธรรมแบบแสดงออก (Expressive) จะรู้สึกอึดอัดเมื่อเกิดการเงยขึ้นมามหึ่งถึงสองวินาทีขณะกำลังสนทนากัน ในขณะที่คนที่มาจากวัฒนธรรมแบบไม่แสดงออกจะรู้สึกสบายใจแม้จะเกิดการเงยสักครู่หนึ่งระหว่างการสนทนา เพราะคนที่มาจากวัฒนธรรมนี้ไม่รู้สึกว่าจำเป็นที่จะต้องพูดอยู่ตลอดเวลา ในวัฒนธรรมแบบแสดงออก คนมองการขัดจังหวะระหว่างการสนทนาเป็นเรื่องปกติ คนที่มาจากวัฒนธรรมนี้มักจะชอบพูดขัดจังหวะ พูดแทรก เพราะการหยุดคิดหรือรอจังหวะพูดเป็นการแสดงว่ากำลังลังเล คิดไม่ทัน หรือนึกคำพูดไม่ออก คนในสังคมนี้มีการสัมผัสตัวกันมาก มีการสบตามากระหว่างการสนทนา ชอบจ้องตาเพื่อเป็นการอ่านความคิด ความรู้สึก และอ่านสีหน้า เพราะสายตาสามารถบอกความรู้สึกต่างๆ ได้เช่นเดียวกับสีหน้า คนในวัฒนธรรมแบบแสดงออกจะเคลื่อนไหวมากและแสดงท่าทางด้วยมือขณะพูด และมีการแสดงออกทางอารมณ์ในทุกสถานการณ์ สามารถเปิดเผยความคิดความรู้สึกได้ทันทีแม้อยู่ในที่ทำงาน ในวัฒนธรรมนี้การแสดงออกทางอารมณ์ถือเป็นเรื่องที่ยอมรับได้ รวมทั้งมองว่าคนที่แสดงออก เปิดเผยอารมณ์ ความรู้สึก เป็นคนที่ไว้ใจได้ ในวัฒนธรรมแบบไม่แสดงออก (Reserved) มองว่าการขัดจังหวะระหว่างการสนทนาถือเป็นเรื่องไม่สุภาพ และไม่ให้เกิดริผู้ที่กำลังพูดอยู่ การสบตาหรือจ้องตาสำหรับคนในวัฒนธรรมนี้ถือว่าการพยายามข่มขู่คุกคามหรือจ้องตาเพื่อให้อีกฝ่ายหลบสายตาและมองว่าการใส่แว่นตาคำพูดคุยกับคู่สนทนาที่ไม่ได้สวมแว่นตาเช่นเดียวกันถือเป็นการเสียมารยาท คนในวัฒนธรรมนี้จะไม่แสดงออกทางสีหน้า ไม่ใช่ท่าทางในการ

สื่อสารและจะพยายามควบคุมอารมณ์ความรู้สึกของตน หลักการและเหตุผลมีอิทธิพลเหนือการกระทำมากกว่าความรู้สึกส่วนตัว คนในวัฒนธรรมแบบไม่แสดงออกจะไม่เปิดเผยความคิดหรือความรู้สึกของตนเพราะมองว่าคนที่แสดงออกทางอารมณ์เป็นคนไม่มีวุฒิภาวะ และไม่เป็นผู้ใหญ่

จะเห็นว่าเกสเทแลนด์แบ่งประเภทวัฒนธรรมโดยใช้เกณฑ์ 4 ด้าน และจัดประเทศต่างๆ จำนวน 40 ประเทศ เข้าไปตามประเภททางวัฒนธรรมทั้งสี่ให้เห็นชัดเจน แม้ว่าการจำแนกประเภทวัฒนธรรมของเกสเทแลนด์จะแตกต่างจากมิติทางวัฒนธรรมของฮอฟสเตเด แต่ก็มีประเภทของวัฒนธรรมที่ซ้อนทับกับงานของฮอฟสเตเดในประเด็นความเป็นทางการ คือ วัฒนธรรมที่เป็นทางการ-วัฒนธรรมที่ไม่เป็นทางการกับมิติที่เกี่ยวข้องกับระยะห่างเชิงอำนาจ และในด้านมุมมองต่อเวลา งานของเกสเทแลนด์จะเน้นไปที่วัฒนธรรมที่เคร่งครัดเรื่องเวลากับวัฒนธรรมที่ยืดหยุ่นเรื่องเวลา ขณะที่ฮอฟสเตเดเน้นมิติของเวลาในการกำหนดแผนระยะยาว-ระยะสั้น ทั้งนี้มีประเด็นที่เกสเทแลนด์เสนอเพิ่มเติมขึ้นมาจากมิติทางวัฒนธรรมของฮอฟสเตเด คือ วัฒนธรรมที่เน้นงานกับวัฒนธรรมที่เน้นสัมพันธภาพ และวัฒนธรรมที่แสดงออกกับวัฒนธรรมที่ไม่แสดงออก ซึ่งงานของเกสเทแลนด์เป็นการศึกษาการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมที่เน้นเชิงธุรกิจ เจาะลึกรายละเอียดการเจรจาธุรกิจของแต่ละประเทศมากกว่าของฮอฟสเตเด แต่งานของฮอฟสเตเดเป็นงานการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมด้านการจัดการธุรกิจระหว่างประเทศที่ครอบคลุมจำนวนประเทศมากที่สุด

สำหรับการศึกษาวิจัยนี้ ผู้วิจัยจัดเรียงประเภทมิติทางวัฒนธรรมใหม่ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยเพื่อเป็นแนวทางในการวิเคราะห์หับทสัมภษณ์ โดยเลือกมิติทางวัฒนธรรมของฮอฟสเตเดมาสองมิติและการจัดประเภททางวัฒนธรรมของเกสเทแลนด์มาสามประเภท เนื่องจากมิติและประเภททางวัฒนธรรมต่อไปนี้เกี่ยวข้องกับประเด็นการวิจัยโดยตรง ทั้งในด้านความเป็นทางการ ความสัมพันธ์ระหว่างผู้สอนกับผู้เรียน และการแสดงออกของผู้สอนและผู้เรียน เรียงลำดับดังนี้

- มิติที่เกี่ยวข้องกับระยะห่างเชิงอำนาจ (Power Distance)
- มิติที่เกี่ยวข้องกับความเป็นปัจเจกบุคคล-คำนึงถึงสังคม (Individualism vs. Collectivism)
- วัฒนธรรมที่เน้นงาน (Deal-Focused) กับวัฒนธรรมที่เน้นสัมพันธภาพ (Relationship-Focused)
- วัฒนธรรมที่เป็นทางการ (Formal) กับวัฒนธรรมที่ไม่เป็นทางการ (Informal)
- วัฒนธรรมที่เคร่งครัดเรื่องเวลา (Rigid-Time) กับวัฒนธรรมที่ยืดหยุ่นเรื่องเวลา (Fluid-Time)
- วัฒนธรรมที่แสดงออก (Expressive) และวัฒนธรรมที่ไม่แสดงออก (Reserved)

## 2.2 งานศึกษาเกี่ยวกับวัฒนธรรมสเปนและวัฒนธรรมไทย

ความแตกต่างกันทางด้านวัฒนธรรม อาจมีผลทำให้เกิดความเข้าใจผิดอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ทำให้การดำเนินงานที่ต้องมีการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมไม่สามารถประสบความสำเร็จไปได้ด้วยดี เพราะเมื่อคนคิดว่าวิถีชีวิตของตนเป็นวิถีธรรมชาติที่ควรปฏิบัติ ส่วนผู้ที่ประพจน์แตกต่างไปนั้นเป็นผู้ผิด โดยมีความคิดว่าวัฒนธรรมของตนอยู่เหนือกว่าของผู้อื่นและยึดวัฒนธรรมของตนเองเป็นศูนย์กลางในการสื่อสาร ดังนั้นเมื่อต้องมีการสื่อสารกับคนที่มาจากต่างภาษา ต่างวัฒนธรรม จึงต้องมองวัฒนธรรมอื่นด้วยความเข้าใจและพยายามเรียนรู้ค่านิยมทางวัฒนธรรมของกลุ่มชนนา เพื่อให้เกิดความเข้าใจในวัฒนธรรมของกันและกัน ทำให้การสื่อสารและงานที่เกิดจากการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมนั้นประสบความสำเร็จ

เนื่องจากความเข้าใจลักษณะเฉพาะและค่านิยมทางวัฒนธรรมของสเปนและไทยมีความสำคัญกับบริบทการศึกษา ดังนั้นในรายละเอียดที่จะกล่าวต่อไปนี้ จึงขอนำเสนอวัฒนธรรมสเปนและไทยในด้านต่างๆ ที่ตรงกับความสนใจที่จะศึกษาในงานวิจัยชิ้นนี้ อันได้แก่ ด้านความเป็นทางการ ด้านแนวคิดเกี่ยวกับเรื่องเวลาด้านการสร้างและรักษาสัมพันธภาพ ด้านการแสดงออก และด้านการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอน เพื่อให้ผู้อ่านเข้าใจลักษณะสังคมและวัฒนธรรมของทั้งสองประเทศและสามารถคาดเดาความแตกต่างและพฤติกรรมที่อาจเกิดขึ้นในบริบทชั้นเรียนและจะเป็นอุปสรรคต่อการเรียนการสอนได้

## 2.2.1 งานศึกษาเกี่ยวกับวัฒนธรรมสเปน

### 2.2.1.1 ความเป็นทางการ

การศึกษาหลายชิ้นของนักวิชาการต่างประเทศ เช่น เกสเทลแลนด์ ฮอฟสเตเดและเลวิส (Gesteland, 2002; Hofstede et al., 2010; Lewis, 2006) ซึ่งชี้ให้เห็นว่าสังคมสเปนมีความเป็นทางการในระดับหนึ่ง มีการแบ่งลำดับชั้นหรือปิรามิดทางสังคม (Hierarchy) ตำแหน่งและอายุเป็นสิ่งที่บ่งบอกถึงสถานภาพของบุคคล งานของฮอฟสเตเดและคณะ (Hofstede et al., 2010:55-60) ระบุว่าค่าของมิติระยะห่างเชิงอำนาจของประเทศสเปนอยู่ที่ 57 คะแนน โดยการเรียงลำดับประเทศอิงตามคะแนนจาก 0 ไปถึง 100 คะแนนยิ่งน้อยใกล้ไปทางเลข 0 หมายความว่าประเทศนั้นมีความเป็นทางการหรือระยะห่างเชิงอำนาจต่ำ คะแนนสูงไปทาง 100 หมายความว่ามิระยะห่างเชิงอำนาจและมีความเป็นทางการสูง แม้ว่าคะแนนสูงสุดคือ 100 คะแนน แต่ภายหลังมีการเพิ่มจำนวนประเทศเข้ามาในการศึกษา ทำให้มีการปรับค่าคะแนนจึงมีประเทศที่ได้คะแนนสูงกว่า 100 คะแนน ทั้งนี้จากจำนวน 76 ประเทศ ประเทศที่มีคะแนนสูงสุดคือ มาเลเซีย อยู่ที่ 104 คะแนน และประเทศที่ได้คะแนนต่ำสุดคือ ออสเตรเลีย อยู่ที่ 11 คะแนน ดังนั้นค่าของมิติระยะห่างเชิงอำนาจของประเทศสเปนที่ 57 คะแนน จึงอาจหมายความว่าสเปนมีลักษณะสังคมที่มีลำดับชั้นในระดับกลาง ไม่ได้มีความเป็นทางการสูงหรือต่ำ คนสเปนส่วนใหญ่อาจ

คาดหวังและยอมรับการกระจายอำนาจในองค์กรหรือสังคมแบบไม่เท่าเทียมกัน อำนาจทางสังคมของแต่ละคนจะมีความแตกต่างกัน เช่น ผู้บังคับบัญชามีอำนาจการตัดสินใจสูงกว่าผู้ใต้บังคับบัญชา ผู้ที่ได้รับการแต่งตั้งเป็นหัวหน้าจะใช้อำนาจควบคุมและสั่งงานลูกน้อง โดยข้อมูลจากกระทรวงการต่างประเทศแคนาดา (Global Affairs Canada, 2014) ชี้ให้เห็นว่าการสนทนากับชาวสเปน คู่สนทนาสามารถเรียกชื่ออีกฝ่ายได้โดยตรง และใช้คำว่า “Usted” แปลว่า “คุณ” เรียกคู่สนทนาที่มีอายุมากกว่าหรือตำแหน่งสูงกว่า โดยจะเปลี่ยนไปเรียก “Tú” แปลว่า “เธอ” เมื่อได้รับอนุญาตจากคู่สนทนา เกสเทแลนด์ (Gesteland, 2002:260) ระบุว่า การเรียกคู่สนทนาในภาษาสเปนอาจเดิมค่านำหน้าชื่อหรือนามสกุลเพื่อเพิ่มความสุขภาพในการเรียกชื่อ ใช้สำหรับเรียกผู้ที่อาวุโสกว่า มีตำแหน่งสูงกว่าหรือใช้เรียกเมื่อพบกันเป็นครั้งแรก เช่น การใช้คำว่า เซญอร์ (Señor) มีความหมายว่า Mr. หรือ เซญอรา (Señora) มีความหมายว่า Mrs. แล้วตามด้วยนามสกุล หรือ ใช้คำว่า ดอน (Don) มีความหมายว่า คุณ ใช้สำหรับเรียกนำหน้าชื่อต้นของผู้ชาย หรือ ดอนญา (Doña) มีความหมายว่า คุณ ใช้สำหรับเรียกนำหน้าชื่อต้นของผู้หญิง จะเห็นได้ว่าในวัฒนธรรมสเปนการให้ความเคารพและการให้เกียรติผู้ที่อยู่ในลำดับชั้นที่สูงกว่ามีความสำคัญอย่างมาก

### 2.2.1.2 แนวคิดเกี่ยวกับเรื่องเวลา

การรับรู้เวลาและมุมมองต่อเวลาของแต่ละวัฒนธรรมนั้นไม่เหมือนกัน ดังเช่นตัวอย่างจากงานของเกสเทแลนด์ (Gesteland, 2002:260) ระบุว่าสังคมสเปนมีวัฒนธรรมที่ยืดหยุ่นเรื่องเวลาและไม่ค่อยให้ความสำคัญกับเรื่องเวลา เช่น ความหมายของคำว่า “พรุ่งนี้” หรือ “มานูน่า” (Mañana) ซึ่งในภาษาสเปนมีความหมายว่าพรุ่งนี้ แต่สำหรับชาวสเปนแล้ว “มานูน่า” (Mañana) คืออนาคตที่ไม่มีกำหนดเวลาที่แน่นอน คำว่า “พรุ่งนี้” จะเป็นเมื่อไหร่ก็ได้ในอนาคต นอกจากนี้ในงานของ เลวิส (Lewis, 2006:271) ยังมีการพูดถึงมุมมองเรื่องเวลาของคนสเปนว่า คนสเปนมักจะเริ่มรับประทานอาหารกลางวันเวลาประมาณ 14.00 น. หรือ 15.00 น. ถ้าไม่จำเป็นต้องกลับไปทำงานในเวลาดังกล่าว และรับประทานอาหารเย็นและดื่มสังสรรค์ไปจนถึงเช้าของวันถัดไป รวมทั้งมีการนอนพักหลังรับประทานอาหารกลางวัน หรือที่คนสเปนเรียกว่า “เซิสต้า” (siesta)

หรือ “การนอนกลางวัน” จากข้อมูลนี้จะเห็นว่าชาวสเปนมีความยืดหยุ่นในเรื่องของเวลา เลวิสยังระบุว่าในการเจรจาธุรกิจระหว่างชาวเยอรมันและชาวสเปน หลังจากการนำเสนองานจบลง ขณะที่ชาวเยอรมันรอคำตอบจากชาวสเปน ชาวสเปนเชิญชาวเยอรมันไปรับประทานอาหารกลางวันถึงสี่โมงเย็นและนอนกลางวันต่อ หลังจากนั้นอีกสามวันจึงจะสามารถหาข้อสรุปได้ จะเห็นได้ว่าชาวสเปนสามารถปรับเปลี่ยนกิจกรรมได้โดยไม่ต้องทำตามแบบแผนและตารางเวลาที่กำหนดไว้

### 2.2.1.3 การสร้างและรักษาสัมพันธภาพ

ในเรื่องการสร้างและรักษาสัมพันธภาพของคนสเปนนั้น เกสเทแลนด์ (Gesteland, 2002:259) ระบุว่าสัมพันธภาพและเครือข่ายมีความสำคัญในการติดต่อและทำงานร่วมกับชาวสเปน ชาวสเปนมีนิสัยรักความสนุกสนาน ชอบสังสรรค์โดยเฉพาะตอนกลางคืน ซึ่งสอดคล้องกับงานของเลวิส (Lewis, 2006:273) ที่ระบุว่าสำหรับชาวสเปนความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลมีความสำคัญมากกว่าเหตุผล เช่น การพูดว่า “ปู่ของฉันเคยทำธุรกิจกับปู่ของเธอ” เป็นข้อมูลที่ใช้ได้สำหรับชาวสเปน การทำให้ชาวสเปนมีความรู้สึกและมีอารมณ์ร่วมเป็นการสร้างความสัมพันธ์ที่ดี รวมทั้งการดื่มและกินสังสรรค์ให้สนุกและการใช้เวลายามราตรีร่วมกันเป็นเวลานานที่สุดเป็นอีกวิธีการสร้างสัมพันธภาพที่ดีกับชาวสเปน

### 2.2.1.4 การแสดงออก

ในงานของเกสเทแลนด์และฮอฟสเตเดและคณะ (Gesteland, 2002:260; Hofstede et al., 2010) ระบุว่า คนสเปนมีวัฒนธรรมที่มีการแสดงออกอย่างมาก สเปนเป็นชนชาติที่พูดเสียงดัง การพูดแทรกหรือพูดขัดจังหวะเป็นเรื่องปกติในวงสนทนาของคนสเปน ระหว่างการสนทนามักมีการสัมผัสตัวคู่สนทนาที่รู้จักเป็นอย่างดี และคาดหวังให้มีการสบตาระหว่างการสนทนาเพราะคนสเปนชอบอ่านความคิดของกลุ่มสนทนาผ่านทางสายตา นอกจากนี้คนสเปนยังชอบแสดงท่าทางด้วยมือและมีการเคลื่อนไหวร่างกายขณะพูด สเปนมีวัฒนธรรมที่แสดงออกทางอารมณ์ในทุกสถานการณ์และเปิดเผยความคิดความรู้สึกได้ทันที ซึ่งสอดคล้องกับข้อมูลจากกระทรวงการต่างประเทศแคนาดา

(Global Affairs Canada, 2014) ที่ระบุว่าขณะสนทนาไม่ว่าจะอยู่ในอารมณ์ใดก็ตาม ชาวสเปนมักจะพูดเสียงดังและแสดงท่าทางโบกมือโบกมือมากกว่าชาวแคนาดา การแสดงออกเช่นนี้ไม่ได้มีเจตนาข่มขู่หรือทำให้คู่สนทนาขุ่นเคืองแต่เป็นเพราะชาวสเปนมีวัฒนธรรมที่แสดงออกมากและมักแสดงอารมณ์ความรู้สึก ชาวสเปนจึงมีท่าทางมากในขณะสนทนา และเพิ่มการแสดงออกทั้งระดับเสียง สีหน้า ท่าทางเมื่ออธิบายเล่าเรื่องถึงเหตุการณ์ต่างๆ รวมทั้งในงานของเกสเทลแลนด์ (Gesteland, 2002:69) ประเทศสเปนถูกจัดให้เป็นหนึ่งในประเทศที่มีการแสดงออกมากที่สุดในโลก

### 2.2.1.5 การหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอน

งานของฮอฟสเต็ดและคณะ (Hofstede et al., 2010: 190-195) ระบุว่า ค่าของมิติการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอนของประเทศสเปนอยู่ที่ 86 คะแนน แสดงว่าสเปนเป็นสังคมที่หลีกเลี่ยงความไม่แน่นอน การเปลี่ยนแปลงทำให้เกิดความเครียด ทำให้คนสเปนชอบกฎระเบียบที่ชัดเจน (Hofstede et al., 2010: 196) นอกจากนี้วัฒนธรรมที่มีความเครียดและหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอนสูงมักจะเป็นวัฒนธรรมที่แสดงออกมาก คนในวัฒนธรรมนี้มักพูดพร้อมท่าทางประกอบ สังคมนิยมรับการขึ้นเสียง การใช้ น้ำเสียงดุคั่น การแสดงออกทางอารมณ์และการทุบโตะ ในมิติการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอน ฮอฟสเต็ดเรียงลำดับประเทศโดยพิจารณาตามคะแนนจาก 0 ไปถึง 100 คะแนน ยิ่งตัวเลขน้อยหรือใกล้ไปทางเลข 0 มากเท่าไร นั่นคือประเทศที่หลีกเลี่ยงความไม่แน่นอนหรือมีค่าความไม่แน่นอนต่ำ คะแนนสูงไปทาง 100 หมายความว่าประเทศนั้นมีการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอนสูง แม้ว่าคะแนนสูงสุดคือ 100 คะแนนก็ตาม แต่ภายหลังมีการเพิ่มจำนวนประเทศเข้ามาในการศึกษา ทำให้มีการปรับค่าคะแนนจึงมีประเทศที่ได้คะแนนสูงมากกว่า 100 คะแนน จากจำนวน 76 ประเทศ ประเทศที่มีคะแนนสูงสุดในมิติของการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอน คือ กรีซ อยู่ที่ 112 คะแนน และประเทศที่ได้คะแนนต่ำสุดคือ สิงคโปร์ อยู่ที่ 8 คะแนน

## 2.2.2 งานศึกษาเกี่ยวกับวัฒนธรรมไทย

### 2.2.2.1 ความเป็นทางการ

มีการศึกษาหลายชิ้นที่แสดงให้เห็นว่าสังคมไทยมีการแบ่งลำดับชั้นทางสังคม และให้ความสำคัญกับลำดับชั้น เช่น ในงานของฮอฟสเตเดและคณะ (Hofstede et al., 2010:190-195) ระบุว่า ค่าของมิติที่เกี่ยวข้องกับระยะห่างเชิงอำนาจของประเทศไทยคือ จำนวนคะแนน 64 คะแนน เป็นค่าคะแนนที่แสดงความเป็นทางการค่อนข้างสูง แสดงว่าสังคมไทยมีวัฒนธรรมการให้ความเคารพและให้ความสำคัญกับผู้ที่อยู่ในลำดับชั้นที่สูงกว่า โดยผู้ที่อยู่ในสถานภาพสูงกว่าจะให้ความคุ้มครองเป็นการตอบแทน โดยฮอฟสเตเดเรียงลำดับประเทศอิงตามคะแนนจาก 0 ไปถึง 100 คะแนนยิ่งน้อยใกล้ไปทางเลข 0 หมายความว่า มีความเป็นทางการหรือระยะห่างเชิงอำนาจต่ำ คะแนนสูงไปทาง 100 หมายความว่า มีระยะห่างเชิงอำนาจและมีความเป็นทางการสูง ในมิตินี้ประเทศสเปนมีจำนวนคะแนน 57 คะแนน ในขณะที่ประเทศไทยมีจำนวนคะแนน 64 คะแนน จะเห็นว่าประเทศไทยมีค่าระยะห่างเชิงอำนาจสูงกว่าประเทศสเปน ทำให้อาจสรุปได้ว่าสังคมไทยมีความเป็นทางการสูงกว่าสังคมสเปน

ในงานของฟอสเตอร์ (Foster, 2000:110,114) ยังมีการพูดถึงวัฒนธรรมการให้ความเคารพกับผู้ที่อยู่ในลำดับชั้นที่สูงกว่าของสังคมไทยว่า สังคมไทยมีการแบ่งชนชั้นและลำดับชั้นในสังคมทั้งที่บ้าน ที่โรงเรียนและที่ทำงาน สิ่งสำคัญคือการแสดงความเคารพต่อคนที่มีสถานภาพสูงกว่า ดังจะเห็นได้จากในภาษาไทยมีคำที่แสดงความรู้สึกหลายระดับตามตำแหน่ง ความอาวุโสและความเคารพที่เรามีต่อคนที่เราพูดด้วย มีคำทางการไว้พูดกับผู้ที่มียศและตำแหน่งสูงในวงราชการ และมีคำราชาศัพท์ไว้พูดกับราชวงศ์ นอกจากนี้ในสังคมไทย คนที่อายุมากที่สุดหรืออาวุโสทางตำแหน่งที่สุดจะต้องได้รับความสำคัญและได้รับการปฏิบัติก่อนผู้อื่น เช่น ผู้น้อยต้องทักทายผู้ที่อาวุโสสุดในกลุ่มก่อนและทักทายตามลำดับอาวุโสรองลงไป ผู้ที่อาวุโสสุดจะได้รับเชิญให้นั่งหรือเดินเข้าห้องโดยมีผู้ที่อายุน้อยเดินไปส่ง ซึ่งสอดคล้องกับงานของเคราสเนอร์ (2537:355) ที่ระบุว่าคนไทยจะต้องให้ความเคารพนับถือแก่ผู้ที่สถานภาพสูงกว่า ผู้มีอาวุโสและผู้มี

ยศสูงกว่า ไม่ว่าจะ เป็นพ่อแม่ ครู ผู้อุปถัมภ์ ผู้บังคับบัญชาในวงการธุรกิจ หรือวงราชการ คนไทยแสดงความนับถือทั้ง โดยการใช้คำพูดและภาษากาย สำหรับการตอบแทนบุญคุณ ซึ่งรวมทั้งการให้ความคุ้มครอง ให้การส่งเสริมสนับสนุนทางใจ และบางครั้งทางด้านการเงิน ให้คำแนะนำ และให้ความเมตตาการุณยานั้น มีพันธกรณีที่จะต้องชดใช้และชำระหนี้บุญคุณอยู่เสมอ ความภักดี การสนับสนุน และความเคารพนับถือ เป็นมัดจำที่วางไว้ สำหรับการเป็นหนี้ และก่อให้เกิดความสัมพันธ์ใกล้ชิดระหว่างสองฝ่ายที่ไม่เหมือนกัน แต่อำนวยประโยชน์ให้แก่กันและกัน การแสดงความเคารพต่อผู้ที่อยู่ตำแหน่งสูงกว่า เห็นได้จากความเกรงใจ คนไทยที่ตำแหน่งต่ำกว่าจะไม่กล้าขอความช่วยเหลือจากคนไทยที่ตำแหน่งสูงกว่าเพราะรู้สึกเกรงใจ เกราสเนอร์ (2537:263) อธิบายว่า

“...ในทางธุรกิจ การใช้โทรศัพท์มักประสบกับความยุ่งเหยิงเนื่องจากความยุ่งยากซับซ้อนของโรคเกรงใจ การเจรจาธุรกิจโดยไม่พบปะพูดคุยกันด้วยตนเอง ทำให้ไม่มีโอกาสแสดงความยกย่องนับถือตามขนบประเพณีนั้นถือกันว่าไม่ใช่รูปแบบที่ดี ผู้บังคับบัญชามักจะขอให้ลูกน้องโทรศัพท์ไปขอข้อมูลจากคนไทยด้วยกัน ซึ่งมีสถานภาพหรือยศตำแหน่งที่สูงกว่า ซึ่งคนไทยมักจะพยายามหลีกเลี่ยงที่จะไม่ทำเช่นนั้น เพราะเขารู้สึกเกรงใจ เขาก็อาจจะโทรศัพท์ถึงคนไทยอีกคนหนึ่งที่เขารู้จักดีพอ และมีสถานภาพระดับเดียวกันกับเขาเพื่อหาข้อมูลดังกล่าวแทน...”

และ “...ความเกรงใจนั้นยังอาจสังเกตเห็นได้จากการที่คนไทยไม่อยากจะขอความช่วยเหลือ หรือขอสิ่งที่คุณต้องการจากผู้ที่เหนือกว่าถ้าหากไม่จำเป็นจริงๆ อีกทั้งยังไม่อยากเอ่ยปากทำนองเดียวกันนี้จากเพื่อนหรือผู้มีฐานะเท่าเทียมกัน โดยเฉพาะจากผู้ที่เอื้อเพื่อช่วยเหลือเขาอยู่แล้ว...”

### 2.2.2.2 แนวคิดเกี่ยวกับเรื่องเวลา

จากการศึกษาข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวกับแนวคิดเรื่องเวลาของคนไทย ผู้วิจัยยังไม่อาจสรุปได้ว่าสังคมไทยมีวัฒนธรรมที่ยืดหยุ่นหรือเคร่งครัดเรื่องเวลา เนื่องจากผู้วิจัยพบงานทั้งสองประเภทที่ระบุว่า คนไทยยืดหยุ่นเรื่องเวลาและเคร่งเรื่องเวลา อย่างไรก็ตาม ผู้วิจัยเลือกงานของฟอสเตอร์และเกสเทแลนด์อ้างอิงในการศึกษาครั้งนี้ เพราะสอดคล้องกับ

สถานการณ์ที่พบได้เป็นประจำ ฟอสเตอร์ (Foster, 2000:110, 119) กับ เกสเทลแลนด์ (Gesteland, 2002:144) ระบุว่าคนไทยมีนิสัยค่อนข้างตรงต่อเวลา แม้สังคมไทยจะมีวัฒนธรรมที่ยืดหยุ่นเรื่องเวลาแต่การตรงต่อเวลาเป็นสิ่งสำคัญมาก เมื่อนัดหมายกับคนไทยไม่ควรไปก่อนเวลา 5 นาทีและไม่ควรไปสายเกิน 5 นาทีเช่นกัน อย่างไรก็ตามคนไทยก็ยังให้ความสำคัญกับความสัมพันธ์มากกว่ากำหนดเวลาและตารางเวลา เช่น เมื่อการประชุมที่กำลังดำเนินอยู่ใช้เวลานานกว่ากำหนด คนไทยจะไม่ยุติการประชุมที่กำลังดำเนินอยู่เพื่อไปให้ทันเวลานัดหมายประชุมอีกที่หนึ่ง

### 2.2.2.3 การสร้างและรักษาสัมพันธภาพ

ผลการศึกษาด้านการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมของนักวิชาการต่างประเทศหลายคน (Foster, 2000:112; Gesteland, 2002:146) ระบุว่า สังคมไทยเป็นสังคมที่รักสนุก คนไทยส่วนใหญ่มีมุมมองการใช้ชีวิตแบบอยู่กับปัจจุบัน มีความสุขที่ได้ทำสิ่งที่ชอบกับเพื่อนหรือคนในครอบครัวจึงทำให้ไม่ค่อยวางแผนระยะยาวและทำอะไรซ้ำในบางครั้งเพราะคิดว่าต้องใช้ชีวิตอยู่กับปัจจุบันให้คุ้มค่าที่สุด นอกจากนี้ความสัมพันธ์ที่ดีและการใช้คำพูดที่สุภาพในเชิงขอความร่วมมือมีส่วนช่วยในการทำงานกับคนไทย เช่น รุ่งศรีอัญญาพร (Sriussadaporn, 2006:337) ระบุว่าพนักงานชาวไทยมักจะแสดงการขัดขืนเมื่อหัวหน้าชาวต่างชาติออกคำสั่งด้วยน้ำเสียงดุขัน ชาวไทยที่ไม่พอใจกับคำพูดหรือวิธีสั่งงานจะปฏิเสธไม่ทำงานดังกล่าวโดยมีข้ออ้างว่าไม่เข้าใจว่าต้องทำอะไรหรือไม่รู้ว่าต้องทำอะไร

### 2.2.2.4 การแสดงออก

นักวิชาการต่างประเทศหลายคน (Foster, 2000:114, 116-118; Gesteland, 2002:145; Lewis, 2006:473) ระบุว่า สังคมไทยมีวัฒนธรรมที่แสดงออกน้อย คนไทยจะพูดด้วยน้ำเสียงที่นุ่มนวล อ่อนโยน สุภาพและไม่แสดงอารมณ์ความรู้สึก ระหว่างการสนทนาบางครั้งคนไทยจะเงียบ ไม่พูด ปล่อยให้เวลาผ่านไป ซึ่งถือเป็นเรื่องปกติ เพราะในเอเชีย “เงียบไว้แหละดี” ผู้ที่พูดมากจะดูไม่เป็นผู้ใหญ่ คนจึงต้องระมัดระวัง

คำพูด ขณะพูดคนไทยจะไม่มีท่าทางประกอบ มือจะไม่เคลื่อนไหว ไม่ค่อยสบตากัน มีการควบคุมอารมณ์และการแสดงออก คนไทยจะหลีกเลี่ยงการแสดงออกให้เห็นซึ่งความโกรธ ความไม่พอใจ ความรำคาญ และจะไม่วิจารณ์ผู้อื่นในที่สาธารณะ การวิจารณ์ต้องทำอย่างระมัดระวังและไม่ทำให้ใครเสียหน้า และเช่นเดียวกันกับวัฒนธรรมอื่นในเอเชีย คนไทยไม่ถูกเนื้อต้องตัวกันและทักทายกันโดยการไหว้ ในงานของเกสเทลแลนด์ (Gesteland, 2002:143) ระบุว่า คนไทยจะยิ้มในทุกสถานการณ์ ยิ้มเมื่อมีความสุข เศร้า แม้กระทั่งตอนโกรธเพราะการยิ้มเปรียบเหมือนกับคำพูดที่สร้างความกลมเกลียว การพูดด้วยเสียงดังหรือแสดงอารมณ์โกรธถือเป็นการทำลายความสงบและความกลมเกลียวของสังคม ผลการศึกษาของนักวิชาการต่างประเทศนั้นสอดคล้องกับการศึกษาของคนไทย รุ่ง ศรีอัษฎาพร (Sriussadaporn, 2006:339) ที่ระบุว่า ชาวต่างชาติควรเรียนรู้และทำความเข้าใจความหมายที่แท้จริงของอวัจนภาษาของคนไทย ไม่ว่าจะเป็นการยิ้ม การผงกศีรษะ และการเงย

นอกจากประเด็นนี้แล้ว ในงานของเคราสเนอร์ (2537:351) ยังมีการกล่าวถึงว่า ชาวต่างชาติมาจากวัฒนธรรมที่มีความเท่าเทียมกัน มีการเปิดเผยและการเผชิญหน้าโดยตรง จึงคาดหวังว่าคนไทยที่เป็นเพื่อนร่วมงานและเป็นผู้ใต้บังคับบัญชา จะแสดงความนับถือน้อยกว่าที่ทำอยู่ คาดหวังให้แสดงออกและโต้แย้งถกเถียงมากขึ้น ในงานของเคราสเนอร์ระบุว่าพนักงานคนไทยเรียนรู้ว่าหัวหน้าชาวต่างชาติมักจะแสดงความรู้สึกออกมาตรงๆ ไม่ว่าจะเป็นความสนุกสนาน ความเป็นมิตร หรือความรำคาญ เช่น เมื่อได้รับของขวัญ ชาวต่างชาติได้รับการอบรมให้เปิดของขวัญทันที แสดงความชื่นชมยินดีและขอบคุณอย่างซื่อสัตย์ที่แสดงอารมณ์จนเกินไป ทั้งนี้อาจทำให้คนไทยประหลาดใจเพราะคนไทยเมื่อได้รับของขวัญ จะรับและวางไว้ข้างๆ พร้อมกับพิมพ์คำขอบคุณ ข้อมูลจากการศึกษาของนักวิชาการคนไทยและต่างประเทศที่กล่าวมาข้างต้นนี้สอดคล้องกับงานของเกสเทลแลนด์ (Gesteland, 2002:69) ที่ระบุว่า ประเทศไทยถูกจัดอันดับให้เป็นหนึ่งในประเทศที่ไม่แสดงออกมากที่สุดในโลก

### 2.2.2.5 การหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอน

งานของฮอฟสเตเดและคณะ (Hofstede et al., 2010:190-195) ได้เรียงลำดับประเทศโดยพิจารณาตามคะแนนจาก 0 ไปถึง 100 คะแนนยิ่งน้อยใกล้ไปทางเลข 0 คือประเทศที่มีการหลีกเลี่ยงการความไม่แน่นอนหรือความไม่แน่นอนต่ำ คะแนนสูงไปทาง 100 หมายความว่าประเทศนั้นมีการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอนสูง แม้ว่าคะแนนสูงสุดคือ 100 คะแนน แต่ภายหลังมีการเพิ่มจำนวนประเทศเข้ามาในการศึกษา ทำให้มีการปรับค่าคะแนนจึงมีประเทศที่ได้คะแนนสูงมากกว่า 100 คะแนน จากจำนวน 76 ประเทศ ประเทศที่มีคะแนนสูงสุดในมิติของการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอนคือ กรีซ มีจำนวนคะแนน 112 คะแนน และประเทศที่ได้คะแนนต่ำสุดคือ สิงคโปร์ มีจำนวนคะแนน 8 คะแนน ฮอฟสเตเดและคณะระบุว่าค่าของมิติการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอนของประเทศไทยมีจำนวนคะแนน 64 คะแนน เป็นค่าคะแนนที่ค่อนข้างสูงไปทางมีแนวโน้มหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอน ในขณะที่ประเทศสเปนมีค่าการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอนมีจำนวนคะแนน 86 คะแนน แสดงว่าคนไทยมีแนวโน้มที่จะหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอนต่ำกว่าคนสเปน มิติการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอนในที่นี้คือ มิติที่ใช้ในการประเมินว่าคนในสังคมจะยอมรับความไม่แน่นอนหรือสถานการณ์ที่ไม่อาจคาดเดาได้มากน้อยเพียงใด ซึ่งสอดคล้องกับงานของฟอสเตอร์ (Foster, 2000:111) ที่ระบุว่าในระดับส่วนบุคคล คนไทยยอมรับความไม่แน่นอนได้โดยไม่รู้สึกรังเกียจ แต่การทำงานเป็นกลุ่มอาจต้องการความแน่นอนมากขึ้น เนื่องมาจากสังคมไทยมีลำดับชั้น ทำให้ต้องดูแลและปกป้องคนที่อยู่ในตำแหน่งสูงกว่า

### 2.2.3 สรุปความแตกต่างระหว่างวัฒนธรรมสเปนและไทย

จากการศึกษาวัฒนธรรมสเปนและไทยในด้านต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย ผู้วิจัยพบว่าทั้งสองประเทศมีวัฒนธรรมแบบเป็นทางการเหมือนกัน แต่ชาวไทยมีความเป็นทางการสูงกว่าชาวสเปนในเรื่องการแสดงความเคารพผู้ที่อยู่ในตำแหน่งทางสังคมที่สูงกว่า และชาวยุโรปน่าจะให้ความสำคัญเรื่องเวลามากกว่าชาวสเปน

เพราะชาวสเปนส่วนใหญ่มีความยืดหยุ่นเรื่องเวลามากอย่างไม่มีจุดกำหนด ในด้านความสัมพันธ์ดูเหมือนว่าชาวสเปนจะให้ความสำคัญเรื่องการสร้างสัมพันธภาพที่ดีกับผู้ร่วมงานทั้งในเวลาและนอกเวลา งาน ขณะชาวคนไทยอาจจะไม่ได้สนใจสร้างสัมพันธภาพนอกเวลางานมากนัก ในด้านการแสดงออก ชาวสเปนมีวัฒนธรรมแบบแสดงออกมากแต่ชาวไทยมีวัฒนธรรมแบบไม่แสดงออก

ความแตกต่างระหว่างสองวัฒนธรรมที่กล่าวมานี้น่าจะเป็นอุปสรรคต่อการสื่อสารในชั้นเรียนและความเข้าใจที่ดีต่อกัน เพราะผู้สอนชาวสเปนและผู้เรียนชาวไทยมีความคาดหวังและการปฏิบัติที่แตกต่างกันในชั้นเรียน เช่น ในด้านความเป็นทางการ ผู้เรียนชาวไทยน่าจะให้ความสำคัญกับผู้สอนมากจนทำให้ไม่กล้าถามข้อสงสัยระหว่างการเรียนรู้ให้คำบรรยายของผู้สอน นอกจากนี้ผู้เรียนชาวไทยน่าจะให้ความสำคัญกับเรื่องเวลาและคาดหวังให้ผู้สอนชาวสเปนมาตรงเวลา ในด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้สอนกับผู้เรียน ผู้สอนชาวสเปนอาจคาดหวังความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้เรียนทั้งในและนอกห้องเรียน ผู้เรียนชาวไทยไม่น่าจะได้สนใจสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้สอนนอกห้องเรียน ในด้านการแสดงออกของผู้สอนและผู้เรียน ผู้สอนชาวสเปนมีการแสดงออกทางอารมณ์ สีหน้า ท่าทางชัดเจน ขณะที่ผู้เรียนชาวไทยควบคุมการแสดงออกทางสีหน้าและอารมณ์ของตนเอง ทำให้ทั้งผู้สอนชาวสเปนและผู้เรียนชาวไทยน่าจะมีปัญหาในการปรับตัวเรื่องการแสดงออกทางอารมณ์ ความรู้สึก ผลจากการสัมภาษณ์ผู้สอนชาวสเปนและผู้เรียนชาวไทยที่จะนำเสนอในบทต่อไป จะพิสูจน์ว่าการคาดคะเนปัญหาการสื่อสารอันเนื่องมาจากความแตกต่างทางวัฒนธรรมนี้เป็นจริงหรือไม่

### บทที่ 3

#### พฤติกรรมและความคาดหวังของผู้เรียนชาวไทยและผู้สอนชาวสเปน

เมื่อบุคคลจากสองวัฒนธรรมมาเจอกัน อาจประสบปัญหาในการสื่อสาร เนื่องจากคนจากแต่ละฝ่ายมีวิธีการตีความ ความคาดหวังและมุมมองต่อสิ่งๆ หนึ่งต่างกัน ตามภาษาและวัฒนธรรมที่หล่อหลอมความคิดของตน ในการสัมภาษณ์ผู้เรียนชาวไทย และผู้สอนชาวสเปนเกี่ยวกับความแตกต่างทั่วไปของผู้สอนชาวสเปน-ผู้สอนชาวไทย และ ผู้เรียนชาวสเปน-ผู้เรียนชาวไทย ในเรื่องต่างๆ เช่น แนวทางการสอน การปฏิบัติต่อผู้เรียน พฤติกรรมของผู้เรียน รวมทั้งคำถามที่เกี่ยวข้องกับทฤษฎีมิติทางวัฒนธรรม ทั้งในด้านความเป็นทางการ ความสัมพันธ์ระหว่างผู้สอนและผู้เรียน การแสดงออกของผู้สอนและผู้เรียน ความคาดหวังที่มีต่อบทบาทของผู้สอนและผู้เรียน ผลการวิจัยพบถึงความแตกต่างที่สำคัญหลายประการและความคล้ายคลึงกันในบางประเด็น โดยจะขออภิปรายตามวัตถุประสงค์การศึกษา ดังนี้

#### 3.1 ความเป็นทางการระหว่างผู้สอนและผู้เรียน

ในเรื่องความเป็นทางการของการศึกษานี้ จะมุ่งสนใจประเด็นเรื่องระยะห่างเชิงอำนาจที่ครอบคลุมประเด็นเรื่องลำดับอาวุโส การกล้าแสดงความคิดเห็นและการตัดสินใจ และเรื่องมุมมองต่อเวลาอันหมายถึง การให้ความสำคัญหรือความยืดหยุ่นเรื่องเวลานัดหมาย เช่น การตรงต่อเวลาในการเข้าห้องเรียนและกำหนดส่งงาน

### 3.1.1 ด้านระยะห่างเชิงอำนาจ (Power Distance)

#### 3.1.1.1 ผู้เรียนชาวไทย

ความเป็นทางการในด้านระยะห่างเชิงอำนาจระหว่างผู้สอนและผู้เรียน (Power Distance) จากการสัมภาษณ์ผู้เรียนชาวไทยกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดให้ความเห็นว่าผู้สอนชาวสเปนมีความเป็นกันเองและมีระยะห่างน้อยกว่าผู้สอนชาวไทย เนื่องมาจากสาเหตุหลายประการ ดังนี้

ประการแรกในเรื่องการใช้คำสรรพนาม (Pronouns) ประเภทบุรุษสรรพนาม (Personal pronouns) และคำลงท้ายคำหรือประโยคที่ใช้แสดงความสุภาพทำให้รู้สึกถึงระยะห่างความเป็นอาจารย์และนิสิต นักศึกษา จะเห็นได้จากคำอธิบายในงานของอมรา ประสิทธิ์รัฐสินธุ์ (2542:75) ที่ระบุว่า การใช้สรรพนามและคำเรียกขานในภาษาไทย เป็นตัวอย่างที่ดีที่สุดของการใช้ภาษาที่แปรไปตามสถานภาพทางสังคมของผู้พูดกับผู้ฟังที่สัมพันธ์กัน การใช้คำเรียกตนเองในภาษาไทยมีจำนวนมาก ในขณะที่ภาษาสเปนมีเพียงคำเดียวคือ “Yo” ทำให้ผู้พูดในภาษาไทยต้องคำนึงการใช้คำเรียกตนเองว่าควรใช้คำใดจึงจะเหมาะสมกับสถานะหรือความสัมพันธ์ที่ตนมีกับผู้ฟัง เช่น ผม ฉัน ดิฉัน หนู แม่ ครู หม่อมฉัน ข้าพระพุทธเจ้า นอกจากนั้นคำเรียกบุคคลที่เรากำลังพูดด้วย ก็เป็นตัวอย่างที่ดีที่สุดที่แสดงให้เห็นประเด็นดังกล่าวนี้ เช่น เราอาจเรียกคู่สนทนาว่า คุณ น้อง พี่ แม่ ป้า คุณหมอ อาจารย์ ท่านคะ ที่รัก หรือใช้ชื่อ ตามสถานะและความสัมพันธ์ของเรากับคู่สนทนา แสดงให้เห็นว่าความสัมพันธ์ระหว่างผู้พูดและผู้ฟัง เป็นปัจจัยที่ทำให้ผู้พูดต้องใช้ภาษาแปรไป กล่าวคือ ผู้พูดเลือกใช้ภาษาให้เหมาะสมกับผู้ฟัง อมรา ประสิทธิ์รัฐสินธุ์ (2542:75) ยังระบุว่าผู้พูดภาษาไทยทุกคนเปลี่ยนภาษาของตนตามกาลเทศะเสมอและทัศนคติของผู้พูดมีผลกระทบต่อการใช้ภาษาด้วย กล่าวคือ เมื่อรู้สึกจริงจัง จะเลือกใช้ภาษาเป็นทางการ หรือเมื่อรู้สึกเป็นกลางๆ หรือ ไม่เครียด จะใช้ภาษาถึงทางการหรือไม่เป็นทางการตามลำดับ ผู้วิจัยสังเกตว่าในการเรียนการสอนระดับอุดมศึกษาในประเทศไทย ผู้สอนชาวไทยมักแทนตัวเองว่า “ครู” และเรียกผู้เรียนว่า “นิสิต” หรือ “นักศึกษา” ในขณะที่ผู้เรียนแทนตัวเองว่า “หนู” หรือ “ผม” และเรียกผู้สอนว่า “อาจารย์” นอกจากนี้

ยังใช้คำลงท้ายคำหรือประโยคที่ใช้แสดงความสุภาพ เช่นคำว่า “คะ” “ค่ะ” “ขา” “ครับ” ดังนั้นเมื่อผู้สอนชาวไทยเลือกใช้คำแสดงออกทางภาษาในลักษณะนี้จึงเป็นการแสดงความเป็นทางการและเน้นระยะห่างระหว่างผู้สอนและผู้เรียนมากขึ้น ในทางตรงกันข้ามในการเรียนการสอนระหว่างผู้สอนชาวสเปนและผู้เรียนชาวไทย ทั้งผู้สอนชาวสเปนและผู้เรียนชาวไทยเรียกแทนตัวเองว่า “Yo” แปลว่า “ฉัน” และเรียกผู้เรียนว่า “Tú” แปลว่า “เธอ” ในภาษาสเปนเช่นเดียวกับภาษาอังกฤษ มีคำสรรพนามเรียกตัวเองว่า “Yo” เพียงคำเดียว ซึ่ง “Yo” มีค่าความสุภาพเป็นกลางมากกว่าภาษาไทยที่มีจำนวนคำให้เลือกใช้ตามระยะห่างและความสัมพันธ์ระหว่างคู่สนทนา สำหรับคำสรรพนามเรียกคู่สนทนาในภาษาสเปนมีสองคำ คือ “Tú” แปลว่า “เธอ” และ “Usted” แปลว่า “คุณ” โดยในค่านิยมการสื่อสารของวัฒนธรรมสเปนจะใช้คำว่า “Usted” แปลว่า “คุณ” เรียกคู่สนทนาที่มีอายุมากกว่า ตำแหน่งสูงกว่าหรือเมื่อพบกันเป็นครั้งแรก โดยจะเปลี่ยนไปเรียก “Tú” แปลว่า “เธอ” เมื่อได้รับอนุญาตจากคู่สนทนา และคนสเปนมักใช้คำว่า “Tú” เรียกเพื่อน คู่สนทนาที่สนิทสนมหรือที่คู่สนทนาอายุน้อยกว่ามาก ดังนั้นอาจสรุปได้ว่าการเลือกใช้บุรุษสรรพนาม “Yo” และ “Tú” (ฉันและเธอ) ระหว่างผู้สอนชาวสเปนและผู้เรียนชาวไทยที่เหมือนกันทั้งสองฝ่ายทำให้ผู้เรียนรู้สึกใกล้ชิดและเป็นกันเองกับผู้สอนชาวสเปนมากกว่ากับผู้สอนชาวไทยที่ใช้คำแทนตัวเองว่า “ครู” และ “นิสิต” หรือ “นักศึกษา” โดยข้อสันนิษฐานนี้สอดคล้องกับสมมติฐานภาษากำหนดความคิดของซาเพียร์และวอร์ฟ (Sapir-Whorf hypothesis) (Sapir, 1921; Whorf, 1956) ที่มีแนวคิดว่าภาษากำหนดความคิด (linguistic determinism) ผู้พูดภาษาต่างกันจะมีความคิดต่างกัน และสมมติฐานภาษาสัมพัทธ์ (linguistic relativity) คือ ภาษาที่ใช้มีอิทธิพลต่อการมองโลกของผู้พูดภาษา ผู้พูดภาษาที่มีไวยากรณ์แตกต่างกันจะมองโลกต่างกัน ในทางกลับกันผู้พูดภาษาที่มีไวยากรณ์คล้ายคลึงกันจะมองโลกคล้ายคลึงกันไปด้วย ดังในกรณีนี้เนื่องจากรูปภาษาแสดงลำดับชั้น ผู้พูดและผู้ฟังเลยรู้สึกห่างเหิน ในขณะที่ถ้ารูปภาษาไม่แสดงลำดับชั้น ผู้พูดและผู้ฟังก็จะรู้สึกใกล้ชิดกันมากกว่า

ประการที่สอง วัฒนธรรมไทยยังเป็นวัฒนธรรมที่ต้องให้ความสำคัญกับผู้ใหญ่ เคารพบุคคลที่มีอายุมากกว่าและผู้ใหญ่มักถูกเสมอ เกราสเนอร์ (2537:289) ระบุว่า

ชาวไทยให้ความเคารพเชื่อฟังและนบถนอบอย่างต่อเนื่องแก่ผู้ที่มีสถานภาพสูงกว่า ผู้มีอาวุโส และผู้มียศสูงกว่า ส่วนฟอสเตอร์ (Foster, 2000:110,114) ระบุว่า สังคมไทยมีการแบ่งชนชั้นและลำดับชั้นในสังคมทั้งที่บ้าน ที่โรงเรียนและที่ทำงาน ดังจะเห็นได้จากในภาษาไทยมีคำที่แสดงภาพหลายระดับตามตำแหน่งหน้าที่การงาน ความอาวุโสและความเคารพที่มีต่อกุศลชนทนา นอกจากนี้ในสังคมไทย คนที่อายุมากที่สุดหรืออาวุโสทางตำแหน่งที่สุดจะต้องได้รับความสำคัญและได้รับการปฏิบัติก่อนผู้อื่น ด้วยลักษณะทางวัฒนธรรมดังกล่าวสอดคล้องกับความเห็นของผู้เรียนชาวไทยที่ระบุว่า ผู้เรียนไม่กล้าแสดงความคิดเห็นโต้แย้งหรือเสนอความคิดเห็นที่ไม่เหมือนกับผู้สอน นอกจากนี้ผู้สอนชาวไทยส่วนใหญ่ยังไว้ตัวและรักษาระยะห่างกับผู้เรียนมากกว่าผู้สอนชาวสเปน เห็นได้จากการวางท่าทางเคร่งขรึมและไม่พูดคุยเล่นกับผู้เรียนทั้งในและนอกห้องเรียนต่างจากผู้สอนชาวสเปนที่มีความเป็นกันเองและปฏิบัติตนเหมือนเป็นเพื่อน โดยที่ผู้เรียนยังคงให้ความเคารพต่อผู้สอนชาวสเปนอยู่ ผู้เรียนให้ความเห็นว่าเมื่อรู้สึกสบายใจและมีระยะห่างน้อยกว่าผู้สอนชาวสเปนทำให้ผู้เรียนกล้าแสดงความคิดเห็น

ประการที่สาม การสอนของผู้สอนชาวไทยและผู้สอนชาวสเปนมีความแตกต่างกันทำให้ผู้เรียนรู้สึกถึงความแตกต่างที่ต่างกัน ผู้เรียนจำนวนมากระบุว่าผู้สอนชาวไทยจะเคร่งครัดทำตามประมวลรายวิชาที่ได้วางไว้ในแต่ละสัปดาห์และไม่มีกิจกรรมเสริมนอกเหนือจากบทเรียน ในขณะที่ผู้สอนชาวสเปนมีกิจกรรมเสริมและสามารถสลับบทเรียนก่อนหลังตามสถานการณ์ได้

ประการที่สี่ ผู้สอนชาวไทยยังมีภาพลักษณ์ของความเป็นครูที่เข้มงวด ผู้สอนเคร่งครัดเรื่องอื่นๆ ที่ไม่ได้เกี่ยวข้องกับการเรียน เช่น เรื่องการแต่งกายและการใช้คำพูด ทำให้ผู้เรียนรู้สึกเกร็ง เมื่อพิจารณาสาเหตุทั้งสี่ประการ เราอาจสรุปได้ว่าตามความคิดเห็นของผู้เรียนชาวไทยกลุ่มตัวอย่าง วัฒนธรรมไทยมีระยะห่างเชิงอำนาจสูงและมีความเป็นทางการมากกว่าวัฒนธรรมสเปน เช่น การใช้สรรพนามที่เป็นทางการ วัฒนธรรมไทยที่ให้ความเคารพผู้ใหญ่มาก รวมถึงวิธีการสอนของผู้สอนชาวไทยที่เคร่งครัด และภาพลักษณ์ที่เข้มงวดของผู้สอน จึงทำให้ผู้เรียนชาวไทยทุกคนรู้สึกว่ามี

ระยะห่างกับผู้สอนชาวไทยมากกว่าผู้สอนชาวสเปน อย่างไรก็ตาม แม้ว่าผู้เรียนจะรู้สึกเป็นกันเองและสนิทใจกับผู้สอนชาวสเปนมาก แต่ก็ยังมีสาเหตุอื่นๆ และประเด็นทางวัฒนธรรมที่ทำให้ผู้เรียนชาวไทยไม่ถามผู้สอนชาวสเปนเมื่อสงสัยและไม่แสดงความคิดเห็นของตนตามที่ผู้สอนชาวสเปนคาดหวัง โดยผู้วิจัยจะกล่าวถึงสาเหตุอื่นๆ ในข้อ 3.2.2.3 3.3.2.1 3.3.2.3 และ 3.4.2.3

### 3.1.1.2 ผู้สอนชาวสเปน

ผู้สอนชาวสเปนกลุ่มตัวอย่างทั้ง 10 คน เห็นพ้องกันว่า ผู้เรียนชาวไทยให้ความเคารพผู้สอนมาก ซึ่งการให้ความเคารพอย่างมากบางครั้งเป็นอุปสรรคต่อการเรียน เช่น การถามเมื่อสงสัยและการเสนอความเห็น ผู้เรียนชาวไทยจะไม่กล้าถามและไม่กล้าเสนอความเห็นในบางครั้งเพราะกลัวว่าจะเป็นการขัดจังหวะการเรียนการสอน การให้ความเคารพผู้สอนอย่างมากเห็นได้จากการที่ผู้เรียนชาวไทยไม่วิจารณ์หรือแสดงความสงสัยซึ่งต่างจากผู้เรียนชาวสเปนที่มีความสงสัยในตัวผู้สอนและสิ่งที่ผู้สอนอธิบายหรือแม้กระทั่งวิธีการสอนและจะถามอยู่ตลอดเวลา ผู้สอนชาวสเปนบางคนให้สัมภาษณ์ว่า อาจเป็นเพราะการวิจารณ์และการจับผิดเป็นลักษณะนิสัยของชาวสเปน ไม่ว่าจะบุคคลนั้นจะทำอาชีพใดก็ตามชาวสเปนมักจะสงสัยและวิพากษ์วิจารณ์

### 3.1.1.3 อภิปรายผล

แม้ว่าไทยและสเปนจะอยู่ในวัฒนธรรมที่มีระยะห่างเชิงอำนาจสูงตามการศึกษาของฮอฟสเตเดและคณะ (Hofstede et al., 2010) แต่จากบทสัมภาษณ์จะเห็นว่าชาวไทยมีระยะห่างเชิงอำนาจสูงมากกว่าชาวสเปน แม้ว่าในภาษาสเปนจะมีคำเรียกคู่สนทนาทั้งเธอและคุณ (Tú y usted) แต่ผู้สอนชาวสเปนให้ผู้เรียนชาวไทยเรียกผู้สอนว่า “Tú” (เธอ) อย่างเท่าเทียมกัน และผู้สอนยังแสดงความเป็นกันเอง ทำให้ผู้เรียนรู้สึกสนิทและเป็นกันเองกับผู้สอนชาวสเปนมากกว่าผู้สอนชาวไทยที่เป็นคนไทยด้วยกัน ซึ่งผลการสัมภาษณ์สอดคล้องกับงานมิติทางวัฒนธรรมของฮอฟสเตเด (Hofstede et al., 2010) ที่ระบุว่า ค่าของมิติที่เกี่ยวข้องกับระยะห่างทางอำนาจของประเทศไทยมีจำนวนคะแนน 64 คะแนน เป็นค่าคะแนนที่มีความเป็นทางการค่อนข้างสูง แสดงว่าสังคมไทยมี

วัฒนธรรมการให้ความเคารพและให้ความสำคัญกับผู้ที่อยู่ในลำดับชั้นที่สูงกว่า และประเทศสเปนมีจำนวนคะแนน 57 คะแนน ซึ่งมีลักษณะสังคมที่แบ่งลำดับชั้น เช่นเดียวกันแต่ไม่สูงเท่าสังคมไทย ผู้สอนชาวสเปนยอมรับว่าผู้เรียนชาวไทยให้ความเคารพอาจารย์สูงมาก การให้ความเคารพเป็นสิ่งดี แต่บางครั้งการให้ความเคารพมากเกินไปอาจเป็นอุปสรรคต่อการเรียนการสอน เพราะผู้เรียนชาวไทยคุ้นชินและนำวัฒนธรรมไทยติดตัวไปด้วยเมื่อเรียนกับผู้สอนชาวสเปน ผู้เรียนยังคงไม่กล้าถามเมื่อสงสัยเพราะอาจเป็นการขัดจังหวะผู้สอน ไม่กล้าโต้แย้งผู้สอนเพราะอาจเป็นการทำให้ผู้สอนเสียหน้า เมื่อการกระทำดังกล่าวในวัฒนธรรมไทยถือเป็นการแสดงออกที่ไม่ให้ความเคารพ ผู้เรียนจึงไม่ถามเมื่อไม่เข้าใจ ไม่แสดงความคิดเห็นที่ตรงข้ามกับผู้สอนและไม่ท้วงติงเมื่อผู้สอนผิด นอกจากนี้ยังมีสาเหตุอื่นๆ เช่น ทักษะทางภาษาของผู้เรียนชาวไทยที่มีส่วนทำให้ผู้เรียนบางคนไม่ถาม โดยจะขออภิปรายเรื่องนี้ในช่วงต่อไป ทำให้เราอาจสรุปได้ว่า ความเป็นทางการและระยะห่างเชิงอำนาจที่สูงในวัฒนธรรมไทยเป็นอุปสรรคต่อการเรียนการสอนในชั้นเรียนของผู้สอนชาวสเปนเนื่องจากผู้สอนไม่คุ้นเคยหรือมีทัศนคติที่เป็นลบต่อพฤติกรรมเช่นนี้

### 3.1.2 ด้านมุมมองต่อเวลา (Time Orientation)

#### 3.1.2.1 ผู้เรียนชาวไทย

ผู้เรียนชาวไทยส่วนมากเคร่งในเรื่องของเวลาและคิดว่าผู้สอนควรตรงต่อเวลา โดยผู้เรียนชาวไทยมองว่าทั้งผู้สอนและผู้เรียนไม่ควรมาสายเกิน 15 นาที แต่คำว่าตรงเวลาของผู้สอนชาวสเปนและผู้เรียนชาวไทยไม่ตรงกัน ผู้เรียนชาวไทยกลุ่มตัวอย่าง 30 ใน 40 คน เห็นตรงกันว่าผู้สอนชาวสเปนบางคนเคร่งเรื่องเวลามากเกินไปเมื่อเข้าห้องเรียนสาย 1 นาที ถือว่ามาสายโดยผู้เรียนชาวไทยหลายคนได้เล่าเหตุการณ์ให้ฟังถึงครั้งที่ตนเข้าห้องเรียนตรงเวลาแต่นาฬิกาของผู้สอนชาวสเปนสาย 1 นาที ผู้สอนชาวสเปนให้ตนลงชื่อว่ามาสายเพราะยี่ดนาฬิกาของผู้สอนเป็นหลัก ซึ่งกฎของผู้สอนชาวสเปนคนดังกล่าวคือสายสองครั้งเท่ากับขาดเรียนหนึ่งครั้ง อย่างไรก็ตาม ผู้เรียนชาวไทย

ส่วนใหญ่ระบุว่า มีผู้สอนชาวสเปนบางคนที่ยืดหยุ่นกับเรื่องเวลามากเกินไป กล่าวคือ มาสายประมาณ 30 นาทีกว่าอยู่บ่อยครั้ง ทำให้ผู้เรียนรู้สึกไม่พอใจเพราะเสียเวลาเรียน

### 3.1.2.2 ผู้สอนชาวสเปน

ในด้านมุมมองต่อเวลา ผู้สอนชาวสเปนกลุ่มตัวอย่างทุกคนระบุว่า โดยปกติแล้วชาวสเปนมักจะยืดหยุ่นในเรื่องของเวลา เช่น การนัดพบเพื่อน การมาสายกว่าเวลานัดเกิน 30 นาทีถือเป็นเวลาที่ยอมรับได้และไม่ถือว่าสาย แต่เมื่อชาวสเปนอยู่ในบทบาทหน้าที่ของอาจารย์ ผู้สอนชาวสเปนส่วนใหญ่ค่อนข้างเคร่งเรื่องเวลา ผู้สอนชาวสเปนกลุ่มตัวอย่างทุกคนคาดหวังให้ผู้เรียนมาถึงห้องเรียนตรงเวลา ผู้สอนชาวสเปนกลุ่มตัวอย่าง 7 ใน 10 คน ระบุว่าไม่ชอบที่ผู้เรียนมาสายและไม่ควรสายเกิน 10 นาที แต่จะรับฟังเหตุผล หากเหตุผลนั้นน่าเชื่อถือและไม่หักคะแนนเข้าชั้นเรียนสาย แต่ก็มีผู้สอนชาวสเปนส่วนหนึ่งที่เคร่งเรื่องเวลามากกว่าผู้สอนชาวสเปนส่วนใหญ่ โดยผู้สอนชาวสเปน 3 ใน 10 คน คาดหวังให้ผู้เรียนไม่สายเกิน 1 นาที และให้ความเห็นว่าตนไม่ชอบให้ผู้เรียนมาสายและพยายามให้ทุกคนมาตรงเวลาโดยการตั้งกฎตั้งแต่ครั้งแรกของการเรียน คือมาสายสองครั้งเท่ากับขาดเรียนหนึ่งครั้ง โดยจะยึดนาฬิกาของตนเป็นหลักและไม่ให้ผู้เรียนสายเกิน 1 นาที ซึ่งตรงกับข้อมูลที่ได้จากผู้เรียนชาวไทย ผู้สอนชาวสเปน 3 ใน 10 คน อธิบายเพิ่มเติมว่า เมื่อผู้เรียนมาสาย ผู้สอนต้องย้อนกลับไปอธิบายสิ่งที่พูดไปแล้วอีกครั้ง และการทำกิจกรรมกลุ่มได้เริ่มไปแล้ว การมาสายถือเป็นการรบกวนเพื่อนร่วมห้องและกิจกรรมกลุ่ม ยิ่งสายหลายคนทำให้ทำกิจกรรมกลุ่มไม่ได้ ผู้สอนชาวสเปนคนหนึ่งระบุว่า ที่ประเทศสเปนถ้าใครมาสายเกิน 15 นาที จะไม่สามารถเข้าห้องเรียนได้

### 3.1.2.3 อภิปรายผล

แม้ว่าผู้เรียนชาวไทยและผู้สอนชาวสเปนจะมีวัฒนธรรมที่ยืดหยุ่นเรื่องเวลาแต่จากการสัมภาษณ์พบว่า ในบริบทชั้นเรียนทั้งสองฝ่ายคาดหวังการตรงต่อเวลา โดยผู้เรียนชาวไทยระบุว่า คาดหวังให้ผู้สอนมาตรงเวลาและทั้งผู้สอนและผู้เรียนไม่ควรสายเกิน 15 นาที แต่ผู้สอนชาวสเปนส่วนใหญ่คาดหวังให้ผู้เรียนมาตรงเวลาและไม่สายเกิน 10 นาที โดยผู้สอนชาวสเปนส่วนที่เคร่งเรื่องเวลามากคาดหวังให้ผู้เรียนไม่สายเกิน

1 นาที ผู้เรียนชาวไทยระบุว่า รู้สึกตกใจและคิดว่าผู้สอนชาวสเปนเคร่งเวลาเกินไป เนื่องจากผู้เรียนมาถึงห้องเรียนไม่ตรงเวลาเพราะมาจากห้องเรียนคนละตึกหรือวิชาเรียนก่อนหน้าเลิกช้า ผู้สอนชาวสเปนที่เคร่งเวลามากมักไม่ฟังเหตุผลและจดชื่อผู้เรียนที่สายเกิน 1 นาที ผู้เรียนชาวไทยระบุว่า คาดหวังให้ผู้สอนชาวสเปนกลุ่มนี้ยืดหยุ่นเรื่องเวลา และทำความเข้าใจกับเหตุผลของผู้เรียน ผลการสัมภาษณ์ยังแสดงให้เห็นว่า แม้ว่าชาวสเปนมีวัฒนธรรมที่ยืดหยุ่นเรื่องเวลา ดังที่ผู้สอนชาวสเปนส่วนใหญ่ยอมรับว่า เมื่อมีนัดหมายต่างๆ การไปถึงที่นัดสาย 30 นาทีถือเป็นเรื่องปกติ แต่เมื่อชาวสเปนอยู่ในหน้าที่อาจารย์ ผู้สอนชาวสเปนส่วนใหญ่จะเคร่งกับเรื่องเวลา แต่ก็ยังมีผู้สอนชาวสเปนบางคนที่ยืดหยุ่นกับเรื่องเวลามากอยู่และเข้าห้องเรียนสายเองหรือสายกว่าผู้เรียนชาวไทย ซึ่งผลการสัมภาษณ์ของผู้สอนชาวสเปนส่วนใหญ่สอดคล้องกับงานของเกสเทลแลนด์ (Gesteland, 2002:260) ที่ระบุว่า สังคมสเปนมีวัฒนธรรมที่ยืดหยุ่นเรื่องเวลาและไม่ค่อยให้ความสำคัญกับเรื่องเวลา แต่จะเคร่งเรื่องเวลาเมื่อมีนัดหมายหรือประชุมสำคัญ ในด้านมุมมองเรื่องเวลานั้น ผู้วิจัยไม่อาจสรุปได้ว่า สเปนหรือไทยมีความยืดหยุ่นเรื่องเวลามากกว่ากันเพราะกลุ่มตัวอย่างของผู้สอนชาวสเปนมีจำนวนจำกัด ทำให้ผลการสัมภาษณ์มีความหลากหลายและเป็นเรื่องของนิสัยส่วนตัวมากกว่าค่านิยมทางวัฒนธรรม

### 3.2 ความสัมพันธ์ระหว่างผู้สอนและผู้เรียน

ผู้เรียนและผู้สอนต่างมีความคาดหวังเกี่ยวกับพฤติกรรมและการปฏิบัติตัวของอีกฝ่ายรวมถึงมีมุมมองของตนเกี่ยวกับความสัมพันธ์ที่ดี และแม้ว่าทั้งผู้เรียนชาวไทยและผู้สอนชาวสเปนมีความคาดหวังในความสัมพันธ์กับอีกฝ่ายที่ใกล้เคียงกัน แต่บางครั้งสิ่งที่เกิดขึ้นในความเป็นจริงก็ไม่ตรงกับความคาดหวัง

### 3.2.1 ความคาดหวังด้านความสัมพันธ์

#### 3.2.1.1 ผู้เรียนชาวไทย

ผู้เรียนชาวไทยคาดหวังให้ผู้สอนมีความเป็นกันเอง สามารถแลกเปลี่ยนความคิด และปรึกษาเรื่องอื่นๆ นอกจากเรื่องเรียนได้ด้วย และยังคงมีความเคารพซึ่งกันและกัน โดยเฉพาะการให้ความเคารพในเวลาเรียน ผู้เรียน 35 ใน 40 คน คาดหวังให้ผู้สอนจำชื่อผู้เรียนได้ ทำให้ผู้เรียนรู้สึกประทับใจ ซึ่งความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้สอนและผู้เรียน ส่งผลต่อการแสดงออกในห้องเรียนของผู้เรียน ทำให้ผู้เรียนกล้าถามเมื่อมีคำถาม ผู้เรียนกลุ่มตัวอย่าง 35 ใน 40 คน ระบุว่า ตนรู้สึกสบายใจและกล้าถามกับผู้สอนที่สนิทใจ ถามแบบไม่ต้องรู้สึกกังวลว่าจะถูกตำหนิ

#### 3.2.1.2 ผู้สอนชาวสเปน

ทางด้านผู้สอนชาวสเปนทุกคนในกลุ่มตัวอย่างให้ความเห็นตรงกันว่า ความสัมพันธ์ระหว่างผู้สอนและผู้เรียนควรเป็นเหมือนการทำงานที่เป็นทีมเดียวกัน เหมือนเพื่อนร่วมงาน ทั้งผู้สอนและผู้เรียนควรเคารพซึ่งกันและกัน ผู้สอนต้องรู้จักผู้เรียนทุกคน ผู้เรียนมีความเคารพในตัวผู้สอนในฐานะครูแต่ต้องไม่กลัว ผู้เรียนต้องมีความเชื่อมั่นในตัวผู้สอนและทั้งสองฝ่ายควรมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันในระดับที่ผู้เรียนกล้ามาขอคำปรึกษาเรื่องอื่นๆ นอกจากเรื่องเรียน ผู้สอนยังต้องทำให้ผู้เรียนเห็นว่าผู้สอนไม่เพียงสอนเฉพาะในตำราเรียนแต่สามารถช่วยผู้เรียนในด้านอื่นๆ ได้ด้วย ในกรณีที่ผู้เรียนสงสัยหรือโต้แย้งในสิ่งที่ผู้สอนอธิบาย ผู้สอนชาวสเปนให้ความเห็นว่าเป็นเรื่องดีที่ทำให้เกิดการแสดงความคิดเห็นและแลกเปลี่ยน รู้สึกว่าผู้เรียนสนใจและถ่าตนผิศจริงก็เป็นเรื่องดีที่ผู้เรียนท้วงติง ผู้สอนชาวสเปนไม่รู้สึกว่าการทำงานที่ท้วงติงเป็นการไม่เคารพหรือหักหน้า แต่รู้สึกว่ามีความผิขของตน ผู้สอนชาวสเปนระบุว่าการทำงานมีผลตอบรับถือเป็นเรื่องที่ดี เป็นสัญญาณตอบรับว่า สิ่งที่ทำไปเป็นอย่างไร เป็นการกระตุ้นทำให้ตนเองอยากอธิบายให้ดีกว่านี้ ทำให้รู้ว่ามึสิ่งที่จะต้องเปลี่ยนแปลง และอนาคตสามารถนำไปพัฒนาปรับปรุงเพื่อจะได้รู้ว่าผู้เรียนชอบหรือไม่ชอบอะไร สิ่งสำคัญที่สุดคือได้รู้

ความคิดของผู้เรียน เพราะผู้เรียนคือศูนย์กลางการเรียนรู้และคือสิ่งสำคัญที่สุดในห้องเรียน

### 3.2.1.3 อภิปรายผล

จากผลการสัมภาษณ์ทั้งผู้สอนชาวสเปนและผู้เรียนชาวไทยเห็นพ้องกันว่า ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้สอนและผู้เรียนมีผลต่อการเรียนการสอน กล่าวคือ ผู้สอนเป็นหนึ่งในปัจจัยกระตุ้นความอยากเรียนรู้ของผู้เรียน ผู้เรียนชาวไทยกลุ่มตัวอย่างเกือบทุกคนระบุว่า ผู้สอนเป็นหนึ่งในปัจจัยที่ทำให้ผู้เรียนอยากเรียน ถ้าไม่ชอบผู้สอนจะทำให้ไม่อยากเรียนวิชานั้น ในทางกลับกัน ถ้าเป็นวิชาที่ไม่อยากเรียนแต่ถ้ามีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้สอนและผู้สอนมีความสามารถในการถ่ายทอด สอนสนุกก็ทำให้ตนอยากไปเรียน โดยทั้งผู้สอนชาวสเปนและผู้เรียนชาวไทยต่างคาดหวังความสัมพันธ์ที่ดีในระดับที่ผู้เรียนเชื่อมั่นและสนิทใจกับผู้สอน สามารถขอความช่วยเหลือหรือคำปรึกษาในเรื่องอื่นๆ นอกเหนือจากเรื่องการเรียนรู้

## 3.2.2 ความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นจริง

### 3.2.2.1 ผู้เรียนชาวไทย

ในความเป็นจริงในด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้สอนและผู้เรียน ผู้เรียน 35 ใน 40 คน ระบุว่า รู้สึกสนิทกับผู้สอนชาวสเปนมากกว่าเนื่องจากผู้สอนชาวสเปนทุกคนเปิดรับทางความคิดและรับฟังความคิด ผู้สอนชาวไทยส่วนน้อยที่เปิดรับความคิดเห็นและผู้สอนชาวไทยส่วนใหญ่มีความรู้สึกที่ตัวเองเป็นผู้รู้

ผู้เรียนคนหนึ่งให้ความเห็นว่า “เพราะค่านิยมสังคมไทย ผู้เรียนต้องการพบูษาอาจารย์ ผู้สอนชาวไทยส่วนใหญ่ติดภาพความเป็นครูแบบสมัยก่อนที่อาจารย์ไม่ผิดและตะตองไม่ได้ การท้วงติงหรือเสนอความเห็นที่ไม่ตรงกันกับอาจารย์ถือเป็นการหักหน้าอาจารย์ ซึ่งเป็นไปได้ยากที่ผู้เรียนจะเคารพบูชาอาจารย์ทุกคน ผู้เรียนในปัจจุบันเลือกที่จะเคารพบนอบอาจารย์ที่ตนรู้สึกชอบและให้ความนับถือ”

ผู้เรียนชาวไทยรู้สึกว่าคุณครูสามารถพูดคุยกับผู้สอนชาวสเปนได้มากกว่าผู้สอนชาวไทยเพราะผู้สอนชาวสเปนเคารพสิทธิของผู้เรียน โดยผู้เรียนสามารถแลกเปลี่ยนความเห็นโต้แย้งกับผู้สอนชาวสเปนและผู้สอนชาวสเปนรับฟังความเห็นต่าง แต่ถ้าเป็นผู้สอนชาวไทยในสาขาภาษาสเปน ผู้เรียนทุกคนเห็นตรงกันว่าเป็นกรณียกเว้นที่ผู้สอนชาวไทยสาขาสเปนจะมีบุคลิก มีความคิดเปิดกว้างและมีนิสัยคล้ายกับชาวสเปน มีความเป็นกันเองทำให้ผู้เรียนสามารถปรึกษาได้ทุกเรื่อง แต่ยังมีผู้เรียนชาวไทยเพศหญิงส่วนหนึ่งระบุว่า รู้สึกสนิทกับผู้สอนทั้งชาวไทยและชาวสเปนที่เป็นผู้หญิงมากกว่าผู้สอนผู้ชาย เนื่องจากรู้สึกมีเส้นกันทางด้านเพศทำให้ไม่สามารถสนิทกับผู้สอนผู้ชายได้

### 3.2.2.2 ผู้สอนชาวสเปน

ในความเป็นจริงในด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้สอนและผู้เรียน ผู้สอนชาวสเปนทุกคนเห็นพ้องกันว่า ในภาพรวม ตนมีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้เรียน และผู้สอน 8 ใน 10 คนระบุว่า รู้สึกสนิทกับผู้เรียนชาวไทยบางคนและไม่เคยพูดคุยกับผู้เรียนบางคน เนื่องจากผู้เรียนชาวไทยบางคนขี้อาย ผู้สอนเคยได้ยินเสียงแคะตอนสอบสนทนาปลายภาคเท่านั้น นอกจากนี้ผู้สอนชาวสเปนทุกคนให้ความเห็นเพิ่มเติมว่าถ้าผู้เรียนมีความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมชั้นเรียนจะทำให้บรรยากาศการเรียนการสอนในห้องเรียนเป็นไปได้ดียิ่งขึ้น

### 3.2.2.3 อภิปรายผล

ภาพรวมความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นจริงระหว่างผู้สอนชาวสเปนและผู้เรียนชาวไทยอยู่ในระดับที่ดี ผู้เรียนชาวไทยระบุว่า ผู้สอนชาวสเปนรับฟังความคิดเห็น ทำให้ผู้เรียนกล้าแสดงความคิดเห็น ในขณะที่เดียวกันยังมีผู้เรียนชาวไทยเพียงไม่กี่คนที่ไม่ชอบแสดงความคิดเห็น แต่สาเหตุมาจากทักษะทางภาษา ที่ผู้เรียนกลุ่มดังกล่าวระบุว่า ต้องใช้เวลาศึกษานาน ไม่รู้คำศัพท์และวิธีการถาม จึงเลือกที่จะฟังเพื่อนร่วมชั้นเรียนถามและแสดงความคิดเห็น นอกจากนี้ ผู้เรียนชาวไทยยังระบุว่า ผู้เรียนจะประเมินผู้ฟังว่ามีแนวโน้มรับฟังความเห็นต่างหรือไม่ แล้วจึงจะเลือกแสดงความคิดเห็นกับผู้สอนที่เปิดกว้างทางความคิด ถ้าเห็นว่าผู้สอนมีคำตอบที่ต้องการจะได้ยินอยู่แล้ว ผู้เรียนเลือกที่จะไม่แสดงความคิดเห็น

โดยส่วนมากผู้เรียนจะไม่ได้แสดงความเห็นกับผู้สอนชาวไทย ดังนั้นผู้สอนต้องแสดงให้เห็นให้ผู้เรียนเห็นว่า ผู้สอนเปิดกว้างทางความคิดและรับฟังความคิดเห็นที่แตกต่าง รวมทั้งควรจัดให้ผู้เรียนที่มีทักษะทางภาษาในระดับเดียวกันอยู่ในชั้นเรียนเดียวกัน และสอนวิธีการถามที่ถูกต้องเพื่อให้ผู้เรียนทุกคนได้มีส่วนร่วมและเมื่อผู้เรียนมีความสบายใจ ผู้เรียนพร้อมจะเปิดรับความรู้ในห้องเรียนได้อย่างเต็มที่

### 3.3 พฤติกรรมการแสดงออกหรือไม่แสดงออกของผู้สอนและผู้เรียน

พฤติกรรม คือ การแสดงออกของบุคคลในการตอบสนองต่อสิ่งมีชีวิตหรือสิ่งไร้ชีวิตต่างๆ โดยพฤติกรรมของผู้สอนและผู้เรียนที่เราสนใจในงานศึกษานี้ คือ ประเด็นการแสดงออกทางอารมณ์ ความรู้สึกของผู้สอนและผู้เรียน พฤติกรรมของผู้เรียนในชั้นเรียนในการแสดงความคิดเห็น การตอบคำถามและการถามเมื่อสงสัย

#### 3.3.1 การแสดงความรู้สึก

##### 3.3.1.1 ผู้เรียนชาวไทย

ผู้เรียนชาวไทยกลุ่มตัวอย่าง 19 ใน 20 คน จากจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยให้ความเห็นว่า ผู้สอนชาวสเปนแสดงความรู้สึกมากกว่าผู้สอนชาวไทย ผู้สอนชาวสเปนไม่เก็บอารมณ์ แสดงอารมณ์ชัดเจนทางสีหน้าและท่าทาง ถ้าไม่ชอบอะไรจะแสดงออกทางคำพูด ท่าทางหรือสีหน้า เช่น ดิใจจะยี้ม ชูมือสูง พุดเสียงดัง ถ้าโกรธจะทำหน้าดูเสียงเข้มและเสียงดังมาก โดยผู้เรียนชาวไทยระบุว่า ผู้สอนชาวสเปนจะแสดงออกความไม่พอใจผ่านทางคำพูด โดยการพูดให้เหมือนเป็นเรื่องตลกแต่ในความเป็นจริงคือกำลังตำหนิอยู่ ผู้เรียนชาวไทยส่วนหนึ่งมองว่าการกระทำดังกล่าวเป็นเรื่องตลกไม่รู้สึกริโกรธ แต่ผู้เรียนชาวไทยบางส่วนรู้สึกไม่พอใจกับวิธีการแสดงออกความไม่พอใจในลักษณะนี้ของผู้สอนชาวสเปน ผู้สอนชาวสเปนและผู้สอนชาวไทยจะแสดงออกอารมณ์โกรธทั้งคู่

โดยผู้สอนชาวสเปนจะแสดงออกทางสีหน้าและคำพูด แต่ผู้สอนชาวไทยจะแสดงออกทางคำพูดอย่างเดียวไม่แสดงออกทางสีหน้า

ผู้เรียนชาวไทยทุกคนในกลุ่มตัวอย่างจากมหาวิทยาลัยขอนแก่น ระบุว่า แม้ผู้สอนชาวสเปนจะแสดงออกทางอารมณ์ความรู้สึกมากกว่าผู้สอนชาวไทย แต่ผู้เรียนสังเกตได้ว่า อารมณ์ที่แสดงออกมักจะเป็นอารมณ์ด้านบวก ผู้สอนชาวสเปนไม่ค่อยแสดงอารมณ์ทางด้านลบให้เห็น เมื่อไม่พอใจจะนิ่งๆ ดูไม่ออก เก็บอารมณ์ ผู้สอนชาวสเปนส่วนใหญ่เกรงใจผู้เรียนไม่กล้าดูหรือตำหนิใคร เคารพสิทธิของผู้เรียนมากกว่าผู้สอนชาวไทย อย่างไรก็ตาม ยังมีผู้สอนชาวสเปนบางคนที่แสดงอาการโกรธทันที เช่น โยนเอกสารบนโต๊ะ ทุบโต๊ะ ระบายอารมณ์เมื่อไม่พอใจ แสดงท่าทางหงุดหงิดและมีภาษากายที่ชัดเจน แต่สิ่งที่ผู้สอนชาวสเปนทุกคนมีเหมือนกันคือ การพูดตรง ไม่พูดอ้อมค้อม เมื่อไม่พอใจสิ่งไหนจะทำการชี้แจงและตำหนิทันที ซึ่งสอดคล้องกับงานของฮอฟสเต็ดและคณะ (Hofstede et al., 2010: 196) ที่ระบุว่า คนที่มาจากวัฒนธรรมที่หลีกเลี่ยงความไม่แน่นอนสูงนี้มักพูดพร้อมมือประกอบ คนในสังคมนี้ยอมรับการขึ้นเสียง การใช้น้ำเสียงดุดัน การแสดงออกทางอารมณ์และการทุบโต๊ะ ทั้งนี้ประเทศสเปนมีค่าการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอนที่ 86 คะแนน เป็นค่าที่แสดงว่า สังคมสเปนมีการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอนสูง จึงอาจเป็นสาเหตุที่ทำให้ผู้สอนชาวสเปนแสดงอารมณ์และพฤติกรรมดังกล่าวออกมา

นอกจากนี้ มีผู้เรียนชาวไทยกลุ่มตัวอย่าง 10 ใน 20 คน จากมหาวิทยาลัยขอนแก่น ระบุว่า ผู้สอนชาวไทยแสดงอารมณ์ชัดเจนกว่าผู้สอนชาวสเปน โดยสามารถสังเกตได้จากสีหน้าแววตาเพราะด้วยความที่เป็นคนไทยเหมือนกัน จึงเข้าใจท่าทางของผู้สอนชาวไทย ในทางกลับกันเมื่อผู้สอนชาวสเปนนิ่งเงียบ ตนจะดูไม่ออกเพราะไม่รู้วัฒนธรรมสเปน

ผู้เรียนชาวไทยกลุ่มตัวอย่างทุกคนของทั้งสองมหาวิทยาลัยให้ความเห็นว่า ชอบการแสดงออกทันทีของผู้สอนชาวสเปนจะได้รู้ว่าควรทำตัวอย่างไรและนำไปปรับปรุงได้ แต่ไม่ชอบการแสดงออกทางสีหน้า ชอบให้ผู้สอนแสดงออกทางคำพูดมากกว่า

พฤติกรรมการแสดงออกของผู้สอนชาวสเปนที่ผู้เรียนชาวไทยทุกคนในกลุ่มตัวอย่างชอบคือ การมีพลังความกระตือรือร้นในการสอนที่แสดงออกผ่านทางน้ำเสียงและท่าทาง ผู้สอนชาวสเปนกระตือรือร้นมาก ผู้สอนเข้าหาผู้เรียนและไม่นั่งอยู่ที่โต๊ะสอนเพียงอย่างเดียว ทำให้ผู้เรียนชาวไทยรู้สึกตื่นตัวอยู่ตลอดเวลา ผู้เรียนชาวไทยให้ความเห็นว่า เมื่อผู้สอนมีพลังทำให้ผู้เรียนอยากมีส่วนร่วมแต่เมื่อผู้สอนพูดซ้ำและเหนื่อย ผู้เรียนรู้สึกว่าพลังลดลงตามผู้สอน ผู้เรียนชาวไทยทุกคนระบุว่า การที่ผู้สอนแสดงความเป็นมิตรและเป็นกันเองทำให้ผู้เรียนกล้าที่จะถามหรือแสดงความคิดเห็น และผู้เรียนชาวไทยหลายคนระบุว่า ชอบที่ผู้สอนชาวสเปนให้ที่นั่งเป็นวงกลมทำให้เห็นหน้าเพื่อนทั้งห้องและไม่เงินเวลาแสดงความคิดเห็น

พฤติกรรมการแสดงออกของผู้สอนชาวสเปนที่ผู้เรียนชาวไทยส่วนใหญ่ไม่ชอบ ได้แก่ การพูดเสียงดังมาก พูดเร็วมาก การจ้องหน้าผู้เรียนเวลาพูด การจี้ให้ตอบคำถาม การขมวดคิ้วแสดงความสงสัยหรือแสดงสีหน้าประหลาดใจเมื่อผู้เรียนตอบผิด ผู้เรียนชาวไทยระบุว่า การแสดงสีหน้าของผู้สอนชาวสเปนทำให้ผู้เรียนรู้สึกไม่มั่นใจ รู้สึกไม่ดี และทำให้ไม่กล้าตอบอีกต่อไป นอกจากนี้ผู้เรียนบางคนยังให้ความเห็นว่า ไม่ชอบผู้สอนที่ถามให้ตอบและไม่แก้คำตอบให้เมื่อผู้เรียนตอบผิดแต่ไปถามผู้เรียนคนอื่น ผู้เรียนคนที่ตอบผิดรู้สึกไม่ดีและเสนอว่าการแก้ไขดูทันทีและชี้ให้เห็นส่วนที่ผิด ทำให้ผู้เรียนที่ตอบผิดไม่รู้สึกเสียกำลังใจ

### 3.3.1.2 ผู้สอนชาวสเปน

ความเงียบ การไม่ถามเมื่อไม่เข้าใจ การควบคุมอารมณ์ความรู้สึกด้านลบ และการยิ้มในทุกสถานการณ์ของผู้เรียนชาวไทยจัดเป็นปัญหาประการสำคัญที่ผู้สอนชาวสเปนต้องปรับตัวอย่างมาก ผู้สอนชาวสเปนทุกคนระบุว่า ผู้เรียนชาวไทยมีสีหน้า

แบบเดิมตลอดเวลา ทำให้ผู้สอนไม่รู้ว่าผู้เรียนคิดอะไรอยู่ สงสัย ตามไม่ทัน ไม่สบายใจ พอใจ ไม่พอใจ เข้าใจหรือไม่เข้าใจบทเรียน ผู้สอนระบุว่า ต้องอาศัยเวลาและการรู้จักให้มากขึ้นถึงจะคาดเดาความคิดของผู้เรียนได้ เมื่อสนิทมากขึ้นผู้เรียนชาวไทยจะแสดงออกเพิ่มเติมก็ยังไม่มากเท่าผู้เรียนชาวสเปน ผู้เรียนชาวไทยควบคุมอารมณ์ตนเองอย่างมาก พยายามหลีกเลี่ยงอารมณ์ที่ไม่ดีหรืออารมณ์ด้านลบ โดยไม่แสดงอารมณ์ทางสีหน้า เพราะเป็นอารมณ์ที่ทำให้รู้สึกไม่สบายใจหรือรบกวนคนอื่น ผู้เรียนชาวไทยแสดงออกมากกว่ามีความสุข สนุก แต่ถ้าเป็นอารมณ์ด้านลบหรืออารมณ์ที่แท้จริงผู้เรียนชาวไทยหรือคนไทยโดยทั่วไปจะปิดบังไว้ ซึ่งเป็นการยากที่จะรับรู้ความรู้สึกของคนไทยหรือผู้เรียนชาวไทย อารมณ์เดียวที่ผู้เรียนชาวไทยแสดงออกเป็นอย่างมากคือ อารมณ์สนุก โดยการหัวเราะและจะทำตัวมีความสุขอยู่ตลอดเวลา ข้อมูลที่ได้จากผู้สอนชาวสเปน สอดคล้องกับงานของเลวิส (Lewis, 2006:472) ที่ระบุว่า การสื่อสารกับคนไทย การรักษาหน้าเป็นเรื่องสำคัญและควรหลีกเลี่ยงการเผชิญหน้าในทุกกรณี นอกจากนี้ผู้สอนชาวสเปนยังระบุว่า การแฉวเพื่อนในห้องเรียนเป็นสิ่งที่ผู้เรียนชาวไทยชอบทำเมื่อฟังเพื่อนร่วมชั้นเรียนเล่าเรื่องบางอย่าง ผู้เรียนชาวไทยจะส่งเสียงล้อเลียนเพื่อน การส่งเสียงแฉวเพื่อนเป็นสิ่งที่ผู้เรียนชาวไทยแสดงออกอย่างมากแต่ผู้เรียนชาวสเปนไม่ทำ

ผู้เรียนชาวไทยจะยิ้มกับทุกสถานการณ์ แต่การยิ้มไม่ได้หมายความว่าผู้เรียนจะเห็นด้วย เข้าใจหรือพอใจ ผู้เรียนมักตอบว่า “sí” ซึ่งมีความหมายว่าใช่หรือตกลง กับทุกคำถามแม้ไม่เข้าใจคำถามก็ตอบว่า “sí” ทั้งที่คำถามต้องการคำตอบที่เป็นประโยชน์หรือคำตอบอื่นที่ไม่ใช่คำตอบว่าใช่หรือไม่ใช่ การเข้าใจผู้เรียนชาวไทยเป็นเรื่องยากที่ต้องใช้เวลา ผู้สอนต้องคาดเดาว่า ผู้เรียนเข้าใจสิ่งที่ตนอธิบายหรือไม่โดยอาศัยเวลาจนสามารถสังเกตลักษณะท่าทางผู้เรียนได้ว่าไม่เข้าใจ

บรรยากาศในห้องเรียนในประเทศไทยมีความเจียมมากกว่าห้องเรียนในประเทศสเปนเพราะผู้เรียนมีส่วนร่วมน้อย มีความเจียมเพราะผู้เรียนชาวไทยไม่ถามเมื่อสงสัยและไม่ทำตัวโดดเด่นหรือเรียกร้องความสนใจจากผู้สอน ผู้สอนชาวสเปนต้องศึกษาการแสดงออกของผู้เรียนชาวไทยโดยการสังเกตสีหน้าของผู้เรียนเพื่อควารู้สึกอย่างไรและ

เข้าใจบทเรียนหรือไม่ ผู้สอนชาวสเปนคนหนึ่งระบุว่า การคาดหวังให้ผู้เรียนชาวไทยพูดว่า “ไม่เข้าใจ” “มีปัญหา” เป็นเรื่องยาก เนื่องจากถ้าถามว่าเข้าใจไหมจะไม่มีใครยกมือบอกว่าไม่เข้าใจ ทำให้ผู้สอนเกิดความรู้สึกในใจว่าผู้เรียนจะเข้าใจจริงไหม เพราะไม่เคยถาม ทุกอย่างดูดีเกินจริง และเมื่อให้ทำข้อสอบผู้เรียนก็สามารถตอบได้ดี เป็นไปได้ว่าเป็นเพราะจำคำตอบมาตอบ ไม่ได้เข้าใจจริงๆ ทำให้จนถึงตอนนี้ ผู้สอนยังไม่รู้ว่าที่ผู้เรียนทำข้อสอบได้ดีเป็นเพราะเข้าใจเนื้อหาจริงๆ หรือจำคำตอบมาตอบ

ผู้สอนชาวสเปนอีกคนหนึ่งระบุว่าเมื่อถามรายบุคคลให้ผู้เรียนชาวไทยตอบ บางครั้งถ้าฟังคำถามไม่ทันผู้เรียนชาวไทยจะมองหาเพื่อนให้ช่วย ในทางกลับกันผู้เรียนชาวสเปนจะขอให้ผู้สอนทวนคำถามซ้ำอีกรอบ หรือในกรณีที่ตอบไม่ได้จะพูดว่า “ไม่รู้แต่จะลองตอบดู” ในขณะที่ผู้เรียนชาวไทยเมื่อตอบไม่ได้หรือไม่ได้ทำการบ้านมา จะขอคำตอบเพื่อนข้างๆ หรือให้เพื่อนข้างๆ ช่วยตอบ ซึ่งสำหรับผู้สอนชาวสเปน การกระทำเช่นนี้เป็นภาพที่ไม่ดี ผู้สอนมองว่าผู้เรียนไม่มีความรับผิดชอบและขี้เกียจ ถ้าผู้สอนต้องการถามเพื่อนข้างๆ ของผู้เรียน ผู้สอนจะถามเอง และการลอกงานหรือคำตอบต่อหน้าผู้สอนเป็นสิ่งที่ผู้เรียนชาวสเปนไม่ทำ ถ้าจะลอกผู้เรียนชาวสเปนจะทำการลอกก่อนเข้าเรียนแต่จะไม่ขอคู่มือคำตอบเพื่อนข้างๆ ต่อหน้าผู้สอน

ผู้สอนชาวสเปนทุกคนระบุว่าผู้เรียนชาวสเปนมีความคิดเปิดกว้างและพูดตรง ไม่ว่าจะรู้สึกอย่างไรก็ตามผู้เรียนชาวสเปนจะแสดงออก ผู้เรียนชาวสเปนแสดงออกมาก ทั้งสีหน้า น้ำเสียง ท่าทาง วิธีการพูดจะพูดเสียงสูง เสียงดัง สิ่งที่เขาออกมาจะแสดงความไม่เคารพผู้สอน แสดงให้เห็นชัดว่าไม่พอใจและไม่เห็นด้วย เมื่อไม่เข้าใจผู้เรียนชาวสเปนจะถามทันที เมื่อต้องการแสดงความคิดเห็นจะพูดขึ้นมาทันที เพราะการให้ความเคารพผู้สอนในประเทศสเปนมีน้อยกว่าประเทศต่างๆ ในเอเชีย ทำให้ผู้เรียนชาวสเปนกล้าถาม กล้าแสดงความคิดเห็น และเมื่อขอให้แสดงความคิดเห็นผู้เรียนชาวสเปนจะแสดงความคิดเห็นไม่หุ่ยจนผู้สอนต้องขอให้หยุดแสดงความคิดเห็น

ผู้สอนชาวสเปน 5 ใน 10 คน ระบุว่า วิธีการที่ทำให้ผู้เรียนชาวไทยแสดงออกมากขึ้นคือ ผู้สอนต้องปรับตัวโดยการแสดงความเป็นมิตร ยิ้มให้มากขึ้น หรือการที่ผู้สอนเดินไปใกล้ผู้เรียนทีละคน ผู้เรียนที่ไม่กล้าถามต่อหน้าเพื่อนจะกล้าถามเมื่อผู้สอนได้มาอยู่ใกล้ นอกจากนั้นบรรยากาศในห้องเรียนต้องสบายใจ ทำให้เกิดความกลมเกลียวในกลุ่มผู้เรียน สร้างบรรยากาศที่ทุกคนกล้าพูดคุยกันเอง เช่น การนั่งเป็นวงกลมโดยให้ผู้เรียนทุกคนเห็นหน้ากัน นอกจากนี้เมื่อสนิทกันแล้วก็จะทำให้กล้าถามต่อหน้าเพื่อน และการสอนวิธีตั้งคำถาม คำศัพท์ที่เกี่ยวกับการถาม เมื่อผู้เรียนรู้วิธีการถามก็จะกล้าถามเมื่อสงสัย รวมทั้งผู้สอนต้องศึกษาความชอบของผู้เรียนแต่ละคนเพื่อจัดกิจกรรมที่ทำให้ผู้เรียนทุกคนสนใจได้เพราะผู้เรียนแต่ละคนมีความสนใจไม่เหมือนกัน

### 3.3.1.3 อภิปรายผล

หนึ่งในอุปสรรคประการสำคัญในการเรียนการสอนในชั้นเรียนของผู้เรียนชาวไทยคือ ความเขินอายและการไม่แสดงอารมณ์หรือความรู้สึกของผู้เรียนชาวไทย ทำให้ผู้สอนชาวสเปนไม่รู้ว่าผู้เรียนเข้าใจหรือไม่เข้าใจเรื่องใด และผู้เรียนชาวไทยหลายคนยังระบุว่า ไม่ชอบที่ผู้สอนชาวสเปนพูดเสียงดังและใช้มือรวมทั้งมีท่าทางประกอบการพูดอย่างมาก ผลการสัมภาษณ์สอดคล้องกับงานของนักวิชาการต่างประเทศหลายคน (Foster, 2000: 114, 116-118; Gesteland, 2002: 145; Lewis, 2006: 473) ที่ระบุว่าสังคมไทยมีวัฒนธรรมที่แสดงออกน้อย คนไทยจะพูดด้วยน้ำเสียงที่นุ่มนวล อ่อนโยน สุภาพและไม่แสดงอารมณ์ความรู้สึก (Lewis, 2006: 472) คนไทยเป็นผู้ฟังที่ไม่เคยขัดจังหวะผู้พูดและถ้าไม่ถูกถามจะไม่แสดงความคิดเห็น ฮอฟสเตดและคณะ (Hofstede et al., 2010) ยังระบุว่าคนไทยมักหลีกเลี่ยงการเผชิญหน้า ทำให้ในการสื่อสารกับคนไทย คำว่า “ใช่” ไม่ได้มีความหมายว่าตกลงหรือยอมรับเสมอไป ผู้สอนชาวสเปนระบุว่าต้องใช้ความพยายามในการสังเกตและใช้เวลาในการเรียนรู้วัจนภาษาของผู้เรียนเพื่อจะคาดเดาคำคิดและประเมินว่า ผู้เรียนเข้าใจเรื่องที่ต้องการอธิบายหรือไม่ ผลการสัมภาษณ์ด้านพฤติกรรมการแสดงออกสะท้อนในการศึกษาของ รุ่ง ศรีอัญญาพร (Sriussadaporn, 2006: 339) ที่ว่าชาวต่างชาติควรเรียนรู้และทำความเข้าใจความหมายที่แท้จริงของวัจนภาษาของคนไทย ไม่ว่าจะเป็นการยิ้ม การผงกศีรษะ และการเงย

ผู้เรียนชาวไทยยังระบุว่า ผู้สอนชาวสเปนแสดงออกทางอารมณ์ทางสีหน้า น้ำเสียงและท่าทางมากกว่าผู้สอนชาวไทยที่จะแสดงออกทางคำพูด ซึ่งสะท้อนในงานของเกสเทลแลนด์ (Gesteland, 2002: 69) ที่ระบุว่าประเทศสเปนถูกจัดให้เป็นหนึ่งในประเทศที่มีการแสดงออกมากที่สุดในโลก แม้ว่าผู้เรียนชาวไทยจะระบุว่าชอบให้มีการแสดงออกทันทีของผู้สอนชาวสเปน เพื่อจะได้ปรับตัวทันแต่บางครั้งการแสดงออกบางอย่างของผู้สอนชาวสเปนทำให้ผู้เรียนชาวไทยจำนวนหนึ่งรู้สึกไม่พอใจ คือ การตำหนิเชิงตลกและการทำหน้าสงสัย ก้าวขมวดเมื่อผู้เรียนตอบผิด โดยผู้สอนชาวสเปนอธิบายว่า การแสดงสีหน้าสงสัยเป็นวิธีการแสดงออกให้ผู้เรียนรับรู้คำตอบผิด จะได้พยายามคิดหาคำตอบใหม่ แต่ผู้เรียนระบุว่าไม่ชอบการแสดงสีหน้าดังกล่าว และผู้สอนชาวสเปนระบุว่า การตำหนิโดยทำเหมือนเป็นเรื่องตลกเป็นนิสัยการตำหนิผู้อื่นของชาวสเปน

ผู้วิจัยคาดว่า สาเหตุประการหนึ่งที่ผู้สอนชาวสเปนรู้สึกว่า ผู้เรียนชาวไทยเฉยและคาดหวังให้ผู้เรียนคิดริเริ่มเมื่อตอบไม่ได้ให้พยายามด้วยตนเองมากกว่าการขอดูคำตอบของเพื่อนข้างๆ ในขณะที่ผู้เรียนชาวไทยมองว่าผู้สอนชาวสเปนดูกระตือรือร้นอยู่ตลอดเวลาและแสดงออกทางอารมณ์มาก เพราะผู้สอนชาวสเปนมาจากวัฒนธรรมที่หลีกเลี่ยงความไม่แน่นอนสูง ซึ่งฮอฟสเตดและคณะ (Hofstede et al., 2010: 197) ระบุว่าคนที่มาจากวัฒนธรรมที่หลีกเลี่ยงความไม่แน่นอนสูง มักจะมีลักษณะยุ่ง กระตือรือร้นแสดงอารมณ์ และก้าวร้าว ในขณะที่คนที่มาจากวัฒนธรรมที่หลีกเลี่ยงความไม่แน่นอนต่ำ มักจะถูกมองว่าเป็นคนเฉย ไม่กระตือรือร้น ทำตัวสบายๆ ถูกควบคุมสั่งการได้และจืดจาง

จากการสัมภาษณ์สรุปได้ว่า ผู้สอนชาวสเปนควรสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้เรียนชาวไทยให้เกิดความไว้วางใจ จะทำให้ผู้เรียนกล้าแสดงความคิดเห็นมากขึ้นและผู้สอนจะต้องศึกษาและสังเกตอวัจนภาษา เช่น การยิ้มและสีหน้าสงบนิ่งของผู้เรียนเพื่อประเมินระดับความเข้าใจ เพราะการตอบรับ หรือ การตอบว่า “Si” ก็ไม่สามารถสรุปได้ว่าผู้เรียนเข้าใจสิ่งที่ผู้สอนอธิบาย รวมทั้งผู้สอนชาวสเปนควรหลีกเลี่ยงการพูดเสียงดัง

และควรปรับวิธีการแสดงออกโดยเปลี่ยนไปใช้คำพูดแทนการแสดงออกทางสีหน้าและท่าทาง เช่น การเฉลยคำตอบที่ถูกต้อง หรือ การพูดความรู้สึก

### 3.3.2 การแสดงความคิดเห็น

#### 3.3.2.1 ผู้เรียนชาวไทย

ผู้เรียนชาวไทย 39 ใน 40 คน ระบุว่า ด้วยวัฒนธรรมไทย การแสดงความคิดเห็นต่างแม้จะเป็นความคิดเห็นที่ถูกแต่ถ้าคิดต่างจากเสียงส่วนใหญ่ ความเห็นนั้นจะกลายเป็นความคิดเห็นที่ผิดได้ ผู้เรียนชาวไทยจึงหลีกเลี่ยงการแสดงความคิดเห็นต่าง มีผู้เรียนชาวไทยกลุ่มตัวอย่างคนหนึ่งที่เคยไปแลกเปลี่ยนที่ประเทศสเปนให้ความเห็นว่า ก่อนไปแลกเปลี่ยนตนไม่กล้าแสดงความคิดเห็นหรือถามเมื่อสงสัยเพราะสังคมไทยเป็นสังคมกลุ่มต้องตามคนส่วนใหญ่ แม้เรื่องที่เราถูกแต่ถ้าเราเป็นคนส่วนน้อยเราก็กลายเป็นฝ่ายผิดได้ หลังจากกลับจากเรียนแลกเปลี่ยนเป็นเวลาหกเดือนที่ประเทศสเปน ทำให้ตนกล้าแสดงความคิดเห็นต่าง กล้าถามผู้สอน กล้าโต้แย้งเนื่องจากวัฒนธรรมการเรียนแบบสเปนฝึกให้แสดงความคิดเห็นและถามได้ตลอดเวลาทำให้เมื่อกลับมาเรียนที่ไทยยังรู้สึกเคยชินกับการแสดงความคิดเห็นและถามผู้สอนเมื่อไม่เข้าใจหรือสงสัย

นอกจากนี้ ผู้เรียนชาวไทยกลุ่มตัวอย่างจำนวนมากยังให้ข้อมูลเพิ่มเติมว่าจะแสดงความคิดเห็นกับผู้สอนชาวสเปนแต่จะไม่แสดงความคิดเห็นกับผู้สอนชาวไทย เพราะนิสัยของผู้สอนชาวไทยที่ไม่เปิดรับความคิดเห็นที่ต่างจากตนและไม่เปิดกว้างทางความคิด ผู้สอนชาวไทยมีคำตอบในใจและต้องการให้เป็นวิธีของตนผู้สอนมีคำพูดที่อยากได้ยินอยู่แล้ว ถ้าพูดไม่ตรงกับความคิดผู้สอน ผู้สอนจะไม่ยอมรับและวัฒนธรรมไทยถ้าใครคิดต่างจะถูกต่อต้าน นอกจากนี้ผู้เรียนเคยพูดกับผู้สอนชาวไทยและผู้สอนมองด้วยสายตาไม่ดีเป็นการแสดงให้เห็นว่าผู้สอนไม่ยอมรับความคิดของผู้เรียน บางครั้งการพูดกับผู้สอนชาวไทยเหมือนเป็นการแสดงว่าผู้เรียนรู้มากกว่าผู้สอน ผู้สอนชาวไทยจะไม่พอใจถ้าผู้เรียนเห็นว่าผู้สอนพูดผิด ดังนั้นผู้เรียนจึงไม่แสดงความคิดเห็นและไม่ทักท้วง ปล่อยให้ผู้สอนรู้ด้วยตนเองที่หลังคิดว่าเพราะไม่ยอมมีปัญหากับผู้สอน ขณะเดียวกันผู้เรียนชาวไทยที่ระบุว่าไม่ถามผู้สอนชาวสเปนเมื่อไม่เข้าใจมีสาเหตุ

เนื่องมาจากปัจจัยสองประการ ประการแรกคือ ไม่กล้าถามเพราะกลัวขัดจังหวะการสอน และเห็นว่าเพื่อนร่วมชั้นเรียนเข้าใจเรื่องดังกล่าวแล้วจึงไม่อยากทำให้เพื่อนเสียเวลา ประการที่สองคือ ผู้เรียนชาวไทยกลุ่มที่ไม่กล้าถามเนื่องมาจากทักษะทางภาษาที่ไม่สามารถประมวลคำศัพท์และสร้างประโยคภาษาสเปนได้ต้องใช้เวลาคิดและบางครั้งไม่รู้จะถามอย่างไรจึงเงียบ

ผู้เรียนบางกลุ่มที่กล้าแสดงความคิดเห็นอธิบายว่า การแสดงความคิดเห็นขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการ ได้แก่ ผู้สอน เพื่อนร่วมชั้น บรรยากาศ วิชาเรียน แม้ผู้เรียนชาวไทยกล้าแสดงความคิดเห็นต่างกับผู้สอนชาวสเปนแต่ระบุว่า ต้องแสดงให้ดูเป็นกลาง ใช้คำพูดที่ทำให้ดูนุ่มนวล คำพูดที่แสดงให้เห็นว่าเป็นความคิดเห็นปัจเจก ไม่โจมตีอีกฝ่าย ไม่พูดเปรียบเทียบ เพื่อหลีกเลี่ยงความขัดแย้งกับเพื่อนร่วมชั้นเรียน เช่น ใช้คำว่า “ส่วนตัวแล้วคิดว่า” แต่ก็ไม่บ่อยนักที่ผู้เรียนจะแสดงความคิดเห็น เพราะจะโดนเพื่อนมองไม่ดีและ โดนล้อเลียน จึงขอลือกที่จะเงียบเป็นผู้สังเกตการณ์ แต่ถ้ากับผู้สอนชาวไทยจะไม่แสดงความคิดเห็นเพราะเกรงว่าจะมีปัญหาขัดแย้งตามมาและจะกระทบกับคะแนน โดยผู้เรียนชาวไทยกลุ่มตัวอย่างบางส่วนให้ความเห็นว่า จะไม่แสดงความคิดเห็นเลยไม่ว่าจะเป็นผู้สอนชาวสเปนหรือชาวไทยก็ตาม ถ้าผู้เรียนคิดต่างและทำให้กลายเป็นฝ่ายตรงข้าม

### 3.3.2.2 ผู้สอนชาวสเปน

ผู้สอนชาวสเปนกลุ่มตัวอย่างทุกคนมีความเห็นตรงกันว่า ผู้เรียนชาวไทยมีความเกรงใจสูงและไม่กล้าแสดงออกทางด้านอารมณ์ ความรู้สึก และความคิดเห็น ซึ่งเป็นปัญหาหลักในการเรียนการสอนของผู้เรียนชาวไทย ผู้สอนชาวสเปนคนหนึ่งยกตัวอย่างว่า การทำกิจกรรมในห้องเรียน เมื่อขอให้แสดงความคิดเห็นหรือตอบคำถาม ผู้เรียนมักเงียบ ไม่ตอบ ถ้าไม่มีหัวหน้าหรือผู้ริเริ่มแสดงความคิดเห็นจะไม่มีใครกล้าตอบ และเมื่อมีคนหนึ่งตอบ ทุกคนจะเลียนแบบคำตอบและตอบเหมือนกัน ไม่มีใครกล้าแสดงความคิดเห็นต่างซึ่งเป็นสิ่งที่ผู้เรียนชาวไทยต้องปรับปรุง ผู้สอนชาวสเปนกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ให้ความเห็นว่า ผู้เรียนชาวไทยควรเป็นตัวของตัวเองให้มากกว่านี้ทั้งกับความคิดและทางเดินชีวิตของตนเอง การศึกษาไทยต้องพัฒนาเพราะวิธีการเรียนการสอนแบบ

ไทยไม่ได้ทำให้ผู้เรียนเป็นตัวของตัวเองหรือสามารถพึ่งพาตัวเองได้ การขอให้ผู้เรียนชาวไทยแสดงความคิดเห็นหรือแสดงออกในห้องเรียนเป็นเรื่องยากมาก ผู้สอนต้องปรับวิธีการสอนและต้องใช้เวลามากเพื่อให้ผู้เรียนจะริเริ่มการสนทนาหรือแสดงความคิดเห็นในชั้นเรียน

### 3.3.2.3 อภิปรายผล

การไม่แสดงความคิดเห็นของผู้เรียนชาวไทยเป็นอุปสรรคประการสำคัญในการเรียนการสอน สาเหตุหนึ่งมาจากสังคมไทยมีวัฒนธรรมที่ไม่แสดงออก เกสเทลแลนด์ (Gesteland, 2002) ระบุว่า ในวัฒนธรรมที่ไม่แสดงออก การขัดจังหวะระหว่างการสนทนาถือเป็นเรื่องไม่สุภาพและไม่ให้เกียรติผู้ที่กำลังพูดอยู่ ด้วยลักษณะทางวัฒนธรรมนี้ อาจทำให้ผู้เรียนชาวไทยไม่กล้าขัดจังหวะถามผู้สอนเมื่อสงสัย สาเหตุอีกประการอาจมาจากวัฒนธรรมไทยที่มีการรักษาหน้าของทุกคนและหลีกเลี่ยงความขัดแย้ง จะเห็นได้จากบทสัมภาษณ์ที่ผู้เรียนระบุว่า ผู้เรียนจะประเมินสถานการณ์ก่อนแสดงความคิดเห็นและจะเลือกใช้คำพูดที่เป็นกลาง เลือกใช้คำที่ไม่กระทบฝ่ายใด รวมทั้งหาเพื่อนสนับสนุนความเห็น ผลการสัมภาษณ์แสดงให้เห็นว่าสังคมไทยเป็นสังคมประนีประนอม คนไทยจะหลีกเลี่ยงความขัดแย้งหรือการเผชิญหน้า และจะรักษาความสงบเรียบร้อยในกลุ่มในสังคม และแก้ไขความขัดแย้งโดยการประนีประนอมกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานของเคราสเนอร์ (2537:253) ที่ระบุว่า วัฒนธรรมของคนไทยที่พบอย่างมากที่สุดคือ การหลีกเลี่ยงการเผชิญหน้ากัน ในสังคมคนไทยหวังให้มีการสวมหน้ากากปิดบังอารมณ์ โดยเฉพาะอารมณ์ด้านลบ เช่น อารมณ์โกรธ เกลียด รำคาญ คนไทยเห็นว่าจำเป็นต้องรักษาความปรองดองกันในสังคมไว้ ดังนั้นใบหน้าที่ยิ้มแย้มเป็นมิตรของคนไทย จึงมักจะปิดบังความไม่ชอบ ความไม่เห็นด้วย และความไม่ไว้วางใจ โดยคนไทยมักจะไม่ได้ตอบอย่างตรงไปตรงมา ทั้งนี้เพื่อหลีกเลี่ยงการทำให้ผู้อื่นขุ่นข้องหมองใจ แทนที่จะบอกปฏิเสธไปทันทีทันใด คนไทยกลับใช้คำพูดผัดผ่อนออกไปอย่างไม่มีกำหนดแน่นอน เคราสเนอร์ (2537:254) ระบุว่า ชาวตะวันตกถือว่าการพูดตรงไปตรงมาและเปิดเผยเป็นเรื่องที่ยอมรับได้ รวมทั้งยังเป็นความถูกต้องด้วย การวิพากษ์วิจารณ์ การโต้เถียงและการเผชิญหน้า

ในที่สาธารณะอย่างเปิดเผยถือเป็นบรรทัดฐานของชาวตะวันตก สำหรับชาวตะวันตกนั้น การตอบรับคำเชิญแล้วไม่ไปร่วมในงาน นับเป็นการทำผิด แต่สำหรับวัฒนธรรมไทย คนไทยชอบที่จะหลีกเลี่ยงการทำให้ผู้อื่น โกรธจึงไม่ปฏิเสธคำเชิญโดยทันที ซึ่งตรงกับ การศึกษาของคนไทยโดย รุ่ง ศรีอัยญาพร (Sriussadaporn, 2006:339) ที่ระบุว่า วัฒนธรรมไทย คนไทยส่วนใหญ่มักจะมีนิสัยไม่ปฏิเสธโดยทันที

ผลการสัมภาษณ์ยังสอดคล้องกับงานของฮอฟสเตเดและคณะ (Hofstede et al., 2010) ที่ระบุว่า ค่าของความเป็นปัจเจกบุคคลของประเทศไทยมีจำนวนคะแนน 20 คะแนน เป็นคะแนนที่แสดงความเป็นปัจเจกบุคคลในระดับต่ำแสดงว่า สังคมไทยมี วัฒนธรรมที่ค้ำึงถึงสังคมส่วนรวม (Collectivism) ในอัตราสูงมาก คนในสังคมคิดและ ทำเรื่องต่างๆ ที่ให้ความสำคัญกับความรู้สึกของผู้อื่นหรือกลุ่มมากกว่าความรู้สึกของ ตนเอง ซึ่งต่างจากสังคมสเปน งานของฮอฟสเตเดและคณะ (Hofstede et al., 2010) ระบุว่า ค่าของความเป็นปัจเจกบุคคลของประเทศสเปนมีจำนวนคะแนน 51 คะแนน แสดงว่าคนสเปนมีวัฒนธรรมที่เน้นความเป็นปัจเจกบุคคล (Individualism) วัฒนธรรม เช่นนี้อาจส่งผลให้คนสเปนกล้าแสดงความคิดเห็นต่าง นอกจากนี้มีสาเหตุอื่นอีกคือ ผู้เรียนไม่กล้าถามเพราะขาดความรู้เรื่องศัพท์และโครงสร้างประโยคการถาม ดังนั้น ผู้สอนชาวสเปนต้องปรับวิธีการสอนและหาเทคนิคการสอนที่เหมาะสมมาใช้กับผู้เรียน ชาวไทย เช่น การทำกิจกรรมและใช้เกมตั้งคำถามที่เป็นการบังคับให้ผู้เรียนต้องฝึก ตั้งคำถามเพื่อเป็นการสร้างความคุ้นชินและเรียนรู้วิธีการถามซึ่งช่วยให้ผู้เรียนกล้าถาม ในห้องเรียนมากขึ้น และการใช้กิจกรรมที่ฝึกการแสดงความคิดเห็นต่าง หรือ การแบ่งกลุ่มตามความเห็นหลากหลายโดยให้เวลาผู้เรียนหารือกันและขอให้ตัวแทน พุดความเห็นของกลุ่ม วิธีนี้จะทำให้ผู้เรียนไม่รู้สึกแยะกับการแสดงความคิดเห็นที่ต่าง จากเพื่อน เพราะกิจกรรมนี้เป็นส่วนหนึ่งของการเรียนและเป็นการพุดความเห็น แทนคนในกลุ่ม ไม่ใช่ความเห็นส่วนบุคคล

### 3.3.3 พฤติกรรมอื่น ๆ

นอกจากประเด็นข้างต้นแล้ว ยังพบความแตกต่างด้านพฤติกรรมและความคาดหวังด้านอื่นที่ไม่เกี่ยวกับประเด็นที่ศึกษาอีกด้วย เช่น การนอนหลับในห้องเรียน การใช้มือถือในห้องเรียน การรับประทานขนมในห้องเรียน การพูดภาษาไทยระหว่างผู้เรียนด้วยกันในคาบเรียน การคุยกันเสียงดัง การออกไปเข้าห้องน้ำระหว่างคาบเรียน และการถอดรองเท้าระหว่างนั่งเรียน โดยการหลับในห้องเรียนเป็นพฤติกรรมที่ผู้สอนรู้สึกประหลาดใจมาก เมื่อทำงานเสร็จ ผู้เรียนชาวไทยจะก้มหน้าฟุบบนโต๊ะหรือแสดงอาการง่วงในห้องเรียนและก้มหน้าฟุบบนโต๊ะ ในห้องเรียนที่สเปนจะไม่มีผู้เรียนก้มหน้าหลับในห้องเรียน ถ้าเหนื่อยจะไม่มาเรียนหรือเลือกที่จะนอนนอกห้องเรียน เพราะผู้สอนรู้สึกไม่ดีเมื่อเห็นผู้เรียนก้มหน้านอน ผู้สอนรู้สึกว่า ผู้เรียนเบื่อหรือทนสอนไม่ดี จึงอยากให้ผู้เรียนอยู่บ้านพักคิดว่าถ้ามาไม่ไหว อย่ามาเพียงแค่อำนาจ ต้องเอาสมองมาเรียนด้วย ในเรื่องการใช้อุปกรณ์ในคาบเรียนของผู้เรียนชาวไทยเป็นอีกพฤติกรรมที่ผู้สอนชาวสเปน 8 ใน 10 คน ระบุว่า รู้สึกรำคาญใจเป็นอย่างมาก ผู้สอนชาวสเปนมีความรู้สึกที่ผู้เรียนชาวไทยใช้มือถือตลอดเวลาและใช้มือถือเป็นประจำทั้งส่งไลน์ เล่นเฟซบุ๊ก เล่นเกม คุยโทรศัพท์ในห้องเรียนซึ่งเป็นการรบกวนสมาธิของผู้สอนและเพื่อนร่วมชั้นเรียน แม้จะเป็นการคุยในช่วงเวลาสั้นๆ ก็ตาม ผู้สอนเสนอว่า ถ้าเป็นเรื่องสำคัญควรออกไปคุยโทรศัพท์ข้างนอกแต่ถ้าไม่สำคัญก็ไม่ต้องรับโทรศัพท์ วิธีที่ดีที่สุดคือปิดมือถือเวลาอยู่ในห้องเรียน ห้องเรียนที่ประเทศสเปนไม่อนุญาตให้ผู้เรียนใช้มือถือและนำแก่น้ำเปล่าเข้าห้องเรียน ผู้สอนชาวสเปนหลายคนระบุว่า ผู้เรียนชาวไทยจำนวนหนึ่งจะคุยกันด้วยภาษาไทยระหว่างที่ผู้สอนสอนและจะเป็นผู้เรียนคนเดิมที่มักคุยกันในห้องเรียน ผู้สอนต้องร้องเพื่อให้ผู้เรียนเงียบ ผู้สอนมีความเห็นว่า เนื่องจากการเรียนภาษาสเปน ดังนั้นผู้เรียนไม่ควรพูดภาษาไทยและไม่ควรคุยกันระหว่างที่ผู้สอนกำลังสอน นอกจากนี้เมื่อผู้เรียนชาวไทยทั้งห้องเกิดความสงสัยหรือสับสนอะไรบางอย่างจะพูดคุยกันเสียงดังมาก สร้างความรำคาญใจให้กับผู้สอน ผู้สอนชาวสเปนยังระบุว่า ไม่ชอบให้ผู้เรียนไปเข้าห้องน้ำระหว่างการเรียนการสอน และผู้สอนคนหนึ่งยกตัวอย่างว่าที่ประเทศสเปน ผู้เรียนที่มีอายุตั้งแต่ 11 ปี ขึ้นไปจะไม่เข้าห้องน้ำระหว่างคาบเรียน

### 3.4 ความคาดหวังที่มีต่อบทบาทของผู้สอนและผู้เรียน

#### 3.4.1 ความคาดหวังเรื่องบทบาทของผู้สอน

##### 3.4.1.1 ผู้เรียนชาวไทย

ผู้เรียนชาวไทยกลุ่มตัวอย่างให้ความเห็นว่า ผู้สอนมีบทบาทอย่างมากในการเรียนรู้ของผู้เรียน ผู้เรียนจะชอบสิ่งที่เรียนหรือไม่ขึ้นอยู่กับผู้สอนและวิธีการถ่ายทอดเนื้อหา ถ้าเป็นเรื่องที่สนุกแต่สอนไม่ดี ถ่ายทอดได้ไม่น่าสนใจ ผู้เรียนก็ไม่อยากเรียน แต่ถ้าเป็นเรื่องน่าเบื่อแต่สอนได้ดี ผู้เรียนก็สนใจและอยากเรียนมากกว่าเรื่องที่สนุกแต่ถ่ายทอดไม่ดี นอกจากนี้ ผู้ร่วมชั้นเรียนก็มีผลในการเรียนรู้ของผู้เรียนเช่นกัน เช่น การทำกิจกรรมในห้องเรียน โดยการให้จับคู่คุยกับเพื่อน คู่ต้องมีความตื่นตัวและมีระดับทักษะทางภาษาที่เท่ากันหรือใกล้เคียงกัน ถ้าฝ่ายใดเก่งกว่ามากจะทำให้อีกฝ่ายรู้สึกแย่ และฝ่ายที่เก่งกว่าจะรู้สึกเบื่อ

ผู้เรียนชาวไทยจำนวนมากต้องการให้ผู้สอนชาวสเปนให้ความรู้แต่ไม่จำเป็นต้องให้ทั้งหมด ควรปล่อยให้คิดเอง เปิดโอกาสให้ใช้ความคิด ระดมความคิดกับเพื่อน ให้ลองตอบ เช่น ผู้เรียนเสนอว่าให้แบ่งกลุ่มและไปหาหรือกันเองแล้วค่อยเฉลยภายหลังในคาบเรียน ผู้เรียนระบุว่า การได้ปรึกษาหารือและถกความคิดจะทำให้เรียนรู้ได้ดีกว่าการนั่งฟังเฉยๆ ผู้เรียนชาวไทยส่วนใหญ่ชอบให้ทั้งห้องได้นั่งพูดคุยและรับฟังความเห็นของทุกคนและชอบคำถามปลายเปิดที่ให้ไปวิเคราะห์ต่อ

ผู้เรียนชาวไทยกลุ่มตัวอย่าง 35 ใน 40 คน มีความเห็นว่าการเรียนการสอน คือ การสื่อสารการพูดคุยกันมากกว่าที่ผู้สอนจะมาพูดให้ฟังฝ่ายเดียว ทุกคนในชั้นเรียนควรได้แบ่งปันและแสดงความคิดเห็น และสุดท้ายผู้สอนควรเป็นฝ่ายสรุปและอธิบายรายละเอียดเพิ่มเติมเพราะผู้สอนและผู้เรียนเปรียบเสมือนคู่สนทนา

อย่างไรก็ตาม มีผู้เรียนชาวไทยกลุ่มตัวอย่างบางคนต้องการให้ผู้สอนถ่ายทอดทุกอย่างว่าควรคิดอย่างไร ทำอย่างไรเพราะตนชอบฟังอย่างเดียวโดยเฉพาะในช่วงโมงแรกๆ ของการเรียนการสอนผู้เรียนจะไม่ชอบพูดเพราะยังไม่กล้าแสดงความคิดเห็น นึกคิดเรื่องที่เพิ่งเรียนไปไม่ออกและยังไม่สนิทกับเพื่อนร่วมชั้นเรียน

สำหรับผู้เรียนชาวไทยที่รู้สึกวาทักษะทางภาษาของตนไม่ดีคาดหวังให้ผู้สอนวางแผนหรือให้บทเรียนไปศึกษาล่วงหน้าก่อน ตนจะได้เตรียมหาคำศัพท์เพราะในห้องเรียนตนเรียนไม่ทันจึงต้องเตรียมตัวมาก่อน การให้บทเรียนไปศึกษาล่วงหน้าทำให้ผู้เรียนสามารถหาคำศัพท์เพื่อช่วยในการฟังในห้องเรียน เพราะปัญหาส่วนใหญ่เกิดจากการฟังไม่เข้าใจ และเสนอให้มีการบ้านบางส่วนไว้สำหรับทบทวนความรู้ของคาบที่เรียนจบไปในวันนั้น

นอกจากนี้ผู้เรียนชาวไทยจำนวนหนึ่งให้ความเห็นว่ารู้สึกประทับใจที่ผู้สอนชาวสเปนบางคนให้กำลังใจผู้เรียนอย่างมาก เพราะผู้เรียนชาวไทยกลัวการแสดงความคิดเห็น กลัวจะทำผิด ดังนั้นผู้สอนจึงไม่ควรตำหนิเมื่อผู้เรียนทำไม่ได้หรือตอบผิด ผู้สอนควรให้กำลังใจ เพราะการให้กำลังใจแก่ผู้เรียนเป็นการกระตุ้นทำให้ผู้เรียนสนใจและอยากเรียน เมื่อผู้เรียนพูดผิด ผู้เรียนคาดหวังให้ผู้สอนแก้ทันที จะได้ตระหนักถึงข้อบกพร่องของตนเอง

ผู้เรียนชาวไทยส่วนใหญ่มีความคาดหวังให้ผู้สอนแนะนำและแสดงแหล่งข้อมูลเพื่อให้ผู้เรียนไปศึกษาเพิ่มเติมในภายหลัง ตลอดจนให้ความรู้อื่นๆ ที่สามารถนำมาปรับใช้ในชีวิตประจำวันได้ด้วย คาดหวังให้ผู้สอนจะเป็นแรงบันดาลใจ สอนให้เข้าใจแล้วจึงมอบหมายงาน ทบทวนและถามว่าเข้าใจเรื่องที่สอนไหมและทำทุกอย่างให้ง่ายที่สุดสำหรับผู้เรียน ผู้เรียนยังคาดหวังให้ผู้สอนแสดงความเอาใจใส่ต่อคำถามของผู้เรียน ถ้าผู้เรียนไม่รู้หรือตอบไม่ได้ให้ผู้สอนจดไว้แล้วไปหาคำตอบมาให้คร่าวหน้าและคาดหวังให้ผู้สอนอธิบายและยกตัวอย่างให้เข้าใจและเห็นภาพมากขึ้น และเลิกใช้คะแนนบังคับหรือทำกิจกรรมเป็นคะแนนเพราะเป็นการปลุกฝังให้ผู้เรียนทำเพื่อคะแนน

ในด้านบุคลิกของผู้สอน ผู้เรียนชาวไทย 38 ใน 40 คน ระบุว่า การแต่งตัวและความประทับใจแรกพบมีความสำคัญสำหรับผู้เรียนชาวไทยเป็นอย่างมาก ผู้เรียนคาดหวังให้ผู้สอนแต่งตัวสุภาพเรียบร้อยตามกาลเทศะ เสื้อผ้าไม่รัดรูป ไม่เปิดเผยร่างกายจนเกินไป ไม่ใส่รองเท้าแตะ ไม่ใส่กางเกงยีนส์และไม่ใส่เสื้อผ้าสีฉูดฉาด ผู้เรียนชาวไทยบางส่วนรู้สึกว่าการใส่เสื้อผ้าสีสดทำให้เสียสมาธิเวลาเรียน ผู้เรียนชาวไทย 5 ใน 40 คน ระบุว่าผู้สอนผู้ชายชาวสเปนใส่กางเกงเอวต่ำ ทำให้เห็นขอบกางเกงในของผู้สอนสีเรืองแสงทำให้เสียสมาธิในการเรียน ผู้เรียนส่วนใหญ่ระบุว่า ถ้าผู้สอนแต่งตัวไม่สุภาพ ผู้เรียนจะให้ความเคารพน้อยลง มีผู้เรียนส่วนน้อยเพียง 6 ใน 40 คน ยอมรับการใส่เสื้อยืดกางเกงยีนส์และระบุว่าการใส่เสื้อผ้าสีสดไม่ส่งผลกระทบต่อการศึกษาแต่อย่างใด แต่กลับเป็นการสร้างบรรยากาศการเรียนที่ดี

ผู้เรียนชาวไทยทุกคนคาดหวังว่า ผู้สอนที่ดีควรมีบุคลิกน่าเชื่อถือ มีความมั่นใจในตนเอง พุดจาจะฉาน ใจเย็น มีความยืดหยุ่นและสามารถตอบคำถามผู้เรียนได้ ทำให้ผู้เรียนเคารพผู้สอนตั้งแต่แรก ผู้เรียนหลายคนยังระบุว่า ผู้สอนควรมีบุคลิกที่ใจดี เป็นมิตร ยิ้มแย้มแจ่มใส ไม่เคร่งเครียดเกินไปในขณะเดียวกันต้อง ไม่เล่นเกินไปด้วย

#### 3.4.1.2 ผู้สอนชาวสเปน

ผู้สอนชาวสเปนกลุ่มตัวอย่างทุกคนเห็นพ้องกันว่า ผู้สอนควรมีบทบาทในการแนะแนวและนำทางความรู้ ให้ความช่วยเหลือแก่ผู้เรียน สอนวิธีให้ผู้เรียนนำไปต่อยอดเองได้ กระตุ้นให้ผู้เรียนเกิดความสนใจและตื่นตัวในการเรียนรู้ เพราะผู้เรียนถือเป็นศูนย์กลางการเรียนรู้และผู้เรียนในชั้นเรียนทุกคนต้องมีโอกาสเท่าๆ กัน เช่น ถ้าเป็นชั้นเรียนสนทนา ผู้เรียนทุกคนต้องมีโอกาสได้ฝึกสนทนา ผู้สอนต้องทำหน้าที่เหมือนโค้ชที่โยนลูกบอลให้ผู้เล่นในทีมเท่ากันทุกคน และเปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้รู้จักวัฒนธรรมสเปนในทุกด้าน ผู้เรียนทุกคนอาจไม่ได้ชอบทุกอย่างที่สอน แต่มีโอกาสชอบหนึ่งในหลายๆ สิ่งที่เปิดให้ดู เช่น เพลง ภาพยนตร์ ข่าว และรายการทีวีที่ใช้ภาษาสเปน

ในด้านบุคลิกของผู้สอน ผู้สอนชาวสเปนส่วนใหญ่ให้ความเห็นว่า ตนเองคิดว่า บุคลิกและการแต่งกายไม่ควรเป็นประเด็นสำคัญในการตัดสินใจหรือประเมินว่าผู้สอน สอนดีหรือไม่ดี ผู้สอนที่ดีกับการแต่งตัวดีไม่ได้มีความสัมพันธ์กัน ผู้สอนที่ดีที่สุดอาจ ไม่ได้แต่งตัวดี การแต่งตัวของผู้สอนไม่ส่งผลกระทบต่อการสอนและคิดว่า ไม่จำเป็นต้องแต่งตัวเป็นทางการเพราะในประเทศสเปน เวลาทำงานที่คณะหรือ มหาวิทยาลัย อาจารย์บางคนอาจใส่เสื้อยืดกางเกงยีนส์ แต่มีบางคนนิยมแต่งตัวแบบ ทางการมาก

ผู้สอนชาวสเปนคนหนึ่งระบุว่า ตนเองรู้สึกว่าการเกิดความไม่เท่าเทียม ในมหาวิทยาลัยในประเทศไทยในเรื่องการแต่งกาย เช่น ไม่อนุญาตให้ผู้สอนผู้ชาย ใส่รองเท้าแตะมาสอน ในขณะที่ผู้สอนผู้หญิงสามารถใส่รองเท้าที่เปิดหน้าเท้าได้ อีกทั้งประเทศไทยมีอากาศร้อน การสวมเสื้อคอปกทำให้รู้สึกอึดอัด ผู้สอนชาวสเปน คนดังกล่าวยังให้ความเห็นเพิ่มเติมอีกว่าอาจารย์ที่สอนดีที่สุดในประเทศสเปน สวมใส่เสื้อยืดและทำทรงผมแบบนักร้องเพลงร็อกเวลามาสอน

นอกจากนี้ ผู้สอนชาวสเปนกลุ่มตัวอย่างอีกหนึ่งคนให้ความเห็นว่า เราไม่ควร ให้ความสำคัญบุคลิกภายนอกมากเกินไปจนมองข้ามเรื่องอื่นๆ เช่น เนื้อหาการเรียน การสอนหรือคุณภาพการสอนและระบุว่า การใส่กางเกงขาสั้นหรือใส่รองเท้าแตะ สามารถสอนหนังสือได้ดีเช่นกัน

ผู้สอนชาวสเปนกลุ่มตัวอย่าง 5 ใน 10 คนให้ความเห็นว่า บุคลิกและภาพลักษณ์ มีความสำคัญ โดยเฉพาะในประเทศไทย การแต่งตัวสุภาพและภาพลักษณ์ที่ดี มีความสำคัญและอาจเป็นเรื่องสำคัญที่สุดในการทำงานที่นี่ ดังนั้นผู้สอนที่ดีควรแต่งตัว ด้วยชุดสุภาพ สะอาด สีสันไม่ฉูดฉาดไม่เผยให้เห็นรูปร่างหรือร่างกายมากนัก ผู้ชายควร ใส่เสื้อมีปก ไม่ควรใส่กางเกงยีนส์และรองเท้าแตะเวลามาสอนหนังสือ

### 3.4.1.3 อภิปรายผล

จากผลการสัมภาษณ์พบว่า ทั้งผู้เรียนชาวไทยและผู้สอนชาวสเปนเห็นพ้องว่า ผู้สอนมีบทบาทสำคัญในการเรียนรู้ของผู้เรียน และทั้งสองฝ่ายคาดหวังว่าผู้สอน ควรสร้างแรงบันดาลใจ กระตุ้นให้ผู้เรียนกระตือรือร้นและมีส่วนร่วมในห้องเรียน อย่างทั่วถึง ดังนั้นผู้สอนต้องกระตุ้นให้ผู้เรียนแสดงความคิดเห็นเนื่องจากผู้เรียนชาวไทย ส่วนใหญ่ต้องอาศัยการกระตุ้น ถ้าไม่กระตุ้น ผู้เรียนจะไม่ทำ ผู้สอนไม่ควรนั่งที่โต๊ะ ตลอดเวลา ควรเดินเข้าไปหาผู้เรียนและสร้างความตื่นตัวให้ผู้เรียน เช่น การเรียกชื่อให้ ตอบรายบุคคล รวมทั้งต้องสามารถทำให้ผู้เรียนทุกคนมีส่วนร่วมในชั้นเรียน และให้ เวลาผู้เรียนคิดวิเคราะห์ก่อนที่จะเฉลยคำตอบที่ถูกต้อง

ในด้านบุคลิกของผู้สอน เมื่อผู้เรียนชาวไทยทุกคนคาดหวังให้ผู้สอนมีบุคลิกที่ดี น่าเชื่อถือและแต่งกายสุภาพ ผู้สอนชาวสเปนหลายคนก็เข้าใจเช่นกันว่า การแต่งกายและ ภาพลักษณ์ที่ดีมีความสำคัญในการทำงานในสังคมไทย อย่างไรก็ตาม มีผู้สอนชาวสเปน อีกหลายคนที่ไม่เห็นด้วย และคิดว่าการแต่งกายและบุคลิกภาพไม่ควรเป็นเรื่องสำคัญ โดยให้เหตุผลว่าที่ประเทศของตนไม่ได้ให้ความสำคัญเรื่องการแต่งกายมากนัก ดังนั้น เมื่อผู้สอนและผู้เรียนมีความคาดหวังและความคิดเห็นที่ไม่ตรงกัน จึงควรต้องพิจารณา ว่า ผู้สอนชาวสเปนควรคำนึงถึงการแต่งกายให้สุภาพตามค่านิยมปฏิบัติของสังคมไทย หรือไม่

## 3.4.2 ความคาดหวังเรื่องบทบาทของผู้เรียน

### 3.4.2.1 ผู้เรียนชาวไทย

ผู้เรียนชาวไทยทุกคนระบุว่า บทบาทในห้องเรียนของผู้เรียนควรเคารพและ ให้เกียรติผู้สอน กระตือรือร้นและมีส่วนร่วมในการเรียนให้มากที่สุด ผู้เรียนชาวไทย จำนวนมากระบุว่า ผู้เรียนควรพยายามตอบคำถามของผู้สอนเพื่อไม่ให้ห้องเรียนเงียบ การมีส่วนร่วมจะทำให้ห้องเรียนไม่น่าเบื่อ ไม่เสียเวลาและได้ความรู้อย่างมาก ผู้เรียน บางคนระบุว่า ถ้าไม่เห็นด้วยอาจโต้แย้งแสดงความคิดเห็นแบบไม่ก้าวร้าวได้ และควร

ให้ความร่วมมือแบบไม่ออกนอกหน้า เปิดโอกาสให้เพื่อนร่วมชั้นเรียนคนอื่นได้ตอบคำถาม โดยทุกคนสามารถตั้งคำถามและตอบคำถามได้เพราะการถามเป็นการช่วยคนที่ไม่กล้าถามให้เข้าใจไปด้วย บทบาทอื่นๆ ที่ผู้เรียนหลายคนระบุว่าควรปฏิบัติ คือ จดบันทึก ตั้งใจเรียน สร้างบรรยากาศที่เป็นมิตร ไม่พูดคุยกันเองหรือทำกิจกรรมอื่นที่ไม่เกี่ยวข้องกับการเรียน ให้ข้อมูลให้ผู้สอนนำไปปรับปรุงได้ ทบทวนบทเรียน รวมทั้งรับรู้หัวข้อและภาพรวมของเรื่องที่จะเรียน ทำให้ในคาบเรียนทุกคนเข้าใจเนื้อหาได้มากขึ้น

#### 3.4.2.2 ผู้สอนชาวสเปน

บทบาทของผู้เรียนที่ผู้สอนชาวสเปนทุกคนคาดหวัง คือ การมีส่วนร่วมในการเรียน มีปฏิสัมพันธ์กับผู้สอนและเพื่อนร่วมชั้นเรียน ตั้งตัวอยู่ตลอดเวลาและซักถามเมื่อมีข้อสงสัยหรือไม่เข้าใจสิ่งใด นอกจากนี้ ผู้สอนชาวสเปนหลายคนระบุว่า ผู้เรียนต้องรับผิดชอบการเรียนรู้ของตนเอง เมื่อไม่ชอบสิ่งใดควรแจ้งผู้สอนให้รับทราบเพื่อให้ผู้สอนนำไปปรับเปลี่ยนหรืออธิบายว่าทำไมต้องเรียนเรื่องนี้หรือทำกิจกรรมที่เกี่ยวข้อง

#### 3.4.2.3 อภิปรายผล

จากผลการสัมภาษณ์พบว่า ทั้งผู้สอนชาวสเปนและผู้เรียนชาวไทยเห็นพ้องกันว่า การมีส่วนร่วมในห้องเรียนและการแสดงความคิดเห็นเป็นสิ่งที่ผู้เรียนควรปฏิบัติในห้องเรียน แต่ในความเป็นจริงผู้สอนชาวสเปนรู้สึกว่าการที่ผู้เรียนชาวไทยไม่ค่อยซักถามและไม่ค่อยแสดงความคิดเห็นเท่าที่ควร ผู้วิจัยคาดว่า สาเหตุประการหนึ่งน่าจะมาจากลักษณะสังคมไทยที่มีวัฒนธรรมที่ค่านึงถึงสังคมส่วนรวม จากบทสัมภาษณ์เรื่องบทบาทของผู้เรียน ผู้เรียนชาวไทยหลายคนระบุว่า ผู้เรียน“ควรให้ความร่วมมือแบบไม่ออกนอกหน้า” และ “เปิดโอกาสให้เพื่อนร่วมชั้นเรียนได้ตอบคำถาม” อาจทำให้ผู้เรียนไม่ยอมแสดงตนโดดเด่นจากเพื่อนๆ ในห้องเรียน ทำให้บ่อยครั้งไม่มีใครกล้าถามหรือแสดงความคิดเห็นในห้องเรียน ซึ่งตรงกับงานของฮอฟสเตเดและคณะ (Hofstede et al., 2010:117) ที่ระบุว่า เมื่อผู้สอนที่มีวัฒนธรรมที่เน้นความเป็นปัจเจกบุคคลย้ายมาสอนในสภาพแวดล้อมที่ผู้เรียนมีวัฒนธรรมที่ค่านึงถึงสังคม ผู้สอนมักจะบ่นว่าผู้เรียนไม่กล้าพูด แม้ว่าผู้สอนจะตั้งคำถามก็ไม่ตอบ ฮอฟสเตเดและคณะระบุว่า ผู้เรียนที่มี

วัฒนธรรมที่ค่านึงถึงสังคมมองว่าตนเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มดังนั้นผู้เรียนจะไม่กล้าแสดงความคิดเห็นหรือตอบคำถามจนกว่าจะได้รับความเห็นชอบจากคนในกลุ่ม ดังนั้นผู้สอนควรเรียกชื่อผู้เรียนเป็นรายบุคคล จะทำให้ผู้เรียนกล้าตอบมากกว่าการถามคำถามรวมๆ นอกจากนี้ ผู้วิจัยยังพบว่ามีความสาเหตุอีกประการหนึ่ง คือ ผู้เรียนมีทักษะทางภาษาจำกัด ผู้เรียนชาวไทยหลายคนระบุว่า เป็นอุปสรรคในการเรียนกับผู้สอนชาวสเปน เมื่อผู้เรียนมีคำถามในห้องเรียน ผู้เรียนชาวไทยบางคนต้องใช้เวลาคิดคำศัพท์และเรียบเรียงประโยคคำถามเป็นภาษาสเปน ทำให้ถามไม่ทันจังหวะที่ผู้สอนอธิบายเรื่องดังกล่าว เช่นเดียวกับการแสดงความคิดเห็นเป็นภาษาสเปน ทำให้ผู้สอนชาวสเปนมักพบว่าผู้เรียนชาวไทยไม่ค่อยถามและไม่ค่อยแสดงความคิดเห็นในห้องเรียน

### 3.4.3 ความคาดหวังเรื่องคุณลักษณะที่ดีของผู้สอน

#### 3.4.3.1 ผู้เรียนชาวไทย

ผู้เรียนชาวไทยมีความคาดหวังให้ผู้สอนมีคุณลักษณะดังนี้

ด้านการสอน ผู้สอนต้องเตรียมการสอนอย่างเป็นระบบ เนื้อหาที่สอนเรียงลำดับเป็นขั้นตอนอย่างต่อเนื่องและสอนให้ครบตามเนื้อหาภายในเวลาที่เหมาะสม รวมทั้งมีความชำนาญในเรื่องที่สอนและสามารถดึงดูดความสนใจของผู้เรียนได้ด้วยการอธิบายให้เข้าใจง่าย ใช้สื่อการสอนที่ทันสมัย ไม่สอนตามหนังสือเพียงอย่างเดียว มีวิธีแปลกใหม่ประยุกต์ให้เข้ากับเนื้อหาที่เรียน กระตุ้นผู้เรียน โดยมีพลังที่ดีในการสอน มีเกมและกิจกรรมหลากหลายในแต่ละสัปดาห์ทำให้ผู้เรียนไม่รู้สึกรำคาญ

ด้านอุปนิสัย ผู้สอนต้องเปิดกว้างทางความคิด รับรู้ความแตกต่างของผู้เรียนแต่ละคน รักษาคำพูด ช่างสังเกต มีความอดทน มีความยืดหยุ่น มีระเบียบ มีความยุติธรรม มีเหตุผล ยอมรับหากผิดพลาดในเรื่องใด สะอาดและตรงต่อเวลา

ด้านการใช้คำพูด ผู้สอนควรระวังการใช้คำพูด ผู้เรียน 30 ใน 40 คน ระบุว่าผู้สอนควรใช้คำพูดที่สุภาพ คำพูดที่ถนอมน้ำใจผู้เรียน ไม่ใช่คำพูดแสดงการดูถูกผู้เรียน

และไม่พูดประชดประชันเพราะจะทำให้ผู้เรียนเกิดทัศนคติด้านลบแก่ผู้สอนและวิชาที่กำลังเรียน เช่น ไม่ควรพูดว่า “เรื่องแค่นี้ไม่รู้ได้อย่างไร” และอย่านิ่งเฉยเมื่อผู้เรียนตอบผิด

คุณลักษณะอื่นๆ ที่ผู้เรียนชาวไทยส่วนใหญ่คาดหวังคือความเข้าใจต่อผู้เรียน การเอาใจใส่ผู้เรียน คำพูดที่แสดงถึงความใส่ใจ คือ “ครูพูดเร็วไปไหม” “ไม่เข้าใจถามได้นะ” “ใครตามไม่ทันบ้าง” “ได้ยินไหม” “เข้าใจไหม” “พูดชัดไหม” และ “เห็นกระดานไหม” ผู้สอนควรเปิดโอกาสให้ถามข้อสงสัย รับฟังผู้เรียน และเล่าเรื่องความรู้รอบตัวเพิ่มเติมรวมทั้งตอบคำถามผู้เรียน ถ้าไม่รู้คำตอบผู้เรียนคาดหวังว่าผู้สอนจะหาข้อมูลมาตอบให้ในการเรียนครั้งถัดไป นอกจากนี้ ผู้เรียนส่วนใหญ่ยังระบุว่า คาดหวังว่าผู้สอนควรรู้จักผู้เรียน โดยจำชื่อผู้เรียนได้ ทำให้ผู้เรียนรู้สึกว่าคุณครูมีความเอาใจใส่ และมีปฏิสัมพันธ์กับผู้เรียนอย่างเป็นกันเองแต่ต้องไม่เกินบทบาทของตนเอง

#### 3.4.3.2 ผู้สอนชาวสเปน

ผู้สอนชาวสเปนทุกคนระบุว่า ผู้สอนที่ดีควรเปิดกว้างทางความคิด และควรเข้าใจว่า ผู้เรียนมีหลายแบบและพยายามเข้าใจความรู้สึกของผู้อื่น โดยให้ความสำคัญแก่ผู้เรียนเป็นหลักและพร้อมจะช่วยเหลือผู้เรียน

ผู้สอนคนอื่นๆ ระบุถึงคุณลักษณะอื่นๆ ได้แก่ ความสามารถในการเตรียมนำเสนอ นำเสนอใจมาสอน ความรู้ความชำนาญสิ่งที่สอน ความอดทน ความซื่อสัตย์ ความคิดสร้างสรรค์ ความกระตือรือร้นในการสอน การสร้างแรงบันดาลใจแก่ผู้เรียน ผู้สอนต้องติดตามข่าวสาร ข้อมูลต่างๆ ที่ทันสมัยเพื่อปรับให้เหมาะกับการเรียนการสอนอยู่เสมอ

นอกจากนี้ ผู้สอนชาวสเปนคนหนึ่งระบุว่า คุณลักษณะสำคัญที่ควรมีคือ การเป็นคนช่างสังเกต และมีความสามารถในการวิเคราะห์ คาดเดาสถานการณ์และปัญหาที่จะเกิดขึ้น

### 3.4.3.3 อภิปรายผล

จากผลการสัมภาษณ์พบว่า ทั้งผู้สอนชาวสเปนและผู้เรียนชาวไทยมีความเห็นตรงกันว่า ผู้สอนที่ดีควรเปิดกว้างทางความคิดและเข้าใจว่า ผู้เรียนแต่ละคนมีความแตกต่างกัน รวมทั้งการใช้สื่อการสอนที่ทันสมัยและมีกิจกรรมที่หลากหลาย ซึ่งลักษณะการสอนนี้ของผู้สอนชาวสเปนเป็นสิ่งที่ผู้เรียนชาวไทยทุกคนมีความเห็นตรงกันว่า ถูกจริตและคาดหวังว่าผู้สอนชาวไทยทุกคนควรนำเนื้อหาที่ทันเหตุการณ์ปัจจุบันมาสอน เนื่องจากยังมีผู้สอนชาวไทยบางส่วนยังคงใช้ตำราที่ล้าสมัย

## 3.4.4 ความคาดหวังเรื่องคุณลักษณะที่ดีของผู้เรียน

### 3.4.4.1 ผู้เรียนชาวไทย

ในการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยขอให้ผู้เรียนชาวไทยและผู้สอนชาวสเปนระบุคุณลักษณะที่ดีของผู้เรียนประเด็นที่ผู้เรียนชาวไทยทุกคนพูดถึงมากที่สุดและกล่าวถึงเป็นอันดับแรก คือ การแสดงความเคารพแก่ผู้สอนซึ่งรวมถึงการตรงต่อเวลา การรู้จักกาลเทศะและความสุภาพเมื่อพบกับผู้สอน ประเด็นที่ถูกพูดถึงรองลงมา คือ การมีส่วนร่วมในการเรียน ประเด็นที่มีการพูดถึงน้อย คือ การเตรียมตัวของผู้เรียน โดยการทบทวนบทเรียน หาความรู้เพิ่มเติมและฝึกฝนด้วยตนเองนอกห้องเรียนโดยประเด็นที่ถูกพูดถึงน้อยที่สุด คือ การตั้งคำถามเมื่อไม่เข้าใจ

### 3.4.2.2 ผู้สอนชาวสเปน

ในขณะที่ผู้สอนชาวสเปนทุกคนระบุว่า การตั้งคำถามเมื่อไม่เข้าใจเป็นคุณลักษณะที่ตนคาดหวังมากที่สุด ประเด็นรองลงมาคือ การมีส่วนร่วมในการเรียน และการเตรียมตัวของผู้เรียน โดยทบทวนบทเรียน หาความรู้เพิ่มเติมและฝึกฝนตนเองนอกห้องเรียน ประเด็นที่ผู้สอนเพียงไม่กี่คนพูดถึง คือ การให้ความเคารพผู้สอนซึ่งรวมถึงการตรงต่อเวลา การรู้จักกาลเทศะและความสุภาพเมื่อพบกับผู้สอน

### 3.4.4.3 อภิปรายผล

จากผลการสัมภาษณ์พบว่า การเคารพผู้สอนเป็นคุณลักษณะที่ผู้เรียนชาวไทยให้ความสำคัญมากที่สุด แต่เป็นคุณลักษณะที่ผู้สอนชาวสเปนให้ความสำคัญน้อยที่สุด อาจเป็นเพราะสังคมไทยมีระยะห่างเชิงอำนาจสูงกว่าสังคมสเปน ทำให้ผู้เรียนชาวไทยให้ความสำคัญเรื่องการเคารพบุคคลอาวุโสหรือผู้ที่มีตำแหน่งสูงกว่ามากกว่าคุณลักษณะอื่นๆ ในทางตรงกันข้าม ผู้สอนชาวสเปนให้ความสำคัญมากที่สุดการถามข้อสงสัยและการรู้จักตั้งคำถามเมื่อไม่เข้าใจ แต่คุณลักษณะดังกล่าวนี้ ผู้เรียนชาวไทยให้ความสำคัญน้อยที่สุดในบรรดาคุณลักษณะที่ดีของผู้เรียน นอกจากนี้ การที่ผู้เรียนหลายคนยังระบุเพิ่มเติมว่า ควรถามโดยไม่รบกวนผู้เรียนคนอื่นๆ และเปิดโอกาสให้ผู้เรียนคนอื่นได้ถามตอบ เป็นการแสดงให้เห็นถึงลักษณะของวัฒนธรรมที่คำนึงถึงสังคมส่วนรวม (Collectivism) ในขณะที่ชาวสเปนมีวัฒนธรรมที่เน้นความเป็นปัจเจกบุคคล (Individualism) ทำให้ผู้สอนชาวสเปนคาดหวังให้ผู้เรียนถามข้อสงสัยทันทีและแสดงความคิดเห็นได้โดยไม่ต้องกังวลความคิดของเพื่อนร่วมชั้นเรียน อย่างไรก็ตาม ทั้งผู้สอนและผู้เรียนมีความเห็นตรงกันในเรื่องคุณลักษณะที่ดี 2 ประการ คือ การมีส่วนร่วมในการเรียนมีความสำคัญมากกว่าการเตรียมตัวของผู้เรียน

## บทที่ 4

### บทสรุป

งานวิจัยนี้เป็นการศึกษาเรื่องการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมระหว่างผู้เรียนชาวไทยและผู้สอนชาวสเปนในชั้นเรียนภาษาสเปนในประเทศไทย เพื่อศึกษาความแตกต่างทางวัฒนธรรมของชาวไทยและชาวสเปนในบริบทของชั้นเรียน และความคาดหวังของผู้เรียนชาวไทยและผู้สอนชาวสเปนในด้านต่างๆ ได้แก่ ความเป็นทางการ ความสัมพันธ์ระหว่างผู้สอนและผู้เรียน การแสดงออกของผู้สอนและผู้เรียน บทบาทของผู้สอนและผู้เรียน และคุณลักษณะที่ดีของผู้สอนและผู้เรียน เพื่อวิเคราะห์ปัญหาที่เกิดจากความแตกต่างทางวัฒนธรรมสเปนและวัฒนธรรมไทยและเสนอแนวทางปฏิบัติเพื่อลดความแตกต่างดังกล่าว

ในการศึกษานี้ ผู้วิจัยเก็บข้อมูลโดยสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างการศึกษาจาก 2 มหาวิทยาลัย ได้แก่ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยและมหาวิทยาลัยขอนแก่น จำนวน 50 คน คือผู้เรียนภาษาสเปนชาวไทยในระดับอุดมศึกษา ชั้นปีที่ 1 ชั้นปีที่ 2 ชั้นปีที่ 3 และ ชั้นปีที่ 4 จำนวน 40 คน และ ผู้สอนชาวสเปนที่สอนภาษาสเปนในระดับอุดมศึกษาจำนวน 10 คน และวิเคราะห์ข้อมูลโดยเปรียบเทียบความแตกต่างของข้อมูลตามกรอบทฤษฎีและงานศึกษาเกี่ยวกับวัฒนธรรมที่ได้ศึกษาไว้

#### 4.1 สรุปผลการวิจัย

##### 4.1.1 ความแตกต่างด้านวัฒนธรรมและแนวทางแก้ไข

###### 4.1.1.1 ความเป็นทางการ

ผลการวิจัยพบว่า ชาวสเปนและชาวไทยมีลักษณะคล้ายคลึงกันหลายประการ ทั้งสองประเทศมีวัฒนธรรมที่ค่อนข้างเป็นทางการเหมือนกัน แต่ชาวไทยมีความเป็น

ทางการมากกว่าคนสเปน ทำให้หลายครั้งพฤติกรรมของผู้เรียนชาวไทยเป็นอุปสรรคต่อตนเองและผู้สอนชาวสเปน เช่น การไม่กล้าถามเมื่อไม่เข้าใจ การไม่กล้าแสดงความคิดเห็นที่ต่างจากความคิดเห็นของผู้สอน และการไม่กล้าท้วงติงเมื่อผู้สอนพูดผิด รวมทั้งในมิติวัฒนธรรมที่เกี่ยวข้องกับความเป็นปัจเจกบุคคลและการคำนึงถึงสังคมส่วนรวม คนไทยมีวัฒนธรรมที่ความเป็นปัจเจกบุคคลน้อยกว่าชาวสเปน ทำให้ผู้เรียนชาวไทยส่วนใหญ่ไม่กล้าแสดงออกและแสดงความคิดเห็นที่แตกต่างจากความคิดเห็นของเพื่อนร่วมชั้นเรียนหรือผู้สอน ไม่กล้าทำตัวโดดเด่นมากกว่าเพื่อน ดังนั้นผู้สอนต้องหาเทคนิคหรือกิจกรรมที่เอื้อต่อวัฒนธรรมการเรียนรู้ของผู้เรียนชาวไทย และปรับรูปแบบหรือวิธีการปฏิบัติในห้องเรียนที่จะช่วยให้ผู้เรียนรู้สึกผ่อนคลายและความเป็นทางการลดน้อยลง ดังจะเห็นได้จากผลการสัมภาษณ์ที่พบว่า ผู้เรียนจะกล้าแสดงออกและแสดงความคิดเห็นมากขึ้นเมื่อคุ้นเคยกับผู้สอน และจะกล้าแสดงความคิดเห็นต่างเมื่อผู้สอนแสดงให้เห็นว่าเปิดกว้างทางความคิดและพร้อมรับฟังความคิดเห็นที่แตกต่าง ในประเด็นความเป็นทางการในด้านมุมมองเรื่องเวลา ผู้วิจัยพบว่า ทั้งผู้สอนชาวสเปนและผู้เรียนชาวไทยต่างคาดหวังการตรงต่อเวลา แต่มีผู้สอนชาวสเปนบางคนที่เคร่งครัดเรื่องเวลามาก เช่น ไม่อนุญาตให้ผู้เรียนมาสายเกินหนึ่งนาที แต่มีผู้สอนบางคนกลับยืดหยุ่นเรื่องเวลามาก เช่น ผู้สอนมาสายเองเกิน 30 นาที ทั้งนี้ ผู้วิจัยไม่อาจสรุปได้ว่า ทั้งสองฝ่ายมีมุมมองต่อเวลาอย่างไร เพราะกลุ่มตัวอย่างผู้สอนชาวสเปนมีจำกัด ทำให้ผลการสัมภาษณ์มีความหลากหลาย ไม่เป็นไปในทางใดทางหนึ่งและเป็นเรื่องของนิสัยส่วนบุคคลมากกว่าค่านิยมทางวัฒนธรรม

#### 4.1.1.2 ความสัมพันธ์ระหว่างผู้สอนและผู้เรียน

จากผลการศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างผู้สอนชาวสเปนและผู้เรียนชาวไทย พบว่าในภาพรวมผู้สอนและผู้เรียนมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน แต่ผู้สอนชาวสเปนส่วนใหญ่รู้สึกว่าคุณเองไม่สนิทกับผู้เรียนชาวไทยทุกคน เนื่องจากผู้เรียนชาวไทยบางคนไม่พูด ซึ่งผู้สอนไม่เข้าใจความหมายของความเงียบนั้น จากการศึกษาี้ ผู้วิจัยพบว่า สาเหตุประการสำคัญมาจากทักษะทางภาษาของผู้เรียนทำให้ผู้เรียนไม่มั่นใจและต้องใช้เวลาในการสร้างประโยคเพื่อตั้งคำถามหรือเล่าเรื่องต่างๆ ทำให้ผู้เรียนกลุ่มนี้ไม่มีปฏิสัมพันธ์กับ

ผู้สอนชาวสเปน และเมื่อไม่รู้สึกคุ้นเคยกับผู้สอน ส่งผลให้ผู้เรียนไม่กล้าแสดงความคิดเห็นในห้องเรียน ผู้สอนชาวสเปนจึงเกิดความสงสัยอยู่ทุกครั้งว่าเป็นเพราะบุคลิกของตน วิธีการสอน หรือ สาเหตุใดที่ทำให้ผู้เรียนไม่กล้าถามตอบหรือแสดงความคิดเห็น ดังนั้นผู้สอนชาวสเปนควรสอนวิธีการถาม จัดเตรียมคำศัพท์ของบทเรียนล่วงหน้า เพื่อให้ผู้เรียนเตรียมตัวก่อนการเข้าเรียน ทำให้ผู้เรียนพร้อมที่จะถามและแสดงความคิดเห็นในห้องเรียน

#### 4.1.1.3 การแสดงออกของผู้สอนและผู้เรียน

ความแตกต่างที่เห็นได้ชัดคือ เมื่อชาวสเปนมีวัฒนธรรมที่แสดงออกมาก ผู้สอนชาวสเปนมักแสดงออกทางอารมณ์ น้ำเสียง สีหน้า ท่าทาง จนบางครั้งทำให้ผู้เรียนชาวไทยไม่พอใจเพราะตีความการแสดงออกที่ต่างกัน จากงานของเกสเทลแลนด์ (Gesteland, 2002: 69) ประเทศสเปนได้รับการจัดอันดับให้เป็นหนึ่งในประเทศที่มีการแสดงออกมากที่สุดในโลก ในขณะที่คนไทยมีวัฒนธรรมที่ไม่แสดงออกและยังเป็นหนึ่งในประเทศที่ไม่แสดงออกมากที่สุดในโลก เมื่อผู้เรียนชาวไทยไม่แสดงออกทางอารมณ์ความรู้สึก รวมทั้งยอมรับทุกสถานการณ์ ทำให้ผู้สอนชาวสเปนรู้สึกว่าการไม่แสดงออกเป็นหนึ่งในอุปสรรคต่อการเรียนการสอน ผู้สอนชาวสเปนจึงใช้เวลาเพื่อทำความรู้จักกับผู้เรียนเพื่อคาดเดาคำคิดของผู้เรียนและปรับเทคนิคการสอนให้เหมาะสมกับลักษณะและรูปแบบวัฒนธรรมการเรียนรู้ของผู้เรียน เช่น การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้เรียนและระหว่างผู้เรียนด้วยกันเพื่อให้เกิดความสนิทสนม ทำให้ผู้เรียนกล้าแสดงออกมากขึ้น และการปรับเปลี่ยนรูปแบบการนั่ง โดยจัดให้ผู้เรียนทุกคนนั่งเป็นวงกลมเพื่อให้ทุกคนมองเห็นหน้ากัน จะเป็นการลดบรรยากาศความตึงเครียดในห้องเรียน รวมทั้งผู้สอนไม่ควรใช้น้ำเสียงดุคั้น หรือเสียงดัง ไม่ควรแสดงออกทางอารมณ์ในเชิงลบที่จะทำให้ผู้เรียนไม่สบายใจ ควรเปลี่ยนมาใช้คำพูดแทนการแสดงออกทางอารมณ์และน้ำเสียง เพราะผู้เรียนชาวไทยส่วนใหญ่ชอบผู้สอนชาวสเปนที่พูดตรงไปตรงมาเพื่อให้ผู้เรียนปรับปรุงทักษะการใช้ภาษาหรือเรื่องอื่นๆ ให้ดีขึ้น ในขณะที่ผู้เรียนควรทำความเข้าใจและเคารพวัฒนธรรมที่แตกต่างในวิธีการแสดงออกของผู้สอนชาวสเปน

#### 4.1.1.4 ความคาดหวังในเรื่องบทบาทของผู้สอนและผู้เรียน

จากผลการศึกษาประเด็นความคาดหวังเรื่องบทบาทและคุณลักษณะที่ดีของผู้สอน ทำให้พบว่า ทั้งผู้สอนชาวสเปนและผู้เรียนชาวไทยมีความเห็นตรงกันว่า ผู้สอนที่ดีควรเปิดกว้างทางความคิดและเข้าใจว่าผู้เรียนแต่ละคนแตกต่างกันและพบว่า ผู้เรียนชาวไทยชอบวิธีการสอนของผู้สอนชาวสเปนที่มีความหลากหลาย สามารถปรับเปลี่ยนได้ตามสถานการณ์และทันสมัย รวมทั้งชอบความเป็นกันเองและการเคารพสิทธิผู้เรียนของผู้สอนชาวสเปน แต่เรื่องบุคลิกและการแต่งกาย ผู้เรียนชาวไทยให้ความสำคัญในเรื่องนี้เป็นอย่างมากขณะที่ผู้สอนชาวสเปนจะตรงกันข้ามไม่ได้ให้ความสำคัญและรู้สึกว่ามีผลต่อการเรียนการสอน อย่างไรก็ตาม เมื่อผู้สอนชาวสเปนได้ทำงานในองค์กรของไทยระยะเวลาหนึ่ง ผู้สอนชาวสเปนทุกคนยอมรับว่า การแต่งกายและภาพลักษณ์เป็นสิ่งที่ตนต้องให้ความสำคัญมากกว่าเดิมและจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนให้เหมาะสมกับบทบาทผู้สอนของตน ส่วนเรื่องคุณลักษณะของผู้เรียนที่ดีพบว่า ประเด็นที่ผู้เรียนชาวไทยทุกคนให้ความสำคัญมากที่สุด คือ การให้ความเคารพผู้สอน แต่เป็นคุณลักษณะที่ผู้สอนชาวสเปนให้ความสำคัญน้อยที่สุดและผู้สอนยังคาดหวังการปฏิบัติที่เท่าเทียมกันโดยผู้สอนชาวสเปนให้ความสำคัญเรื่องการสงสัยและการรู้จักตั้งคำถามเมื่อไม่เข้าใจมากที่สุด แต่เป็นคุณลักษณะที่ผู้เรียนชาวไทยให้ความสำคัญน้อยที่สุด ทำให้ผู้สอนชาวสเปนมีความคาดหวังให้ผู้เรียนซักถามและร่วมแสดงความคิดเห็น แต่ผู้เรียนชาวไทยมักไม่ค่อยถามและไม่แสดงความคิดเห็นมากเท่าที่ผู้สอนชาวสเปนคาดหวัง ทำให้ผู้สอนเกิดมีคำถามและไม่แน่ใจว่าปัญหาเกิดจากอะไร ผู้สอนชาวสเปนทุกคนต้องใช้เวลาในการปรับตัวและหาเทคนิคมาปรับใช้ใน ช่วงหลังของการเรียนการสอน จากการสัมภาษณ์ พบว่า สาเหตุที่ผู้เรียนไม่กล้าถามเมื่อสงสัยและไม่กล้าแสดงความคิดเห็นมีหลายประการ ทั้งการให้ความเคารพผู้สอนจึงไม่กล้าขัดจังหวะ การไม่อยากทำตัวโดดเด่นหรือต่างจากกลุ่ม และทักษะทางภาษาที่จำกัด หากผู้สอนชาวสเปนรับรู้ข้อมูลลักษณะและสาเหตุของพฤติกรรมต่างๆ ของผู้เรียนชาวไทยจะทำให้ผู้สอนสามารถเตรียมการสอนและกิจกรรมที่จะกระตุ้นให้ผู้เรียนทุกคนกล้าแสดงความคิดเห็นและมีส่วนร่วมในห้องเรียนได้ตั้งแต่การเรียนการสอนครั้งแรก เช่น การทำกิจกรรมและใช้เกมตั้งคำถามที่เป็นการบังคับทางอ้อมให้ผู้เรียนต้องฝึกตั้งคำถาม

เพื่อเป็นการสร้างความคุ้นชินและเรียนรู้วิธีการถามซึ่งช่วยให้ผู้เรียนกล้าถามในห้องเรียนมากขึ้น และการใช้กิจกรรมที่บังคับให้แสดงความคิดเห็นต่าง หรือการแบ่งกลุ่มตามความเห็นหลากหลายโดยให้เวลาผู้เรียนหารือกันและขอให้ตัวแทนพูดแสดงความคิดเห็นของกลุ่ม วิธีดังกล่าวจะทำให้ผู้เรียนรู้สึกดีเมื่อต้องแสดงความคิดเห็นต่างจากเพื่อน เพราะกิจกรรมนี้เป็นส่วนหนึ่งของการเรียนและเป็นการพูดแสดงความคิดเห็นแทนคนในกลุ่ม ไม่ใช่ความเห็นส่วนบุคคล

#### 4.1.2 ปัญหาที่เกิดขึ้นจากความแตกต่างทางวัฒนธรรมเปรียบเทียบกับสมมติฐาน

ประเด็นต่างๆ ที่กล่าวมานี้ ตลอดจนผลการสัมภาษณ์ที่แสดงให้เห็นความแตกต่างทางวัฒนธรรมระหว่างไทยและสเปนสอดคล้องกับผลการศึกษานักวิชาการต่างประเทศหลายคน (Foster, 2000; Gesteland, 2002; Hofstede et al., 2010; Lewis, 2006) งานวิจัยนี้ชี้ให้เห็นความแตกต่างทางวัฒนธรรมที่สำคัญซึ่งก่อให้เกิดปัญหาในการเรียนการสอนและเป็นอุปสรรคในการสื่อสารระหว่างผู้เรียนชาวไทยและผู้สอนชาวสเปน เมื่อเปรียบเทียบกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ในตอนต้น ผู้สอนชาวสเปนและผู้เรียนชาวไทยคาดหวังและปฏิบัติตนแตกต่างกันในชั้นเรียน ดังนี้

##### 4.1.2.1 ความเป็นทางการ

สมมติฐานที่ตั้งไว้ในตอนต้น คือ ผู้สอนชาวสเปนเคร่งครัดเรื่องการตรงต่อเวลาและมารยาทในห้องเรียน ผู้เรียนชาวไทยให้ความสำคัญเรื่องเวลาน้อยและคาดหวังให้มีการยืดหยุ่น จากผลของการสัมภาษณ์สรุปได้ว่าความคิดเห็นดังกล่าวสอดคล้องกับสมมติฐานบางส่วนที่ตั้งไว้ นั่นคือผู้เรียนชาวไทยส่วนใหญ่เคร่งครัดเรื่องเวลาและไม่พอใจเมื่อผู้สอนชาวสเปนยืดหยุ่นเรื่องเวลามากเกินไป จนอาจมาสายเกิน 30 นาที ในขณะที่เดียวกันมีผู้สอนชาวสเปนที่เคร่งเรื่องเวลามาก และถือว่าการเข้าห้องเรียนสาย 1 นาที ถือเป็นการมาสาย ทำให้ผู้เรียนชาวไทยส่วนใหญ่อดใจที่ผู้สอนไม่ฟังเหตุผลและเคร่งครัดเรื่องเวลามากเกินไป

#### 4.1.2.2 ความสัมพันธ์ระหว่างผู้สอนกับผู้เรียน

ผลการสัมภาษณ์เรื่องความสัมพันธ์ระหว่างผู้สอนกับผู้เรียนไม่ตรงตามสมมติฐานที่ตั้งไว้คือ ผู้สอนชาวสเปนคาดหวังว่าตนเองจะมีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้เรียนทั้งในและนอกห้องเรียน ผู้เรียนชาวไทยไม่ได้สนใจสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้สอนนอกห้องเรียน ผลที่ได้จากการวิจัยพบว่า ทั้งผู้สอนชาวสเปนและผู้เรียนชาวไทยต่างคาดหวังความสัมพันธ์ที่ดีทั้งในและนอกห้องเรียน ทั้งสองฝ่ายรู้สึกว่าการมีความสัมพันธ์ที่ดี จะช่วยให้ผู้เรียนกล้าแสดงออกทางความคิดเห็น และอารมณ์ความรู้สึกมากขึ้น รวมทั้งการมีความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมชั้นเรียนจะมีผลต่อการมีส่วนร่วมในห้องเรียนและการแสดงออกของผู้เรียน แต่ในความเป็นจริง ผู้สอนชาวสเปนรู้สึกว่า ขาดความไว้วางใจในตัวผู้เรียน และไม่เคยพูดคุยกับผู้เรียนหลายคนนอกห้องเรียน จากการสัมภาษณ์พบว่า สาเหตุที่ผู้เรียนบางคนไม่ได้มีปฏิสัมพันธ์กับผู้สอนทั้งในและนอกห้องเรียน เนื่องจากตนเองมีทักษะทางภาษาจำกัด

#### 4.1.2.3 การแสดงออกของผู้สอนและผู้เรียน

ผลที่ได้จากการวิจัยเรื่องการแสดงออกของผู้สอนและผู้เรียน ปรากฏว่า สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ในบางส่วน ผู้สอนชาวสเปนมีการแสดงออกทางอารมณ์สีหน้า ท่าทางชัดเจน ทำให้ผู้เรียนชาวไทยไม่พอใจในบางครั้งเพราะเข้าใจความหมายของการแสดงออกดังกล่าวไม่ตรงกัน เช่น ผู้เรียนเข้าใจว่าผู้สอนแสดงออกทางสีหน้าขมวดคิ้ว หรือหัวเราะเพราะผู้เรียนตอบผิดและเหมือนเป็นการดูถูกหรือแสดงความไม่พอใจ ในขณะที่ผู้สอนแสดงออกทางสีหน้าเพื่อต้องการสื่อให้ผู้เรียนทราบว่าตอบคำถามไม่ถูกต้อง ผู้เรียนชาวไทยควบคุมการแสดงออกทางสีหน้าและอารมณ์ของตนเอง ยิ้มในทุกสถานการณ์ หรือตอบว่า “ใช่” กับทุกคำถาม ทำให้ผู้สอนไม่แน่ใจว่า ผู้เรียนเข้าใจสิ่งที่อธิบายไปหรือไม่

#### 4.1.2.4 ความคาดหวังที่มีต่อบทบาทของผู้สอนและผู้เรียน

ผลที่ได้จากการสัมภาษณ์เรื่องความคาดหวังที่มีต่อบทบาทของผู้สอนและผู้เรียน ปรากฏว่า สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ในบางส่วน คือ ผู้เรียนคาดหวังให้ผู้สอนให้

ความรู้ผู้เรียนแต่ไม่ทั้งหมด ผู้เรียนคาดหวังให้ผู้สอนเฉลยคำตอบหลังจากผู้สอนให้โอกาสผู้เรียนได้คิด วิเคราะห์ด้วยตนเองและได้อภิปรายกับเพื่อนร่วมชั้นเรียนแล้ว ความคาดหวังอื่นๆ ที่มีผู้เรียนมีต่อผู้สอน เช่น การให้กำลังใจ การแนะนำแหล่งข้อมูลสำหรับค้นคว้าเพิ่มเติมด้วยตนเอง และการมีบุคลิกที่น่าเชื่อถือ และสมมติฐานเรื่องความคาดหวังที่มีต่อบทบาทของผู้เรียนที่ตั้งไว้ในตอนต้น คือ ผู้สอนคาดหวังให้ผู้เรียนมีส่วนร่วมในการเรียนนั้นสอดคล้องกับผลการสัมภาษณ์

เป็นที่น่าสนใจว่า งานวิจัยนี้ไม่เพียงสะท้อนความแตกต่างทางวัฒนธรรมและความคาดหวังที่เหมือนและต่างกันระหว่างผู้สอนชาวสเปนและผู้เรียนชาวไทย แต่ยังแสดงให้เห็นว่าวัฒนธรรมไทยในหลายด้านมีส่วนทำให้ผู้เรียนชาวไทยแสดงพฤติกรรมที่เป็นอุปสรรคต่อการเรียนการสอน และพฤติกรรมดังกล่าวที่เกิดจากความแตกต่างทางวัฒนธรรมอาจเป็นส่วนหนึ่งของปัญหาของการศึกษา

#### 4.2 ข้อจำกัด

ปัจจุบันผู้สอนชาวสเปนในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยมีจำนวน 3 คน และในมหาวิทยาลัยขอนแก่น จำนวน 3 คน รวมทั้งสองมหาวิทยาลัยได้จำนวนผู้สอนเพียง 6 คน เป็นจำนวนที่ไม่เพียงพอสำหรับการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงติดต่อผู้สอนชาวสเปนที่เคยสอนในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยและมหาวิทยาลัยขอนแก่นในอดีตเป็นระยะเวลาไม่เกิน 2 ปี และยังอยู่ในประเทศไทย จำนวนผู้สอนชาวสเปนในประเทศไทยจึงเพิ่มขึ้นอีกมหาวิทยาลัยละ 2 คน เมื่อรวมจำนวนผู้สอนชาวสเปนปัจจุบันและที่เคยสอนได้ทั้งหมด 10 คน ทำให้กลุ่มตัวอย่างการศึกษาของผู้สอนชาวสเปนมีจำนวนน้อยและต้องสัมภาษณ์ทุกคนโดยไม่ต้องทำการสุ่มหากกลุ่มตัวอย่าง

เมื่อผู้สอนชาวสเปนมีจำนวนทั้งหมด 10 คน คำตอบที่ได้ อาจแสดงพฤติกรรมหรือเป็นมุมมองส่วนบุคคลมากกว่าพฤติกรรมและมุมมองของชาวสเปนส่วนใหญ่ อย่างไรก็ตาม ข้อมูลทุกประเด็นที่ได้จากผู้สอนชาวสเปนทุกคนตรงกันและชัดเจน

ยกเว้นข้อมูลเรื่องความตรงต่อเวลาที่แตกต่างกันมากระหว่างกลุ่มผู้สอนชาวสเปน ถ้าจำนวนผู้สอนชาวสเปนในระดับอุดมศึกษาในประเทศไทยมีจำนวนใกล้เคียงหรือเท่ากับจำนวนกลุ่มตัวอย่างผู้เรียนชาวไทย จะทำให้ผลการศึกษารื่องการตรงต่อเวลามีความชัดเจนมากขึ้น

### 4.3 ข้อเสนอแนะ

การวิจัยในอนาคตที่น่าสนใจ คาดว่าจะสามารถขยายขอบเขตโดยอาจศึกษาเปรียบเทียบพฤติกรรม ความคาดหวังของผู้สอนชาติอื่นๆ ในประเทศไทย เพื่อเปรียบเทียบมุมมอง หาข้อบกพร่องและข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาการศึกษาไทย ผู้วิจัยหวังว่า งานวิจัยนี้จะนำไปสู่การสื่อสารข้ามวัฒนธรรมที่ราบรื่นระหว่างชาวสเปนและชาวไทย โดยเฉพาะในบริบทชั้นเรียนภาษาต่างประเทศ และนำไปสู่การพัฒนาการเรียนการสอนของไทยให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ผลที่ได้จากการศึกษานี้เป็นข้อมูลสำหรับผู้สอนชาวสเปนและผู้เรียนชาวไทย รับทราบเรื่องวัฒนธรรมที่ตนมีปฏิสัมพันธ์ด้วยในห้องเรียน เมื่อความคาดหวังและค่านิยมสำหรับการปฏิบัติในทั้งสองวัฒนธรรมไม่ตรงกัน ผู้สอนและผู้เรียนจะปรับตัวเข้าหากันได้อย่างไรเพื่อพัฒนาการเรียนการสอนให้ดียิ่งขึ้น สิ่งที่สามารถทำได้คือ หลีกเลี่ยงการเข้าใจผิดเมื่อเรารับทราบและทำความเข้าใจความแตกต่างทางพฤติกรรมว่าเกิดขึ้นจากความแตกต่างทางวัฒนธรรมไม่ใช่นิสัยเฉพาะส่วนบุคคลและควรปลูกฝังความเข้าใจในสังคมว่า มนุษย์มีความหลากหลาย ความแตกต่างไม่ใช่ความผิด รวมทั้งไม่ควรยึดวัฒนธรรมหรือมาตรฐานทางสังคมของตนเป็นหลักและไม่ควรตัดสินว่าการกระทำของผู้ต่างวัฒนธรรมเป็นสิ่งที่ไม่ถูกต้อง และเมื่อมีผู้คิดต่าง ไม่ควรด่วนสรุปว่าข้อมูลนั้นผิด ผู้เรียนควรได้รับการฝึกให้คิดวิเคราะห์ ประมวลข้อมูลก่อนที่จะเชื่อข้อมูลที่ได้รับ เพียงเพราะคนส่วนใหญ่เชื่อแบบนั้นหรือเป็นข้อมูลจากผู้ที่อยู่ในตำแหน่งสูงกว่า ทั้งนี้

ทั้งผู้เรียนและผู้สอนควรเรียนรู้ที่จะปรับตัวเข้าหากันและหาวิธีการเรื่อง ความแตกต่างทางวัฒนธรรมเพื่อให้การสื่อสารและการเรียนการสอนเป็นไปอย่างราบรื่น โดยเราอาจจะนำประเด็นที่กรอบอ้างอิงความสามารถทางภาษาของสหภาพยุโรป (CEFR) ที่ระบุถึงความเข้าใจทางวัฒนธรรมมาใช้เป็นแนวทางและเป็นส่วนหนึ่งของจุดประสงค์การเรียนการสอนภาษาสเปน ผลการศึกษานี้นอกจากจะเป็นข้อมูลสำหรับผู้สอนชาวสเปนและผู้เรียนชาวไทยแล้ว ยังเป็นข้อมูลพื้นฐานสำหรับการศึกษาเปรียบเทียบข้ามวัฒนธรรม สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางและนำไปต่อยอดงานวิจัยเพื่อศึกษาศาสตร์ด้านการสื่อสารข้ามวัฒนธรรม รวมทั้งเป็นฐานข้อมูลประกอบการตัดสินใจที่สำคัญของชาวไทยที่ต้องการมีปฏิสัมพันธ์กับชาวสเปนในอนาคต

## รายการอ้างอิง

- อมรา ประสิทธิ์รัฐสินธุ์. 2542. **ภาษาในสังคมไทย: ความหลากหลาย การเปลี่ยนแปลง และการพัฒนา**. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เกราสเนอร์, วิลเลียม. 2537. **สะท้อนวัฒนธรรมไทย**. แปลโดย รองศาสตราจารย์ขัตติยา กรรณสูต. กรุงเทพมหานคร: ศูนย์พัฒนาหนังสือ กรมวิชาการ กระทรวงศึกษาธิการ.
- Allwright, D., and Bailey K.M. (1991). **Focus on the language classroom: an introduction to classroom research for language teachers**. Cambridge: Cambridge University Press. Cited in Leveridge N. Aubrey. The Relationship Between Language & Culture and the Implications for Language Teaching [Online]. 2008 Available from: <http://edition.tefl.net/articles/teacher-technique/language-culture/>. [2016, May 5]
- Baldwin, J. R. (2013). **Communication 372- Theory and Research in Intercultural Communication**. [Online] Available from: <http://my.ilstu.edu/~jrbaldw/372/History.htm>. [2016, May 5]
- Chastain, K. (1988). **Developing Second Language Skills, Theory and Practice**. United States of America: Harcourt Brace Jovanovich, Inc.
- Council of Europe. (2001). **Common European Framework of Reference for Languages: Learning, teaching, assessment**. Cambridge: Cambridge University Press.
- Foster, D. (2002). **The Global Etiquette Guide to Asia: Everything You Need to Know for Business and Travel Success**. John Wiley & Sons Inc.
- Gesteland, R. R. (2002). **Cross-Cultural Business Behavior**. Copenhagen: Copenhagen Business School Press.

- Global Affairs Canada.** [Online]. Available from: [https://www.international.gc.ca/cil-cai/country\\_insights-apercus\\_pays/ci-ic\\_es.aspx?lang=eng](https://www.international.gc.ca/cil-cai/country_insights-apercus_pays/ci-ic_es.aspx?lang=eng) [2016, November 9]
- Hall, E. T. (1959). **The Silent Language.** New York: Doubleday & Company.
- Hofstede, G., Hofstede, G. J., and Minkov, M. (2010). **Cultures and organizations: Software of the mind: Intercultural Cooperation and its importance for survival.** (3<sup>rd</sup> ed.). New York: McGraw Hill.
- KATO T. , and Lai S. H. (2008). Intercultural Communication in the Japanese Language Classroom in Singapore: A Comparison of Students' and Teachers' Perceptions. **Journal of Intercultural Communication** issue 16, April.
- Lewis, R. D. (2006). **When cultures collide: leading across cultures.** (3<sup>rd</sup> ed.). London: Nicholas Brealey Publishing.
- Lustig, M. W., and Koester, J. (1993). **Intercultural Competence: Interpersonal Communication across Cultures.**New York:HarperCollins College Publishers.
- Sapir, E. (1921). **Language: An Introduction to the Study of Speech.** New York: Harcourt, Brace & World,Inc.
- Sriussadaporn, R. (2006). Managing International Business Communication Problems at Work: A Pilot Study in Foreign Companies in Thailand. **Cross- Cultural Management: An International Journal** vol.13, no.4, 330–344.
- Trompenaars, F., and Woolliams, P. (2004). **Business Across Cultures. In Business Across Cultures.** Chichester: John Wiley & Sons.
- Whorf, B. L. ( 1956) . **Language, Thought, and Reality: Selected Writings of Benjamin Lee Whorf.** J.B.Carroll. Cambridge, MA: MIT Press.
- Zhao, Y. (2007). Cultural Conflicts in an Intercultural Classroom Discourse and Interpretations from a Cultural Perspective. **Intercultural Communication Studies XVI** 1:129-136

### ชุดคำถามในการสัมภาษณ์นักศึกษาไทย

1. เพศ \_\_\_\_\_ หญิง \_\_\_\_\_ ชาย
  2. อายุ \_\_\_\_\_ ปี
  3. วุฒิกการศึกษา \_\_\_\_\_ ปริญญาตรี \_\_\_\_\_ ชั้นปีที่ 1 \_\_\_\_\_ ชั้นปีที่ 2 \_\_\_\_\_ ชั้นปีที่ 3 \_\_\_\_\_ ชั้นปีที่ 4
  4. สาขาการศึกษา \_\_\_\_\_ คณะ \_\_\_\_\_  
มหาวิทยาลัย \_\_\_\_\_
  5. ระยะเวลาที่เรียนภาษาสเปนในสถานศึกษาของคุณ \_\_\_\_\_ ปี \_\_\_\_\_ เดือน
  6. เคยเข้าร่วมโครงการแลกเปลี่ยนภาษาหรือวัฒนธรรมหรือไม่ โปรดระบุ
- 

### ความแตกต่างทั่วไป

7. คุณคิดว่าอาจารย์ชาวไทยและอาจารย์ชาวสเปนมีแนวทางการสอนต่างกันอย่างไร
8. คุณคิดว่าอาจารย์ชาวไทยและอาจารย์ชาวสเปนมีการปฏิบัติต่อนักศึกษาต่างกันอย่างไร
9. Culture shock ใดบ้างที่คุณพบในการเรียนกับอาจารย์ชาวสเปน

### คำถามเกี่ยวข้องกับทฤษฎีมิติทางวัฒนธรรม

#### - ความเป็นทางการ

10. คุณคิดว่าอาจารย์มีผลต่อการแสดงออกในห้องเรียนของคุณอย่างไร
11. ถ้าคุณไม่เห็นด้วยกับสิ่งที่อาจารย์พูด คุณจะแสดงความคิดเห็นออกไปหรือไม่อย่างไร
12. คุณคิดอย่างไรเมื่ออาจารย์เข้าห้องเรียนสาย จำนวนเวลาเท่าใดถือว่าสายสำหรับคุณ 3-5 นาที/10 นาที/15 นาที

13. คุณรู้สึกอย่างไรเมื่อคุณต้องเข้าห้องเรียนสาย จำนวนเวลาเท่าใดถือว่าสาย  
สำหรับคุณ 3-5 นาที/10 นาที/15 นาที

- ความสัมพันธ์ระหว่างผู้สอน-ผู้เรียน

14. คุณคิดว่าความสัมพันธ์ระหว่างอาจารย์และนักศึกษาควรจะเป็นอย่างไร  
และในความเป็นจริงเป็นอย่างไร

- บทบาทของผู้สอน-ผู้เรียน

15. ผู้สอนควรมีบทบาทในการเรียนรู้ของผู้เรียนอย่างไรบ้าง

16. ในความคิดของคุณ ผู้เรียนควรมีบทบาทอย่างไรในห้องเรียน

17. คุณลักษณะของผู้เรียนที่ดีสำหรับคุณ

18. ในความคิดของคุณ ผู้สอนที่ดีควรมีบุคลิกอย่างไร

19. คุณลักษณะของผู้สอนที่ดีสำหรับคุณ

- การแสดงออกของผู้สอนและผู้เรียน

20. พฤติกรรมใดของอาจารย์ชาวสเปนที่คุณไม่ชอบ หรือรู้สึกประหลาดใจ

21. คุณจะถามคำถามเมื่อสงสัยทันทีในห้องเรียน หรือถามอาจารย์ท้ายคาบ หรือถาม  
เพื่อนข้างๆ เพราะอะไร

22. ในกรณีที่อาจารย์ให้นักศึกษาแสดงความคิดเห็นในห้องเรียน แต่คุณคิดต่างจาก  
เพื่อน คุณจะแสดงความคิดเห็นหรือไม่ อย่างไร

23. คุณคิดว่าอาจารย์ชาวไทยและอาจารย์ชาวสเปนมีการแสดงอารมณ์ความรู้สึก  
ต่างกันอย่างไร

### ชุดคำถามในการสัมภาษณ์อาจารย์ชาวสเปน

1. เพศ \_\_\_\_\_ หญิง \_\_\_\_\_ ชาย
  2. อายุ \_\_\_\_\_ ปี
  3. วุฒิกการศึกษา \_\_\_\_\_ ปริญญาตรี \_\_\_\_\_ ปริญญาโท \_\_\_\_\_ ปริญญาเอก
  4. สาขาการศึกษา \_\_\_\_\_
  5. ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในประเทศไทย \_\_\_\_\_ ปี \_\_\_\_\_ เดือน
  6. ระยะเวลาที่สอนภาษาสเปนในหน่วยงานที่ทำงานด้วยในปัจจุบัน \_\_\_\_\_ ปี \_\_\_\_\_ เดือน
  7. นอกจากประเทศสเปนระบุประเทศและจำนวนเวลาที่คุณเคยอาศัยก่อนมาประเทศไทย
- 

### ความแตกต่างทั่วไป

8. บรรยากาศห้องเรียนที่สเปนต่างจากห้องเรียนไทยอย่างไร
9. นักศึกษาไทยต่างจากนักศึกษาสเปนอย่างไร
10. ประสบการณ์ที่ผ่านมานั้น คุณมีปัญหา Culture shock ใดบ้างที่เกี่ยวกับการเรียนการสอนนักศึกษาไทย
11. สิ่งที่น่าสนใจในระบบการเรียนการสอนของไทย

### คำถามเกี่ยวข้องกับทฤษฎีวิถีทางวัฒนธรรม

#### - ความเป็นทางการ

12. คุณคิดว่าผู้สอนมีผลต่อการแสดงออกในห้องเรียนของผู้เรียนอย่างไร
13. คุณรู้สึกว่ักศึกษาควรถามคำถามในห้องเรียนหรือไม่ อย่างไร / ในเวลาใด
14. คุณรู้สึกอย่างไรเมื่อนักศึกษาโต้แย้งในสิ่งที่คุณสอน/ อธิบาย

15. คุณรู้สึกอย่างไรเมื่อนักศึกษาเข้าห้องเรียนสาย เพราะอะไรถึงรู้สึกเช่นนั้น  
เวลาที่นาฬิกาถือว่าสายสำหรับคุณ 3-5 นาที 10 นาที หรือ 15 นาที
16. คุณจะแสดงออกอย่างไรเมื่อนักศึกษาไม่ทำงานมาส่งตรงตามกำหนดเวลา  
แค่ไหนถึงเรียกว่าไม่ตรงกำหนด

- ความสัมพันธ์ระหว่างผู้สอน-ผู้เรียน

17. คุณคิดว่าความสัมพันธ์ระหว่างอาจารย์และนักศึกษาควรจะเป็นอย่างไร  
และในความเป็นจริงเป็นอย่างไร

- บทบาทของผู้สอน-ผู้เรียน

18. ผู้สอนควรมีบทบาทอย่างไรบ้างในการเรียนรู้ของผู้เรียน
19. ในความคิดของคุณ ผู้เรียนควรมีบทบาทอย่างไรในห้องเรียน
20. คุณลักษณะของผู้เรียนที่ดีสำหรับคุณ
21. ในความคิดของคุณ ผู้สอนที่ดีควรมีบุคลิกอย่างไร
22. คุณลักษณะของผู้สอนที่ดีสำหรับคุณ

- การแสดงออกของผู้สอนและผู้เรียน

23. พฤติกรรมใดของนักศึกษาไทยที่คุณไม่ชอบ หรือรู้สึกประหลาดใจ
24. คุณปรับวิธีการสอนเพื่อให้เหมาะสมสำหรับนักศึกษาไทยหรือไม่ อย่างไร
25. คุณจะแสดงออกอย่างไร เมื่อนักศึกษาตอบคำถามไม่ได้
26. คุณจะแสดงออกอย่างไรเมื่อนักศึกษาไม่ทำแบบฝึกหัดมา
27. คุณคิดว่านักศึกษาชาวไทยและนักศึกษาชาวสเปนมีการแสดงอารมณ์ความรู้สึก  
ต่างกันอย่างไร

### Preguntas para profesores españoles

1. Sexo    \_\_\_\_\_ Mujer                    \_\_\_\_\_ Hombre
2. Edad    \_\_\_\_\_ años
3. Formación Académica    \_\_\_\_\_ Licenciatura    \_\_\_\_\_ Máster    \_\_\_\_\_ Doctorado
4. Especialidad \_\_\_\_\_
5. Período que ha residido en Tailandia    \_\_\_\_\_ año(s)    \_\_\_\_\_ mes(es)
6. Período que ha enseñado el idioma español en la presente Universidad  
\_\_\_\_\_ año(s) \_\_\_\_\_ mes(es)
7. Además de España, señala los países que en los cuales ha residido antes de trasladarse a Tailandia  
  
\_\_\_\_\_

### Diferencias en generales

8. ¿Cuál es la diferencia entre el ambiente de la clase en Tailandia y en España?
9. ¿Cuáles son las diferencias entre alumnos tailandeses y alumnos españoles?
10. ¿Según tu experiencia, cuáles son los problemas que has encontrado en la enseñanza impartida hacia los alumnos tailandeses a causa del choque cultural?
11. ¿Qué es lo interesante del sistema educativo del centro donde trabajas?

## Las preguntas relacionadas con la teoría de las dimensiones culturales

### - La formalidad

12. ¿De qué manera el profesor tiene influencia en la forma de expresarse y comunicarse de los alumnos?
13. ¿Piensas que el alumno debe preguntar en la clase o no? ¿y cuándo debería preguntar?
14. ¿Cómo te sientes cuando el alumno duda o critica a lo que enseñas y explicas?
15. ¿Cómo te sientes cuando el alumno llega tarde a clase? ¿Y por qué te sientes así? ¿cuántos minutos consideras tarde para ti, 3-5 minutos, 10 minutos o 15 minutos? ¿cuáles el tiempo máximo que te da a los alumnos tailandeses para llegar a clase?
16. ¿Qué haces cuando el alumno no entrega las tareas a tiempo? ¿A partir de cuándo se considera fuera de plazo?

### - Relación entre profesor y alumno

17. ¿Cómo debe ser la relación ideal entre el profesor y el alumno tanto fuera y como dentro del aula? ¿Y cómo es esta relación en la realidad?

### - Papel de profesor y alumno

18. ¿Qué papel debe tener el profesor en la clase?
19. En tu opinión, ¿qué papel debe tener el alumno en la clase?
20. Las mejores cualidades de un buen alumno para ti son.....
21. En tu opinión, ¿cuál es la apariencia que debe tener un buen profesor?
22. Las mejores cualidades de un profesor para ti son.....

**- Expresividad de profesor y alumno**

23. ¿Cuáles son los comportamientos de los alumnos tailandeses que no te gustan?
24. ¿Cambias tu metodología de enseñanza si son alumnos tailandeses?
25. ¿Qué haces cuando el alumno no puede dar respuesta o responde incorrectamente a tu pregunta?
26. ¿Cómo te expresas cuando el alumno no hace los deberes?
27. ¿Cuáles son las diferencias en la expresión de las emociones entre los alumnos tailandeses y españoles?

## ประวัติผู้เขียนวิทยานิพนธ์

สร้อยรัตน์ ภูมิขิษานันท์ สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี (เกียรตินิยม  
อันดับหนึ่ง) สาขาวิชาภาษาสเปน คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
ปีการศึกษา 2556 หลังจบการศึกษา เข้าทำงานในตำแหน่งเลขานุการเอกอัครราชทูต  
สถานเอกอัครราชทูตโคลอมเบียประจำประเทศไทย ปัจจุบันดำรงตำแหน่งอาจารย์พิเศษ  
(ภาษาสเปน) โรงเรียนสาธิตจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และ ล่ามอิสระ