

การสื่อสารวัฒนธรรมร่วมในการใช้ชีวิตของแรงงานชาวกัมพูชาในจังหวัดจันทบุรี
Co-cultural Communication of Cambodian Labours Working and Living
In Chanthaburi Province

อภิวรรณ ศิรินันทนา¹

Apiwan Sirinantana

Article History

Received: January 01, 2021

Revised: February 20, 2021

Accepted: February 04, 2022

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาวิธีการสื่อสารกับคนไทยของแรงงานชาวกัมพูชาในจังหวัดจันทบุรีเพื่อค้นหากลยุทธ์การสื่อสารกับแรงงานชาวกัมพูชาของคนไทยในจังหวัดจันทบุรี เพื่อเข้าใจปัญหาและอุปสรรค การสื่อสารระหว่างแรงงานชาวกัมพูชาและคนไทยในจังหวัดจันทบุรี การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาแบ่งเป็น 2 กลุ่มได้แก่ แรงงานชาวกัมพูชา จำนวน 15 คน และกลุ่มคนไทย จำนวน 15 คน โดยคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง ผลการวิจัยพบว่า 1) วิธีการสื่อสารกับคนไทยของแรงงานชาวกัมพูชาในจังหวัดจันทบุรี ได้แก่ วิธีการสื่อสารแบบการไม่แสดงออกให้เห็นวิธีการสื่อสารแบบการแสดงออกให้เห็น และวิธีการสื่อสารแบบการแสดงออกให้เห็นชัดเจนมาก 2) กลยุทธ์การสื่อสารกับแรงงานชาวกัมพูชาของคนไทยในจังหวัดจันทบุรี ได้แก่ การใช้ล่ามแปลภาษา การจัดทำคู่มือการทำงานให้กับแรงงานชาวกัมพูชา การสาธิตการทำงานให้ดูเป็นตัวอย่าง และการไม่ใช้คำพูดกดขี่แรงงานชาวกัมพูชา 3) ปัญหาและอุปสรรคการสื่อสารระหว่างแรงงานชาวกัมพูชาและคนไทยในจังหวัดจันทบุรี ได้แก่ อุปสรรคด้านความรู้และความคิด อุปสรรคด้านทัศนคติและความรู้สึก และอุปสรรคด้านพฤติกรรม

คำสำคัญ: การสื่อสารวัฒนธรรมร่วม การใช้ชีวิต แรงงานชาวกัมพูชา

¹ นักศึกษาปริญญาเอก คณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

Ph.D.(candidate), Faculty of Communication Arts Dhurakj Pundit University

E-mail: apiwannarak@gmail.com

Abstract

This research aimed to study methods of communicating with Thai people of Cambodian Labours working and Living in Chanthaburi Province. To find strategies for communicating with Cambodian Labours working of Thai people in Chanthaburi Province. To understand the communication problems and obstacles between Cambodian and Thai workers in Chanthaburi Province. This research is a qualitative research. The sample group used in the study was divided into 2 groups: 15 Cambodian Labours working and 15 Thai workers. The instruments used for data collection were semi-structured interviews. The results of the research were as follows: 1) Methods of communicating with Thai people of Cambodian Labours working and Living In Chanthaburi Province were: Non-expressive means of communication Expressive means of communication And how to communicate the expression is very clear. 2) Strategies for communicating with Cambodian Labours working and living of Thai people in Chanthaburi Province include the use of interpreters. Creating a work manual for Cambodian Labours working demonstration to see an example and not using words to oppress. 3) Problems and obstacles on communication between Cambodian and Thai workers in Chanthaburi Province, such as knowledge and thinking barriers. Obstacles to attitudes and feelings and behavioral barriers.

Keywords: Intercultural communication living Cambodian labours

บทนำ

ปัจจุบันเป็นที่ยอมรับกันว่าแรงงานต่างด้าวเป็นองค์ประกอบที่สำคัญสำหรับโครงสร้างและการเติบโตของเศรษฐกิจไทย โดยเฉพาะแรงงานที่มาจากประเทศเพื่อนบ้าน 3 สัญชาติ ได้แก่ เมียนมา ลาว กัมพูชา และได้กระจายไปอยู่ในหลายๆ ธุรกิจ โดยเฉพาะธุรกิจที่ใช้กำลังแรงงานสูงส่วนหนึ่งจากค่านิยมที่คนไทยรุ่นใหม่เข้าสู่ตลาดแรงงานเลือกที่จะทำงานที่ใช้กำลังน้อยกว่า อีกทั้งประเทศไทยได้เริ่มเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุทำให้จำนวนแรงงานไม่เพียงพอต่อความต้องการ ทำให้ผู้ประกอบการจึงเลือกใช้แรงงานต่างด้าวทดแทน ประกอบกับแรงงานไทยไม่นิยมทำงานลักษณะงานหนักและงานเสี่ยง ซึ่งเรียกว่า “งาน 3D” คือ 1) Difficult เป็นงานหนักที่ต้องใช้ความลำบากและใช้ความอดทนสูง 2) Dirty เป็นงานที่เกี่ยวข้องกับสิ่งสกปรกและอยู่ในสภาวะที่ไม่ถูกสุขลักษณะ และ 3) Dangerous เป็นงานเสี่ยงอันตรายที่ต้องใช้ความเสี่ยงและอยู่ในสภาวะแวดล้อมที่ไม่ปลอดภัย เช่น กรรมกรในกิจการประมง กรรมกรทั่วไป กรรมกรในกิจการโรงงาน กรรมกรในกิจการเกษตรพืชสวนและพืชไร่ กรรมกรในกิจการปศุสัตว์ ก่อสร้าง โรงสีโรงน้ำแข็ง เหมืองแร่ งานใต้น้ำ งานในป่า

ลึก คนทำความสะอาด เป็นต้น (องค์การระหว่างประเทศเพื่อการโยกย้ายถิ่นฐาน, 2552) อีกทั้งลักษณะทางภูมิประเทศของประเทศไทยที่มีพรมแดนติดต่อกับประเทศเพื่อนบ้านทั้งทางบกและทางน้ำ โดยติดต่อกับประเทศเมียนมา กัมพูชา และมาเลเซีย ทำให้ประชาชนระหว่างประเทศไทยและประเทศเพื่อนบ้าน สามารถเดินทางไปมาหาสู่กันได้ง่ายยังเป็นปัจจัยดึงดูดให้แรงงานจากประเทศที่ด้อยกว่าทางเศรษฐกิจ เดินทางเข้ามาเพื่อเติมช่องว่างของการขาดแคลนแรงงานในประเทศไทย (เสาวธาร โพธิ์กลัด, 2554)

รัฐบาลไทยและรัฐบาลประเทศเมียนมา ลาว และ กัมพูชา ได้ทำบันทึกข้อตกลงการนำเข้าแรงงานถูกกฎหมาย (MOU ย่อมาจาก Memorandum of Understanding หรือ บันทึกความเข้าใจ) ในปี พ.ศ. 2546 (ทรงพันธ์ ต้นตระกูล, 2557) ต่อมายุทธศาสตร์การบริหารแรงงานต่างด้าวทั้งระบบจึงเริ่มดำเนินการมาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2547 โดยกำหนดจุดมุ่งหมาย “การใช้แรงงานต่างด้าวถูกกฎหมาย” ด้วยการ “พิสูจน์และรับรองสัญชาติ” และ “นำเข้าสู่ระบบการจ้างที่ถูกกฎหมาย” แต่มาตรการเหล่านี้ยังไม่สามารถแก้ปัญหาและทำให้แรงงานต่างด้าว

ที่หลบหนีเข้าเมืองหมดไปได้อย่างแท้จริง เพราะแม้ว่าจะสามารถพิสูจน์และรับรองสัญชาติแรงงานต่างด้าวในประเทศได้ทั้งหมด ก็ไม่ได้หมายความว่าไม่มีแรงงานต่างด้าวหลบหนีเข้ามาอีก สำนักบริหารแรงงานต่างด้าวกรมการจัดหางานฉบับประจำเดือน ธันวาคม 2562 ระบุว่า ประเทศไทยมีแรงงานต่างด้าว ที่ได้รับอนุญาตทำงานทั่วราชอาณาจักรปี 2562 รวมทั้งสิ้น 3,005,376 คน (กรมการจัดหางานจังหวัดจันทบุรี, 2562) ซึ่งเป็นตัวเลขที่เพิ่มขึ้นจากปีก่อนๆ หากดูสถิติย้อนหลังตั้งแต่ปี 2556-2562 พบว่า มีแรงงานต่างด้าวทำงานในประเทศไทยเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง

จังหวัดจันทบุรีก็เป็นจังหวัดหนึ่งที่มีความอุดมสมบูรณ์ ด้วยทำเลที่ตั้ง ภูมิประเทศ ภูมิอากาศ ที่เหมาะสมกับการทำเกษตร การประมง และการท่องเที่ยว รวมถึงพื้นที่ส่วนใหญ่ของจังหวัดเป็นเขตพื้นที่สีเขียวและได้รับ การประกาศให้เป็นจังหวัดที่มุ่งการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติอย่างชัดเจน ทั้งป่าไม้ น้ำตก ภูเขา ทะเล อีกทั้งยังไม่มีการจัดตั้งโรงงานในจังหวัดที่จะก่อให้เกิดมลพิษต่อสิ่งแวดล้อม ตลอดจนเป็นแหล่งผลิตอัญมณีที่มีชื่อเสียงของประเทศ โดยมีช้างเผือกดีเยี่ยมชาญการเจียรไนพลอย ส่งผลให้มีการเติบโตทางเศรษฐกิจอย่างต่อเนื่อง (สำนักงานคลังจังหวัดจันทบุรี, 2561) แต่ที่ผ่านมาจังหวัดจันทบุรีเป็นจังหวัดหนึ่งที่ประสบปัญหาการขาดแคลนแรงงานเช่นกัน ไม่ว่าจะเป็นภาคเกษตรภาคการประมงและภาคบริการ ซึ่งแรงงานต่างด้าวเป็นแรงงานสำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจ และจากการที่มีลักษณะภูมิประเทศติดกับประเทศเพื่อนบ้านทำให้แรงงานต่างด้าวเข้ามาทำงานในจังหวัดจันทบุรีเพิ่มมากขึ้น (วัชรินทร์ ยงศิริ, 2547) จากการสำรวจสถิติของสำนักบริหารแรงงานต่างด้าวของกรมการจัดหางาน พบว่า มีแรงงานต่างด้าวสัญชาติกัมพูชาที่ได้รับอนุญาตทำงานถูกต้องตามกฎหมาย ในจังหวัดจันทบุรีจำนวน 16,190 คน โดยแบ่งเป็นแรงงานกัมพูชาประเภทพิสูจน์สัญชาติ จำนวน 4,099 คน แรงงานกัมพูชาประเภทนำเข้าตาม MOU จำนวน 3,295 คน และเป็นแรงงานกัมพูชาที่เข้ามาทำงานในลักษณะไป – กลับ หรือตามฤดูกาล จำนวน 8,796 คน (กรมการจัดหางานจังหวัดจันทบุรี, 2562)

ความก้าวหน้าของเทคโนโลยีในปัจจุบันในโลกแคบลงทุกที ผู้คนที่อาศัยอยู่ในโลกวันนี้จึงเหมือนคนที่อาศัยอยู่ในหมู่บ้านโลกเดียวกัน การติดต่อสื่อสารระหว่างกันจึงเป็นเรื่องที่มวลมนุษยชาติต้องคำนึงถึงสาเหตุเพราะได้เกิดความหลากหลายทาง

ชาติพันธุ์และวัฒนธรรม โลกกำลังก้าวไปสู่ความเป็นสากลที่เราต้องมองหาจุดร่วมเพื่อนำโลกของเราไปสู่ความสงบสุข เสรีภาพ และสันติภาพ แม้จะมีความแตกต่างและความหลากหลายของมนุษยชาติทั้งในด้านการปกครอง เชื้อชาติ ศาสนา ภาษา อาจเป็นสาเหตุนำมาซึ่งความไม่เข้าใจในการสื่อสารระหว่างกัน แต่ความจำเป็นในการที่เราจะต้องศึกษาเรียนรู้และแลกเปลี่ยนซึ่งกันและกัน จึงมีความสำคัญเพราะเป็นการลดช่องว่างระหว่างกันซึ่งเกิดขึ้นได้ระหว่างกลุ่มคนที่มีความแตกต่างกัน หลายครั้งที่ความไม่เข้าใจในพื้นฐานของอีกฝ่ายได้เป็นสาเหตุแห่งการนำไปสู่การสื่อสารที่ผิดพลาดและบกพร่อง และส่งผลกระทบต่อก่อให้เกิดความเสียหายร้ายแรงตามมา แรงงานชาวกัมพูชาก็เช่นกัน เมื่อมีการย้ายมาทำงานในจังหวัดจันทบุรี ต่างก็จะพบกับปัญหามากมาย โดยเฉพาะปัญหา ด้านภาษาที่ใช้ในการสื่อสาร เพราะภาษาเป็นสิ่งสำคัญในการติดต่อสื่อสารระหว่างคนไทยกับแรงงานชาวกัมพูชา ซึ่งแรงงานชาวกัมพูชามีปฏิสัมพันธ์กับคนไทยน้อย และจะมีการติดต่อกับคนไทยเท่าที่จำเป็น (นภาพร อติวานชยพงศ์ และคณะ, 2560)

ทั้งนี้ การติดต่อสื่อสารของคนที่มาจากวัฒนธรรมแตกต่างกัน เป็นสิ่งสำคัญในสังคม ดังนั้น แนวคิดและการปฏิบัติเกี่ยวกับการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมต่างมีความสำคัญเนื่องจากบุคคลที่มาจากวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน ย่อมมีการแสดงออกและพฤติกรรมที่แตกต่างกัน ด้วยเหตุนี้การศึกษาและการทำความเข้าใจวัฒนธรรมที่แตกต่างกันตลอดจนกระบวนการที่เกิดขึ้นในการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมจะช่วยลดความเข้าใจผิดในการสื่อสารได้เป็นอย่างดี การสื่อสารของแรงงานชาวกัมพูชาขึ้นนั้น จึงถือว่าเป็นส่วนสำคัญและมีความจำเป็นต่อการศึกษาเรื่อง การสื่อสารวัฒนธรรมร่วมในการใช้ชีวิตของแรงงานชาวกัมพูชาในจังหวัดจันทบุรี เนื่องจากผู้วิจัยเล็งเห็นว่า เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์และความสุขต่อการใช้ชีวิตร่วมกัน ดังนั้น แรงงานชาวกัมพูชาต้องมีการเรียนรู้ถึงการสื่อสารท่ามกลางความหลากหลายทางวัฒนธรรม ในการที่จะสามารถปรับตัวอยู่ภายใต้วัฒนธรรมที่หลากหลาย แปรกลมใหม่ ได้อย่างราบรื่น เพราะการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพนั้นจะสามารถลดความเครียดของแรงงานชาวกัมพูชาและผู้ที่เกี่ยวข้องได้ ซึ่งส่งผลให้คุณภาพชีวิตดีขึ้นด้วย

จากเหตุผลข้างต้นจึงทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาวิจัยเรื่อง “การสื่อสารวัฒนธรรมร่วมในการใช้ชีวิตของแรงงาน

ชาวกัมพูชาในจังหวัดจันทบุรี” เพื่อนำความรู้และข้อมูลที่ได้รับจากการศึกษาวิจัยไปเป็นประโยชน์สำหรับองค์กรทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน และผู้ประกอบการที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับแรงงานกัมพูชา ให้ได้ทราบถึงข้อมูลการสื่อสารวัฒนธรรมร่วมในการใช้ชีวิตของแรงงานชาวกัมพูชา เพื่อสร้างความเข้าใจการสื่อสารวัฒนธรรมร่วมระหว่างแรงงานชาวกัมพูชากับผู้ที่เกี่ยวข้องที่เป็นคนไทย เพื่อให้เกิดความเข้าใจและระมัดระวังการรับรู้ที่ผิดพลาดซึ่งอาจก่อให้เกิดผลทางลบได้ อีกทั้งนำผลการวิจัยใช้เป็นแนวทางในการแก้ปัญหาและอุปสรรคของการสื่อสารในการใช้ชีวิตของแรงงานชาวกัมพูชา รวมถึงเป็นแนวทางในการวางแผนการสื่อสารและสร้างความเข้าใจอันดีทั้งคนไทยและแรงงานชาวกัมพูชาที่ทำงานร่วมกัน เพื่อให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพและทำให้เกิดผลงานที่มีคุณภาพต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาวิธีการการสื่อสารของแรงงานชาวกัมพูชา กับคนไทยในจังหวัดจันทบุรี
2. เพื่อศึกษากลยุทธ์การสื่อสารของคนไทยกับแรงงานชาวกัมพูชาในจังหวัดจันทบุรี
3. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคการสื่อสารร่วมในการใช้ชีวิตระหว่างแรงงานชาวกัมพูชาและคนไทยในจังหวัดจันทบุรี

นิยามศัพท์

การสื่อสารวัฒนธรรมร่วม หมายถึง การสื่อสารแบบเผชิญหน้ากัน ระหว่างแรงงานชาวกัมพูชากับคนไทยที่อยู่ในพื้นที่จังหวัดจันทบุรี

การใช้ชีวิต หมายถึง ความเป็นอยู่ในชีวิตประจำวันของแรงงานชาวกัมพูชาบนพื้นฐานวัฒนธรรมของสังคมไทย โดยแสดงพฤติกรรมต่าง ๆ ผ่านบริบททางการสื่อสาร ในชีวิตประจำวัน อันได้แก่ การทำงาน การจับจ่ายใช้สอย การพูดคุยระหว่างกัน ของแรงงานชาวกัมพูชาด้วยตนเองกับแรงงานชาวไทย การหาความสุข ความบันเทิง การเปิดรับสื่อ ตลอดจนรับบริการภาครัฐของคนไทย ทั้งเรื่องการเข้า – ออก ระหว่างประเทศ การรักษาพยาบาล และการเข้าถึงสวัสดิการต่าง ๆ

แรงงานกัมพูชา หมายถึง บุคคลธรรมดาที่มีสัญชาติกัมพูชา ที่เข้ามาทำงานในจังหวัดจันทบุรี ครอบคลุม บริเวณ 3 พื้นที่ ในประเภท 3 กิจการ ได้แก่ ภาคการเกษตร (อำเภอ

โป่งน้ำร้อน) ภาคการประมง (อำเภอแหลมสิงห์) ภาคการบริการ (อำเภอเมืองจันทบุรี) ทั้งนี้ แรงงานชาวกัมพูชา คือ กลุ่มที่ไม่มีอิทธิพล เนื่องจากเป็นกลุ่มที่มีอำนาจต่ำกว่า ในขณะที่คนไทย คือ กลุ่มที่มีอิทธิพล หรือเป็นกลุ่มคนที่มีอำนาจ เนื่องจากเป็นคนกลุ่มใหญ่ และเป็นเจ้าของพื้นที่ ซึ่งคนทั้งสองกลุ่มนี้ ต่างมีวัฒนธรรมของตนเอง แต่ต้องมาใช้ชีวิตร่วมกันและมีการสื่อสารกันผ่านการใช้ภาษา (วัจนภาษา) และอากัปกิริยา ท่าทาง (อวัจนภาษา)

กลุ่มคนไทย หมายถึง ผู้ประกอบการ นายจ้าง เพื่อนร่วมงานคนไทย พ่อค้าแม่ค้า เจ้าหน้าที่พยาบาล ตำรวจและตำรวจตรวจคนเข้าเมือง (ตม.) กำนันผู้ใหญ่บ้าน และเจ้าหน้าที่สำนักงานแรงงานจังหวัดจันทบุรี ที่มีความเกี่ยวข้องกับการใช้ชีวิตของแรงงานชาวกัมพูชาในจังหวัดจันทบุรี

ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตเนื้อหาการศึกษา

การศึกษาวิจัยเรื่อง “การสื่อสารวัฒนธรรมร่วมในการใช้ชีวิตของแรงงานชาวกัมพูชาในจังหวัดจันทบุรี” เป็นการศึกษาโดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ มุ่งศึกษาเนื้อหา การสื่อสาร การสื่อสารวัฒนธรรมร่วม ปัญหาและอุปสรรค การใช้ชีวิตของแรงงานกัมพูชาและคนไทย

ขอบเขตด้านพื้นที่

พื้นที่ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ จังหวัดจันทบุรี โดยเลือกพื้นที่ใน 3 อำเภอ คือ อำเภอโป่งน้ำร้อน อำเภอแหลมสิงห์ และอำเภอเมืองจันทบุรี โดยการเลือกพื้นที่แบบเจาะจงเพื่อให้สอดคล้องกับบริบทของกลุ่มตัวอย่างภาคการเกษตร ภาคประมง และภาคการบริการ ด้วยเหตุผลสนับสนุน ดังต่อไปนี้

1. อำเภอโป่งน้ำร้อน เป็นพื้นที่มีการทำการเกษตรมากที่สุดของจันทบุรี พร้อมทั้งการจัดระเบียบแรงงานกัมพูชาที่ประสบความสำเร็จแห่งเดียวและแห่งแรกของจันทบุรี ภายใต้อชชช “โมเดลโป่งน้ำร้อน จันทบุรี” พื้นที่ส่วนใหญ่ของอำเภอติดกับประเทศกัมพูชา มีจำนวนแรงงานกัมพูชามากที่สุด ที่เข้ามารับจ้างทำการเกษตร (อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี, 2562)

2. อำเภอแหลมสิงห์ เป็นอำเภอที่มีพื้นที่ติดกับชายฝั่งทะเล อาชีพส่วนใหญ่ทำการประมงและเป็นแหล่งประมงที่สำคัญของจังหวัดจันทบุรี เพื่อการค้าภายในจังหวัดและการส่งออกประเทศเพื่อนบ้าน แรงงานทำการประมงคือ แรงงานกัมพูชา

3. อำเภอเมืองจันทบุรี เป็นศูนย์กลางการแลกเปลี่ยนสินค้า การท่องเที่ยว การค้าอัญมณี การบริการ ระดับจังหวัด และระดับประเทศ ส่งผลให้เกิดการจับจ่ายใช้สอยตลอดทั้งปี การเติบโตของสังคมเมืองของจังหวัดที่มีความต่อเนื่อง ทำให้ขาดแคลนแรงงานภายในจังหวัดมาโดยตลอด

ขอบเขตด้านประชากร แบ่งเป็น 2 กลุ่มได้แก่ แรงงานชาวกัมพูชา และกลุ่มคนไทย ดังนี้

1. แรงงานชาวกัมพูชา จำนวน 15 คน ที่เข้ามาทำงานในจังหวัดจันทบุรี ขึ้นทะเบียนถูกต้องตามกฎหมาย โดยทำงานใน 3 ประเภทสำคัญของจังหวัดจันทบุรี คือ 1) ภาคการเกษตร จำนวน 5 คน (พื้นที่อำเภอโป่งน้ำร้อน) 2) ภาคการประมง จำนวน 5 คน (พื้นที่อำเภอแหลมสิงห์) 3) ภาคการบริการ จำนวน 5 คน (พื้นที่อำเภอเมืองจันทบุรี) โดยศึกษาเฉพาะแรงงานกัมพูชาที่พูดภาษาไทยได้เพื่อความสะดวกในเก็บข้อมูล เพศหญิง และเพศชาย อายุตั้งแต่ 20 ปีขึ้นไป เนื่องจากบรรลุนิติภาวะแล้วและเป็นช่วงจ้างทำงาน

2. กลุ่มคนไทย จำนวน 15 คน ได้แก่ ผู้ประกอบการนายจ้าง จำนวน 3 คน เพื่อนร่วมงานคนไทย จำนวน 2 คน พ่อค้าแม่ค้า จำนวน 2 คน เจ้าหน้าที่พยาบาล จำนวน 2 คน ตำรวจภูธรและตำรวจตรวจคนเข้าเมือง (ตม.) จำนวน 2 คน กำนันผู้ใหญ่บ้าน จำนวน 2 คน และเจ้าหน้าที่สำนักงานแรงงานจังหวัดจันทบุรี จำนวน 2 คน โดยกลุ่มคนไทยดังกล่าวมีส่วนเกี่ยวข้องโดยตรงกับแรงงานกัมพูชาที่เดินทางเข้ามาใช้ชีวิตในจังหวัดจันทบุรี และมีประสบการณ์ตรงในการสื่อสารกับแรงงานกัมพูชา

แนวคิดและทฤษฎี

แนวคิดการสื่อสารเป็นการศึกษาถึงองค์ประกอบที่สำคัญของการสื่อสารไว้ 4 ประการ ดังนี้ 1) ผู้ส่งสาร 2) ข่าวนสาร 3) ช่องทางการสื่อสาร และ 4) ผู้รับสาร เพื่อสื่อสารความคิด ความรู้สึก ข่าวนสาร ความต้องการ และวัตถุประสงค์ของตนไปยังผู้รับสารด้วยวิธีการใด ๆ หรือส่งผ่านช่องทางใดก็ตาม จะโดยตั้งใจหรือไม่ตั้งใจก็ตามเช่นเดียวกับการใช้ชีวิตร่วมกันระหว่างคนไทยและแรงงานชาวกัมพูชาที่จะต้องมีการติดต่อสื่อสารเพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกันในการทำงาน การมีปฏิสัมพันธ์ ตลอดระยะเวลาที่ต้องใช้ชีวิตร่วมกันด้วยวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน

แนวคิดอำนาจ อำนาจที่ครอบงำบุคคลและสถาบันต่างๆ เพื่อยืนยันว่าอำนาจนั้นปฏิบัติการอยู่ทุกระบวนการ และอาจจะไปสถิตอยู่ในความสัมพันธ์ย่อยๆ ขนาดเล็ก หรือไปสวมทับอยู่ในร่างกายของคนด้วยกรอบความรู้ ในการสื่อสารวัฒนธรรมร่วมการใช้ชีวิตของแรงงานชาวกัมพูชานั้นย่อมมีการสัมผัสกับอำนาจทั้งของตนเองและของคนไทยที่ต้องใช้ชีวิตร่วมกัน การเรียนรู้ที่ใช้อำนาจและเป็นผู้อยู่ภายใต้อำนาจจึงจำเป็นต้องมีการสื่อสารทำหน้าที่สื่อความหมาย

แนวคิดคุณภาพชีวิตคือความเป็นอยู่ทั่วไปของปัจเจกบุคคลที่แสดงถึงความพึงพอใจในชีวิตที่เกี่ยวข้องกับความสามารถในการจัดหาสิ่งจำเป็นต่าง ๆ ที่เป็นปัจจัยจำเป็นในการดำรงชีพ ซึ่งจะช่วยให้ชีวิตดำรงอยู่ได้อย่างดีตามฐานะของตน เป็นสิ่งที่มีคุณค่า มีความสำคัญและจำเป็นต่อบุคคลและสังคม เป็นสิ่งที่บุคคลสามารถกำหนด สร้างเกณฑ์มาตรฐานเพื่อให้ระดับการมีคุณภาพชีวิตดีขึ้นได้

ทฤษฎีการสื่อสารวัฒนธรรมร่วมเป็นการค้นหากระบวนการที่สมาชิกของกลุ่มวัฒนธรรมร่วมเลือกปฏิบัติ การสื่อสาร เมื่อมีการปฏิสัมพันธ์ภายในโครงสร้างของสังคมที่พวกเขาไม่มีอิทธิพล ในการศึกษาครั้งนี้ประกอบด้วย 2 กลุ่มคือ กลุ่มคนไทยซึ่งเป็นผู้มีอิทธิพลและกลุ่มแรงงานชาวกัมพูชา ผู้ซึ่งไม่มีอิทธิพล ภายใต้ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้วิธีการสื่อสาร 6 ปัจจัย ได้แก่ 1) ผลที่ต้องการจากการสื่อสาร 2) ประสบการณ์ชีวิต 3) ความสามารถ 4) บริบทของสถานการณ์ 5) สิ่งที่ได้มาและสิ่งที่เสียไป และ 6) วิธีการสื่อสาร

วิธีการศึกษา

การศึกษาวิจัยเรื่อง “การสื่อสารวัฒนธรรมร่วมในการใช้ชีวิตของแรงงานชาวกัมพูชาในจังหวัดจันทบุรี” ผู้วิจัยใช้การวิจัยเชิงคุณภาพ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลของคนไทยในจังหวัดจันทบุรี ผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มคนไทยโดยได้มีขั้นตอนในการเก็บรวบรวมข้อมูลในลักษณะที่เหมือนกัน กล่าวคือ ผู้วิจัยได้ทำการติดต่อกับกลุ่มตัวอย่างคนไทยในจังหวัดจันทบุรี โดยการเข้าไปพบกลุ่มตัวอย่างตามสถานที่ต่างๆ ซึ่งเป็นสถานที่ที่กลุ่มตัวอย่างทำงานอยู่ เมื่อพบ กลุ่มตัวอย่าง จึงได้แนะนำตัวและ

อธิบายถึงจุดประสงค์ในการศึกษาครั้งนี้ พร้อมทั้งได้นัดหมาย วัน เวลา สถานที่ เพื่อที่จะทำการสัมภาษณ์ โดยทำการสัมภาษณ์ในวัน เวลา สถานที่ ตามที่กลุ่มตัวอย่างได้กำหนดไว้ ซึ่งกลุ่มตัวอย่างแต่ละประเภทได้ระบุวัน เวลา สถานที่ที่จะทำการสัมภาษณ์ ภายหลังจากนัดหมายเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยจึงทำการเตรียมอุปกรณ์เครื่องมือไปในวันที่นัดหมาย ประกอบด้วย ปากกา สมุดจดบันทึก กล้องถ่ายรูป และเครื่องบันทึกเสียง ซึ่งก่อนสัมภาษณ์ผู้วิจัยได้ทำการบอกจุดประสงค์ในครั้งนี้อย่างละเอียดและขออนุญาตทำการบันทึกข้อมูลโดยการจด บันทึกเสียงและขอถ่ายภาพ ด้วยวิธีการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง ซึ่งระหว่างทำการสัมภาษณ์ผู้วิจัยได้สังเกตเหตุการณ์ต่างๆ เพื่อนำมาประกอบข้อมูลเพิ่มเติมพร้อมกับการบันทึกข้อมูลไว้ ซึ่งถ้าหากเวลาในการสัมภาษณ์ไม่เพียงพอหรือได้ข้อมูลไม่ครบถ้วน ผู้วิจัยจะทำการนัดกลุ่มตัวอย่างในวันถัดไป จนกระทั่งข้อมูลมีความสมบูรณ์ โดยผ่านการตรวจสอบความถูกต้องอย่างละเอียด เพื่อส่งเคราะห์ข้อมูลที่มีให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัย และทำการสรุปผลในขั้นตอนต่อไป

2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วย 2 ส่วน ได้แก่ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล และอุปกรณ์การเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

2.1 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้างที่มีลักษณะเป็นการซักถามข้อมูล สำหรับแรงงานกัมพูชาที่เข้ามาทำงานในจังหวัดจันทบุรีและสำหรับกลุ่มคนไทย ซึ่งมีการออกแบบโครงสร้างของข้อคำถามลักษณะคร่าว ๆ การจดบันทึก และบันทึกเสียง โดยมุ่งตั้งข้อคำถามที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัยและคำถามการวิจัยเป็นสำคัญ ข้อคำถามแบบเปิดกว้างและมีความยืดหยุ่น เพื่อให้ผู้ให้ข้อมูลได้มีโอกาสบอกเล่าเรื่องราวของตนเอง ที่มีต่อการทำงานในจังหวัดให้ได้มากที่สุด โดยประเด็นการสัมภาษณ์นั้น จะใช้คำถาม 2 ชุด คือ ชุดแรก สำหรับแรงงานชาวกัมพูชา และชุดที่ 2 เป็นชุดของกลุ่มคนไทย

2.2 อุปกรณ์ประกอบการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ เครื่องบันทึกเสียง เพื่อใช้บันทึกข้อมูล เสียงในการสัมภาษณ์ โดยจะขออนุญาตผู้ให้ข้อมูลหลักก่อนการบันทึกเสียงทุกครั้ง ทั้งนี้เพื่อป้องกันข้อมูลตกหล่น เนื่องจากผู้วิจัยบันทึกรายละเอียดจากการ

สัมภาษณ์ไม่ครบถ้วน (สุภางค์ จันทวานิช, 2555) และแบบบันทึกข้อมูล การสัมภาษณ์รวมถึง ปากกา สมุดจดบันทึก กล้องถ่ายรูป และเครื่องบันทึกเสียง เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการอำนวยความสะดวก ให้ผู้วิจัยในการบันทึกข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์การสังเกต รวมถึงประเด็นความคิดเห็นต่างๆ

2.3 การทดสอบเครื่องมือ ก่อนนำแบบสัมภาษณ์ไปเก็บข้อมูลจริง ผู้วิจัยได้นำไปทดสอบกับกลุ่มผู้ให้ข้อมูลที่มีลักษณะประชากรศาสตร์ที่ใกล้เคียงกับผู้ให้ข้อมูลจริง เพื่อตรวจสอบความเข้าใจในประเด็นคำถาม

2.4 การตรวจสอบข้อมูล โดยนำข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์และสรุปผลแล้ว กลับไปยังผู้ให้ข้อมูล อีกครั้ง เพื่อเป็นการยืนยันความถูกต้องของข้อมูล จากนั้นจึงนำข้อมูลกลับมาตรวจสอบตามหลักและกระบวนการวิจัยโดยผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อความสมบูรณ์ ถูกต้อง

3. การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์ข้อมูล โดยวิเคราะห์ทั้งในขณะเก็บรวบรวมข้อมูล และภายหลัง การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยวิเคราะห์ข้อมูลหลังจากได้ข้อมูลในการสัมภาษณ์ แต่ละราย ดังขั้นตอนต่อไปนี้

3.1 นำข้อมูลที่ถอดความจากเครื่องบันทึกเสียง

3.2 นำข้อมูลกลับมาอ่านพร้อมทั้งพิจารณาอีกครั้งอย่างละเอียด

3.3 รวบรวมข้อความหรือประโยคที่มีความหมายเหมือนกันหรือใกล้เคียงกันมาไว้ในกลุ่มเดียวกัน

3.4 อธิบายปรากฏการณ์อย่างละเอียดและครบถ้วน

3.5 ใช้วิธีการเขียนบรรยายในสิ่งที่พบเห็นอย่างละเอียดและชัดเจน

3.6 ตรวจสอบความตรงของข้อมูล

ผลการศึกษา

สรุปผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาได้ ดังนี้

1. วิธีการสื่อสารของแรงงานชาวกัมพูชากับคนไทย ในจังหวัดจันทบุรี ผู้วิจัยสรุปว่า มีวิธีการสื่อสาร 3 ลักษณะ คือ 1) วิธีการสื่อสารแบบการไม่แสดงออกให้เห็น 2) วิธีการสื่อสารแบบการแสดงออกให้เห็น และ 3) วิธีการสื่อสารแบบการแสดงออกให้เห็นชัดเจนมาก ผู้วิจัยขอสรุปรายละเอียดในแต่ละด้าน ดังต่อไปนี้

1.1 วิธีการสื่อสารแบบการไม่แสดงออกให้เห็น เป็นวิธีการสื่อสารของแรงงานชาวกัมพูชาที่แสดงพฤติกรรมต่อคนไทย โดยแสดงพฤติกรรมออกแบไม่เผชิญหน้า ไม่กล้าสื่อสาร ไม่กล้าพูด ไม่กล้าคุย ไม่กล้าถาม หรือไม่ได้ตอบ ตลอดจนแสดงพฤติกรรมควบคุมอารมณ์ตนเองเวลาโกรธ เวลาไม่พอใจ จะแสดงพฤติกรรมหลีกเลี่ยงโดยการหลบสายตา การนิ่งเฉย การไม่มองหน้า เนื่องจากความแตกต่างด้านวัฒนธรรมที่มีความยำเกรงเจ้านายหรือ เพราะถือว่านายจ้างเป็นผู้มีบุญคุณ เกิดความเกรงใจวัฒนธรรม ในลักษณะนี้เป็นที่รู้จักกันดีว่าเป็นความยำเกรงผู้ที่อยู่เหนือกว่า

1.2 วิธีการสื่อสารแบบการแสดงออกให้เห็น เป็นวิธีการสื่อสารของแรงงานชาวกัมพูชาที่แสดงพฤติกรรมต่อคนไทย โดยแสดงพฤติกรรมเพื่อปรับตัวเข้าหา คนไทย ไม่ว่าจะเป็นการใช้ชีวิตหรือการทำมาหากินร่วมกันกับคนไทย การแต่งกายเลียนแบบคนไทย การรับประทานอาหารแบบคนไทย การยอมรับคนไทยในลักษณะที่เป็นเจ้าของประเทศ การหัดเรียนรู้อาษาไทย ทั้งพูด อ่าน และเขียน

1.3 วิธีการสื่อสารแบบการแสดงออกให้เห็นชัดเจนมาก เป็นวิธีการสื่อสารของแรงงานชาวกัมพูชาที่แสดงพฤติกรรมต่อคนไทย โดยแสดงพฤติกรรมออกให้เห็นชัดเจนเมื่อต้องการเจรจาต่อรอง การต่อต้าน การโต้แย้ง และการขัดขืน ซึ่งเป็นวิธีการสื่อสารที่จะเผชิญหน้า เพื่อแสดงการโต้แย้งที่เป็นเหตุเป็นผล และแสวงหาคำแนะนำ คิดหาวิธีแก้ไขร่วมกันเพื่อไม่ให้เกิดปัญหา โดยการใช้ อวัจนภาษาและวัจนภาษาเพื่อให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพอย่างสูงสุด ถึงแม้จะเป็นการแสดงความรู้สึก แรงงานเหล่านี้จะถูกตำทำโทษหรือตำหนิตนเห็นหน้าเพียงไร แรงงานชาวกัมพูชาก็ไม่เลือกวิธีการสื่อสารที่โจมตีด้วยการโต้เถียงอย่างรุนแรง เพราะเหตุผลหลักที่ว่านายจ้างมีอำนาจเหนือกว่า

2. กลยุทธ์การสื่อสารกับแรงงานชาวกัมพูชาของคนไทย ในจังหวัดจันทบุรี ผู้วิจัยสรุปว่า มีทั้งหมด 4 ด้าน ประกอบด้วย 1) การใช้ล่ามแปลภาษา 2) จัดทำคู่มือการทำงานให้กับแรงงานชาวกัมพูชา 3) สาธิตการทำงานให้ดูเป็นตัวอย่าง 4) ไม่ใช่คำพูดกดขี่แรงงานชาวกัมพูชา ผู้วิจัยขอสรุปรายละเอียดในแต่ละด้านดังต่อไปนี้

2.1 ใช้ล่ามแปลภาษา เป็นกลยุทธ์การสื่อสารของคนไทยที่มีต่อแรงงานชาวกัมพูชา เพื่อให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพ

ซึ่งการใช้ล่ามในการแปลภาษา ก็คือ การที่มีหัวหน้าคนงานที่เป็นชาวแรงงานชาวกัมพูชา ที่มีคุณสมบัติที่สามารถสื่อสารภาษาไทยได้ จะทำหน้าที่เป็นตัวกลางคอยรับคอยส่งสารจากผู้ประกอบการ นายจ้าง หรือกลุ่มคนไทยไปยังกับแรงงานชาวกัมพูชา ซึ่งจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของแรงงานชาวกัมพูชาเพิ่มขึ้น และยังทำให้กลุ่มคนไทยกับแรงงานชาวกัมพูชา มีการสื่อสารกันอย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นอีกด้วย

2.2 จัดทำคู่มือการทำงานให้กับแรงงานชาวกัมพูชา เป็นกลยุทธ์การสื่อสารของคนไทยที่มีต่อแรงงานชาวกัมพูชา เพื่อให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพ ซึ่งในคู่มือนั้นประกอบไปด้วยรูปภาพประกอบอย่างง่าย และมีคำอธิบายประกอบสั้น ๆ เป็นภาษาของแรงงานชาวกัมพูชา เพื่อให้เข้าใจ ถึงวิธีการทำงานพื้นฐานและการปฏิบัติงาน การจัดทำคู่มือการทำงานเป็นประโยชน์กับแรงงานชาวกัมพูชาอย่างมาก เนื่องจากเป็นแหล่งข้อมูลที่สามารถพกพาได้ และสามารถเปิดอ่านได้ตลอดเมื่อมีข้อสงสัย คู่มือการทำงานช่วยให้การสื่อสารกับแรงงานชาวกัมพูชามีประสิทธิภาพมากขึ้น

2.3 สาธิตการทำงานให้ดูเป็นตัวอย่าง เป็นกลยุทธ์การสื่อสารของคนไทยที่มีต่อแรงงานชาวกัมพูชา เพื่อให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพ ซึ่งวิธีการสาธิตดังกล่าวเป็นการอธิบายและแสดงวิธีการทำงานให้แรงงานชาวกัมพูชาดูเป็นตัวอย่างไปพร้อมกัน ซึ่งวิธีการสาธิต จะเป็นกลยุทธ์การสื่อสารที่ดีและแม่นยำมากที่สุด ซึ่งจะเห็นภาพได้ชัดเจนที่สุด ทั้งนี้ในการอธิบายของขั้นตอนในการสาธิตก็จะมีล่ามแปลให้แรงงานชาวกัมพูชาฟัง และจะเปิดโอกาสให้แรงงานชาวกัมพูชาได้สอบถามข้อสงสัยกับผู้ที่มีการสาธิตโดยตรง นอกจากนี้สามารถอาจมีการอัดวิดีโอเก็บไว้ดูซ้ำและใช้เป็นสื่อการสอนให้กับแรงงานชาวกัมพูชาที่เพิ่งเข้ามาทำงานใหม่ได้อีกด้วย ซึ่งเป็นกลยุทธ์การสื่อสารที่ดีอย่างยิ่ง เนื่องจากแรงงานชาวกัมพูชาได้เห็นภาพและได้ยินเสียงชัดเจน ลดการผิดพลาดของงานที่เกิดขึ้นเป็นอย่างมาก

2.4 ไม่ใช่คำพูดกดขี่แรงงานชาวกัมพูชา เป็นกลยุทธ์การสื่อสารของคนไทยที่มีต่อแรงงานชาวกัมพูชา เพื่อให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพ คือ ในการทำงานทุกอาชีพของแรงงานไม่มีอาชีพไหนที่ต้องการได้ยินคำพูดที่กดขี่ข่มเหงตัวเอง แม้กระทั่งคนไทยด้วยกันเอง ก็ไม่ชอบคำพูดกดขี่ข่มเหง ซึ่งแรงงานชาวกัมพูชาก็ไม่ต่างอะไรกับคนไทย ถึงแม้ว่าแรงงานชาวกัมพูชา

บางคนจะยังไม่เข้าใจในการสื่อสารกับผู้ประกอบการ นายจ้าง หรือกลุ่มคนไทย พูดย่อไร แต่ลักษณะการทำทางต่าง ๆ ก็จะทำให้แรงงานชาวกัมพูชาเหล่านั้นรู้ได้ว่าเป็นคำไม่ดี เป็นคำไม่สุภาพซึ่งถ้าหากกลุ่มคนไทยพูดกดขี่ ใช้คำหยาบคาย ก็จะทำให้แรงงานชาวกัมพูชามีปฏิกิริยาต่อคนไทยไม่ดีเช่นกัน อาจเกิดการต่อต้าน การไม่ยอมรับฟังจากแรงงานก็เป็นไปได้ จึงทำให้การสื่อสารไร้ประสิทธิภาพ ดังนั้น ผู้ประกอบการ นายจ้างหรือกลุ่มคนไทย จึงควรใช้คำพูดหรือวัจนภาษาอย่างเหมาะสม และสุภาพ เพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการสื่อสารประกอบกับควรใช้ภาษาท่าทางหรือวัจนภาษา ด้วยการแสดงออกจาก สีหน้า แววตา อย่างสุภาพอ่อนจะช่วยให้แรงงานชาวกัมพูชาเกิดการรับรู้และใส่ใจในการสื่อสารมากยิ่งขึ้น จึงทำให้เกิดประสิทธิภาพทางการสื่อสารที่ดีระหว่างคนไทยและแรงงานชาวกัมพูชา

3. ปัญหาและอุปสรรคการสื่อสารร่วมในการใช้ชีวิต ระหว่างแรงงานชาวกัมพูชาและคนไทยในจังหวัดจันทบุรี สรุปได้ว่า มีทั้งหมด 3 ด้าน ประกอบไปด้วย 1) อุปสรรคด้านความรู้และความคิด 2) อุปสรรคด้านทัศนคติและความรู้สึก และ 3) อุปสรรคด้านพฤติกรรม โดยผู้วิจัยสรุปรายละเอียดในแต่ละด้าน ดังต่อไปนี้

3.1 อุปสรรคด้านความรู้และความคิด แรงงานชาวกัมพูชาที่เพิ่งจะเข้ามาทำงานในจังหวัดจันทบุรี พบว่า มีปัญหาด้านการสื่อสาร ด้านภาษา อาหารการกิน รวมถึงวิถีชีวิต ประจำวัน และวิถีชีวิตการทำงาน เนื่องจากมีวัฒนธรรมที่แตกต่างกันไป จึงเป็นอุปสรรคในการสื่อสารระหว่างการทำงานและการใช้ชีวิตประจำวัน

3.2 อุปสรรคด้านทัศนคติและความรู้สึก แรงงานชาวกัมพูชาที่เข้ามาทำงานในจังหวัดจันทบุรีมี การรับรู้ที่ขาดประสิทธิภาพ เนื่องจากแรงงานชาวกัมพูชาไม่ยอมเปลี่ยนแปลงวิธีคิด ซึ่งคิดแต่แบบเดิม ๆ เก่า ๆ ในแบบวัฒนธรรมของตนเองหรือคิดแบบเหมารวม จึงทำให้แรงงานกัมพูชา กับแรงงานชาวไทย มีทัศนคติและความรู้สึกไม่ดีต่อกันทำให้เกิดการแบ่งกลุ่มชัดเจน ส่งผลต่ออุปสรรคในการสื่อสาร เพราะว่าเกิดทัศนคติที่ไม่ดี จึงมีความรู้สึกที่ไม่อยากสื่อสาร ถ้าหากจำเป็นต้องมีการสื่อสาร ก็จะทำให้เกิดปัญหาและอุปสรรคในการสื่อสารตามมา

3.3 อุปสรรคด้านพฤติกรรม แรงงานชาวกัมพูชาที่เข้ามาทำงานในจังหวัดจันทบุรีนั้นไม่ใส่ใจเรียนรู้วัฒนธรรมและ

สิ่งต่าง ๆ รอบตัว แต่จะเลือกหลบเลี่ยงพบเจอคนแปลกหน้าที่เป็นคนไทย ไม่พยายามปรับตัวให้สามารถอยู่ร่วมกับผู้อื่นได้ในวัฒนธรรมไทย ซึ่งยึดติดกับความคิด ความเชื่อ และกรอบที่เคยปฏิบัติ ขาดการยืดหยุ่น ซึ่งแรงงานชาวกัมพูชาเป็นคนขี้เกรงใจ ไม่กล้าแสดงออก ไม่กล้าแสดงความคิดเห็นอย่างตรงไปตรงมา เนื่องเข้ามาอยู่ในประเทศไทยในฐานะแรงงาน และมีวัฒนธรรมแตกต่างจากประเทศกัมพูชา ซึ่งต่างจากลักษณะนิสัยเบื้องต้นของคนไทย จึงเป็นอุปสรรคในการสื่อสารระหว่างการทำงาน และการใช้ชีวิตประจำวัน ลักษณะพฤติกรรมที่เขินอาย ไม่กล้าตอบ เพราะกลัวผิด ทำให้เกิดปัญหาไม่สามารถเข้าถึงการสื่อสารระหว่างบุคคลได้ จนบางครั้งกลายเป็นพฤติกรรมปฏิเสธและไม่ตอบสนองการเรียนรู้วัฒนธรรมใหม่ จึงทำให้เกิดปัญหาและอุปสรรคในการสื่อสารระหว่างการทำงานและใช้ชีวิตประจำวันของแรงงานชาวกัมพูชา กับคนไทย

อภิปรายผล

จากสรุปผลการวิจัยข้างต้น สามารถนำไปสู่การอภิปรายผล ได้ดังนี้

1. วิธีการสื่อสารกับคนไทยของแรงงานชาวกัมพูชา ในจังหวัดจันทบุรี มีวิธีการสื่อสารแบบการไม่แสดงออกให้เห็น วิธีการสื่อสารแบบการแสดงออกให้เห็น และวิธีการสื่อสารแบบการแสดงออกให้เห็นชัดเจนมาก เนื่องจากแรงงานชาวกัมพูชา มีความแตกต่างด้านวัฒนธรรม ดังนั้น การสื่อสารวัฒนธรรมร่วมจึงเป็นการปฏิสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มคนไม่มีอิทธิพลกับกลุ่มมีอิทธิพล วิธีการสื่อสารจึงมีทั้งแบบไม่แสดงออก แสดงออกให้เห็นและการแสดงให้เห็นชัดเจน ซึ่งสอดคล้องกับหลักการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมในมิติของ Mark P. Orbe (1998 อ้างถึงใน พิรยุทธ โอพันธ์, 2551) โดยแบ่งวิธีการสื่อสารออกเป็นทั้งหมด 3 แนวทาง คือ 1) การไม่แสดงออกให้เห็น 2) การแสดงออกให้เห็น และ 3) การแสดงออกให้เห็นชัดเจนอย่างมากและสอดคล้องกับงานวิจัยของพิรยุทธ โอพันธ์ (2551) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมของชาวไทยเชื้อสายมลายูในพื้นที่ชายแดนภาคใต้ของประเทศไทยและชาวมาเลเซียเชื้อสายไทย ในรัฐกลันตันประเทศมาเลเซีย ผลการศึกษา พบว่า พฤติกรรมการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมของชาวไทยเชื้อสายมลายูและชาวมาเลเซียเชื้อสายไทยแสดงภาพรวมที่เหมือนกัน คือ สามารถ

จำแนกตามเกณฑ์วิธีการสื่อสารได้ 3 ลักษณะ ได้แก่ การสื่อสารในลักษณะที่ไม่แสดงออกให้เห็นอย่างชัดเจนแสดงออกให้เห็นอย่างชัดเจน และแสดงออกให้เห็นชัดเจนเป็นอย่างมาก

2. กลยุทธ์การสื่อสารกับแรงงานชาวกัมพูชาของคนไทยในจังหวัดจันทบุรี มีกลยุทธ์ในการสื่อสาร โดยการใช้ล่ามแปลภาษา การจัดทำคู่มือการทำงานให้กับแรงงานชาวกัมพูชา การสาธิตการทำงานให้ดูเป็นตัวอย่าง และการไม่ใช้คำพูดกดขี่แรงงานชาวกัมพูชา เนื่องจากการสื่อสารกับแรงงานชาวกัมพูชาจำเป็นต้องใช้ความละเอียดอ่อนและความเข้าใจมากกว่าการสื่อสารกับลูกจ้างทั่ว ๆ ไป เพราะข้อจำกัดด้านภาษาและความแตกต่างของวัฒนธรรม ดังนั้นกลยุทธ์ในการสื่อสารหรือการให้ความสำคัญและความใส่ใจในขั้นตอนการทำงานส่งผลให้การทำงานกับแรงงานชาวกัมพูชาเป็นเรื่องง่าย และช่วยให้ผู้ประกอบการ นายจ้างสามารถสื่อสารกับแรงงานกัมพูชาได้อย่างมีประสิทธิภาพซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของอนันต์ พันนึก (2554) กล่าวว่า การแก้ไขปัญหาอุปสรรคในการสื่อสารประกอบด้วย ต้องมีความเข้าใจเรื่องที่ต้องการสื่อสาร วางแผนการสื่อสารอย่างเหมาะสม การใช้น้ำเสียง ความหนักแน่น ความดังของเสียงที่ใช้ในการสื่อสารอย่างเหมาะสมและการเป็น ผู้ฟังที่ดี และสอดคล้องกับงานวิจัยของณัฐกานต์ สุรพงษ์พิทักษ์ (2560) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องการสื่อสารกับแรงงานต่างด้าวไร้ฝีมือในไซต์ก่อสร้าง ผลการวิจัยพบว่า วิธีการสื่อสารในโครงการแบ่งออกเป็น 5 วิธี ได้แก่ 1) การให้หัวหน้าคนงานต่างด้าวทำหน้าที่ล่าม 2) การใช้แบบก่อสร้างภาษาอังกฤษ 3) การสาธิต 4) การจำลองตัวอย่างชิ้นงาน และ 5) การใช้คู่มือ

3. ปัญหาและอุปสรรคการสื่อสารร่วมในการใช้ชีวิตระหว่างแรงงานชาวกัมพูชาและคนไทยในจังหวัดจันทบุรี ประกอบไปด้วย อุปสรรคด้านความรู้และความคิด อุปสรรคด้านทัศนคติและความรู้สึก และอุปสรรคด้านพฤติกรรม เนื่องจากแรงงานกัมพูชาสามารถพูด ฟัง ภาษาไทยได้บ้างแต่ไม่เข้าใจอย่างชัดเจน ประกอบกับคนไทยก็สามารถสื่อสารกับแรงงานชาวกัมพูชาได้บ้างเป็นบางครั้ง ทั้งนี้ในเวลาทำงานก็จะมีล่ามในการแปลภาษา แต่ถ้านักการใช้ชีวิตประจำวันทีนอกเหนือเกี่ยวกับงานก็จะต่างคนต่างสื่อสารกันโดยปราศจากล่าม ดังนั้น จึงทำให้เกิดปัญหาการสื่อสารในการใช้ชีวิต ความรู้ ความคิด ทัศนคติ ความรู้สึก รวมไปถึงพฤติกรรม ระหว่างแรงงานชาวกัมพูชากับคนไทย

ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดเมตตา วิวัฒนานุกูล (2548) กล่าวถึงปัญหาของการสื่อสารระหว่างบุคคลที่มาจากคนละวัฒนธรรมก็คือ วัฒนธรรมที่ต่างกัน ที่มีผลต่อความแตกต่างในการรับรู้ และการตีความสารที่ได้รับการขาดประสบการณ์ร่วมกัน หรือมีกรอบอ้างอิงที่ต่างกัน จึงเป็นอุปสรรคสำคัญที่ก่อให้เกิดความเข้าใจผิดหรือความไม่เข้าใจกัน นอกจากนี้ยังมีสาเหตุอื่นๆ อีกมากมายที่เป็นอุปสรรคและก่อให้เกิดปัญหาในการสื่อสารกับบุคคลต่างวัฒนธรรมซึ่งพอสรุปปัญหาและอุปสรรคที่สำคัญออกเป็น 3 ด้าน คือ 1) อุปสรรคด้านความรู้และความคิด 2) อุปสรรคด้านทัศนคติและความรู้สึก 3) อุปสรรคด้านพฤติกรรม และสอดคล้องกับงานวิจัยของปัทมา คิมประโคน (2551) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องการสื่อสารข้ามเชื้อชาติระหว่างคนไทยและคนไทยเชื้อสายอินเดีย ผลการศึกษาพบว่า ปัญหาอุปสรรคในการสื่อสารระหว่างคนไทยและคนไทยเชื้อสายอินเดียนั้น คือ ปัญหาความรู้และความเข้าใจ ปัญหาด้านทัศนคติและความรู้สึกและปัญหาด้านพฤติกรรม

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษา การสื่อสารวัฒนธรรมร่วมในการใช้ชีวิตของแรงงานชาวกัมพูชาในจังหวัดจันทบุรี ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

ข้อเสนอแนะทั่วไป

1. ผู้ประกอบการและนายจ้างควรมีการจัดกิจกรรมสันทนาการ กิจกรรมกีฬา จัดงานวันสำคัญต่าง ๆ ให้กับแรงงานชาวกัมพูชาได้ร่วมสนุกกับคนไทย เพื่อเป็นการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อแรงงานชาวกัมพูชา และเพื่อเป็นการลดพฤติกรรมที่โกรธหรือรุนแรงต่อกัน อันเป็นการสร้างมิตรภาพสร้างพฤติกรรมที่ดีต่อกันภายในอนาคตได้

2. ผู้ประกอบการและนายจ้างควรมีการอบรมทั้งแรงงานชาวกัมพูชาและแรงงานคนไทย เพื่อให้แรงงานทุกคนที่มีความหลากหลายทางวัฒนธรรม ได้รู้และเข้าใจถึงวิธีการสื่อสารวัฒนธรรมร่วมมากขึ้น ได้รู้จักการแก้ปัญหาและอุปสรรค การสื่อสารในด้านความรู้ ความคิด ทัศนคติ ความรู้สึกและพฤติกรรม อันจะก่อให้เกิดการแก้ไขปัญหาการเรียนรู้ความเข้าใจ ความคิด ทัศนคติ ความรู้ การปรับตัวทางพฤติกรรมร่วมกัน เพื่อที่จะให้สามารถสื่อสารและทำงานร่วมกันได้อย่างได้อย่างมีประสิทธิภาพโดยปราศจากปัญหาต่าง ๆ

3. ผู้ประกอบการและนายจ้างควรจัดหาลำเนาะภาษา โดยผู้ประกอบการอาจให้หัวหน้างานซึ่งเป็นแรงงานชาวกำพูชาที่สามารถสื่อสารภาษาไทยได้เป็นอย่างดีและมีประสบการณ์ในการทำงานทำหน้าที่เป็นล่าม ประกอบกับควรจัดทำคู่มือการทำงานให้กับแรงงานชาวกำพูชาเนื่องจากเป็นแหล่งข้อมูลที่สามารถพกพาได้และสามารถเปิดอ่านได้ตลอดเมื่อมีข้อสงสัยพร้อมกับควรสาคิการทํางานให้ดูเป็นตัวอย่าง เพื่อลดโอกาสเกิดความผิดพลาดของงาน และควรใช้คำพูดที่เป็นเหตุเป็นผลพูดให้กำลังใจ เพื่อให้แรงงานชาวกำพูชารู้สึกอยากทำงานและตั้งใจทำงานอย่างขยันขันแข็งอันเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพของการสื่อสารได้ดียิ่งขึ้น

4. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับแรงงานชาวกำพูชาควรมีการปรับทัศนคติ ความรู้ ความเข้าใจในวัฒนธรรมของแรงงานกำพูชาอย่างรอบด้าน เช่น การเรียนรู้ภาษาพื้นฐานเพื่อการสื่อสารในชีวิตประจำวันของแรงงานกำพูชาภายในหน่วยงานที่ต้องให้บริการแรงงานกำพูชาทั้งทางตรงและทางอ้อม ความ

อดทน อดกลั้น เพื่อทำหน้าที่รับฟังปัญหาของแรงงานกำพูชาที่มีต่อการรับบริการจากหน่วยงาน เพื่อปรับปรุงการสื่อสาร การบริการ และการอยู่ร่วมกันอย่างปกติสุข

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงคุณภาพ ซึ่งไม่สามารถระบุข้อมูลได้อย่างชัดเจนว่าแรงงานชาวกำพูชาใช้วิธีการสื่อสารแบบไหนมากที่สุด หรือ คนไทยใช้กลยุทธ์การสื่อสารแบบไหนมากที่สุด รวมถึงไม่ทราบว่ามีปัญหาและอุปสรรคระหว่างคนไทยกับแรงงานชาวกำพูชา เป็นแบบไหนมากที่สุด ดังนั้น การวิจัยครั้งต่อไปควรศึกษาเรื่องเดิมแต่เป็นเชิงปริมาณเพื่อที่จะได้ทราบข้อมูลที่ละเอียด ที่เจาะลึกเพิ่มมากยิ่งขึ้น

2. พื้นที่ในการเก็บข้อมูลทำวิจัยในครั้งนี้ คือ จังหวัดจันทบุรี เท่านั้น ดังนั้นจึงควรมีการศึกษาเพิ่มเติมในจังหวัดอื่นที่มีแรงงานชาวกำพูชาทำงานอยู่ เพื่อให้เห็นภาพ การสื่อสารวัฒนธรรมร่วมในการใช้ชีวิตของแรงงานชาวกำพูชาที่ชัดเจนยิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

- กุลพร หิรัญบุรณะ. (2556). บทความวิจารณ์ Intercultural Communication: Globalization and Social Justice. วารสารวิชาการของสถาบันภาษา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 12(3), 111-116.
- ทรงพันธ์ ต้นตระกูล. (2557). รูปแบบการนำเข้าแรงงานต่างด้าวเพื่อทำงานในประเทศไทยจากมุมมองนายจ้างในพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่ (รายงานการวิจัย). มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ณัฐกานต์ สุรพงษ์พิทักษ์. (2560). การสื่อสารกับแรงงานต่างด้าวไร้ฝีมือในไซด์ก่อสร้าง. [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ]. มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- นภาพร อติวานิชยพงศ์และคณะ. (2560) แรงงานเพื่อนบ้านกับคนไทย : ทำงานและอยู่ร่วมกันด้วยความเข้าใจ. วิทยาลัยพัฒนศาสตร์ ป๋วย อึ๊งภากรณ์.
- ปัทมดา คิมประโคน. (2551). การสื่อสารข้ามเชื้อชาติระหว่างคนไทยและคนไทยเชื้อสายอินเดีย. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พิรยุทธ โอรรถ. (2551). การสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมของชาวไทยเชื้อสายมลายูในพื้นที่ชายแดนภาคใต้ของประเทศไทยและชาวมาเลเซียเชื้อสายไทยในรัฐกลันตันประเทศมาเลเซีย. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- เมตตา วิวัฒนานกุล. (2548). การสื่อสารต่างวัฒนธรรม. พิมพ์ครั้งที่ 2 ฉบับแก้ไขเพิ่มเติม. สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วัชรินทร์ ยงศิริ. (2547). เอเชียรายปี. สถาบันเอเชียศึกษา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สำนักงานคลังจังหวัดจันทบุรี. (2561). รายงานภาวะเศรษฐกิจจังหวัดจันทบุรีและการเพิ่มศักยภาพในการพัฒนาเศรษฐกิจจันทบุรี โดยใช้สี่เสาหลักเศรษฐกิจเป็นตัวขับเคลื่อน. สำนักงานคลังจังหวัดจันทบุรี.

สุภางค์ จันทวานิช. (2555). *ทฤษฎีสังคมวิทยา*. สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

เสาวธาร โพธิ์กลัด. (2554). ปัญหาของแรงงานข้ามชาติกรณีศึกษาแรงงานข้ามชาติสัญชาติพม่าในเขตพื้นที่จังหวัดประจวบคีรีขันธ์.

โครงการวิจัยบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธนบุรี.

องค์การระหว่างประเทศเพื่อการโยกย้ายถิ่นฐาน. (2552). *การย้ายถิ่นข้ามชาติในประเทศไทย ฉบับปี 2552*. พิมพ์ลักษณะ.

อนันต์ พันนึก. (2554). *การวิจัยและพัฒนาโปรแกรมพัฒนาสมรรถนะผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน*. มหาวิทยาลัยขอนแก่น.