

รหัสโครงการ: PDG5210042

ชื่อโครงการ: การสำรวจปัญหาเบื้องต้นเกี่ยวกับการสื่อสารต่างวัฒนธรรมไทย-ลาว ในแวดวงธุรกิจและ
ภาครัฐ : กรณีศึกษา จังหวัดหนองคาย อุดรธานี และจังหวัดขอนแก่น

ชื่อผู้ดำเนินการ: ผู้ช่วยศาสตราจารย์รัตนา จันทร์เทาว์ ศูนย์ข้อมูลลาว มหาวิทยาลัยขอนแก่น

E-mail Address: a_rattana_a@yahoo.com

ระยะเวลาโครงการ : 1 เมษายน 2552- 30 กันยายน 2555

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจปัญหาเบื้องต้นของการสื่อสารต่างวัฒนธรรมระหว่างไทยกับลาว ในการติดต่อสื่อสารระหว่างพนักงานไทยและประชาชนลาวที่สามารถรับบริการในภาคธุรกิจและภาครัฐ หน่วยงานภาคธุรกิจในงานวิจัยนี้ได้แก่ โรงพยาบาล โรงแรมและโรงเรียน/สถานศึกษา หน่วยงานภาครัฐ ได้แก่ สำนักงานแรงงาน/จัดหางาน สำนักงานตำรวจ สำนักงานที่ว่าการอำเภอ หน่วยงานทั้งหมดตั้งอยู่ในเขตอำเภอเมืองจังหวัดหนองคาย อุดรธานี และขอนแก่น

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพ โดยใช้มุมมองทางภาษาศาสตร์ในการวิเคราะห์ ประชากรกลุ่มตัวอย่างคือคนไทยและคนลาว โดยใช้แบบสอบถาม การสัมภาษณ์เชิงลึก และการสังเกตการณ์ สถานการณ์การสื่อสารในหน่วยงานข้างต้นนำเสนอผลการศึกษาโดยวิธีการพรรณนา

ผลการศึกษาพบว่า ปัญหาการสื่อสารต่างวัฒนธรรมเกิดขึ้นทั้งในภาคธุรกิจและภาครัฐ และกับคนไทยผู้ให้บริการและคนลาวผู้รับบริการ ทักษะการใช้ภาษาเป็นปัญหาเบื้องต้นของการสื่อสาร ทักษะที่เป็นอุปสรรคต่อการสื่อสารมากที่สุดคือทักษะการเขียน ระดับภาษาทำให้เกิดปัญหามากที่สุดคือระดับคำศัพท์ โดยเฉพาะคำศัพท์เฉพาะที่สัมพันธ์กับเนื้อหาแต่ละประเภท

คนลาวจำนวนมากมีทักษะภาษาไทยในระดับสามารถสื่อสารในชีวิตประจำวันได้ โดยเฉพาะระดับทักษะการฟังและการพูด ขณะที่คนไทยไม่มีทักษะภาษาลาวแต่ใช้ภาษาไทยถิ่นอีสานในการสื่อสารควบคู่กับการใช้ภาษาไทย การเลือกใช้ภาษาของคนไทยและคนลาวนี้ไม่มีรูปแบบคงที่ แต่ละคนสามารถเลือกใช้ภาษาสลับกันได้

คนลาวที่ทัศนคติที่ดีต่อการเรียนรู้ภาษาไทยเพื่อนำมาใช้ประโยชน์กับการสื่อสารกับคนไทยในจุดประสงค์ต่างๆ เช่นเดียวกับพนักงานในภาคธุรกิจที่ต้องการเรียนรู้ทักษะภาษาลาวเพื่อปรับใช้ในการบริการลูกค้าที่เป็นคนลาว ส่วนเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานราชการไม่เห็นความจำเป็นของการเรียนรู้ภาษาลาวเพราะคิดว่าเป็นปัญหาในการสื่อสารมากนัก อย่างไรก็ตาม ทั้งสองฝ่ายเสนอให้มีเจ้าหน้าที่ที่มีทักษะภาษาลาวในองค์กรเพื่อการแปลข้อความ และลดปัญหาการสื่อสารกับคนลาว โดยเฉพาะการเขียนเอกสาร แบบฟอร์ม ที่สำคัญ

ผลการศึกษานี้สะท้อนให้เห็นความสำคัญของการสื่อสารต่างวัฒนธรรมระหว่างไทยกับลาว ดังนั้นจึงควรมีการวิจัยที่เชื่อมโยงกับผลการวิจัยนี้ คือ ควรจะมีการสังเคราะห์ คำศัพท์เฉพาะเนื้อหาที่แตกต่างกันระหว่างภาษาไทยและภาษาลาวที่เกี่ยวข้องกับภาคธุรกิจและภาครัฐ เพื่อใช้คำศัพท์ภาษาลาวและภาษาไทยที่ถูกต้องและเพิ่มประสิทธิภาพในการสื่อสารระหว่างคนลาวและคนไทย

Project Code: PDG5210042

Project Title: : A Survey of Basic Problem about Intercultural Communication between Thai and Lao in Business and Government Domains: A Case Studies at NongKhai, Udonthani and Khon Kaen Provinces

Director of the project: Assist. Prof. Rattana Chanthao, Lao Information Center, Khon Kaen University

E-mail Address: a_rattana_a@yahoo.com

Project Duration: 1 April 2009 – 30 September 2009

The aims of this research is to survey basic problems of intercultural communication between Lao people, service receivers, and Thai people, employees in business and government sections. The participated institutions in business section for this research consist of hospitals, hotels and schools; whereas the office of labours, police stations, and city halls represent the governmental institutions. Those places were located in Mueng territories of Nong Khai, Udon Thani, and Khon Kaen.

The methodology was a qualitative research using linguistic perspective as the approach analysis. The research targets were Thai officers and Lao clients of Thai services. The research tools were questionnaire, in-dept interview and observation of communicating inside the aforementioned institutions. The results were presented by descriptive writing

The results show that intercultural communication problems occur within both business and government sections as well as that with both Thai and Lao people. Using language for communication is the main basic problem of which writing was the most significant obstacle. As for the language hierarchy, it was found that lexicon occurs to be the greater problem, especially technical terms relating to specific content.

In their daily life, Lao people are able to communicate in Thai, especially listening and speaking. On the contrary, Thai people do not have skills to communicate in Lao, but use Northeastern Thai dialect, namely Isaan, together with Thai for communicating. It was found that there is no standard in choices of languages for communication between both sides; meaning they can be used interchangeably.

Lao people have positive attitude towards learning Thai because of its advantage in contacting with Thai people for different purposes. Likewise, Thai employees in business section are eager to learn Lao in order to be able to serve their Lao clients. However, Thai government officers think that it is not so necessary to learn Lao because they do not face much difficulty in communication. Nonetheless, both government and business sections agree on the importance of having a person with skills in Lao communicating within the organizations in order to help out with the translation and as a communicating mediator. Importantly, this person can assist Lao people with documents and forms.

The results of this research reflect the importance of Thai and Lao intercultural communication. Therefore, further study should take step in the synthesis of lexicon in both languages, which is used differently in the government and business sections so that they would be used correctly as well as increase efficient communication amongst both nations.