การสื่อสารวัฒนธรรมร่วมในการใช้ชีวิตของแรงงานชาวกัมพูชา ในจังหวัดจันทบุรี

อภิวรรณ ศิรินันทนา

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต
สาขาวิชานิเทศศาสตร์ คณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์
ปีการศึกษา 2564

CO-CULTURAL COMMUNICATION OF CAMBODIAN LABOURS WORKING AND LIVING IN CHANTHABURI PROVINCE

APIWAN SIRINANTANA

A Dissertation Submitted in Partial Fulfillment of the Requirement for the Degree of Doctor of Philosophy Program in Communication A Program Faculty of Communication Arts, Dhurakij Pundit University

Academic Year 2021

ใบรับรองวิทยานิพนธ์

คณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ปริญญา นิเทศศาสตรดุษฎีบัณฑิต

หัวข้อวิทยานิพนธ์ การสื่อสารวัฒนธรรมร่วมในการใช้ชีวิตของแรงงานชาวกัมพูชาในจังหวัดจันทบุรี

เสนอโดย นางสาวอภิวรรณ ศิรินันทนา

หลักสูตร ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชานิเทศศาสตร์

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กัญญรัตน์ หงส์วรนันท์

ได้พิจารณาเห็นชอบโดยคณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์แล้ว

.....ประธานกรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กัญญรัตน์ หงส์วรนันท์)

.....กรรมการและอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พนารัตน์ ลิ้ม)

.....กรรมการและอาจารย์ที่ปรึกษาร่วม

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พิทักษ์ศักดิ์ ทิศาภาคย์)

.....กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร.กมลรัฐ อินทรทัศน์)

.....กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร.นันทิยา ดวงภุมเมศ)

คณะนิเทศศาสตร์รับรองแล้ว

.....คณบดีคณะนิเทศศาสตร์

(อาจารย์กอาเกิจ ประดิษฐผลพานิช)

วันที่ 30 เดือน พ.ค. พ.ศ. 65

หัวข้อวิทยานิพนธ์	การสื่อสารวัฒนธรรมร่วมในการใช้ชีวิตของแรงงานชาวกัมพูชาในจังหวัดจันทบุรี
ชื่อผู้เขียน	อภิวรรณ ศิรินันทนา
อาจารย์ที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พนารัตน์ แซ่ลิ้ม
อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พิทักษ์ศักดิ์ ทิศาภาคย์
หลักสูตร	ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชานิเทศศาสตร์
ปีการศึกษา	2564

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาวิธีการการสื่อสารกับคนไทยของแรงงานชาวกัมพูชาในจังหวัดจันทบุรี และวิธีการการสื่อสารกับแรงงานชาวกัมพูชาของคนไทยในจังหวัดจันทบุรี และ 2) เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคของการสื่อสารระหว่างแรงงานชาวกัมพูชาและคนไทยในจังหวัดจันทบุรี การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาแบ่งเป็น 2 กลุ่มได้แก่ แรงงานชาวกัมพูชา จำนวน 15 คน และกลุ่มคนไทย จำนวน 15 คน โดยคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง

ผลการวิจัยพบว่า

1) วิธีการการสื่อสารกับคนไทยของแรงงานชาวกัมพูชาในจังหวัดจันทบุรี ที่พบคือ 1.1 การพัฒนาสีหน้าท่าทางในเชิงบวก ได้แก่ การแสดงพฤติกรรมออกถึงความสุภาพ มีใบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส 1.2 การยับยั้งความเป็นตัวเอง ได้แก่ การแสดงพฤติกรรมออกถึงการก้มหัว การนิ่งเฉย 1.3 การหลีกเลี่ยงการโต้แย้ง ได้แก่ การแสดงพฤติกรรมออกถึงการหลีกเลี่ยงการพูดถึงประเด็นที่จะทำให้เกิดการโต้แย้ง 1.4 การเจรจาต่อรอง ได้แก่ การแสดงพฤติกรรมออกถึงการตกลงร่วมกัน 1.5 การเลียนแบบ ได้แก่ การแสดงพฤติกรรมออกถึงการทำตามแบบอย่าง 1.6 การเผชิญหน้า ได้แก่ การแสดงพฤติกรรมออกถึงสายตาที่ขุ่นเคือง การโต้แย้ง และ 1.7 การหลีกเลี่ยง ได้แก่ การแสดงพฤติกรรมออกถึงการบ่ายเบี่ยง การปฏิเสธ

2) วิธีการการสื่อสารกับแรงงานชาวกัมพูชาของคนไทยในจังหวัดจันทบุรี ได้แก่ 2.1 การใช้ล่าม 2.2 การใช้เอกสารคู่มือสองภาษา 2.3 การสาธิต 2.4 การบรรยายและใช้สื่อหรือวีดีทัศน์เพื่อการเรียนรู้ และ 2.5) การใช้วัจนภาษาและอวัจนภาษา

3) อุปสรรคของแรงงานชาวกัมพูชาที่มีต่อการสื่อสารกับคนไทยในจังหวัดจันทบุรีที่พบ คือ 3.1 อุปสรรคด้านความรู้ ได้แก่ ความไม่เข้าใจเกี่ยวกับภาษาและวัฒนธรรมไทย

3.2 อุปสรรคด้านทัศนคติ ได้แก่ มีความรู้สึกถูกเหยียดหยามต่อสัญชาติ 3.3 อุปสรรคด้านพฤติกรรม ได้แก่ การหลบเลี่ยงคนไม่คุ้นเคย

4) อุปสรรคของคนไทยที่มีต่อการสื่อสารกับแรงงานชาวกัมพูชา ที่พบคือ 4.1 อุปสรรคด้านความรู้ ได้แก่ การไม่เข้าใจในภาษาที่แรงงานชาวกัมพูชาใช้ 4.2 อุปสรรคด้านทัศนคติ ได้แก่ มีทัศนคติในเชิงลบต่อสัญชาติ 4.3 อุปสรรคด้านพฤติกรรม ได้แก่ การเลือกคู่สื่อสารเฉพาะที่สื่อสารภาษาไทยได้

DPU

Dissertation Title	CO-CULTURAL COMMUNICATION OF CAMBODIAN LABOURS WORKING AND LIVING IN CHANTHABURI PROVINCE
Auhor	Apiwan Sirinantana
Thesis Advisor	Assistant Professor Dr.Panarat Sae-Lim
Co-Thesis Advisor	Assistant Professor Dr.Phithaksak Thisaphak
Department	Doctor of Philosophy Program in Communication Arts
Academic Year	2021

ABSTRACT

This research aimed to study methods of communicating with thai people of Cambodian Labours working and Living in Chanthaburi Province. To find way 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 showed that

1) Methods of communicating with Thais of Cambodian workers in Chanthaburi Province were found as follows: 1.1 Development of positive facial expressions, i.e. showing polite behavior. have a smiling face 1.2 Self-restraint, i.e. the behavior of bowing the head, and being silent 1.3 Avoiding arguments: the behavior of avoiding talking about issues that will lead to arguments 1.4 Negotiation including showing behavior consensus 1.5 Mimicry: showing behavior to follow a role model; 1.6 Confrontation: showing offended glances, argumentation; and 1.7 Avoiding: showing deflecting, rejecting behavior.

2) Methods of communication with Cambodian workers of Thai people in Chanthaburi Province: 2.1 the use of interpreters 2.2 the use of bilingual manuals 2.3 demonstrations 2.4 lectures and the use of media or learning videos; and 2.5 Verbal and non-verbal usage.

3) The barriers of Cambodian workers towards communicating with Thais in Chanthaburi Province were found as: 3.1 Knowledge barriers were incomprehensible about Thai language and culture 3.2 Attitude barriers were feelings of insults towards their nationality 3.3 Behavioral barriers include avoiding unfamiliar people.

4) The barriers of Thai people to communication with Cambodian workers were found: 4.1 Knowledge barriers were not understanding the language used by Cambodian workers. 4.2 Attitude barriers were negative attitudes towards nationality. Behaviors include choosing only communication partners who can communicate in Thai language.

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้อย่างสมบูรณ์ โดยได้รับความอนุเคราะห์อย่างดียิ่งจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กัญญรัตน์ หงส์วรนันท์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พนารัตน์ แซ่ลิ้ม และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พิทักษ์ศักดิ์ ทิศาภาคย์ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณและจารึกพระคุณนี้ไว้ในความทรงจำอย่างมิรู้ลืมเลือนว่า ความสำเร็จในครั้งนี้เกิดขึ้นได้ด้วยความกรุณาจากท่านอาจารย์ นอกจากนั้นขอกราบขอบพระคุณคณะกรรมการอื่น ๆ อันประกอบด้วย รองศาสตราจารย์ ดร.กมลรัฐ อินทรทัศน์ และรองศาสตราจารย์ ดร.นันทิยา ดวงภุมเมศ ที่กรุณาให้ความช่วยเหลือในการแก้ไข และให้คำแนะนำที่มีประโยชน์ที่มีส่วนทำให้งานวิจัยครั้งนี้มีคุณค่ามากยิ่งขึ้น

ขอกราบขอบพระคุณบิดามารดา ครูบาอาจารย์ คณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี จันทบุรี รวมถึงผู้มีพระคุณทุกท่านทั้งเบื้องหน้าและเบื้องหลังในทุกกระทรวง ทบวง กรม ที่ได้มอบกำลังใจ ทุนทรัพย์ โอกาสในการปฏิบัติงานและหน้าที่ตามศักยภาพด้วยดีเสมอมา และขอขอบคุณเจ้าหน้าที่หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขานิเทศศาสตร์ คณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ ที่ให้ความเอื้อเฟื้อช่วยเหลือ อำนวยความสะดวกทั้งการเรียนและขั้นตอนการจัดทำวิทยานิพนธ์

ในส่วนของผู้ให้ข้อมูล ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ หน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน เจ้าของกิจการ และแรงงานกัมพูชาในจังหวัดจันทบุรี ทุกภาคส่วน ที่กรุณาให้ความเอื้อเฟื้อเข้าศึกษาวิจัยตลอดจนบุคลากร ทุกท่านที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งได้ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดีในการให้ข้อมูล ผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

คุณค่าและประโยชน์ใด ๆ ที่อาจมีจากดุษฎีนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นเครื่องบูชาพระคุณของบิดามารดาที่ให้กำเนิดและเลี้ยงดูให้การศึกษา ตลอดจนครูบาอาจารย์และผู้ที่มีพระคุณทุกท่านที่มีส่วนในการวางรากฐานการศึกษาให้แก่ผู้วิจัย

อภิวรรณ ศิรินันทนา

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย ..... ฆ
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ ..... จ
กิตติกรรมประกาศ ..... ช
สารบัญตาราง ..... ญ
สารบัญภาพ ..... ฎ
บทที่
1. บทนำ 1
1.1 สถานการณ์ของแรงงานต่างด้าวในประเทศไทยและจังหวัดจันทบุรี 1
1.2 ความจำเป็นของการศึกษาเรื่องการสื่อสารวัฒนธรรมร่วมในการใช้ชีวิตของแรงงานชาวกัมพูชา ในจังหวัดจันทบุรี 6
1.3 วัตถุประสงค์ 14
1.4 คำถามการวิจัย 15
1.5 ขอบเขตการวิจัย 15
1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ 16
1.7 นิยามศัพท์เชิงปฏิบัติการ 16
2. แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 19
2.1 ทฤษฎีการสื่อสารวัฒนธรรมร่วม 19
2.2 แนวคิดคุณภาพชีวิต 31
2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 34
2.4 กรอบแนวคิด 43
3. ระเบียบวิธีวิจัย 45
3.1 รูปแบบของการวิจัย 45
3.2 ผู้ให้ข้อมูลในงานวิจัย 45
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล 55
3.4 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล 58
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล 59
3.6 การตรวจสอบเครื่องมือของข้อมูล 60

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

4. ผลการวิจัย 62

4.1 ภูมิหลังผู้ให้ข้อมูลหลักของกลุ่มคนไทยและแรงงานชาวกัมพูชาในจังหวัดจันทบุรี 62

4.2 วิธีการการสื่อสารกับคนไทยของแรงงานชาวกัมพูชาในจังหวัดจันทบุรีและวิธีการการสื่อสารกับแรงงานชาวกัมพูชาของคนไทยในจังหวัดจันทบุรี 79

4.3 อุปสรรคการสื่อสารของแรงงานชาวกัมพูชาและคนไทยในจังหวัดจันทบุรี 101

5. สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ 115

5.1 สรุปผลการวิจัย 115

5.2 อภิปรายผลการวิจัย 122

5.3 ข้อเสนอแนะ 138

บรรณานุกรม 140

ประวัติผู้เขียน 147

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1.1	แสดงสถานการณ์แรงงานชาวกัมพูชาที่ได้รับอนุญาตทำงานในจังหวัดจันทบุรี	5
2.1	แนวทางปฏิบัติการการสื่อสารวัฒนธรรมร่วม	21
2.2	แสดงความโน้มเอียงแนวทางการสื่อสารวัฒนธรรมร่วม	27
2.3	แสดงงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในประเทศ	35
2.4	แสดงงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในต่างประเทศ	40
3.1	รายชื่อกลุ่มคนไทย	46
3.2	รายชื่อแรงงานชาวกัมพูชา	53
3.3	ประเด็นการศึกษาวิเคราะห์โดยแยกตามวัตถุประสงค์ของชุดที่ 1 กลุ่มคนไทย	56
3.4	ประเด็นการศึกษาวิเคราะห์โดยแยกตามวัตถุประสงค์ของชุดที่ 2 แรงงานชาวกัมพูชา	57
4.1	สรุปภูมิหลังผู้ให้ข้อมูลหลักของกลุ่มคนไทย	66
4.2	สรุปภูมิหลังผู้ให้ข้อมูลหลักที่เป็นแรงงานชาวกัมพูชา	76
4.3	วิธีการการสื่อสารกับคนไทยของแรงงานชาวกัมพูชาในจังหวัดจันทบุรี	89
4.4	สรุปแนวทางปฏิบัติตามวิธีการสื่อสารวัฒนธรรมร่วม	93
4.5	วิธีการการสื่อสารกับแรงงานชาวกัมพูชาของคนไทยในจังหวัดจันทบุรี	100
4.6	อุปสรรคของแรงงานชาวกัมพูชาที่มีต่อการสื่อสารกับคนไทยในจังหวัดจันทบุรี	108
4.7	อุปสรรคของคนไทยที่มีต่อการสื่อสารกับแรงงานชาวกัมพูชาในจังหวัดจันทบุรี	114
5.1	สรุปวิธีการการสื่อสารกับแรงงานชาวกัมพูชาของคนไทยในจังหวัดจันทบุรี	120

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1.1	แสดงสถานการณ์อัตราการจ้างงานแรงงานต่างด้าว ปี 2556-2562	2
2.1	ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้พฤติกรรมการเสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม	25
2.2	กรอบแนวคิด	43
5.1	วิธีการการสื่อสารกับคนไทยของแรงงานชาวกัมพูชาในจังหวัดจันทบุรี	118
5.2	อุปสรรคของแรงงานชาวกัมพูชาที่มีต่อการสื่อสารกับคนไทย ในจังหวัดจันทบุรี	121
5.3	อุปสรรคของคนไทยที่มีต่อการสื่อสารกับแรงงานชาวกัมพูชาในจังหวัดจันทบุรี	121

DPU

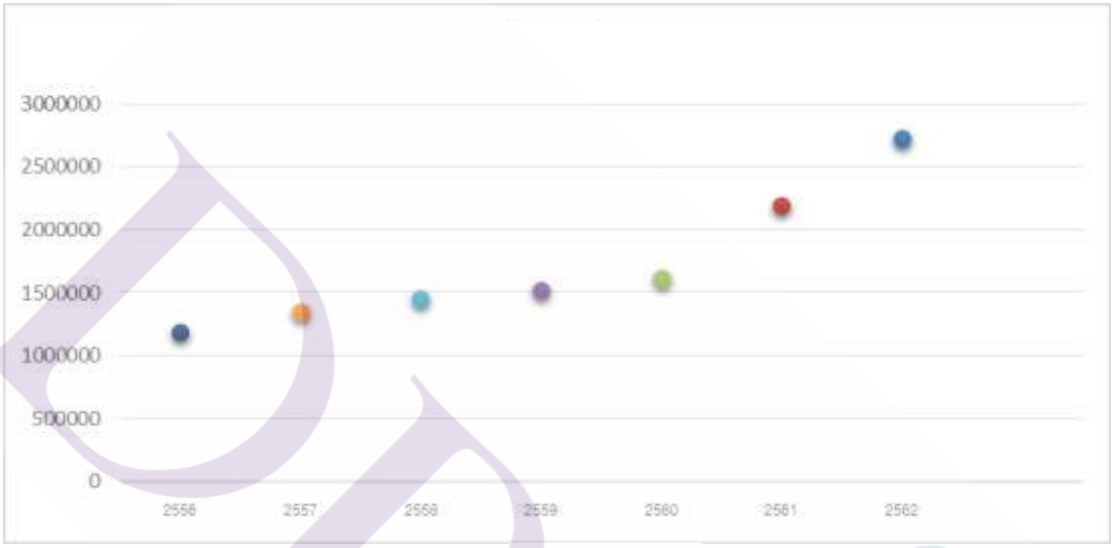
บทที่ 1
บทนำ

1.1 สภาพการณ์ของแรงงานต่างด้าวในประเทศไทยและจังหวัดจันทบุรี

ปัจจุบันเป็นที่ยอมรับกันว่าแรงงานต่างด้าวเป็นองค์ประกอบที่สำคัญสำหรับโครงสร้างและการเติบโตของเศรษฐกิจไทย โดยเฉพาะแรงงานที่มาจากประเทศเพื่อนบ้าน 3 สัญชาติ ได้แก่ เมียนมา ลาว กัมพูชา และได้กระจายตัวไปอยู่ในหลาย ๆ ธุรกิจโดยเฉพาะธุรกิจที่ใช้กำลังแรงงานสูงส่วนหนึ่งจากค่านิยมที่คนไทยรุ่นใหม่ที่เข้าสู่ตลาดแรงงานเลือกงานที่ใช้กำลังน้อยกว่า อีกทั้งประเทศไทยได้เข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ ทำให้จำนวนแรงงานไม่เพียงพอต่อความต้องการส่งผลผู้ประกอบการเลือกที่จะใช้แรงงานต่างด้าวทดแทน ประกอบกับแรงงานไทยไม่นิยมทำงานสกปรก งานหนักและงานเสี่ยงซึ่งเรียกว่างาน 3D คือ 1) Difficult เป็นงานหนักที่ต้องใช้ความลำบากและใช้ความอดทนสูง 2) Dirty เป็นงานสกปรกที่เกี่ยวข้องกับสิ่งปฏิกูลและอยู่ในสภาวะที่ไม่ถูกสุขลักษณะ และ 3) Dangerous เป็นงานเสี่ยงอันตรายที่ต้องใช้ความเสี่ยงและอยู่ในสภาวะแวดล้อมที่ไม่ปลอดภัย เช่น กรรมกรในกิจการประมง กรรมกรทั่วไป กรรมกรในกิจการโรงงาน กรรมกรในกิจการเกษตรพืชสวนและพืชไร่ กรรมกรในกิจการปศุสัตว์ ก่อสร้าง โรงสี โรงน้ำแข็ง เหมืองแร่ งานใต้น้ำ งานในป่าลึก คนทำความสะอาด เป็นต้น (สไคออติโน และ สุรีย์พร พันพึ่ง, 2552, น. 10) อีกทั้งลักษณะทางภูมิประเทศของไทยที่มีพรมแดนติดต่อกับประเทศเพื่อนบ้านทั้งทางบกและทางน้ำ โดยติดต่อกับประเทศพม่า สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว กัมพูชา และมาเลเซีย ทำให้ประชาชนระหว่างประเทศไทยและประเทศเพื่อนบ้าน สามารถเดินทางไปมาหาสู่กันได้ง่าย ยิ่งเป็นปัจจัยดึงดูดให้แรงงานจากประเทศที่ด้อยกว่าทางเศรษฐกิจ เดินทางเข้ามาเพื่อเติมช่องว่างของการขาดแคลนแรงงานในประเทศไทย (เสาวธาร โพธิ์กลัด และ อุไรรัตน์ แย้มชิต, 2554, น. 15)

รัฐบาลไทยและรัฐบาลประเทศเมียนมา ลาว และกัมพูชา อีกทั้งได้ทำบันทึกข้อตกลงการนำเข้าแรงงานถูกกฎหมาย (MOU ย่อมาจาก Memorandum of Understanding หรือ บันทึกความเข้าใจ) ในปี พ.ศ. 2546 (ทรงพันธ์ ตันตระกูล, 2557, น. 21) ต่อมายุทธศาสตร์การบริหารแรงงานต่างด้าวทั้งระบบจึงเริ่มดำเนินการมาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2547 โดยกำหนดจุดมุ่งหมาย “การใช้แรงงานต่างด้าวถูกกฎหมาย” ด้วยการ “พิสูจน์และรับรองสัญชาติ” และ “นำเข้าสู่ระบบการจ้างที่ถูกกฎหมาย” แต่มาตรการเหล่านี้ยังไม่สามารถแก้ปัญหาและทำให้แรงงานต่างด้าวที่หลบหนีเข้าเมืองหมดไปได้อย่างแท้จริง เพราะแม้ว่าจะสามารถพิสูจน์และรับรองสัญชาติแรงงานต่างด้าวในประเทศ

ได้ทั้งหมดก็ไม่ได้หมายความว่าจะไม่มีแรงงานต่างด้าวหลบหนีเข้ามาอีก สำนักบริหารแรงงานต่างด้าว กรมการจัดหางานฉบับประจำเดือนธันวาคม 2562 ระบุว่า ประเทศไทยมีแรงงานต่างด้าวที่ได้รับอนุญาตทำงานทั่วราชอาณาจักรปี 2562 รวมทั้งสิ้น 3,005,376 คน ซึ่งเป็นตัวเลขที่เพิ่มขึ้นจากปีก่อน ๆ หากดูสถิติย้อนหลังตั้งแต่ปี 2556-2562 พบว่า มีแรงงานต่างด้าวทำงานในประเทศไทยเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ ดังปรากฏตามภาพที่ 1.1



ภาพที่ 1.1 แสดงสถานการณ์อัตราการจ้างงานแรงงานต่างด้าว ปี 2556 - 2562

ที่มา: สำนักบริหารแรงงานต่างด้าว กรมการจัดหางาน (2562)

จากสถานการณ์แรงงานต่างด้าวในประเทศไทย ณ เดือนธันวาคม 2562 มีจำนวนแรงงานต่างด้าว สัญชาติพม่า ลาว และกัมพูชา รวมทั้งสิ้น จำนวน 2,722,424 คน ประกอบด้วย 1) แรงงานต่างด้าวที่ผ่านการพิสูจน์สัญชาติ จำนวน 708,660 คน 2) แรงงานต่างด้าวที่ผ่านการพิสูจน์สัญชาติ ปรับปรุงทะเบียนประวัติ จำนวน 1,007,916 คน 3) แรงงานต่างด้าวนำเข้าตาม MOU จำนวน 1,005,848 คน และแรงงานเข้ามาทำงานในลักษณะไป – กลับ หรือตามฤดูกาล จำนวน 65,991 คน ซึ่งแรงงานต่างด้าวเหล่านี้ จะได้รับอนุญาตทำงานใน 2 ตำแหน่งงาน คือ งานกรรมกรและงานรับใช้ในบ้าน ใน 24 ประเภทกิจการ (สำนักบริหารแรงงานต่างด้าวกรมการจัดหางาน, 2562, น. 73) จะเห็นได้ว่าตำแหน่งที่กล่าวมาข้างต้น ส่วนใหญ่เป็นแรงงานทักษะต่ำและมีต้นทุนที่ต่ำกว่าแรงงานชาวไทย แรงงานต่างด้าวจึงเป็นองค์ประกอบหลักของการผลิตสินค้าและบริการ และเป็นปัจจัยสำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจให้เติบโต สามารถเสริมสร้างฐานะการแข่งขันทาง

เศรษฐกิจของประเทศได้เป็นอย่างดี และสามารถทดแทนงานรับจ้างต่าง ๆ ที่มีปัญหาการขาดแคลนแรงงานอย่างรุนแรงโดยแรงงานต่างด้าวเหล่านี้ล้วนแล้วแต่กระจายอยู่ในหลายภูมิภาค โดยเฉพาะธุรกิจรับเหมาก่อสร้าง การให้บริการ การเกษตรและการประมง ซึ่งกิจการเหล่านี้มีสัดส่วนของผู้ใช้แรงงานต่างด้าวต่อแรงงานไทยที่ค่อนข้างสูง โดยจากการประเมินของศูนย์วิจัยกสิกรไทย พบว่าสัดส่วนของผู้ใช้แรงงานต่างด้าวต่อแรงงานทั้งหมดในประเทศไทยในธุรกิจรับเหมาก่อสร้างอยู่ที่ร้อยละ 26.9 ธุรกิจ การให้บริการร้อยละ 16.4 และธุรกิจเกษตรและการประมงร้อยละ 3.7 ในขณะที่สัดส่วนแรงงานต่างด้าวใน 3 ธุรกิจนี้มีสัดส่วนถึงร้อยละ 64 ของแรงงานต่างด้าวทั้งหมด นับได้ว่าแรงงานต่างด้าวเป็นองค์ประกอบที่สำคัญสำหรับโครงสร้างและการเติบโตของเศรษฐกิจไทย (ศูนย์วิจัยกสิกรไทย, 2560, น. 3) ด้านศาสตราจารย์ภิชาน และดิลกวิทยรัตน์ คณะเศรษฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย กล่าวถึงความสำคัญของแรงงานในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจว่า แรงงานมีความสำคัญในการค้ำจุนสังคม เศรษฐกิจ และวัฒนธรรม ตั้งแต่ต้นรัตนโกสินทร์จนถึงปัจจุบัน ซึ่งเศรษฐกิจไทยเติบโตด้วยแรงงานต่างด้าวทั้งสิ้น โดยเฉพาะในรัชกาลที่ 3 และรัชกาลที่ 4 ที่ใช้แรงงานขับเคลื่อนทางเศรษฐกิจ (*เผยแรงงานไม่ผ่านการพิสูจน์สัญชาติกว่า 8 แสน ขณะที่ตัวเลขของรัฐบาลที่มีเพียง 1 แสน*, *2561*)

ดังนั้น เมื่อแรงงานต่างด้าวหลั่งไหลมาทำงานในประเทศไทยมากขึ้นภาครัฐจึงได้ออกพระราชกำหนดการบริหารจัดการการทำงานของคนต่างด้าว พ.ศ. 2560 (พ.ร.ก. แรงงานต่างด้าว) เพื่อบริหารจัดการแรงงานต่างด้าวให้ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ภายใต้การนำของ พล.อ.ประยุทธ์ จันทร์โอชา นายกรัฐมนตรีและหัวหน้าคณะรักษาความสงบแห่งชาติ (คสช.) มีนโยบายป้องกันและแก้ไขปัญหาการค้ามนุษย์ รวมถึงปัญหาผู้หลบหนีเข้าเมือง การทารุณกรรมต่อแรงงานต่างด้าว ดังนั้น พล.ต.อ. อดุลย์ แสงสิงแก้ว รัฐมนตรีว่าการกระทรวงแรงงาน ได้มีนโยบายเร่งด่วนในการจัดระเบียบแรงงานต่างด้าว โดยจัดตั้งศูนย์บริการเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) เพื่อจัดทำทะเบียนประวัติและขออนุญาตทำงานของแรงงานต่างด้าว สัญชาติกัมพูชา ลาว พม่า เพื่อให้แรงงานสามารถอยู่และทำงานได้อย่างถูกต้องตามกฎหมาย นอกจากนี้ยังเน้นให้มีการผลักดันและเร่งรัด การแก้ไขปัญหาการค้าและป้องกันมิให้มีการใช้แรงงานเด็กในรูปแบบที่เลวร้าย โดยกระทรวงแรงงานได้มีการบริหารจัดการแรงงานต่างด้าว เพื่อให้แรงงานต่างด้าวเข้ามาทำงานในประเทศไทยอย่างถูกต้องตามกฎหมาย เพื่อให้ได้รับสิทธิการคุ้มครองดูแลสิทธิประโยชน์ตามกฎหมายเหมือนเช่นคนไทย และปัญหาการค้ามนุษย์ด้านแรงงานอย่างเข้มงวดและจริงจัง *(บิ๊กอู๋ ตรวจศูนย์บริการวีซ่าและใบอนุญาตทำงานเล็งออก Work Permit บนสมาร์ทโฟน, 2561)*

จังหวัดจันทบุรีก็เป็นจังหวัดหนึ่งที่มีความอุดมสมบูรณ์ ด้วยทำเลที่ตั้ง ภูมิประเทศ ภูมิอากาศที่เหมาะสมกับการทำเกษตร การประมง และการท่องเที่ยว รวมถึงพื้นที่ส่วนใหญ่ของ

จังหวัดเป็นเขตพื้นที่สีเขียวและได้รับการประกาศให้เป็นจังหวัดที่มุ่งการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติอย่างชัดเจน ทั้งป่าไม้ น้ำตก ภูเขา ทะเล อีกทั้งยังไม่มีการจัดตั้งโรงงานในจังหวัดที่จะก่อให้เกิดมลพิษต่อสิ่งแวดล้อม ตลอดจนเป็นแหล่งผลิตอัญมณีที่มีชื่อเสียงของประเทศ โดยมีช่างฝีมือดีเชี่ยวชาญการเจียระไนพลอย ส่งผลให้มีการเติบโตทางเศรษฐกิจอย่างต่อเนื่อง (สำนักงานคลังจังหวัดจันทบุรี, 2561, น.20) แต่ที่ผ่านมาจังหวัดจันทบุรี เป็นจังหวัดหนึ่งที่ประสบปัญหาการขาดแคลนแรงงานเช่นกัน ไม่ว่าจะเป็นภาคเกษตร ภาคการประมง และภาคบริการ ซึ่งแรงงานต่างด้าวเป็นแรงงานสำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจ และจากการที่มีลักษณะภูมิประเทศติดกับประเทศเพื่อนบ้าน ทำให้แรงงานต่างด้าวเข้ามาทำงานในจังหวัดจันทบุรีเพิ่มมากขึ้น (วัชรินทร์ ยงศิริ, 2547, น.9) พื้นที่นี้มีช่องผ่านแดนที่มีการติดต่อค้าขาย และเชื่อมโยงความสัมพันธ์ของประชาชนทั้งสองฝั่งทั้งในด้านเศรษฐกิจและสังคมมานานจนกระทั่ง พ.ศ. 2540 จึงได้เริ่มเปิดเป็นจุดผ่อนปรนและการสัญจรไปมาของบุคคลและยานพาหนะอย่างเป็นทางการ โดยมีจุดผ่านแดนถาวร 2 แห่ง ได้แก่ จุดผ่านบ้านผักกาด จุดผ่านแดนบ้านแหลม และจุดผ่อนปรน 3 แห่ง คือ จุดผ่อนปรนบ้านซับตารี จุดผ่อนปรนบึงชนังล่าง และจุดผ่อนปรนบ้านสวนส้ม โดยบริเวณจุดผ่านแดนทั้ง 2 แห่งนี้ เป็นสถานที่สำคัญสำหรับการแลกเปลี่ยนการค้าบริเวณชายแดนและการผ่านเข้าออกของแรงงานกับจังหวัดพระตะบองของกัมพูชา รวมถึงกรมพัฒนาธุรกิจการค้ากระทรวงพาณิชย์ยังได้ผลักดันจันทบุรี เป็น “HUB” ผลไม้แห่งเอเชียใช้ อี - คอมเมิร์ซ สร้างมาตรฐานแบรนด์สินค้าผลไม้จันทบุรี ผ่านเว็บ east fruit และยังเป็นจังหวัดที่มีการท่องเที่ยวที่หลากหลายสามารถรองรับนักท่องเที่ยวได้ตลอดทั้งปี พร้อมด้วยศูนย์กลางตลาดการค้าอัญมณีที่ใหญ่ที่สุดในประเทศ (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, 2560)

จากการขยายตัวทางเศรษฐกิจอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้นายจ้างมีความต้องการแรงงานสูงขึ้น โดยเฉพาะแรงงานต่างด้าวกัมพูชาและจากความสัมพันธ์ในอดีตจนกระทั่งปัจจุบันระหว่างจังหวัดจันทบุรีและประเทศกัมพูชา ได้มีความร่วมมือทางเศรษฐกิจและการท่องเที่ยวชายแดน โดยมีการจัดตั้งสมาคมการค้าและการท่องเที่ยวชายแดนไทย – กัมพูชา จังหวัดจันทบุรี มีสมาชิกสมาคมฯ กว่า 4,000 คน โดยมีวัตถุประสงค์การจัดตั้งสมาคมฯ เพื่อส่งเสริมการลงทุนของผู้ประกอบการทั้งของจังหวัดจันทบุรีและประเทศกัมพูชา การแลกเปลี่ยนด้านการท่องเที่ยวและบริการซึ่งภายหลังจากการเปิดประชาคมอาเซียน พบว่า ชายแดนด้านจังหวัดจันทบุรี มีความคึกคักอย่างเห็นได้ชัด ผู้ประกอบการและนักธุรกิจมาลงทุนในการส่งสินค้าไปจำหน่ายในประเทศกัมพูชาเพิ่มมากขึ้น ซึ่งมีเงินหมุนเวียนกว่า 8 พันล้านบาท (หนังสือพิมพ์ผู้จัดการออนไลน์, 2559)

ผลสำรวจสถิติของสำนักบริหารแรงงานต่างด้าว กรมการจัดหางาน พบว่า มีแรงงานต่างด้าวสัญชาติกัมพูชาที่ได้รับอนุญาตทำงานถูกต้องตามกฎหมาย ในจังหวัดจันทบุรี จำนวน

16,190 คน โดยแบ่งเป็นแรงงานชาวกัมพูชาประเภทพิสูจน์สัญชาติ จำนวน 4,099 คน แรงงานชาวกัมพูชาประเภทนำเข้าตาม MOU จำนวน 3,295 คน และเป็นแรงงานชาวกัมพูชาที่เข้ามาทำงานในลักษณะไป – กลับ หรือตามฤดูกาล จำนวน 8,796 คน ดังตารางที่ ที่ 1.1

ตารางที่ 1.1 แสดงสถานการณ์แรงงานชาวกัมพูชาที่ได้รับอนุญาตทำงานในจังหวัดจันทบุรี

แรงงานชาวกัมพูชาในจังหวัดจันทบุรี			
แรงงาน (คน)	**มาตรา 59**		**มาตรา 64**
	ประเภทพิสูจน์สัญชาติ[1]	นำเข้าตาม MOU[2]	คนต่างด้าวที่เข้ามาทำงานในลักษณะไป - กลับ หรือตามฤดูกาล
จำนวน	4,099 คน	3,295 คน	8,796 คน
จำนวน	7,394 คน		
รวมทั้งสิ้น	16,190 คน		

ที่มา: สำนักบริหารแรงงานต่างด้าว กรมการจัดหางาน (2562)

จากข้อมูลข้างต้นแสดงให้เห็นว่าแรงงานต่างด้าวเป็นองค์ประกอบที่สำคัญสำหรับโครงสร้างและการเติบโตของเศรษฐกิจไทย และมีสถิติแนวโน้มการทำงานในประเทศไทยเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ และกระจายอยู่ในหลายภูมิภาค จังหวัดจันทบุรีเป็นจังหวัดหนึ่งอยู่ในภาคตะวันออกมีการขยายตัวทางเศรษฐกิจอย่างต่อเนื่อง และมีภูมิประเทศติดต่อกับประเทศกัมพูชา จึงมีแรงงานต่างด้าวสัญชาติกัมพูชาที่เข้ามาทำงานอย่างถูกต้องตามกฎหมายเป็นจำนวนมาก ดังนั้นการศึกษาเรื่องการสื่อสารวัฒนธรรมร่วมในการใช้ชีวิตของแรงงานชาวกัมพูชาในจังหวัดจันทบุรี จึงมีความจำเป็นที่จะต้องศึกษา เนื่องจากจะทำให้เข้าใจถึงกลยุทธ์การสื่อสารของคนไทยและวิธีการสื่อสารของแรงงานชาวกัมพูชาว่ามีการสื่อสารอย่างไรที่จะทำให้การสื่อสารนั้นเกิดผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ตามความคาดหวังของทั้งสองฝ่ายที่ตั้งไว้ ดังหัวข้อการศึกษาต่อไป

1.2 ความจำเป็นของการศึกษาเรื่องการสื่อสารวัฒนธรรมร่วมในการใช้ชีวิตของแรงงานชาวกัมพูชาในจังหวัดจันทบุรี

การสื่อสารของแรงงานชาวกัมพูชา

ความก้าวหน้าของเทคโนโลยีในปัจจุบันในโลกแคบลงทุกที ผู้คนที่อาศัยอยู่ในโลกวันนี้จึงเหมือนคนที่อาศัยอยู่ในหมู่บ้านโลกเดียวกัน การติดต่อสื่อสาระหว่างกันจึงเป็นเรื่องที่มวลมนุษยชาติต้องคำนึงถึงสาเหตุเพราะได้เกิดความหลากหลายทางชาติพันธุ์และวัฒนธรรม โลกกำลังก้าวไปสู่ความเป็นสากลที่เราต้องมองหาจุดร่วมเพื่อนำโลกของเราไปสู่ความสงบสุข เสรีภาพ และสันติภาพ แม้ว่าความแตกต่างและความหลากหลายของมนุษย์ชาติทั้งในด้านการปกครอง เชื้อชาติ ศาสนา ภาษา อาจเป็นสาเหตุนำมาซึ่งความไม่เข้าใจในการสื่อสารระหว่างกัน แต่ความจำเป็นในการที่เราจะต้องศึกษาเรียนรู้และแลกเปลี่ยนซึ่งกันและกันจึงมีความสำคัญเพราะเป็นการลดช่องว่างระหว่างอันจะเกิดขึ้นได้ ระหว่างกลุ่มคนที่มีความแตกต่างกัน หลายครั้งที่ความไม่เข้าใจในพื้นฐานของอีกฝ่ายได้เป็นสาเหตุแห่งการนำไปสู่การสื่อสารที่ผิดพลาดและบกพร่อง รวมถึงส่งผลกระทบที่ก่อให้เกิดความเสียหายร้ายแรงตามมา แรงงานชาวกัมพูชาก็เช่นกัน เมื่อมีการย้ายมาทำงานในจังหวัดจันทบุรี ย่อมพบเจอกับปัญหาต่าง ๆ มากมาย โดยเฉพาะปัญหาภาษาที่ใช้ในการสื่อสารสำหรับการใช้ชีวิตประจำวันในวัฒนธรรมและสังคมที่ไม่คุ้นเคย เนื่องจากภาษาเป็นสิ่งสำคัญในการติดต่อสื่อสารระหว่างคนไทยกับแรงงานชาวกัมพูชา ซึ่งแรงงานชาวกัมพูชามีปฏิสัมพันธ์กับคนไทยปริมาณน้อยและจะติดต่อกับคนไทยเท่าที่จำเป็นเท่านั้น (นภาพร อติวานชยพงศ์ และคณะ, 2560, น. 92)

ทั้งนี้ การติดต่อสื่อสารของกลุ่มคนที่มาจากวัฒนธรรมแตกต่างกัน เป็นสิ่งสำคัญในทุกระดับของสังคม ดังนั้นแนวคิดและการปฏิบัติการเกี่ยวกับการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมจำเป็นอย่างยิ่งที่สมาชิกกลุ่มสังคมนั้นต้องมีการเรียนรู้และการปรับตัว เนื่องจากบุคคลที่มาจากวัฒนธรรมที่แตกต่างกันย่อมมีการแสดงออกและพฤติกรรมที่แตกต่างกัน ด้วยเหตุนี้การศึกษาและการทำความเข้าใจวัฒนธรรมที่แตกต่างกันตลอดจนกระบวนการที่เกิดขึ้นในการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมจะช่วยลดความเข้าใจผิดในการสื่อสาร แต่เดิมมีแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมว่าวัฒนธรรมที่ต่างกันของคู่สนทนาอาจทำให้เกิดปัญหาในการสื่อสาร โดยทฤษฎีของการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมแบ่งวัฒนธรรมเป็น 2 แบบ คือ วัฒนธรรมแบบบริบทสูง (High context culture) ซึ่งมีความแตกต่างกันระหว่างคนในกลุ่มและคนนอกกลุ่ม ความหมายของคำพูดอาศัยบริบทแวดล้อมต่าง ๆ ส่วนวัฒนธรรมที่ไม่ซับซ้อนมีบริบทต่ำ (Low Context Culture) นั้น การสื่อความหมายจะอยู่เพียงถ้อยคำที่ใช้เท่านั้น (Hall, 1981, น.113 อ้างถึงใน

กุลพร หิรัญบูรณะ, 2556, น. 112) ดังนั้นคู่สนทนาที่มาจากประเทศที่มีวัฒนธรรมแตกต่างกันจะต้องตระหนักถึงความแตกต่างและพยายามเรียนรู้ซึ่งกันและกัน

สรุปได้ว่า การสื่อสารของแรงงานชาวกัมพูชานั้น ถือว่าเป็นส่วนสำคัญและมีความจำเป็นต่อการศึกษาเรื่องการสื่อสารวัฒนธรรมร่วมในการใช้ชีวิตของแรงงานชาวกัมพูชาในจังหวัดจันทบุรี เนื่องจากผู้วิจัยเล็งเห็นว่า เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์และความสุขต่อการใช้ชีวิตร่วมกันระหว่างกลุ่มคนไทยและแรงงานชาวกัมพูชาในจังหวัดจันทบุรี ดังนั้น แรงงานชาวกัมพูชาต้องมีการเรียนรู้ถึงการสื่อสารท่ามกลางความหลากหลายทางวัฒนธรรม ในการที่จะสามารถปรับตัวอยู่ภายใต้วัฒนธรรมร่วม แปลกใหม่ ได้อย่างราบรื่น เพราะการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพนั้นจะสามารถลดความเครียดของแรงงานชาวกัมพูชาและผู้ที่เกี่ยวข้องได้ ซึ่งส่งผลให้คุณภาพชีวิตดีขึ้นเช่นกัน เมื่อได้กล่าวถึงความจำเป็นของการสื่อสารของแรงงานชาวกัมพูชาข้างต้นไปแล้วนั้น ตัวผู้วิจัยเองก็จะใคร่ขอนำเสนอเกี่ยวกับสภาพสังคม วัฒนธรรม และการใช้ชีวิตของแรงงานชาวกัมพูชาเมื่อเข้ามาในจังหวัดจันทบุรี เพื่อให้เห็นถึงความจำเป็นในหัวข้อดังกล่าวต่อไปนี้

สภาพสังคม วัฒนธรรมและการใช้ชีวิตของแรงงานชาวกัมพูชา

สังคมและวัฒนธรรมเป็นเครื่องมือสำคัญในการดำเนินชีวิตของมนุษย์ในแต่ละสังคมที่ไม่สามารถแยกออกจากกันได้เปรียบเสมือนเหรียญที่มีสองด้าน ซึ่งมีลักษณะเฉพาะคือมนุษย์เป็นผู้สร้างขึ้น สามารถถ่ายทอด พัฒนา ปรับปรุง และผสมกลมกลืนกับอีกสังคมและวัฒนธรรมหนึ่งได้ ขณะเดียวกันก็อาจเป็นเครื่องมือในการทำลายล้างคือ คนกลุ่มหนึ่งไม่ยอมรับสังคมและวัฒนธรรมที่มีความแตกต่างจากตน เช่น การไม่ยอมรับความแตกต่างทางเชื้อชาติ การเมือง ประวัติศาสตร์ ขนบธรรมเนียม ประเพณี การแต่งกาย ภาษา ศาสนา ฯลฯ ดังตัวอย่างการฆ่าล้างเผ่าพันธุ์ชาวเขมรของกลุ่มเขมรแดง เป็นต้น ด้วยเหตุแห่งสงครามทั้งภายในและภายนอกประเทศส่งผลให้ชาวกัมพูชาจำนวนมากต้องอพยพหนีภัยสงครามและภัยเศรษฐกิจเข้ามาอาศัยประเทศไทย การก้าวข้ามพรมแดนของชาวกัมพูชามาอยู่ภายใต้กรอบสังคมและวัฒนธรรมไทย ชาวกัมพูชาย่อมซึมซับวัฒนธรรมและสังคมไทยผ่านกระบวนการขัดเกลาทางสังคมและย่อมก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทัศนคติต่อไทยไปสู่ท่าทีที่เป็นมิตรไม่มากก็น้อยเช่นกัน

นภาพร อติวานชยพงศ์ และคณะ (2560, น. 93) ระบุว่าปัญหาประการหนึ่งที่กลายเป็นข้อจำกัดในการอยู่ร่วมกันกับแรงงานชาวกัมพูชาเกิดจากความแตกต่างทางวัฒนธรรม โดยเฉพาะวัฒนธรรมการกินอยู่ของแรงงานชาวกัมพูชา เมื่อแรงงานต้องย้ายมาทำงานในประเทศไทยทั้งฝ่ายนายจ้างและแรงงานเองจึงต้องปรับตัวเข้าหากันอย่างหนัก แต่มีอุปสรรคข้างต้นในเรื่องภาษาการสื่อสารกันไม่เข้าใจ ในทำนองเดียวกับวิโรจน์ เจษฎาลักษณ์ และ ชนัญชิดา เจริญวัฒน์ (2558, น.107) ระบุว่าแรงงานต่างด้าวมีวัฒนธรรมการแต่งกายและวัฒนธรรมการทานอาหาร

แตกต่างจากคนไทย ส่วนในด้านประเพณีวัฒนธรรม แม้ว่าแรงงานจะมีโอกาสได้ร่วมกิจกรรมทางสังคมกับคนไทยที่จัดขึ้นบ้าง เช่น งานปีใหม่ งานวันสงกรานต์ งานทำบุญในวันสำคัญทางศาสนา งานวันเด็ก แต่งานทางสังคมบางประเภท เช่น งานแต่งงาน งานศพ งานบวชของคนไทยไม่ปรากฏว่ามีแรงงานชาวกัมพูชาไปร่วมหรืองานแต่งงานและงานต่าง ๆ ของแรงงานชาวกัมพูชาก็ไม่ได้มีคนไทยไปร่วมงานเช่นกันถือว่าเป็นประเพณีเฉพาะสังคม วัฒนธรรมแต่ละเชื้อชาติเพียงแต่อาจจะได้รับความช่วยเหลือจากผู้ประกอบการ นายจ้าง ด้านการจัดเตรียมสถานที่เพื่อให้เกิดความเหมาะสมต่อการจัดงานในพื้นที่ในสังคมเท่านั้น

สรุปได้ว่า สภาพสังคมวัฒนธรรมและการใช้ชีวิตของแรงงานชาวกัมพูชานั้น ถือว่าเป็นส่วนสำคัญและมีความจำเป็นต่อการศึกษาเรื่องการสื่อสารวัฒนธรรมร่วมในการใช้ชีวิตของแรงงานชาวกัมพูชาในจังหวัดจันทบุรี เนื่องจากผู้วิจัยเล็งเห็นว่าแรงงานชาวกัมพูชานั้นจะต้องเผชิญกับสังคมและวัฒนธรรม ประเพณี สถานที่ สภาพแวดล้อม สภาพสังคมเศรษฐกิจ และความเป็นอยู่ใหม่ ซึ่งแตกต่างจากสังคมและวัฒนธรรมแบบเดิม แต่เดิมแรงงานชาวกัมพูชาส่วนใหญ่ยากจน ดังนั้นการย้ายถิ่นจึงเป็นไปเพื่อการทำงานเป็นหลักเพื่อเพิ่มช่องทางการหารายได้ เนื่องจากประเทศกัมพูชามีตลาดแรงงานขนาดเล็กพื้นที่ในเขตชนบทส่วนใหญ่ทำนาข้าว แต่เมื่อแรงงานชาวกัมพูชาเข้ามาทำงานในประเทศไทยจะมีการปรับตัวจากวิถีชีวิตดั้งเดิมทั้งด้านการทำงาน สังคมและวัฒนธรรม เพื่อนำไปสู่วิถีชีวิตใหม่ที่สอดคล้องกับพื้นที่ทำงานของตนเอง งานวิจัยต่างประเทศของ Shereen and Martin (2011, p.104) ได้มีการศึกษาการสื่อสารกับแรงงาน ข้ามชาติ : มุมมองของผู้ใช้บริการในประเทศอังกฤษ ผลการศึกษาพบว่า การสื่อสารคือปัญหาที่ผู้ใช้บริการในประเทศอังกฤษประสบความพยายามที่ต้องทำความเข้าใจในการพูดภาษาอังกฤษของแรงงานข้ามชาติที่เข้ามาทำงาน ดังนั้นนักสังคมสงเคราะห์จะต้องตื่นตัวในการแก้ไขปัญหาการสื่อสารและให้การดูแลแรงงานข้ามชาติ เนื่องจากความต้องการของผู้ใช้บริการในประเทศอังกฤษมีความหลากหลาย รวมถึงงานวิจัยของ Lahti and Valo (2013) ที่สนับสนุนการวิจัยการสื่อสารกับการย้ายถิ่น โดยศึกษาวิจัยเรื่องการสื่อสารระหว่างบุคคลเกี่ยวกับกระบวนการสัมพันธ์ในสถานที่ทำงานที่ได้รับผลกระทบจากกระแสการย้ายถิ่นของแรงงานระหว่างประเทศ พบว่า การสร้างความสัมพันธ์ในสถานที่ทำงานของแรงงานข้ามถิ่น คือ การสื่อสารระหว่างกัน ภายใต้บริบทของการพัฒนาความสัมพันธ์ในสถานที่ทำงานระหว่างวัฒนธรรม ในแง่ของแรงจูงใจและการมีส่วนร่วมระหว่างกันขึ้นอยู่กับพฤติกรรมของบุคคลในการพัฒนาความสัมพันธ์หรือไม่พัฒนาความสัมพันธ์

การปรับตัวทางสังคมและวัฒนธรรมของแรงงานชาวกัมพูชา

เมื่อแรงงานชาวกัมพูชาได้เข้ามาทำงานในจังหวัดจันทบุรีแล้ว แรงงานชาวกัมพูชาประสบกับปัญหาความตึงเครียดในการข้ามถิ่น การมีปฏิสัมพันธ์และการเรียนรู้ที่จะต้องปรับตัวกับ

สังคมใหม่ อีกทั้งการมีประสบการณ์กับสิ่งที่ตนเองไม่คุ้นเคย จึงทำให้เกิดปัญหาความตึงเครียด การคิดถึงบ้าน การได้รับรายได้น้อยไม่แน่นอน ไม่ยุติธรรม ตลอดจนแรงงานไม่สามารถสื่อสารด้วยภาษาของนายจ้างได้ถูกต้อง จากการศึกษาวิจัยของศรัญญา ศิริวงศ์ถวัลย์ (2556, น.76) ได้ศึกษาเรื่องก้าวข้ามความเหลื่อมล้ำ : แนวทางการปรับตัวของแรงงานข้ามชาติชาวกัมพูชา ศึกษามิติรูปแบบ การปรับตัวทางเศรษฐกิจของแรงงานข้ามชาติชาวกัมพูชาที่เข้ามาทำงานในโรงงานอุตสาหกรรมในประเทศไทย พบว่า แรงงานข้ามชาติจำเป็นที่จะต้องหาหนทางปรับตัวเพื่อเพิ่มรายได้ 3 วิธี คือ (1) ใช้เวลาว่างที่มีหารายได้เพิ่มเติม (2) ทำใบอนุญาตทำงานให้ถูกต้อง เพื่อได้รับสิทธิตามกฎหมาย และ (3) แนวทางที่ช่วยเพิ่มรายได้ได้มากที่สุด คือ เพิ่มพูนทักษะความสามารถในการทำงานและภาษา เพื่อให้ได้รายได้มากกว่าเดิม รวมถึงช่วยลดปัญหาความตึงเครียดในการข้ามถิ่นและปฏิสัมพันธ์กับการใช้ชีวิต ดังนั้นการปรับตัวจึงเป็นกระบวนการสำคัญที่สุดที่จะช่วยให้แรงงานต่างด้าวสามารถอาศัยอยู่ในประเทศปลายทางได้

ดังนั้นแรงงานชาวกัมพูชาจำเป็นต้องเข้าสู่กระบวนการปรับตัวการสื่อสาร เพราะความจำเป็นที่จะต้องมีการติดต่อเพื่อสร้างความสัมพันธ์กับกลุ่มคนไทยในจังหวัดจันทบุรี ทั้งในด้านการดำเนินชีวิตประจำวันและใช้ชีวิตในการทำงานร่วม ซึ่งต้องมีการติดต่อสื่อสารกับคนไทยทั้งทางตรงและทางอ้อม ในวัฒนธรรมและสภาพแวดล้อมที่มีความแตกต่าง แรงงานชาวกัมพูชาจึงต้องมีการปรับเปลี่ยนวิถีชีวิตของตนเอง โดยเฉพาะการเรียนรู้การสื่อสารที่จะสามารถปรับตัวให้เข้ากับวัฒนธรรมกลุ่มคนไทยในจังหวัดจันทบุรีเพื่อการสื่อสารที่เข้าใจตรงกัน และช่วยให้เกิดการพัฒนาปฏิสัมพันธ์ระหว่างกันไปในทิศทางที่ดีขึ้น ดังที่เมตตา วิวัฒนานุกูล (2548) กล่าวว่า ผู้ที่เข้าสู่วัฒนธรรมใหม่จะค่อย ๆ ผ่านกระบวนการปรับตัวทางวัฒนธรรม (Intercultural adaptation process) ซึ่งมักจะเกิดปัญหาต่าง ๆ ทั้งเรื่องของความวิตกกังวล ความเครียด ความเหงา ความไม่แน่ใจในการสื่อสารกับคนวัฒนธรรมนั้น ๆ รวมถึงสิ่งที่เรียกว่า “ความตระหนกทางวัฒนธรรม” (Culture shock) มักเกิดขึ้นอย่างฉับพลันบางครั้งความตระหนกทางวัฒนธรรมเกิดขึ้นหลังจากเข้าไปอยู่ในวัฒนธรรมใหม่ได้ช่วงเวลาหนึ่ง ความรู้สึกกังวลใจซึ่งเป็นผลมาจากการสูญเสียสัญลักษณ์ที่คุ้นเคยในการติดต่อหรือปฏิสัมพันธ์ทางสังคมเดิมของแรงงานชาวกัมพูชา สัญลักษณ์เหล่านี้รวมไปถึงวิธีการปฏิบัติตนในบริบทต่าง ๆ เช่น การใช้คำพูด การทักทาย การยอมรับ หรือปฏิเสธชักชวน เป็นต้น สัญลักษณ์เหล่านี้อาจจะเป็นอวัจนภาษา ประเพณี บรรทัดฐาน ซึ่งเป็นสิ่งที่แรงงานชาวกัมพูชาได้รับการถ่ายทอดจากครอบครัวและสิ่งแวดล้อมประเทศกัมพูชามาตั้งแต่ต้น อย่างไรก็ตามการเดินทางเข้ามาทำงานของแรงงานชาวกัมพูชาในจังหวัดจันทบุรี จึงมีความจำเป็นที่จะต้องเรียนรู้วัฒนธรรมการสื่อสารของคนไทยและพยายามปรับตัวให้เหมาะสม กลมกลืนเพื่อให้เกิดการยอมรับ การได้รับโอกาสในการทำงาน มีรายได้เลี้ยงตนเอง และส่งเงินกลับไปเลี้ยง

ดูครอบครัวที่ประเทศกัมพูชาได้ ซึ่งเป็นคาดหวังและความตั้งใจของแรงงานชาวกัมพูชาที่จะต้องแลกตัวแรงกายแรงใจ ความอดทน และความทุกข์ยากลำบากจากการทำงานหนัก

นอกจากนี้การปรับตัวทางสังคมและวัฒนธรรมของแรงงานชาวกัมพูชาในจังหวัดจันทบุรียังต้องเผชิญกับการกดขี่ ดูถูก เหยียดหยามว่าเป็นผู้ใช้แรงงาน สกปรกไม่สะอาด ภายใต้อำนาจที่ไม่เท่าเทียมกันในความเป็นมนุษย์ ด้วยเป็นคนต่างถิ่นต้องยอมอยู่ภายใต้อำนาจและกลุ่มคนที่มีอิทธิพลเหนือกว่านั้นคือ กลุ่มคนไทยในจังหวัดจันทบุรี จากการแสดงออกซึ่งอำนาจที่ไม่เท่าเทียมกันย่อมส่งผลต่อพฤติกรรมการสื่อสาร งานวิจัยของทรงชัย ทองปาน (2563) สนับสนุนความคิดข้างต้น ซึ่งได้ทำการศึกษาวิจัยประเด็นสภาพปัญหาและข้อเสนอเชิงนโยบายที่เกี่ยวข้องกับแรงงานข้ามชาติในประเทศไทย : ผลจากการสังเคราะห์งานวิจัยที่ได้รับการสนับสนุนจากสำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ ปรากฏข้อค้นพบที่น่าสนใจ กล่าวคือ ความรุนแรง การละเมิดสิทธิ ผลกระทบ และการจัดระเบียบแรงงานข้ามชาติ มักพบได้ในชีวิตประจำวันของแรงงานข้ามชาติ โดยเริ่มต้นจากครอบครัวที่ถูกกระทำทั้งด้านร่างกาย ด้านจิตใจ สาเหตุเกิดจากต้องปรับตัวกับสังคมและวัฒนธรรมใหม่ นอกจากนี้แรงงานข้ามชาติยังถูกละเมิดสิทธิ อันเนื่องมาจากกฎหมาย นายจ้าง คนในชุมชน สภาพของการเป็นคนชายขอบที่เกิดจากกฎหมาย วัฒนธรรมสังคม และตัวเอง อีกทั้งแรงงานต่างด้าวยังถูกมองจากประชาชนคนไทยอย่างมีอคติ การมีแรงงานต่างด้าวเป็นจำนวนมากในสังคมไทยก่อให้เกิดความหวาดกลัวในหมู่ชุมชนคนไทย ส่วนคนไทยมองแรงงานต่างด้าวอย่างหวาดกลัวในแง่ของความมั่นคง มองว่าแรงงานต่างด้าวเป็นภัยคุกคามต่อความมั่นคงเป็นปัญหาและจะก่อให้เกิดผลกระทบต่อประเทศ

ดังนั้นการศึกษาการสื่อสารวัฒนธรรมร่วมในการใช้ชีวิตของแรงงานชาวกัมพูชาในจังหวัดจันทบุรี จำเป็นที่จะต้องมีการศึกษาการปรับทางสังคมและวัฒนธรรม โดยผู้วิจัยได้พิจารณาเลือกใช้ทฤษฎีการสื่อสารวัฒนธรรมร่วม (Co-cultural Communication Theory) มาเป็นแนวทางการศึกษาครั้งนี้ การสื่อสารวัฒนธรรมร่วมในทัศนะของนักการศึกษา นักสื่อสาร รวมถึงงานวิจัยหลายชิ้น ซึ่งช่วงแรกของการศึกษามุ่งศึกษาแบบแยกส่วนระหว่างวัฒนธรรมกับการสื่อสารอันขึ้นอยู่กับการคัดเลือกแนวปฏิบัติเฉพาะกลุ่มของการศึกษา เช่น การไม่แสดงออกหรือความก้าวร้าว พฤติกรรมของบุคคลที่ถูกยับยั้งไม่ให้เผชิญหน้า รวมถึงการอภิปรายเกี่ยวกับเรื่องเชื้อชาติ เพศ รสนิยมทางเพศ และการเจรจาอัตลักษณ์ร่วมทางวัฒนธรรมความเป็นพื้นที่สาธารณะและพื้นที่ส่วนตัว ทั้งนี้ Kramarae (1981) ให้ความเห็นว่าดังนี้ การสื่อสารวัฒนธรรมร่วมโดยทั่วไปคือการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มที่มีบทบาทน้อยและกลุ่มที่มีอำนาจเหนือกว่าด้านมุมมองของ Mark (1996) อธิบายไว้ว่า เป็นการศึกษาสมาชิกกลุ่มที่ด้อยโอกาสต่อการเลือกปฏิบัติการการสื่อสารภายใต้โครงสร้างทางสังคมของสมาชิกกลุ่มที่มีอำนาจเหนือกว่า (Orbe & Roberts, 2012)

โดยภาพรวมจากการศึกษาการสื่อสารวัฒนธรรมร่วมดังกล่าวมีความเหมาะสมต่อการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เนื่องจากสามารถนำมาอธิบายและสนับสนุนการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมของแรงงานชาวกัมพูชาซึ่งเป็นชนกลุ่มน้อยที่ไม่มีอำนาจ ไม่มีโอกาส ไม่มีแม้แต่สิทธิความเท่าเทียมกัน ด้วยเหตุผลที่ว่าการย้ายถิ่นฐานเข้ามาหางานทำเพื่อให้มีรายได้จุนเจือตนเองและครอบครัวความคาดหวังกับการมีชีวิตที่ดีขึ้นจากเดิม ต้องอาศัยความอดทน อดกลั้นในการปรับตัวกับวัฒนธรรมและสังคมที่ตนเองไม่คุ้นเคยของกลุ่มคนไทยในจังหวัดจันทบุรี ซึ่งเป็นกลุ่มคนที่มีอำนาจภายใต้โครงสร้างของสังคมเจ้าของพื้นที่ และการที่แรงงานชาวกัมพูชาจะได้มาซึ่งการยอมรับในการได้งานทำ เงินค่าจ้างจากการแลกกับการใช้แรงงาน จำเป็นที่จะต้องเรียนรู้วิธีการการสื่อสารกับกลุ่มคนไทย เฉกเช่นกลุ่มคนไทยหากต้องการได้ความคุ้มค่า และลดต้นทุนการจ้างแรงงานไทย และตัดสินใจเลือกแรงงานชาวกัมพูชาทดแทนแล้ว ควรจะต้องมีความเข้าใจในการใช้กลยุทธ์การสื่อสารต่อแรงงานชาวกัมพูชา อย่างไรก็ตามการใช้ชีวิตร่วมกันระหว่างแรงงานชาวกัมพูชาและคนไทยในจังหวัดจันทบุรี ย่อมมีปัญหาอุปสรรคของการสื่อสาร ทั้งนี้งานวิจัยต่างประเทศหลายชิ้นได้ทำการศึกษาและสนับสนุนแนวคิดการสื่อสารวัฒนธรรมไว้ ตัวอย่างเช่น

Chen and Starostao (2016) ศึกษาวิจัยเรื่อง ความสามารถใน การสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม จากการสังเคราะห์งานวิจัยพบว่า ความหลากหลายทางวัฒนธรรมและวัฒนธรรมร่วมที่เพิ่มมากขึ้น การศึกษาเชิงลึกเกี่ยวกับความสามารถในการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมเป็นสิ่งที่สำคัญอย่างยิ่ง เฉพาะโดยความสามารถด้านการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมที่เกิดจากบุคคลต่างวัฒนธรรมที่สามารถสื่อสารกันได้อย่างมีประสิทธิภาพและเหมาะสมในสังคมโลก นอกจากนี้ยังปรากฏข้อโต้แย้งที่มีความจำเป็นทางอัตลักษณ์ของแต่ละบุคคลจากความหลากหลายของวัฒนธรรม เชื้อชาติ ชาติพันธุ์ เพศ และศาสนา ในเครือข่ายสังคมโลกที่ต้องพึ่งพาอาศัยกันและเชื่อมโยงถึงกัน ซึ่งเป็นอุปสรรคต่อการทำงาน และการศึกษาทฤษฎีการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม

Camara and Orbe (2010) ศึกษาวิจัยเรื่อง การวิเคราะห์การตอบสนองเชิงกลยุทธ์ต่อการกระทำที่เลือกปฏิบัติ : การสื่อสารวัฒนธรรมร่วม พบว่า จากการการวิเคราะห์เนื้อหาโดยการสำรวจด้วยวิธีการต่าง ๆ ที่บุคคลตอบสนองต่อการเลือกปฏิบัติตามเชื้อชาติ เพศ อายุ รสนิยมทางเพศ และความทุพพลภาพ การศึกษาครั้งนี้ใช้ตรวจสอบเรื่องราวของการเลือกปฏิบัติ 258 เรื่อง โดยใช้กรอบการวิเคราะห์เชิงทฤษฎีการสื่อสารวัฒนธรรมร่วมเพื่อประเมินโครงสร้างเชิงโต้ตอบโดยการสังเกตในช่วงเวลาของการสื่อสาร การกระทำและการเลือกปฏิบัติร่วมทางวัฒนธรรมกลายเป็นการทำซ้ำได้อย่างไรในชีวิตประจำวัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งมุ่งศึกษาการระบุแนวทางปฏิบัติในการสื่อสารร่วมทางวัฒนธรรมที่ถูกกำหนดขึ้น เพื่อตอบสนองต่อการเลือกปฏิบัติ และเพื่อแยกแยะว่ากลยุทธ์

เหล่านั้นแตกต่างกันไปตามสมาชิกกลุ่มวัฒนธรรมร่วมหรือไม่ ตามคำอธิบายของข้อมูลเชิงลึกสามารถนำมากำหนดทิศทางในอนาคตของการวิจัยในแง่ของทฤษฎีวัฒนธรรมร่วมได้

Orbe (1997) ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความโน้มเอียงทางการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมร่วมมีความจำเป็นที่ผู้แปลกหน้าจะต้องสร้างเครือข่ายภายในกลุ่มและมีการเตรียมความพร้อมโดยการเคารพและมีความเปิดกว้างเพื่อที่จะได้เรียนรู้ถึงวัฒนธรรมของเจ้าบ้านให้เร็วที่สุดเพื่อจะเป็นประโยชน์ต่อการปรับตัวและยังช่วยในด้านการพัฒนาความสามารถทางการสื่อสารภายใต้วัฒนธรรมเจ้าบ้าน ยิ่งไปกว่านั้นเหตุผลในการพัฒนาและปรับตนเอง เนื่องจากกลุ่มลูกค้าส่วนใหญ่หรือผู้ส่งวัตถุดิบให้แก่ผู้ประกอบการชาวไทยนั้นเป็นแรงงามต่างด้าว จึงเป็นแรงผลักดันให้ผู้ประกอบคนไทยนั้นต้องมีการปรับตัวให้เข้ากับวัฒนธรรมของแรงงานข้ามชาติ

คุณภาพชีวิตของแรงงานชาวกัมพูชา

การที่จะทำให้คุณภาพชีวิตของแรงงานชาวกัมพูชาและครอบครัวดีขึ้นนั้นการทำงานการมีเงินจึงเป็นสิ่งที่ให้ประสบการณ์ที่มีคุณค่าต่อชีวิตแรงงานชาวกัมพูชา เพราะส่งผลต่อการมีรายได้ในการเลี้ยงตนเองและครอบครัว การซื้อหาสิ่งของที่จำเป็นต่อการใช้ชีวิต การมีชีวิตที่ไม่ขัดสน ตอบสนองตามความคาดหวังที่แรงงานต้องการหรือปรารถนาได้ ดังนั้นการทำงานจึงมีความสำคัญกับแรงงานทุกเชื้อชาติที่ย้ายถิ่นฐานมายังประเทศปลายทาง การใช้ชีวิตที่ต้องอาศัยการปรับตัวการเรียนรู้กับความไม่คุ้นเคยทั้งวัฒนธรรม สังคม และสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ จะเห็นได้ว่าการใช้ชีวิตของแรงงานชาวกัมพูชาซึ่งอยู่ภายใต้ระบบโครงสร้างสังคมที่มีอำนาจของกลุ่มคนไทยในจังหวัดจันทบุรี ถูกมองว่าแรงงานชาวกัมพูชาเป็นทรัพยากรและเป็นต้นทุนทางสังคมที่มีคุณค่าต่อการเพิ่มผลผลิต หนักเอาเบาสู้ มีความอดทนต่องานสูง เหมือนเทียบกับค่าจ้างที่กลุ่มคนไทยยอมจ่ายในราคาถูก แต่ในทางตรงกันข้ามสิ่งที่แรงงานชาวกัมพูชาต้องเผชิญกลับมีผลกระทบต่อความสุขในการทำงาน การใช้ชีวิต ความรู้สึกมั่นคงทั้งสุขภาวะทางกาย สุขภาวะทางอารมณ์ สุขภาวะทางจิตวิญญาณ และการที่บุคคลได้ใช้ชีวิตการทำงานอยู่กับสิ่งที่ตนพอใจ ทำให้มีสภาพจิตใจและอารมณ์ที่ดี ซึ่งส่งผลต่อประสิทธิภาพของงาน (อัสนียา สุวรรณศิริกุล, 2547, น. 25)

นอกจากนี้ยังมีข้อค้นพบที่น่าสนใจจากการศึกษางานวิจัยของอินทิรา มะธิปีไข (2561) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ทัศนคติของแรงงานต่างด้าวสัญชาติกัมพูชาที่มีต่อนายจ้างคนไทยในเขตอุตสาหกรรมพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ ผลการศึกษาพบว่า ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของแรงงานต่างด้าวสัญชาติกัมพูชา โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านดังนี้ ด้านค่าตอบแทนที่ยุติธรรม รองลงมาคือ ด้านสภาพแวดล้อม การทำงานที่ดีมีความปลอดภัย ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว ด้านประชาธิปไตยในองค์กร และด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกันอยู่ในระดับมากที่สุดและทัศนคติของแรงงานต่างด้าวสัญชาติ

กัมพูชาที่มีต่อนายจ้างคนไทยในเขตอุตสาหกรรม พระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ผลการวิจัยข้างต้นชี้ให้เห็นถึงแนวทางปฏิบัติที่ดีให้กลุ่มคนไทย ในจังหวัดจันทบุรี ควรกระทำต่อแรงงานชาวกัมพูชาในเชิงบวกมากกว่าเชิงลบ เพราะจะส่งผลดีที่จะได้รับร่วมกันทั้งต่อการทำงาน การใช้ชีวิตร่วมกัน และคุณภาพชีวิตที่เป็นปกติสุข แม้ว่าในบางสถานการณ์อาจจะไม่ราบรื่นไม่เสียทั้งหมด โดยเฉพาะแรงงานไม่สามารถสื่อสารด้วยภาษาของนายจ้างได้ดี อย่างไรก็ตาม หากกลุ่มคนไทยเอาใจใส่แรงงาน ในเรื่องการจัดสวัสดิการ ที่อยู่อาศัยและสถานที่ทำงานให้สะอาดปลอดภัย การรับประทานอาหารตรงตามเวลาและมีคุณค่าทางโภชนาการไม่ครบถ้วน การจัดสรรการทำงานที่เป็นไปตามเวลาที่เหมาะสม ทำให้แรงงานได้พักผ่อนเพียงพอ จัดพื้นที่หรือกิจกรรมสันทนาการเพื่อการออกกำลังกายเสริมสร้างสุขภาพให้แข็งแรง จะช่วยลดความเสี่ยงที่จะก่อให้เกิดปัญหาสุขภาพและอุบัติเหตุจากการทำงาน การเสริมแรงและขวัญกำลังใจต่อการทำงานและลดความเครียดวิตกกังวล ย่อมส่งผลต่อการทำงานที่มีประสิทธิภาพเป็นไปตามความมุ่งหวังของทั้งสองฝ่าย

คงปฏิเสธไม่ได้ว่าการมีคุณภาพชีวิตที่ดีของแรงงานชาวกัมพูชาเป็นผลรวมมาจากปฏิสัมพันธ์ของการสื่อสาร วิธีการการสื่อสารในลักษณะต่าง ๆ ต่อกลุ่มคนไทยในจังหวัดจันทบุรี กล่าวคือ การสื่อสารเป็นเครื่องมือสำคัญที่มีส่วนช่วยให้แรงงานชาวกัมพูชาสามารถสื่อความหมายในสิ่งที่ตนเองต้องการผ่านภาษาพูด ภาษากาย สัญลักษณ์ หากแรงงานมีการปรับตัวและเรียนรู้ที่จะใช้ภาษาไทย รวมถึงวัฒนธรรมและสังคมของกลุ่มคนไทยในจังหวัดจันทบุรีแล้วนั้น การสื่อสารก็จะมีอิทธิพลต่อการดำเนินชีวิตประจำวัน ทำให้การประสานงานสู่ความสำเร็จด้านต่าง ๆ ได้อย่างราบรื่น ช่วยลดความวิตกกังวล ลดความกลัว เสริมสร้างความไว้วางใจต่อความรู้สึกของกลุ่มคนไทยและรักษาไว้ซึ่งปฏิสัมพันธ์ที่ดี ลดช่องว่างในการสื่อสารกับแรงงานชาวกัมพูชาได้ดียิ่งขึ้น ดังปรากฏข้อสนับสนุนข้างต้นจากงานวิจัยของ กัลยา นามสงวน และประวิตร โหรา (2561) สนับสนุนข้อค้นพบข้างต้นด้านคุณภาพชีวิตของแรงงานชาวกัมพูชา ดังนั้น การสื่อสารที่ดีก่อจึงก่อให้เกิดการประสานสัมพันธ์กันระหว่างกลุ่มคนไทยกับแรงงานชาวกัมพูชา ช่วยเสริมสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างกัน ธำรงไว้ซึ่งการสืบทอดวัฒนธรรม แม้อยู่ภายใต้วัฒนธรรมเจ้าบ้านก็สามารถอยู่ร่วมกันบนพื้นฐานของการพึ่งพาอาศัยกัน อันจะสะท้อนให้เห็นถึงคุณภาพชีวิต ทั้งในส่วนของกลุ่มคนไทยและแรงงานชาวกัมพูชาในจังหวัดจันทบุรีสู่การพัฒนาไปพร้อม ๆ กัน ได้อย่างยั่งยืน

อย่างไรก็ตาม คุณภาพชีวิตของแรงงานชาวกัมพูชา นอกเหนือการยึดถือความยุติธรรมเรื่องค่าจ้าง การดูแลเอาใจใส่ด้านสวัสดิการที่แรงงานพึงได้รับแล้ว กลุ่มคนไทยต้องตระหนักถึงการเลือกใช้กลยุทธ์การสื่อสารกับแรงงานชาวกัมพูชาที่ตรงจุดและเหมาะสมและพิจารณาถึง

ผลลัพธ์ที่จะตอบสนองกลับมาเช่นกัน ซึ่งอาจจะส่งผลต่อความสำเร็จหรือความล้มเหลวจากการเลือกใช้การสื่อสารหรือกลยุทธ์การสื่อสารที่ผิดพลาดนั่นเอง ทั้งนี้ Kwan and Dunworth (2016) อ้างถึงงานวิจัยที่ศึกษาภาษาอังกฤษเป็นภาษากลางการสื่อสารระหว่างผู้ช่วยแม่บ้านและนายจ้างในฮ่องกง : การศึกษา กลยุทธ์เชิงปฏิบัติ ซึ่งจากการสำรวจคุณลักษณะเชิงปฏิบัติของการสื่อสารระหว่างนายจ้างและลูกจ้าง อธิบายได้ว่าคุณลักษณะสำคัญที่ถูกนำมาใช้ในการปฏิบัติการสื่อสาร คือ การสื่อสารกลยุทธ์เชิงรุก เช่น การชี้แจง การถามซ้ำ และการตั้งคำถามโดยตรง ประสบความสำเร็จมากกว่ากลยุทธ์แบบโต้ตอบ เช่น การเพิกเฉยภาษาที่ไม่รู้จักที่ส่งผลต่อความเข้าใจผิดในโอกาสต่าง ๆ ได้จากการศึกษายังพบอีกว่าความสามารถในทางปฏิบัติจากสถานการณ์มีความสำคัญมากกว่าความสามารถทางภาษาตามประเพณีดั้งเดิม รวมถึงงานวิจัยการศึกษาคุณภาพชีวิตแรงงานของ Demirbag et al. (2017) สนับสนุนข้อค้นพบข้างต้นด้านการประเมินคุณภาพชีวิตคนงาน โดยชี้ให้เห็นถึงมิติความยากลำบากที่เกิดจากการทำงานพบมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ความมีชีวิตชีวา ความเหนื่อยล้า และการรับรู้สุขภาพทั่วไปที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด ล้วนแล้วส่งผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตของแรงงานทั้งสิ้น

จะเห็นได้ว่าจากข้อมูลข้างต้นการที่แรงงานจะมีคุณภาพชีวิตที่ดีนั้นไม่ได้เพียงแต่การได้รับสวัสดิการที่ผู้ประกอบการหรือนายจ้างมอบให้อย่างเดียว แต่ยังปรากฏปัจจัยอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องหลากหลายมิติ โดยเฉพาะมิติการการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมของแรงงานและนายจ้าง ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาวิจัยเรื่อง “การสื่อสารวัฒนธรรมร่วมในการใช้ชีวิตของแรงงานชาวกัมพูชา ในจังหวัดจันทบุรี” ทั้งนี้เพื่อให้ทราบถึงวิธีการการสื่อสารกับคนไทยของแรงงานชาวกัมพูชาในจังหวัดจันทบุรีและทราบถึงวิธีการการสื่อสารกับแรงงานชาวกัมพูชาของคนไทยในจังหวัดจันทบุรี และเพื่อให้ทราบถึงอุปสรรคของการสื่อสารระหว่างแรงงานชาวกัมพูชาและคนไทยในจังหวัดจันทบุรี ตลอดจนเพื่อนำผลที่ได้จากการวิจัยมาเป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไข การสื่อสาร และการปฏิบัติตน ต่อกันระหว่างแรงงานชาวกัมพูชาและกลุ่มคนไทยในจังหวัดจันทบุรีและพื้นที่ใกล้เคียงต่อไป

1.3 วัตถุประสงค์การวิจัย

1.3.1 เพื่อศึกษาวิธีการการสื่อสารกับคนไทยของแรงงานชาวกัมพูชาในจังหวัดจันทบุรีและวิธีการการสื่อสารกับแรงงานชาวกัมพูชาของคนไทยในจังหวัดจันทบุรี

1.3.2 เพื่อศึกษาอุปสรรคการสื่อสารระหว่างแรงงานชาวกัมพูชากับคนไทยในจังหวัดจันทบุรี

1.4 คำถามการวิจัย

1.4.1 แรงงานชาวกัมพูชาใช้วิธีการอย่างไรในการสื่อสารกับคนไทยในจังหวัดจันทบุรีและคนไทยใช้วิธีการอย่างไรในการสื่อสารกับแรงงานชาวกัมพูชาในจังหวัดจันทบุรี

1.4.2 อุปสรรคของการสื่อสารระหว่างแรงงานชาวกัมพูชากับคนไทยในจังหวัดจันทบุรีเป็นอย่างไร

1.5 ขอบเขตการวิจัย

1.5.1 ขอบเขตเนื้อหา

การศึกษาวิจัยเรื่อง “การสื่อสารวัฒนธรรมร่วมในการใช้ชีวิตของแรงงานชาวกัมพูชาในจังหวัดจันทบุรี” เป็นการศึกษาโดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยผู้วิจัยได้มุ่งศึกษาถึงประเด็นเกี่ยวกับการสื่อสารวัฒนธรรมร่วม วิธีการการสื่อสาร และอุปสรรคของการสื่อสาร

1.5.2 ขอบเขตด้านพื้นที่

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

1.5.2.1 อำเภอโป่งน้ำร้อน เป็นพื้นที่มีการทำการเกษตรมากที่สุดของจันทบุรี พร้อมทั้งการจัดระเบียบแรงงานกัมพูชาที่ประสบความสำเร็จแห่งเดียวและแห่งแรกของจันทบุรี ภายใต้ชื่อ “โมเดลโป่งน้ำร้อน จันทบุรี” พื้นที่ส่วนใหญ่ของอำเภอติดกับประเทศกัมพูชา มีจำนวนแรงงานชาวกัมพูชามากที่สุด ที่เข้ามารับจ้างทำการเกษตร

1.5.2.2 อำเภอแหลมสิงห์ เป็นอำเภอที่มีพื้นที่ติดกับชายฝั่งทะเล อาชีพส่วนใหญ่ทำการประมงและเป็นแหล่งประมงที่สำคัญของจังหวัดจันทบุรี เพื่อการค้าภายในจังหวัดและการส่งออกประเทศเพื่อนบ้าน แรงงานทำการประมงคือ แรงงานกัมพูชา

1.5.2.3 อำเภอเมืองจันทบุรี เป็นศูนย์กลางการแลกเปลี่ยนสินค้า การท่องเที่ยว การค้าอัญมณี การบริการ ระดับจังหวัดและระดับประเทศ ส่งผลให้เกิดการจับจ่ายใช้สอยตลอดทั้งปี การเติบโตของสังคมเมืองของจังหวัดที่มีความต่อเนื่อง ทำให้ขาดแคลนแรงงานภายในจังหวัดมาโดยตลอด

1.5.3 ขอบเขตด้านประชากร

แบ่งเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ แรงงานชาวกัมพูชา และกลุ่มคนไทย ดังนี้

1.5.3.1 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) โดยศึกษาแรงงานชาวกัมพูชาที่สามารถพูดภาษาไทยได้ เพศหญิง และเพศชาย อายุตั้งแต่ 20 ปีขึ้นไป เนื่องจากบรรลุนิติภาวะแล้ว และเป็นช่วงวัยที่กำลังสร้างเนื้อสร้างตัว

1.5.3.2 กลุ่มคนไทย จำนวน 15 คน ได้แก่ ผู้ประกอบการ นายจ้าง จำนวน 3 คน เพื่อนร่วมงานคนไทย จำนวน 2 คน พ่อค้า แม่ค้า จำนวน 2 คน เจ้าหน้าที่พยาบาล จำนวน 2 คน ตำรวจภูธรและตำรวจตรวจคนเข้าเมือง จำนวน 2 คน กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน จำนวน 2 คน และเจ้าหน้าที่สำนักงานแรงงานจังหวัดจันทบุรี จำนวน 2 คน โดยกลุ่มคนไทยดังกล่าวมีส่วนเกี่ยวข้องโดยตรงกับแรงงานชาวกัมพูชาที่เดินทางเข้ามาใช้ชีวิตในจังหวัดจันทบุรี และมีประสบการณ์ตรงในการสื่อสารกับแรงงานชาวกัมพูชา

1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

เพื่อให้ทราบถึงวิธีการการสื่อสารกับคนไทยของแรงงานชาวกัมพูชาในจังหวัดจันทบุรี และวิธีการการสื่อสารกับแรงงานชาวกัมพูชาของคนไทยในจังหวัดจันทบุรี และเพื่อให้ทราบถึงอุปสรรคของการสื่อสารระหว่างแรงงานชาวกัมพูชาและคนไทย ตลอดจนนำผลที่ได้จากการวิจัยมาเป็นแนวทางในการบริหารจัดการภายในองค์กร เพื่อลดปัญหาการทำงานภายในองค์กรที่มีความแตกต่างหลากหลายทางวัฒนธรรม โดยเฉพาะองค์กรทั้งภาครัฐและเอกชนในจังหวัดจันทบุรีที่มีแรงงานชาวกัมพูชาและแรงงานต่างด้าวอื่น ๆ เข้ามาทำงาน โดยการเรียนรู้การปรับตัว วิธีการสื่อสารที่เหมาะสมระหว่างแรงงงานต่างด้าวและคนไทย และเพื่อประโยชน์ต่อการบริหารจัดการสำหรับภาครัฐโดยเฉพาะอย่างยิ่งปัญหาแรงงานต่างด้าว อีกทั้งตลอดจนนำผลที่ได้จากการวิจัยมาเป็นแนวทางในการวางแผนการสื่อสารและสร้างความเข้าใจอันดี และสร้างทัศนคติและพฤติกรรมเชิงบวกทั้งคนไทยและแรงงานชาวต่างด้าวที่ทำงานร่วมกัน เพื่อให้สามารถอยู่ร่วมกันเป็นปกติสุขและอยู่ร่วมกันอย่างสันติ

1.7 นิยามศัพท์เชิงปฏิบัติการ

1.7.1 การสื่อสารวัฒนธรรมร่วม หมายถึง การติดต่อสื่อสารทั้งที่เป็นอวัจนภาษาและอวัจนภาษาระหว่างกลุ่มคนที่มีอำนาจเหนือกว่า (กลุ่มคนไทย) และกลุ่มที่มีอำนาจต่ำกว่า (แรงงานชาวกัมพูชา) โดยใช้ชีวิตและอาศัยอยู่ในวัฒนธรรมเดียวกัน

1.7.2 วิธีการการสื่อสาร หมายถึง แนวทางการสื่อสารที่ผู้ส่งสาร (กลุ่มคนไทย, แรงงานชาวกัมพูชา) ใช้ในการติดต่อสื่อสารทั้งที่เป็นวัจนภาษาและอวัจนภาษาเพื่อแสดงออกกับผู้รับสาร (แรงงานชาวกัมพูชา, กลุ่มคนไทย) ซึ่งงานวิจัยนี้ผู้วิจัยมุ่งศึกษาถึงทฤษฎีการสื่อสารวัฒนธรรมร่วม (Co-cultural Communication Theory) ของ (Orbe, 1996)

1.7.3 วิธีการการสื่อสารกับคนไทยของแรงงานชาวกัมพูชาในจังหวัดจันทบุรี หมายถึง การสื่อสารของแรงงานชาวกัมพูชาโดยที่แรงงานชาวกัมพูชาเลือกปฏิบัติแสดงพฤติกรรมออกในลักษณะต่าง ๆ กับคนไทย เพื่อให้การสื่อสารบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่แรงงานชาวกัมพูชาได้ตั้งเป้าหมายไว้

1.7.4 วิธีการการสื่อสารกับแรงงานชาวกัมพูชาของคนไทยในจังหวัดจันทุบรี หมายถึง การสื่อสารของคนไทยกับแรงงานชาวกัมพูชาโดยที่คนไทยเลือกสรรสื่อและสารที่เหมาะสมกับแรงงานชาวกัมพูชา เพื่อให้การสื่อสารบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่คนไทยได้ตั้งเป้าหมายไว้

1.7.5 อุปสรรคของการสื่อสาร หมายถึง ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความไม่สำเร็จตามวัตถุประสงค์การสื่อสารระหว่างแรงงานชาวกัมพูชาและคนไทยในจังหวัดจันทบุรี ซึ่งงานวิจัยนี้ผู้วิจัยมุ่งศึกษาถึง อุปสรรค 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความรู้ ด้านทัศนคติ และด้านพฤติกรรม

อุปสรรคด้านความรู้ หมายถึง ความไม่เข้าใจในการสื่อสารเรื่องบางเรื่องระหว่างแรงงานชาวกัมพูชาและคนไทยในจังหวัดจันทบุรี

อุปสรรคด้านทัศนคติ หมายถึง สภาวะความพร้อมในการสื่อสารระหว่างแรงงานชาวกัมพูชาและคนไทยในจังหวัดจันทบุรีที่จะแสดงพฤติกรรมออกมาในทางต่อต้าน

อุปสรรคด้านพฤติกรรม หมายถึง การแสดงออกที่เป็นสิ่งขัดขวางในการสื่อสารระหว่างแรงงานชาวกัมพูชาและคนไทยในจังหวัดจันทบุรี ไม่ให้บรรลุวัตถุประสงค์

1.7.6 การใช้ชีวิต หมายถึง ความเป็นอยู่ในชีวิตประจำวันของแรงงานชาวกัมพูชาแต่ละบุคคลแต่ละครอบครัวตามประเพณี วัฒนธรรมการใช้ชีวิต รวมถึงสภาพการใช้ชีวิตในการทำงานและชีวิตความเป็นอยู่ และลักษณะสภาพแวดล้อมในจังหวัดจันทบุรีที่ส่งผลต่อการใช้ชีวิตในรูปแบบต่าง ๆ โดยมีการสื่อสารเป็นสื่อกลางภายใต้วัฒนธรรมเจ้าบ้าน

1.7.7 แรงงานชาวกัมพูชา หมายถึง บุคคลธรรมดาที่มีสัญชาติกัมพูชาที่เข้ามาทำงานในจังหวัดจันทบุรี และใช้วิธีการสื่อสารในรูปแบบต่าง ๆ กับคนไทยในจังหวัดจันทบุรีใน 3 พื้นที่ 3 ประเภทกิจการ ได้แก่

1.7.7.1 ภาคการเกษตร (อำเภอโป่งน้ำร้อน)

1.7.7.2 ภาคการประมง (อำเภอแหลมสิงห์)

1.7.7.3 ภาคการบริการ (อำเภอเมืองจันทบุรี)

1.7.8 กลุ่มคนไทย หมายถึง ผู้ประกอบการ นายจ้าง เพื่อนร่วมงานคนไทย พ่อค้า แม่ค้า เจ้าหน้าที่พยาบาล ตำรวจภูธรและตำรวจตรวจคนเข้าเมือง กำนันผู้ใหญ่บ้าน และเจ้าหน้าที่สำนักงานแรงงานจังหวัดจันทบุรี ที่มีความเกี่ยวข้องกับการใช้ชีวิตของแรงงานชาวกัมพูชาในจังหวัดจันทบุรี และมีการนำกลยุทธ์การสื่อสารในรูปแบบต่าง ๆ มาใช้กับแรงงานชาวกัมพูชาที่คนไทยในจังหวัดจันทบุรีมีส่วนเกี่ยวข้อง

DPU

บทที่ 2
แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยหัวข้อ “การสื่อสารวัฒนธรรมร่วมในการใช้ชีวิตของแรงงานชาวกัมพูชาในจังหวัดจันทบุรี” ผู้วิจัยได้ศึกษา ค้นคว้าแนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องจากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ เพื่อนำมาใช้เป็นกรอบแนวคิด การสร้างเครื่องมือวิจัย การอธิบายปรากฏการณ์ที่มีความสัมพันธ์กับหัวข้อวิจัยที่ศึกษา รวมถึงการวิเคราะห์ สังเคราะห์นิยามการสื่อสารวัฒนธรรมร่วมตามทัศนะของนักวิชาการหลากหลาย ส่วนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้มีการแบ่งหัวข้อและจัดทำในรูปแบบของตารางที่ เพื่อให้เห็นภาพของการศึกษาในแต่ละงานวิจัยได้ชัดเจนยิ่งขึ้นโดยจะเสนอเรียงลำดับตามการนำไปใช้ดังต่อไปนี้

2.1 ทฤษฎีการสื่อสารวัฒนธรรมร่วม

2.2 แนวคิดคุณภาพชีวิต

2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.4 กรอบแนวคิด

2.1 ทฤษฎีการสื่อสารวัฒนธรรมร่วม

การสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม (Intercultural Communication) เป็นรูปแบบการสื่อสารประเภทหนึ่งที่มีความสำคัญในโลกยุคปัจจุบันที่เรียกได้ว่าเป็นโลกยุคไร้พรหมแดน โดยเทคโนโลยีการสื่อสารรวมถึงการคมนาคมต่าง ๆ มีการพัฒนาไปอย่างรวดเร็ว ส่งผลให้มนุษย์ที่อยู่ห่างไกลกันคนละมุมโลกและมีพื้นฐานทางวัฒนธรรมที่แตกต่างกันสามารถเชื่อมโยงการสื่อสารร่วมกันได้อย่างรวดเร็วและง่ายดาย ดังนั้นการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมจึงเข้ามามีบทบาทกับมนุษย์ในสังคมปัจจุบันอย่างไม่อาจปฏิเสธได้นักวิชาการได้ให้ความหมายของการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม (Intercultural Communication) เอาไว้ว่า การสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมนั้นเป็นการปฏิสัมพันธ์แบบ เห็นหน้าที่เกิดขึ้นระหว่างบุคคลที่มาจากวัฒนธรรม ความเชื่อค่านิยม การรับรู้อารมณ์และกระบวนการแสดงออก ซึ่งพฤติกรรมในการมีปฏิสัมพันธ์ทั้งการส่งข่าวสารและการรับข่าวสารทั้งที่เป็นวัจนภาษาและอวัจนภาษาระหว่าง บุคคลที่มีพื้นฐานทางวัฒนธรรมที่มีความแตกต่างกัน (Jandt, 2004)

การสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมจะประสบความสำเร็จได้นั้น แน่นอนว่าคู่สื่อสารจะต้องมีความสามารถในการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม โดยความสามารถในการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม

มีความเกี่ยวข้องกับเรื่องของทักษะความสามารถพิเศษและกลยุทธ์ในการที่คู่สื่อสารจะเปลี่ยนความคิดความรู้สึก ทัศนคติและพฤติกรรมระหว่างบุคคลที่มีที่มาจากภูมิหลังทางวัฒนธรรมที่มีความแตกต่างกัน (Matsumoto et al., 2005) ให้มีความเห็นคล้อย ตามไปในทิศทางเดียวกันเพื่อความสำเร็จในการสื่อสารซึ่ง Starosta (1998 as cited in Penbek S, et al., 2009) ได้นิยามความหมายของความสามารถในการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม (Intercultural Communication Competence) ไว้ว่าเป็นความสามารถในการประสบความสำเร็จและมีความเหมาะสมในการแสดงออกซึ่งพฤติกรรมการสื่อสารที่สามารถต่อรองกับตัวตนของวัฒนธรรมอื่นหรือสามารถทำการสื่อสารในสภาพแวดล้อมที่มีความหลากหลายทางวัฒนธรรม

คำว่า “การสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม” (Intercultural Communication) ปรากฏในเอกสารทางวิชาการครั้งแรกในหนังสือ The Silence Language ของ เอ็ดเวิร์ด ที ฮอลล์ (Edward T. Hall) นักวิชาการด้านมานุษยวิทยาชาวสหรัฐอเมริกา Rogers, Hart & Miike (ม.ป.ป.), อ้างถึงใน บุษยากร ตีระพฤติกุลชัย, 2561, น. 194) เป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารของบุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่มาจากฐานทางวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน ส่งผลให้มีปัญหาและอุปสรรคในการสื่อสารมากกว่าบุคคลที่มาจากฐานวัฒนธรรมเดียวกัน ดังข้อสนับสนุนของ (Kai, 2005) การสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมเกี่ยวข้องกับค่านิยม ความเชื่อ และทัศนคติร่วมกันของกลุ่มทางสังคม คำว่า วัฒนธรรมนั้นเป็นคำที่ใช้เพื่อบรรยายถึงกลุ่มคนที่มีความเชื่อและทัศนคติเหมือนกัน มีเชื้อชาติ ชาติพันธุ์ หรือมีแหล่งกำเนิดที่มาร่วมกัน การสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม (Intercultural Communication) เป็นรูปแบบการสื่อสารประเภทหนึ่งที่มีความสำคัญในโลกยุคปัจจุบันที่เรียกได้ว่าเป็นโลกยุคไร้พรหมแดน โดยเทคโนโลยีการสื่อสารรวมถึงการคมนาคมต่าง ๆ มีการพัฒนาไปอย่างรวดเร็ว ส่งผลให้มนุษย์ที่อยู่ห่างไกลกันคนละมุมโลกและมีพื้นฐานทางวัฒนธรรมที่แตกต่างกันสามารถเชื่อมโยงการสื่อสารร่วมกันได้อย่างรวดเร็ว นอกจากนี้ การมีปฏิสัมพันธ์ทางการสื่อสาร เพื่อให้เกิดการเรียนรู้ด้านความเชื่อ ด้านค่านิยม การรับรู้ด้านอารมณ์และพฤติกรรมของบุคคลที่ต่างวัฒนธรรมกันจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งในการใช้ชีวิตร่วมกันในสังคม (Jandt, 2004; Devito, 2007; Ishii, 2006 อ้างถึงใน พัชราภา เอื้ออมรวนิช, 2560)

สำหรับข้อค้นพบทางการศึกษาการวิจัยของนักการศึกษานักสื่อสารในต่างประเทศเกี่ยวกับการศึกษาการสื่อสารวัฒนธรรมร่วมมีปรากฏอยู่หลากหลายชิ้น ซึ่งช่วงแรกของการศึกษามุ่งศึกษาแบบแยกส่วนระหว่างวัฒนธรรมกับการสื่อสาร อันขึ้นอยู่กับการคัดเลือกแนวปฏิบัติเฉพาะกลุ่มของการศึกษา เช่น การไม่แสดงออกหรือความก้าวร้าว พฤติกรรมของบุคคลที่ถูกยับยั้งไม่ให้เผชิญหน้า รวมถึงการอภิปรายเกี่ยวกับเรื่องเชื้อชาติ เพศ รสนิยมทางเพศ และการเจรจาอัตลักษณ์ร่วมทางวัฒนธรรมความเป็นพื้นที่สาธารณะและพื้นที่ส่วนตัว ทั้งนี้ Kramarae (1981) ให้ความเห็นว่า

ดังนี้ การสื่อสารวัฒนธรรมร่วมโดยทั่วไป คือ การมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มที่มีบทบาทน้อยและกลุ่มที่มีอำนาจเหนือกว่า ด้านทัศนะของ Orbe (1996) อธิบายว่าการศึกษาสมาชิกกลุ่มที่ด้อยโอกาสต่อการเลือกปฏิบัติการการสื่อสารภายใต้โครงสร้างทางสังคมของสมาชิกกลุ่มที่มีอำนาจเหนือกว่า (Orbe and Roberts, 2012)

ทั้งนี้ Orbe (1996) ได้มีการศึกษาวัฒนธรรมร่วมภายใต้วิธีการปรากฏการณ์วิทยาในการเลือกปฏิบัติการการสื่อสารของสมาชิกที่ด้อยโอกาสกับกลุ่มที่มีอำนาจเหนือกว่าจากพฤติกรรมการแสดงออกในลักษณะต่าง ๆ ได้ข้อค้นพบ 26 พฤติกรรม ดังตารางที่ ที่ 2.1 ต่อไปนี้

ตารางที่ ที่ 2.1 แนวทางปฏิบัติการการสื่อสารวัฒนธรรมร่วม

การปฏิบัติ	**คำอธิบาย**
1. การเน้นย้ำในความเหมือนกัน (emphasizing commonalities)	เน้นย้ำในสิ่งที่เป็นความเหมือนกัน ขณะเดียวกันหลีกเลี่ยงที่จะพูดถึงความแตกต่างทางด้านวัฒนธรรม
2. การพัฒนาสีหน้าท่าทางในเชิงบวก (developing positive face)	การคาดการณ์ท่าทีของผู้สื่อสารที่ดีว่า โดยควรมีความเข้าใจผู้อื่น สุภาพ ตั้งใจฟัง และควรใช้ท่าทีดังกล่าวกับกลุ่มที่มีอำนาจเหนือกว่า
3. การยับยั้งความเป็นตัวเอง (censoring self)	ใช้ความเงียบในการตอบสนองพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมต่อกลุ่มที่มีอำนาจเหนือกว่า เช่น การดูถูกดูแคลนหรือถูกกระทำด้วยความก้าวร้าว
4. การหลีกเลี่ยงการโต้แย้ง (averting controversy)	หลีกเลี่ยงการพูดถึงประเด็นที่จะทำให้เกิดการโต้แย้งกันขึ้น
5. การเตรียมความพร้อม (extensive preparation)	คือ การใส่ใจในรายละเอียดต่าง ๆ ที่ใช้เป็นพื้นฐานในการติดต่อสื่อสารกับกลุ่มที่มีอำนาจเหนือกว่า
6. พยายามที่จะทำดีมากกว่าที่ควรเป็น (overcompensating)	เพื่อหลีกเลี่ยงการเหยียดเชื้อชาติ จึงควรพยายามกระทำหรือแสดงออกให้ดีและมากกว่าที่ควรเป็น
7. การจัดการกับภาพลักษณ์แบบเหมารวม (manipulating stertypes)	ทำตามความเชื่อที่เป็นที่ยอมรับของกลุ่มที่มีอำนาจเหนือกว่า เพื่อให้เกิดการยอมรับ

ตารางที่ ที่ 2.1 (ต่อ)

การปฏิบัติ	คำอธิบาย
8. การเจรจาต่อรอง (bargaining)	การตกลงกันอย่างเปิดเผยหรือปกปิดบางสิ่งบางอย่างต่อกลุ่มที่มีอำนาจเหนือกว่า และตอบสนองโดยการเพิกเฉยต่อกันบนฐานความแตกต่างทางวัฒนธรรม
9. การแยกตัวออกห่าง (dissociating)	พยายามที่จะหลีกหนีจากพฤติกรรมที่ขัดกับบรรทัดฐานของกลุ่มที่มีอิทธิพลเหนือกว่า
10. การเลียนแบบ (mirroring)	การพยายามปรับพฤติกรรมให้มีลักษณะคล้ายคลึงกับกลุ่มที่มีอำนาจเหนือกว่า เพื่อทำให้เอกลักษณ์ทางวัฒนธรรมของตนมีความแตกต่างลดน้อยลง
11. การสร้างระยะห่างอย่างมีกลยุทธ์ (strategic distancing)	การหลีกเลี่ยง การเกี่ยวข้องและมีปฏิสัมพันธ์กับสมาชิกกลุ่มสังคมของตนเอง เพื่อความเป็นอิสระต่อการใช้ชีวิต
12. การเย้ยหยันตัวเอง (ridiculing self)	การทำตัวแตกต่างจากสมาชิกคนอื่นในกลุ่มสังคมของตนเอง มีการเข้าร่วมกิจกรรมในเชิงรับ (passive) หรือเชิงรุก (active) กับกลุ่มที่มีอิทธิพลเหนือกว่า เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม
13. การแสดงถึงการมีตัวตน (increasing visibility)	การดำรงตนอย่างเปิดเผยและอย่างมียุทธวิธีเพื่อแสดงให้เห็นว่ากลุ่มชนของตนยังมีอยู่ในสังคมที่ถูกครอบงำโดยผู้มีอำนาจเหนือกว่า
14. การแยกตัวออกจากภาพลักษณ์แบบเหมารวม(dispelling stereotypes)	การแสดงให้เห็นว่าคนแต่ละคนที่เป็นกลุ่มชนเดียวกันนั้นมีลักษณะต่างกัน ขึ้นอยู่กับลักษณะส่วนตัวของแต่ละคน
15. การสื่อสารความเป็นตัวของตัวเอง (communication self)	การแสดงออกกับสมาชิกของกลุ่มชนที่มีอำนาจเหนือกว่าในลักษณะที่เปิดเผยถึงลักษณะความเป็นตัวตนที่แท้จริง

ตารางที่ ที่ 2.1 (ต่อ)

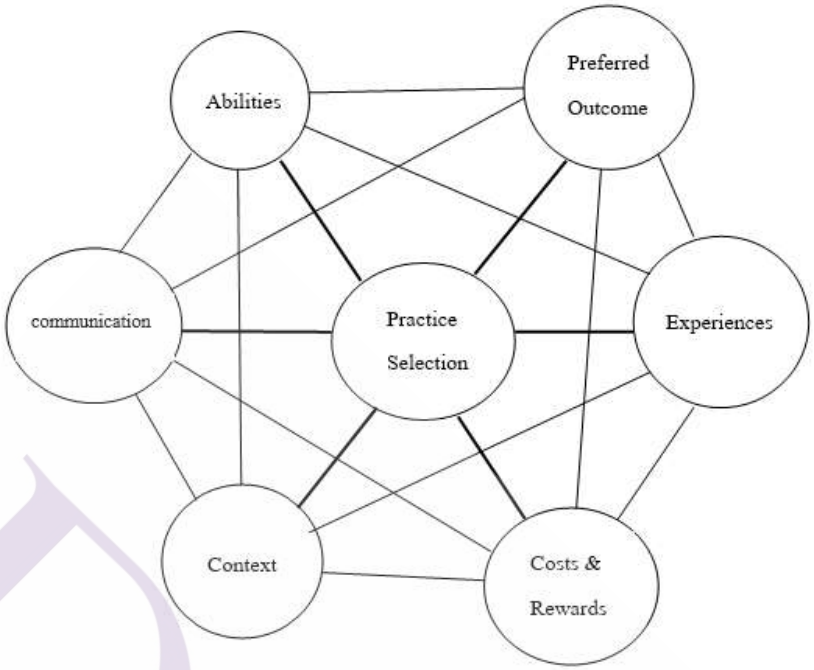
การปฏิบัติ	คำอธิบาย
16. การสร้างเครือข่ายภายในกลุ่ม (intra-group networking)	การยืนยันความมีตนตนในกลุ่มสมาชิกวัฒนธรรมเดียวกัน รูปแบบวิถีชีวิต ความเชื่อ ความสัมพันธ์ระหว่างกันภายในกลุ่ม ผู้มีอำนาจในกลุ่มจะทำหน้ามีให้คำแนะ ช่วยเหลือสมาชิกกลุ่ม เพื่อสร้างความได้เปรียบกับสมาชิกของกลุ่มที่มีอิทธิพลเหนือกว่า
17. การใช้ความสัมพันธ์กับบุคคลในกลุ่มที่มีอำนาจเหนือกว่าเป็นตัวช่วย (using Liaisons)	การแสดงให้เห็นว่า การมีความสัมพันธ์กับกลุ่มสมาชิกที่มีอำนาจเหนือกว่าตนเอง จะส่งผลต่อการช่วยเหลือ การให้คำแนะนำ และปกป้อง การเผชิญกับภัยอันตรายได้
18. การให้ความรู้ชนกลุ่มอื่น (educating others)	การแสดงบทบาทเป็นผู้รู้ต่อสมาชิกของกลุ่มที่มีอำนาจเหนือกว่าเกี่ยวกับ บรรทัดฐาน ค่านิยม ที่ส่งผลต่อการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างกัน
19. การเผชิญหน้า (confronting)	การแสดงออกเชิงก้าวร้าว รุนแรง รวมถึงการละเมิดสิทธิของผู้อื่น เพื่อให้ได้มาซึ่งสิทธิของตัวเอง
20. การสร้างความได้เปรียบ (gaining advantage)	วิธีการเชิงกลยุทธ์ในการสร้างตนเองให้มีความแตกต่าง โดดเด่น เพื่อมีอิทธิพลเหนือกว่าสมาชิกของกลุ่ม โดยสมาชิกกลุ่ม เมื่อได้รับการกระตุ้นในเชิงเสียเปรียบก็จะมีวิธีการป้องกันตัวเอง รักษาประโยชน์ที่ตนเองพึงได้รับ
21. การหลีกเลี่ยง (avoiding)	การรักษาระยะห่างจากสมาชิกของกลุ่มที่มีอำนาจเหนือกว่า ละเว้นกิจกรรมหรือสถานที่ ๆ จะทำให้เกิดการติดต่อสื่อสารกัน
22. การรักษาขอบเขต (maintaining barriers)	การรักษาระยะห่างทางจิตวิทยากับสมาชิกของกลุ่มที่มีอิทธิพลเหนือกว่า โดยใช้วัจนภาษาหรืออวัจภาษาเป็นเครื่องมือ
23. การแสดงจุดแข็ง (exemplifying strengths)	การกระทำทำให้จุดแข็งของกลุ่มสมาชิกตนเองเป็นที่รู้จัก เช่น ความสำเร็จในอดีตหรือสิ่งที่ทำให้กับสังคม

ตารางที่ ที่ 2.1 (ต่อ)

การปฏิบัติ	คำอธิบาย
24. การยอมรับภาพลักษณ์แบบเหมารวม (embracing stereotypes)	การแสดงโดยการเจรจาต่อรองกับสมาชิกที่มีอำนาจเหนือกว่า ให้เกิดการยอมรับในพฤติกรรมภาพรวมของตนเองลักษณะเชิงบวก
25. การโจมตี (attacking)	กระทำบางอย่างที่อาศัยความได้เปรียบ โดยอาศัยการแสดงออกจากลักษณะส่วนตัวของสมาชิกที่มีอำนาจเหนือกว่า
26. การทำลายผู้อื่น (sabotaging others)	การทำลายความสามารถของสมาชิกกลุ่มที่มีอำนาจเหนือกว่า ภายใต้โครงสร้างของสังคมที่ตนเองครอบงำอยู่

ที่มา: Orbe (1998)

จากตารางที่ ที่ 2.1 จะเห็นได้ว่า การเลือกปฏิบัติการการสื่อสารระหว่างกลุ่มคนต่างวัฒนธรรม ต่างชนชั้น ต่างอำนาจ ความไม่เท่าเทียมกันภายใต้โครงสร้างทางสังคมที่ตนเองไม่คุ้ยเคยการสื่อสารในแต่ละสถานการณ์ จะถูกกระตุ้นด้วยความรู้สึก ความคิด ประสบการณ์ของแต่ละบุคคล การเรียนรู้ เพื่อส่งผลให้การสื่อสารเกิดความสำเร็จหรือการผิดพลาดให้น้อยที่สุด จากข้อค้นพบของ Orbe (1998) 26 พฤติกรรมของสมาชิกที่ด้อยโอกาสกับกลุ่มที่มีอำนาจเหนือกว่า ปรากฏรูปแบบการสื่อสารทั้งวัจนภาษาและอวัจนภาษา รวมถึงลักษณะกลยุทธ์ที่หลากหลาย เพื่อสร้างความได้เปรียบการเป็นกลุ่มสมาชิกเดียวกัน การแยกตัวจากกลุ่ม การสร้างความแตกต่าง และลักษณะกลยุทธ์อื่น ๆ ตามแต่บุคคลที่เลือกใช้ในการสื่อสาร โดยมีข้อสนับสนุนของ Orbe (1998) ค้นพบว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้วิธีการสื่อสาร (practice selection) ทั้งหมด 6 ปัจจัยด้วยกัน ได้แก่ 1) ผลที่ต้องการจากการสื่อสาร (preferred outcome) 2) ประสบการณ์ชีวิต (experience) 3) ความสามารถ (abilities) 4) บริบทของสถานการณ์ (context) 5) สิ่งที่ได้มาและสิ่งที่เสียไป (costs & rewards) 6) วิธีการสื่อสาร (communication) ซึ่งสามารถแสดงในรูปแบบจำลองได้ดังนี้



ภาพที่ 2.1 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้พฤติกรรมการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม

ที่มา: Orbe (1998, อ้างถึงใน พีรยุทธ โอรพันธ์, 2551)

มาร์ก พี ออร์บ (Mark P. Orbe) ได้ให้คำอธิบายปัจจัยต่าง ๆ ดังนี้

1. ผลที่ต้องการจากการสื่อสาร (preferred outcome) โดยธรรมชาติแล้วปัจเจกบุคคลจะมีความคิดหรือตั้งคำถามกับตัวเองว่าพฤติกรรมการสื่อสารอะไรจะนำไปสู่ผลที่ฉันต้องการ มาร์ก พี ออร์บ (Mark P. Orbe) พบว่า แม้ว่าผลของการสื่อสารจะเปลี่ยนไปเมื่อสถานการณ์เปลี่ยนแปลง แต่ก็สามารถจำแนกผลการสื่อสารได้เป็น 3 ประเภทด้วยกัน ได้แก่ 1. การผสมกลมกลืน (assimilation) 2. การปรับตัวเข้าหากัน (accommodation) และ 3. การแยกตัวออกจากกัน (separation)

2. ประสบการณ์ชีวิต (experience) โดยธรรมชาติแล้วปัจจัยทั้ง 6 ปัจจัยข้างต้นมีการเกี่ยวข้องระหว่างกันอยู่ เช่น ประสบการณ์ชีวิตของสมาชิกกลุ่มวัฒนธรรมร่วมมีผลกระทบต่อมุมมองที่เขามีต่อปัจจัยอื่น ๆ และรวมถึงการเลือกพฤติกรรมการสื่อสารของตนเอง ปัจจัยนี้เป็นปัจจัยสำคัญเนื่องจากไม่มีบุคคลใดมีประสบการณ์ชีวิตที่เหมือนกันหมด ดังนั้น ประสบการณ์ชีวิตจึงมีผลกระทบต่อการติดต่อสื่อสารระหว่างกลุ่มวัฒนธรรมร่วมกับกลุ่มที่มีอิทธิพลในสังคม

3. ความสามารถ (abilities) คือ ความสามารถในการเข้าร่วมไปอยู่ในพฤติกรรมการสื่อสารที่แตกต่างมีอิทธิพลต่อการเลือกพฤติกรรมการสื่อสารของปัจเจกบุคคล ขณะเดียวกันการใช้

พฤติกรรมการสื่อสารที่เป็นของคนกลุ่มอื่นของสมาชิกของกลุ่มวัฒนธรรมร่วมก็มีความแตกต่างกันออกไปทั้งนี้ขึ้นอยู่กับลักษณะส่วนตัวและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น

4. บริบทของสถานการณ์ (context) นั้นจะต้องสอดคล้องกับสถานการณ์หรือสถานที่ที่การสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมเกิดขึ้นบริบทของสถานการณ์ที่แตกต่างกันออกไปนี้เองที่ทำให้ไม่สามารถกำหนดวิธีการสื่อสารที่เหมาะสมที่สุดหรือเหมาะทุกสถานการณ์วิธีใดวิธีหนึ่งได้ ดังนั้นลักษณะของสถานที่ที่การสื่อสารเกิดขึ้นมีส่วนสำคัญในการเลือกใช้พฤติกรรมการสื่อสารที่เหมาะสม

5. สิ่งที่ได้มาและสิ่งที่เสียไป (costs and rewards) ในการสื่อสารอีกปัจจัยหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้พฤติกรรมการสื่อสาร ก็คือสิ่งที่ได้มาและเสียไปจากการสื่อสาร สมาชิกกลุ่มวัฒนธรรมจะประเมินสิ่งที่ได้มาและเสียไปในการเข้าร่วมในกระบวนการการสื่อสารแตกต่างกันขึ้นอยู่กับบริบทรอบข้างและผลที่เขาต้องการ และบ่อยครั้งกระบวนการประเมินดังกล่าวก็ได้รับอิทธิพลจากประสบการณ์ชีวิตส่วนบุคคล

6. วิธีการสื่อสาร (communication) ปัจจัยสุดท้ายที่ถูกมองว่ามีอิทธิพลต่อกระบวนการที่สมาชิกของกลุ่มวัฒนธรรมร่วมเลือก ใช้ และประเมินพฤติกรรมการสื่อสารของตน ก็คือ วิธีการสื่อสาร โดยในทางทฤษฎีการสื่อสารวัฒนธรรมร่วมแล้วคำว่าแนวทางการสื่อสาร (communication approach) ในที่นี้ถูกใช้ในการกล่าวถึงพฤติกรรมการสื่อสารในลักษณะไม่แสดงออกให้เห็น (nonassertive) แสดงออกให้เห็น (assertive) หรือแสดงออกให้เห็นชัดเจนเป็นอย่างมาก (aggressive) โดยการกระทำการสื่อสารแบบไม่แสดงออกให้เห็น (nonassertive communicative practice) ได้แก่ พฤติกรรมที่ปัจเจกบุคคลดูเหมือนว่าจะถูกยับยั้งด้วยตัวของเขาเองหรือเป็นการหลีกเลี่ยงการเผชิญหน้า ขณะเดียวกันก็คำนึงถึงความต้องการของผู้อื่นก่อนความต้องการของตนเอง ขณะที่การกระทำการสื่อสารที่แสดงออกให้เห็นชัดเจนเป็นอย่างมาก (aggressive communicative practice) คือ การกระทำที่ถูกมองว่าเป็นการแสดงออกที่ทำให้เจ็บช้ำใจ (hurtfully expressive) เข้าข้างตัวเอง (self-promoting) และควบคุมทางเลือกของคนอื่น (Hans Kohn, 1960)

มาร์ก พี ออร์บ (Mark P. Orbe) ได้พยายามที่จะชี้ให้เห็นถึงเครื่องมือที่สมาชิกของกลุ่มชายขอบสังคมใช้ในการแสดงออกทางพฤติกรรมกับสมาชิกของกลุ่มชนที่มีอำนาจเหนือกว่า ซึ่งประกอบด้วย การประเมินสถานการณ์ (assess) การเลือก (selecting) การประยุกต์ใช้ (implementing) และการประเมินผล (evaluating) และการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน โดยออร์บเรียกว่า “ความโน้มเอียงทางการสื่อสาร” (communication orientation) โดยแนวคิดดังกล่าวจะเน้นความสนใจที่ 2 ปัจจัยด้วยกัน คือ 1. แนวทางการสื่อสาร และ 2. ผลที่ต้องการจากการสื่อสาร ซึ่ง

สองปัจจัยจะถูกผสมรวมเข้าด้วยกันและสามารถสรุปเป็นแนวทางในการสื่อสาร ดังตารางที่ ที่ 2.2 ดังนี้

ตารางที่ ที่ 2.2 แสดงความโน้มเอียงแนวทางการสื่อสารวัฒนธรรมร่วม

	การแยกตัวออกจากกัน (Separation)	**การปรับตัวเข้าหากัน (Accommodation)**	**การผสมกลมกลืน (Assimilation)**
การไม่แสดงออกให้เห็น (Nonassertive)	1. การหลีกเลี่ยง 2. การรักษาระยะห่าง	7. การแสดงตัวตน 8. การแยกตัว	15. การเน้นย้ำความเป็นคนเหมือนกัน 16. การแสดงออกในเชิงบวก 17. การควบคุมตัวเอง 18. การเบี่ยงเบนจากการโต้แย้ง
การแสดงออกให้เห็น (Assertive)	3. การแสดงจุดแข็ง 4. การใช้ภาพลักษณ์	9. การสื่อสารความเป็นตัวของตัวเอง 10. การสร้างเครือข่ายภายในกลุ่ม 11. ผู้ประสาน 12. การให้ความรู้ผู้อื่น	19. เตรียมความพร้อม 20. การทำดีมากกว่าเดิม 21. การจัดการภาพลักษณ์ 22. การเจรจาต่อรอง
การแสดงออกให้เห็นชัดเจน (Aggressive)	5. การโจมตี 6. การทำลายผู้อื่น	13. การเผชิญหน้า 14. การสร้างความได้เปรียบ	23. การแยกตัวออก 24. การเลียนแบบ 25. การสร้างระยะห่างอย่างมีกลยุทธ์ 26. การเย้ยหยันตัวเอง

ที่มา: Orbe, (1998)

จากตารางที่ ที่ 2.2 จะพบว่าความโน้มเอียงแนวทางการสื่อสารวัฒนธรรมร่วม ซึ่งได้อิทธิพลมาจากการหลอมรวม 2 ปัจจัยเข้าด้วยกันนั่นคือ แนวทางการสื่อสารและผลที่ต้องการจากการสื่อสาร ดังนั้น การแสดงออกทางการสื่อสารของกลุ่มไม่มีอำนาจและกลุ่มมีอำนาจในความแตกต่างของวัฒนธรรมของกลุ่มคนทั้งสองกลุ่ม จะสามารถอยู่ร่วมกันได้อย่างปกติสุข มาร์ค พี. ออร์บ (Mark P. Orbe) ได้ชี้ให้เห็นถึงแนวทางการสื่อสาร ซึ่งแต่ละบุคคลจำเป็นที่จะต้องมุ่งศึกษาพฤติกรรมระหว่างกัน ทั้งนี้เพื่อส่งผลให้นำไปสู่การใช้ชีวิตร่วมกันบนพื้นฐานของความเข้าใจ ความเห็นอกเห็นใจ การพึ่งพาอาศัยกัน เมื่อพิจารณาถึงแรงงานชาวกัมพูชาที่เดินทางเข้ามาใช้ชีวิตอยู่ในจังหวัดจันทบุรี โดยการขายแรงงานเพื่อแลกเปลี่ยนกับค่าจ้างจากกลุ่มคนไทย ซึ่งเป็นผู้มีอำนาจและพร้อมที่จะลิดรอน กดขี่ เอาเปรียบได้ทุก ๆ ช่องทาง แรงงานชาวกัมพูชาจะต้องเรียนรู้ ปรับตัว และหาแนวทางการสื่อสารที่จะช่วยให้ตนเองอยู่รอดปลอดภัยจากการกระทำของกลุ่มคนไทย ขณะเดียวกันกลุ่มคนไทยก็มีวิธีการการสื่อสารรูปแบบต่าง ๆ เพื่อสนับสนุนการมีอำนาจของตนเองให้เหนือกว่าแรงงานชาวกัมพูชาตลอดเวลาเช่นกัน

การศึกษาการสื่อสารวัฒนธรรมร่วมในการใช้ชีวิตของแรงงานชาวกัมพูชาในจังหวัดจันทบุรี จึงเป็นอีกหนึ่งมิติของการทำความเข้าใจวิธีการการสื่อสารของแรงงานชาวกัมพูชาที่มีต่อกลุ่มคนไทย และวิธีการการสื่อสารที่กลุ่มคนไทยนำมาปฏิบัติต่อแรงงานชาวกัมพูชา ในจังหวัดจันทบุรี โดยมีหลักการของแนวคิดทฤษฎีการสื่อสารวัฒนธรรมร่วม (Co-cultural Communication Theory) เป็นแนวทางในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ รวมถึงข้อค้นพบของมาร์ก พี ออร์บ (Mark P. Orbe) และนักวิจัยหลายท่าน เพื่อเชื่อมโยงมาสู่ปรากฏการณ์ของการศึกษา โดยมีเงื่อนไขของพื้นที่เชื้อชาติ กลุ่มทางสังคมที่ไม่มีอำนาจและกลุ่มมีอำนาจ ประเภทของงาน ลักษณะของปัจเจกบุคคล รวมถึงความแตกต่างของวัฒนธรรมที่จะนำไปสู่ข้อค้นพบในการศึกษาต่อไป

ปัญหาและอุปสรรคการสื่อสารต่างวัฒนธรรม

เมตตา วิวัฒนานุกูล (กฤตวิทย์) (2559) กล่าวถึง ปัญหาของการสื่อสารระหว่างบุคคลที่มาจากคนละวัฒนธรรมก็คือ วัฒนธรรมที่ต่างกันที่มีผลต่อความแตกต่างในการรับรู้ และการตีความสารที่ได้รับการขาดประสบการณ์ร่วมกัน (Shared Experience) หรือมีกรอบอ้างอิง (frame of reference) ที่ต่างกัน จึงเป็นอุปสรรคสำคัญที่ก่อให้เกิดความเข้าใจผิดหรือความไม่เข้าใจกัน นอกจากนี้ยังมีสาเหตุอื่น ๆ อีกมากมายที่เป็นอุปสรรคและก่อให้เกิดปัญหาในการสื่อสารกับบุคคลต่างวัฒนธรรมซึ่งพอสรุปปัญหาและอุปสรรคที่สำคัญออกเป็น 3 ด้าน คือ 1) อุปสรรคด้านความรู้และความคิด (cognitive domain) 2) อุปสรรคด้านทัศนคติและความรู้สึก (affective domain) 3) อุปสรรค ด้านพฤติกรรม (behavioral domain) ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. อุปสรรค์ด้านความรู้และความคิด (Cognitive) ประกอบด้วย

1.1 การไม่รู้หรือไม่เข้าใจภาษาที่ใช้กัน รวมถึงการไม่สามารถเลือกใช้ภาษาที่เหมาะสม เช่น ชาวต่างชาติไม่สามารถสื่อสารภาษาในประเทศที่ตนเองไปเยือนได้ นักวิชาการ หรือนักพัฒนาที่ไม่สามารถสื่อสารกับคนท้องถิ่นบุคคลที่ไม่เข้าใจคำศัพท์เฉพาะทางของอาชีพต่าง ๆ เป็นต้น โดยภาษาในที่นี้หมายถึงทั้งวัจนภาษา คือ คำพูด ข้อความและอวัจนภาษาหรือสิ่งที่สามารถสื่อความหมายโดยที่ไม่ใช่คำพูด เช่น น้ำเสียง กิริยาท่าทางต่าง ๆ นอกจากนี้ ภาษายังแบ่งได้เป็นหลายระดับ เช่น ภาษากลาง - ภาษาท้องถิ่น ภาษาทางการ - ภาษาชาวบ้าน ภาษาพูด - ภาษาเขียน และในขณะที่นักท่องเที่ยวไม่จำเป็นต้องรู้และเข้าใจภาษาท้องถิ่น แต่นักวิชาการ และนักพัฒนาจะต้องรู้ระเบียบของการใช้ภาษาต่าง ๆ ในสังคม เพื่อให้กลุ่มคนเหล่านี้ สามารถอยู่ร่วมและสร้างการยอมรับจากคนท้องถิ่นได้ ประเด็นที่เป็นปัญหาอีกประการหนึ่งคือ การเรียนรู้ภาษาของอีกวัฒนธรรมหนึ่งสิ่งที่พบมากที่สุดคือ การไม่รู้ “ความหมายแฝง” ของคำและสัญลักษณ์ต่าง ๆ การแปลจากภาษาหนึ่งเป็นอีกภาษาหนึ่งได้อย่างครบถ้วนสมบูรณ์หรือรับรู้ความหมายตรงกับที่เจ้าของวัฒนธรรมต้องการสื่อความหมาย รวมทั้งปัญหาการเลือกใช้ระดับภาษาที่เหมาะสม เช่น การใช้คำแสลงในการพูดคุยที่ต้องการความเป็นทางการหรือเป็นพิธีการ หรือใช้คำพูดที่เป็นทางการในความสัมพันธ์หรือบรรยากาศที่เป็นกันเอง เป็นต้น

1.2 การขาดความรู้ในวัฒนธรรมนั้น ๆ ปัญหานี้ยังสามารถแบ่งแยกได้เป็นหลายระดับ เช่น ไม่รู้หรือรู้และมีประสบการณ์เกี่ยวกับวัฒนธรรมนั้นเพียงแค่ผิวเผิน 1) รู้วัฒนธรรมหลัก (Dominant culture) แต่ไม่มีความรู้เกี่ยวกับรูปแบบความสัมพันธ์ทางสังคม (Socio - cultural basis) ซึ่งแตกต่างกันไปในแต่ละสังคมและท้องถิ่น รวมถึงวัฒนธรรมย่อย (Sub - culture) ภายในสังคม จึงเป็นการรู้แบบครึ่ง ๆ กลาง ๆ 2) รู้ข้อมูลผิดพลาดหรือไม่ตรงกับสภาพความเป็นจริง เนื่องจากหนังสือหรือคู่มือต่าง ๆ มักใช้ประสบการณ์เฉพาะของตนเองในการถ่ายทอดภาพของวัฒนธรรมและบุคคลในวัฒนธรรมนั้น ๆ ซึ่งมักมีลักษณะคลุมกว้างเกินไปหรือแคบจนเกินไป การใช้มุมมองและการตีความจากบุคคลภายนอกซึ่งไม่ใช่เจ้าของวัฒนธรรม รวมถึงการสรุปวัฒนธรรมหนึ่ง ๆ จากคนในวัฒนธรรมนั้นเพียงไม่กี่คนหรือจากคนที่ไม่ใช่ตัวแทนของวัฒนธรรมนั้น 3) ความแตกต่างทางการรับรู้และวิธีคิด แต่ละวัฒนธรรมมีวิธีคิดและการรับรู้แตกต่างกัน โดยเฉพาะมีวิธีในการจัดหมวดหมู่และจัดประเภทสิ่งต่าง ๆ (Category width) ที่เห็นแตกต่างกัน เช่น มองแบบองค์รวมหรือมองแบบแยกส่วน

2. อุปสรรคด้านทัศนคติและความรู้สึก ประกอบด้วย

2.1) การรับรู้ที่ขาดประสิทธิภาพ เช่น การรับรู้แบบแช่แข็ง (Freezing) หรือการไม่ยอมเปลี่ยนแปลงวิธีคิดหรือวิธีมองบุคคล/วัฒนธรรม แม้เวลาหรือสภาพแวดล้อมจะเปลี่ยนไป

การคิดหรือมองแบบเหมารวม (Stereotype) โดยเฉพาะการคิดหรือมองในเชิงลบ การรับรู้แบบขาวหรือดำ (Black and white) การด่วนสรุป (Jumping) หรือแนวโน้มในการตัดสินคนหรือการกระทำ ตั้งแต่แรกของการสื่อสาร

2.2) ทัศนคติที่เป็นอุปสรรค เช่น อคติ หรือความโน้มเอียง (Bias/prejudice) ไม่ว่าแนวโน้มในการโน้มเอียงเข้าหาคนที่มีลักษณะเหมือนกับเราหรือโน้มเอียงเข้าหากลุ่มสมาชิกสังคมเดียวกับเราและต่อต้านคนนอกกลุ่ม (Out group) ที่ต่างจากเราการเอาวัฒนธรรมหรือชาติพันธุ์ของตนเป็นศูนย์กลาง (Ethnocentrism) ในการประเมินบุคคลอื่น ซึ่งมักนำไปสู่การสร้างความรู้สึกที่เหนือกว่าบุคคลอื่น

2.3) การขาดอารมณ์/ความรู้สึกที่เกื้อหนุนในการยอมรับความแตกต่างของคนอื่น รวมทั้งการช่วยสนับสนุนให้คนที่มาจากต่างวัฒนธรรมลดความตระหนกทางวัฒนธรรมและสามารถปรับตัวในวัฒนธรรมใหม่ได้อย่างมีความสุขนั้น ต้องอาศัยความรู้สึกและการแสดงออกต่าง ๆ ในทางบวกจากเจ้าของวัฒนธรรม รวมทั้งการแสดงอารมณ์และความรู้สึกอย่างเป็นมิตรต่อกันและกัน เพื่อให้การสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมเป็นไปอย่างราบรื่น อาทิ การแสดงถึงความรัก ความใส่ใจ (Mindfulness) ความไวต่อความรู้สึก (Sensitivity) และการเอาใจเขามาใส่ใจเรา (Empathy) ฯลฯ

3. อุปสรรคด้านพฤติกรรม ลักษณะพฤติกรรมบางอย่างถือเป็นอุปสรรคต่อการสร้างความเข้าใจร่วมกันระหว่างบุคคล อาทิ การไม่ใส่ใจที่จะเรียนรู้วัฒนธรรมและสิ่งต่าง ๆ รอบตัว การหลบเลี่ยงที่จะพบปะกับคนแปลกหน้าหรือคนที่แตกต่างจากตนเอง การไม่พยายามปรับตัวให้สามารถอยู่ร่วมกับผู้อื่นได้ในวัฒนธรรมใหม่ การยึดติดกับความคิด ความเชื่อ และกรอบที่เคยประพฤติปฏิบัติขาดการยืดหยุ่นและปรับเปลี่ยนตนเองตามความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น การประเมินค่าความแตกต่างทางวัฒนธรรมไปในทางลบ การขาดทักษะในการใช้ภาษาและการสื่อสาร ฯลฯ

ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้วิธีการสื่อสารในมิติของ Mark P. Orbe ทั้งหมด 6 ปัจจัย ได้แก่ 1) ผลที่ต้องการจากการสื่อสาร 2) ประสบการณ์ชีวิต 3) ความสามารถ 4) บริบทของสถานการณ์ 5) สิ่งที่ได้มาและสิ่งที่เสียไป และ 6) วิธีการสื่อสาร ตลอดจนศึกษาแนวทางการสื่อสารของแรงงานชาวกัมพูชาในจังหวัดจันทบุรี โดยยึดหลักการแนวคิดทฤษฎีสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม โดยแบ่งออกเป็นทั้งหมด 3 แนวทาง คือ 1) การไม่แสดงออกให้เห็น 2) การแสดงออกให้เห็น และ 3) การแสดงออกให้เห็นชัดเจนอย่างมาก ประกอบกับผู้วิจัยได้นำแนวคิดเกี่ยวกับอุปสรรคการสื่อสารต่างวัฒนธรรมของ เมตตา วิวัฒนานุกูล (กฤตวิทย์) (2559) มาเป็นกรอบแนวคิดในครั้งนี้ ซึ่งปัญหาและอุปสรรคที่สำคัญออกเป็น 3 ด้าน คือ

1) อุปสรรคด้านความรู้และความคิด 2) อุปสรรคด้านทัศนคติและความรู้สึก 3) อุปสรรคด้านพฤติกรรม

การรวมกลุ่มของแรงงานชาวกัมพูชาในการดำเนินงานและขับเคลื่อนร่วมกัน จนเกิดเป็นเครือข่ายนั้น ย่อมมีเครื่องมือที่สำคัญในการเชื่อมโยงการทำงาน นั่นก็คือ การสื่อสารระหว่างกัน ดังนั้นแล้วในการวิเคราะห์เครือข่ายต่าง ๆ ตลอดจนการวิเคราะห์เครือข่ายการสื่อสารจึงเป็นสิ่งสำคัญยิ่ง เพราะการสื่อสารถือได้ว่าเป็นส่วนสำคัญที่แทรกอยู่ในทุกกระบวนการของเครือข่าย Everett Rogers (1981, อ้างถึงใน ภูริดา เชวงศักดิ์สงคราม, 2558 , น. 47) ได้อธิบายเรื่องเครือข่ายว่า เครือข่ายการสื่อสาร (Communication Network) เกิดจากการติดต่อสื่อสารระหว่างกันจนเกิดเป็นรูปแบบ (Pattern) ขึ้นมา ซึ่งประกอบไปด้วยสมาชิกที่อยู่ในเครือข่าย โดยมีลักษณะการเชื่อมโยงหรือมีความเกี่ยวพันโดยรูปแบบการถ่ายทอดข่าวสารนั่นเอง จึงสรุปได้ว่า เครือข่ายการสื่อสาร หมายถึง รูปแบบการสื่อสาร ไม่ว่าจะเป็นการพูดคุย ติดต่อประสานงาน แลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารในเครือข่าย ซึ่งการสื่อสารนั้นสามารถเชื่อมโยงสมาชิกกลุ่มต่าง ๆ ในเครือข่ายเอาไว้ได้ ดังนั้น เครือข่ายการสื่อสารที่เกิดจากการติดต่อสื่อสารระหว่างกันจนเป็นรูปแบบขึ้นมา จึงสามารถนำมาวิเคราะห์เครือข่ายการสื่อสารเพื่อให้เห็นความเชื่อมโยงและความสัมพันธ์ซึ่งกันและกันของเครือข่ายแรงงานชาวกัมพูชา ซึ่งมีการถ่ายทอดข้อมูลข่าวสารและมีการเชื่อมโยงเกี่ยวพันซึ่งกันและกัน

2.2 แนวคิดคุณภาพชีวิต

คุณภาพชีวิตเป็นเรื่องของการดำรงอยู่ของชีวิตอย่างมีคุณภาพและมีความสุข คุณภาพชีวิตเป็นแนวคิดที่ใช้กันจนคุ้นชินในทุกบริบท แต่อย่างไรก็ตามการมองคุณภาพชีวิตจากคนต่างกลุ่ม ต่างสังคม ต่างวัฒนธรรม ต่างเศรษฐกิจ และต่างเป้าหมายก็มีความต่างกัน องค์ประกอบของคุณภาพชีวิตบางประเด็นก็จะต่างกันไปด้วย ทั้งนี้สืบเนื่องจากการมองความหมายของชีวิตและคุณภาพมีความต่างกัน ดังเช่น กรมการพัฒนาชุมชน (2551, น.1) ระบุว่า คุณภาพชีวิต คือ ความเป็นอยู่ทั่วไปของปัจเจกบุคคลและครอบครัวที่แสดงถึงความพึงพอใจในชีวิตที่เกี่ยวข้องกับความสามารถในการจัดหาสิ่งจำเป็นต่าง ๆ ที่เป็นปัจจัยจำเป็นในการดำรงชีพ ด้านร่างกาย ด้านจิตใจ ด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม ช่วยให้ชีวิตดำรงอยู่ได้อย่างดีตามฐานะของตน เป็นสิ่งที่มีคุณค่า มีความสำคัญและจำเป็นต่อบุคคลและสังคม เป็นสิ่งที่มนุษย์สามารถกำหนด สร้างเกณฑ์มาตรฐานเพื่อให้ระดับการมีคุณภาพชีวิตดีขึ้นได้ สำหรับ Zhan (1992) อธิบายถึงคุณภาพชีวิตว่า หมายถึงระดับที่บุคคลมีความพอใจในชีวิตที่เกิดขึ้นในแต่ละบุคคล อันมาจากปัจจัยพื้นฐานของบุคคล สภาวะทางสังคม วัฒนธรรมสิ่งแวดล้อมและอายุมีอิทธิพลต่อการรับรู้ต่อการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่าง

บุคคลและสิ่งแวดล้อมซึ่งประเมินได้ทั้งด้านวัตถุวิสัย ประกอบด้วย องค์ประกอบ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านจิตใจในชีวิต ด้านสุขภาพการทำงานของร่างกายและด้านสังคมเศรษฐกิจ ส่วนองค์การยูเนสโก UNESCO (1978) ได้ให้ความหมายคุณภาพชีวิตไว้ดังนี้ ความรู้สึกของการอยู่อย่างพอใจ มีความสุข ความพอใจต่อองค์ประกอบต่าง ๆ ที่มีส่วนสำคัญต่อบุคคลนั้น ๆ ได้แก่ อาหารสุขภาพอนามัย โภชนาการ การศึกษา สิ่งแวดล้อม รายได้ ที่อยู่อาศัยและทรัพยากร ส่วน Cummins (1998) ได้พยายามที่จะเสนอนิยามล่าสุดของคำว่าคุณภาพชีวิตโดยอธิบายว่าคุณภาพชีวิตมาจากสิ่งหลากมิติที่แยกกันอยู่มาเป็นมิติในเชิงภาวะวิสัย เช่น ความร่ำรวย ทรัพย์สิน เงินทอง การมีสุขภาพดี ความสัมพันธ์ส่วนตัว เป็นต้น และมิติในเชิงอัตวิสัย เช่น ความรู้สึก ความพึงพอใจ หรือความสุข เป็นต้น กล่าวโดยสรุปความหมายของคุณภาพชีวิต หมายถึง การรับรู้ถึงความพึงพอใจในการดำรงชีวิตการมีชีวิต ความเป็นอยู่ที่ดีในด้านต่าง ๆ ที่สามารถตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐาน ซึ่งมีความสัมพันธ์ต่อการดำรงชีวิตและส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในทิศทางที่ดี ได้แก่ ด้านสุขภาพกาย ด้านจิตใจ ด้านความสัมพันธ์ทางสังคม ด้านสิ่งแวดล้อม ภายใต้วัฒนธรรม ค่านิยม และบริบทของสังคมของบุคคลในการดำรงชีวิตในสังคม ตามวิถีชีวิตของแต่ละบุคคลซึ่งมีความแตกต่างกันตามกาลเวลาที่เปลี่ยนไป

สำหรับคุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of Work Life) เป็นการมุ่งเน้นให้ความสำคัญกับมิติการทำงาน กล่าวได้ว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน นับเป็นปัจจัยสำคัญในการพัฒนาองค์การเพราะหากบุคลากรมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี ย่อมส่งผลให้พนักงานมีความพึงพอใจ ในการทำงานเกิดความมุ่งมั่นทุ่มเทกับงาน ตลอดจนเกิดการมีส่วนร่วมและผูกพันกับองค์การนำไปสู่ความสำเร็จขององค์การอย่างมีประสิทธิผลและประสิทธิภาพในที่สุด บุญแสง ชีระภากร (2553, น.15) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงาน ความรู้สึกพอใจที่แตกต่างกันไปตามมิติการรับรู้ของแต่ละบุคคล เพราะต่างมีพื้นฐาน ภูมิหลัง ลักษณะอื่น ๆ ที่เป็นลักษณะเฉพาะตัว บางคนอาจสนใจที่เนื้อหางาน บางคนสนใจสภาพแวดล้อมและค่าตอบแทน บางคนเน้นในเรื่องความก้าวหน้าในอนาคตและลักษณะอื่น ๆ ที่แตกต่างออกไปมากมาย สรุปได้ว่าคุณภาพชีวิตการทำงาน คือ การดำรงชีวิตในการทำงานอย่างสร้างสรรค์ด้วยผลตอบแทน ที่องค์การได้หยิบยื่นสิ่งที่เอื้ออำนวยความสะดวกและเป็นประโยชน์ แก่ผู้ทำงานในองค์การ ซึ่งครอบคลุมถึงสุขภาวะทางกายอารมณ์สังคมและจิตวิญญาณ ตลอดจนการดูแลบุคลากรเรื่องความปลอดภัยสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานสวัสดิการต่าง ๆ แก่บุคลากร เพื่อคนทำงานเหล่านี้จะได้ตั้งใจทุ่มเทแรงกายและแรงใจในการทำงานอย่างมีความสุขและมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อเพื่อนร่วมงานภายในองค์กร ซึ่งเกื้อหนุนให้งานสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

สำหรับคุณภาพชีวิตแรงงานเป็นสิ่งที่มีมาเป็นเวลาช้านานแล้ว นับตั้งแต่เมื่อคนเริ่มทำงาน โดยเฉพาะการทำงานที่มีลักษณะการจ้างงานไม่ว่าจะเป็นการจ้างงานในระบบครอบครัว หรือการจ้างงานในลักษณะอื่น ๆ คุณภาพชีวิตเป็นสิ่งที่ผู้ประกอบการหรือนายจ้างเป็นผู้จัดหาให้ โดยถือเสมือนหนึ่งเป็นหน้าที่ความรับผิดชอบ และเป็นการจัดหาในสิ่งที่นอกเหนือจากค่าจ้างที่จ่ายให้โดยตรง เช่น ที่พักอาศัย การรักษาพยาบาล อาหาร เป็นต้น ลูกจ้างต่างมีสิทธิที่จะได้รับสวัสดิการจากผู้ประกอบการทั้งสิ้น คุณภาพชีวิตที่ได้รับจึงมีทั้งที่เหมือนและแตกต่างกันไปขึ้นอยู่กับปัจจัยที่เป็นเงื่อนไขของกิจการแต่ละแห่ง และโดยเหตุที่ประเทศไทยเป็นประเทศที่มีการพัฒนาอุตสาหกรรมอย่างต่อเนื่อง จึงส่งผลให้สวัสดิการแรงงานมีความชัดเจนในแง่ความสำคัญของการประกอบการมากขึ้น โดยสวัสดิการที่ลูกจ้างพึงได้รับจากนายจ้างนั้น ส่วนหนึ่งจึงมาจากการทำข้อตกลงร่วมกันระหว่างนายจ้าง หรือฝ่ายจัดการและลูกจ้างหรือโดยความสมัครใจของนายจ้าง ทั้งนี้นายจ้างต้องจ่ายสวัสดิการต่าง ๆ ให้กับลูกจ้างอย่างน้อยที่สุดเท่าที่กฎหมายขั้นต่ำกำหนดส่วนที่เกินกว่ากฎหมาย กำหนดนั้นตามปกตินายจ้างจะจ่ายให้โดยไม่นำเรื่องค่าจ้างมาเกี่ยวข้องด้วย แต่จัดให้โดยถือว่าลูกจ้างมีฐานะเป็นสมาชิกขององค์กร เหตุผลที่จัดให้เพื่อให้เกิดความมั่นคงในการทำงาน เช่น ค่าครองชีพ ค่าล่วงเวลา ค่าเช่าบ้าน การประกันอุบัติเหตุ ค่าทำงานในวันหยุด เป็นต้น

นอกจากนี้ยัง พบว่า มีนักวิชาการท่านอื่นได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตไว้ดังนี้ WHOQOL Group (1996) ได้แบ่งองค์ประกอบของคุณภาพชีวิต ออก 6 ด้าน คือ ด้านร่างกาย ด้านจิตใจ ด้านความเป็นอิสระของบุคคล ด้านความสัมพันธ์ทางสังคม ด้านสิ่งแวดล้อม และด้านความเชื่อส่วนบุคคล นอกจากนี้ UNESCO (1978) ได้กำหนดองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตไว้ 5 ประการ คือ 1) มาตรฐานการดำรงชีวิต ได้แก่ มาตรฐานความเป็นอยู่เกี่ยวกับสุขภาพอนามัยการศึกษาที่อยู่อาศัย อาหาร รายได้ การประกอบอาชีพต่าง ๆ และบริการทางสังคมต่าง ๆ 2) ภาวะประชากร ได้แก่ ขนาดการกระจาย และการเปลี่ยนแปลงทางประชากร 3) ปัจจัยทางสังคมวัฒนธรรม ได้แก่ ระบบสังคมการเมือง การปกครอง ค่านิยมและแบบแผนของการใช้จ่ายเพื่อการดำรงชีพ 4) กระบวนการพัฒนา เช่น การค้า อุตสาหกรรม ความช่วยเหลือจากต่างประเทศ และความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ และ 5) ทรัพยากร ได้แก่ทรัพยากรมนุษย์ ทรัพยากรธรรมชาติ เทคโนโลยี เป็นต้น สำหรับ Zhan (1992) ได้กล่าวถึง องค์ประกอบ 4 ด้าน คือ 1) ด้านความพึงพอใจในชีวิต ซึ่งจะมีอิทธิพลมาจากภูมิหลังของ แต่ละบุคคล ลักษณะเฉพาะสิ่งแวดล้อม และภาวะสุขภาพ 2) ด้านอัตมโนทัศน์ หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดที่มีบุคคลมีต่อตนเอง ว่าเป็นอย่างไร ซึ่งจะมีผลต่อการปรับตัวของบุคคล ตลอดจนการสร้างสัมพันธ์ภาพกับบุคคลอื่น 3) ด้านสุขภาพและการทำงานของร่างกาย สุขภาพอนามัยเป็นองค์ประกอบที่มีผลต่อการพัฒนาหรือยกระดับคุณภาพชีวิต

ของบุคคล 4) ด้านเศรษฐกิจสังคม บุคคลที่นับได้ว่าเป็นผู้ที่มีคุณภาพชีวิตที่ดีก็คือ บุคคลสามารถดำรงสถานภาพทางเศรษฐกิจได้อย่างสอดคล้องกับสภาพแวดล้อม ค่านิยมของสังคมเป็นอย่างดี ในขณะที่สมยศ นาวีการ (2551, น. 3) กล่าวถึง องค์ประกอบคุณภาพชีวิตการทำงาน ดังนี้ 1) ความมั่นคง 2) ผลตอบแทนที่เป็นธรรม 3) ความยุติธรรมภายในสถานที่ทำงาน 4) งานที่น่าสนใจและท้าทาย 5) การมอบหมายงานหลายด้าน 6) การควบคุมงาน สถานที่ทำงานและตนเอง 7) ความท้าทาย 8) ความรับผิดชอบ 9) โอกาสเรียนรู้และเจริญเติบโต 10) การรู้ผลการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้น 11) อำนาจหน้าที่ 12) การยกย่อง 13) งานที่ท้าทาย สรุปได้ว่าองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตประกอบด้วยคุณภาพชีวิตด้านเศรษฐกิจ ได้แก่ สถานนะทางเศรษฐกิจมีรายไดที่มั่นคง มีงานทำ มีเงิน มีค่าจ้างที่เหมาะสม และคุณภาพชีวิต ด้านสังคม ได้แก่ สถานทางสังคม การมีสุขภาพร่างกายที่แข็งแรง การมีค่านิยมที่เหมาะสม การได้รับยอมรับนับถือ และการมีส่วนร่วมในกิจกรรมของสังคม จากองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงานที่มีผู้สรุปไว้ต่าง ๆ กัน จะเห็นได้ว่าเป็นปัจจัยต่าง ๆ ที่กระทบต่อการรับรู้และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคลจะมีการรับรู้และความรู้สึกต่าง ๆ กัน โดยเฉพาะการให้ความสำคัญในแต่ละองค์ประกอบซึ่งนักวิชาการมีแนวคิดในลักษณะที่คล้ายกัน ซึ่งในงานวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยนำแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตมาศึกษาอันเล็งเห็นว่าจะเป็นแนวทางในการค้นพบคุณภาพชีวิตของแรงงานชาวกัมพูชาที่แท้จริง ซึ่งองค์ประกอบเหล่านี้สามารถเป็นตัวชี้วัดที่มีเนื้อหาที่ครอบคลุมในด้านต่าง ๆ ของคุณภาพชีวิตการทำงานค่อนข้างจะสมบูรณ์ และสอดคล้องกับบริบทของประชากรตัวอย่างที่เป็นแรงงานกัมพูชา ในจังหวัดจันทบุรีอีกด้วย

2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการที่ผู้วิจัยทำการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับหัวข้อเรื่อง “การสื่อสารวัฒนธรรมร่วมในการใช้ชีวิตของแรงงานชาวกัมพูชาในจังหวัดจันทบุรี” ที่ผู้วิจัยศึกษา พบว่า ว่ามีวิจัย 7 เรื่อง ที่เกี่ยวข้องและมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัยครั้งนี้

ตารางที่ 2.3 แสดงงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในประเทศ

ชื่อผู้วิจัย	ปี พ.ศ	หัวข้อเรื่อง	ระเบียบวิธีวิจัย	ผลการศึกษา
พีรยุทธ โอรพันธ์	2551	การสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมของชาวไทยเชื้อสายมลายูในพื้นที่ชายแดนภาคใต้ของประเทศไทยและชาวมาเลเซียเชื้อสายไทยในรัฐกลันตันประเทศมาเลเซีย	วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพในการดำเนินการวิจัยผู้วิจัยใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล 3 วิธีการด้วยกัน ได้แก่ 1. สัมภาษณ์เจาะลึก 2. สังเกตการณ์และ 3. การรวบรวมข้อมูลเอกสารจากแหล่งต่าง ๆ โดยมีกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้จำนวน 57 คน ประกอบด้วยชาวไทยเชื้อสายมลายูในอำเภอตากใบ จำนวน 34 คน ชาวมาเลเซียเชื้อสายไทยที่อาศัยอยู่ในอำเภอตุมปัต รัฐกลันตัน ประเทศมาเลเซีย จำนวน 23 คน	ผลการวิจัยพบว่า พฤติกรรมการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมของชาวไทยเชื้อสายมลายูและชาวมาเลเซียเชื้อสายไทยแสดงภาพรวมที่เหมือนกัน คือ สามารถจำแนกตามเกณฑ์วิธีการสื่อสารได้ 3 ลักษณะ ได้แก่ การสื่อสารในลักษณะที่ไม่แสดงออกให้เห็นอย่างชัดเจนแสดงออกให้เห็นอย่างชัดเจน และแสดงออกให้เห็นชัดเจนเป็นอย่างมากขณะเดียวกันก็ค้นพบว่าชนทั้งสองกลุ่มมีการสื่อ 4 ลักษณะเช่นเดียวกัน ได้แก่ การแยกตัวออกจากกันการปรับตัวเข้าหากันการผสมกลมกลืนกับชนกลุ่มอื่นและการผสมกลมกลืนชนกลุ่มอื่นเข้ากับชนกลุ่มตน ค้นพบว่า มี 6 ปัจจัยหลักที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมของชาวไทยเชื้อสายมลายูและชายมาเลเซียเชื้อสายไทย ได้แก่ บริบทรอบข้าง คู่สื่อสาร ผู้สื่อสาร ความสัมพันธ์ที่มีต่อกัน ประเด็นที่สื่อสารกัน และผลตอบแทนที่ได้จากการสื่อสารผลที่ต้องการจาก

ตารางที่ ที่ 2.3 (ต่อ)

ชื่อผู้วิจัย	ปี พ.ศ	หัวข้อเรื่อง	ระเบียบวิธีวิจัย	ผลการศึกษา
พัชราภา เอื้อ อมรวนิช	2559	การศึกษาปัญหาการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมและแนวทางการปรับตัวของอาจารย์ต่างชาติกับนักศึกษาไทยในมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร	วิธีการวิจัยเป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพ กลุ่มเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกกับอาจารย์ต่างชาติและการสัมภาษณ์กลุ่ม กับนักศึกษาชาวไทย รวมทั้งการวิเคราะห์เอกสารที่เกี่ยวข้อง	ผลการศึกษาศึกษา พบว่า อาจารย์ต่างชาติที่เข้ามาทำการสอนในระยะแรก เกิดความตระหนกทางวัฒนธรรม เนื่องจากไม่ได้มีการเรียนรู้ถึงพื้นฐานวัฒนธรรมไทยมาก่อน อีกทั้งบรรยากาศในชั้นเรียนมีความแตกต่างจากประเทศของตนเอง ซึ่งอุปสรรคที่สำคัญที่ก่อให้เกิดปัญหาในการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมกับนักศึกษาไทย คือ ปัญหาด้านภาษา นอกจากนี้ประเด็นแนวทางการปรับตัว ผลการวิจัย พบว่า เมื่อเกิดปัญหาในการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม อาจารย์ต่างชาติจะมีแนวทางในการปรับตัวที่หลากหลาย ทั้งการเรียนรู้จากสิ่งแวดล้อมและการเรียนรู้จากสื่อต่าง ๆ การใช้ภาษากาย ความพยายามในการสื่อสารภาษาไทย รวมถึงเพื่อนร่วมงานยังมีส่วนช่วยให้อาจารย์ชาวต่างชาติเข้าใจถึงวัฒนธรรมไทยและสามารถปรับตัวได้ง่ายขึ้น โดยปัจจัยหลักที่ส่งผลให้สามารถปรับตัวเพื่อความสำเร็จในการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมร่วมกันได้ คือ ภาษา นอกจากนี้การเรียนรู้ถึงมิติความหลากหลายทางวัฒนธรรมของไทยและปรับรูปแบบการเรียนการสอนให้มีความเหมาะสมมีส่วนช่วยให้อาจารย์ต่างชาติสามารถประสบผลสำเร็จในการสื่อสารร่วมกับนักศึกษาไทยได้

ตารางที่ ที่ 2.3 (ต่อ)

ชื่อผู้วิจัย	ปี พ.ศ	หัวข้อเรื่อง	ระเบียบวิธีวิจัย	ผลการศึกษา
พัชราภา เอื้ออมรวนิช	2560	การสื่อสารภายใต้มิติความหลากหลายทางวัฒนธรรมตามแนวคิด Geert Hofstede Communication through Multi-Cultural Dimensions of Geert Hofstede	เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักได้แก่ ผู้ควบคุมโครงการก่อสร้าง (PM) 1 คน วิศวกรคุมงาน (SE) 2 คน และหัวหน้าคนงาน (Headman) 2 คน รวมเป็น 15 คน โดยมีข้อมูลพื้นฐานของผู้ให้สัมภาษณ์ทั้ง 3 โครงการค่อนข้างใกล้เคียงกัน	ผลการศึกษาศึกษา พบว่า การศึกษามีวัตถุประสงค์หลักเพื่อทบทวน และทำความเข้าใจในเชิงลึก เกี่ยวกับประเด็นที่สำคัญในแง่ของการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมใน 2 มิติ คือ 1) ประวัติความเป็นมา ความสำคัญ และความหมายของการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม และ 2) บริบทความหลากหลายทางวัฒนธรรม ผู้เขียน ได้ใช้กรอบความหลากหลายทางวัฒนธรรมตามแนวคิดของ Geert Hofstede ที่แบ่งมิติความ หลากหลายทางวัฒนธรรมที่แสดงให้เห็นถึงความชัดเจนของวัฒนธรรมที่แตกต่างกันของแต่ละชาติ โดยสรุปได้ว่า การสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมจะประสบความสำเร็จไปไม่ได้ ถ้าหากคู่สื่อสารละเลยที่จะ เรียนรู้และทำความเข้าใจในวัฒนธรรมซึ่งกันและกัน โดยผู้คนในหลากหลายสาขาอาชีพมีโอกาสที่จะ พบเจอกับความหลากหลายทางวัฒนธรรมได้ในชีวิตประจำวันได้ อาทิเช่น คนที่ทำงานในธุรกิจข้ามชาติ ผู้สื่อข่าวที่ต้องมีการปรับตัวเพื่อรับกับการเปิดประชาคมอาเซียน สถาบันการศึกษาที่มีการเปิดสอนในหลักสูตรนานาชาติ หรือนักวิชาการที่ทำการวิจัยเกี่ยวกับความหลากหลายทางวัฒนธรรม เป็นต้น ซึ่งผู้ที่มีความสนใจในเรื่องความหลากหลายทางวัฒนธรรม สามารถศึกษาและนำเอามิติความหลากหลายทางวัฒนธรรมจากงานเขียนชิ้นนี้ไปปรับใช้กับการสื่อสารในชีวิตประจำวัน เพื่อให้ สามารถสื่อสารกับบุคคลที่มาจากวัฒนธรรมที่แตกต่างกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถประสบ ความสำเร็จในการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมร่วมกันได้

ตารางที่ ที่ 2.3 (ต่อ)

ชื่อผู้วิจัย	ปี พ.ศ	หัวข้อเรื่อง	ระเบียบวิธีวิจัย	ผลการศึกษา
บุษยากร ตีระพฤติกุลชัย	2561	ปัญหาในการสื่อสารและการปรับตัวข้ามวัฒนธรรมของชาวต่างชาติที่ทำงานในสถาบันการศึกษาจังหวัดเพชรบูรณ์	เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพโดยศึกษากลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก 20 คน เก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกและการสนทนากลุ่ม	ผลการวิจัยพบว่า ปัญหาการสื่อสารหลักคือปัญหากำแพงภาษา การไม่ได้รับข้อมูลข่าวสารหรือได้รับล่าช้า ความแตกต่างทางวัฒนธรรม การหลีกเลี่ยงการสื่อสารอย่างตรงไปตรงมา สถาบันทุกแห่งใช้การสนทนาและการประชุมเป็นช่องทางหลัก ในการสื่อสารเกินหนึ่งในสามใช้สื่อสังคมออนไลน์เป็นช่องทางร่วม แต่ชาวต่างชาติเห็นว่าเครือข่ายการสื่อสารในสถาบันฯ อ่อนแอ ชาวต่างชาติประทับใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกความอ่อนน้อมของผู้เรียน ปัจจัยที่ส่งผลต่อทัศคติในเชิงลบ ได้แก่ ทัศนคติ พฤติกรรมของผู้เรียนที่ให้ความสำคัญกับคะแนนและเกรดมากกว่าการเรียนรู้ ระบบการศึกษาที่หลีกเลี่ยงการซ้ำชั้น การไม่สื่อสารตรงไปตรงมา การสื่อสารทางเดียวแบบบนลงล่าง การพูดลับหลัง และการปฏิบัติที่ไม่เท่าเทียมกันชาวต่างชาติส่วนใหญ่เรียนรู้ภาษาและวัฒนธรรมก่อนเดินทางจากสื่ออินเตอร์เน็ต ใช้วิธีปรับตัวข้ามวัฒนธรรมโดยสังเกต สอบถาม เลียนแบบพฤติกรรมและทำกิจกรรมร่วมกับชาวไทย ทั้งนี้ชาวต่างชาติโดยมากปรับตัวแบบมีอัตลักษณ์คู่

ตารางที่ ที่ 2.3 (ต่อ)

ชื่อผู้วิจัย	ปี พ.ศ	หัวข้อเรื่อง	ระเบียบวิธีวิจัย	ผลการศึกษา
อานุรักษ์ สาแก้ว	2563	การสื่อสารข้ามวัฒนธรรมของพระนิสิตต่างประเทศกับพระนิสิตไทยในจังหวัดเชียงราย	เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพ กลุ่มผู้ให้ข้อมูลที่สำคัญในการวิจัยในครั้งนี้ เป็นพระนิสิตต่างประเทศและพระนิสิตไทยในระดับอุดมศึกษาชั้นปีที่ 1 ถึงชั้นปีที่ 4 ในวิทยาลัยสงฆ์เชียงราย จำนวน 20 รูป โดแบ่งเป็นพระนิสิตต่างประเทศ 10 รูป พระนิสิตไทย 10 รูป ทำการเลือกแบบเฉพาะเจาะจง	ผลการศึกษาศึกษาพบว่า พระนิสิตต่างประเทศนั้นต้องปรับตัวกับวัฒนธรรมใหม่ ๆ ทั้งในด้านภาษา การสื่อสาร และอาหาร แนวทางการปรับตัวในช่วงแรกการสื่อการนั้นเป็นอุปสรรคต่อนิสิตต่างประเทศอย่างมากเนื่องจากไม่ค่อยเข้าใจกับคำศัพท์ต่าง ๆ ทำให้เกิดอุปสรรคในการสื่อสาร ส่วนเรื่องของภาษาโดยรวมแล้วนิสิตต่างประเทศได้เรียนภาษาไทยพื้นฐานมาก่อนแล้วแต่ก็พบเจออุปสรรคอยู่บ้างในเรื่องการเขียนหรือการออกเสียง ในด้านการปรับตัวนั้นทั้งนิสิตไทยและนิสิตต่างประเทศ มีการปรับตัวเข้าหากันและกัน เนื่องจากวัฒนธรรมมีความคล้ายคลึงกันไม่ว่าจะเป็นในเรื่องของอาหารการกิน การสื่อสาร และความเป็นอยู่ ด้วยเหตุนี้ การปรับตัวทั้งสองวัฒนธรรมจึงมีการปรับตัวได้ง่ายขึ้น โดยปัจจัยหลักที่ส่งผลให้พระนิสิตต่างประเทศสามารถปรับตัวในด้านการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมได้ดีก็คือวัฒนธรรมของภาษาและการสื่อสารที่มีความคล้ายคลึงกันทำให้การพระนิสิตต่างประเทศสามารถสื่อสารและปรับตัวเข้ากับพระนิสิตไทยได้ง่าย

ตารางที่ 2.4 แสดงงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในต่างประเทศ

ชื่อผู้วิจัย	ปี ค.ศ.	หัวข้อเรื่อง	ระเบียบวิธีวิจัย	ผลการศึกษา
โฮย ชี เมีย และเหม่ย ฟางหยง (Hooi Chee Mei and Yong Mei Fung)	2015	กลยุทธ์การสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมที่เจ้าหน้าที่ธุรการส่วนหน้าใช้เมื่อมีการโต้ตอบกับนักเรียนต่างชาติ	การศึกษาเชิงคุณภาพ รวบรวมข้อมูลจากการสังเกตและการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้างกับเจ้าหน้าที่ธุรการของมาเลเซีย 6 คน และนักศึกษาต่างชาติ 6 คน	ผลการวิจัยพบว่า กลยุทธ์การสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมที่เจ้าหน้าที่ธุรการส่วนหน้าใช้เมื่อมีการโต้ตอบกับนักเรียนต่างชาติ ประกอบด้วย 1) พูดช้าและชัดเจน 2) ขอคำอธิบาย 3) ตรวจสอบความเข้าใจบ่อย ๆ 4) หลีกเลี่ยงสำนวน 5) กำหนดพื้นฐานของการสื่อสาร เลือกสื่อในการสื่อสารของคุณอย่างมีประสิทธิภาพ 6) ให้ข้อมูลผ่านหลายช่องทาง และ 7) อดทน แม้ว่าเจ้าหน้าที่ธุรการจะมีทักษะด้านภาษาอังกฤษและการสื่อสารที่ดี แต่ก็ยังประสบปัญหาในการติดต่อกับนักเรียนต่างชาติ นักเรียนต่างชาติส่วนใหญ่มีปฏิกิริยาเชิงบวกต่อกลยุทธ์การสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม แต่มีเพียงไม่กี่คนที่ตอบสนองในทางลบ เพราะพวกเขาไม่เข้าใจความแตกต่างระหว่างวัฒนธรรม การสื่อสารในบริบทสูงและการสื่อสารในบริบทต่ำ อย่างไรก็ตาม อุปสรรคทางภาษามีอยู่เนื่องจากความแตกต่างทางวัฒนธรรม ทำให้เกิดปัญหาระหว่างเจ้าหน้าที่ธุรการและนักศึกษาต่างชาติ ดังนั้นควรใช้กลยุทธ์การสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมข้ามวัฒนธรรมเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ของการสื่อสาร

ตารางที่ 2.4 (ต่อ)

ชื่อผู้วิจัย	ปี พ.ศ	หัวข้อเรื่อง	ระเบียบวิธีวิจัย	ผลการศึกษา
โออานา-แอนโทเนีย อิลี (Oana-Antonia ILIE)	2019	อุปสรรคการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม จีน และ สหรัฐอเมริกา ความยากลำบากของการเจรจา	รวบรวมข้อมูลจากการสังเกตและการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้างกับเจ้าหน้าที่ธุรการของมาเลเซีย 6 คน และนักศึกษาต่างชาติ 6 คน	ผลการวิจัยพบว่าแม้ว่าเจ้าหน้าที่ธุรการของมาเลเซียจะมีทักษะด้านภาษาอังกฤษและการสื่อสารที่ดี แต่ก็ยังประสบปัญหาในการติดต่อสื่อสารกับนักเรียนต่างชาติ นักเรียนต่างชาติส่วนใหญ่มีปฏิกิริยาเชิงบวกต่อกลยุทธ์การสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม แต่มีเพียงไม่กี่คนที่ตอบสนองในทางลบเพราะพวกเขาไม่เข้าใจความแตกต่างระหว่างวัฒนธรรมการสื่อสารในบริบทสูงและการสื่อสารในบริบทต่ำมีความสำคัญในการโต้ตอบข้ามวัฒนธรรม การศึกษานี้ให้ข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับการใช้กลยุทธ์การสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมเมื่อสื่อสารกับนักเรียนต่างชาติ ซึ่งช่วยให้พวกเขาสามารถส่งเสริมบรรทัดฐานที่สามารถลดความขัดแย้งจากการสื่อสารที่ผิดพลาดหรือความแตกต่างข้ามวัฒนธรรม

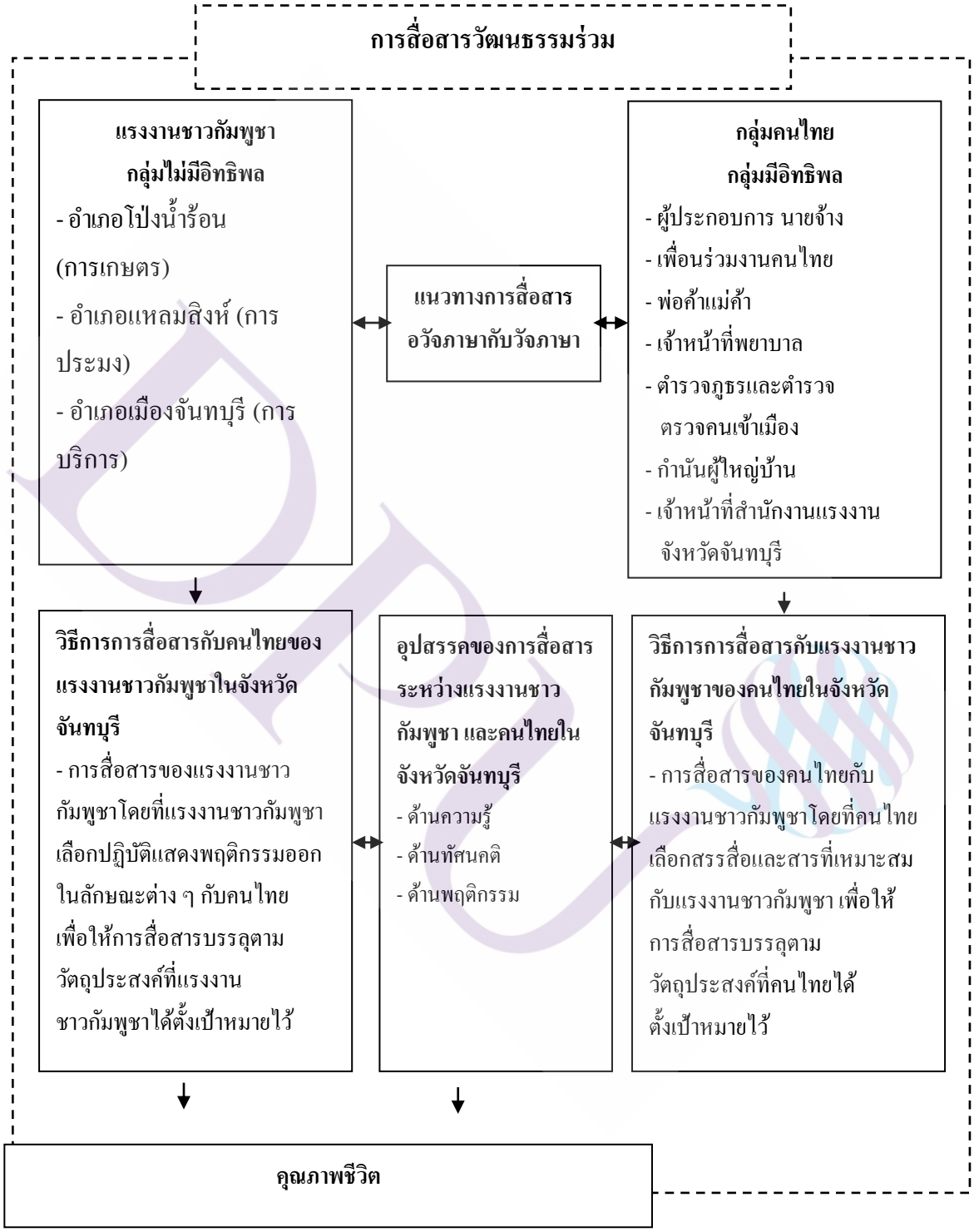
จากการศึกษาทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งหมด 7 เรื่อง พบว่า ส่วนใหญ่เป็นงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเรื่องการสื่อสารวัฒนธรรมร่วมของวัฒนธรรมของชาวไทยเชื้อสายมลายูในพื้นที่ชายแดนภาคใต้ของประเทศไทยและชาวเลเซียเชื้อสายไทยในรัฐกลันตันประเทศมาเลเซีย ของอาจารย์ต่างชาติกับนักศึกษาไทย ของพระนิสิตต่างประเทศกับพระนิสิตไทย ของเจ้าหน้าที่ธุรการกับนักเรียนต่างชาติ เป็นต้น ซึ่งงานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่กล่าวมาทั้งหมดนี้ยังไม่พบเกี่ยวเรื่องการสื่อสารวัฒนธรรมร่วมของแรงงานชาวกัมพูชากับคนไทยในจังหวัดจันทบุรี ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้ศึกษาหัวข้อ “การสื่อสารวัฒนธรรมร่วมในการใช้ชีวิตของแรงงานชาวกัมพูชาในจังหวัดจันทบุรี” และพบว่างานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งหมดจำนวน 7 เรื่อง มีความเกี่ยวข้องและสอดคล้องกับเรื่องนี้ ทั้งนี้ผู้วิจัยได้นำมาวิเคราะห์ สังเคราะห์ และสรุปผลดังรายละเอียดต่อไปนี้

การสื่อสารวัฒนธรรมร่วมเกิดกลุ่มคนที่มีอำนาจเหนือกว่าและกลุ่มที่มีอำนาจต่ำกว่าโดยใช้ชีวิตและอาศัยอยู่ในวัฒนธรรมเดียวกัน และจากการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องยังไม่พบว่า มีงานวิจัยในประเทศไทยที่ศึกษาถึงการสื่อสารวัฒนธรรมร่วมของแรงงานชาวกัมพูชา มีแต่เพียงการศึกษาการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมการสื่อสารและการปรับตัวข้ามวัฒนธรรมเท่านั้น ส่วนงานวิจัยต่างประเทศ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นการวิจัยเกี่ยวกับการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม อีกทั้งงานวิจัยที่พบส่วนใหญ่เป็นการศึกษาที่เน้นไปยังคนในประเทศสหรัฐอเมริกาและนักเรียนต่างชาติเป็นต้น ซึ่งงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารวัฒนธรรมร่วมของแรงงานชาวกัมพูชาทั้งในประเทศและต่างประเทศยังไม่แพร่หลายนัก ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงการสื่อสารวัฒนธรรมร่วมของแรงงานชาวกัมพูชาในจังหวัดจันทบุรี ด้วยวิธีวิจัยเชิงคุณภาพเพื่อให้เกิดความเข้าใจในแง่มุมที่ลึกซึ้งเกี่ยวกับการสื่อสารวัฒนธรรมร่วมของแรงงานชาวกัมพูชาให้มากยิ่งขึ้น

ส่วนด้านแนวคิด ทฤษฎี ที่สามารถนำมาประยุกต์เชิงวิชาการในงานของผู้วิจัย ผู้วิจัยสังเคราะห์งานวิจัยทั้ง 7 เรื่อง พิจารณาเห็นว่า มีประเด็นเนื้อหาเชิงวิชาการของทฤษฎีการสื่อสารวัฒนธรรมร่วม ได้แก่ ผลงานวิจัยของ พีรยุทธ โอรพันธ์ (2551) พัชราภา เอื้ออมรวนิช (2559) พัชราภา เอื้ออมรวนิช (2560) บุษยากร ตีระพฤติกุลชัย (2561) อานุรักษ์ สาแก้ว (2563) Hooi and Yong (2015) Ilic (2019) ซึ่งงานวิจัยดังกล่าวข้างต้นจะเป็นตัวสนับสนุนในการอภิปรายผลให้มีความเชื่อถือมากยิ่งขึ้น

จากการงานวิจัยที่กล่าวไว้แล้วข้างต้น ทั้งในส่วนของงานวิจัยเชิงคุณภาพเชิงปริมาณหรือการผสมผสานงานวิจัย ไม่ว่าจะเป็นการศึกษาวิจัยในประเทศและการวิจัยต่างประเทศ ยังไม่ปรากฏความชัดเจนในแง่การศึกษาการสื่อสารวัฒนธรรมร่วมของแรงงานต่างด้าวกับคนไทย ดังนั้นผู้วิจัยเห็นว่าควรที่จะศึกษาเกี่ยวกับการสื่อสารวัฒนธรรมร่วมในการใช้ชีวิตของแรงงานชาวกัมพูชาในจังหวัดจันทบุรี เนื่องจากเล็งเห็นว่าจังหวัดจันทบุรี เป็นพื้นที่ที่มีความสัมพันธ์แนบแน่นทางเศรษฐกิจการค้าชายแดน การเชื่อมโยงกับเขตเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก (Eastern Economic Corridor) หรือ EEC การส่งออกผลไม้สู่ต่างประเทศที่สำคัญของประเทศไทยการหลั่งไหลของแรงงานโดยเฉพาะแรงงานชาวกัมพูชาเดินทางเข้ามาในจังหวัดจันทบุรีตลอดทั้งปีทั้งแบบไปกลับและแบบต่อหนังสือเดินทาง ส่งผลให้การสื่อสารวัฒนธรรมระหว่างแรงงานชาวกัมพูชาและคนไทยในจังหวัดจันทบุรี จึงมีความสำคัญต่อการใช้ชีวิตร่วมกันเพื่อส่งผลต่อการพัฒนาประเทศ การรักษาไว้ซึ่งความสัมพันธ์อันดีระหว่างประเทศไทยและประเทศกัมพูชา การสร้างงาน สร้างอาชีพ และยกระดับคุณภาพชีวิตทั้งของแรงงาชาวกัมพูชาและกลุ่มคนไทยได้อย่างยั่งยืน จึงมีการศึกษาวิจัยในครั้งนี้

2.4 กรอบแนวคิด



ภาพที่ 2.2 กรอบแนวคิด

จากกรอบแนวคิดการวิจัยข้างต้น เป็นการอธิบายตัวแปรที่ผู้วิจัยต้องการศึกษา ซึ่งมีความกับเชื่อมโยงกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้มุ่งศึกษาผลการวิจัยจากผู้ให้ข้อมูลในการวิจัย จำนวน 2 กลุ่ม คือ กลุ่มคนไทยและกลุ่มแรงงานชาวกัมพูชา โดยมีการสื่อสารวัฒนธรรมการร่วมกันต่อการใช้ชีวิตในจังหวัดจันทบุรี ซึ่งกลุ่มแรงงานชาวกัมพูชาเป็นกลุ่มวัฒนธรรมย่อยที่เข้ามาอยู่ร่วมวัฒนธรรมใหญ่หรือวัฒนธรรมเจ้าบ้านในสังคมคนไทยในจังหวัดจันทบุรีผู้ซึ่งมีอิทธิพลต่อการใช้ชีวิตของแรงงานชาวกัมพูชา

บทที่ 3
ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง “การสื่อสารวัฒนธรรมร่วมในการใช้ชีวิตของแรงงานชาวกัมพูชาในจังหวัดจันทบุรี” แบ่งรายละเอียดเนื้อหาสำคัญตามระเบียบวิธีวิจัยดังต่อไปนี้

3.1 รูปแบบของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยทำการศึกษาจากการสัมภาษณ์เจาะลึกผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key informants)

3.2 ผู้ให้ข้อมูลในงานวิจัย

3.2.1 กลุ่มคนไทยในจังหวัดจันทบุรี

กลุ่มคนไทยที่อาศัยอยู่ อำเภอโป่งน้ำร้อน อำเภอแหลมสิงห์ และอำเภอเมืองจันทบุรี จำนวน 15 คน ได้แก่ ผู้ประกอบการ นายจ้าง จำนวน 3 คน เพื่อนร่วมงานคนไทย จำนวน 2 คน พ่อค้า แม่ค้า จำนวน 2 คน เจ้าหน้าที่พยาบาล จำนวน 2 คน ตำรวจภูธรและตำรวจตรวจคนเข้าเมือง จำนวน 2 คน กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน จำนวน 2 คน และเจ้าหน้าที่สำนักงานแรงงานจังหวัดจันทบุรี จำนวน 2 คน เหตุผลที่เลือกคนไทยกลุ่มนี้เป็นผู้ให้ข้อมูล เนื่องจากเป็นบุคคลที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการใช้ชีวิต การทำงาน ทำกิจกรรม อาศัยพึ่งพากัน การมีปฏิสัมพันธ์ การติดต่อ พูดคุยสื่อสารร่วมกันเป็นประจำกับแรงงานชาวกัมพูชา ประกอบกับคนไทยกลุ่มนี้เป็นคนภายในพื้นที่ และอยู่บริเวณพื้นที่อำเภอเดียวกันกับแรงงานชาวกัมพูชาที่อาศัยอยู่ รวมถึงเป็นพื้นที่ทางเศรษฐกิจที่สำคัญของจังหวัดจันทบุรี ซึ่งมีแรงงานชาวกัมพูชาเข้ามาทำงานเป็นจำนวนมากจากเหตุผลเบื้องต้นส่งผลให้ผู้วิจัยต้องการเก็บข้อมูลประกอบการศึกษาด้านการสื่อสารทางวัฒนธรรมระหว่างกลุ่มบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการใช้ชีวิตของแรงงานชาวกัมพูชาในจังหวัดจันทบุรี ดังรายชื่อต่อไปนี้

ตารางที่ 3.1 รายชื่อกลุ่มคนไทย

ประเภท	ชื่อ - นามสกุล	ตำแหน่งหน้าที่	เหตุผลการคัดเลือกผู้ให้ข้อมูลแบบเจาะจง
ผู้ประกอบการนายจ้าง 1.อำเภอโป่งน้ำร้อน	1.นางภีมสินี อิสระราษฎร์	1. ผู้ประกอบการธุรกิจรับซื้อผลไม้ส่งออกต่างประเทศ	ผู้ให้ข้อมูลทั้ง 3 คน เนื่องจากผู้ประกอบการ/นายจ้าง ทำธุรกิจอยู่ในพื้นที่เศรษฐกิจสำคัญของจังหวัดจันทบุรีจากรุ่นสู่รุ่น ซึ่งพื้นที่ยังเชื่อต่อกับชายแดนไทย-กัมพูชา สะดวกต่อการเดินทางเข้ามาทำงานของแรงงาน และการคัดเลือกแรงงานที่ต้องตรงตามลักษณะในงานการว่าจ้าง โดยมีนายหน้าทำหน้าที่อำนวยความสะดวกแก่ผู้ประกอบการ นายจ้าง รวมถึงแรงงานช่าวกัมพูชาที่ต้องการเดินทางเข้ามาทำงานในพื้นที่
2. อำเภอโป่งน้ำร้อน	2.นางเกศนก คุ้มมะณี	2. ผู้ประกอบการสวนลำไย	
3. อำเภอแหลมสิงห์	3.นายภูมินทร์ ภาณะรมย์	3. ผู้ประกอบการเรือประมง	
เพื่อนร่วมงานคนไทย 1. อำเภอเมืองจันทบุรี	1. นางสาวชุลีพร สิงหชาติ	1. ลูกจ้างร้านเสริมสวย	ผู้ให้ข้อมูลทั้ง 2 คน ของร้านเสริมสวยและร้านอาหาร เป็นร้านที่มีการจ้างแรงงานชาวกัมพูชาอย่างต่อเนื่อง โดยให้ทำงานร่วมกับแรงงานไทย เพื่อไว้ผลัดเปลี่ยนงาน และมีจำนวนแรงงานมากพอในการบริการลูกค้า แรงงานไทยและแรงงานชาวกัมพูชา จะ มีการพูดคุย การแสดงออกกิริยาท่าทางการแลกเปลี่ยนเรียนรู้พฤติกรรมร่วมกัน และด้วยรูปแบบการใช้ชีวิตหารายได้วันต่อวันเช่นเดียวกับแรงงานกัมพูชา จึงช่วยสร้างความคุ้นเคยระหว่างกัน
2. อำเภอแหลมสิงห์	2. นางสาวภาลินี สินทอง	2. ลูกจ้างร้านอาหาร	

ตารางที่ 3.1 (ต่อ)

ประเภท	ชื่อ - นามสกุล	ตำแหน่งหน้าที่	เหตุผลการคัดเลือกผู้ให้ข้อมูลแบบเจาะจง
พ่อค้าแม่ค้า			เนื่องจากผู้ให้ข้อมูลพ่อค้าขายของชำได้เปิดร้านมานาน สืบทอดกิจการจากพ่อแม่ ที่ตั้งของร้านเชื่อมต่อกับชายแดนไทย- กัมพูชา แรงงานชาวกัมพูชาเดินทางเข้าออกตลอด ใกล้ล้งผลไม้ จุดพักรถไทย - กัมพูชา ตลาดการค้าชายแดน ซึ่งมีแรงงานชาวกัมพูชาทำงานอยู่จำนวนมาก ช่วงเวลา พักเที่ยง และหลังเลิกงาน แรงงานชาวจะ แวะเวียนกันมาซื้อสินค้า นั่งพัก พูดคุยเจ้าของร้านก็มีการพูดคุย สอบถาม สังเกต กิริยาท่าทาง เรียนรู้ ความชอบ ความต้องการในการเลือกซื้อของและการสั่งของส่วนผู้ให้ข้อมูลพ่อค้าตลาดนัด ซึ่งเป็นคนในพื้นที่ อัธยาศัยดี ร้านมีขนาดใหญ่ ราคาของไม่แพง เป็นที่รู้จักของชาวบ้านในพื้นที่ เปิดร้านขายอาหารสดในตลาดนัดมานาน เช่น หมู ปลา ผักสด อาหารทะเล ซึ่งมีให้เลือกซื้อได้หลากหลาย จำนวนเพียงพอต่อความต้องการทั้งคนไทยและแรงงานชาวกัมพูชา ตลาดนัดยังอยู่ใกล้กับแหล่งที่พักของแรงงานชาวกัมพูชา จึงสะดวกในการซื้อหาอาหาร และสิ่งจำเป็นในการใช้ชีวิต
1. อำเภอโป่งน้ำร้อน	1.นางสาวขวัญฤทัยสุริยะ	1. พ่อค้าร้านขายของชำ	
2.อำเภอแหลมสิงห์	2.นาย จีรประทีป ทองเปรม	2. พ่อค้าตลาดนัดแหลมสิงห์ ขายอาหารสด	

ตารางที่ 3.1 (ต่อ)

ประเภท	ชื่อ - นามสกุล	ตำแหน่งหน้าที่	เหตุผลการคัดเลือกผู้ให้ข้อมูลแบบเจาะจง
เจ้าหน้าที่พยาบาล			เนื่องจากโรงพยาบาลทั้ง 2 แห่ง ตั้งอยู่ในพื้นที่เศรษฐกิจของจังหวัดจันทบุรี ซึ่งเชื่อมต่อกับชายแดนไทย - กัมพูชา เป็นโรงพยาบาลประจำอำเภอที่มีชื่อเสียง อุปกรณ์ บุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญ ปฏิบัติหน้าที่ในพื้นที่มานานและโรงพยาบาลยังเป็นศูนย์ช่วยเหลือรักษา ให้คำปรึกษาแรงงานชาวกัมพูชาโดยเฉพาะ ผู้ให้ข้อมูลทั้ง 2 คน มีตำแหน่งพยาบาลวิชาชีพแผนกผู้ป่วยนอก และผู้ป่วยใน มีประสบการณ์ตรงในการให้บริการการรักษาแรงงานชาวกัมพูชาในพื้นที่ เช่น การสอบถามประวัติ การตรวจรักษาอาการเบื้องต้นและขั้นรุนแรง การส่งตัวกลับไปรักษายังประเทศกัมพูชา การพบปะญาติพี่น้องครอบครัว เพื่อนร่วมงาน ผู้ประกอบการ/นายจ้าง แรงงานชาวกัมพูชา เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการรักษา
1.อำเภอโป่งน้ำร้อน	1. นางณัฏฐวัตรา ท่าพริก	1. พยาบาลวิชาชีพชำนาญการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลโป่งน้ำร้อน	
2. อำเภอแหลมสิงห์	2. นายอเนก เจริญนาม	2. พยาบาลวิชาชีพชำนาญการแผนกผู้ป่วยใน โรงพยาบาลแหลมสิงห์	

ตารางที่ 3.1 (ต่อ)

ประเภท	ชื่อ - นามสกุล	ตำแหน่งหน้าที่	เหตุผลการคัดเลือกผู้ให้ข้อมูลแบบเจาะจง
ตำรวจภูธรและตำรวจตรวจคนเข้าเมือง			ผู้ให้ข้อมูลที่เป็นตำรวจภูธรจังหวัดจันทบุรี ผู้ซึ่งทำหน้าที่ กำกับ รักษาความสงบเรียบร้อยภายในจังหวัดจันทบุรีและการทำงานร่วมกับทุกภาคส่วน รวมถึงตำรวจตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดจันทบุรี ในการประสานความร่วมมือ ด้านข้อมูลแรงงานการเดินทางเข้าออกของแรงงานที่มีต่อเนื่องตลอดทั้งปี เนื่องด้วยพื้นที่ของจังหวัดจันทบุรีมีพื้นที่เชื่อมต่อกับชายแดนไทย-กัมพูชา และการเติบโตทางเศรษฐกิจของจังหวัด ด้านการค้าชายแดน ตลาดอัญมณีของประเทศ ตลาดผลไม้ส่งออกต่างประเทศ การท่องเที่ยวและแหล่งทรัพยากร ที่สำคัญ ส่งผลให้แรงงานชาวกัมพูชาเดินทางเข้ามาทำงานในจังหวัดจันทบุรีเป็นจำนวนมาก ทั้งที่เข้ามาถูกกฎหมาย และลักลอบเข้ามาผิดกฎหมาย
1. อำเภอเมืองจันทบุรี	1. ร้อยตำรวจเอกสมบัติ ดำกำเนิด	1. รองสารวัตรตำรวจภูธรจังหวัดจันทบุรี	
2. อำเภอโป่งน้ำร้อน	2. สิบตำรวจตรีศิริธร ขุนนะ	2. เจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดจันทบุรี	

ตารางที่ 3.1 (ต่อ)

ประเภท	ชื่อ - นามสกุล	ตำแหน่งหน้าที่	เหตุผลการคัดเลือกผู้ให้ข้อมูลแบบเจาะจง
กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน			
1. อำเภอแหลมสิงห์	1. นายมงคล โชคดีวัฒนา	1. กำนันเกาะเปริด	ผู้ให้ข้อมูลทั้ง 2 คน ทำหน้าที่ดูแลความเรียบร้อยให้กับประชาชนในพื้นที่และเป็นบุคคลที่คนในพื้นที่และคนนอกพื้นที่ให้ความเคารพนับถือ เนื่องจากทำหน้าที่มาหลายสมัย รวมถึงดูแลความเรียบร้อยแรงงานชาวกัมพูชาที่เข้ามาอาศัยในพื้นที่เพื่อทำงานซึ่งมีจำนวนมาก เนื่องจากพื้นที่มีอาชีพที่หลากหลายและสำคัญต่อเศรษฐกิจของจังหวัดจันทบุรี อาหารของใช้หรือของที่จำเป็นหาซื้อได้ง่าย ที่พักราคาไม่แพง เส้นทางเชื่อมต่อกับอำเภอเมืองจันทบุรี และพื้นที่ชายแดน ทำให้แรงงานชาวกัมพูชาเดินทางเข้าออกพื้นที่ตลอดทั้งปี ผู้ให้ข้อมูลซึ่งมีประสบการณ์โดยตรง แหล่งพื้นที่พักอาศัย การใช้ชีวิตของแรงงานชาวกัมพูชาในพื้นที่และรู้จัก คุ้นเคยกับหัวหน้าแรงงานชาวกัมพูชา รวมถึงรายบุคคลและกลุ่มแรงงานชาวกัมพูชาในพื้นที่เป็นอย่างดี
2. อำเภอแหลมสิงห์	2. นางพรทิพย์ ตบกระโทก	2. ผู้ใหญ่บ้านเขาตาหน่วย	

ตารางที่ 3.1 (ต่อ)

ประเภท	ชื่อ - นามสกุล	ตำแหน่งหน้าที่	เหตุผลการคัดเลือกผู้ให้ข้อมูลแบบเจาะจง
เจ้าหน้าที่สำนักงานแรงงานจังหวัดจันทบุรี 1. อำเภอเมืองจันทบุรี	1. นายธีรสุข บุญช่วยเหลือ 2. นายปฐวี ปะถานะ	1. หัวหน้ากรมจัดหางานจังหวัดจันทบุรี 2. นักวิชาการแรงงานจังหวัดจันทบุรี	ผู้ให้ข้อมูลหัวหน้ากรมจัดหางานจังหวัดจันทบุรี และนักวิชาการแรงงาน จังหวัดจันทบุรี ซึ่งมีประสบการณ์ตรงด้านแรงงานสถานการณ์แรงงานสถิติแรงงานกฎหมายแรงงาน ที่เกี่ยวข้องกับแรงงานชาวกัมพูชาและผู้ประกอบการ/นายจ้างที่มีแรงงานชาวกัมพูชา โดยสำนักงานแรงงานจังหวัดจันทบุรีจะดำเนินการจัดเก็บข้อมูลทะเบียนแรงงาน ตรวจสอบ พิจารณาอนุญาตการทำงาน การบริการให้คำปรึกษาลักษณะงานที่เหมาะสมกับแรงงานชาวกัมพูชา รวมถึงการบริการอื่น ๆ แก่แรงงานชาวกัมพูชาและผู้ประกอบการ/นายจ้าง ซึ่งต้องมี การพูดคุย การสังเกตกิริยาท่าทางการซักถาม โดยเจ้าหน้าที่คนไทยและล่ามภาษาทำหน้าที่อำนวยความสะดวกในการสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่และแรงงานชาวกัมพูชา

3.2.1 กลุ่มแรงงานชาวกัมพูชาในจังหวัดจันทบุรี

แรงงานที่เข้ามาทำงานในจังหวัดจันทบุรี พื้นที่อำเภอโป่งน้ำร้อน อำเภอแหลมสิงห์ และอำเภอเมืองจันทบุรี ซึ่งเป็นแรงงานชาวกัมพูชา และขึ้นทะเบียนถูกต้องตามกฎหมาย ผู้วิจัยมีการคัดเลือกผู้ให้ข้อมูลตามคุณสมบัติ ดังนี้

3.2.1.1 เป็นแรงงานชาวกัมพูชาทั้งเพศหญิงและเพศชาย อายุตั้งแต่ 20 ปีขึ้นไป เหตุผลที่เลือกแรงงานที่มีอายุตั้งแต่ 20 ปีขึ้น เนื่องจากบรรลุนิติภาวะแล้วมีความเป็นอิสระทางความคิดต่อการเลือกใช้ชีวิต มีเป้าหมายการใช้ชีวิตที่ชัดเจน เป็นกลุ่มแรงงานที่กำลังสร้างเนื้อสร้างตัวให้กับตนเองและครอบครัว

3.2.1.2 เป็นแรงงานชาวกัมพูชาที่สามารถพูด ฟัง ภาษาไทยได้ และหากเป็นแรงงานชาวกัมพูชาที่ไม่สามารถพูดภาษาไทยหรือยังไม่เข้าใจในภาษาไทย จะมีหัวหน้าคนงาน รวมทั้งผู้ประกอบการหรือนายจ้าง ที่สื่อสารภาษากัมพูชาได้ ทำหน้าที่เป็นล่ามภาษาให้

3.2.1.3 แรงงานชาวกัมพูชาที่เข้ามาใช้แรงงานและอาศัยอยู่ในเขตพื้นที่เศรษฐกิจที่สำคัญของจังหวัดจันทบุรี ดังนี้

1) อำเภอโป่งน้ำร้อน (การเกษตร) จำนวน 5 คน ผู้ให้ข้อมูล คือ แรงงานชาวกัมพูชาที่เป็นแรงงานของผู้ประกอบการธุรกิจรับซื้อผลไม้ส่งออกต่างประเทศและผู้ประกอบการ สวนลำไย ตำบลทับไทร อำเภอโป่งน้ำร้อน

2) อำเภอแหลมสิงห์ (การประมง) จำนวน 5 คน ผู้ให้ข้อมูล คือ แรงงานชาวกัมพูชาที่เป็นแรงงานของผู้ประกอบการธุรกิจประมง ตำบลปากน้ำแหลมสิงห์ อำเภอแหลมสิงห์

3) อำเภอเมืองจันทบุรี (การบริการ) จำนวน 5 คน ผู้ให้ข้อมูล คือ แรงงานชาวกัมพูชาที่เป็นแรงงานของร้านอาหาร ตำบลวัดใหม่ อำเภอเมืองจันทบุรี ดังรายชื่อในตารางที่ 3.2

ผู้ให้ข้อมูลในงานวิจัยครั้งนี้ รวมทั้งหมด 15 คน จาก 3 พื้นที่สำคัญทางเศรษฐกิจของจังหวัดจันทบุรี และประเภทกิจการที่มีความต้องการแรงงาน รวมถึงการจ้างแรงงานชาวกัมพูชามากที่สุดในจังหวัดจันทบุรี ซึ่งผู้วิจัยเข้าถึงกลุ่มคนไทยและกลุ่มแรงงานชาวกัมพูชาในเขตพื้นที่เดียวกัน จากการลงพื้นที่เก็บข้อมูล การติดต่อสัมภาษณ์ การนัดหมายเวลา เบอร์โทรศัพท์ เพื่อความสะดวกในการติดต่อซึ่งไม่กระทบกับการทำงาน โดยจะเป็นช่วงเวลาพักเที่ยง หลังเลิกงาน และช่วงวันหยุดงานของทั้งกลุ่มคนไทยและกลุ่มแรงงานชาวกัมพูชา รวมทั้งการแวะเวียนเดินทางไปยังบ้านของกลุ่มคนไทย และบ้านเช่าของกลุ่มแรงงานชาวกัมพูชา เพื่อสร้างความคุ้นเคย ความไว้วางใจ โดยผู้วิจัยเน้นการพูดคุยที่ใช้ภาษาเรียบง่ายเป็นกันเองทั้งการสัมภาษณ์และการพูดคุย สนทนา การใช้

ชีวิตโดยทั่วไป และหากพบว่าข้อมูลส่วนใดยังไม่สมบูรณ์จะมีการนัดหมายสัมภาษณ์เพิ่มเติมในประเด็นดังกล่าว ตามความเต็มใจและความสะดวกของข้อให้ข้อมูล ทั้งนี้เพื่อนำข้อมูลมาทำการวิเคราะห์เนื้อหาให้มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัยต่อไป

ตารางที่ 3.2 รายชื่อแรงงานชาวกัมพูชา

ประเภท	ชื่อ - นามสกุล	ตำแหน่งหน้าที่	เหตุผลการคัดเลือกผู้ให้ข้อมูลแบบเจาะจง
ภาคการเกษตร 1.อำเภอโป่งน้ำร้อน	1.นายดำ 2.นายเทพ 3.นางแพร 4.นางริน 5.นายเป๊ก	1. เก็บลำไย 2. คัดแยกลำไย 3. บรรจุลำไย, ลำเลียงลำไย 4. เก็บลำไย, ตัดแต่งกิ่ง 5. คัดแยกลำไย,ตัดแต่งกิ่ง	ผู้ให้ข้อมูลทั้ง 5 คน คือ แรงงานที่เข้ามาทำงานในจังหวัดจันทบุรี พื้นที่อำเภอโป่งน้ำร้อน เป็นแรงงานชาวกัมพูชา ที่ขึ้นทะเบียนถูกต้องตามกฎหมายและเป็นแรงงานของผู้ประกอบการธุรกิจรับซื้อผลไม้ส่งออกต่างประเทศและผู้ประกอบการ สวนลำไย ตำบลทับไทร อำเภอโป่งน้ำร้อน เป็นเพศหญิงและเพศชาย อายุตั้งแต่ 20 ปีขึ้นไป สามารถพูดฟัง ภาษาไทยได้ และหากเป็นแรงงานชาวกัมพูชาที่ไม่สามารถพูดภาษาไทยหรือยังไม่เข้าใจในภาษาไทย จะมีหัวหน้าคนงาน รวมทั้งผู้ประกอบการหรือนายจ้าง ที่สื่อสารภาษากัมพูชาได้ทำหน้าที่เป็นล่ามภาษาให้
ภาคการประมง 1.อำเภอแหลมสิงห์	1.นายดา 2.นายเซา	1. คัดปลา, เก็บปลาใส่ลัง, ยกลัง 2.ลากอวน, ตักปลาขึ้นเรือ, ทิ้งสมอ	ผู้ให้ข้อมูลทั้ง 5 คน คือ แรงงานที่เข้ามาทำงานในจังหวัดจันทบุรี พื้นที่อำเภอแหลมสิงห์ เป็นแรงงานชาวกัมพูชา ที่ขึ้นทะเบียนถูกต้องตามกฎหมายและเป็นแรงงานของผู้ประกอบการธุรกิจประมง ตำบลปากน้ำแหลมสิงห์ อำเภอแหลมสิงห์

ตารางที่ 3.2 (ต่อ)

ประเภท	ชื่อ - นามสกุล	ตำแหน่งหน้าที่	เหตุผลการคัดเลือกผู้ให้ข้อมูลแบบเจาะจง
	3.นายหมม 4.นายเทือน 5.นายยาว	3. ลากอวน, คัดเลือกปลา, ดูดาว 4. ปล่อยอวน, เช็คตำแหน่งเรือ คัดแยกปลา, ทิ้งสมอ, เก็บขยะกลางทะเล 5. คัดเลือกสัตว์น้ำ, โยนเชือก,ซ่อมอวน	เป็นเพศชาย อายุตั้งแต่ 20 ปีขึ้นไป สามารถพูด ฟัง ภาษาไทยได้ และหากเป็นแรงงาน ชาวกัมพูชาที่ไม่สามารถพูดภาษาไทยหรือยังไม่เข้าใจในภาษาไทย จะมีหัวหน้าคนงาน รวมทั้งผู้ประกอบการหรือนายจ้างที่สื่อสารภาษากัมพูชาได้ ทำหน้าที่เป็นล่ามภาษาให้
ภาคการบริการ 1.อำเภอเมือง	1.นายโบย่า 2.นางไต 3.นางสาวนา	1. นักร้อง, นักแสดง, ตามร้านอาหาร 2. แม่ครัว, ไปซื้ออาหารที่ตลาด 3. เสิร์ฟอาหาร, จดอาหาร, ทำความสะอาดร้าน	ผู้ให้ข้อมูลทั้ง 5 คน คือ แรงงานที่เข้ามาทำงานในจังหวัดจันทบุรี พื้นที่อำเภอเมือง เป็นแรงงานชาวกัมพูชาที่ขึ้นทะเบียนถูกต้องตามกฎหมายและเป็นแรงงานชาวกัมพูชาที่เป็นแรงงานของร้านอาหาร ตำบลวัดใหม่ อำเภอเมืองจันทบุรี เป็นเพศชายและเพศหญิง อายุตั้งแต่ 20 ปีขึ้นไป สามารถพูด ฟังภาษาไทยได้ และหากเป็นแรงงาน ชาวกัมพูชาที่ไม่สามารถพูดภาษาไทยจะมีหัวหน้าคนงาน

ตารางที่ 3.2 (ต่อ)

ประเภท	ชื่อ - นามสกุล	ตำแหน่งหน้าที่	เหตุผลการคัดเลือกผู้ให้ข้อมูลแบบเจาะจง
	4.นางสาวสา 5.นางคต	4. จดอาหาร, เสิร์ฟอาหาร 5. ล้างจาน, เก็บกวาดร้านอาหาร	รวมทั้งผู้ประกอบการหรือนายจ้าง ที่สื่อสารภาษากัมพูชาได้ ทำหน้าที่เป็นล่ามภาษาให้

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วย 2 ส่วน คือ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล และอุปกรณ์การเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

3.3.1 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

สำหรับเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ การสัมภาษณ์เชิงลึกด้วยชุดคำถามแบบกึ่งมีโครงสร้าง สำหรับสัมภาษณ์แรงงานชาวกัมพูชาที่เข้ามาทำงานในจังหวัดจันทบุรีและกลุ่มคนไทยที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับแรงงานชาวกัมพูชา โดยมุ่งตั้งคำถามที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัยและคำถามการวิจัยเป็นสำคัญ ข้อคำถามแบบเปิดกว้างและมีความยืดหยุ่น เพื่อให้ผู้ให้ข้อมูลได้มีโอกาสบอกเล่าเรื่องราวของตนเอง โดยประเด็นการสัมภาษณ์นั้น จะใช้คำถาม 2 ชุด คือ ชุดที่ 1 กลุ่มคนไทย ชุดที่ 2 แรงงานชาวกัมพูชา โดยมีประเด็นสัมภาษณ์ดังนี้

ตารางที่ 3.3 ประเด็นการศึกษาวิเคราะห์โดยแยกตามวัตถุประสงค์ของชุดที่ 1 กลุ่มคนไทย

ชุดที่ 1 กลุ่มคนไทย	
วัตถุประสงค์	**คำถาม**
วัตถุประสงค์ ข้อ 1 วิธีการการสื่อสารกับแรงงานชาวกัมพูชาของคนไทยในจังหวัดจันทบุรี	1. คุณมีความคิดเห็นอย่างไรเกี่ยวกับการสื่อสารของแรงงานชาวกัมพูชา ช่วยเล่าให้ฟังหน่อย 2. คุณคุยหรือสื่อสารเรื่องอะไรบ้างกับแรงงานชาวกัมพูชา แล้วคุยกับใครบ้าง เมื่อไหร่ ที่ไหน เพราะอะไร ช่วยเล่าให้ฟังหน่อย 3. คุณมีวิธีการสื่อสารอย่างไรกับแรงงานชาวกัมพูชา ซึ่งแต่ละวิธีจะใช้เมื่อไหร่ เวลาไหน กับใคร เพราะอะไร ช่วยเล่าให้ฟังหน่อย 4. ส่วนวิธีการการสื่อสารที่คุณใช้บ่อยที่สุด คืออะไร ใช้กับแรงงานงานกัมพูชาประเภทไหนบ้าง เพราะอะไร ได้ผลไหม ช่วยเล่าให้ฟังหน่อย
วัตถุประสงค์ ข้อ 2 เพื่อศึกษาอุปสรรคการสื่อสารระหว่างแรงงานชาวกัมพูชากับคนไทยในจังหวัดจันทบุรี	1. คุณคิดว่าอุปสรรคการสื่อสารที่คุณสื่อสารกับแรงงานชาวกัมพูชามีอะไรบ้าง อุปสรรคต่าง ๆ มีสาเหตุมาจากอะไร แล้วคุณมีวิธีที่จะแก้ไขอุปสรรคเหล่านั้นไหม เพราะอะไร

ตารางที่ 3.4 ประเด็นการศึกษาวิเคราะห์โดยแยกตามวัตถุประสงค์ของชุดที่ 2 แรงงานชาวกัมพูชา

ชุดที่ 2 แรงงานชาวกัมพูชา	
วัตถุประสงค์ ข้อ 1 วิธีการการสื่อสารกับคนไทยของแรงงานชาวกัมพูชาในจังหวัดจันทบุรี	1. คุณมีความคิดเห็นอย่างไรเกี่ยวกับการสื่อสารของคนไทย ช่วยเล่าให้ฟังหน่อย 2. คุณคุยหรือสื่อสารอะไรบ้างกับคนไทย แล้วคุยกับใคร เมื่อไหร่ ที่ไหน เพราะอะไร ช่วยเล่าให้ฟังหน่อย 3. คุณมีวิธีการสื่อสารอย่างไรกับคนไทยในแต่ละประเภท แล้วแต่ละวิธีจะใช้เมื่อไหร่ เวลาไหน เพราะอะไร ช่วยเล่าให้ฟังหน่อย 4. ส่วนวิธีการการสื่อสารที่คุณใช้บ่อยที่สุด คืออะไร ใช้กับคนไทยประเภทไหนบ้าง เพราะอะไร ได้ผลไหม ช่วยเล่าให้ฟังหน่อย
วัตถุประสงค์ ข้อ 2 เพื่อศึกษาอุปสรรคการสื่อสารระหว่างแรงงานชาวกัมพูชากับคนไทยในจังหวัดจันทบุรี	1. คุณคิดว่าอุปสรรคการสื่อสารที่คุณสื่อสารกับคนไทยมีอะไรบ้าง อุปสรรคต่าง ๆ มีสาเหตุมาจากอะไร แล้วคุณมีวิธีที่จะแก้ไขอุปสรรคเหล่านั้นไหม เพราะอะไร

3.3.2 อุปกรณ์ประกอบการเก็บรวบรวมข้อมูล

ได้แก่ เครื่องบันทึกเสียง สมุดบันทึก กล้องถ่ายภาพ เพื่อใช้บันทึกข้อมูลในการสัมภาษณ์ การสังเกต และความคิดเห็นต่าง ๆ ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญในการวิจัย โดยผู้วิจัยได้มีการขออนุญาตผู้ให้ข้อมูลสำคัญก่อนการบันทึกเสียงทุกครั้ง พร้อมทั้งได้มีการชี้แจ้งวัตถุประสงค์และการบันทึกเสียงสัมภาษณ์ เพื่อให้ผู้ให้ข้อมูลสำคัญเกิดความเข้าใจที่ตรงกันกับผู้วิจัย

3.4 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

3.4.1 การศึกษาข้อมูลจากเอกสาร

เป็นการเก็บข้อมูลในลักษณะข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) จากหนังสือและเอกสารงานวิชาการต่าง ๆ ทั้งที่เป็นหนังสือ และสื่อสิ่งพิมพ์อิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่ รายงานวิจัย วิทยานิพนธ์ งานเขียนทางวิชาการ บทความทางวิชาการ ตลอดจนหนังสือพิมพ์ วารสาร และเอกสารทางเว็บไซต์ โดยผู้วิจัยจะพิจารณาเนื้อหาที่เชื่อมโยงและสอดคล้องกับประเด็นที่ผู้วิจัยทำการศึกษาวิจัย

3.4.2 การเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึกด้วยข้อคำถามแบบกึ่งมีโครงสร้างโดยผู้ให้ข้อมูลสำคัญในงานวิจัยสามารถให้ข้อมูลได้อย่างอิสระตามช่วงเวลาที่มีการนัดหมายและไม่กระทบต่อการทำงาน หากข้อมูลการให้สัมภาษณ์ส่วนใดยังไม่สมบูรณ์ ผู้วิจัยจะมีการนัดหมายผู้ให้ข้อมูลสำคัญตามความสมัครอีกครั้ง ซึ่งการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์เป็นข้อมูลลักษณะปฐมภูมิ (Primary Data) ทำให้ทราบข้อเท็จจริงตามกรอบแนวคิดการวิจัย โดยมีขั้นตอนการดำเนินการดังนี้

3.4.2.1 ขั้นตอนเตรียมการสัมภาษณ์ ได้แก่ ก่อนลงพื้นที่ในการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยเริ่มต้นศึกษาตรวจสอบเส้นทางไปยังแต่ละพื้นที่ การนัดหมายทางโทรศัพท์ วัน เวลา สถานที่ในการสัมภาษณ์ การเตรียมแนวคำถามการสัมภาษณ์ไว้ล่วงหน้า เพราะสามารถยืดหยุ่น และมีความต่อเนื่องของคำถาม สามารถเจาะลึกได้ มุ่งตั้งแนวคำถามเป็นแบบกว้าง ๆ เพื่อให้มีจุดยืนและประเด็นที่ต้องสัมภาษณ์ ใช้ลักษณะคำถามแบบปลายเปิด ไม่มีการกำหนดหรือเรียงลำดับหัวข้อคำถาม แต่เป็นการสนทนาแบบธรรมชาติ และไม่สร้างความอึดอัดแก่ผู้ถูกซักถาม เตรียมและตรวจสอบอุปกรณ์เครื่องมือที่ใช้ในการบันทึกเสียงการสัมภาษณ์ สมุดบันทึก กล้องถ่ายภาพ ให้พร้อมใช้งาน

3.4.2.2 ขั้นตอนการสัมภาษณ์ ได้แก่ ก่อนการสัมภาษณ์ผู้วิจัยได้สนทนาสร้างความ คุ้นเคยกับผู้ให้ข้อมูลในงานวิจัยพร้อมแจ้งวัตถุประสงค์ของการสัมภาษณ์ อธิบายเหตุผลและขออนุญาตใช้ เครื่องบันทึกเสียงในขณะสัมภาษณ์ รวมทั้งแจ้งให้ทราบว่าข้อมูลต่าง ๆ ที่บันทึกเสียงไว้โดยผู้วิจัย จะเก็บไว้เป็นความลับ ทั้งนี้หากผู้ให้ข้อมูลในงานวิจัยไม่ประสงค์ที่จะให้บันทึกเสียงในช่วงใด สามารถแจ้งผู้วิจัยได้ และการใช้นามสมมุติ การไม่ประสงค์ให้ระบุชื่อ นามสกุลจริง

3.4.2.3 ขั้นตอนหลังการสัมภาษณ์

เมื่อผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์ได้เพียงพอต่อการศึกษาตาม วัตถุประสงค์บ้างแล้ว ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลขั้นต้น โดยการวิเคราะห์เนื้อหาและการจัดกลุ่มข้อมูลให้

เป็นหมวดหมู่ตามเค้าโครงเรื่องแล้วสรุปออกมา เพื่อเป็นแนวทางในการวิเคราะห์และหาข้อมูลเพิ่มเติมต่อไป หากพบว่าการเก็บข้อมูลส่วนใดที่ยังไม่สมบูรณ์ ผู้วิจัยจะนัดหมายกลุ่มตัวอย่างเพื่อไปสัมภาษณ์ซ้ำในบางประเด็นที่เป็นประโยชน์ต่อการวิเคราะห์ข้อมูลมากขึ้น โดยผู้วิจัยจะส่งทีมงานวิจัยไปสัมภาษณ์ และเมื่อได้ข้อมูลครบถ้วนสมบูรณ์แล้วผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูลอีกครั้งหนึ่ง เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องและเป็นจริง

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญในงานวิจัย แบ่งออกได้เป็น 2 กลุ่ม ดังนี้

1) กลุ่มคนไทยในจังหวัดจันทบุรี

ผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูล จากผู้ให้ข้อมูลสำคัญในงานวิจัย กลุ่มคนไทยในจังหวัดจันทบุรี ทั้งหมด 7 ประเภท ซึ่งในแต่ละประเภทของพื้นที่จะทำการเก็บรวบรวมข้อมูลเหมือนกัน ดังปรากฏข้อมูลในตารางที่ 3.1 ที่ได้ระบุไว้แล้ว โดยมีการนัดหมายทางโทรศัพท์ วัน เวลา สถานที่ที่ผู้ให้ข้อมูลทำงานอยู่ การเข้าพบผู้วิจัยมีการแนะนำตัวและอธิบายถึงวัตถุประสงค์ของการเข้าพบแต่ละครั้ง เพื่อสร้างความเข้าใจที่ตรงกัน ทั้งนี้ผู้วิจัยยึดความสะดวกและความสมัครใจในการสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลเป็นสำคัญ

2) กลุ่มแรงงานชาวกัมพูชาในจังหวัดจันทบุรี

ผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูล จากแรงงานชาวกัมพูชาทั้งหมด 3 พื้นที่ ซึ่งในแต่ละพื้นที่ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลเหมือนกัน กล่าวคือ มีการนัดหมายตามวัน เวลา สถานที่ตามที่ผู้ให้ข้อมูลในการวิจัยสะดวก ซึ่งส่วนใหญ่เป็นช่วงเวลาหลังเลิกงานแล้ว การสัมภาษณ์มีการใช้ภาษาไทยกับแรงงานที่สามารถพูดไทยได้ ส่วนแรงงานที่พูดไทยไม่ได้หรือไม่เข้าใจในภาษาไทย ผู้วิจัยได้ขอความช่วยเหลือจากผู้ประกอบการ นายจ้าง หัวหน้าคนงาน ทำหน้าที่เป็นล่ามภาษาให้

นอกจากนี้ระหว่างการสัมภาษณ์ผู้วิจัยจะมีการสังเกตการณ์ เพื่อนำมาประกอบข้อมูลเพิ่มเติม พร้อมทั้งจดบันทึกข้อมูลไว้ ซึ่งถ้าหากเวลาในการสัมภาษณ์ไม่เพียงพอหรือได้ข้อมูลไม่ครบถ้วน ผู้วิจัยจะทำการนัดหมายผู้ให้ข้อมูลรายบุคคลดังกล่าวในวันถัดไป

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์เนื้อหา การสังเกต ทั้งก่อน ระหว่าง และหลังการเก็บรวบรวมข้อมูลสิ้นสุดลง โดยข้อมูลที่ได้ภายหลังจากการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลดังขั้นตอนต่อไปนี้

3.5.1 นำข้อมูลที่ถอดความจากเครื่องบันทึกเสียงและการบันทึกภาคสนามมาจัดพิมพ์เป็นข้อความในรูปแบบตัวอักษร

3.5.2 นำข้อมูลกลับมาอ่านพร้อมทั้งพิจารณาอีกครั้งอย่างละเอียด และตีความพร้อมทั้งจับประเด็นข้อความหรือประโยคที่สำคัญ

3.5.3 รวบรวมข้อความหรือประโยคที่มีความหมายเหมือนกันหรือใกล้เคียงกันมาไว้ในกลุ่มเดียวกัน พร้อมทั้งสร้างหัวข้อสรุปและกลุ่มหัวข้อสรุป โดยให้ทุกข้อความหรือทุกประโยคนั้นมีรหัสข้อมูลกำกับอยู่ และมีการตั้งคำสำคัญซึ่งจะจัดเป็นกลุ่มใหญ่และกลุ่มย่อยที่อยู่ภายใต้ความหมายของกลุ่มใหญ่

3.5.4 อธิบายปรากฏการณ์อย่างละเอียดและครบถ้วนตามสภาพจริงที่ได้เก็บรวบรวมข้อมูลมา โดยเขียนพรรณนาความให้มีความต่อเนื่องและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การศึกษาวิจัย

3.5.5 ใช้วิธีการเขียนบรรยายในสิ่งที่พบเห็นอย่างละเอียดและชัดเจน โดยไม่นำเอาทฤษฎีใด ๆ มาควบคุมเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น พร้อมกับยกตัวอย่างคำพูดประกอบคำหลักสำคัญที่ได้ เพื่อแสดงให้เห็นภาพของเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นนั้นได้อย่างชัดเจน

3.6 การตรวจสอบความเชื่อถือของข้อมูล

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยมีการตรวจสอบความเชื่อถือของข้อมูลดังนี้

3.6.1 อาจารย์ที่ปรึกษา ซึ่งเป็นผู้เชี่ยวชาญทางด้านการวิจัยเชิงคุณภาพ ได้ให้คำแนะนำและคำปรึกษาเกี่ยวกับแนวทางการเก็บรวบรวมข้อมูลในประเด็นต่าง ๆ ที่ยังขาดตกบกพร่อง

3.6.2 ใช้วิธี Investigator Triangulation โดยการนำข้อมูลไปให้ผู้ให้ข้อมูลในการวิจัยอ่านหรือกลับไปสอบถามผู้ให้ข้อมูลในการวิจัยซ้ำอีก เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ตรงกับความเป็นจริง และใช้วิธีการตรวจสอบข้อมูลแบบสามเส้า (Methodological Triangulation) ของ Denizen (1970, อ้างถึงใน สุภางค์ จันทวานิช. 2547: 129-130) ดังรายละเอียดตามลำดับขั้นตอนของการศึกษาต่อไปนี้

3.6.2.1 การตรวจสอบข้อมูลด้านบุคคลแบบสามเส้า ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ผู้วิจัยได้มีการตรวจสอบว่าบุคคลที่เป็นผู้ให้ข้อมูลสำคัญเปลี่ยนไปทั้งช่วงเวลา สถานที่ ตำแหน่งหน้าที่อาชีพการงาน และประสบการณ์การใช้ชีวิต ข้อมูลจะเหมือนเดิมหรือไม่ ด้านผู้วิจัย หากพบว่าข้อมูลจากการสัมภาษณ์ที่ได้รับขาดความชัดเจน คลุมเครือในคำตอบจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ผู้วิจัยจะทำการเปลี่ยนผู้สัมภาษณ์ พร้อมกับการสังเกตผู้ให้ข้อมูลสำคัญขณะให้สัมภาษณ์เพิ่มเติมและตรวจสอบว่าข้อมูลที่ได้เหมือนเดิมหรือเพิ่มเติมจากเดิมในประเด็นใดบ้าง

3.6.2.2 การตรวจสอบด้านวิธีรวบรวมข้อมูลแบบสามเส้า ตามที่ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูล จากวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึกด้วยข้อคำถามแบบกึ่งมีโครงสร้าง แล้วนำมาบันทึกผล รวมทั้งพิจารณา กิริยาท่าทาง พฤติกรรม บรรยากาศต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับผู้ให้ข้อมูล เพื่อมาประกอบการแปลความหมาย ร่วมกับการถอดเทป การบันทึกภาพภาคสนาม และมีการตรวจสอบความ

น่าเชื่อถือของข้อมูล และนำข้อมูลที่ได้กลับไปให้ผู้ให้ข้อมูลอ่านหรือกลับไปถามซ้ำอีก เพื่อให้แน่ใจในข้อมูลที่ได้รับยังคงเหมือนเดิมทุกครั้งที่มีการสัมภาษณ์ซ้ำจากแนวคำถามเดิม รวมถึงข้อมูลมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การศึกษา และตรงกับความเป็นจริงตามประสบการณ์ของผู้ให้ข้อมูลมากที่สุด ทั้งนี้ทำให้เกิดความเชื่อมั่นได้ว่ารายงานการวิจัยได้ผ่านการยืนยันจากผู้ให้ข้อมูลจริง ครอบคลุมเพียงพอในการพรรณนาวิเคราะห์และอธิบายลงข้อสรุปผลการศึกษา

3.6.2.3 การตรวจสอบด้านทฤษฎีแบบสามเส้า ผู้วิจัยได้นำทฤษฎีตามที่อ้างอิงไว้ในบทที่ 2 เป็นเครื่องตรวจสอบพิจารณาตีความข้อมูล และนำทฤษฎีมาใช้เป็นแนวทางในการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบข้อค้นพบที่มีความสอดคล้องกับสาระสำคัญที่ระบุไว้ในเนื้อหาของทฤษฎีดังกล่าว ซึ่งเป็นกรอบแนวคิดของการศึกษาวิจัยครั้งนี้

บทที่ 4
ผลการวิจัย

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง “การสื่อสารวัฒนธรรมร่วมในการใช้ชีวิตของแรงงานชาวกัมพูชาในจังหวัดจันทบุรี” เป็นการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยใช้การสัมภาษณ์เชิงลึกด้วยชุดคำถามแบบกึ่งมีโครงสร้าง โดยนำเสนอตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังผลการวิจัยต่อไปนี้

4.1 ภูมิหลังผู้ให้ข้อมูลหลักของกลุ่มคนไทยและแรงงานชาวกัมพูชาในจังหวัดจันทบุรี

4.2 วิธีการการสื่อสารกับคนไทยของแรงงานชาวกัมพูชาในจังหวัดจันทบุรีและวิธีการการสื่อสารกับแรงงานชาวกัมพูชาของคนไทยในจังหวัดจันทบุรี

4.3 อุปสรรคของการสื่อสารระหว่างแรงงานชาวกัมพูชาและคนไทยในจังหวัดจันทบุรี

4.1 ภูมิหลังผู้ให้ข้อมูลหลักของกลุ่มคนไทยและแรงงานชาวกัมพูชาในจังหวัดจันทบุรี

4.1.1 ภูมิหลังผู้ให้ข้อมูลหลักของกลุ่มคนไทย

จากการสัมภาษณ์กลุ่มคนไทยด้านข้อมูลภูมิหลังในจังหวัดจันทบุรี และเป็นผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องโดยตรงกับแรงงานชาวกัมพูชาตามลักษณะอาชีพสำคัญของจังหวัดที่มีแรงงานชาวกัมพูชา เข้ามาทำงานมากที่สุด 3 อันดับ คือ ภาคการเกษตร (อำเภอโป่งน้ำร้อน) ภาคการประมง (อำเภอแหลมสิงห์) และภาคการบริการ (อำเภอเมืองจันทบุรี) ซึ่งผู้วิจัยได้ศึกษาภูมิหลังของผู้ให้ข้อมูลที่เป็นกลุ่มคนไทย ประกอบด้วย เพื่อนร่วมงานคนไทย พ่อค้า แม่ค้า เจ้าหน้าที่พยาบาล ตำรวจภูธร และตำรวจตรวจคนเข้าเมือง และกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ผู้วิจัยได้มีการจัดแบ่งประเภทผู้ให้ข้อมูลที่เป็นคนไทยไว้ดังนี้

ผู้ประกอบการ นายจ้าง จำนวน 3 คน

1. นางภีมสินี อิสระราษฎร์

นางภีมสินี อิสระราษฎร์ เป็นผู้ประกอบการธุรกิจรับซื้อผลไม้ส่งออกต่างประเทศ และเป็นนายจ้างแรงงานชาวกัมพูชา พื้นที่อาศัยอำเภอโป่งน้ำร้อน มีทักษะการพูด การฟัง ภาษากัมพูชา ได้เป็นบางครั้ง บางคำ ระยะเวลาในการประกอบอาชีพ 24 ปี และไม่เคยมีการเรียนรู้ภาษากัมพูชา

2. นางเกศนก คุ้มมะณี

นางเกศนก คุ้มมะณี เป็นผู้ประกอบการ สวนลำไยและเป็นนายจ้างแรงงานชาวกัมพูชา พื้นที่อาศัยอำเภอโป่งน้ำร้อน มีทักษะการพูด การฟัง ภาษากัมพูชา ได้เป็นบางครั้ง บางคำ ระยะเวลาในการประกอบอาชีพ 20 ปี และไม่เคยมีการเรียนรู้ภาษากัมพูชา

3. นายภูมินทร์ ภาณะรมย์

นายภูมินทร์ ภาณะรมย์ เป็นผู้ประกอบการเรือประมง และเป็นนายจ้างแรงงานชาวกัมพูชา พื้นที่อาศัยอำเภอแหลมสิงห์ มีทักษะการพูด การฟัง ภาษากัมพูชา ได้เป็นบางครั้ง บางคำ ระยะเวลาในการประกอบอาชีพ 33 ปี และไม่เคยมีการเรียนรู้ภาษากัมพูชา

เพื่อนร่วมงานคนไทย จำนวน 2 คน

1. นางสาวชุลีพร สิงหชาติ

นางสาวชุลีพร สิงหชาติ เป็นเพื่อนร่วมงานคนไทยและเป็นลูกจ้างร้านเสริมสวย พื้นที่อาศัยอำเภอเมืองจันทบุรี มีทักษะการพูด การฟัง ภาษากัมพูชา ได้เป็นบางครั้ง บางคำ ระยะเวลาในการประกอบอาชีพ 6 ปี และไม่เคยมีการเรียนรู้ภาษากัมพูชา

2. นางสาวภาลินี สินทอง

นางสาวภาลินี สินทอง เป็นเพื่อนร่วมงานคนไทยและเป็นลูกจ้างร้านอาหาร พื้นที่อาศัยอำเภอแหลมสิงห์ มีทักษะการพูด การฟัง ภาษากัมพูชา ได้เป็นบางครั้ง บางคำ ระยะเวลาในการประกอบอาชีพ 5 ปี และไม่เคยมีการเรียนรู้ภาษากัมพูชา

พ่อค้าแม่ค้า จำนวน 2 คน

1. นางสาวขวัญฤทัย สุริยะ

นางสาวขวัญฤทัย สุริยะ เป็นพ่อค้าร้านขายของชำ พื้นที่อาศัยอำเภอโป่งน้ำร้อน มีทักษะการพูด การฟัง ภาษากัมพูชา ได้เป็นบางครั้ง บางคำ ระยะเวลาในการประกอบอาชีพ 12 ปี และไม่เคยมีการเรียนรู้ภาษากัมพูชา

2. นายจีรประทีป ทองเปรม

นายจีรประทีป ทองเปรม เป็นพ่อค้าตลาดนัดแหลมสิงห์ขายอาหารสด พื้นที่อาศัยอำเภอแหลมสิงห์ มีทักษะการพูด การฟัง ภาษากัมพูชา ได้เป็นบางครั้ง บางคำ ระยะเวลาในการประกอบอาชีพ 21 ปี และไม่เคยมีการเรียนรู้ภาษากัมพูชา

เจ้าหน้าที่พยาบาล จำนวน 2 คน

1. นางณัฏฐวัตรา ท่าพริก

นางณัฏฐวัตรา ท่าพริก เป็นพยาบาลวิชาชีพชำนาญการ แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาล โป่งน้ำร้อน พื้นที่อาศัยอำเภอโป่งน้ำรอน มีทักษะการพูด การฟัง ภาษากัมพูชา ได้เป็นบางครั้ง บางคำ ระยะเวลาในการประกอบอาชีพ 36 ปี และไม่เคยมีการเรียนรู้ภาษากัมพูชา

2. นายอเนก เจริญนาม

นายอเนก เจริญนาม เป็นพยาบาลวิชาชีพชำนาญการ แผนกผู้ป่วยในโรงพยาบาล แหลมสิงห์ พื้นที่อาศัยอำเภอแหลมสิงห์ มีทักษะการพูด การฟัง ภาษากัมพูชา ได้เป็นบางครั้ง บางคำ ระยะเวลาในการประกอบอาชีพ 14 ปี และไม่เคยมีการเรียนรู้ภาษากัมพูชา

ตำรวจภูธรและตำรวจตรวจคนเข้าเมือง จำนวน 2 คน

1. ร้อยตำรวจเอกสมบัติ ดำกำเนิด

ร้อยตำรวจเอกสมบัติ ดำกำเนิด เป็นรองสารวัตรตำรวจภูธร จังหวัดจันทบุรี พื้นที่อาศัยอำเภอเมืองจันทบุรี มีทักษะการพูด การฟัง ภาษากัมพูชา ได้เป็นบางครั้ง บางคำ ระยะเวลาในการประกอบอาชีพ 10 ปี และไม่เคยมีการเรียนรู้ภาษากัมพูชา

2. สิบตำรวจตรี ศิริธร ขุนนะ

สิบตำรวจตรี ศิริธร ขุนนะ เป็นเจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมือง จังหวัดจันทบุรี พื้นที่อาศัยอำเภอโป่งน้ำร้อน มีทักษะการพูด การฟัง ภาษากัมพูชา ได้เป็นบางครั้ง บางคำ ระยะเวลาในการประกอบอาชีพ 8 ปี และไม่เคยมีการเรียนรู้ภาษากัมพูชา

กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน จำนวน 2 คน

1. นายมงคล โชคดีวัฒนา

นายมงคล โชคดีวัฒนา เป็นกำนันเกาะเปริด พื้นที่อาศัยอำเภอแหลมสิงห์ มีทักษะการพูด การฟัง ภาษากัมพูชา ได้เป็นบางครั้ง บางคำ ระยะเวลาในการประกอบอาชีพ 4 ปี และไม่เคยมีการเรียนรู้ภาษากัมพูชา

2. นางพรทิพย์ ตบกระโทก

นางพรทิพย์ ตบกระโทก ผู้ใหญ่บ้านเขาตาหน่วย พื้นที่อาศัยอำเภอแหลมสิงห์ มีทักษะการพูด การฟัง ภาษากัมพูชา ได้เป็นบางครั้ง บางคำ ระยะเวลาในการประกอบอาชีพ 4 ปี และไม่เคยมีการเรียนรู้ภาษากัมพูชา

เจ้าหน้าที่สำนักงานแรงงานจังหวัดจันทบุรี จำนวน 2 คน

1. นายปฐวี ปะถานะ

นายปฐวี ปะถานะ เป็นหัวหน้ากรมจัดหางาน จังหวัดจันทบุรี พื้นที่อาศัยอำเภอเมืองจันทบุรี มีทักษะการพูด การฟัง ภาษากัมพูชา เป็นอย่างดีเพราะเป็นล่ามแปลภาษา ระยะเวลาในการประกอบอาชีพ 15 ปี เคยเรียนรู้ภาษากัมพูชาเพราะเป็นล่ามแปลภาษา

2. นายธีรสุข บุญช่วยเหลือ

นายธีรสุข บุญช่วยเหลือ เป็นนักวิชาการแรงงาน จังหวัดจันทบุรี พื้นที่อาศัยอำเภอเมืองจันทบุรี มีทักษะการพูด การฟัง ภาษากัมพูชา ได้เป็นบางครั้ง บางคำ ระยะเวลาในการประกอบอาชีพ 10 ปี และไม่เคยมีการเรียนรู้ภาษากัมพูชา

จากข้อมูลสัมภาษณ์ข้างต้น ผู้วิจัยนำมาสรุปเป็นตารางที่ ดังนี้

ตารางที่ 4.1 สรุปภูมิหลังผู้ให้ข้อมูลหลักของกลุ่มคนไทย

ผู้ประกอบการ นายจ้าง					
ชื่อ-นามสกุล	**ประเภท**	**พื้นที่อาศัย**	**ทักษะการพูด การฟัง ภาษากัมพูชา**	**ระยะเวลาในการประกอบอาชีพ**	**การเรียนรู้ภาษากัมพูชา**
นางภิมสีนี อิสระราษฎร์	ผู้ประกอบการธุรกิจรับซื้อผลไม้ส่งออกต่างประเทศและเป็นนายจ้างแรงงานชาวกัมพูชา	อำเภอโป่งน้ำร้อน	มีทักษะการพูด การฟังภาษากัมพูชาได้เป็นบางครั้งบางคำ	24 ปี	ไม่เคยเรียนรู้ภาษากัมพูชา
นางเกศนก คุ้มมะณี	ผู้ประกอบการสวนลำไยและเป็นนายจ้างแรงงานชาวกัมพูชา	อำเภอโป่งน้ำร้อน	มีทักษะการพูดการฟังภาษากัมพูชาได้บางครั้งบางคำ	20 ปี	ไม่เคยเรียนรู้ภาษากัมพูชา
นายภูมินทร์ ภาณะรมย์	ผู้ประกอบการเรือประมงและเป็นนายจ้างแรงงานชาวกัมพูชา	อำเภอแหลมสิงห์	มีทักษะการพูดการฟังภาษากัมพูชาได้บางครั้งบางคำ	33 ปี	ไม่เคยเรียนรู้ภาษากัมพูชา

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

เพื่อนร่วมงานคนไทย					
ชื่อ-นามสกุล	**ประเภท**	**พื้นที่อาศัย**	**ทักษะการพูด การฟัง ภาษากัมพูชา**	**ระยะเวลาในการประกอบอาชีพ**	**การเรียนรู้ภาษากัมพูชา**
นางสาวชุลีพร สิงหชาติ	เพื่อนร่วมงานคนไทยและเป็นลูกจ้างร้านเสริมสวย	อำเภอเมืองจันทบุรี	มีทักษะการพูดการฟังภาษากัมพูชาได้บางครั้งบางคำ	6 ปี	ไม่เคยเรียนรู้ภาษากัมพูชา
นางสาวภาลินี สินทอง	เพื่อนร่วมงานคนไทยและเป็นลูกจ้างร้านอาหาร	อำเภอแหลมสิงห์	มีทักษะการพูดการฟังภาษากัมพูชาได้บางครั้งบางคำ	5 ปี	ไม่เคยเรียนรู้ภาษากัมพูชา

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

พ่อค้า แม่ค้า					
ชื่อ-นามสกุล	**ประเภท**	**พื้นที่อาศัย**	**ทักษะการพูด การฟัง ภาษากัมพูชา**	**ระยะเวลาในการประกอบอาชีพ**	**การเรียนรู้ภาษากัมพูชา**
นางสาว ขวัญฤทัย สุริยะ	พ่อค้า ร้านขายของชำ	อำเภอ โป่งน้ำร้อน	มีทักษะ การพูด การฟัง ภาษากัมพูชา ได้บางครั้ง บางคำ	12 ปี	ไม่เคยเรียนรู้ ภาษากัมพูชา
นาย จีรประทีป ทองเปรม	พ่อค้าตลาดนัด แหลมสิงห์ ขายอาหารสด	อำเภอ แหลมสิงห์	มีทักษะ การพูด การฟัง ภาษากัมพูชา ได้เป็น บางครั้ง บางคำ	21 ปี	ไม่เคยเรียนรู้ ภาษากัมพูชา

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

เจ้าหน้าที่พยาบาล					
ชื่อ-นามสกุล	**ประเภท**	**พื้นที่อาศัย**	**ทักษะการพูด การฟัง ภาษากัมพูชา**	**ระยะเวลาในการประกอบอาชีพ**	**การเรียนรู้ภาษากัมพูชา**
นางณัฏฐวัตรา ท่าพริก	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลโป่งน้ำร้อน	อำเภอโป่งน้ำร้อน	มีทักษะการพูด การฟัง ภาษากัมพูชาได้บางครั้งบางคำ	36 ปี	ไม่เคยเรียนรู้ภาษากัมพูชา
นายอเนก เจริญนาม	พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ แผนกผู้ป่วยใน โรงพยาบาลแหลมสิงห์	อำเภอแหลมสิงห์	มีทักษะการพูด การฟัง ภาษากัมพูชาได้บางครั้งบางคำ	14 ปี	ไม่เคยเรียนรู้ภาษากัมพูชา

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ตำรวจภูธรและตำรวจตรวจคนเข้าเมือง					
ชื่อ-นามสกุล	**ประเภท**	**พื้นที่อาศัย**	**ทักษะการพูด การฟัง ภาษากัมพูชา**	**ระยะเวลาในการประกอบอาชีพ**	**การเรียนรู้ภาษากัมพูชา**
ร้อยตำรวจเอก สมบัติ ดำกำเนิด	รองสารวัตรตำรวจภูธรจังหวัดจันทบุรี	อำเภอเมืองจันทบุรี	มีทักษะการพูดการฟังภาษากัมพูชาได้บางครั้งบางคำ	10 ปี	ไม่เคยเรียนรู้ภาษากัมพูชา
สิบตำรวจตรี ศิริธร ขุนนะ	เจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดจันทบุรี	อำเภอโป่งน้ำร้อน	มีทักษะการพูดการฟังภาษากัมพูชาได้บางครั้งบางคำ	8 ปี	ไม่เคยเรียนรู้ภาษากัมพูชา

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน					
ชื่อ-นามสกุล	**ประเภท**	**พื้นที่อาศัย**	**ทักษะการพูด การฟัง ภาษากัมพูชา**	**ระยะเวลาในการประกอบอาชีพ**	**การเรียนรู้ภาษากัมพูชา**
นายมงคล โชคดีวัฒนา	กำนันเกาะเปริด	อำเภอแหลมสิงห์	มีทักษะการพูดการฟังภาษากัมพูชาได้บางครั้งบางคำ	4 ปี	ไม่เคยเรียนรู้ภาษากัมพูชา
นางพรทิพย์ ตบกระโทก	ผู้ใหญ่บ้านเขาตาหน่วย	อำเภอแหลมสิงห์	มีทักษะการพูดการฟังภาษากัมพูชาได้บางครั้งบางคำ	4 ปี	ไม่เคยเรียนรู้ภาษากัมพูชา

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

เจ้าหน้าที่สำนักงานแรงงานจังหวัดจันทบุรี					
ชื่อ-นามสกุล	**ประเภท**	**พื้นที่อาศัย**	**ทักษะการพูด การฟัง ภาษากัมพูชา**	**ระยะเวลาในการประกอบอาชีพ**	**การเรียนรู้ภาษากัมพูชา**
นายธีรสุข บุญช่วยเหลือ	หัวหน้ากรมจัดหางาน จังหวัดจันทบุรี	อำเภอเมืองจันทบุรี	มีทักษะการพูด การฟัง ภาษากัมพูชาได้เป็นอย่างดี เพราะเป็นล่าม	15 ปี	เคยเรียนรู้ภาษากัมพูชา
นายปฐวี ปะถานะ	นักวิชาการแรงงาน จังหวัดจันทบุรี	อำเภอเมืองจันทบุรี	มีทักษะการพูด การฟัง ภาษากัมพูชาได้บางครั้งบางคำ	10 ปี	ไม่เคยเรียนรู้ภาษากัมพูชา

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ภูมิหลังผู้ให้ข้อมูลหลักของกลุ่มคนไทย มีจำนวน 15 คน เป็นผู้ประกอบการ นายจ้าง จำนวน 3 คน เพื่อนร่วมงานคนไทย จำนวน 2 คน พ่อค้า แม่ค้า จำนวน 2 คน เจ้าหน้าที่พยาบาล จำนวน 2 คน ตำรวจภูธรและตำรวจตรวจคนเข้าเมือง จำนวน 2 คน กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน จำนวน 2 คน และเจ้าหน้าที่สำนักงานแรงงานจังหวัดจันทบุรี จำนวน 2 คน อาศัยอยู่พื้นที่อำเภอโป่งน้ำร้อน จำนวน 5 คน อำเภอแหมสิงห์ จำนวน 6 คน และอำเภอเมือง จำนวน 4 คน มีทักษะการพูด การฟัง ภาษากัมพูชา ได้บางครั้ง บางคำ จำนวน 14 คน และมีทักษะการพูด การฟัง ภาษากัมพูชา ได้เป็นอย่างดีเพราะเป็นล่าม จำนวน 1 คน ไม่เคยเรียนรู้ภาษากัมพูชา จำนวน 14 คน และเคยเรียนรู้ภาษากัมพูชา จำนวน 1 คน

4.1.2 ภูมิหลังผู้ให้ข้อมูลหลักที่เป็นแรงงานชาวกัมพูชา

จากการสัมภาษณ์แรงงานชาวกัมพูชาด้านข้อมูลภูมิหลัง โดยพิจารณาจากแรงงานชาวกัมพูชาตามลักษณะอาชีพสำคัญของจังหวัดที่มีแรงงานชาวกัมพูชาเข้ามาทำงานมากที่สุด 3 อันดับ คือ ภาคการเกษตร (อำเภอโป่งน้ำร้อน) ภาคการประมง (อำเภอแหลมสิงห์) และภาคการบริการ (อำเภอเมืองจันทบุรี) สำหรับข้อมูลผู้วิจัยได้มีการจัดแบ่งประเภทผู้ให้ข้อมูลหลักที่เป็นแรงงาน ชาวกัมพูชาไว้ดังนี้

ภาคการเกษตร (อำเภอโป่งน้ำร้อน) จำนวน 5 คน

1. ดำ

ดำ เป็นเพศชาย ภูมิลำเนา จังหวัดไพลิน อาชีพเดิมในประเทศกัมพูชา คือ ทำนา ก่อนที่จะมาทำงานในจังหวัดจันทบุรี เคยเก็บลำไยที่จังหวัดเชียงใหม่ และการสื่อสารโดยหัดพูดภาษาไทยตอนที่มาทำงานในประเทศไทย

2. เทพ

เทพ เป็นเพศชาย ภูมิลำเนา จังหวัดไพลิน อาชีพเดิมในประเทศกัมพูชา คือรับจ้างทั่วไป ก่อนที่จะมาทำงานในจังหวัดจันทบุรี คือ เลี้ยงไก่ชน ดูแลบ้านเถ้าแก่ที่จังหวัดสุรินทร์ และการสื่อสารโดยหัดพูดและเรียนภาษาไทยตั้งแต่เด็ก

3. แพร

แพร เป็นเพศหญิง ภูมิลำเนา จังหวัดพระตะบอง อาชีพเดิมในประเทศกัมพูชา คือ ทำงานร้านเฟอร์นิเจอร์ ก่อนที่จะมาทำงานในจังหวัดจันทบุรี คือ ทำกับข้าว ส่งรีสอร์ทที่จังหวัดนครราชสีมา และการสื่อสารโดยหัดพูดและเรียนภาษาไทยที่จังหวัดนครราชสีมา

4. ริน

ริน เป็นเพศหญิง ภูมิลำเนา จังหวัดพระตะบอง อาชีพเดิมในประเทศกัมพูชา คือ ทำนา ก่อนที่จะมาทำงานในจังหวัดจันทบุรี คือ เก็บลำไยจังหวัดลำพูน และการสื่อสารโดยหัดพูดและหัดเรียนภาษาไทยในประเทศไทยโดยดูหนังดูละคร หัดจำและฝึกเอง

5. เป๊ก

เป๊ก เป็นเพศหญิง ภูมิลำเนา จังหวัดพระตะบอง อาชีพเดิมในประเทศกัมพูชา คือ ทำนา ก่อนที่จะมาทำงานในจังหวัดจันทบุรี คือ ซ่อมจักรยานยนต์ที่จังหวัดสระแก้ว และการสื่อสารโดยหัดพูด หัดฟัง ภาษาไทยตอนทำงานในประเทศไทยแต่อ่านไม่ออก

ภาคการประมง (อำเภอแหลมสิงห์) จำนวน 5 คน

1. ดา

ดา เป็นเพศชาย ภูมิลำเนา จังหวัดพระตะบอง อาชีพเดิมในประเทศกัมพูชา คือ รับจ้างทั่วไป ก่อนที่จะมาทำงานในจังหวัดจันทบุรี คือ ทำประมง จังหวัดระยอง และการสื่อสารโดยภาษาไทยพูดและฟังได้ตอนที่มาทำงานในประเทศไทย

2. เซา

เซา เป็นเพศชาย ภูมิลำเนา จังหวัดพระตะบอง อาชีพเดิมในประเทศกัมพูชา คือ ขับรถส่งของ ก่อนที่จะมาทำงานในจังหวัดจันทบุรี ทำงานโรงงาน จังหวัดระยอง และการสื่อสารโดยพูดภาษาไทยได้ตอนอยู่ในประเทศไทย พูดได้ไม่มาก โดยฟังและพูดตามเพื่อนคนไทย

3. หมม

หมม เป็นเพศชาย ภูมิลำเนา จังหวัดเกาะกง อาชีพเดิมในประเทศกัมพูชา คือ อาชีพรักษาความปลอดภัย ก่อนที่จะมาทำงานในจังหวัดจันทบุรี ทำประมงจังหวัดตราด และการสื่อสารโดยเรียนพูด และภาษาไทยกับคนไทยและก็เรียนรู้ไปเรื่อย ๆ

4. เทือน

เทือน เป็นเพศชาย ภูมิลำเนา จังหวัดเกาะกง อาชีพเดิมในประเทศกัมพูชา คือ รับจ้างทั่วไป ก่อนที่จะมาทำงานในจังหวัดจันทบุรี ทำประมงจังหวัดตราด และการสื่อสารโดยทีแรกก็พูดภาษามือและก็เริ่มพูด เริ่มเขียน เริ่มอ่านได้

5. ยาว

ยาว เป็นเพศชาย ภูมิลำเนา จังหวัดไพลิน อาชีพเดิมในประเทศกัมพูชา คือ ขับรถขนส่งของ ก่อนที่จะมาทำงานในจังหวัดจันทบุรี คือ ทำประมงจังหวัดนครศรีธรรมราช และการสื่อสารโดยหัดเรียนรู้ภาษาไทยด้วยตนเอง ซื้อหนังสือมาหัดอ่าน หัดเขียน จดไว้ทุกวัน

ภาคการบริการ (อำเภอเมือง) จำนวน 5 คน

1. โบย่า

โบย่า เป็นเพศชาย ภูมิลำเนา จังหวัดบันเตียเมียนเจย อาชีพเดิมในประเทศกัมพูชา คือ เรียนหนังสือ ก่อนที่จะมาทำงานในจังหวัดจันทบุรี นักร้องนักแสดงทั่วไปและเรียนหนังสือและการสื่อสารโดยหัดพูดภาษาทายตั้งแต่เด็ก อ่านออกเขียน ฟังได้ และพูดภาษาอังกฤษ ภาษาจีนได้

2. ไต

ไต เป็นเพศหญิง ภูมิลำเนา จังหวัดไพลิน อาชีพเดิมในประเทศกัมพูชา คือรับจ้างทั่วไป ก่อนที่จะมาทำงานในจังหวัดจันทบุรี เก็บมังคุดจังหวัดตราด และการสื่อสารโดยเพื่อนร่วมงานคนไทยฝึกสอนพูด ฟัง เขียนภาษาไทย

3. นา

นา เป็นเพศหญิง ภูมิลำเนา จังหวัดไพลิน อาชีพเดิมในประเทศกัมพูชา คือทำนา ก่อนที่จะมาทำงานในจังหวัดจันทบุรี เก็บลำไยจังหวัดลำพูน และการสื่อสารโดยหัดพูด หัดฟัง และจำจากเพื่อน ร่วมงานคนไทย

4. สา

สา เป็นเพศหญิง ภูมิลำเนา จังหวัดพระตะบอง อาชีพเดิมในประเทศกัมพูชา คือทำเกษตร ก่อนที่จะมาทำงานในจังหวัดจันทบุรี ทำงานร้านอาหารจังหวัดตราด และการสื่อสารโดยหัดพูดกับเพื่อนและลูกค้าคนไทย

5. คด

คด เป็นเพศหญิง ภูมิลำเนา จังหวัดบันเตียเมียนเจย อาชีพเดิมในประเทศกัมพูชา คือ เลี้ยงไก่ ปลูกมะพร้าว ก่อนที่จะมาทำงานในจังหวัดจันทบุรี ตัดอ้อย เย็บผ้า จังหวัดสระแก้ว และการสื่อสารโดยหัดจำ หัดฟัง จากลูกค้าและเพื่อนคนไทย

จากข้อมูลสัมภาษณ์ข้างต้น ผู้วิจัยนำมาสรุปเป็นตารางที่ 4.2 ดังนี้

ตารางที่ 4.2 สรุปภูมิหลังผู้ให้ข้อมูลหลักที่เป็นแรงงานชาวกัมพูชา

แรงงานชาวกัมพูชาภาคการเกษตร (อำเภอโป่งน้ำร้อน)					
ชื่อ	**เพศ**	**ภูมิลำเนา จังหวัด**	**อาชีพเดิมใน ประเทศกัมพูชา**	**ก่อนที่จะมาทำงาน ในจังหวัดจันทบุรี**	**การสื่อสาร**
ดำ	ชาย	ไพลิน	ทำนา	เก็บลำไย จังหวัดเชียงใหม่	หัดพูดภาษาไทย ตอนทำงานใน ประเทศไทย
เทพ	ชาย	ไพลิน	รับจ้างทั่วไป	เลี้ยงไก่ชน ดูแลบ้าน เถ้าแก่ จังหวัดสุรินทร์	หัดพูดและ เรียนภาษาไทย ตั้งแต่เด็ก
แพร	หญิง	พระตะบอง	ทำงานร้าน เฟอร์นิเจอร์	ทำกับข้าว ส่งรีสอร์ท จังหวัดนครราชสีมา	หัดพูดและ เรียนภาษาไทย ที่จังหวัด นครราชสีมา
ริน	หญิง	พระตะบอง	ทำนา	เก็บลำไย จังหวัดลำพูน	หัดพูดและ หัดเรียนภาษาไทย ในประเทศไทย โดยดูหนังดูละคร หัดจำและฝึกเอง
เป๊ก	ชาย	พระตะบอง	ทำนา	ซ่อม รถจักรยานยนต์ จังหวัดสระแก้ว	หัดพูด หัดฟัง ภาษาไทยตอน ทำงานในประเทศ ไทย แต่อ่านไม่ออก

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

แรงงานชาวกัมพูชาภาคการประมง (อำเภอแหลมสิงห์)					
ชื่อ	**เพศ**	**ภูมิลำเนาจังหวัด**	**อาชีพเดิมในประเทศกัมพูชา**	**ก่อนที่จะมาทำงานในจังหวัดจันทบุรี**	**การสื่อสาร**
ดา	ชาย	พระตะบอง	รับจ้างทั่วไป	ประมง จังหวัดระยอง	ภาษาไทยพูด และฟังได้ตอนที่มาทำงานในประเทศไทย
เซา	ชาย	พระตะบอง	ขับรถส่งของ	ทำงานโรงงาน จังหวัดระยอง	พูดภาษาไทยได้ตอนอยู่ในประเทศไทย พูดได้ไม่มาก โดยฟังและพูดตามเพื่อนคนไทย
หมม	ชาย	เกาะกง	รักษาความปลอดภัย	ทำประมง จังหวัดตราด	เรียนพูด และภาษาไทยกับคนไทย และก็เรียนรู้ไปเรื่อย ๆ
เทือน	ชาย	ไพลิน	รับจ้างทั่วไป	ประมง จังหวัดตราด	ทีแรกก็พูดภาษามือและก็เริ่มพูดเริ่มเขียน เริ่มอ่านได้
ยาว	ชาย	ไพลิน	ขับรถขนส่งของ	ประมง จังหวัดนครศรีธรรมราช	หัดเรียนรู้ภาษาไทยด้วยตนเอง ซื้อหนังสือมาหัดอ่าน หัดเขียนจดไว้ทุกวัน

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

แรงงานชาวกัมพูชาภาคการบริการ (อำเภอเมือง)					
ชื่อ	**เพศ**	**ภูมิลำเนา จังหวัด**	**อาชีพเดิมใน ประเทศกัมพูชา**	**ก่อนที่จะมาทำงาน ในจังหวัดจันทบุรี**	**การสื่อสาร**
โบย่า	ชาย	บันเตีย เมียนเจย	เรียนหนังสือ	นักร้อง นักแสดงทั่วไป เรียนหนังสือ	หัดพูดภาษาไทย ตั้งแต่เด็กอ่านออก เขียน ฟังได้ และพูด ภาษาอังกฤษ ภาษาจีนได้
ไต	หญิง	ไพลิน	รับจ้างทั่วไป	เก็บมังคุด จังหวัดตราด	เพื่อนร่วมงานคน ไทยฝึกสอนพูด ฟัง เขียนภาษาไทย
นา	หญิง	ไพลิน	ทำนา	เก็บลำไย จังหวัดลำพูน	หัดพูด หัดฟัง และ จำจากเพื่อน ร่วมงานคนไทย
สา	หญิง	พระตะบอง	ทำเกษตร	ร้านอาหาร จังหวัดตราด	หัดพูดกับเพื่อนและ ลูกค้าคนไทย
คต	หญิง	บันเตีย เมียนเจย	เลี้ยงไก่ ปลูก มะพร้าว	ตัดอ้อยและเย็บผ้า จังหวัดสระแก้ว	หัดจำ หัดฟัง จากลูกค้าและ เพื่อนคนไทย

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ภูมิหลังผู้ให้ข้อมูลหลักที่เป็นแรงงานชาวกัมพูชา ทั้งหมด จำนวน 15 คน เป็นแรงงานภาคการเกษตร (อำเภอโป่งน้ำร้อน) จำนวน 5 คน ภาคการประมง (อำเภอแหลมสิงห์) จำนวน 5 คน และภาคการบริการ (อำเภอเมืองจันทบุรี) จำนวน 5 คน เป็นเพศชาย จำนวน 9 คน และเป็นเพศหญิง จำนวน 6 คน ภูมิลำเนาจังหวัดไพลิน จำนวน 6 คน จังหวัดพระตะบอง จำนวน 6 คน จังหวัดบันเตียเมียนเจย จำนวน 2 คน จำนวน 1 คน และจังหวัดเกาะกง อาชีพเดิมในประเทศกัมพูชาอาชีพทำนา จำนวน 4 คน อาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 4 คน อาชีพขับรถส่งของ จำนวน 2 คน อาชีพทำเกษตร เลี้ยงไก่ ปลูกมะพร้าว จำนวน 2 คน อาชีพทำงานร้านเฟอร์นิเจอร์ จำนวน 1 คน อาชีพรักษาความปลอดภัย จำนวน 1 คน และอาชีพเรียนหนังสือ

จำนวน 1 คน ก่อนที่จะมาทำงานในจังหวัดจันทบุรี อาชีพเก็บลำไยจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 1 คน เก็บลำไยจังหวัดลำพูน จำนวน 2 คน เก็บมังคุดจังหวัดตราด จำนวน 1 คน เลี้ยงไก่ชนดูแลบ้านเถ้าแก่จังหวัดสุรินทร์ จำนวน 1 คน ทำกับข้าวส่งรีสอร์ทจังหวัดนครราชสีมา จำนวน 1 คน ซ่อมรถจักรยานยนต์จังหวัดสระแก้ว จำนวน 1 คน ประมงจังหวัดระยอง จำนวน 1 คน ประมงจังหวัดตราด จำนวน 2 คน และ ประมงจังหวัดนครศรีธรรมราช จำนวน 1 คน ทำงานโรงงานจังหวัดระยอง จำนวน 1 คน นักร้องนักแสดงทั่วไปและเรียนหนังสือ จำนวน 1 คน ทำงานร้านอาหารจังหวัดตราด จำนวน 1 คน และตัดอ้อยและเย็บผ้าจังหวัดสระแก้ว จำนวน 1 คน และการสื่อสารมีแรงงานชาวกัมพูชาจำนวน 2 คน ที่มีการเรียนรู้ภาษาไทยตั้งแต่เด็ก ส่วนแรงงานชาวกัมพูชา จำนวน 13 คน ที่หัดเรียนรู้ภาษาไทย เมื่อตอนเข้ามาทำงานในประเทศไทย ซึ่งในระยะเริ่มแรกที่เข้ามาทำงานในประเทศไทยก็เริ่มจากการสื่อสารด้วยภาษามือ และก็หัดพูด ฟัง อ่าน เขียน โดยจำจากเพื่อนร่วมงานคนไทยและศึกษา หาความรู้เพิ่มเติมด้วยตนเองโดยการดูหนัง ดูละคร และอ่านหนังสือและจดจำ

4.2 วิธีการการสื่อสารกับคนไทยของแรงงานชาวกัมพูชาในจังหวัดจันทบุรีและวิธีการการสื่อสารกับแรงงานชาวกัมพูชาของคนไทยในจังหวัดจันทบุรี

4.2.1 วิธีการการสื่อสารกับคนไทยของแรงงานชาวกัมพูชาในจังหวัดจันทบุรี

ผู้ให้ข้อมูลได้กล่าวว่า การที่บุคคลหนึ่งไปอยู่ในอีกวัฒนธรรมหนึ่ง ซึ่งมีการเปลี่ยนแปลงทั้งสภาพสังคม สิ่งแวดล้อม รวมถึงวัฒนธรรมที่แตกต่างจากวัฒนธรรมเดิมที่คุ้นเคย ก็อาจทำให้เกิดการปรับตัวเพื่อให้อยู่ในวัฒนธรรมใหม่ได้อย่างมีความสุข แรงงานชาวกัมพูชาก็เช่นกันที่จะต้องผลัดถิ่นเพื่อเข้ามาทำงานในประเทศไทย ก็ต้องมาเจอวัฒนธรรมใหม่ โดยเฉพาะภาษาไทยที่แตกต่างไปจากภาษากัมพูชาอย่างเห็นได้ชัด ดังนั้นผู้ให้ข้อมูลจึงมีวิธีการการสื่อสารกับคนไทยของแรงงานชาวกัมพูชาในจังหวัดจันทบุรี เพื่อให้สามารถสื่อสารกับคนไทยอย่างมีประสิทธิภาพภายใต้วัฒนธรรมใหม่

จากการสัมภาษณ์เชิงลึก พบว่า ผู้ให้ข้อมูลหลักที่เป็นแรงงานชาวกัมพูชาในจังหวัดจันทบุรี มีวิธีการการสื่อสารกับคนไทยในจังหวัดจันทบุรี จำนวน 7 วิธี ดังนี้ 1. การพัฒนาสีหน้าท่าทางในเชิงบวก 2. การยับยั้งความเป็นตัวเอง 3. การหลีกเลี่ยงการโต้แย้ง 4. การเจรจาต่อรอง 5. การเลียนแบบ 6. การเผชิญหน้า และ 7. การหลีกเลี่ยง โดยอธิบายได้ดังนี้

4.2.1.1 การพัฒนาสีหน้าท่าทางในเชิงบวก

จากการสัมภาษณ์เชิงลึก พบว่า ผู้ให้ข้อมูลหลักที่เป็นแรงงานชาวกัมพูชาบางรายเลือกใช้วิธีการการสื่อสารด้วยการพัฒนาสีหน้าท่าทางในเชิงบวกกับกลุ่มคนไทย ที่เป็น

ผู้ประกอบการ นายจ้าง เพื่อนร่วมงานคนไทย เพราะว่า กลุ่มคนไทยเหล่านี้เป็นผู้ที่อยู่ใกล้ชิด มีความสนิทสนม ใช้ชีวิตประจำวันและชีวิตทำงานร่วมกันเกือบทุกวัน ดังนั้นการพัฒนาสีหน้าท่าทางในเชิงบวก จึงเป็นการสื่อสารที่ผู้ให้ข้อมูลที่เป็นแรงงานชาวกัมพูชา ต้องการแสดงอารมณ์ความรู้สึกเชิงบวกต่อคนผู้ประกอบการ นายจ้าง เพื่อนร่วมงานคนไทย โดยแสดงออกให้เห็นถึงอาการพฤติกรรมการสื่อสารที่สุภาพ อ่อนน้อม ถ่อมตน ความกระตือรือร้นในการทำงาน ความตั้งใจ เช่น การตั้งใจฟัง การมีใบหน้าที่ยิ้มแย้ม แจ่มใส การแสดงสายตาที่อ่อนโยน การพยักหน้ารับ การก้มหัว การกระพริบตา การกระตือรือร้นในการทำงาน

ผู้ให้ข้อมูลหลักที่เป็นแรงงานชาวกัมพูชาภาคการเกษตร อธิบายว่า ตอนมาอยู่ที่ประเทศไทยใหม่ ๆ พูดฟังภาษาไทยไม่เป็น เวลาทำงานอะไรก็ลำบาก จะสื่อสารในแต่ละครั้งก็ต้องพูดเป็นภาษาใบ้ ตอนแรก ๆ ก็หัดพูด หัดคุยกับเพื่อนคนไทยเพราะอยู่ด้วยกันทุกวัน มีอะไรไม่เข้าใจก็ถามหัดเรื่อย ๆ ดังคำให้สัมภาษณ์ว่า “...ฟังไม่ออก พูดไม่เป็นก็ได้แต่ยิ้ม ครับ...” (เกียง, การสื่อสารระหว่างบุคคล, 25 พฤศจิกายน 2563)

ผู้ให้ข้อมูลหลักที่เป็นแรงงานชาวกัมพูชาภาคการประมง อธิบายว่า ตนมาทำงานในประเทศไทยไม่เคยได้เรียนภาษาไทยมาก่อนเลย แต่มาอยู่ประเทศไทยหลายสิบปีแล้ว พูดฟังภาษาได้คล่องมาทำงานเป็นลูกเรือประมง ทำทุกอย่างที่อยู่ในเรือแล้วแต่ไต๋เรือจะสั่ง ทำความสะอาดเรือ ปะ ถัก อวน ดึงอวน วางอวน ลากปลาขึ้น คัดแยกปลา มีเวลาพัก 2-3 ชั่วโมง ในแต่ละวันไม่ได้คุยกับใครนอกจากฟังคำสั่งไต๋เรือ และก็คุยกับเพื่อน ๆ บ้างเวลาที่ทำงานด้วยกัน ดังคำสัมภาษณ์ว่า “..ไม่ได้คุยกับใครเลยครับ ฟังไต๋ด่า ไต๋สั่ง ตั้งใจรีบทำงานให้เสร็จแล้วก็นอนพักครับ..” (ปอง, การสื่อสารระหว่างบุคคล, 25 กุมภาพันธ์ 2564)

ผู้ให้ข้อมูลหลักที่เป็นแรงงานชาวกัมพูชาภาคการบริการ คนที่ 1 อธิบายว่า ตอนที่เข้ามาทำงานที่ประเทศไทยใหม่ ๆ พูดคุยกับคนไทยไม่รู้เรื่อง ฟังไม่ออก พูดไม่เป็นเพราะไม่เคยเรียนภาษาไทยมาก่อนเวลาฟังคนไทยพูดกัน ก็คิดว่าว่าภาษาไทยมันยากมาก คนไทยทำอะไรก็ทำตาม แต่ก็ไม่รู้ว่าทำกันเพราะอะไร ดังคำให้สัมภาษณ์ว่า “..หลังเลิกงาน เพื่อน ๆ นั่งคุยกัน ผมก็นั่งฟัง และก็พยักหน้า เพื่อนหัวเราะผมก็หัวเราะ...” (เกียง, การสื่อสารระหว่างบุคคล, 25 พฤศจิกายน 2563)

ผู้ให้ข้อมูลหลักที่เป็นแรงงานชาวกัมพูชาภาคการบริการ อธิบายต่อว่า แต่ปัจจุบันทำงานมาหลายปี พูดและฟังภาษาไทยได้คล่องแล้ว เพราะพูดคุยเป็นภาษาไทยกับเถ้าแก่และเพื่อนคน

ไทยทุกวัน เวลาไม่เข้าใจอะไรก็จะถาม ดังคำให้สัมภาษณ์ว่า “.....ถามหลายครั้งจนโดนด่า ผมก็นั่งกระพริบตา เขาก็ไม่ด่าแล้วครับ...” (เกียง, การสื่อสารระหว่างบุคคล, 25 พฤศจิกายน 2563)

ผู้ให้ข้อมูลหลักที่เป็นแรงงานชาวกัมพูชาภาคการบริการ คนที่ 2 อธิบายว่า มาทำงานครั้งแรกที่ร้านอาหาร จะพูดภาษามือกับเพื่อนคนไทยกับเถ้าแก่มากที่สุด ส่วนคนอื่น ๆ ก็ไม่เคยได้คุยอะไร ใครเพราะคนอื่น ๆ ก็เป็นลูกค้ากลัวเขาไม่รู้เรื่อง ดังคำให้สัมภาษณ์ว่า “…ลูกค้าเรียกฉัน ฉันส่ายหัว แล้วฉันก็มาขอร้องให้เพื่อนคนไทยไปแทน เพื่อนคนไทยก็บ่น ๆ ฉันก็ก้มหัว เพื่อนคนไทยก็ไปแทน....” (เกียง, การสื่อสารระหว่างบุคคล, 25 พฤศจิกายน 2563)

จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลักที่เป็นแรงงานชาวกัมพูชา ผู้วิจัยสามารถสรุปถึงวิธีการการสื่อสารด้วยการพัฒนาสีหน้าท่าทางในเชิงบวกไว้ว่า การพัฒนาสีหน้าท่าทางในเชิงบวกเป็นวิธีการสื่อสารวัฒนธรรมร่วม วิธีหนึ่งที่ผู้ให้ข้อมูลหลักที่เป็นแรงงานชาวกัมพูชา ได้เลือกใช้กับผู้ประกอบการ นายจ้าง เพื่อนร่วมงานคนไทย เนื่องจากมองว่า กลุ่มคนไทยเหล่านี้เป็นผู้ที่อยู่ใกล้ชิดมีความสนิทสนม เพราะต้องใช้ชีวิตประจำวันและชีวิตทำงานร่วมกัน ต้องพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกันเสมอ และต้องพูดคุยสื่อสารด้วยกันทุกวัน ดังนั้นจึงเลือกวิธีการการสื่อสารด้วยการพัฒนาสีหน้าท่าทางในเชิงบวก โดยการแสดงกิริยาท่าทางที่เป็นมิตร เช่น การแสดงสีหน้าและแววตาที่ยิ้มแย้มแจ่มใส อ่อนโยน กิริยาท่าทางที่ สุภาพ ความกระตือรือร้นในการทำงาน ความเขินอาย เพื่อสนองพฤติกรรมของผู้ประกอบการ นายจ้าง และเพื่อนร่วมงานคนไทย

4.2.1.2 การยับยั้งความเป็นตัวเอง

จากการสัมภาษณ์เชิงลึก พบว่า ผู้ให้ข้อมูลหลักที่เป็นแรงงานชาวกัมพูชาบางรายเลือกใช้วิธีการการสื่อสารด้วยการยับยั้งความเป็นตัวเองกับกลุ่มคนไทย ที่เป็นผู้ประกอบการ นายจ้าง เพื่อนร่วมงานคนไทย เพราะว่ากลุ่มคนไทยเหล่านี้เป็นผู้ที่อยู่ใกล้ชิด มีความสนิทสนม ใช้ชีวิตประจำวันและชีวิตทำงานร่วมกันเกือบทุกวัน ดังนั้น การยับยั้งความเป็นตัวเอง จึงเป็นการสื่อสารที่ผู้ให้ข้อมูลแรงงานชาวกัมพูชา ใช้ความเงียบเพื่อต้องการแสดงอารมณ์ ความรู้สึก นึ่งเฉย กับผู้ประกอบการ นายจ้าง เพื่อนร่วมงานคนไทย โดยแสดงออกให้เห็นถึงอาการพฤติกรรมการสื่อสารที่อดทนอดกลั้น เช่น การก้มหัว การนั่งนิ่ง ๆ การกุมมือ

ผู้ให้ข้อมูลหลักที่เป็นแรงงานชาวกัมพูชาภาคการเกษตร อธิบายว่า เวลาที่ไม่พอใจหรือไม่เห็นด้วยกับคนไทย เช่น เวลาโกรธเพื่อนก็จะอดทนเก็บไว้ในใจ ไม่ได้แสดงออกอารมณ์โกรธให้เพื่อนเห็น ดังคำสัมภาษณ์ว่า “..ถ้าผมอยู่ในประเทศผม ผมต่อยมันไปนานแล้ว นี่ผมกลัวเถ้าแก่ด่า

ผมก็เลยไม่อยากโต้เถียง ไม่อยากทะเลาะกับเพื่อน ก็เลยเฉย ๆ ครับ...." (เกียง, การสื่อสารระหว่างบุคคล, 25 พฤศจิกายน 2563)

ผู้ให้ข้อมูลหลักที่เป็นแรงงานชาวกัมพูชาภาคการประมง อธิบายว่า เวลาออกเรือก็อยู่ด้วยกันทุกวันกับไต๋เรือและเพื่อน ๆ ไต๋เรือเป็นคนโมโหง่าย เสียงดัง ชอบดุ ด่าทุกคนที่ทำผิด ลูกเรือทุกคนไม่มีใครชอบ แต่ทุกคนก็เงียบไม่กล้าเถียง ดังคำให้สัมภาษณ์ว่า "...ผมโดนด่า โดนชี้หน้า แต่ผมก้มหน้า ทำงานอย่างเดียว อดทนครับ ...." (ยอด, การสื่อสารระหว่างบุคคล, 25 พฤศจิกายน 2563)

ผู้ให้ข้อมูลหลักที่เป็นแรงงานชาวกัมพูชาภาคการบริการ อธิบายว่า ในเวลาไม่พอใจหรือไม่เห็นด้วยกับคนไทยโดยเฉพาะเพื่อน ตนเองก็จะตั้งใจทำงานของตนเองจนเสร็จและไม่ได้เถียงอะไร ดังคำให้สัมภาษณ์ว่า "...เพื่อนเอามือมาจิ้มหัว แล้วก็ด่า ฉันก็ฟังและล้างจานไปเรื่อย ๆ.." (เซิง, การสื่อสารระหว่างบุคคล, 25 พฤศจิกายน 2563)

จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลักที่เป็นแรงงานชาวกัมพูชา ผู้วิจัยสามารถสรุปถึงวิธีการการสื่อสารด้วยการยับยั้งความเป็นตัวเองกับกลุ่มคนไทย ได้แก่ ผู้ประกอบการ นายจ้าง เพื่อนร่วมงานคนไทย เนื่องจากมองว่า กลุ่มคนไทยเหล่านี้เป็นผู้ที่อยู่ใกล้ชิด มีความสนิทสนม เพราะต้องใช้ชีวิตประจำวันและชีวิตทำงานร่วมกัน ต้องพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกันเสมอ และต้องพูดคุยสื่อสารด้วยกันทุกวัน ดังนั้นจึงเลือกวิธีการการสื่อสารด้วยการยับยั้งความเป็นตัวเอง เพื่อแสดงให้เห็นถึงความไม่พอใจด้วยการอดทนอดกลั้น การนิ่งเฉย ๆ การไม่โต้ตอบ เพื่อสนองพฤติกรรมของผู้ประกอบการ นายจ้าง และเพื่อนร่วมงานคนไทย

4.2.1.3 การหลีกเลี่ยงการโต้แย้ง

จากการสัมภาษณ์เชิงลึก พบว่า ผู้ให้ข้อมูลหลักที่เป็นแรงงานชาวกัมพูชาบางรายเลือกใช้วิธีการการสื่อสารด้วยการหลีกเลี่ยงการโต้แย้งกับกลุ่มคนไทย ที่เป็นผู้ประกอบการ นายจ้าง เพื่อนร่วมงานคนไทย เพราะว่ากลุ่มคนไทยเหล่านี้เป็นผู้ที่อยู่ใกล้ชิด มีความสนิทสนม ใช้ชีวิตประจำวันและชีวิตทำงานร่วมกันเกือบทุกวัน ดังนั้น การหลีกเลี่ยงการโต้แย้ง จึงเป็นการสื่อสารที่ผู้ให้ข้อมูลที่เป็นแรงงานชาวกัมพูชา แสดงการหลีกเลี่ยงการพูดถึงประเด็นที่จะทำให้เกิดการโต้แย้งกันขึ้นระหว่างตนกับ ผู้ประกอบการ นายจ้าง เพื่อนร่วมงานคนไทยโดยแสดงออกให้เห็นถึงพฤติกรรมการไม่โต้เถียง เช่น การไม่ขัดใจ การตามใจ การยอม การไม่สู้ การไม่ปฏิเสธ

ผู้ให้ข้อมูลหลักที่เป็นแรงงานชาวกัมพูชาภาคการประมง อธิบายว่า ตนเป็นลูกเรือทำงานในเรือหลายเดือนกว่าจะขึ้นฝั่ง ในเรือก็มีทั้งเพื่อนกัมพูชาและเพื่อนคนไทย บางวันหลังเลิกงานก็นั่งกินเหล้ากัน คุยกันเรื่องทั่ว ๆ ไป เวลาเพื่อนเมาก็หาคำพูดมากมาย มาด่าผม ผมก็นั่งฟังเฉย ๆ เพราะเพื่อน คนนี้เวลาเมาก็เป็นแบบนี้เสมอ ดังคำให้สัมภาษณ์ “..เมากี่ครั้ง ก็แบบเดิม เดี่ยวหายเมา ก็ลืม...” (คุณรี นามสมมุติ, การสื่อสารระหว่างบุคคล, 30 มีนาคม 2564)

ผู้ให้ข้อมูลหลักที่เป็นแรงงานชาวกัมพูชาภาคการบริการ อธิบายว่า ช่วงแรก ๆ ที่เข้ามาทำงานในประเทศไทยรู้สึกไม่ชอบนายจ้าง เพราะนายจ้างชอบพูดตะคอก ดุ เสียงดัง ทำอะไรผิดเล็กน้อยก็หักเงินเดือน ฉันก็แอบไปนั่งร้องไห้ทุกครั้ง แต่หลังจากทำงานได้หลายปีก็รู้ว่านิสัยนายจ้างว่าเป็นคนดุ จริงใจ เสียงดัง และเข้มงวดกับกฎระเบียบ เพราะว่าต้องดูแลลูกน้องหลายคนต้องเข้มแข็งถึงจะปกครองลูกน้องได้ ให้สัมภาษณ์ว่า “….ตอนนี้โดนดุ โดนด่า น้อยลงแล้วค่ะ เพราะว่าไม่ขัดใจนายจ้าง และก็ทำตามใจนายจ้างเสมอค่ะ….” (เซิง, การสื่อสารระหว่างบุคคล, 28 พฤศจิกายน 2563)

จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลักที่เป็นแรงงานชาวกัมพูชา ผู้วิจัยสามารถสรุปถึงวิธีการการสื่อสารด้วยการหลีกเลี่ยงการโต้แย้ง เป็นวิธีการสื่อสารวัฒนธรรมร่วม วิธีหนึ่งที่ผู้ให้ข้อมูลที่เป็นแรงงานชาวกัมพูชา ได้เลือกใช้กับผู้ประกอบการ นายจ้าง เพื่อนร่วมงานคนไทย เนื่องจากมองว่า กลุ่มคนไทยเหล่านี้เป็นผู้ที่อยู่ใกล้ชิด มีความสนิทสนม เพราะต้องใช้ชีวิตประจำวันและชีวิตทำงานร่วมกัน ต้องพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกันเสมอ และต้องพูดคุยสื่อสารด้วยกันทุกวัน ดังนั้นจึงเลือกวิธีการการสื่อสารด้วยการหลีกเลี่ยงการโต้แย้งต่อผู้ประกอบการ นายจ้าง และเพื่อนร่วมงานคนไทย เพื่อเป็นการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันและเป็นการลดความขัดแย้งจากการทำงานและชีวิตประจำวันให้อยู่ร่วมกันอย่างสงบสุข

4.2.1.4 การเจรจาต่อรอง

จากการสัมภาษณ์เชิงลึก พบว่า ผู้ให้ข้อมูลหลักที่เป็นแรงงานชาวกัมพูชามีเพียงภาคการบริการภาคเดียว และเป็นบางรายเท่านั้นที่เลือกใช้วิธีการการสื่อสารด้วยการเจรจาต่อรองกับกลุ่ม คนไทย ที่เป็นพ่อค้าแม่ค้า เพราะพ่อค้าแม่ค้ามีอาชีพค้าขาย ดังนั้นการต่อรองซื้อสินค้าจึงสามารถต่อรองซื้อขายได้ ซึ่งผู้ให้ข้อมูลที่เป็นแรงงานชาวกัมพูชาภาคการบริการ สามารถตกลงกันอย่างเปิดเผยกับพ่อค้าแม่ค้าโดยแสดงออกให้เห็นถึงพฤติกรรมการสื่อสารที่แสดงให้เห็นถึงการพูดคุยกัน ตกลงร่วมกัน เพื่อให้ได้ประโยชน์ร่วมกัน เช่น การต่อรอง การอ้อนวอน การร้องขอ การขอความเห็นใจ

ผู้ให้ข้อมูลหลักที่เป็นแรงงานชาวกัมพูชาภาคการบริการ อธิบายว่า ตนได้เลือกใช้วิธีการการเจรจาต่อรองกับคนไทย โดยเลือกใช้กับพ่อค้าแม่ค้าเท่านั้น เพราะว่าตนเองได้พบเจอ พูดคุยกับพ่อค้าแม่ค้าทุกวัน ทำให้เกิดความสนิทสนมคุ้มเคย ซึ่งตนเป็นแม่ครัว อยู่ครัวลุงเต้น ต้องซื้ออาหารที่สะอาด และสด ทุกวัน เพื่อนำไปทำอาหารให้กับทางร้านครัวลุงเต้น จึงมีโอกาสได้ทำการเจรจาต่อรองเพื่อให้พ่อค้าแม่ค้า ยอมรับข้อตกลงหรือข้อต่อรองของตนซึ่งเป็นลูกค้า ทั้งนี้พ่อค้าแม่ค้า รวมถึงตนเองก็จะได้รับประโยชน์ร่วมกัน ดังคำให้สัมภาษณ์ “....สวัสดีค่ะพี่คนสวย กุ้งกิโลละกี่บาท ถ้าวันนี้หนูซื้อหลายกิโล ช่วยลดราคาให้หนูหน่อยได้ไหมคะ หนูมาซื้อที่ร้านพี่คนสวยทุกวันเลยค่ะ....” (ตาล, การสื่อสารระหว่างบุคคล, 28 พฤศจิกายน 2563)

จากการสัมภาษณ์หลักผู้ให้ข้อมูลที่เป็นแรงงานชาวกัมพูชาภาคการบริการ ผู้วิจัยสามารถสรุปถึงวิธีการการสื่อสารด้วยการเจรจาต่อรองไว้ว่า การเจรจาต่อรองเป็นวิธีการสื่อสารวัฒนธรรมร่วม วิธีหนึ่งที่ผู้ให้ข้อมูลที่เป็นแรงงานชาวกัมพูชาภาคการบริการ ได้เลือกใช้กับพ่อค้าแม่ค้าเท่านั้น เพราะว่าพ่อค้าแม่ค้ามีอาชีพขายของซึ่งก็ต้องสามารถต่อรองซื้อสินค้าได้ประกอบกับได้รับผลประโยชน์ร่วมกันทั้งสองฝ่าย และผู้ให้ข้อมูลที่เป็นแรงงานชาวกัมพูชาภาคการบริการเหล่านี้ได้พบเจอกับพ่อค้าแม่ค้าทุกวันทำให้เกิดความสนิทและกล้าที่จะพูดคุยต่อรองกันได้อย่างไม่เขินอาย และผู้ให้ข้อมูลที่เป็นแรงงานชาวกัมพูชาภาคการบริการเหล่านี้ก็เป็นผู้ที่พูดและฟังภาษาไทยได้คล่อง ดังนั้นจึงเลือกวิธีการการสื่อสารด้วยการเจรจาต่อรอง โดยการแสดงกิริยาท่าทางอ้อนวอนอย่างเป็นมิตร เช่น การแสดงสีหน้าและแววตาที่อ่อนน้อม การกล่าวสวัสดี การยกมือไหว้ การโบกมือ เพื่อสนองพฤติกรรมของพ่อค้าแม่ค้าให้ยินยอมตกลงร่วมกัน

4.2.1.5 การเลียนแบบ

จากการสัมภาษณ์เชิงลึก พบว่า ผู้ให้ข้อมูลหลักที่เป็นแรงงานชาวกัมพูชาบางรายเลือกใช้วิธีการการสื่อสารด้วยการเลียนแบบกับกลุ่มคนไทย ที่เป็นเพื่อนร่วมงานคนไทย เพราะว่าเพื่อนคนไทยเป็นผู้ที่อยู่ใกล้ชิด มีความสนิทสนม ใช้ชีวิตประจำวันและชีวิตทำงานร่วมกันเกือบทุกวันมีอะไรก็ปรึกษาหารือและช่วยเหลือกันเสมอ ดังนั้น การเลียนแบบ จึงเป็นการสื่อสารที่ผู้ให้ข้อมูลที่เป็นแรงงานชาวกัมพูชาต้องการปรับพฤติกรรมของตนให้มีลักษณะคล้ายกับเพื่อนคนไทย เพื่อให้เอกลักษณ์ทางวัฒนธรรมของตนมีความแตกต่างลดน้อยลง โดยแสดงออกให้เห็นถึงพฤติกรรมการเลียนแบบ การเอาอย่างการทำตาม ในเรื่องของการแต่งกาย การกินอาหาร การพูดภาษาไทย

ผู้ให้ข้อมูลหลักที่เป็นแรงงานชาวกัมพูชาภาคการเกษตร อธิบายว่า ก่อนเดินทางเข้ามาทำงานในประเทศไทยตนเองได้มีการเตรียมตัวมาก่อน โดยการเรียนรู้ภาษาไทยที่หมู่บ้าน เป็นการสอนภาษาไทยที่จัดโดยผู้นำชุมชนที่จัดตั้งขึ้นสำหรับคนกัมพูชา ที่ต้องการเดินทางเข้ามาเป็นแรงงานในประเทศไทย แต่เป็นการเรียนรู้พื้นฐานเบื้องต้น และเมื่อมาใช้ชีวิตจริงในประเทศไทยก็ต้องมาศึกษามาเรียนรู้ เลียนแบบคนไทย เพิ่มเติม เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการทำงานและเป็นประโยชน์ต่อการใช้ชีวิตประจำวันดังคำให้สัมภาษณ์ว่า "...ผมเรียนน้อย เลยต้องมาเรียนเพิ่ม ดูทีวี ดูอินเตอร์เน็ต และก็จำ หัดพูด หัดฟังตามคนไทย ครับ..." (เรียบ, การสื่อสารระหว่างบุคคล, 28 พฤศจิกายน 2563)

ผู้ให้ข้อมูลหลักที่เป็นแรงงานชาวกัมพูชาภาคการประมง คนที่ 1 อธิบายว่า วัฒนธรรมการแต่งกายของคนกัมพูชามีลักษณะคล้ายกับคนไทย คือ ใส่เสื้อผ้า มิดชิด แต่เมื่อมาทำงานในประเทศไทยก็ต้องปรับพฤติกรรมการแต่งกายตามสถานที่และอาชีพ ดังคำให้สัมภาษณ์ว่า "....ตอนแรก ออกเรือใหม่ ๆ ผมนุ่งกางเกงยีนขาสั้น แต่เห็นเพื่อนคนไทยใส่กางเกงขาก๊วยลงเรือ ก็ใส่ตาม ใส่ง่าย สบายดีครับ..." (ยอด, การสื่อสารระหว่างบุคคล, 28 พฤศจิกายน 2563)

ผู้ให้ข้อมูลหลักที่เป็นแรงงานชาวกัมพูชาภาคการประมง คนที่ 2 อธิบายว่า วัฒนธรรมการกินอาหารของคนประเทศกัมพูชา คือ กินอาหารด้วยมือ เป็นกันเอง นั่งล้อมวงบนเสื่อ และกินข้าวเจ้า ไม่กินเผ็ด และลักษณะวัฒนธรรมการกินอาหารของคนไทยก็ไม่ต่างจากกัมพูชามาก คนไทยจะใช้ช้อนในการตักอาหาร กินข้าวเจ้าและนั่งล้อมวงเหมือนกัน แต่กินอาหารที่มีรสเผ็ด ซึ่งตนมาทำงานในประเทศไทย มาเป็นลูกเรือต้องออกเรือหลายเดือนจะเลือกกินไม่ได้ มีอะไรก็ต้องกินแบบนั้น ช่วงแรก ๆ ก็ต้องปรับตัวและทนกินเพื่อให้ชีวิตอยู่รอด แต่ปัจจุบันก็ปรับตัวได้ ดังคำให้สัมภาษณ์ว่า "..เมื่อก่อนกินเผ็ดไม่ได้เลย แต่ตอนนี้ถ้ากับข้าวไม่ได้ใส่พริก ก็ไม่อร่อย..." (อ่อง, การสื่อสารระหว่างบุคคล, 28 พฤศจิกายน 2563)

จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลักที่เป็นแรงงานชาวกัมพูชา ผู้วิจัยสามารถสรุปถึงวิธีการ การสื่อสารด้วยการเลียนแบบไว้ว่าการเลียนแบบเป็นวิธีการสื่อสารวัฒนธรรมร่วม วิธีหนึ่งที่ผู้ให้ข้อมูลที่เป็นแรงงานชาวกัมพูชาได้เลือกใช้กับเพื่อนร่วมงานคนไทย เพราะว่ากลุ่มคนไทยเหล่านี้เป็นผู้ที่อยู่ใกล้ชิด มีความสนิทสนม และต้องใช้ชีวิตประจำวันและชีวิตทำงานร่วมกัน ต้องพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกันเสมอ และต้องพูดคุยสื่อสารด้วยกันทุกวัน ดังนั้นจึงเลือกวิธีการการสื่อสารด้วยการเลียนแบบเพื่อนคนไทย โดยการปรับเปลี่ยนเลียนแบบพฤติกรรมการแต่งกาย การกินอาหาร การเรียนรู้

ภาษาไทยตามเพื่อนคนไทย เพื่อความอยู่รอดในสภาพแวดล้อมในสังคมวัฒนธรรมใหม่ และเพื่อความสะดวก ความเหมาะสมกับการประกอบอาชีพ

4.2.1.6 การเผชิญหน้า

จากการสัมภาษณ์เชิงลึก พบว่า ผู้ให้ข้อมูลหลักที่เป็นแรงงานชาวกัมพูชาภาคการประมง บางรายเลือกใช้วิธีการการสื่อสารด้วยการเผชิญหน้ากับกลุ่มคนไทย ที่เป็นผู้ประกอบการ เพราะว่าผู้ประกอบการมีพฤติกรรม โกงค่าแรง และเอาเปรียบ ผู้ให้ข้อมูลหลักที่เป็นแรงงานชาวกัมพูชาภาคการประมง ดังนั้นการเผชิญหน้า จึงเป็นการสื่อสารที่ผู้ให้ข้อมูลที่เป็นแรงงานชาวกัมพูชา ต้องการแสดงอารมณ์ ความรู้สึก ไม่พอใจ โกรธเคือง ต่อผู้ประกอบการ นายจ้าง ที่มีพฤติกรรมไม่ดี โดยแสดงออกให้เห็นถึงพฤติกรรมการสื่อสารที่ก้าวร้าว รุนแรง เช่น การแสดงสายตาที่ขุ่นเคือง การโต้แย้ง การขว้างของ การพูดเสียงดังใส่ การแข็งข้อ ไม่อ้อนน้อม การไม่ยอม

ผู้ให้ข้อมูลที่เป็นแรงงานชาวกัมพูชาภาคการประมง คนที่ 1 อธิบายว่า ตนรู้สึกไม่ชอบเถ้าแก่เพราะเถ้าแก่ชอบเอาเปรียบลูกเรือ ผมทำประมง ประมาณ 20 ปี และเลือกใช้วิธีการการสื่อสารด้วยวิธีการการเผชิญหน้ากับเถ้าแก่คนปัจจุบัน เพราะว่า เถ้าแก่ไม่กล้าไล่ออก เพราะผมทำงานมานาน มีประสบการณ์มากกว่าคนอื่น ดังคำให้สัมภาษณ์ว่า “...ผมเคยเป็นไต๋เรือ แต่ตอนนี้ไม่ได้เป็นแล้ว เพราะว่ากฎหมายไม่ให้แรงงานชาวกัมพูชาเป็น ผมเคยถูกเถ้าแก่เอาเปรียบค่าแรง เถ้าแก่ให้เงินผมวันละ 200 แต่ขั้นต่ำต้องให้ผม 300 ผมก็เลยมีปัญหาเถียงและทะเลาะกับเถ้าแก่จนถึงขึ้นศาล 2-3 ครั้งแล้วครับ เถ้าแก่จึงยอมจ่ายค่าแรงให้ผมตามกฎหมาย....” (ชิว, การสื่อสารระหว่างบุคคล, 28 พฤศจิกายน 2563)

ผู้ให้ข้อมูลหลักที่เป็นแรงงานชาวกัมพูชาภาคการประมง คนที่ 2 อธิบายว่า ตนเคยออกเรือลากที่คลองใหญ่ จังหวัดตราด มาก่อน รวมทำงานในประเทศไทยก็ 20 ปี และก็ได้เจอนายจ้างที่เอาเปรียบค่าแรง ดังคำให้สัมภาษณ์ว่า “...ผมรู้ว่าเถ้าแก่โกงค่าแรง แต่ผมทำอะไรไม่ได้ ได้แต่มองตาแข็ง ผมก็คิดว่าทำบุญไปครับ ....” (ยอด, การสื่อสารระหว่างบุคคล, 28 พฤศจิกายน 2563)

ผู้ให้ข้อมูลหลักที่เป็นแรงงานชาวกัมพูชาภาคการประมง คนที่ 3 อธิบายว่า เมื่อก่อนตอนที่อยู่ประเทศอินโดนีเซีย 2 ปี มีความรู้สึกเกลียด ไต๋เรือ เพราะว่าไต๋เรือ ทำร้าย ทุบตี ลูกเรือ และฆ่าลูกเรือทิ้งกลางทะเล แต่ปัจจุบันมาทำงานประเทศไทยได้ 20 ปีแล้ว ความรู้สึกเกลียดก็น้อยลง แต่ก็ยังไม่หายไป เพราะมันเป็นประสบการณ์เลวร้ายที่ผมอยู่ในเหตุการณ์นั้นด้วย ดังคำให้สัมภาษณ์ว่า “...ตอนที่อยู่อินโด เพื่อนผมอยากกลับบ้าน แต่ไต๋ไม่ให้กลับ ไต๋เอาเหล็กตีหัวเพื่อน หัวแตก

เลือดไหลเต็มหัวเต็มหน้า ผมก็เข้าไปช่วยเพื่อน แล้วก็ตะโกนใส่ไต๋ว่าเกิดมาตายก็ตายครั้งเดียวจะหยุดตีเพื่อนผมไหม...." (ปอง, การสื่อสารระหว่างบุคคล, 28 พฤศจิกายน 2563)

จากคำสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลักที่เป็นแรงงานชาวกัมพูชาภาคการประมง ผู้วิจัยสามารถสรุปถึงวิธีการการสื่อสารการเผชิญหน้าไว้ว่า การเผชิญหน้าเป็นวิธีการสื่อสารวัฒนธรรมร่วมวิธีหนึ่งที่แรงงานชาวกัมพูชาภาคการประมงได้เลือกใช้กับผู้ประกอบการ นายจ้าง ที่มีพฤติกรรมโหดร้าย เอาเปรียบ โกงค่าแรง และทำร้ายร่างกาย ลูกเรือ ดังนั้นจึงเลือกวิธีการการสื่อสารด้วยการเผชิญหน้า โดยการแสดงอารมณ์ กิริยาท่าทางที่ก้าวร้าว และรุนแรง การแสดงสายตาโกรธเคือง การโต้แย้ง การพูดเสียงดัง การไม่อ้อนน้อม การไม่ทำตาม และการไม่ยอม เพื่อให้ได้มาซึ่งสิทธิของตนเอง และเพื่อให้ผู้ประกอบการ นายจ้าง รู้ว่าแรงงานชาวกัมพูชาไม่พอใจกับการกระทำของผู้ประกอบการกับนายจ้าง

4.2.1.7 การหลีกเลี่ยง

จากการสัมภาษณ์เชิงลึก พบว่า ผู้ให้ข้อมูลหลักที่เป็นแรงงานชาวกัมพูชาบางรายเลือกใช้วิธีการการสื่อสารด้วยการหลีกเลี่ยงกับกลุ่มคนไทย ที่เป็นตำรวจ เนื่องจากมีประสบการณ์ทางตรงและประสบการณ์ทางอ้อม จากการดูข่าวสารที่ตำรวจเป็นผู้มีอำนาจ เป็นผู้มีอิทธิพล น่าเกรงขาม น่ากลัว ดังนั้น การหลีกเลี่ยง จึงเป็นการสื่อสารที่ผู้ให้ข้อมูลที่เป็นแรงงานชาวกัมพูชา ละเว้นกิจกรรมหรือละเว้นการติดต่อสื่อสารหรือเว้นระยะห่าง จากผู้ที่มีอำนาจเพื่อให้ตนเองปลอดภัย โดยแสดงออกให้เห็นถึงพฤติกรรม การบ่ายเบี่ยง การหลบหลีก การบอกปัด

ผู้ให้ข้อมูลที่เป็นแรงงานชาวกัมพูชาภาคการเกษตร คนที่ 1 อธิบายว่า ตนไม่เคยชอบตำรวจ เพราะเคยดูข่าวที่ไม่ดีเกี่ยวกับตำรวจ ดังคำให้สัมภาษณ์ว่า "....ข่าวตำรวจขูดรีดแรงงานต่างด้าวมีมากมาย ไม่รู้ว่าตำรวจจริงหรือตำรวจปลอม ถ้าเห็นแต่ไกลก็ถอยห่างเลยค่ะ เพราะกลัวโดนขูดรีดเหมือนในข่าว ...." (บุญ, การสื่อสารระหว่างบุคคล, 28 พฤศจิกายน 2563)

ผู้ให้ข้อมูลที่เป็นแรงงานชาวกัมพูชาภาคการเกษตร คนที่ 2 อธิบายว่า ตนได้ใช้วิธีการการสื่อสารกับคนไทยหลายวิธี แต่ได้เลือกใช้วิธีการการหลีกเลี่ยงกับตำรวจ เพราะจากประสบการณ์เพื่อนเล่าให้ฟังในทางที่ไม่ดีอยู่บ่อย ๆ ดังคำให้สัมภาษณ์ว่า "...ถึงผมจะทำงานถูกกฎหมาย แต่ถ้าเจอตำรวจที่ไหนก็หลบหลีกดีกว่าครับ ...." (เรียบ, การสื่อสารระหว่างบุคคล, 28 พฤศจิกายน 2563)

ผู้ให้ข้อมูลที่เป็นแรงงานชาวกัมพูชาภาคการประมง อธิบายว่า เคยเจอประสบการณ์ที่ไม่ดีกับตัวเอง จึงรู้สึกว่าตำรวจนิสัยไม่ดี ใช้อำนาจในทางที่ผิด ดังคำให้สัมภาษณ์ว่า “…..พูดตรง ๆ ไปเลยนะ รู้สึกว่าตำรวจ มีอำนาจมาก ขนาดตำรวจรายได้ดี แต่เวลาจะกินกุ้ง กินปู กินปลาก็ไม่ต้องซื้อ ไปขอเจ้าของเรือ เจ้าของเรือก็ให้...” (นาจ, การสื่อสารระหว่างบุคคล, 28 พฤศจิกายน 2563)

ผู้ให้ข้อมูลหลักที่เป็นแรงงานชาวกัมพูชาภาคการบริการ อธิบายว่า ตนได้เลือกวิธีการการหลีกเลี่ยงกับตำรวจ เพราะเคยฟังและดูข่าวบ่อย ๆ เกี่ยวกับตำรวจชอบจับแรงงานต่างด้าว จึงเกิดความกลัว ดังนั้น ถ้าพอเห็นตำรวจมานั่งทานอาหาร ก็จะเลี่ยงไม่ไปเสิร์ฟแล้วก็จะให้เพื่อนคนไทยไปเสิร์ฟอาหารแทน ดังคำให้สัมภาษณ์ว่า “….ถึงตำรวจจะมาแค่นั่งกินข้าว ก็ไม่กล้าไปเสิร์ฟ ….” (พร, การสื่อสารระหว่างบุคคล, 28 พฤศจิกายน 2563)

จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลักที่เป็นแรงงานชาวกัมพูชา ผู้วิจัยสามารถสรุปถึงวิธีการการสื่อสารด้วยการหลีกเลี่ยงไว้ว่า การหลีกเลี่ยงเป็นวิธีการสื่อสารวัฒนธรรมร่วม วิธีหนึ่งที่แรงงานชาวกัมพูชาได้เลือกใช้กับตำรวจ เนื่องจากมีประสบการณ์ที่ได้พบเจอกับตัวเอง จากเพื่อน จากนายจ้าง และจากการดูข่าวสารต่าง ๆ ที่ไม่ดีเกี่ยวกับตำรวจ จึงรู้สึกว่าตำรวจ น่ากลัว มีอำนาจ มีอิทธิพล น่าเกรงขาม ดังนั้น จึงเลือกวิธีการการสื่อสารด้วยการหลีกเลี่ยง โดยการเว้นระยะห่าง เว้นการติดต่อสื่อสาร เช่น การแสดงออกให้เห็นถึงพฤติกรรม การบ่ายเบี่ยง การหลบหลีก การบอกปัด

สรุปว่า ผู้ให้ข้อมูลหลักที่เป็นแรงงานชาวกัมพูชาในจังหวัดจันทบุรี มีวิธีการสื่อสารกับคนไทยในจังหวัดจันทบุรี 7 วิธี ดังนี้ 1. การพัฒนาสีหน้าท่าทางในเชิงบวก 2. การยับยั้งความเป็นตัวเอง 3. การหลีกเลี่ยงการโต้แย้ง 4. การเจรจาต่อรอง 5. การเลียนแบบ 6. การเผชิญหน้า และ 7. การหลีกเลี่ยง โดยผู้วิจัยจะขอสรุปวิธีการสื่อสารของแรงงานแต่ละภาค ดังตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.3 วิธีการการสื่อสารกับคนไทยของแรงงานชาวกัมพูชาในจังหวัดจันทบุรี

วิธีการการสื่อสาร		แรงงานชาวกัมพูชา		
		ภาคการเกษตร	ภาคการประมง	ภาคการบริการ
การพัฒนาสีหน้าท่าทางในเชิงบวก - ความสุภาพเรียบร้อย - อ่อนน้อม ถ่อมตน - ความตั้งใจ - มีหน้าหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส - ความกระตือรือร้น - การเขินอาย	ผู้ประกอบการ นายจ้าง	✓	✓	✓
	เพื่อนร่วมงานคนไทย	✓	✓	✓
	พ่อค้า แม่ค้า			
	เจ้าหน้าที่พยาบาล			
	ตำรวจภูธรและตำรวจตรวจคนเข้าเมือง			
	กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน			
	เจ้าหน้าที่สำนักงานแรงงานจังหวัดจันทบุรี			
แรงงานชาวกัมพูชาภาคการเกษตร ภาคการประมง และภาคการบริการ เลือกใช้การพัฒนาสีหน้าท่าทางในเชิงบวกกับผู้ประกอบการ นายจ้าง และเพื่อนร่วมงานคนไทย เพราะมีประสบการณ์ใช้ชีวิตร่วมกันเกือบทุกวันและสนิทกัน				
การยับยั้งความเป็นตัวเอง - การก้มหัว - การนั่งนิ่ง ๆ - การกุมมือ - การนิ่งเฉย	ผู้ประกอบการ นายจ้าง	✓	✓	✓
	เพื่อนร่วมงานคนไทย	✓	✓	✓
	พ่อค้า แม่ค้า			
	เจ้าหน้าที่พยาบาล			
	ตำรวจภูธรและตำรวจตรวจคนเข้าเมือง			
	กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน			
	เจ้าหน้าที่สำนักงานแรงงานจังหวัดจันทบุรี			
แรงงานชาวกัมพูชาภาคการเกษตร ภาคการประมง และภาคการบริการ เลือกใช้การยับยั้งความเป็นตัวเองกับผู้ประกอบการ นายจ้าง และเพื่อนร่วมงานคนไทย เพราะมีประสบการณ์ใช้ชีวิตร่วมกันเกือบทุกวันและสนิทกัน				

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

วิธีการการสื่อสาร		แรงงานชาวกัมพูชา		
		ภาคการเกษตร	ภาคการประมง	ภาคการบริการ
การหลีกเลี่ยงการโต้แย้ง - การหลีกเลี่ยงการพูดถึงประเด็นที่จะทำให้เกิดการโต้แย้ง	ผู้ประกอบการ นายจ้าง	✓	✓	✓
	เพื่อนร่วมงานคนไทย	✓	✓	✓
	พ่อค้า แม่ค้า			
	เจ้าหน้าที่พยาบาล			
	ตำรวจภูธรและตำรวจตรวจคนเข้าเมือง			
	กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน			
	เจ้าหน้าที่สำนักงานแรงงานจังหวัดจันทบุรี			
แรงงานชาวกัมพูชาภาคการเกษตร ภาคการประมง และภาคการบริการ เลือกใช้การหลีกเลี่ยงกับผู้ประกอบการ นายจ้าง และเพื่อนร่วมงานคนไทย เพราะมีประสบการณ์ใช้ชีวิตร่วมกันเกือบทุกวันและสนิทกัน				
การเจรจาต่อรอง - การตกลงร่วมกัน - การคุยกัน - การได้ประโยชน์ร่วมกัน - การอ้อนวอน - การร้องขอ	ผู้ประกอบการ นายจ้าง			
	เพื่อนร่วมงานคนไทย			
	พ่อค้า แม่ค้า			✓
	เจ้าหน้าที่พยาบาล			
	ตำรวจภูธรและตำรวจตรวจคนเข้าเมือง			
	กำนันผู้ใหญ่บ้าน			
	เจ้าหน้าที่สำนักงานแรงงานจังหวัดจันทบุรี			
ภาคการบริการ เลือกใช้การเจรจาต่อรองกับพ่อค้า แม่ค้า เพราะว่าผู้ให้ข้อมูลทำอาชีพแม่ครัวร้านอาหาร ได้ซื้ออาหารทุกวัน จึงสนิทสนมกับพ่อค้าแม่ค้า จึงสามารถทำการเจรจาต่อรองได้				

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

วิธีการการสื่อสาร		แรงงานชาวกัมพูชา		
		ภาคการเกษตร	ภาคการประมง	ภาคการบริการ
การเลียนแบบ - การเอาอย่าง - การทำตาม ในเรื่องการกิน การอยู่ การแต่งกาย	ผู้ประกอบการ นายจ้าง			
	เพื่อนร่วมงานคนไทย	✓	✓	✓
	พ่อค้า แม่ค้า			
	เจ้าหน้าที่พยาบาล			
	ตำรวจภูธรและตำรวจตรวจคนเข้าเมือง			
	กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน			
	เจ้าหน้าที่สำนักงานแรงงานจังหวัดจันทบุรี			
แรงงานชาวกัมพูชาภาคการเกษตร ภาคการประมง และภาคการบริการ เลือกใช้การเลียนแบบกับเพื่อนร่วมงานคนไทย เพราะมีประสบการณ์ใช้ชีวิตร่วมกันเกือบทุกวันและสนิทกัน จึงทำให้เลียนแบบกันง่าย				
การเผชิญหน้า - การแสดงสายตาที่ขุ่นเคือง - การโต้แย้ง - การขว้างของ - การพูดเสียงดัง	ผู้ประกอบการ นายจ้าง		✓	
	เพื่อนร่วมงานคนไทย			
	พ่อค้า แม่ค้า			
	เจ้าหน้าที่พยาบาล			
	ตำรวจภูธรและตำรวจตรวจคนเข้าเมือง			
	กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน			
	เจ้าหน้าที่สำนักงานแรงงานจังหวัดจันทบุรี			
แรงงานชาวกัมพูชาภาคการประมง เลือกใช้การเผชิญหน้าผู้ประกอบการ นายจ้าง เพราะมีประสบการณ์ที่ไม่ดีที่ถูกโกงเอาเปรียบค่าแรง ประกอบกับผู้ให้ข้อมูลมีประสบการณ์ทำงานหลายปี และอาชีพประมงเป็นอาชีพที่อยู่ในท้องทะเล จึงกล้าที่ใช้วิธีการการสื่อสารด้วยการการเผชิญหน้า				

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

วิธีการการสื่อสาร		แรงงานชาวกัมพูชา		
		ภาคการเกษตร	ภาคการประมง	ภาคการบริการ
การหลีกเลี่ยง - การบ่ายเบี่ยง - การปฏิเสธ - การบอกปัด	ผู้ประกอบการ นายจ้าง			
	เพื่อนร่วมงานคนไทย			
	พ่อค้า แม่ค้า			
	เจ้าหน้าที่พยาบาล			
	ตำรวจภูธรและตำรวจตรวจคนเข้าเมือง	✓	✓	✓
	กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน			
	เจ้าหน้าที่สำนักงานแรงงานจังหวัดจันทบุรี			
แรงงานชาวกัมพูชาภาคการเกษตร ภาคการประมง และภาคการบริการ เลือกใช้การหลีกเลี่ยงกับตำรวจ เพราะมีประสบการณ์ที่ไม่ดีกับตัวเอง ประสบการณ์จากเพื่อน นายจ้าง และจากข่าวสารต่าง ๆ				

จากตารางที่ ที่ 4.3 สรุปได้ว่าการเลือกวิธีการการสื่อสารในลักษณะต่าง ๆ ของแรงงานชาวกัมพูชาในแต่ละภาคจะมีลักษณะที่แตกต่างและเหมือนกัน ทั้งนี้จากการสรุปบทสัมภาษณ์ทำให้พบว่า ผู้ให้ข้อมูลหลักที่เป็นแรงงานชาวกัมพูชาภาคการประมง จะมีวิธีการการสื่อสารแบบการเผชิญหน้า ซึ่งภาคการเกษตรและภาคการบริการไม่มีวิธีการการสื่อสารแบบเผชิญหน้า ซึ่งแสดงให้เห็นว่าลักษณะอาชีพบนฝั่งกับอาชีพในท้องทะเลที่มีบริบทสถานที่และสถานการณ์ที่แตกต่างกันทำให้ผู้ให้ข้อมูลที่เป็นแรงงานชาวกัมพูชามีประสบการณ์ที่ไม่เหมือนกัน ทำให้ผู้ให้ข้อมูลที่เป็นแรงงานชาวกัมพูชาภาคการประมง มีวิธีการสื่อสารที่แตกต่างจากผู้ให้ข้อมูลที่เป็นแรงงานชาวกัมพูชาภาคการเกษตรและภาคการบริการ ประกอบกับวิธีการการสื่อสารด้วยการเจรจา มีเพียงผู้ให้ข้อมูลที่เป็นแรงงานชาวกัมพูชาภาคการบริการเท่านั้นที่เลือกใช้ เนื่องจากผู้ให้ข้อมูลที่เป็นแรงงานชาวกัมพูชา มีประสบการณ์ตรงกับพ่อค้าแม่ค้าประกอบกับหน้าที่ ที่รับมอบหมายต้องเจอพ่อค้าแม่ค้าทุกวันและผู้ให้ข้อมูลสามารถสื่อสารภาษาไทยได้คล่อง จึงเป็นเหตุผลให้ผู้ให้ข้อมูลที่เป็นแรงงานชาวกัมพูชาภาคการบริการเลือกใช้วิธีการการสื่อสารด้วยการเจรจาต่อรอง ซึ่งผู้ให้ข้อมูลที่เป็นแรงงานชาวกัมพูชาภาคอื่น ๆ ก็เพียงแค่มาซื้อของเสร็จก็กลับ จึงไม่ได้ใช้วิธีการการสื่อสารแบบการเจรจาต่อรอง และจากตารางที่ ยังสรุปได้อีกว่าผู้ให้ข้อมูลที่เป็นแรงงานชาวกัมพูชาทั้ง 3 ภาคบริการส่วนใหญ่ จะมีเลือกวิธีการสื่อสารกับผู้ประกอบการ นายจ้างเพื่อนร่วมงานคนไทย บ่อยที่สุด เนื่องจากบุคล 2 กลุ่มนี้มีความใกล้ชิด สนิทสนม และก็ใช้ชีวิตประวันและชีวิตการทำงานร่วมกันเกือบทุกวัน ดังนั้น แรงงาน

ทั้ง 3 ภาค จึงได้เลือกวิธีการการสื่อสารกับผู้ประกอบการ นายจ้าง และเพื่อนร่วมงานมากที่สุด ส่วนกลุ่มคนไทยคนอื่น ๆไม่ว่าจะเป็นเจ้าหน้าที่พยาบาล กำนันผู้ใหญ่บ้านหรือเจ้าหน้าที่สำนักงานแรงงานจังหวัดจันทบุรี ผู้ให้ข้อมูลที่เป็นแรงงานชาวกัมพูชาพูดถึงน้อยเนื่องกลุ่มคนไทยอาชีพเหล่านี้เป็นกลุ่มคนที่ผู้ให้ข้อมูลที่เป็นแรงงานชาวกัมพูชาไม่ได้คลุกคลี ไม่ได้พบเจอบ่อย จึงไม่ได้มีการสื่อสารกัน จึงทำให้แรงงานชาวกัมพูชาไม่ได้กล่าวถึงกัน

ทั้งนี้วิธีการการสื่อสารของแรงงานชาวกัมพูชาในการสื่อสารกับคนไทย สามารถสรุปเป็นแนวทางในการสื่อสารได้ 7 รูปแบบ คือ 1. การพัฒนาสีหน้าท่าทางในเชิงบวก 2. การยับยั้งความเป็นตัวเอง 3. การหลีกเลี่ยงการโต้แย้ง 4. การเจรจาต่อรอง 5. การเลียนแบบ 6. การเผชิญหน้า 7. การหลีกเลี่ยง โดยผู้วิจัยขอเสนอในรูปแบบตารางที่ ดังนี้และผู้วิจัยได้ค้นพบว่าได้สอดคล้องกับแนวคิดของ Orbe ที่ระบุว่าทฤษฎีการสื่อสารวัฒนธรรมร่วมใช้ในการกล่าวถึงพฤติกรรมการสื่อสารในลักษณะไม่แสดงออกให้เห็น (nonassertive) แสดงออกให้เห็น (assertive) หรือแสดงออกให้เห็นชัดเจนเป็นอย่างมาก (aggressive) ดังตารางที่ ที่ 4.4

ตารางที่ 4.4 สรุปแนวทางปฏิบัติตามวิธีการสื่อสารวัฒนธรรมร่วม

แนวทางปฏิบัติ	วิธีการสื่อสาร	คำอธิบาย
แนวทางการสื่อสารแบบไม่แสดงออกให้เห็น กลยุทธ์การผสมผสาน (Nonassertive assimilation)	การพัฒนาสีหน้าท่าทางในเชิงบวก (developing positive face)	การสื่อสารกับกลุ่มคนไทยด้วยท่าทางที่สุภาพอ่อนน้อม ถ่อมตน ตั้งใจฟังมีหน้าหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส
	การยับยั้งความเป็นตัวเอง (censoring self)	การแสดงท่าทางการก้มหัว การนั่ง นิ่ง ๆ การกุมมือและการสงบนิ่ง เมื่อถูกคนไทยด่า ดูถูกดูแคลนหรือถูกกระทำด้วยความก้าวร้าว
	การหลีกเลี่ยงการโต้แย้ง (averting controversy)	หลีกเลี่ยงการพูดถึงประเด็นที่จะทำให้เกิดการโต้แย้งกันขึ้น

ตารางที่ 4.4 (ต่อ)

แนวทางปฏิบัติ	วิธีการสื่อสาร	คำอธิบาย
แนวทางการสื่อสารแบบแสดงออกให้เห็นชัดเจน กลยุทธ์การผสมผสาน (Assertive assimilation)	การเจรจาต่อรอง (bargaining)	การตกลงกันอย่างเปิดเผย โดยการตกลงร่วมกัน การคุยกัน การรับประโยชน์ร่วมกัน การอ้อนวอน
แนวทางการสื่อสารแบบแสดงออกให้เห็นอย่างชัดเจนมาก กลยุทธ์การผสมผสาน (Aggressive assimilation)	การเลียนแบบ (mirroring)	การพยายามปรับพฤติกรรมให้มีลักษณะคล้ายคลึงกับกลุ่มเพื่อนคนไทย เพื่อทำให้เอกลักษณ์ทางวัฒนธรรมของตน มีความแตกต่างลดน้อยลงโดยการเอาอย่าง การทำตาม ในเรื่อง การแต่งกาย การกินอาหาร การเรียนรู้ภาษาไทย
แนวทางการสื่อสารแบบแสดงออกให้เห็นอย่างชัดเจนมาก กลยุทธ์การปรับตัวเข้าหา (Aggressive separation)	การเผชิญหน้า (confronting)	การแสดงออกเชิงก้าวร้าวรุนแรง เพื่อให้ได้มาซึ่งสิทธิของตัวเอง โดยการแสดงสายตาที่ขุ่นเคือง การโต้แย้ง การพูดเสียงดัง
แนวทางการสื่อสารแบบไม่แสดงออก ให้เห็น กลยุทธ์การแยกออก (Nonassertive separation)	การหลีกเลี่ยง (avoiding)	การอยู่ห่าง ๆ จากคนที่มีอำนาจ โดยละเว้นกิจกรรมหรือไปตามสถานที่ ๆ จะทำให้เกิด การติดต่อสื่อสารกัน โดยการบ่ายเบี่ยง การปฏิเสธ และการบอกปัด

4.2.2 วิธีการการสื่อสารกับแรงงานชาวกัมพูชาของคนไทยในจังหวัดจันทบุรี

จากหัวข้อวิธีการการสื่อสารกับแรงงานชาวกัมพูชาของคนไทยในจังหวัดจันทบุรี ผู้วิจัยขอสรุปผลการวิจัยที่ได้จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง โดยพบว่า กลุ่มคนไทยมีวิธีการการสื่อสาร ทั้งหมด 5 ประเด็น คือ 1) การใช้ล่าม 2) การใช้เอกสารคู่มือสองภาษา 3) การสาธิต 4) การบรรยายและใช้สื่อเพื่อการเรียนรู้ และ 5) การใช้วัจนภาษาและอวัจนภาษา โดยผู้วิจัยจะขอเสนอรายละเอียดในแต่ละด้านที่ค้นพบ ดังต่อไปนี้

4.2.2.1 การใช้ล่าม

จากการสัมภาษณ์เชิงลึก พบว่า ผู้ให้ข้อมูลหลักที่เป็นกลุ่มคนไทย ได้แก่ เจ้าหน้าที่พยาบาล ตำรวจภูธรและตำรวจตรวจคนเข้าเมือง และเจ้าหน้าที่สำนักงานแรงงานจังหวัดจันทบุรี แต่ละคนให้ความเห็นเหมือนกันว่า วิธีการการสื่อสารกับแรงงานชาวกัมพูชาของคนไทยในจังหวัดจันทบุรี คือ การใช้ล่าม

ผู้ให้ข้อมูลหลักที่เป็นเจ้าหน้าที่พยาบาล อธิบายว่า ปัจจุบันที่โรงพยาบาลโป่งน้ำร้อนมีคนไข้ที่เป็นทั้งคนไทยและแรงงานต่างด้าว มากมาย ดังนั้น การสื่อสารกับแรงงานชาวกัมพูชาที่ทางโรงพยาลจัดไว้ คือ การใช้ล่าม ซึ่งล่ามช่วยให้คนไทยและแรงงานชาวกัมพูชาเข้าใจตรงกัน ช่วยทำให้งานมีความรวดเร็วและถูกต้อง ดังคำให้สัมภาษณ์ว่า “.....ทางโรงพยาบาลจะจัดเตรียมล่ามไว้สำหรับคนไข้ที่เป็นแรงงานต่างด้าว เพื่อสื่อสารกับคนไข้ในขั้นตอนเบื้องต้นและขั้นตอนที่พบแพทย์ เช่น พาไป วัดส่วนสูง ชั่งน้ำหนัก วัดความดัน และก็สื่อสารกับแพทย์.....” (เปิ้ล, การสื่อสารระหว่างบุคคล, 28 พฤศจิกายน 2563)

ผู้ให้ข้อมูลหลักที่เป็นตำรวจภูธร อธิบายว่า สถานีตำรวจภูธร มีการจัดเตรียมล่ามไว้สำหรับแรงงานชาวกัมพูชาโดยเฉพาะ ซึ่งการใช้ล่ามจะทำให้การสื่อสารของตำรวจภูธรกับแรงงานชาวกัมพูชาได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง ดังคำให้สัมภาษณ์ว่า “….ในหน่วยงานที่ผมปฏิบัติหน้าที่อยู่ มีล่ามคอยเป็นสื่อกลางคอยสื่อสารกับแรงงานชาวกัมพูชา เป็นการลดความผิดพลาดภายในหน่วยงานได้อย่างมากเลย และทำให้การทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจภูธรสะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น ซึ่งการใช้ล่ามที่สถานีตำรวจภูธรนี้ก็จะใช้สำหรับแรงงานชาวกัมพูชาที่พึ่งเข้ามาทำงานในประเทศไทยใหม่ ๆ ยังพูด ฟัง ภาษาไทย ไม่คล่อง ….” (บอย, การสื่อสารระหว่างบุคคล, 25 มีนาคม 2564)

ผู้ให้ข้อมูลหลักที่เป็นสำนักงานแรงงานจังหวัดจันทบุรี อธิบายว่า สำนักงานแรงงานจังหวัดจันทบุรี มีล่ามคอยแปลภาษาให้กับแรงงานชาวกัมพูชา ซึ่งจะช่วยให้การดำเนินงานและ

การจัดทำเอกสารเป็นไปอย่างถูกต้องและรวดเร็ว ดังคำให้สัมภาษณ์ว่า “….วันนั้นแรงงานชาวกัมพูชามาที่สำนักงานกันเยอะแยะมากมาย ล่ามที่สำนักงานจัดไว้ก็ไม่พอ พี่ก็เลยให้แรงงานชาวกัมพูชาที่พูดฟังภาษาไทย คล่อง ช่วยพี่และเจ้าหน้าที่คนอื่นแปล ก็ทำให้งานสำเร็จไปได้ด้วยดี….” (แป๊ก, การสื่อสารระหว่างบุคคล, 25 มีนาคม 2564)

จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลักที่เป็นกลุ่มคนไทย ได้แก่ เจ้าหน้าที่พยาบาล ตำรวจภูธร และตำรวจตรวจคนเข้าเมือง และเจ้าหน้าที่สำนักงานแรงงานจังหวัดจันทบุรี ได้วางแผนในการเลือกใช้สื่อ โดยได้เลือกการใช้ล่ามเพราะว่ากลุ่มตัวอย่างทั้ง 3 อาชีพนี้ ทำงานหน่วยงานราชการ ซึ่งในหน่วยงานราชการก็จำเป็นที่จะต้องมีล่ามด้วย ดังนั้น การใช้ล่ามเพื่อการสื่อสารจึงเป็นวิธีที่มีประสิทธิภาพและเป็นวิธีที่ทำให้การทำงานในหน่วยงานราชการสำเร็จไปได้ด้วยความรวดเร็วทันต่อความต้องการของผู้ใช้บริการอีกด้วย ซึ่งวิธีการใช้ล่ามนี้จะเหมาะสมกับแรงงานชาวกัมพูชาที่พึ่งเข้ามาทำงานเริ่มแรก

4.2.2.2 การใช้เอกสารคู่มือสองภาษา

จากการสัมภาษณ์เชิงลึก พบว่า ผู้ให้ข้อมูลหลักที่เป็นเจ้าหน้าที่พยาบาล อธิบายว่าได้ใช้วิธีการการสื่อสารกับแรงงานชาวกัมพูชาด้วยวิธีการใช้เอกสารคู่มือสองภาษา ซึ่งคู่มือสองภาษาจะเป็นคู่มือเล่ม ข้างในจะประกอบไปด้วยหนังสือภาษาไทยและภาษากัมพูชา ซึ่งช่วยให้แรงงานชาวกัมพูชา อ่านและเข้าใจได้อย่างชัดเจนยิ่งขึ้น ดังคำให้สัมภาษณ์ว่า “....ตนเองเป็นพยาบาลอยู่โรงพยาบาลแหลมสิงห์ ฝ่ายพยาบาลผดุงครรภ์ ตนได้เลือกใช้สื่อการใช้เอกสารคู่มือสองภาษากับคนไข้ที่ตั้งครรภ์ เพื่อให้แรงงานชาวกัมพูชา เกิดการเรียนรู้ด้วยตนเองจากภาษาที่คุ้นเคยและปฏิบัติตัวในระยะคลอดดีกว่าสตรีที่ไม่ได้ใช้คู่มือ..... (เกม, การสื่อสารระหว่างบุคคล, 25 มีนาคม 2564)

จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลักที่เป็นคนกลุ่มไทย มีเพียงเจ้าหน้าที่พยาบาล ที่เลือกใช้เอกสารคู่มือสองภาษา เท่านั้นเพราะว่าเจ้าหน้าที่พยาบาลได้เล็งเห็นถึงความสำคัญของการออกแบบคู่มือที่มีทั้งภาพและภาษาไทยและภาษากัมพูชา อันจะเป็นประโยชน์และเหมาะกับแรงงานชาวกัมพูชาที่ตั้งครรภ์ที่มาใช้บริการกับทางโรงพยาบาล

4.2.2.3 การสาธิต

จากการสัมภาษณ์เชิงลึก พบว่า ผู้ให้ข้อมูลหลักที่เป็นกลุ่มคนไทย ได้แก่ ผู้ประกอบการนายจ้าง เพื่อนร่วมงานคนไทย และเจ้าหน้าที่พยาบาล ให้สัมภาษณ์ว่าสอดคล้องกันว่า ได้ใช้วิธีการการสื่อสารกับแรงงานชาวกัมพูชาด้วยวิธีการสาธิต โดยพบว่าวิธีการสาธิตเหมาะกับลักษณะงานที่

ไม่ยากมากแต่มีหลายขั้นตอน สามารถสาธิตให้ดูในเบื้องต้นสั้น ๆ ง่าย ๆ เช่น การสาธิตกรรมวิธีกระบวนการคัดเลือกทุเรียน ลำไยเพื่อส่งออก การสาธิตการทำเสริมสวย หรือการวัดความดันเป็นต้น

ผู้ให้ข้อมูลหลักที่เป็นผู้ประกอบการ อธิบายว่า การสาธิต คือ การทำงานให้ดูเป็นแบบอย่างจะสามารถชี้แจงรายละเอียดเกี่ยวกับขั้นตอนการทำงานต่าง ๆ ได้อย่างชัดเจน และเมื่อมีการสาธิตแรงงานชาวกัมพูชาก็จะสามารถถามคำถามที่อยากรู้ได้ในขณะที่มีการสาธิตให้ดูเป็นแบบอย่าง ดังคำให้สัมภาษณ์ว่า “….ทางล้งทุเรียนของเราจะมีการสาธิตขั้นตอนการคัดทุเรียน คัดลำไยเพื่อบรรจุลงกล่อง ซึ่งในกระบวนต่าง ๆ เหล่านี้ถ้าแรงงานชาวกัมพูชาไม่เข้าใจตรงไหน ทางล้งก็จะสาธิตเพื่อให้แรงงานเข้าใจชัดเจนยิ่งขึ้นและก็ให้แรงงานชาวกัมพูชาปฏิบัติตามซึ่งการสาธิต การทำงานให้ดูเป็นตัวอย่างเหมาะสมกับแรงงานชาวกัมพูชาที่เข้ามาทำงานใหม่ ๆ ….” (ก้อย, การสื่อสารระหว่างบุคคล, 10 พฤศจิกายน 2563)

ผู้ให้ข้อมูลหลักที่เป็นเพื่อนร่วมงานคนไทย อธิบายว่า การสาธิตการทำงานให้ดูเป็นตัวอย่าง คือ การให้ดูขั้นตอนการเสริมสวยต่าง ๆ เมื่อมีการสาธิตให้แรงงานชาวกัมพูชาดู ก็จะเป็นการเสริมสร้างความความเชื่อมั่นว่าจะทำได้ถูกต้องตามที่มีการสาธิตไว้ ดังคำให้สัมภาษณ์ว่า “….เจ้าของร้านเสริมสวยธิดาซาลอน จะให้ฉันสาธิต ขั้นตอนการทำเล็บมือเล็บเท้า การทาสีเล็บ การสระไดร์ เป่าผม ยืดผม ฯลฯ ให้กับเพื่อน ๆ แรงงานชาวกัมพูชาดูเป็นแบบอย่าง เมื่อเสร็จการสาธิตก็จะให้เพื่อน ๆ ทำตามกัน ถ้าผิดพลาดตรงไหนก็จะได้แนะนำแล้วให้แก้ไขทันที ซึ่งการสาธิตการทำงานให้ดูเป็นตัวอย่างเหมาะสมกับแรงงานชาวกัมพูชาที่เข้ามาทำงานใหม่ ๆ ….” (ณัฐ, การสื่อสารระหว่างบุคคล, 10 พฤศจิกายน 2563)

ผู้ให้ข้อมูลหลักที่เป็นเจ้าหน้าที่พยาบาล อธิบายว่า การสาธิตเป็นวิธีการการสื่อสารอย่างหนึ่งที่ทำให้แรงงานชาวกันพูชา จดจำและสามารถนำไปปฏิบัติตามได้ ดังสัมภาษณ์ “….ทางโรงพยาบาลจะมีเครื่องวัดความดัน เครื่องช่างน้ำหนักและวัดส่วนสูงเพื่อไว้บริการคนไข้ ซึ่งให้คนไข้ทำเอง แต่ถ้าหากคนไข้ที่เป็นทั้งคนไทยหรือแรงงานชาวกัมพูชาไม่สามารถทำได้ ก็จะมีเจ้าหน้าที่คอยช่วยเหลือ และคอยแนะนำการสาธิตให้ดูเป็นแบบอยู่ข้าง ๆ .....” (เปิ้ล, การสื่อสารระหว่างบุคคล, 10 พฤศจิกายน 2563)

จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลักที่เป็นกลุ่มคนไทย ได้แก่ ผู้ประกอบการ นายจ้าง เพื่อนร่วมงานคนไทยและเจ้าหน้าที่พยาบาล ที่เลือกใช้การสาธิต เพราะว่าเป็นวิธีการการสื่อสารที่สามารถเปิดโอกาสให้แรงงานชาวกัมพูชาได้สอบถามกับผู้ที่มีประสบการณ์โดยตรงได้ นอกจากนี้ยังสามารถอัดวิดีโอเก็บไว้ดูซ้ำและใช้เป็นสื่อการสอนให้กับแรงงานชาวกัมพูชาที่เพิ่งเข้ามาทำงานใหม่ได้อีกด้วยและแรงงานชาวกัมพูชา สามารถเห็นภาพและได้ยินเสียงชัดเจนโดยประสบการณ์ตรงจากตัวเอง ซึ่งเป็นลดการผิดพลาดของงานและลดการผิดพลาดของการสื่อสารที่เกิดได้เป็นอย่างมาก

4.2.2.4 การบรรยายและใช้สื่อเพื่อการเรียนรู้

จากการสัมภาษณ์เชิงลึก พบว่า ผู้ให้ข้อมูลหลักที่เป็นกลุ่มคนไทย มีเพียงเจ้าหน้าที่พยาบาล ที่ได้เลือกใช้การบรรยายและใช้สื่อเพื่อการเรียนรู้

ผู้ให้ข้อมูลหลักที่เป็นเจ้าหน้าที่พยาบาล อธิบายว่า การบรรยายและใช้สื่อเพื่อการเรียนรู้ เหมาะสำหรับกับสตรีมีครรภ์ ซึ่งสื่อนี้จะเป็นการใช้ภาพเคลื่อนไหวเป็นการสื่อสารเพื่อให้ความรู้ด้านสุขภาพที่ได้เห็นทั้งภาพและได้ยินทั้งเสียงที่เป็นภาษาที่ตนเข้าใจโดยการใช้แผ่นซีดีที่ผลิตออกมาเป็นภาษากัมพูชา ดังคำให้สัมภาษณ์ว่า “....ตนเองได้อยู่ฝ่ายพยาบาลผดุงครรภ์ ซึ่งตนได้เลือกใช้สื่อการบรรยายและใช้สื่อเพื่อการเรียนรู้ ให้กับคนไข้ที่ตั้งครรภ์ที่เป็นแรงงานชาวกัมพูชา จะเกิดการเรียนรู้หลายรูปแบบไม่น่าเบื่อ..... (เกม, การสื่อสารระหว่างบุคคล, 10 พฤศจิกายน 2563)

จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลักที่เป็นกลุ่มคนไทย มีเพียงเจ้าหน้าที่พยาบาล ที่เลือกใช้การบรรยายและใช้สื่อเพื่อการเรียนรู้ เท่านั้นเพราะว่าเจ้าหน้าที่พยาบาลได้ใช้สื่อนี้ โดยเล็งเห็นถึงความสำคัญของการออกแบบมีทั้งภาพเคลื่อนไหวและเสียงกัมพูชาเพื่อเป็นการกระตุ้นการเรียนรู้ของสตรีที่ตั้งครรภ์ชาวกัมพูชาได้เป็นอย่างดีและมีประสิทธิภาพก่อให้เกิดผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของการสื่อสาร

4.2.2.5 การใช้วัจนภาษาและอวัจนภาษา

จากการสัมภาษณ์เชิงลึก พบว่า พบว่า ผู้ให้ข้อมูลหลักที่เป็นกลุ่มคนไทย ได้แก่ ผู้ประกอบการ นายจ้าง เพื่อนร่วมงานคนไทย พ่อค้า แม่ค้า เจ้าหน้าที่พยาบาล ตำรวจภูธรและตำรวจตรวจคนเข้าเมือง กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน และเจ้าหน้าที่สำนักงานแรงงานจังหวัดจันทบุรี ทุกอาชีพให้สัมภาษณ์สอดคล้องกันว่า วิธีการการสื่อสารกับแรงงานชาวกัมพูชาด้วยการใช้วัจนภาษาและ

อวัจนภาษานั้น เหมาะสมที่จะใช้สื่อสารกับแรงงานชาวกัมพูชาด้วยเหตุผลที่ว่า การใช้วัจนภาษาและอวัจนภาษาเป็นการสื่อสารขั้นพื้นฐานที่คนส่วนใหญ่ได้ใช้กัน

ผู้ให้ข้อมูลหลักที่เป็นพ่อค้า อธิบายว่า การที่เลือกใช้การใช้วัจนภาษาและอวัจนภาษานั้น เพราะว่าตนเองเป็นพ่อค้า ก็ไม่จำเป็นที่จะต้องพิถีพิถันในเรื่องของการสื่อสารเท่าไหร่ เพราะว่าแรงงานชาวกัมพูชามาซื้อเสร็จก็กลับ ไม่ได้สื่อสารอะไรกันมาก ดังคำให้สัมภาษณ์ว่า "..ก็แค่ถามราคาและก็ซื้อ จ่ายเงินเสร็จ ก็กลับ..." (โบ้ท, การสื่อสารระหว่างบุคคล, 5 มีนาคม 2564)

ผู้ให้ข้อมูลหลักที่เป็น ตำรวจตรวจคนเข้าเมือง ให้สัมภาษณ์ว่า "...แรงงานชาวกัมพูชา ยืนกันอยู่หน้าประตู ไม่มีใครกล้าเข้ามาเพราะกลัวตำรวจ ผมก็เลยควักมือแล้วพยักหน้าให้เปิดประตูเข้ามา แรงงานชาวกัมพูชา ก็เข้าใจกันแล้วก็เดินเปิดประตูเข้ามา.." (พาส, การสื่อสารระหว่างบุคคล, 5 มีนาคม 2564)

ผู้ให้ข้อมูลหลักที่เป็นผู้ใหญ่บ้าน ให้สัมภาษณ์ว่า "....เวลาผมไปเจอแรงงานชาวกัมพูชา ทิ้งขยะข้างถนน ผมก็พูดว่าอย่าทิ้งมันสกปรก บางคนก็เข้าใจบางคนก็ไม่เข้าใจ ผมก็เลยยกมือแล้วส่ายมือไปมา แล้วก็ชี้นิ้ว แรงงานชาวกัมพูชาก็เข้าใจกัน...." (ช้อย, การสื่อสารระหว่างบุคคล, 5 มีนาคม 2564)

ผู้ให้ข้อมูลหลักที่เป็นพ่อค้า ให้สัมภาษณ์ว่า "....ลูกค้าหยิบของมาให้ผมชั่งน้ำหนัก ผมก็บอกราคา บางคนก็เข้าใจ บางคนก็ไม่เข้าใจ บางครั้งผมก็เขียนตัวเลขใส่กระดาษ บางครั้งก็หยิบเครื่องคิดเลขให้ดูตัวเลขว่ากี่บาท ก็ทำให้เข้าใจตรงกันง่ายดี...." (โบ้ท, การสื่อสารระหว่างบุคคล, 5 มีนาคม 2564)

ผู้ให้ข้อมูลหลักที่เป็นเจ้าหน้าที่สำนักงานแรงงานจังหวัดจันทบุรี ให้สัมภาษณ์ว่า "....ส่วนใหญ่แรงงานชาวกัมพูชา จะมากับนายจ้าง เวลาจะเขียนหรืออ่านหรือทำเรื่องอะไร นายจ้างก็จะทำให้ ดังนั้นก็ไม่ได้สื่อสารอะไรมาก ก็แค่ยิ้มแล้วพยักหน้า ก็แค่นั้นครับ...." (แป๊ก, การสื่อสารระหว่างบุคคล, 25 พฤศจิกายน 2563)

จากการสัมภาษณ์กลุ่มคนไทย พบว่า มีผู้ประกอบการ นายจ้าง เพื่อนร่วมงานคนไทย พ่อค้า แม่ค้า เจ้าหน้าที่พยาบาล ตำรวจภูธรและตำรวจตรวจคนเข้าเมือง กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน และ

เจ้าหน้าที่สำนักงานแรงงานจังหวัดจันทบุรี ทุกอาชีพ ที่ใช้วิธีการการสื่อสารด้วยการใช้วัจนภาษาและอวัจนภาษา เพราะเป็นวิธีการการสื่อสารที่ใช้สื่อสารกันทั่วไป เป็นวิธีการที่ไม่ต้องใช้เครื่องมือสื่อสารใด ๆ ทั้งสิ้น เหมาะกับทุกเพศ ทุกวัย ทุกเชื้อชาติ และเหมาะกับทุกสถานการณ์ ซึ่งเหมาะกับแรงงานชาวกัมพูชาทั่ว ๆ ไปหรือยิ่งเหมาะสมมากที่สุดก็คือแรงงานชาวกัมพูชาที่พึ่งเข้ามาทำงานเริ่มแรก และสามารถใช้วิธีการการสารสื่อสารด้วย วัจนภาษาและอวัจนภาษา ได้ตลอดไปในระยะยาว ไม่หมดเวลาไม่หมดอายุหรือไม่ล้าสมัย

ดังนั้นจากผลการสัมภาษณ์กลุ่มคนไทย ประกอบด้วย ผู้ประกอบการ นายจ้าง เพื่อนร่วมงานคนไทย พ่อค้า แม่ค้า เจ้าหน้าที่พยาบาล ตำรวจภูธรและตำรวจตรวจคนเข้าเมือง กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน และเจ้าหน้าที่สำนักงานแรงงานจังหวัดจันทบุรี ได้ข้อสรุปว่า แต่ละคนมีวิธีการการสื่อสารที่แตกต่างกันไปตามอาชีพ ตามสภาพบริบทของสถานการณ์ ตามสถานที่ รวมถึงบุคลที่จะทำการสื่อสารด้วย โดยสรุปผลการศึกษา ดังตารางที่ 4.5 ได้ดังนี้

ตารางที่ 4.5 วิธีการการสื่อสารกับแรงงานชาวกัมพูชาของคนไทยในจังหวัดจันทบุรี

กลุ่มคนไทย	**วิธีการการสื่อสาร**				
	การใช้ล่าม	**การใช้เอกสารคู่มือสองภาษา**	**การสาธิต**	**การบรรยายและใช้สื่อเพื่อการเรียนรู้**	**การใช้วัจนภาษาและอวัจนภาษา**
ผู้ประกอบการ นายจ้าง			✓		✓
เพื่อนร่วมงานคนไทย			✓		✓
พ่อค้า แม่ค้า					✓
เจ้าหน้าที่พยาบาล	✓	✓	✓	✓	✓
ตำรวจภูธรและตำรวจตรวจคนเข้าเมือง	✓				✓
กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน					✓
เจ้าหน้าที่สำนักงานแรงงานจังหวัดจันทบุรี	✓				✓

จากตารางที่ 4.5 สรุปได้ว่า วิธีการการสื่อสารกับแรงงานชาวกัมพูชาของคนไทยในจังหวัดจันทบุรี พบว่า 1) เจ้าหน้าที่พยาบาล ตำรวจภูธรและตำรวจตรวจคนเข้าเมือง และเจ้าหน้าที่

สำนักงานแรงงานจังหวัดจันทบุรี ใช้วิธีการการสื่อสารโดยการใช้ล่าม 2) ผู้ประกอบการ นายจ้าง เพื่อนร่วมงานคนไทย และเจ้าหน้าที่พยาบาล ใช้วิธีการการสื่อสารโดยใช้วิธีการสาธิต 3) ผู้ประกอบการ นายจ้าง เพื่อนร่วมงานคนไทย พ่อค้า แม่ค้า เจ้าหน้าที่พยาบาล ตำรวจภูธรและตำรวจตรวจคนเข้าเมือง กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน และเจ้าหน้าที่สำนักงานแรงงานจังหวัดจันทบุรี ใช้วิธีการการสื่อสารโดยใช้วัจนภาษาและอวัจนภาษา และ 4) เจ้าหน้าที่พยาบาล ใช้วิธีการการสื่อสารโดยใช้เอกสารคู่มือสองภาษาและการบรรยายและใช้สื่อเพื่อการเรียนรู้

4.3 อุปสรรคการสื่อสารระหว่างแรงงานชาวกัมพูชากับคนไทยในจังหวัดจันทบุรี

จากหัวข้ออุปสรรคการสื่อสารระหว่างแรงงานชาวกัมพูชากับคนไทยในจังหวัดจันทบุรี ผู้วิจัยขอสรุปผลการวิจัยที่ได้จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง โดยแบ่งเป็น 2 ประเด็น คือ 1. อุปสรรคการสื่อสารของแรงงานชาวกัมพูชาที่มีต่อการสื่อสารกับคนไทยในจังหวัดจันทบุรีและ 2. อุปสรรคการสื่อสารของคนไทยที่มีต่อการสื่อสารกับแรงงานชาวกัมพูชาในจังหวัดจันทบุรี ดังรายละเอียดต่อไปนี้

4.3.1 อุปสรรคการสื่อสารของแรงงานชาวกัมพูชาที่มีต่อการสื่อสารกับคนไทยในจังหวัดจันทบุรี

จากหัวข้ออุปสรรคการสื่อสารของแรงงานชาวกัมพูชาที่มีต่อการสื่อสารกับคนไทยในจังหวัดจันทบุรี ผู้วิจัยขอสรุปผลการวิจัยที่ได้จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง โดยแบ่งเป็น 3 ประเด็น คือ 1. ความรู้ 2. ด้านทัศนคติ และ3. ด้านพฤติกรรม ดังรายละเอียดต่อไปนี้

4.3.1.1 ด้านความรู้

จากการสัมภาษณ์เชิงลึก พบว่า ผู้ให้ข้อมูลหลักที่เป็นแรงงานชาวกัมพูชาให้ความเห็นสอดคล้องกันว่า อุปสรรคด้านความรู้ มีอยู่ 2 ประการ คือ 1) การสื่อสารภาษาไทย และ 2) วัฒนธรรมไทย ซึ่งทั้ง 2 ข้อนี้ ผู้ให้ข้อมูลหลักที่เป็นแรงงานชาวกัมพูชา ให้ความเห็นของอุปสรรคเหล่านี้ว่าเกิดจากการไม่ได้เรียนรู้ภาษาไทยและไม่ได้เรียนรู้วัฒนธรรมไทยมาก่อนเลย จึงเป็นอุปสรรคในระยะแรก ๆ เท่านั้น และผู้ให้ข้อมูลหลักที่เป็นแรงงานชาวกัมพูชา ยังให้ความคิดเห็นที่คล้ายกันอีกว่า เมื่อทำงานมีประสบการณ์หลายปี ก็จะทำให้มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษาไทยและวัฒนธรรมไทยมากขึ้น และก็จะทำให้การสื่อสารมีการผิดพลาดที่น้อยลง โดยผู้วิจัยได้ขอกล่าวอุปสรรคด้านความรู้ 2 ประเด็นหลัก คือ 1.การสื่อสารภาษาไทย และ 2.วัฒนธรรมไทย ดังรายละเอียดในการให้สัมภาษณ์ต่อไปนี้

1) การสื่อสารภาษาไทย

จากการสัมภาษณ์เชิงลึก พบว่า ผู้ให้ข้อมูลหลักที่เป็นแรงงานชาวกัมพูชาให้ความเห็นสอดคล้องกันว่า อุปสรรคด้านความรู้เกี่ยวกับการสื่อสารภาษาไทย คือ การไม่มีความรู้ไม่มีความเข้าใจทางด้านภาษาไทยที่ใช้ในการสื่อสารด้วยการพูด การฟัง การอ่าน การเขียน กับกลุ่มคนไทย เนื่องจากไม่มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับภาษาไทยและวัฒนธรรมไทยมาก่อนหน้านี้ และก็ไม่ได้เตรียมตัวในเรื่องความรู้เกี่ยวกับภาษาไทยมาก่อนเลย ซึ่งมาหัด เรียน พูด ฟัง อ่าน เขียน ที่ประเทศไทย อุปสรรคก็คือ พูด ฟัง อ่าน เขียน ภาษาไทยไม่รู้เรื่อง สื่อสารกับคนไทยไม่เข้าใจ จึงเป็นอุปสรรคต่อการทำงานและการใช้ชีวิตประจำวันในช่วงแรก ๆ ที่เริ่มเข้ามาทำงาน แต่เมื่อมีประสบการณ์และระยะเวลาในการทำงานหลายปี ก็ทำให้มีความรู้ ความเข้าใจ ในภาษาไทยและวัฒนธรรมไทยเพิ่มขึ้นตามไปด้วย แต่ก็ไม่สามารถที่จะมีความรู้และความเข้าใจไปหมดทุกอย่าง เพราะว่าการทำงานและการใช้ชีวิตอยู่ในประเทศไทย ยังมีความรู้อีกมากมายที่จะต้องให้มีการเรียนรู้อยู่ตลอดเวลา

ผู้ให้ข้อมูลหลักที่เป็นแรงงานชาวกัมพูชาภาคการประมง อธิบายว่าให้สัมภาษณ์ว่า ไม่เคยเรียนรู้ภาษาไทยมาก่อน ตอนที่เข้ามาทำงานในประเทศไทย ก็ผ่านนายหน้า เข้ามา ไม่ได้มีการเตรียมตัวหรือหาความรู้ในเรื่องของภาษาไทยมาก่อนเลย วันแรกที่นายหน้า พาเข้ามาทำงาน ฟังไม่ออก พูดไม่ได้ ท้อมาก เพราะไม่มีพื้นฐานภาษาไทย และไม่เคยเรียนภาษาไทยมาก่อนเลย สื่อสารอะไรกับคนไทยก็ผิดไปหมด จะหยิบจะจับอะไรก็พลาด ทำให้เกิดปัญหางานเสียหาย หลายครั้ง แต่เมื่ออยู่ ๆ ประมาณ 4 เดือน เริ่มฟังได้ว่าเขาพูดว่าอะไร พอเดือนที่6-7 ก็เริ่มกล้าพูดบ้างแต่ก็ยังไม่ค่อยมั่นใจ จนตอนนี้ทำงานที่ประเทศไทยได้ 6 ปี แล้วสามารถพูดคุยโต้ตอบได้ แต่ก็ยังเข้าใจไม่หมดทุกคำ ต้องหัดเรียนรู้ไปเรื่อย ๆ จากประสบการณ์ ดังสัมภาษณ์ “ตอนมาใหม่ ๆ พูด ฟัง ภาษาไทยไม่ได้เลยครับ อึดอัด ตอนนี้คล่องแล้วครับ….” (ร, การสื่อสารระหว่างบุคคล, 5 มีนาคม 2564)

ผู้ให้ข้อมูลหลักที่เป็นแรงงานชาวกัมพูชาภาคการเกษตร อธิบายว่า ตอนมาทำงานที่ประเทศไทยครั้งแรก พูดไม่ได้แล้วก็ฟังไม่รู้เรื่องเลย แต่ผมก็เรียนที่หมู่บ้านมาก่อน จะมีคนมาสอนภาษาไทยให้สำหรับคนที่อยากมาทำงานในประเทศไทย แต่ก็ไม่ได้ผลอยู่ดี ที่ประเทศกัมพูชาสอนส่วนใหญ่เป็นเรื่องของวัฒนธรรม การปรับตัว แล้วก็คำพูดเอาตัวรอด แค่ สวัสดีครับ ขอบคุณครับ ขอโทษครับ ตนเองอยู่ประเทศไทยนานหลายปี กว่าจะฟังและพูดได้ ซึ่งต้องฝึกพูด หัดฟังบ่อย ๆ จากคนรอบข้าง จากโทรศัพท์ โทรทัศน์ แต่เมื่อพูด ฟังได้แล้ว ก็มีความสุขที่ได้ทำงานที่อยู่ใน

ประเทศไทย การทำงานก็ผิดพลาดน้อยลง อยากพูดคุยกับคนไทยมากยิ่งขึ้น เพราะต่างคนต่างเข้าใจกันมากขึ้น จึงทำให้ความกดดันในการทำงานน้อยลงและใช้ชีวิตประจำวันและชีวิตการทำงานที่เป็นสุขมากขึ้น ดังคำให้สัมภาษณ์ว่า “..ฟัง พูดภาษาไทยได้ ผมก็มีความสุขแล้วครับ...” (เทพ, การสื่อสารระหว่างบุคคล, 5 มีนาคม 2564)

และจากการสัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลหลักที่เป็นแรงงานชาวกัมพูชา ให้ความเห็นสอดคล้องกันว่าความรู้ภาษาไทยในด้านการอ่านและการเขียนภาษาไทยนั้น เป็นอุปสรรคที่น้อย เพราะการอ่านและการเขียนภาษาไทยนั้น แทบไม่มีแรงงานชาวกัมพูชาที่ต้องใช้ทักษะการอ่านและการเขียนในการทำงานเลย

ผู้ให้ข้อมูลหลักที่เป็นแรงงานชาวกัมพูชาภาคการบริการ ให้สัมภาษณ์ว่า “...ตอนที่เข้ามาทำงานตอนแรก เพื่อนร่วมงานที่เป็นคนไทย ถามว่าผมชื่ออะไร ผมก็บอกว่าชื่อ Zeurng แล้วเขาก็เขียนชื่อของผมเป็นภาษาไทยให้ดู ผมก็เลยจำแบบที่เพื่อนเขียนมาให้ตลอด และผมก็เขียนได้แค่ชื่อ อย่างอื่นผมเขียนไม่เป็นครับ เพราะในแต่ละวันก็ไม่ค่อยได้เขียนอะไรเลยครับ....” (เซิง, การสื่อสารระหว่างบุคคล, 5 มีนาคม 2564)

ผู้ให้ข้อมูลหลักที่เป็นแรงงานชาวกัมพูชาภาคการประมง อธิบายว่า เข้ามาทำงานในประเทศไทยเพราะตามเพื่อนเข้ามาทำงาน ไม่มีความรู้ ความเข้าใจอะไรเกี่ยวกับประเทศไทยเลย ทั้งการฟัง พูด อ่าน เขียน ภาษาไทยไม่รู้เรื่อง แต่ตอนนี้ทำงานมาแล้ว 20 ปี พูด ฟัง คล่องแล้ว แต่ยังมีอุปสรรคในเรื่องของการอ่าน คือ อ่านได้บางคำ บางประโยค ส่วนการเขียน ผมก็เขียนไม่เป็น เขียนแต่ละทีก็จะตกหล่น ไม้เอก ไม้โท เขียนถูกต้องได้แค่ชื่อของตัวเอง เพราะตอนที่ผมทำงาน ผมก็ไม่ได้ต้องอ่านหรือไม่ต้องเขียนภาษาไทยอะไร ดังคำให้สัมภาษณ์ว่า “..ผมฟังคำสั่งจากไต๋เรืออย่างเดียว แล้วก็ทำงานตามที่ไต๋สั่ง ครับ...” (ชิว, การสื่อสารระหว่างบุคคล, 5 มีนาคม 2564)

2) วัฒนธรรมไทย

จากการสัมภาษณ์เชิงลึก พบว่า ผู้ให้ข้อมูลหลักที่เป็นแรงงานชาวกัมพูชาให้ความเห็นสอดคล้องกันว่า วัฒนธรรมของประเทศกัมพูชากับวัฒนธรรมของประเทศไทยมีลักษณะที่คล้ายคลึงกัน เช่น การกินข้าวเจ้าเป็นอาหารเป็นหลัก การนับถือศาสนาพุทธ การทำบุญประเพณีต่าง ๆ ถึงแม้ว่าลักษณะของวัฒนธรรมกัมพูชากับคนไทยจะใกล้เคียงกันแต่แรงงานชาวกัมพูชา ก็ไม่สามารถที่จะเข้าใจในวัฒนธรรมไทย ได้คลอบคลุมทุกอย่าง เพราะว่าความรู้ใน

เรื่องของวัฒนธรรมไทยยังคงต้องเรียนรู้ไปเรื่อย ๆ ซึ่งอุปสรรคทางด้านความรู้เกี่ยวกับวัฒนธรรมไทย ที่แรงงานชาวกัมพูชาให้ความเห็นสอดคล้องกัน คือ การขาดความรู้ในเรื่องของวัฒนธรรมไทยที่แท้จริง เช่น วัฒนธรรม การอบรมสั่งสอนของคนไทย งวัฒนธรรมการอบรมสั่งสอนที่ถูกนายจ้างตะคอกพูดเสียงดัง การโดนดุ โดนด่า โดนว่า โดนตักเตือน การใช้ให้ทำงานบ่อย ๆ รวมกระทั่งการกลั่นแกล้งจากเพื่อน ซึ่งเมื่อได้ทำงานนานหลายปีแล้วก็เริ่มจะเข้าใจแล้วว่าลักษณะดังกล่าวเป็นวัฒนธรรมของคนไทยที่ถือสืบทอดมาช้านานแล้วเพราะว่าวัฒนธรรมของคนไทย ถ้าคนไทยรักใคร ชอบใคร ก็ต้องมีการว่ากล่าวตักเตือนเป็นธรรมดา เหมือนลูกเหมือนหลาน จึงต้องดุ ด่า ว่า เพื่อให้จดจำ เพราะความหวังดี และแรงงานชาวกัมพูชายังให้ความคิดเห็นที่สอดคล้องกันอีกว่า ถ้าคนไหนโดนดุ โดนด่า โดนใช้ให้ทำงานบ่อย ๆ โดนแกล้งบ่อย ๆ แสดงว่าคนนั้นจะเป็นที่รักของนายจ้างและเพื่อนร่วมงาน แต่ถ้านายจ้างและเพื่อนร่วมงานไม่สนใจแสดงว่า ไม่ชอบ จึงไม่อยากจะสื่อสาร หยอก ล้อ แกล้ง หรือ ดุด่า ว่ากล่าวตักเตือน ผู้ให้ข้อมูลที่เป็นแรงงานชาวกัมพูชาภาคการบริการ อธิบายว่า ในช่วงเย็น ๆ ค่ำ ๆ ที่ร้านอาหารค่อนข้างจะวุ่นวาย เพราะฉะนั้นการเสิร์ฟจำเป็นต้องเสิร์ฟอย่างรวดเร็วและกระฉับกระเฉง ทำให้การสื่อสารของหัวหน้าค่อนข้างดุและรุนแรง จนบางทีเราคิดว่าเขาอาจไม่พอใจสิ่งที่เขาทำ แต่พอพ้นจากช่วงเวลาที่เร่งรีบ การทำงานทุกอย่างก็ปกติเหมือนไม่มีอะไรเกิดขึ้น ซึ่งเมื่อเริ่มทำงานระยะเวลาแรก ๆ ก็รู้สึกไม่เข้าใจ แต่พอมาตอนหลังถึงเข้าใจว่าวัฒนธรรม การทำงานของคนไทยต้องรวดเร็วเพื่อให้ต่อความต้องการของลูกค้า ดังคำให้สัมภาษณ์ว่า “.. โอ๊ย ดุจนน้ำตาไหล พอทำงานก็เหมือนไม่ได้เกิดอะไรขึ้น….” (ตาล, การสื่อสารระหว่างบุคคล, 5 มีนาคม 2564)

ผู้ให้ข้อมูลหลักที่เป็นแรงงานชาวกัมพูชาภาคการเกษตร อธิบายว่า ตนเองโดนเถ้าแก่ดุ ด่า ตั้งแต่มาทำงานวันแรก จนถึงปัจจุบันก็ยังโดนดุและโดนด่า แต่พอทำงานกับเถ้าแก่นาน ๆ จากประสบการณ์ ก็ทำให้เข้าใจว่า การดุด่า ว่ากล่าวตักเตือน เป็นวิธีการอบรมสั่งสอนที่ได้ผลและเป็นวัฒนธรรมของคนไทยที่สืบทอดกันมาจนถึงปัจจุบัน แต่วัฒนธรรมของประเทศกัมพูชา การด่าการดุ แสดงถึงการไม่ชอบพอกัน ดังคำให้สัมภาษณ์ว่า “..โดนดุ โดนด่า จนชิน..” (สะ, การสื่อสารระหว่างบุคคล, 5 มีนาคม 2564)

ผู้ให้ข้อมูลหลักที่เป็นแรงงานชาวกัมพูชาภาคการประมง อธิบายว่า ตอนที่มาทำงานใหม่ ๆ โดนเพื่อนคนไทยแกล้งล้อชื่อพ่อ ชื่อแม่ตลอด ทำให้รู้สึกโกรธและโมโห เพราะวัฒนธรรมของประเทศกัมพูชา การกล่าวถึงพ่อแม่ในทางที่ไม่ดีเป็นการไม่ให้เกียรติกัน แต่ปัจจุบันก็ยังมีคนเรียกชื่อพ่อ ชื่อแม่ ตลอด ผมรู้สึกเฉย ๆ แล้วครับ เพราะว่าผมเข้าใจแล้วว่า การแกล้งหยอกล้อไม่ใช่

การเกลียดเสมอไป แต่เป็นวัฒนธรรมการกลั่นแกล้ง อย่างหนึ่งของคนไทยที่แสดงออกว่าชอบหรือสนใจคน ๆ นั้น จึงแกล้งหรือหยอกล้อ เพื่อจะได้สร้างความคุ้นเคย ความสนิทสนม ความสนุกต่อกัน ดังคำให้สัมภาษณ์ว่า “ ..คัง แต่งตัวหล่อไปไปไหน นัดสาวไว้หรือเปล่า (คัง เป็นชื่อพ่อผม) ผมก็เลยตอบไปว่า ไปหาแม่มึง..” (ยอด, การสื่อสารระหว่างบุคคล, 5 มีนาคม 2564)

จากคำสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลหลักที่เป็นแรงงานชาวกัมพูชา ผู้วิจัยสามารถสรุปถึงอุปสรรคของแรงงานชาวกัมพูชาที่มีต่อการสื่อสารกับคนไทยในจังหวัดจันทบุรี เกี่ยวกับอุปสรรคด้านความรู้ ที่พบเจอ คือ การที่แรงงานชาวกัมพูชาขาดความรู้ ความเข้าใจในภาษาไทยทั้งการพูดการฟัง ทำให้การสื่อสารผิดพลาด อีกทั้งการขาดความรู้ในเรื่องของวัฒนธรรมไทย จึงทำให้มีความเข้าใจผิดต่อกัน จึงทำให้เป็นอุปสรรคในการสื่อสารที่ผิดพลาดตามไปด้วย

4.3.1.2 ด้านทัศนคติ

จากการสัมภาษณ์เชิงลึก พบว่า ผู้ให้ข้อมูลหลักที่เป็นแรงงานชาวกัมพูชาให้ความเห็นสอดคล้องกันว่า อุปสรรคด้านทัศนคติของผู้ให้ข้อมูลหลักที่เป็นแรงงานชาวกัมพูชา คือ สัญชาติ ซึ่งผู้ให้ข้อมูลที่เป็นแรงงานชาวกัมพูชา ให้ความคิดเห็นว่าเป็นปัญหาที่เกิดมาจากทัศนคติและความรู้สึกเชิงลบของผู้ให้ข้อมูลหลักที่เป็นแรงงานชาวกัมพูชาที่มีต่อคนไทย จากการที่ได้มองเห็นจากลักษณะภายนอกของคนไทย และผู้ให้ข้อมูลหลักที่เป็นแรงงานชาวกัมพูชา ยังให้ความคิดเห็นที่คล้ายกันอีกว่า ทัศนคติเชิงลบจะหายไปเมื่อผู้ให้ข้อมูลที่เป็นแรงงานชาวกัมพูชา ได้มีประสบการณ์การทำงานและการใช้ชีวิตร่วมกันคนไทยมากยิ่งขึ้น จนสนิทสนมกันเป็นเวลาหลายปี และมีประสบการณ์การร่วมกันที่ดีต่อกัน ก็จะทำให้เปลี่ยนเป็นทัศนคติเชิงบวก พร้อมที่จะเปิดใจยอมรับและพร้อมที่จะสื่อสารกับคนไทยเพิ่มมากขึ้น ก็จะทำให้ประสิทธิภาพของการสื่อสารเพิ่มขึ้นตามไปด้วย โดยผู้วิจัยได้ขอกล่าวปัญหาด้านทัศนคติ คือ สัญชาติ ดังรายละเอียดในการให้สัมภาษณ์ต่อไปนี้

1) สัญชาติ

จากการสัมภาษณ์เชิงลึก พบว่า ผู้ให้ข้อมูลหลักที่เป็นแรงงานชาวกัมพูชาต่างให้ความเห็นสอดคล้องกันว่า ตอนเริ่มแรกที่ได้เข้ามาทำงานและอยู่อาศัยในประเทศไทย แรก ๆ คือ รู้สึกกดดัน อึดอัด บางทีรู้สึกสับสนว่าเราจะต้องทำตัวอย่างไร แบบไหน จะคุยเรื่องอะไรกับคนไทย แล้วยังรู้สึกว่า ไม่กล้าพูดคุยกับใคร ไม่กล้าแสดงออกหรือสื่อสารกับคนไม่รู้จัก กลัวกลุ่มคนไทยเหยียบหยาม ดูแคลนว่าเป็นแรงงานสัญชาติกัมพูชา แต่ก็พบเฉพาะในช่วงแรกที่ยังไม่รู้จักกันเพราะเมื่อได้พูดคุยทำความรู้จักกันแล้ว ทัศนคติที่ไม่ดีดังกล่าวก็หมดไป

ผู้ให้ข้อมูลหลักที่เป็นแรงงานชาวกัมพูชาภาคการเกษตร ให้สัมภาษณ์ว่า “..... ไม่กล้าพูดคุย กับใคร กลัวเขาไม่คุยด้วย กลัวเขารังเกียจ ว่าเราเป็นแรงงานชาวกัมพูชา..... ” (สะ, การสื่อสารระหว่างบุคคล, 25 พฤศจิกายน 2563)

ผู้ให้ข้อมูลหลักที่เป็นแรงงานชาวกัมพูชาภาคการบริการ ให้สัมภาษณ์ว่า “.....หนูเป็นเด็กเสิร์ฟร้านอาหาร แรก ๆ ที่เริ่มทำงานร้านอาหารไม่เคยคุยกับใคร มีหน้าที่เสิร์ฟอาหาร เก็บกวาด ล้างจาน เสร็จก็กลับที่พัก หนูพูดไทยได้แต่เป็นสำเนียงกัมพูชา คนรอบข้างก็มองด้วยสาตาแปลก ๆ..... ” (เชิง, การสื่อสารระหว่างบุคคล, 5 มีนาคม 2564)

ผู้ให้ข้อมูลหลักที่เป็นแรงงานชาวกัมพูชาภาคการประมง ให้สัมภาษณ์ว่า “...เมื่อก่อนผมเคยเป็นไต๋เรือ เพราะผมมีประสบการณ์ทำงานมานานหลายปี และผมก็พูดฟังภาษาไทยได้คล่อง เถ้าแก่เลยยกย่องและมอบหน้าที่ให้ผมเป็นไต๋เรือ เถ้าแก่ดูคนที่ความสามารถไม่ใช่ดูคนที่สัญชาติครับแต่ปัจจุบันผมไม่ได้เป็นไต๋เรือแล้ว เพราะมีกฎหมายใหม่ ไม่ให้แรงงานต่างด้าวเป็นไต๋เรือ ....” (ชิว, การสื่อสารระหว่างบุคคล, 25 พฤศจิกายน 2563)

จากคำสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลหลักที่เป็นแรงงานชาวกัมพูชา ผู้วิจัยสามารถสรุปอุปสรรคของแรงงานชาวกัมพูชาที่มีต่อการสื่อสารกับคนไทยในจังหวัดจันทบุรี เกี่ยวกับอุปสรรคด้านทัศนคติ ที่พบเจอ คือ การที่ผู้ให้ข้อมูลที่เป็นแรงงานชาวกัมพูชา มองว่าตนเองอยู่ในฐานะแรงงานสัญชาติกัมพูชา ไม่กล้าพูดคุยหรือสื่อสารกับคนไทย เพราะกลัวคนไทยดูถูกดูแคลนเหยียบหยามในเรื่องของสัญชาติ จึงทำให้เป็นอุปสรรคในการสื่อสารที่โน้มเอียงไปในทางที่ไม่ดี และการไม่ยอมเปลี่ยนแปลงวิธีคิดจะก่อให้เกิดอุปสรรคในการสื่อสารและการปรับตัว

4.3.1.3 ด้านพฤติกรรม

จากการสัมภาษณ์เชิงลึก พบว่า ผู้ให้ข้อมูลหลักที่เป็นแรงงานชาวกัมพูชา ให้ความเห็นสอดคล้องกันว่า อุปสรรคด้านพฤติกรรม คือ การหลบเลี่ยงคนไม่คุ้นเคย ซึ่งผู้ให้ข้อมูลหลักที่เป็นแรงงานชาวกัมพูชา ให้ความเห็นว่าเป็นอุปสรรคที่เกิดมาจากพฤติกรรมของตนเองในการเลือกใช้วิธีการหลบเลี่ยงคนไม่คุ้นเคย ซึ่งผู้ให้ข้อมูลหลักที่เป็นแรงงานชาวกัมพูชา ยังแสดง ความคิดเห็นที่ตรงกันว่าการการหลบเลี่ยงคนคนไม่คุ้นเคย จะทำให้เกิดอุปสรรคที่ทำให้ไม่สามารถเข้าถึงการสื่อสารระหว่างบุคคลได้ จนกลายเป็นพฤติกรรมที่ไม่สามารถที่จะเรียนรู้วัฒนธรรมใหม่ได้ โดยผู้วิจัยได้ขอกล่าวอุปสรรคด้านพฤติกรรมการหลบเลี่ยงคนไม่คุ้นเคย ดังรายละเอียดในการให้สัมภาษณ์ต่อไปนี้

1) การหลบเลี่ยงคนไม่คุ้นเคย

จากการสัมภาษณ์เชิงลึก พบว่า ผู้ให้ข้อมูลหลักที่เป็นแรงงานชาวกัมพูชา ให้ความเห็นสอดคล้องกันว่า อุปสรรคเกี่ยวกับพฤติกรรมในการหลบเลี่ยงคนไม่คุ้นเคยเป็นวิธีการหลบเลี่ยงคนที่ไม่คุ้นเคยที่มีความแตกต่างจากตนเอง เช่น หลบเลี่ยงการคบเพื่อนที่แตกต่างกันในเรื่องสัญชาติ หลบเลี่ยงเพื่อนที่ไม่สนิท เป็นต้น

ผู้ให้ข้อมูลหลักที่เป็นแรงงานชาวกัมพูชาภาคการบริการ ให้สัมภาษณ์ว่า “.....เวลาเพื่อนคนไทยชวนไปเที่ยว ผมไม่ชอบไปเที่ยวกับเพื่อนคนไทยครับ เพราะไม่สนิทกัน จะไปเที่ยวก็ไปกับเพื่อนที่เป็นแรงงานชาวกัมพูชาด้วยกันครับ.....” (เชิง, การสื่อสารระหว่างบุคคล, 5 มีนาคม 2564)

ผู้ให้ข้อมูลหลักที่เป็นแรงงานชาวกัมพูชาภาคการเกษตร ให้สัมภาษณ์ว่า “เถ้าแก่ให้เก็บลำไยเป็นคู่ ผมก็รีบวิ่งไปจับคู่กับเพื่อนที่เป็นแรงงานชาวกัมพูชาด้วยกันครับ...” (เรียบ, การสื่อสารระหว่างบุคคล, 5 มีนาคม 2564)

ผู้ให้ข้อมูลหลักที่เป็นแรงงานชาวกัมพูชาภาคการประมง ให้สัมภาษณ์ว่า “….ในเรือประมงที่ผมทำงานอยู่มีทั้งคนไทยและแรงงานต่างด้าวหลายสัญชาติครับ แต่หลังเลิกงานกินข้าวเสร็จ ก็ต่างคน ต่างเข้าห้อง ห้องใคร ห้องมัน ครับ...” (ยอด, การสื่อสารระหว่างบุคคล, 25 พฤศจิกายน 2563)

จากคำสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลหลักที่เป็นแรงงานชาวกัมพูชา ผู้วิจัยสามารถสรุปถึงอุปสรรคของแรงงานชาวกัมพูชาที่มีต่อการสื่อสารกับคนไทยในจังหวัดจันทบุรี เกี่ยวกับอุปสรรคด้านพฤติกรรมที่พบเจอ คือ พฤติกรรมการหลบเลี่ยงคนไม่คุ้นเคย ซึ่งถือว่าเป็นอุปสรรคที่ทำให้ไม่สามารถเข้าถึงการสื่อสารระหว่างบุคคลได้ จนกลายเป็นพฤติกรรมที่ไม่สามารถที่จะเรียนรู้วัฒนธรรมใหม่ได้

จากผลการศึกษาอุปสรรคของแรงงานชาวกัมพูชาที่มีต่อการสื่อสารกับคนไทยในจังหวัดจันทบุรี ผู้ศึกษาสามารถนำมาสรุปเป็นตารางที่ ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.6 อุปสรรคของแรงงานชาวกัมพูชาที่มีต่อการสื่อสารกับคนไทยในจังหวัดจันทบุรี

อุปสรรค	ลักษณะของอุปสรรค
1. ด้านความรู้	1. การสื่อสารภาษาไทย ได้แก่ - การพูด ภาษาไทยไม่คล่อง - การฟัง ภาษาไทยไม่เข้าใจ 2. วัฒนธรรมไทย ได้แก่ - การไม่เข้าใจในวัฒนธรรมไทยที่แท้จริง
สรุปถึงอุปสรรคของแรงงานชาวกัมพูชาที่มีต่อการสื่อสารกับคนไทยในจังหวัดจันทบุรี เกี่ยวกับอุปสรรคด้านความรู้ ที่พบเจอ คือ การที่แรงงานชาวกัมพูชาขาดความรู้ ความเข้าใจในภาษาไทย ทั้งการพูดการฟัง ทำให้การสื่อสารผิดพลาด อีกทั้งการขาดความรู้ในเรื่องของวัฒนธรรมไทยที่แท้จริง จึงทำให้มีความเข้าใจผิดต่อกัน จึงทำให้เป็นอุปสรรคในการสื่อสารที่ผิดพลาดตามไปด้วย	
2. ด้านทัศนคติ	1. สัญชาติ - แรงงานชาวกัมพูชา อยู่ในฐานะแรงงานสัญชาติกัมพูชา จึงไม่กล้าสื่อสารเพราะกลัวถูกเหยียดหยาม
สรุปถึงอุปสรรคของแรงงานชาวกัมพูชาที่มีต่อการสื่อสารกับคนไทยในจังหวัดจันทบุรี เกี่ยวกับอุปสรรคด้านทัศนคติ ที่พบเจอ คือ การที่แรงงานชาวกัมพูชารู้สึกว่าตนเองอยู่ในฐานะแรงงานสัญชาติกัมพูชา จึงทำให้แรงงานชาวกัมพูชาไม่กล้าสื่อสารเพราะกลัวถูกเหยียดหยาม จึงทำเกิดการไม่ยอมเปลี่ยนแปลงวิธีคิดจะก่อให้เกิดอุปสรรคในการสื่อสารและการปรับตัว	
3. ด้านพฤติกรรม	1. การหลบเลี่ยงคนไม่คุ้นเคย - หลบเลี่ยงการคบเพื่อนที่แตกต่างกันในเรื่องสัญชาติ - หลบเลี่ยงเพื่อนที่ไม่สนิท
สรุปถึงอุปสรรคของแรงงานชาวกัมพูชาที่มีต่อการสื่อสารกับคนไทยในจังหวัดจันทบุรี เกี่ยวกับอุปสรรคด้านพฤติกรรม ที่พบเจอ คือ การหลบเลี่ยงคนไม่คุ้นเคย ดังนั้น จึงทำให้เป็นอุปสรรคในการสื่อสารที่จำกัดขอบเขตผู้รับสาร ทำให้ไม่สามารถที่จะเปิดรับเพื่อนที่มาจากวัฒนธรรมใหม่ ๆ และทำให้ไม่พยายามปรับตัวให้สามารถอยู่ร่วมกับผู้อื่นได้	

จากตารางที่ 4.6 สรุปได้ว่า อุปสรรคของแรงงานชาวกัมพูชาที่มีต่อการสื่อสารกับคนไทยในจังหวัดจันทบุรี แบ่งเป็น 3 ประเด็น คือ 1) ด้านความรู้ ประกอบด้วย 1.1) การสื่อสารภาษาไทย และ 1.2) วัฒนธรรมไทย 2) ด้านทัศนคติ คือ สัญชาติ และ 3) ด้านพฤติกรรม คือ การหลบเลี่ยงคนไม่คุ้นเคย

4.3.2 อุปสรรคของคนไทยที่มีต่อการสื่อสารกับแรงงานชาวกัมพูชา

จากหัวข้ออุปสรรคของคนไทยที่มีต่อการสื่อสารกับแรงงานชาวกัมพูชาในจังหวัดจันทบุรี ผู้วิจัยขอสรุปผลการวิจัยที่ได้จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง โดยแบ่งเป็น 3 ประเด็น คือ 1) ด้านความรู้ 2) ด้านทัศนคติ และ 3) ด้านพฤติกรรม ดังรายละเอียดต่อไปนี้

4.3.2.1 ด้านความรู้

จากการสัมภาษณ์เชิงลึก พบว่า ผู้ให้ข้อมูลหลักที่เป็นกลุ่มคนไทยให้ความเห็นสอดคล้องกันเกี่ยวกับอุปสรรคด้านความรู้ที่กลุ่มคนไทยประสบปัญหา คือ การสื่อสารกับแรงงานชาวกัมพูชาไม่เข้าใจภาษาที่ใช้อย่างแท้จริง ที่พบเจอคือ แรงงานชาวกัมพูชาพูดสื่อสารกับคนไทยเป็นภาษาไทยแต่สำเนียงกัมพูชา และไม่ชัดเจนดังเจ้าของภาษา จึงกลายเป็นออกเสียงคำบางคำไม่ชัดเจน อีกทั้งการไม่เข้าใจในอวัจนภาษาที่แท้จริง จึงทำให้การสื่อสารผิดพลาด ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1) การไม่เข้าใจในภาษาที่แรงงานชาวกัมพูชาใช้

จากการสัมภาษณ์เชิงลึก พบว่า ผู้ให้ข้อมูลหลักที่เป็นคนไทยให้ความเห็นสอดคล้องกันว่า อุปสรรคด้านความรู้ที่กลุ่มคนไทยประสบปัญหา ที่พบเจอ คือ แรงงานชาวกัมพูชาพูดภาษาไทยบางคำก็ชัดเจน บางคำก็ไม่ชัดเจน ซึ่งพบว่ามีข้อบกพร่องในการใช้ภาษา เพราะแรงงานชาวกัมพูชา ไม่เข้าใจในภาษาในต้นฉบับดีพอ ซึ่งแต่ละคำจะเป็นสำเนียงของกัมพูชา จึงทำให้คนไทยฟังรู้เรื่องบ้าง ไม่รู้เรื่องบ้าง และเมื่อฟังไม่รู้เรื่องไม่เข้าใจในความหมายก็จะมีการแปลความหมายไปในทางที่ผิด ทำให้เข้าใจและสื่อสารผิดพลาดไปด้วย

ผู้ให้ข้อมูลหลักที่เป็นผู้ประกอบการ อธิบายว่า อุปสรรคด้านความรู้ที่แรงงานชาวกัมพูชาพบคือส่วนใหญ่พูดภาษาไทย แต่เป็นสำเนียงกัมพูชา ทำให้คำบางคำ ออกเสียงไม่ชัด คนที่ไม่เคยได้คุยด้วยก็จะฟังรู้บ้างไม่รู้บ้าง แต่ถ้าคนฟังบ่อยก็จะชิน และเข้าใจ ส่วนเราไม่ค่อยชิน เพราะว่าไม่ค่อยได้สื่อสารกัน จึงเกิดปัญหาในการฟังได้เป็นบางคำ ต้องใช้ภาษามือช่วยในการสื่อสาร ดังคำให้สัมภาษณ์ว่า “....มีปัญหาในการสื่อสาร คุยกันไม่รู้เรื่องและลำบากค่อนข้างมากในการรับรู้รายละเอียดต่าง ๆ ต้องใช้ภาษามือช่วย...” (ก้อย, การสื่อสารระหว่างบุคคล, 5 มีนาคม 2564)

ผู้ให้ข้อมูลหลักที่เป็นเพื่อนร่วมงานคนไทย อธิบายว่า การสื่อสารกับแรงงานชาวกัมพูชาบ่อย เพราะว่าเป็นเพื่อนกัน ทำงานร้านเสริมสวยด้วยกัน แรงงานชาวกัมพูชาที่ทำงานร้านธิดาซาลอน พูดและฟังภาษาไทยได้ แต่ก็สำเนียงก็ยังเป็นสำเนียงของกัมพูชาอยู่ คนที่ไม่เคยฟังก็จะเข้าใจบ้างไม่เข้าใจบ้าง จึงทำให้เกิดการปัญหาการสื่อสารบ่อยกับคนไทยที่ไม่มีความคุ้นเคยในภาษาไทย สำเนียงกัมพูชา แต่ถ้าคนไทยได้คลุกคลีสนิทสนมและทำงาน กินอยู่ทำงานด้วยกันหลายปี ก็ฟังเข้าใจ ดังคำให้สัมภาษณ์ว่า “....หนูฟังบ่อย ชินแล้ว คนกัมพูชาพูดไทยจะไม่มีเสียงวรรณยุกต์ค่ะ เช่น คำว่า น้ำแข็ง ก็จะเป็น นัมแคง...” (ณัฐ, การสื่อสารระหว่างบุคคล, 5 มีนาคม 2564)

จากการสัมภาษณ์เชิงลึก พบว่า ผู้ให้ข้อมูลหลักที่เป็นคนไทยให้ความเห็นสอดคล้องกันว่า อุปสรรคด้านความรู้ที่กลุ่มคนไทยประสบปัญหา คือ การไม่เข้าใจในอวัจนภาษาที่แรงงานชาวกัมพูชาสื่อสาร อย่างที่พบเจอ คือ แรงงานชาวกัมพูชาชอบพยักหน้า ชอบยิ้ม และบางทีก็แสดงอาการนิ่งเฉย จึงทำให้ไม่รู้เลยว่าแรงงานชาวกัมพูชาคิดอะไรอยู่ แรงงานชาวกัมพูชาเข้าใจในสิ่งที่เราพูดไหม แล้วสิ่งที่เราคิดนั้นถูกต้องหรือตรงกับที่แรงงานชาวกัมพูชา คิดหรือไม่ จึงทำให้การสื่อสารผิดพลาดบ่อยครั้ง ทั้งที่อวัจนภาษาหรือภาษากายก็มีอยู่หลายรูปแบบ

ผู้ให้ข้อมูลที่เป็นเจ้าหน้าที่พยาบาล อธิบายว่า การไม่เข้าใจในอวัจนภาษาที่แท้จริง คือ เวลาถามคนไข้ คนไข้ก็พยักหน้าอย่างเดียว ทำให้เราไม่รู้ไม่เข้าใจอะไรเลยที่เขาสื่อสารออกมา จนบางครั้งก็ทำให้วินิจฉัยโรคผิดพลาดไปด้วย ดังคำให้สัมภาษณ์ว่า “...มีคนไข้ปวดท้องเข้ามารักษาที่โรงพยาบาล ก็เลยถามว่า เป็นไรมาคะ แรงงานชาวกัมพูชาก็เอามือจับท้องแล้วก็ทำสีหน้าแสดงอาการว่าปวด เราก็เข้าใจ เราก็ให้แรงงานชาวกัมพูชานอนเพื่อทำการตรวจ แล้วเราก็เอามือกดท้องข้างขวาแล้วถามว่าปวดไหม แรงงานชาวกัมพูชาก็พยักหน้า แล้วเราก็เอามือไปกดท้องข้างซ้าย แรงงานชาวกัมพูชาก็พยักหน้า เอามือกดตรงกลางแรงงานชาวกัมพูชาก็พยักหน้า เลยไม่รู้เลยว่าเขาปวดบริเวณไหนกันแน่....” (เกม, การสื่อสารระหว่างบุคคล, 5 มีนาคม 2564)

ผู้ให้ข้อมูลที่เป็นเจ้าหน้าที่สำนักงานแรงงานจังหวัดจันทบุรี ให้สัมภาษณ์ว่า “....เวลาแรงงานชาวกัมพูชามาติดต่อก็จะบอกว่า เดี่ยวมากดบัตรคิว แล้วนั่งรอตรงนี้ คอยฟังเรียกหมายเลข เมื่อรับบัตรหรือมายเลขแล้วก็มานั่งรอช่องบริการนี้นะคะ แรงงานชาวกัมพูชาก็พยักหน้าทุกขั้นตอนที่เราบอก พอเราอธิบายบอกขั้นตอนเสร็จ เราก็ไปทำงานต่อ เมื่อเราทำงานเสร็จก็เดิน

ออกมาดู ปรากฏว่า แรงงานชาวกัมพูชาไปนั่งผิดช่องการบริการ...” (แป๊ก, การสื่อสารระหว่างบุคคล, 5 มีนาคม 2564)

ผู้ให้ข้อมูลที่เป็นเพื่อนร่วมงานคนไทย ให้สัมภาษณ์ว่า “....เราถามเพื่อนที่เป็นแรงงานชาวกัมพูชาว่า ชอบกินเผ็ดไหม เขาก็ยิ้ม แล้วก็บอกว่าโอเค เราก็นึกว่าเขาชอบกิน เราก็เลยซื้อส้มตำเผ็ด ๆ มากินด้วยกัน แต่พอเขากิน เขาหน้าเริ่มแดง เหงื่อออกเต็มหน้า ตาก็แดงคลอ ๆ เหมือนน้ำตาจะไหล ....” (เพิร์ธ, การสื่อสารระหว่างบุคคล, 5 มีนาคม 2564)

ผู้ให้ข้อมูลที่เป็นผู้ประกอบการ อธิบายว่า ถ้าฟังภาษาไทยรู้เรื่องแต่ไม่กล้าพูด ก็ควรเลือกใช้ภาษากายในการสื่อสารเพราะว่าภาษากายมีหลายอย่างให้เลือกใช้ อีกทั้งภาษากายยังเป็นภาษาพื้นฐานสามารถสื่อสารกันเข้าใจกันได้อย่างทั่วไป ดังคำให้สัมภาษณ์ว่า “....แรงงานชาวกัมพูชาไม่ค่อยพูด ไม่ค่อยบอกว่าต้องการอะไร ทั้งที่บางอย่างก็สามารถสื่อเป็นภาษากายได้...” (แป้น, การสื่อสารระหว่างบุคคล, 5 มีนาคม 2564)

จากคำสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลหลักที่เป็นคนไทย ผู้วิจัยสามารถสรุปถึงอุปสรรคของคนไทยที่มีต่อการสื่อสารกับแรงงานชาวกัมพูชาเกี่ยวกับอุปสรรคด้านความรู้ ที่พบเจอ คือ การไม่เข้าใจภาษาที่ใช้ คือ แรงงานชาวกัมพูชาสามารถพูดและฟังภาษาไทยได้ แต่ทั้งนี้น้ำเสียงเป็นคนกัมพูชาจึงทำให้คนไทยที่ไม่ได้สื่อสารหรือไม่ได้ฟังแรงงานชาวกัมพูชาพูดบ่อย เกิดการฟังและเข้าใจที่ผิดพลาดจึงทำให้การสื่อสารผิดพลาดตามไปด้วย ในขณะที่แรงงานชาวกัมพูชาพูดและฟังภาษาไทยแต่ไม่กล้าที่จะสื่อสารเป็นคำพูด จึงใช้อวัจนภาษาแทน แต่คนไทยไม่เข้าใจในการสื่อสารด้วยภาษากายหรืออวัจนภาษาที่แรงงานชาวกัมพูชาสื่อสารทุกอย่าง ด้วยสถานการณ์หรือความสนิทสนมที่แตกต่างกันจึงไม่สามารถเข้าใจได้หมดทุกเรื่อง ทำให้คนไทยแปลความหมายจากท่าทางที่แรงงานชาวกัมพูชาต้องการที่จะสื่อสารผิดพลาดไปบ้าง เพราะการไม่เข้าใจภาษาที่ใช้อย่างแท้จริง

4.3.2.2 ด้านทัศนคติ

จากการสัมภาษณ์เชิงลึก พบว่า ผู้ให้ข้อมูลหลักที่เป็นกลุ่มคนไทยต่างให้ความเห็นสอดคล้องกันเกี่ยวกับอุปสรรคด้านทัศนคติที่กลุ่มคนไทยประสบปัญหา คือ อุปสรรคในเรื่องทัศนคติที่มีต่อสัญชาติ ที่พบเจอคือ ไม่กล้าด่าแรงงานชาวกัมพูชา เพราะเคยฟังข่าว ดูข่าวที่ไม่ดีกับแรงงานชาวกัมพูชา ประกอบกับ คนไทยชอบมีทัศนคติกับแรงงานชาวกัมพูชาว่าชอบทิ้งขยะสกปรกและทำตัวสกปรก

ผู้ให้ข้อมูลหลักที่เป็นผู้ประกอบการ ให้สัมภาษณ์ว่า “...เมื่อก่อนเคยฟังข่าวแรงงานชาวกัมพูชา ฆ่านายจ้าง ผมก็กลัว เลยสังเกตแรงงานชาวกัมพูชาแต่ละคนว่าเป็นยังไง แต่แรงงานชาวกัมพูชาที่นี่ ต่างจากที่เคยได้ยินมา ที่ฆ่ากันผมคิดว่าเป็นเพราะการดูถูกมากกว่า หาว่าเขาเป็นอย่างนั้น อย่างนี้ อคติกับเค้า ใช้งานเกินไป...” (รุธ, การสื่อสารระหว่างบุคคล, 5 มีนาคม 2564)

ผู้ให้ข้อมูลหลักที่เป็นกำนันให้อธิบายว่า บริเวณหมู่บ้านตามไหล่ทาง มีขยะปลิวตามข้างทาง มีทั้งถุง ขวดน้ำ ไม้เสียบหมึกและถุงขยะอื่น ๆ ซึ่งอาจเป็นพฤติกรรมการทิ้งขยะของแรงงานชาวกัมพูชา ดังคำให้สัมภาษณ์ว่า “ ผมคิดว่าต้องเป็นแรงงานชาวกัมพูชาที่ทิ้งขยะแบบนี้ เพราะผมเคยเห็นแรงงานชาวกัมพูชา กินที่ไหนทิ้งที่นั่น...” (ชัย, การสื่อสารระหว่างบุคคล, 5 มีนาคม 2564)

จากคำสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลหลักที่เป็นคนไทย ผู้วิจัยสามารถสรุปถึงอุปสรรคของคนไทยที่มีต่อการสื่อสารกับแรงงานชาวกัมพูชาเกี่ยวกับอุปสรรคด้านทัศนคติ ที่พบเจอ คือ อุปสรรคในเรื่องทัศนคติที่มีต่อสัญชาติ ได้แก่ การไม่กล้าด่าแรงงานชาวกัมพูชา เพราะเคยฟังข่าวดูข่าวที่ไม่ดีกับแรงงานชาวกัมพูชา แล้วถูกแรงงานชาวกัมพูชาฆ่าตาย ประกอบกับคนไทยชอบมีทัศนคติกับแรงงานชาวกัมพูชาว่าชอบทิ้งขยะสกปรก ทำตัวสกปรก ไม่รักษาความสะอาด เพียงเห็นแค่แรงงานชาวกัมพูชาทิ้งขยะตามไหล่ทางครั้งสองครั้งก็เหมารวมว่าแรงงาน ชาวกัมพูชาเป็นคนทิ้งทั้งหมด ซึ่งปัญหาการมีทัศนคติเกี่ยวกับสัญชาติที่เหมารวมว่าแรงงานชาวกัมพูชาชอบทิ้งขยะสกปรกนั้น จึงทำให้คนไทยมีทัศนคติไม่ดีกับแรงงานชาวกัมพูชา และจะก่อให้เกิดข้อจำกัดของการสื่อสาร คือ คนไทยก็จะเลือกสื่อสารกับคนที่ตนเองชอบหรือมีทัศนคติที่ดีเท่านั้น แต่ปัญหาการมีทัศนคติเกี่ยวกับสัญชาติที่เหมารวมว่าแรงงานชาวกัมพูชาชอบทิ้งขยะสกปรก ทำตัวสกปรกนั้น จะหมดไปเมื่อต่างฝ่ายต่างมีประสบการณ์ในการชีวิตร่วมกัน มีการทำงานร่วมกันที่ดีเป็นเวลาหลายปี ทัศนคติด้านลบเหล่านั้นก็จะหายไป

4.3.2.3 ด้านพฤติกรรม

จากการสัมภาษณ์เชิงลึก พบว่า ผู้ให้ข้อมูลหลักที่เป็นคนไทย ให้ความเห็นสอดคล้องกันว่า อุปสรรคด้านพฤติกรรมของคนไทยที่ประสบปัญหา คือ มีลักษณะพฤติกรรมการเลือกคู่สื่อสารหรือผู้ที่จะทำการสื่อสารด้วย หรือการเลือกปฏิบัติ ซึ่งข้อนี้กลุ่มคนไทยให้ความเห็นว่าเป็นลักษณะพฤติกรรมที่เป็นอุปสรรคต่อการสื่อสารและการสร้างความเข้าใจร่วมกันระหว่างแรงงานชาวกัมพูชา ดังรายละเอียดในการให้สัมภาษณ์ต่อไปนี้

1) การเลือกคู่สื่อสาร

จากการสัมภาษณ์เชิงลึก พบว่า ผู้ให้ข้อมูลที่เป็นกลุ่มคนไทยให้ความเห็นสอดคล้องกันว่า อุปสรรคด้านพฤติกรรมที่เกี่ยวกับการเลือกปฏิบัติต่อแรงงานชาวกัมพูชานั้น เป็นปัญหาที่เกิดขึ้นกับคนไทยในฐานะเจ้าบ้าน ที่พบเจอคือ มองว่าแรงงานชาวกัมพูชา มีสถานะทางเศรษฐกิจและสังคมด้อยกว่า และอยู่ในฐานะแรงงาน อีกทั้งยังสื่อสารภาษาไทยไม่คล่อง ดังนั้นเวลาถ้าเจอคนไทยกับแรงงานชาวกัมพูชาก็จะเลือกที่จะสื่อสารหรือเลือกที่ปฏิสัมพันธ์กับคนไทยก่อน หรือบางกรณีถ้าปฏิสัมพันธ์กับแรงงานชาวกัมพูชาพร้อมกันก็จะเลือกปฏิสัมพันธ์กับแรงงานชาวกัมพูชาที่สามารถสื่อสารได้คล่อง จึงทำให้เกิดอุปสรรคต่อการสื่อสารและการสร้างความเข้าใจร่วมกันระหว่างแรงงานชาวกัมพูชา

ผู้ให้ข้อมูลหลักที่เป็นพ่อค้า แม่ค้า ให้สัมภาษณ์ว่า “.. ที่ร้านผมมีทั้งลูกค้าทั้งแรงงาน ชาวกัมพูชาและคนไทยเวลาจ่ายเงินก็ไม่ได้เข้าคิว เวลาที่ผมจะคิดเงินก็ต้องเลือกคนไทยก่อน เพราะแรงงานชาวกัมพูชากว่าจะสื่อสารรู้เรื่อง ก็ต้องใช้เวลานานกว่าคนไทย...” (โบ้ท, การสื่อสารระหว่างบุคคล, 5 มีนาคม 2564)

ผู้ให้ข้อมูลหลักที่เป็นผู้ประกอบการ ให้สัมภาษณ์ว่า “..เวลาที่ผมจะเรียกใช้แรงงานชาวกัมพูชาผมก็จะต้องเลือกคนที่พูดภาษาไทยที่รู้เรื่อง ส่วนคนที่พูดไม่ค่อยรู้เรื่องก็ไม่ได้เรียกใช้งานเพราะสื่อสารกันไม่รู้เรื่องเดี๋ยวจะทำให้งานผิดพลาดได้.” (รุธ, การสื่อสารระหว่างบุคคล, 5 มีนาคม 2564)

จากคำสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลหลักที่เป็นคนไทย ผู้วิจัยสามารถสรุปถึงอุปสรรคของคนไทยที่มีต่อการสื่อสารกับแรงงานชาวกัมพูชาเกี่ยวกับอุปสรรคด้านพฤติกรรม ที่พบเจอ คือ การเลือกคู่สื่อสาร ซึ่งเป็นอุปสรรคที่เกิดขึ้นกับกลุ่มคนไทยในฐานะเจ้าบ้าน ที่พบเจอคือกลุ่มคนไทยเลือกปฏิบัติกับคนไทยก่อนไม่ว่าจะเป็นการสื่อสาร การปฏิสัมพันธ์อื่น ๆ หรือการให้บริการ หรืออาจเลือกกับแรงงานชาวกัมพูชาที่สื่อสารภาษาไทยที่คล่องแคล่วว่องไวกว่าแรงงานชาวกัมพูชาที่ไม่ค่อยพูดจา เพราะกลุ่มคนไทยมองว่าถ้าเลือกคนไทยก็จะทำให้การสื่อสารเข้าใจตรงกัน การทำงาน การบริการหรือการปฏิสัมพันธ์จะได้เป็นไปอย่างรวดเร็ว ดังนั้น จึงทำให้แรงงานชาวกัมพูชามีโอกาสสื่อสารกับคนไทยน้อยลง ทำให้คนไทยมีช่องว่างระหว่างแรงงานชาวกัมพูชาเพิ่มขึ้น

จากผลการศึกษาอุปสรรคของคนไทยที่มีต่อการสื่อสารกับแรงงานชาวกัมพูชาในจังหวัดจันทบุรี ผู้ศึกษาสามารถนำมาสรุปเป็นตารางที่ ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.7 อุปสรรคของคนไทยที่มีต่อการสื่อสารกับแรงงานชาวกัมพูชาในจังหวัดจันทบุรี

อุปสรรค	ลักษณะของอุปสรรค
1. ด้านความรู้	1. การไม่เข้าใจในภาษาที่แรงงานชาวกัมพูชาใช้ - วัจภาษาและอวัจนภาษา
สรุปถึงอุปสรรคของคนไทยที่มีต่อการสื่อสารกับแรงงานชาวกัมพูชาเกี่ยวกับอุปสรรคด้านความรู้ ที่พบเจอ คือ การไม่เข้าใจภาษาที่ใช้ ทั้งวัจภาษาและอวัจภาษา ซึ่งแรงงานชาวกัมพูชาพูดภาษาไทยได้ แต่สำเนียงกัมพูชา จึงทำให้คนไทยฟังออกบ้างไม่ออกบ้าง เกิดการสื่อสารที่ผิดพลาด ประกอบกับคนไทยไม่เข้าใจในการสื่อสารด้วยภาษากายหรืออวัจนภาษาที่แรงงานชาวกัมพูชาสื่อสารออกมาเสียหมดทุกอย่าง จึงทำให้คนไทยแปลความหมายจากท่าทางที่แรงงานชาวกัมพูชาต้องการที่จะสื่อสารผิดพลาดไปบ้าง เพราะการไม่เข้าใจอย่างแท้จริง	
2. ด้านทัศนคติ	1. สัญชาติ
สรุปถึงอุปสรรคของคนไทยที่มีต่อการสื่อสารกับแรงงานชาวกัมพูชาเกี่ยวกับอุปสรรคด้านทัศนคติ ที่พบเจอ คือ อุปสรรคในเรื่องทัศนคติที่มีต่อสัญชาติ ได้แก่ การไม่กล้าด่าแรงงานชาวกัมพูชา เพราะกลัวถูกฆ่าเหมือนในข่าว ประกอบกับคนไทยชอบมีทัศนคติกับแรงงานชาวกัมพูชาว่าชอบทิ้งขยะสกปรก ซึ่งปัญหาการมีทัศนคติเกี่ยวกับสัญชาติจะก่อให้เกิดข้อจำกัดของการสื่อสาร คือ คนไทยก็จะเลือกสื่อสารกับคนที่ตนเองชอบ แต่ปัญหา การมีทัศนคติเกี่ยวกับสัญชาติ จะหมดไปเมื่อมีประสบการณ์ในการชีวิตที่ดีร่วมกันเป็นเวลาหลายปี	
3. ด้านพฤติกรรม	1. การเลือกคู่สื่อสาร
สรุปถึงอุปสรรคของคนไทยที่มีต่อการสื่อสารกับแรงงานชาวกัมพูชาเกี่ยวกับอุปสรรคด้านพฤติกรรม ที่พบเจอ คือ กลุ่มคนไทยเลือกที่จะสื่อสารหรือเลือกที่จะทำการปฏิสัมพันธ์ กับคนไทยมากกว่าแรงงานชาวกัมพูชา หรือเลือกปฏิบัติกับแรงงานชาวกัมพูชาที่มีการสื่อสารภาษาไทยได้คล่องกว่าแรงงานชาวกัมพูชาที่สื่อสารภาษาไทยไม่ได้ ทำให้เกิดช่องว่างในเรื่องของการสื่อสารเป็นอุปสรรคต่อการสื่อสารและการสร้างความเข้าใจร่วมกันระหว่างแรงงานชาวกัมพูชากับกลุ่มคนไทย	

บทที่ 5
สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ในบทนี้ ผู้วิจัยแบ่งโครงสร้างการนำเสนอเนื้อหาเป็น 3 ส่วน ดังต่อไปนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.2 อภิปรายผลการวิจัย

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการวิจัย

แรงงานต่างด้าว มีความสำคัญต่อการเติบโตของเศรษฐกิจไทย และมีสถิติแนวโน้มการทำงานในประเทศไทยเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ และกระจายอยู่ในหลายภูมิภาค จังหวัดจันทบุรีเป็นจังหวัดหนึ่งอยู่ในภาคตะวันออก มีความอุดมสมบูรณ์ ด้วยทำเลที่ตั้ง ภูมิประเทศ ภูมิอากาศที่เหมาะสมกับการทำเกษตร การประมง และการท่องเที่ยว ตลอดจนเป็นแหล่งผลิตอัญมณีและเป็นศูนย์กลางตลาดการค้าอัญมณีที่ใหญ่ที่สุดในประเทศ จึงมีการขยายตัวทางเศรษฐกิจอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้ผู้ประกอบการมีความต้องการแรงงานสูงขึ้น อีกทั้งจังหวัดจันทุบรี มีภูมิประเทศติดต่อกับประเทศกัมพูชา จึงมีแรงงานต่างด้าวสัญชาติกัมพูชาที่เข้ามาทำงานอย่างถูกต้องตามกฎหมายเป็นจำนวนมาก เมื่อแรงงานชาวกัมพูชา ย้ายมาทำงานในจังหวัดจันทบุรี ย่อมพบเจอกับสังคมและวัฒนธรรม ประเพณี สถานที่ สภาพแวดล้อม สภาพสังคมเศรษฐกิจ อาหารการกิน การแต่งกาย และความเป็นอยู่ การใช้ชีวิตประจำวันและชีวิตการทำงาน และภาษาที่ไม่คุ้นเคย อันเนื่องมาจากการที่แรงงานชาวกัมพูชามาจากวัฒนธรรมกัมพูชา จึงไม่คุ้นเคยกับวัฒนธรรมไทย อาจจะเห็นได้ว่าแรงงานชาวกัมพูชาได้นำพาเอาวัฒนธรรมกัมพูชาที่เป็นเอกลักษณ์ทางชาติพันธ์เข้ามาในสังคมไทยในจังหวัดจันทบุรีด้วย ดังนั้นก็จะถือได้ว่าวัฒนธรรมกัมพูชาเป็นวัฒนธรรมเล็ก ๆ ที่ได้เข้ามาอยู่ภายใต้วัฒนธรรมไทย ในจังหวัดจันทบุรี ดังนั้น การสื่อสารระหว่างแรงงานชาวกัมพูชากับคนไทยในจังหวัดจันทบุรี ก็ถือได้ว่าเป็นการสื่อสารวัฒนธรรมร่วมกัน ซึ่งการสื่อสารวัฒนธรรมร่วมดังกล่าวจะเป็นการสื่อสารหรือปฏิสัมพันธ์ระหว่างแรงงานชาวกัมพูชาในฐานะลูกจ้างเป็นผู้ไม่มีอำนาจกับคนไทยที่เป็นผู้มีอำนาจในฐานะเจ้าบ้าน ดังนั้นแรงงานชาวกัมพูชาจึงมีการปรับตัวและเรียนรู้ ที่จะใช้ภาษาไทยในการสื่อสาร รวมถึงปรับตัวทางวัฒนธรรมและสังคมแบบเดิม เพื่อนำไปสู่วิถีชีวิตใหม่ เพื่อให้อยู่รอดในสังคมไทยได้อย่างมีความสุขอันจะส่งผลต่อการมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น ถึงแม้ในช่วงระยะแรก ๆ จะมีอุปสรรคในการสื่อสารวัฒนธรรมร่วมก็ตาม ถ้าหากแรงงาน

ชาวกัมพูชา สามารถเลือกใช้วิธีการการสื่อสารกับคนไทยในจังหวัดจันทบุรี อย่างถูกต้องและเหมาะสม รวมถึงคนไทยในจังหวัดจันทบุรี สามารถเลือกกลยุทธ์ในการสื่อสารกับแรงงานชาวกัมพูชา ได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม ก็จะทำให้แรงงานชาวกัมพูชาที่อยู่ในฐานะลูกจ้าง ได้อยู่ร่วมกับร่วมคนไทยในจังหวัดจันทบุรี ในฐานะนายจ้าง ได้อย่างมีความร่วมกัน

ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาวิจัยเรื่อง “การสื่อสารวัฒนธรรมร่วมในการใช้ชีวิตของแรงงานชาวกัมพูชา ในจังหวัดจันทบุรี” ทั้งนี้เพื่อให้ทราบถึงวิธีการการสื่อสารกับคนไทยของแรงงานชาวกัมพูชา และวิธีการการสื่อสารกับแรงงานชาวกัมพูชาของคนไทยในจังหวัดจันทบุรี และเพื่อให้ทราบถึงอุปสรรคของการสื่อสารระหว่างแรงงานชาวกัมพูชาและคนไทยในจังหวัดจันทบุรี ตลอดจนเพื่อนำผลที่ได้จากการวิจัยมาเป็นแนวทางในการปรับปรุง แก้ไข การสื่อสาร และการปฏิบัติตน ต่อกันระหว่างแรงงานและนายจ้างในจังหวัดจันทบุรีและพื้นที่ใกล้เคียงต่อไป โดยมีวัตถุประสงค์การวิจัย คือ 1) เพื่อศึกษาวิธีการการสื่อสารกับคนไทยของแรงงานชาวกัมพูชาในจังหวัดจันทบุรีและวิธีการการสื่อสารกับแรงงานชาวกัมพูชาของคนไทยในจังหวัดจันทบุรี และ 3) เพื่อศึกษาอุปสรรคของการสื่อสารระหว่างแรงงานชาวกัมพูชาและคนไทยในจังหวัดจันทบุรี

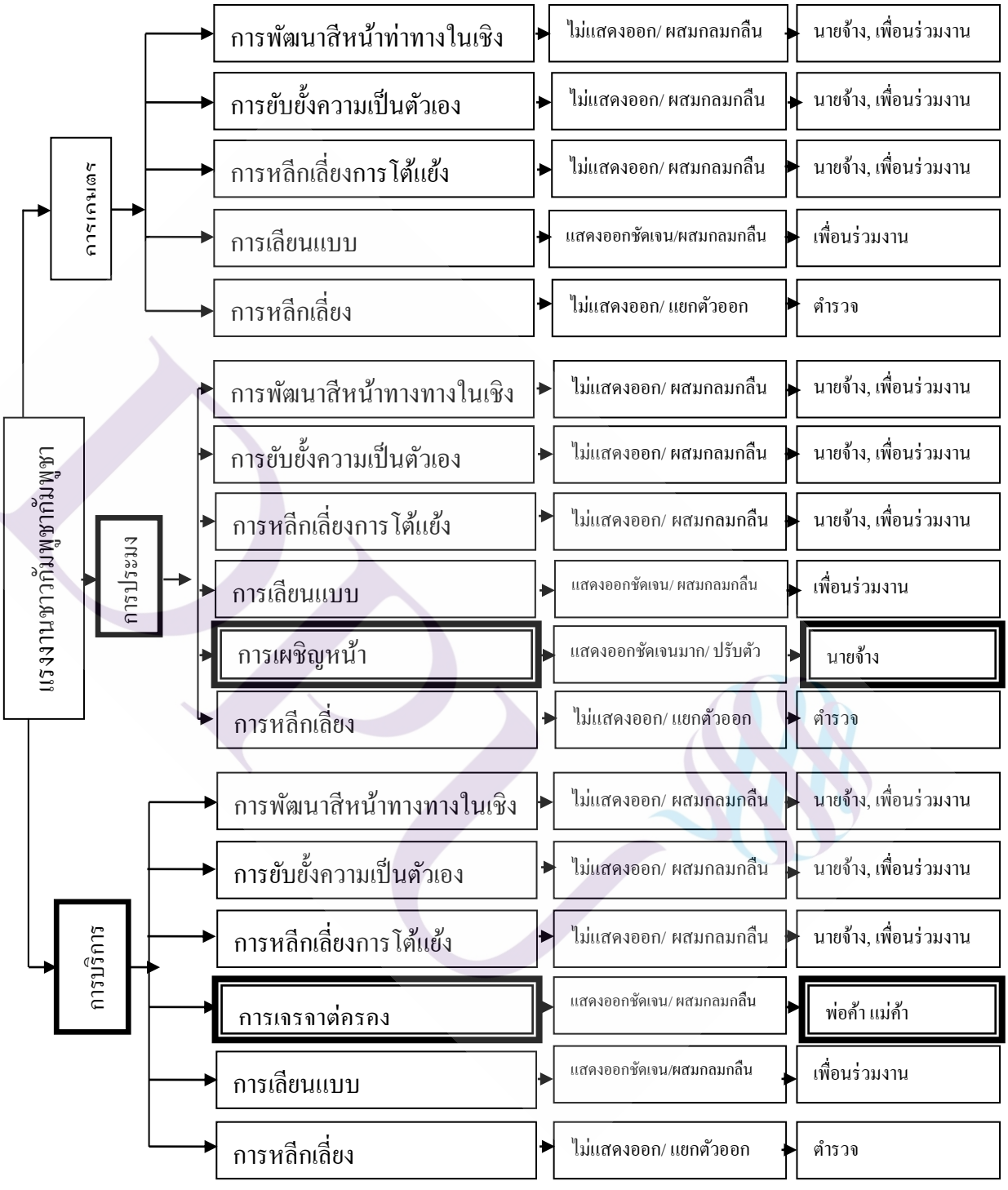
จากผลการวิจัย สามารถสรุปผลตามวัตถุประสงค์ทั้ง 3 ข้อ ได้ ดังนี้

วัตถุประสงค์ข้อ 1 เพื่อศึกษาวิธีการการสื่อสารกับคนไทยของแรงงานชาวกัมพูชาในจังหวัดจันทบุรีและวิธีการการสื่อสารกับแรงงานชาวกัมพูชาของคนไทยในจังหวัดจันทบุรี

ผลการศึกษา วิธีการการสื่อสารกับคนไทยของแรงงานชาวกัมพูชาในจังหวัดจันทบุรี ที่ผู้วิจัยค้นพบจากการศึกษาโดยการสัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลที่เป็นแรงงานชาวกัมพูชา สามารถสรุปถึงวิธีการสื่อสารกับคนไทยในจังหวัดจันทบุรี ได้ทั้งหมด 7 วิธี ได้แก่ 1. การพัฒนาสีหน้าท่าทางในเชิงบวก 2. การยับยั้งความเป็นตัวเอง 3. การหลีกเลี่ยงการโต้แย้ง 4. การเจรจาต่อรอง 5. การเลียนแบบ 6. การเผชิญหน้า และ 7. การหลีกเลี่ยง โดยวิธีการสื่อสารทั้ง 7 วิธี มีพฤติกรรมการสื่อสาร 5 ลักษณะ คือ 1) แนวทางการสื่อสารแบบไม่แสดงออกให้เห็นเป็นกลยุทธ์การผสมกลมกลืน 2) แนวทางการสื่อสารแบบแสดงออกให้เห็นชัดเจนเป็นกลยุทธ์การผสมกลมกลืน 3) แนวทางการสื่อสารแบบการแสดงออกให้เห็นชัดเจนเป็นกลยุทธ์การผสมกลมกลืน 4) แนวทางการสื่อสารแบบการแสดงออกให้เห็นชัดเจนเป็นกลยุทธ์การปรับตัวเข้าหา 5) แนวทางการสื่อสารแบบการไม่แสดงออกให้เห็นเป็นกลยุทธ์การแยกออก โดยจะพบว่า แรงงานชาวกัมพูชาใช้แนวทางการสื่อสารแบบไม่แสดงออกให้เห็นเป็นกลยุทธ์การผสมกลมกลืนเป็นจำนวนมาก โดยแรงงานชาวกัมพูชาใช้วิธีการสื่อสารดังกล่าวกับผู้ประกอบการ นายจ้าง และเพื่อนร่วมงานคนไทย เป็นประจำบ่อยครั้ง โดยให้เหตุผลว่า มีการอยู่อาศัยและทำงานร่วมกันเป็นเวลาหลายปี จึงมีความสนิทและคุ้นเคยต่อกัน และมีประสบการณ์ทั้งที่ดีและไม่ดีร่วมกันมายาวนาน

จึงเป็นเหตุผลให้เลือกวิธีการสื่อสารและการแสดงออกพฤติกรรมการสื่อสารต่าง ๆ ตามประสบการณ์ที่ได้พบเจอมา ซึ่งวิธีการสื่อสารก็จะต่างกับพ่อค้า แม่ค้า และตำรวจ ที่พบเจอกันเป็นบางครั้งเพราะไม่ได้อยู่กินและทำงานร่วมกัน จึงสื่อสารกันเท่าที่จำเป็น ดังนั้นการแสดงออกพฤติกรรมการสื่อสารก็จะต่างกันไป ทั้งนี้ผู้วิจัยขอสรุปวิธีการสื่อสารของแรงงานแต่ละภาคดังปรากฏตามภาพที่ 5.1

DPU



ภาพที่ 5.1 วิธีการการสื่อสารกับคนไทยของแรงงานชาวกัมพูชาในจังหวัดจันทบุรี

ส่วนผลการศึกษาวิธีการการสื่อสารกับแรงงานชาวกัมพูชาของคนไทยในจังหวัดจันทบุรี ที่ผู้วิจัยค้นพบจากการศึกษาโดยการสัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลที่เป็นกลุ่มคนไทย สามารถสรุป ได้ว่าคนไทยใช้วิธีการการสื่อสารกับแรงงานชาวกัมพูชาทั้งหมด 5 ประเด็น คือ 1) การใช้ล่าม 2) การใช้เอกสารคู่มือสองภาษา 3) การสาธิต 4) การบรรยายและใช้สื่อเพื่อการเรียนรู้ และ5) การใช้วัจนภาษาและอวัจนภาษา ซึ่งวิธีการการสื่อสารในการสื่อสารดังกล่าวข้างต้นผู้ให้ข้อมูลที่เป็นกลุ่มคนไทยแต่ละกลุ่มอาชีพเลือกวิธีการการสื่อสารที่แตกต่างกันไปตามลักษณะบริบทของสถานการณ์และเป็นไปตามคู่สื่อสาร ซึ่งวิธีการการสื่อสารกับแรงงานชาวกัมพูชาของคนไทยในจังหวัดจันทบุรี พบว่า 1) เจ้าหน้าที่พยาบาล ตำรวจภูธรและตำรวจตรวจคนเข้าเมืองและเจ้าหน้าที่สำนักงานแรงงานจังหวัดจันทบุรี ใช้ล่าม 2) ผู้ประกอบการ นายจ้าง เพื่อนร่วมงานคนไทย และเจ้าหน้าที่พยาบาล ใช้วิธีการสาธิต 3) ผู้ประกอบการ นายจ้าง เพื่อนร่วมงานคนไทย พ่อค้าแม่ค้า เจ้าหน้าที่พยาบาล ตำรวจภูธรและตำรวจตรวจคนเข้าเมือง กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน เจ้าหน้าที่สำนักงานแรงงานจังหวัดจันทบุรี ใช้วัจนภาษาและอวัจนภาษา และ 4) อาชีพเจ้าหน้าที่พยาบาล ใช้การใช้เอกสารคู่มือสองภาษาและการบรรยายและใช้สื่อเพื่อการเรียนรู้ ทั้งนี้ผู้วิจัยขอสรุปวิธีการการสื่อสารกับแรงงานชาวกัมพูชาของคนไทยในจังหวัดจันทบุรี ดังปรากฏตารางที่ ที่ 5.1

ตารางที่ 5.1 สรุปวิธีการการสื่อสารกับแรงงานชาวกัมพูชาของคนไทยในจังหวัดจันทบุรี

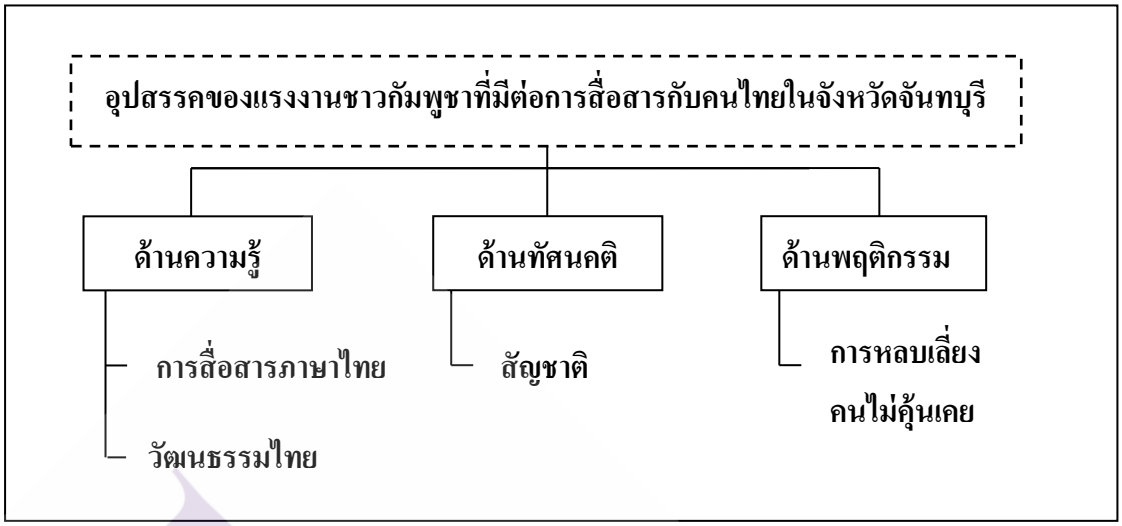
กลุ่มคนไทย	วิธีการการสื่อสาร				
	การใช้ล่าม	การใช้เอกสารคู่มือสองภาษา	การสาธิต	การบรรยายและใช้สื่อเพื่อการเรียนรู้	การใช้วัจนภาษาและอวัจนภาษา
ผู้ประกอบการ นายจ้าง			✓		✓
เพื่อนร่วมงานคนไทย			✓		✓
พ่อค้า แม่ค้า					✓
เจ้าหน้าที่พยาบาล	✓	✓	✓	✓	✓
ตำรวจภูธรและตำรวจตรวจคนเข้าเมือง	✓				✓
กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน					✓
เจ้าหน้าที่สำนักงานแรงงานจังหวัดจันทบุรี	✓				✓

วัตถุประสงค์ข้อ 2 เพื่อศึกษาอุปสรรคของการสื่อสารระหว่างแรงงานชาวกัมพูชาและคนไทยในจังหวัดจันทบุรี

ผลการศึกษาพบว่า อุปสรรคของการสื่อสารระหว่างแรงงานชาวกัมพูชากับคนไทยในจังหวัดจันทบุรี จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลโดยแบ่งเป็น 2 ประเด็น คือ 1. อุปสรรคของแรงงานชาวกัมพูชาที่มีต่อการสื่อสารกับคนไทยในจังหวัดจันทบุรี และ 2.อุปสรรคของคนไทยที่มีต่อการสื่อสารกับแรงงานชาวกัมพูชา ผู้วิจัยได้ทำการสรุปแต่ละประเด็น ดังนี้

1. อุปสรรคของแรงงานชาวกัมพูชาที่มีต่อการสื่อสารกับคนไทยในจังหวัดจันทบุรี

จากอุปสรรคของแรงงานชาวกัมพูชาที่มีต่อการสื่อสารกับคนไทยในจังหวัดจันทบุรี ผู้วิจัยได้สรุปผลการวิจัยโดยแบ่งเป็น 3 ประเด็น คือ 1) ด้านความรู้ 2) ด้านทัศนคติ และ 3) ด้านพฤติกรรม ดังปรากฏในภาพ 5.2

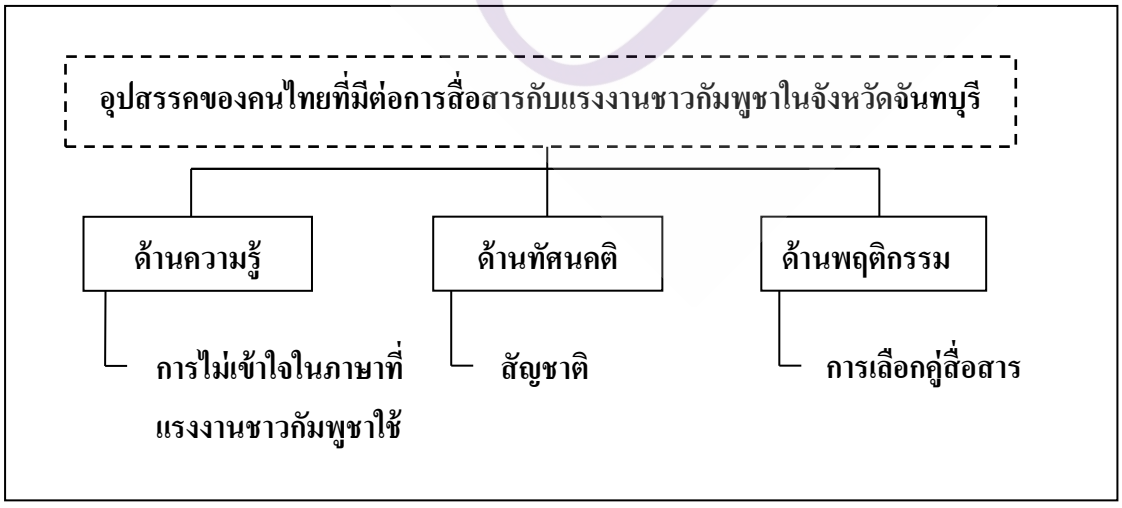


ภาพที่ 5.2 อุปสรรคของแรงงานชาวกัมพูชาที่มีต่อการสื่อสารกับคนไทยในจังหวัดจันทบุรี

จากภาพที่ 5.2 สรุปได้ว่า อุปสรรคของแรงงานชาวกัมพูชาที่มีต่อการสื่อสารกับคนไทยในจังหวัดจันทบุรี แบ่งเป็น 3 ประเด็น คือ 1) ด้านความรู้ ประกอบด้วย 1.1) การสื่อสารภาษาไทย และ1.2) วัฒนธรรมไทย 2) ทัศนคติ คือ สัญชาติ และ 3) ด้านพฤติกรรม คือ การหลบเลี่ยงคนไม่คุ้นเคย

2. อุปสรรคของคนไทยที่มีต่อการสื่อสารกับแรงงานชาวกัมพูชาในจังหวัดจันทบุรี

จากอุปสรรคของคนไทยที่มีต่อการสื่อสารกับแรงงานชาวกัมพูชาในจังหวัดจันทบุรี สรุปผลการวิจัยโดยแบ่งเป็น 3 ประเด็น คือ 1) ด้านความรู้ 2) ด้านทัศนคติ และ 3) ด้านพฤติกรรม ผู้วิจัยขอสรุปแต่ละประเด็น ดังปรากฏในภาพ 5.3



ภาพที่ 5.3 อุปสรรคของคนไทยที่มีต่อการสื่อสารกับแรงงานชาวกัมพูชาในจังหวัดจันทบุรี

จากภาพที่ 5.3 สรุปได้ว่า อุปสรรคของคนไทยที่มีต่อการสื่อสารกับแรงงานชาวกัมพูชา แบ่งเป็น 3 ประเด็น คือ 1) ด้านความรู้ คือ การไม่เข้าใจภาษาที่ใช้ 2) ด้านทัศนคติ คือ สัญชาติ และ 3) ด้านพฤติกรรม คือ การเลือกคู่สื่อสาร

5.2 อภิปรายผลการวิจัย

จากสรุปผลการวิจัยข้างต้น สามารถนำไปสู่การอภิปรายผล ได้ดังนี้

วัตถุประสงค์ข้อ 1 เพื่อศึกษาวิธีการการสื่อสารกับคนไทยของแรงงานชาวกัมพูชาในจังหวัดจันทบุรีและวิธีการการสื่อสารกับแรงงานชาวกัมพูชาของคนไทยในจังหวัดจันทบุรี

โดยผู้วิจัยขออภิปรายผลในส่วนของวิธีการการสื่อสารกับคนไทยของแรงงานชาวกัมพูชาในจังหวัดจันทบุรี ดังนี้

จากผลการศึกษาพบว่า วิธีการการสื่อสารกับคนไทยของแรงงานชาวกัมพูชาในจังหวัดจันทบุรี มีทั้งหมด 7 วิธี ได้แก่ 1. การพัฒนาสีหน้าท่าทางในเชิงบวก 2. การยับยั้งความเป็นตัวเอง 3. การหลีกเลี่ยงการโต้แย้ง 4. การเจรจาต่อรอง 5. การเลียนแบบ 6. การเผชิญหน้า และ 7. การหลีกเลี่ยง ซึ่งการศึกษาครั้งนี้พบว่า แรงงานชาวกัมพูชามีพฤติกรรมการสื่อสาร 5 ลักษณะ คือ 1) แนวทางการสื่อสารแบบไม่แสดงออกให้เห็นซึ่งเป็นกลยุทธ์การผสมกลมกลืน 2) แนวทางการสื่อสารแบบแสดงออกให้เห็นชัดเจนซึ่งเป็นกลยุทธ์การผสมกลมกลืน 3) แนวทางการสื่อสารแบบการแสดงออกให้เห็นชัดเจนซึ่งเป็นกลยุทธ์การผสมกลมกลืน 4) แนวทางการสื่อสารแบบการแสดงออกให้เห็นชัดเจนซึ่งเป็นกลยุทธ์การปรับตัวเข้าหา 5) แนวทางการสื่อสารแบบการไม่แสดงออกให้เห็นซึ่งเป็นกลยุทธ์การแยกออก ซึ่งสอดคล้องกับหลักการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม ในมิติของ Orbe (1998) โดยแบ่งวิธีการสื่อสารออกเป็นทั้งหมด 3 แนวทาง คือ 1) การไม่แสดงออกให้เห็น 2) การแสดงออกให้เห็น และ 3) การแสดงออกให้เห็นชัดเจนอย่างมาก ขณะเดียวกันก็ค้นพบผลที่ต้องการจากการสื่อสาร ลักษณะ ได้แก่ การสื่อสารแยกตัวออกจากกัน การปรับตัวเข้าหากัน และการผสมกลมกลืน และสอดคล้องกับงานวิจัยของพีรยุทธ โอรพันธ์ (2551) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมของชาวไทยเชื้อสายมลายูในพื้นที่ชายแดนภาคใต้ของประเทศไทยและชาวมาเลเซียเชื้อสายไทยในรัฐกลันตันประเทศมาเลเซีย ผลการศึกษา พบว่า พฤติกรรมการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมของชาวไทยเชื้อสายมลายูและชาวมาเลเซียเชื้อสายไทยแสดงภาพรวมที่เหมือนกัน คือ สามารถจำแนกตามเกณฑ์วิธีการสื่อสารได้ 3 ลักษณะ ได้แก่ 1.การสื่อสารในลักษณะที่ไม่แสดงออกให้เห็นอย่างชัดเจน 2. แสดงออกให้เห็นอย่างชัดเจน และ 3. แสดงออกให้เห็นชัดเจนเป็นอย่างมาก

เมื่อพิจารณาวิธีการการสื่อสารกับคนไทยของแรงงานชาวกัมพูชาในจังหวัดจันทบุรีอย่างละเอียดโดยดูจากข้อค้นพบจากภาพที่ 5.1 พบว่า แรงงานชาวกัมพูชาภาคการประมง มีวิธีการสื่อสาร โดยใช้วิธีการเผชิญหน้า ซึ่งแตกต่างจากวิธีการสื่อสารของแรงงานภาคการเกษตรและภาคการบริการ โดยเลือกใช้วิธีการเผชิญหน้ากับนายจ้าง ซึ่งเป็นการแสดงออกให้เห็นชัดเจน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากประสบการณ์ชีวิตหลายสิบปี รวมถึงประสบการณ์ในการเจอสถานการณ์ที่ดีและไม่ดีต่าง ๆ กับนายจ้างที่อยู่ร่วมกันมาตอนที่อยู่บนเรือ ส่งผลให้แรงงานชาวกัมพูชาภาคการประมงใช้วิธีการสื่อสารแบบเผชิญหน้ากับนายจ้าง ซึ่งเป็นไปตาม Orbe (1998) ระบุว่า ประสบการณ์ชีวิตของสมาชิกกลุ่มวัฒนธรรมร่วม จะมีผลกระทบต่อมุมมองที่เขามีต่อปัจจัยอื่น ๆ และรวมถึงการเลือกพฤติกรรมการสื่อสารของตนเอง ปัจจัยนี้เป็นปัจจัยสำคัญเนื่องจากไม่มีบุคคลใดมีประสบการณ์ชีวิตที่เหมือนกันหมด ดังนั้น ประสบการณ์ชีวิตจึงมีผลกระทบต่อการติดต่อสื่อสารระหว่างกลุ่มวัฒนธรรมร่วมกับกลุ่มที่มีอิทธิพลในสังคม อีกทั้งผู้วิจัยมองว่าบริบทพื้นที่ของแรงงานภาคการประมงจะต่างกับบริบทพื้นที่ของภาคการเกษตรและภาคการบริการ ซึ่งทั้ง 2 ภาคนี้จะอยู่บนพื้นดินซึ่งมีอาณาเขตกว้างขวางจะไปไหนมาไหนก็ได้ ส่วนภาคการประมงบริบทพื้นที่ก็จะอยู่ในเรือแคบ ๆ บนท้องทะเล ซึ่งแรงงานชาวกัมพูชาและนายจ้างไม่สามารถออกจากเรือได้เป็นเวลาหลายเดือนหลายปี จึงต้องใช้เวลาในการอยู่ร่วมกันยาวนาน ลักษณะการสื่อสารที่แรงงานชาวกัมพูชาสื่อสารกับนายจ้างเป็นการแสดงออกให้เห็นชัดเจน โดยผู้วิจัยมองว่าแรงงานชาวกัมพูชาภาคการประมงต้องการที่จะแสดงให้นายจ้างเห็นอย่างชัดเจนและต้องการให้มีการปรับตัวร่วมกัน ซึ่งเป็นไปตาม Orbe (1998) ระบุว่า บริบทของสถานการณ์ นั้นจะต้องสอดคล้องกับสถานการณ์หรือสถานที่ ที่การสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมเกิดขึ้น บริบทของสถานการณ์ที่แตกต่างกันออกไปนี้เองที่ทำให้ไม่สามารถกำหนดวิธีการสื่อสารที่เหมาะสมที่สุดหรือเหมาะทุกสถานการณ์วิธีใดวิธีหนึ่งได้ ดังนั้น ลักษณะของสถานที่ที่การสื่อสารเกิดขึ้นมีส่วนสำคัญในการเลือกใช้พฤติกรรมการสื่อสารที่เหมาะสม

นอกจากนี้ จากข้อค้นดังภาพ 5.1 ยังพบอีกว่าแรงงานชาวกัมพูชาภาคการบริการมีการใช้วิธีการสื่อสาร โดยเลือกใช้วิธีการเจรจาต่อรองกับคู่สื่อสารที่พ่อค้า แม่ค้า ซึ่งแรงงานภาคการบริการส่วนใหญ่ที่เป็นกลุ่มผู้ให้ข้อมูลจะทำงานร้านอาหาร เช่น เป็นพนักงานเสิร์ฟ คนล้างจาน และแม่ครัว ซึ่งแรงงานชาวกัมพูชาที่อยู่ในฐานะแม่ครัวก็มีประสบการณ์ในการทำงานหลายปี และมีทักษะการฟัง การพูดภาษาไทยได้ชัดเจน นายจ้างจึงไว้ใจให้ไปซื้อของที่ตลาดเพื่อมาทำอาหารในครัว โดยผู้วิจัยมองว่าแรงงานชาวกัมพูชาภาคการบริการที่เป็นแม่ครัวมีประสบการณ์ในการทำงานหลายปี หวังผลที่ต้องการจากการสื่อสาร และก็มีความสามารถในการสื่อสารภาษาไทยได้คล่อง มีความสามารถเจรจาต่อรองกับพ่อค้าแม่ค้าได้เป็นอย่างดี แต่แรงงานภาคการประมงกับ

แรงงานภาคการเกษตร ผู้วิจัยมองว่าแรงงานภาคอื่น ๆ ไม่ได้มีคลุกคลีกับพ่อค้าแม่ค้าเพราะของที่ไปซื้อก็แค่ซื้อมากินมาใช้ส่วนตัวเท่านั้น ไปซื้อเสร็จ จ่ายเงินก็กลับ ไม่ได้ไปสนทนาสื่อสารหรือต่อรองอะไร กับพ่อค้าแม่ คือไม่ได้วังผลประโยชน์อะไรจากพ่อค้าแม่ค้าเหมือน แรงงานภาคการบริการ นอกจากนี้ผู้วิจัยมองว่าแรงงานชาวกัมพูชากล้าเจรจาต่อรองกับพ่อค้า แม่ค้า มากกว่าคนไทยกลุ่มอื่น ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากกลุ่มคนไทยที่เป็นพ่อค้า แม่ค้านั้น มีบทบาทหน้าที่เพื่อขายสินค้ากับลูกค้าทั้งคนไทยและคนต่างชาติ ไม่ว่าลูกค้าจะเป็นแรงงานไทยหรือแรงงานชาวกัมพูชา หรือแรงงานชาติอื่น ๆ ก็ตาม ดังนั้นลูกค้าทุกคนมีสิทธิที่จะสามารถต่อรองสินค้ากับพ่อค้าได้เสมอ ถ้าหากข้อตกลงของการต่อรองราคาสินค้านั้น ทั้งสองฝ่ายเข้าใจตรงกันสามารถยอมรับตกลงกันได้ พ่อค้า แม่ค้าก็สามารถยอมในราคาที่ลูกค้าต่อรองมาได้ ซึ่งทั้งสองฝ่ายก็ได้รับผลประโยชน์ร่วมกัน ถ้าหากมีการต่อรองกันแล้วแรงงานชาวกัมพูชาไม่พอใจในราคาสินค้านั้นก็จะไปซื้อร้านอื่นเช่นเดียวกับพ่อค้า แม่ค้าเหมือนกัน ถ้าหากแรงงานชาวกัมพูชามีการต่อรองสินค้าแล้วพบว่าขาดทุนหรือแทบไม่ได้กำไรเลย พ่อค้า แม่ค้าก็จะไม่ขายให้โดยการปฏิเสธว่าสินค้าชนิดนี้เป็นราคาลดแล้วหรือปฏิเสธว่าสินค้านี้ได้กำไรน้อย อีกทั้งผู้วิจัยมองว่าแรงงานชาวกัมพูชาที่มีประสบการณ์ในการทำงานประเทศไทยมาหลายปี จึงมีความรู้ มีทักษะในการใช้ภาษาได้เป็นอย่างดี จึงมีความกล้าหรือมีประสบการณ์ในการซื้อของอุปโภคบริโภคบ่อย และกล้าที่จะต่อรองราคาสินค้า เมื่อเห็นว่าราคาสินค้านั้นสามารถต่อรองได้ ประกอบกับแรงงานชาวกัมพูชาบางคนมีประสบการณ์ในการมองลักษณะของพ่อค้า แม่ค้า ว่าใจดีมากน้อยเพียงไรนั้น ก็เป็นเหตุทำให้แรงงานชาวกัมพูชากล้าที่จะต่อรองราคาสินค้าได้มากขึ้น รวมถึงการที่แรงงานชาวกัมพูชาที่มีประสบการณ์มากก็สามารถมองสินค้าอุปโภค บริโภค ได้อย่างชัดเจนว่า สินค้านั้น มีคุณภาพดี ใหม่ สดสะอาด หรือใกล้จะหมดอายุเหมาะสมกับราคาหรือใหม่ ดังนั้น ก็จะทำให้แรงงานชาวกัมพูชา สามารถที่กล้าต่อรองได้อย่างชัดเจน ถูกต้องและมีเหตุผล อีกทั้งการที่แรงงานชาวกัมพูชา ฟัง พูดภาษาไทยได้คล่องนั้น เมื่อมีการสื่อสารกับพ่อค้า แม่ค้า ก็จะส่งผลทำให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพมากขึ้นทำให้ทั้งสองฝ่ายเข้าใจกันมากขึ้น ซึ่งถ้าเปรียบกับแรงงานชาวกัมพูชาที่พึ่งเข้ามาทำงานในประเทศไทย ย่อมมีความรู้ความเข้าใจ การสื่อสารภาษาไทยไม่คล่อง ต่อรองไม่เป็น ไม่รู้ว่าสินค้าอันไหนควรต่อรอง ไม่ควรต่อรอง อันไหนราคาถูกอันไหนราคาแพง มองลักษณะของพ่อค้า แม่ค้า คนไทยว่าเป็นแบบไหน มองไม่เป็นว่าเวลาไหนสมควรต่อรอง ไม่ต่อรอง เป็นต้น แต่ถ้ามองในทางกลับกันนั้นแรงงานชาวกัมพูชาไม่กล้าที่จะต่อรองกับนายจ้างหรือผู้ประกอบการเกี่ยวกับค่าตัวหรือค่าจ้างในการทำงาน เพราะว่าก่อนที่จะเข้ามาทำงานก็จะมีสัญญาในราคาค่าจ้างอยู่แล้ว จึงไม่สามารถที่จะทำการต่อรองในเรื่องของราคาค่ากับนายจ้างหรือค่าประกอบการได้ แต่ในบางครั้ง ลักษณะงานบางอย่างก็มีการเกินเวลา เกินกำหนดในสัญญาที่ระบุไว้ แต่แรงงานชาวกัมพูชาบางรายก็ไม่สามารถที่จะทำการ

ต่อรองเพิ่มราคาในค่าแรงได้ อาจมีสาเหตุมากจากที่ว่าแรงงานชาวกัมพูชาส่วนใหญ่เกรงใจหรือไม่กล้าที่ต่อรองนั่นเอง ด้วยเหตุที่ว่านายจ้างหรือผู้ประกอบการให้ที่กิน ที่อยู่อาศัยฟรี จึงมีความเกรงใจเช่นเดียวกับเพื่อนร่วมงานคนไทย ซึ่งแรงงานชาวกัมพูชาก็จะมีการคล้อยตามมากกว่าที่จะมีการต่อรองในเรื่องอื่น ๆ เช่น กินอะไรก็กินตาม ๆ กัน เป็นต้น ส่วนกลุ่มคนไทยกลุ่มอื่นไม่ว่าจะเป็นเจ้าหน้าที่พยาบาล ตำรวจภูธรและตำรวจตรวจคนเข้าเมือง กำนันผู้ใหญ่บ้าน และเจ้าหน้าที่สำนักงานแรงงานจังหวัดจันทบุรี ผู้วิจัยมองว่ากลุ่มคนไทยเหล่านี้มีการติดต่อสื่อสารกับแรงงานชาวกัมพูชา เฉพาะบางเวลาเท่านั้น คือติดต่อสื่อสารกันตอนที่แรงงานชาวกัมพูชาเข้ามาติดต่อธุระนั้นเอง ดังนั้น การสื่อสารหรือการพูดคุยกันก็แทบจะไม่ได้สื่อสารหรือไม่ได้พูดกันเลย เพียงแค่ทักทายกันตอนที่มีธุระหรือจำเป็นเท่านั้นเอง ดังนั้นกลุ่มคนไทยเหล่านี้ แรงงานชาวกัมพูชาจึงไม่ได้ใช้วิธีการเจรจาต่อรองอะไรด้วยเลยอาจเนื่องมาจากด้วยบทบาท หน้าที่ของกลุ่มคนไทย แต่ละคนไม่ว่าจะเป็น เจ้าหน้าที่พยาบาล ตำรวจภูธรและตำรวจตรวจคนเข้าเมือง กำนันผู้ใหญ่บ้าน มีบทบาทหน้าที่บริการประชาชนและก็มีบทบาทหน้าที่แตกต่างกันไป ซึ่งบทบาทหน้าที่เหล่านี้ก็จะแตกต่างจากพ่อค้า แม่ค้า โดยสิ้นเชิง และผู้วิจัยมองว่าการที่แรงงานชาวกัมพูชาเข้ามาทำงานในประเทศไทยนั้นส่วนหนึ่งก็เพื่อให้คุณภาพชีวิตของตนเองและครอบครัวดีขึ้น โดยการเก็บเงินเพื่อส่งไปให้ครอบครัวที่ประเทศกัมพูชา ดังนั้นลักษณะการกินอยู่ในประเทศไทยจึงต้องมีการใช้เงินอย่างประหยัด ดั้งนั้นก็เป็นเหตุผลหนึ่งที่แรงงานชาวกัมพูชา กล้าที่จะเจรจาต่อรองกับพ่อค้า แม่ค้าเพื่อลดราคาสินค้า เพื่อตนเองจะได้สามารถใช้จ่ายได้ และเหมาะสมกับกำลังซื้อของตนเองนั่นเอง ซึ่งสอดคล้องกับบทความวิจัยของ เอมอร แสนภูวา (2562: 149) ที่ระบุว่า ลูกค้าที่เป็นชาวกัมพูชาซื้อสินค้ายากชอบต่อรองราคา ซึ่งลูกค้าส่วนใหญ่ที่เป็นชาวกัมพูชา ไม่มีกำลังซื้อสินค้า

ซึ่งเป็นไปตาม Orbe (1998) ระบุว่า ผลที่ต้องการจากการสื่อสาร โดยธรรมชาติแล้วปัจเจกบุคคลจะมีความคิดหรือตั้งคำถามกับตัวเองว่าพฤติกรรมการสื่อสารอะไรจะนำไปสู่ผลที่ฉันต้องการ เช่นเดียวกับแรงงานชาวกัมพูชาที่มีการสื่อสารด้วยการเจรจาต่อรองกับพ่อค้าแม่ค้า เพื่อที่ตัวเองจะได้สินค้าในราคาที่ถูกกว่าปกติ ประกอบกับแรงงาน ชาวกัมพูชาที่ระบุไว้ข้างต้นมีความสามารถในการสื่อสารที่ชัดเจน และคล่องแคล่วว่องไว จึงสามารถที่จะสื่อสารได้ ดังที่ Orbe (1998) ระบุว่า ความสามารถในการเข้าร่วมไปอยู่ในพฤติกรรมการสื่อสารที่แตกต่างมีอิทธิพลต่อการเลือกพฤติกรรมการสื่อสารของปัจเจกบุคคล ขณะเดียวกันการใช้พฤติกรรมการสื่อสารที่เป็นของคนกลุ่มอื่นของสมาชิกของกลุ่มวัฒนธรรมร่วมก็มีความแตกต่างกันออกไปทั้งนี้ขึ้นอยู่กับลักษณะส่วนตัวและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ประกอบกับแรงงานชาวกัมพูชากลุ่มตัวอย่างที่ให้สัมภาษณ์ไว้นั้นเป็นบุคคลที่มีความสามารถในการพูดและเจรจาต่อรองกับพ่อค้า แม่ค้านั้นซึ่งเป็นส่วนหนึ่งมาจากการที่แรงงานชาวกัมพูชามีความต้องการที่จะมิตรกับพ่อค้า พ่อค้าหรือเพื่ออยากที่จะ

สร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับพ่อค้า แม่ค้า อีกทั้งตนเองเป็นแม่ครัวอยู่ในร้านอาหารดังนั้นตนเอง จึงมีการไปพบปะสื่อสารกับพ่อค้าแม่ค้าบ่อยจนทำให้เกิดความเคยชินกล้าที่จะพูดและกล้าที่จะต่อรอง เพราะความคุ้นเคยเพื่อที่จะมีการพัฒนาความสัมพันธ์ให้สนิทสนมกันมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Lahti and Valo (2013) ที่ศึกษาเรื่องการสื่อสารระหว่างบุคคลเกี่ยวกับกระบวนการสัมพันธ์ในสถานที่ทำงานที่ได้รับผลกระทบจากกระแสการย้ายถิ่นของแรงงานระหว่างประเทศ พบว่า การสร้างความสัมพันธ์ในสถานที่ทำงานของแรงงานข้ามถิ่น คือการสื่อสารระหว่างกันภายใต้บริบทของการพัฒนาความสัมพันธ์ในสถานที่ทำงานระหว่างวัฒนธรรม ในแง่ของแรงจูงใจและการมีส่วนร่วมระหว่างกัน ขึ้นอยู่กับพฤติกรรมของบุคคลในการพัฒนาความสัมพันธ์หรือไม่พัฒนาความสัมพันธ์

นอกจากนี้ จากข้อค้นดังภาพ 5.1 ผู้วิจัยยังค้นพบอีกว่าแรงงานชาวกัมพูชาภาคการเกษตร ภาคการประมง และภาคการบริการนั้น มีวิธีการสื่อสารที่เหมือนกันคือ 1.พัฒนาสีหน้าท่าทางใน เชิงบวก 2. การยับยั้งความเป็นตัวเอง 3. การหลีกเลี่ยงการโต้แย้ง 4. การเลียนแบบ และ 5. การหลีกเลี่ยง ทั้งนี้ผู้วิจัยมองว่าวิธีการสื่อสารดังกล่าวทั้ง 5 ข้อนั้น เป็นวิธีการการสื่อสารที่แรงงานชาวกัมพูชาตั้งใจแสดงออกให้คนไทยเห็นและไม่แสดงออกให้เห็นถึงพฤติกรรมของแรงงานชาวกัมพูชาทั้งนี้เพื่อเป็นการแสดงออกให้เห็นถึงความต้องการที่จะอยู่ร่วมกับวัฒนธรรมต่างถิ่นที่ตนเองไม่คุ้นเคยจึงต้องมีการเลือกวิธีการการสื่อสารที่สามารถปรับตัวเพื่อให้ตนเองอยู่ร่วมกับสังคมไทยได้อย่างมีความสุขและมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นเรื่อย ๆ อีกทั้งวิธีการสื่อสารทั้ง 5 ข้อดังกล่าวข้างต้นนั้น ถือว่าเป็นวิธีการการสื่อสารที่สามารถสื่อสารกับคนไทยได้มีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีของ Kim (1994) ที่ระบุว่า การที่คนต่างถิ่นต้องการที่จะปรับตัวให้สำเร็จนั้นพวกเขาต้องเน้นย้ำถึงการรับเอาวิถีการสื่อสารทางวัฒนธรรมแบบใหม่เข้ามาและยินดีที่จะละทิ้งหรือเพิกเฉยต่อวิถีการสื่อสารทางวัฒนธรรมแบบเดิมบางอย่างไปเสีย

นอกจากนี้ จากข้อค้นดังภาพ 5.1 ผู้วิจัยยังค้น พบว่า แรงงานชาวกัมพูชาใช้วิธีการสื่อสาร 1. พัฒนาสีหน้าท่าทางในเชิงบวก 2. การยับยั้งความเป็นตัวเอง 3. การหลีกเลี่ยงการโต้แย้ง 4. การเลียนแบบ และ 5. การหลีกเลี่ยง มากที่สุด ซึ่งในแต่ละวิธีการสื่อสารจะมีแนวทางดังนี้ คือ 1) การพัฒนาสีหน้าท่าทางในเชิงบวก เป็นแนวทางการสื่อสารแบบการไม่แสดงออกให้เห็นเป็นกลยุทธ์การผสมกลมกลืน เป็นวิธีการสื่อสารวัฒนธรรมร่วม วิธีหนึ่งที่ผู้ให้ข้อมูลหลักที่เป็นแรงงานชาวกัมพูชา โดยได้เลือกใช้กับผู้ประกอบการ นายจ้าง เพื่อนร่วมงานคนไทย เนื่องจากมองว่า กลุ่มคนไทยเหล่านี้เป็นผู้ที่อยู่ใกล้ชิด มีความสนิทสนม เพราะต้องใช้ชีวิตประจำวันและชีวิตทำงานร่วมกัน ต้องพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกันเสมอ และต้องพูดคุยสื่อสารด้วยกันทุกวัน ดังนั้นจึงเลือกวิธีการการสื่อสารด้วยการพัฒนาสีหน้าท่าทางในเชิงบวก โดยการแสดงกิริยาท่าทางที่เป็นมิตร เช่น การแสดงสีหน้าและ

แววตาที่ยิ้มแย้ม แจ่มใส อ่อนโยน กิริยาท่าทางที่ สุภาพ ความกระตือรือร้นในการทำงาน ความเขินอาย เพื่อสนองพฤติกรรมของผู้ประกอบการ นายจ้าง และเพื่อนร่วมงานคนไทย 2) การยับยั้งความเป็นตัวเอง เป็นแนวทางการสื่อสารแบบการไม่แสดงออกให้เห็นเป็นกลยุทธ์การผสมกลมกลืน เป็นวิธีการสื่อสารวัฒนธรรมร่วม วิธีหนึ่งที่ผู้ให้ข้อมูลหลักที่เป็นแรงงานชาวกัมพูชา โดยได้เลือกใช้กับผู้ประกอบการ นายจ้าง เพื่อนร่วมงานคนไทย เนื่องจากมองว่า กลุ่มคนไทยเหล่านี้เป็นผู้ที่อยู่ใกล้ชิด มีความสนิทสนม เพราะต้องใช้ชีวิตประจำวันและชีวิตทำงานร่วมกันต้องพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกันเสมอ และต้องพูดคุยสื่อสารด้วยกันทุกวัน ดังนั้นจึงเลือกวิธีการการสื่อสารด้วยการยับยั้งความเป็นตัวเอง เพื่อแสดงให้เห็นถึงความไม่พอใจด้วยการอดทนอดกลั้น การนิ่งเฉย ๆ การไม่โต้ตอบ เพื่อสนองพฤติกรรมของผู้ประกอบการ นายจ้าง และเพื่อนร่วมงานคนไทย 3) การหลีกเลี่ยงการโต้แย้ง เป็นแนวทางการสื่อสารแบบการไม่แสดงออกให้เห็นเป็นกลยุทธ์การผสมกลมกลืน เป็นวิธีการสื่อสารวัฒนธรรมร่วม วิธีหนึ่งที่ผู้ให้ข้อมูลที่เป็นแรงงานชาวกัมพูชา โดยได้เลือกใช้กับผู้ประกอบการ นายจ้าง เพื่อนร่วมงานคนไทย เนื่องจากมองว่า กลุ่มคนไทยเหล่านี้เป็นผู้ที่อยู่ใกล้ชิด มีความสนิทสนม เพราะต้องใช้ชีวิตประจำวันและชีวิตทำงานร่วมกัน ต้องพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกันเสมอ และต้องพูดคุยสื่อสารด้วยกันทุกวัน ดังนั้นจึงเลือกวิธีการการสื่อสารด้วยการหลีกเลี่ยงการโต้แย้ง ต่อผู้ประกอบการ นายจ้าง และเพื่อนร่วมงานคนไทย เพื่อเป็นการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันและเป็นการลดความขัดแย้งจากการทำงานและชีวิตประจำวันให้อยู่ร่วมกันอย่างสงบสุข 4) การเลียนแบบ เป็นแนวทางการสื่อสารแบบแสดงออกให้เห็นชัดเจนเป็นกลยุทธ์การผสมกลมกลืน เป็นวิธีการสื่อสารวัฒนธรรมร่วม วิธีหนึ่งที่ผู้ให้ข้อมูลที่เป็นแรงงานชาวกัมพูชา โดยได้เลือกใช้กับเพื่อนร่วมงานคนไทย เพราะว่ากลุ่มคนไทยเหล่านี้เป็นผู้ที่อยู่ใกล้ชิด มีความสนิทสนม และต้องใช้ชีวิตประจำวันและชีวิตทำงานร่วมกัน ต้องพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกันเสมอ และต้องพูดคุยสื่อสารด้วยกันทุกวัน ดังนั้นจึงเลือกวิธีการการสื่อสารด้วยการเลียนแบบเพื่อนคนไทย โดยการปรับเปลี่ยนเลียนแบบพฤติกรรมการแต่งกาย การกินอาหาร การเรียนรู้ ภาษาไทยตามเพื่อนคนไทย เพื่อความอยู่รอดในสภาพแวดล้อมในสังคมวัฒนธรรมใหม่ และเพื่อความสะดวก ความเหมาะสมกับการประกอบอาชีพ จากข้อสรุปดังกล่าวข้างต้น ทั้ง 4 ข้อข้างต้น ผู้วิจัยมองว่า วิธีการสื่อสารทั้ง 4 ข้อนี้ แรงงานชาวกัมพูชา ได้เลือกใช้กับผู้ประกอบการ นายจ้าง เพื่อนร่วมงานคนไทย ทั้งนี้เนื่องจากแรงงานชาวกัมพูชามองถึง ระบบอำนาจในการจ้างงานระหว่างนายจ้าง ระบบความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนกัน ที่ยังต้องพึ่งพาอาศัยกันและกันและพบเจอกันในชีวิตประจำวันอยู่เสมอ ด้วยเหตุนี้ รูปแบบของระบบอำนาจ รูปแบบระบบความสัมพันธ์ จึงเป็นไปอย่างรักษาน้ำใจ หรือ ถนอมน้ำใจต่อกัน เพื่อ ไม่ให้เกิดความขัดแย้งอย่างรุนแรงจนมองหน้ากันไม่ติด 5) การหลีกเลี่ยง เป็นแนวทางการสื่อสารแบบการไม่แสดงออกให้เห็นเป็นกลยุทธ์การแยกตัวออก เป็นวิธีการสื่อสารวัฒนธรรมร่วมวิธีหนึ่งที่

แรงงานชาวกัมพูชาได้เลือกใช้กับตำรวจ เนื่องจากมีประสบการณ์ที่ได้พบเจอกับตัวเอง จากเพื่อนจาก นายจ้าง และจากการดูข่าวสารต่าง ๆ ที่ไม่ดีเกี่ยวกับตำรวจ จึงรู้สึกว่าตำรวจ น่ากลัว มีอำนาจมีอิทธิพล น่าเกรงขาม ดังนั้น จึงเลือกวิธีการการสื่อสารด้วยการหลีกเลี่ยง โดยการเว้นระยะห่าง เว้นการติดต่อสื่อสาร เช่น การแสดงออกให้เห็นถึงพฤติกรรม การบ่ายเบี่ยง การหลบหลีก การบอกปัด ผู้วิจัยมองว่า วิธีการสื่อสารการหลีกเลี่ยงนั้น เป็นระบบอำนาจของตำรวจที่มีต่อแรงงานชาวกัมพูชา ซึ่งไม่จำเป็นต้องติดต่อสื่อสารกัน แต่อาจจะติดต่อสื่อสารก็ตอนเมื่อมีธุระด้วยกันเท่านั้น ด้วยเหตุนี้ รูปแบบของระบบอำนาจของตำรวจที่แรงงานชาวกัมพูชาจะเคยพบเจอกับตัวเอง หรือเคยพบเจอกับประสบการณ์ก็ตาม ถือว่าเป็นอำนาจที่แรงงานชาวกัมพูชาไม่ชอบ จึงทำให้มีการหลีกเลี่ยง เป็นต้น

และแรงงานชาวกัมพูชาใช้วิธีการสื่อสาร การเผชิญหน้าและการเจรจาต่อรอง น้อยที่สุด ซึ่งในแต่ละวิธีการสื่อสารจะมีแนวทางดังนี้ คือ 1) การเผชิญหน้า เป็นแนวทางการสื่อสารแบบการแสดงออกชัดเจนมากเป็นกลยุทธ์การปรับตัวเข้าหา โดยเป็นวิธีการสื่อสารวัฒนธรรมร่วม วิธีหนึ่งที่แรงงานชาวกัมพูชาภาคการประมงได้เลือกใช้กับผู้ประกอบการ นายจ้าง ที่มีพฤติกรรมโหดร้าย เอาเปรียบ โกงค่าแรง และทำร้ายร่างกาย ลูกเรือ ดังนั้นจึงเลือกวิธีการการสื่อสารด้วยการเผชิญหน้า โดยการแสดงอารมณ์ กิริยาท่าทางที่ก้าวร้าว และรุนแรง การแสดงสายตาโกรธเคือง การโต้แย้ง การพูดเสียงดัง การไม่อ้อนน้อม การไม่ทำตาม และการไม่ยอม เพื่อให้ได้มาซึ่งสิทธิของตนเอง และเพื่อให้ผู้ประกอบการ นายจ้าง รู้ว่าแรงงานชาวกัมพูชาไม่พอใจกับการกระทำของผู้ประกอบการกับนายจ้าง จากข้อสรุปดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยมองว่า การเผชิญหน้า เป็นวิธีที่แรงงานชาวกัมพูชามองถึง ระบบอำนาจในการจ้างงานระหว่างนายจ้าง ที่ถูกเอารัดเอาเปรียบ ซึ่งมักเป็นสาเหตุของความไม่สงบ หรือทำให้ความขัดแย้งจบลงด้วยความไม่พึงพอใจของฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดหรือทั้งสองฝ่าย ด้วยเหตุนี้ รูปแบบของระบบอำนาจการเผชิญหน้าของแรงงานชาวกัมพูชา จึงเป็นไปอย่างไม่รักษาน้ำใจต่อกัน พูดตรงไปตรงมา ไม่ถนอมน้ำใจต่อกัน เพื่อให้เกิดความยุติธรรมต่อตนเอง 2) การเจรจาต่อรอง เป็นแนวทางการสื่อสารแบบการแสดงออกชัดเจนเป็นกลยุทธ์ผสมกลมกลืน เป็นวิธีการสื่อสารวัฒนธรรมร่วม วิธีหนึ่งที่ผู้ให้ข้อมูลที่เป็นแรงงานชาวกัมพูชาภาคการบริการ ได้เลือกใช้กับพ่อค้าแม่ค้าเท่านั้น เพราะว่าพ่อค้าแม่ค้ามีอาชีพขายของซึ่งก็ต้องสามารถต่อรองซื้อสินค้าได้ประกอบกับได้รับผลประโยชน์ร่วมกันทั้งสองฝ่าย และผู้ให้ข้อมูลที่เป็นแรงงานชาวกัมพูชาภาคการบริการเหล่านี้ได้พบเจอกับพ่อค้าแม่ค้าทุกวันทำให้เกิดความสนิทและกล้าที่จะพูดคุยต่อรองกันได้อย่างไม่เขินอายและผู้ให้ข้อมูลที่เป็นแรงงานชาวกัมพูชาภาคการบริการเหล่านี้ก็เป็นผู้ที่พูดและฟังภาษาไทยได้คล่อง ดังนั้นจึงเลือกวิธีการการสื่อสารด้วยการเจรจาต่อรอง โดยการแสดงกิริยาท่าทางอ้อนวอนอย่างเป็นมิตร เช่น การแสดงสีหน้าและแววตาที่อ่อนน้อม การกล่าวสวัสดี การยกมือไหว้ การโบกมือ เพื่อสนองพฤติกรรมของพ่อค้าแม่ค้าให้ยินยอมตกลงร่วมกัน จากข้อสรุปดังกล่าว

ข้างต้น ผู้วิจัยมองว่า การเจรจาต่อรอง เป็นวิธีที่แรงงานชาวกัมพูชามองถึง ระบบอำนาจในการซื้อขาของพ่อค้า แม่ค้า กับแรงงานชาวกัมพูชา ที่สามารถทำการตกลงร่วมกันได้ ซึ่งมักเป็นสาเหตุของความเห็นที่ตรงกันในเรื่องของราคาสินค้า จึงทำให้ความยินยอม ความตกลงร่วมกัน แล้วจบลงด้วยความพึงพอใจของทั้งสองฝ่าย ด้วยเหตุนี้ รูปแบบของระบบอำนาจของการเจรจาต่อรองของแรงงานชาวกัมพูชา จึงเป็นไปอย่างรักษาน้ำใจต่อกัน พูดตรงไปตรงมา ถนอมน้ำใจต่อกัน เพื่อให้ได้ข้อตกลงร่วมกันที่ดี

โดยผู้วิจัยขออภิปรายผลในส่วนของวิธีการการสื่อสารกับแรงงานชาวกัมพูชาของคนไทยในจังหวัดจันทบุรี ดังต่อไปนี้

จากผลการศึกษาพบว่า วิธีการการสื่อสารกับแรงงานชาวกัมพูชาของคนไทยในจังหวัดจันทบุรี มีวิธีการการสื่อสาร ทั้งหมด 5 ประเด็น คือ 1) การใช้ล่าม 2) การใช้เอกสารคู่มือสองภาษา 3) การสาธิต 4) การบรรยายและใช้สื่อเพื่อการเรียนรู้ และ 5) การใช้วัจนภาษาและอวัจนภาษา ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าเนื่องจากการสื่อสารกับแรงงานชาวกัมพูชา จำเป็นต้องใช้ความละเอียดอ่อนและความเข้าใจมากกว่าการสื่อสารกับลูกจ้างทั่ว ๆ ไป เพราะกำแพงของภาษาและความแตกต่างของวัฒนธรรม ดังนั้นวิธีการการสื่อสารหรือการให้ความสำคัญและความใส่ใจในขั้นตอนการทำงานส่งผลให้การทำงานกับแรงงานชาวกัมพูชาเป็นเรื่องง่าย และช่วยให้ผู้ประกอบการ นายจ้าง และคนไทยในจังหวัดจันทบุรี สามารถสื่อสารกับแรงงานกัมพูชาได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Hooi and Yong (2015) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องกลยุทธ์การสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมที่เจ้าหน้าที่ธุรการส่วนหน้าใช้เมื่อมีการโต้ตอบกับนักเรียนต่างชาติ ผลการศึกษาพบว่า กลยุทธ์การสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมที่เจ้าหน้าที่ธุรการส่วนหน้าใช้เมื่อมีการโต้ตอบกับนักเรียนต่างชาติ คือ การกำหนดพื้นฐานของการสื่อสารและเลือกสื่อในการสื่อสารเพื่อให้มีประสิทธิภาพ และจากข้อค้นพบที่ปรากฏในตารางที่ 5.1 ที่แสดงวิธีการการสื่อสารกับแรงงานชาวกัมพูชาของคนไทยในจังหวัดจันทบุรี ยังค้นพบอีกว่า กลุ่มคนไทยทั้งผู้ประกอบการ นายจ้าง เพื่อนร่วมงานคนไทย พ่อค้าแม่ค้า เจ้าหน้าที่พยาบาล ตำรวจภูธรและตำรวจตรวจคนเข้าเมือง กำนันผู้ใหญ่บ้าน และเจ้าหน้าที่สำนักงานแรงงานจังหวัดจันทบุรี ล้วนแล้วแต่ใช้วิธีการการสื่อสารโดยใช้วัจนภาษาและอวัจนภาษาในการสื่อสารกับแรงงานชาวกัมพูชาทุกคน ผู้วิจัยมองว่าคนไทยทุกคน ทุกอาชีพ มีความรู้พื้นฐานในการสื่อสารด้วยภาษากาย และภาษาถ้อยคำอยู่แล้ว ดังนั้น การใช้วัจนภาษาและวัจนภาษาจึงเหมาะสมที่จะนำมาสื่อสารกับแรงงานชาวกัมพูชาได้ในเบื้องต้น แต่อย่างไรก็ตามถึงแม้ว่าแรงงานชาวกัมพูชาจะมีความสามารถในการสื่อสารภาษาไทยมากแล้วก็ตาม การใช้วัจภาษาและอวัจภาษา ก็ยังมีความจำเป็นและสามารถที่จะเลือกหยิบมาใช้ทำการสื่อสารได้ในทุกที่และทุกสถานการณ์ ซึ่งสอดคล้องกับข้อค้นพบของ Orbe (1998) ที่ระบุว่าสมาชิกที่ด้อยโอกาสกับกลุ่มที่มีอำนาจเหนือกว่า ปรากฏรูปแบบการสื่อสารทั้งวัจนภาษา

และอวัจนภาษา รวมถึงลักษณะกลยุทธ์ที่หลากหลาย เพื่อสร้างความได้เปรียบ และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ณัฐกานต์ สุรพงษ์พิทักษ์ (2560) ได้ทำวิจัยเรื่องปัญหาการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมและแนวทางการปรับตัวของอาจารย์ต่างชาติกับนักศึกษาไทย ในมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า อุปสรรคที่สำคัญที่ก่อให้เกิดปัญหาในการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมกับนักศึกษาไทย คือ ปัญหาด้านภาษา นอกจากนี้ประเด็นแนวทางการปรับตัว ผลการวิจัย พบว่า เมื่อเกิดปัญหาในการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม อาจารย์ต่างชาติจะมีแนวทางในการปรับตัวที่หลากหลาย ทั้งการเรียนรู้จากสิ่งแวดล้อม และการเรียนรู้จากสื่อต่าง ๆ การใช้ภาษากาย

วัตถุประสงค์ข้อ 3 เพื่อศึกษาอุปสรรคของการสื่อสารระหว่างแรงงานชาวกัมพูชาและคนไทยในจังหวัดจันทบุรี ผลการศึกษาพบว่า อุปสรรคของการสื่อสารระหว่างแรงงานชาวกัมพูชากับคนไทยในจังหวัดจันทบุรี แบ่งเป็น 3 ประเด็น คือ 1) ด้านความรู้ 2) ด้านทัศนคติ และ 3) ด้านพฤติกรรม ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดเมตตา วิวัฒนานุกูล (2559) กล่าวถึง ปัญหาของการสื่อสารระหว่างบุคคลที่มาจากคนละวัฒนธรรมก็คือ วัฒนธรรมที่ต่างกัน ที่มีผลต่อความแตกต่างในการรับรู้ และการตีความสารที่ได้รับการขาดประสบการณ์ร่วมกัน (Shared Experience) หรือมีกรอบอ้างอิง (frame of reference) ที่ต่างกัน จึงเป็นอุปสรรคสำคัญที่ก่อให้เกิดความเข้าใจผิดหรือความไม่เข้าใจกัน นอกจากนี้ยังมีสาเหตุอื่น ๆ อีกมากมายที่เป็นอุปสรรคและก่อให้เกิดปัญหาในการสื่อสารกับบุคคลต่างวัฒนธรรมซึ่งพอสรุปอุปสรรคที่สำคัญออกเป็น 3 ด้าน คือ 1) ด้านความรู้ 2) ด้านทัศนคติ 3) ด้านพฤติกรรม จากผลการวิจัยพบว่า ทั้งแรงงานชาวกัมพูชาและคนไทยในจังหวัดจันทบุรี ต่างก็มีอุปสรรคของการสื่อสารที่คล้าย ๆ กัน ดังผลการวิจัยต่อไปนี้

อุปสรรคของแรงงานชาวกัมพูชาที่มีต่อการสื่อสารกับคนไทยในจังหวัดจันทบุรี แบ่งเป็น 3 ประเด็น คือ 1) ด้านความรู้ ประกอบด้วย 1.1) การสื่อสารภาษาไทย และ 1.2) วัฒนธรรมไทย 2) ทัศนคติ คือ สัญชาติ และ 3) ด้านพฤติกรรม คือ การหลบเลี่ยงคนไม่คุ้นเคย

1) ด้านความรู้ ได้แก่ ปัญหาในเรื่องการสื่อสารภาษาไทย อธิบายได้ว่าการที่แรงงานชาวกัมพูชาขาดความรู้ ความเข้าใจในภาษาไทย ทั้งการพูดการฟัง ทำให้การสื่อสารผิดพลาด อีกทั้งการขาดความรู้ในเรื่องของวัฒนธรรมไทยที่แท้จริง จึงทำให้มีความเข้าใจผิดต่อกัน จึงทำให้เป็นอุปสรรคในการสื่อสารที่ผิดพลาดตามไปด้วย ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Jandt (1998) ที่ระบุว่า อุปสรรคในการสื่อสารต่างวัฒนธรรม คือภาษา ซึ่งกล่าวว่า ภาษาอาจจะเป็นอุปสรรคต่อการสื่อสารได้เมื่อมีการแปลความหมายของคำประโยคในภาษานั้นอย่างไม่ถูกต้อง ปัญหาที่เกิดในการแปลคือ การมีคำศัพท์สำนวน หรือหลักไวยากรณ์ที่ในอีกภาษาหนึ่งไม่มี อีกทั้งแรงงานชาวกัมพูชายังไม่เข้าใจในวัฒนธรรมไทยที่แท้จริง สอดคล้องกับงานวิจัยของ พัชราภา เอื้ออมรวนิช (2559) ได้ทำการวิจัยเรื่อง

การศึกษาปัญหาการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมและแนวทางการปรับตัวของอาจารย์ต่างชาติกับนักศึกษาไทยในมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่าอาจารย์ต่างชาติเกิดความตระหนกทางวัฒนธรรม (Culture Shock) เนื่องจากไม่ได้มีการเรียนรู้วัฒนธรรมไทยอย่างจริงจังก่อนเดินทางมายังประเทศไทยซึ่งส่งผลต่อการใช้ชีวิต ประจำวันในสังคมไทยไม่ว่าจะเป็นปัญหาเรื่อง อาหารหรือความไม่เข้าใจในวัฒนธรรมต่าง ๆ ของประเทศไทย สอดคล้องกับงานวิจัยของ เมตตา วิวัฒนานุกูล (กฤตวิทย์) (2559) กล่าวถึง ปัญหาของการสื่อสารระหว่างบุคคลที่มาจากคนละวัฒนธรรมก็คือ วัฒนธรรมที่ต่างกันที่มีผลต่อความแตกต่างในการรับรู้ และการตีความสารที่ได้รับการขาดประสบการณ์ร่วมกัน (Shared Experience) ทั้งนี้ปัญหาในเรื่องการสื่อสารภาษาไทยถือว่าเป็นปัญหาแรก ๆ ที่เข้ามาอยู่ในประเทศไทยซึ่งก็คือการขาดความรู้ความเข้าใจในภาษาพูด ฟัง อ่าน เขียน และวัฒนธรรมของคนไทย แต่ผู้วิจัยมองว่าอุปสรรคในด้านความรู้ของการอ่านและการเขียนนั้น ถึงแม้ว่าแรงงานชาวกัมพูชาจะมีอุปสรรคคืออ่านและเขียนไม่ได้เป็นจำนวนมาก แต่นั่นก็ไม่ใช่อุปสรรคในการสื่อสาร เพราะว่าการอ่าน การเขียนของแรงงานชาวกัมพูชานั้น แทบไม่เคยใช้เลยในแต่ละวัน ซึ่งส่วนใหญ่ก็คือใช้การฟัง การพูดเท่านั้น ดังนั้น การฟัง การพูดภาษาไทยจึงจำเป็นมากที่สุดในช่วงแรก ๆ เมื่อมีประสบการณ์ได้เรียนรู้ภาษาและวัฒนธรรมอย่างสม่ำเสมอและได้มีการปรับตัวเพื่อที่จะทำความเข้าใจทั้งภาษาและวัฒนธรรมไทยก็จะทำให้ความสามารถ ในการสื่อสารภาษาไทยเกิดความคล่องแคล่ว ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พัชราภา เอื้ออมรวนิช(2559) ได้ทำการวิจัยเรื่องการศึกษาปัญหาการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมและแนวทางการปรับตัวของอาจารย์ต่างชาติกับนักศึกษาไทยในมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า สิ่งที่พบว่าเป็นปัญหาหลักที่ส่งผลต่อการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมของอาจารย์ต่างชาติคือ ภาษาที่อาจารย์ต่างชาติไม่สามารถทำการสื่อสารภาษาไทยได้ และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของพัชราภา เอื้ออมรวนิช(2560) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การสื่อสารภายใต้มิติความหลากหลายทางวัฒนธรรม ตามแนวคิด Geert Hofstede Communication through Multi-Cultural Dimensions of Geert Hofstede ที่ผลการวิจัยพบว่าการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมจะประสบความสำเร็จไปไม่ได้ ถ้าหากคู่สื่อสารละเลยที่จะ เรียนรู้และทำความเข้าใจในวัฒนธรรมซึ่งกันและกัน โดยผู้คนในหลากหลายสาขาอาชีพมีโอกาสที่จะพบเจอกับความหลากหลายทางวัฒนธรรมได้ในชีวิตประจำวันได้ นอกจากนี้ผู้วิจัยมองว่าแรงงานชาวกัมพูชา ซึ่งเป็นผู้ย้ายถิ่นเข้ามาอยู่ในสังคมไทย ดังนั้น อุปสรรคในด้านความรู้นั้นส่งผลทำให้แรงงานชาวกัมพูชามีคุณภาพชีวิตที่ไม่ดี กล่าวคือ ปัญหาในเรื่องการสื่อสารภาษาไทย ที่ได้กล่าวไปแล้วข้างต้นนั้น เมื่อเกิดปัญหาในเรื่องของการสื่อสารแล้ว ปัญหาอื่นก็ตามมาเรื่อย ๆ เช่น ปัญหาการทำงานที่ไม่เข้าใจกัน ปัญหาการใช้ชีวิตร่วมกัน ปัญหาการพูด การฟังที่เข้าใจกันผิด ๆ ถูก ๆ ซึ่งปัญหาดังกล่าวข้างต้นส่งผลให้คุณภาพชีวิตของแรงงานชาวกัมพูชาไม่เป็นสุข กล่าวคือ

เมื่อสื่อสารกันไม่รู้ ไม่เข้าใจ ก็ไม่สามารถอธิบายอะไรกันให้เข้าใจได้ ก็ต้องเสียเวลาหาล่ามแปล หรืออาจจะต้องสูญเสียเวลาไปกับการใช้ภาษากายเพื่อที่จะสื่อสารต่อกัน และส่งผลเสียต่อการทำงานทำให้งานมประสิทธิภาพน้อยลงหรือผิดพลาด ดังนั้น แรงงานชาวกัมพูชาจึงต้องมีการปรับเปลี่ยนเรียนรู้ทั้งภาษาไทย และวัฒนธรรมไทยให้มากขึ้นกว่าที่เคย เพราะจะส่งผลดีที่จะได้รับร่วมกันของทั้งแรงงานชาวกัมพูชากับคนไทย ทั้งต่อการทำงานการใช้ชีวิตร่วมกัน และคุณภาพชีวิตที่เป็นปกติสุข แม้ว่าในบางสถานการณ์อาจจะไม่ราบรื่นไม่เสียทั้งหมด โดยเฉพาะแรงงานไม่สามารถสื่อสารด้วยภาษาของนายจ้างได้ดี อย่างไรก็ตาม หากกลุ่มคนไทยเอาใจใส่แรงงาน ในเรื่องการจัดสวัสดิการ ที่อยู่อาศัย และสถานที่ทำงานให้สะอาดปลอดภัย การรับประทานอาหารตรงตามเวลาและมีคุณค่าทางโภชนาการไม่ครบถ้วน การจัดสรรการทำงานที่เป็นไปตามเวลาที่เหมาะสม ทำให้แรงงานได้พักผ่อนเพียงพอ จัดพื้นที่หรือกิจกรรมสันทนาการเพื่อการออกกำลังกายเสริมสร้างสุขภาพให้แข็งแรง จะช่วยลดความเสี่ยงที่จะก่อให้เกิดปัญหาสุขภาพและอุบัติเหตุจากการทำงานการเสริมแรงและขวัญกำลังใจต่อการทำงานและลดความเครียดวิตกกังวล ย่อมส่งผลต่อการทำงานที่มีประสิทธิภาพเป็นไปตามความมุ่งหวังของทั้งสองฝ่าย

2) ทัศนคติ ได้แก่ ปัญหาในเรื่องของ สัญชาติ อธิบายได้การที่แรงงานชาวกัมพูชารู้สึกว่าตนเองอยู่ในฐานะแรงงานสัญชาติกัมพูชา จึงทำให้แรงงานชาวกัมพูชาไม่กล้าสื่อสารเพราะกลัวถูกเหยียดหยาม จึงทำเกิดการไม่ยอมเปลี่ยนแปลงวิธีคิดจะก่อให้เกิดอุปสรรคในการสื่อสารและการปรับตัว ทั้งนี้ผู้วิจัยมองว่าแรงงานชาวกัมพูชาค่อนข้างมีทัศนคติต่อประเทศเป็นไปในทางลบอีกทั้งตนเองได้มาทำงานในประเทศไทยซึ่งอยู่ในฐานะแรงงานสัญชาติกัมพูชา จึงยิ่งทำให้ตนเองมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อสัญชาติของตนเอง จึงเป็นอุปสรรคที่ไม่กล้าหรือที่จะคุยสื่อสารกันใคร ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Jandt (1998) ที่ระบุว่า อุปสรรคในการสื่อสารต่างวัฒนธรรม คือ การมีภาพกำหนดตายตัว คือ มีความหมายได้ทั้งการตัดสินในแง่ลบและแง่บวกต่อบุคคลใดบุคคลหนึ่ง โดยอาศัยสิ่งที่สังเกตเห็นได้ บางคนก็จะมีภาพตายตัวที่เป็นในแง่บวก โดยอาศัยดูจากการเป็นสมาคมของกลุ่มอาชีพใดอาชีพหนึ่ง อีกทั้งยังการมีอคติ คือ ความไม่ชอบ ความสงสัย หรือความเกลียดโดยไม่มีเหตุผลต่อคนกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งต่อเชื้อชาติ ศาสนา หรือเพศ คนที่มีอคติมักจะเปลี่ยนแปลงทัศนคติได้ยากแม้ว่าจะได้รับข้อมูลที่แตกต่างจากความคิดเดิมแล้วก็ตาม และยังสอดคล้องแนวคิดของเมตตา วิวัฒนานุกูล (กฤตวิทย์) (2559) กล่าวถึง ปัญหาของการสื่อสารระหว่างบุคคลที่มาจากคนละวัฒนธรรมก็คือ ทัศนคติที่เป็นอุปสรรค เช่น อคติ หรือความโน้มเอียง ไม่ว่าแนวโน้มในการโน้มเอียงเข้าหาคนที่มีลักษณะเหมือนกับเราหรือโน้มเอียงเข้าหากลุ่มสมาชิกสังคมเดียวกับเราและต่อต้านคนนอกกลุ่ม ที่ต่างจากเราการเอาวัฒนธรรมหรือชาติพันธุ์ของตนเป็นศูนย์กลาง ในการประเมินบุคคลอื่น ซึ่งมักนำไปสู่การสร้างความรู้สึกที่เหนือกว่าบุคคลอื่น

นอกจากนี้ผู้วิจัยมองว่าแรงงานชาวกัมพูชา ซึ่งเป็นผู้ย้ายถิ่นเข้ามาอยู่ในสังคมไทย ดังนั้น อุปสรรคในด้านทัศนคติ เชิงลบ และอคติต่อสัญชาตินั้น ส่งผลทำให้แรงงานชาวกัมพูชามีคุณภาพชีวิตที่ไม่ดี กล่าวคือ การที่แรงงานชาวกัมพูชารู้สึกว่าตนเองอยู่ในฐานะแรงงานสัญชาติกัมพูชา จึงไม่อยากที่จะพูดหรือสื่อสารกับคนไทยนั้น นอกจากจะมีผลต่อการสื่อสารที่มีปัญหาแล้วส่งผลต่อคุณภาพชีวิตที่ไม่ดี เช่น เครียด คิดมาก วิตกกังวล จะไปไหน ทำอะไรก็ต้องกังวลคอยหลบคอยซ่อน ทั้งที่ตนเองมาทำงานโดยถูกกฎหมาย เวลาทำงานถ้าให้ทำเป็นกลุ่มเป็นคู่ก็จะเลือกแรงงานชาวกัมพูชาด้วยกัน ถ้าจำเป็นต้องทำงานร่วมกับคนไทย ก็จะทำให้ตนเองคิดมากกว่าเดิม กลัวทำงานไม่ดีเท่าแรงงานไทย หรือกลัวคนไทย จะเกลียด จะไม่ชอบ เป็นต้น จึงส่งผลต่อปัญหาการทำงาน ทำให้เพื่อนร่วมงานตำหนิ ทำให้นายจ้างตำหนิ จึงส่งผลเสียต่อคุณภาพชีวิตตามมา ดังนั้น แรงงานชาวกัมพูชาจึงควรมีการติดต่อปฏิสัมพันธ์หรือทำการติดต่อสื่อสารหรือทำกิจกรรมร่วมกับคนไทยบ้างเพื่อเป็นลดทัศนคติ เชิงลบและอคติต่อสัญญาติ เพื่อเป็นสร้างคุณภาพชีวิตให้มีความสุขมากขึ้น ซึ่งก็จะส่งผลดีต่อการดำรงชีวิตและส่งผลต่อการงานที่รับผิดชอบให้สำเร็จได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง และถูกใจนายจ้างยิ่งขึ้น

3) ด้านพฤติกรรม คือ การหลบเลี่ยงคนไม่คุ้นเคย ซึ่งการหลบเลี่ยงคนไม่คุ้นเคยนั้นเป็นอุปสรรคในการสื่อสารที่จำกัดขอบเขตผู้รับสาร ทำให้ไม่สามารถที่จะเปิดรับเพื่อนที่มาจากวัฒนธรรมใหม่ ๆ และทำให้ไม่พยายามปรับตัวให้สามารถอยู่ร่วมกับผู้อื่นได้ซึ่งผู้วิจัยมองว่าพฤติกรรมเหล่านี้เป็นพฤติกรรม ที่แรงงานชาวกัมพูชาไม่กล้าแสดงปฏิสัมพันธ์กับคนไทย จึงเลือกคบเพื่อนที่ตนเองสามารถคุยได้และเข้าใจกัน โดยจะคุยหรือจะสื่อสารกับคนอื่น ๆ เฉพาะที่จำเป็นเท่านั้น ซึ่งแรงงานชาวกัมพูชาที่เข้ามาทำงานในประเทศไทย ถือว่าเป็นชนกลุ่มน้อยที่มีอำนาจต่ำกว่าในสังคมไทย ไม่ว่าจะเป็นอำนาจในการสื่อสารหรือแสดงออกซึ่งเอกลักษณ์ทางชาติพันธุ์ หรืออาจกล่าวได้ว่าพวกเขาถูกมองโดยชนส่วนใหญ่ในสังคมเป็นเพียงปัจจัยแรงงานในทางเศรษฐกิจเท่านั้น แต่แทบไม่มีสิทธิมีเสียงใด ๆ ในสังคมเลย จุดยืนและอำนาจที่ไม่เท่าเทียมกัน ดังกล่าวย่อมส่งผลอิทธิพลถึงพฤติกรรมการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมของชนทั้งสองกลุ่มทั้งที่มีอำนาจเหนือกว่าและมีอำนาจต่ำกว่าซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของฟูโกต์ มีแนวคิดว่า อำนาจ (Power) คือ สิ่งที่ไม่มีตัวตน แต่เคลื่อนไหว (Mobile) ไหลลื่นไปตาม เงื่อนไขได้ด้วยการทำงานบนพื้นฐานของความสัมพันธ์และการปฏิบัติการของความสัมพันธ์ อำนาจมีลักษณะเป็นพลังงานที่ไม่อาจจับต้องได้ แต่ถ้าได้ไปสัมพันธ์กับสิ่งใดที่ลงตัวก็จะแสดงตัวขึ้นมา ฟูโกต์ เสนอมุมมองเกี่ยวกับอำนาจซึ่งไม่ใช่อำนาจในแบบของการ “กดขี่” หรือการ “มอมเมา” แต่เป็นอำนาจที่ควบคุมผ่านกระบวนการสร้างบรรทัดฐาน (la normalisation) โดยมีระเบียบวินัย (la discipline) เป็นอุปกรณ์สำคัญที่คอยกำกับผู้คนให้อยู่ในบรรทัดฐานเดียวกัน ฟูโกต์ มองว่าอำนาจที่เกี่ยวกับสตรีเพศนั้น เป็น

ผลมาจากความรู้ซึ่งถูกครอบงำไว้ด้วยอำนาจจนไม่ สามารถแยกตัวออกมาเป็นอิสระจากอำนาจนั้นได้ สตรีเพศจึงถูกควบคุมไว้ด้วยขอบเขตของระเบียบวินัย ซึ่งเป็นเครื่องมือของอำนาจ สตรีจึงมีบทบาทเพียงแค่ การกระทำตามหน้าที่ และมีสภาวะทางเพศอยู่ภายใต้ อำนาจของเพศชายซึ่งเป็นผู้ครอบครองอำนาจนั่นเอง การกดทับของอำนาจทำให้สตรีเพศขาดอิสรภาพ ไม่มีแม้แต่สถานภาพที่เท่าเทียม เพื่อการดำรงอยู่ของตัวตน ฟูโกต์ ยอมรับว่าอำนาจต่าง ๆ นั้นเป็นสิ่งที่ไม่มี ความต่อเนื่อง เพราะขึ้นอยู่กับยุคสมัยและกาลเวลาเป็นสำคัญ (อานันท์ กาญจนพันธ์, 2552)

นอกจากนี้ผู้วิจัยมองว่าแรงงานชาวกัมพูชา ซึ่งเป็นผู้ย้ายถิ่นเข้ามาอยู่ในสังคมไทย จะเกิดอุปสรรคในการสื่อสารกับคนไทย อย่างที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้นคือ การหลบเลี่ยงคนไม่คุ้นเคย ซึ่งการหลบเลี่ยงคนไม่คุ้นเคยนั้นนอกจากจะเป็นอุปสรรคต่อการติดต่อสื่อสารแล้ว ผู้วิจัยยังมองว่าหากแรงงานชาวกัมพูชามีการหลบเลี่ยงคนไทย ไม่ว่าแรงงานชาวกัมพูชาจะรู้จักหรือไม่รู้จักก็ตาม แต่แรงงานชาวกัมพูชาก็พยายามที่จะอยู่ในพื้นที่ ที่ของตนเองเท่านั้นและก็จะพูดคุยเฉพาะคนในครอบครัว หรือเพื่อนที่เป็นแรงงานชาวกัมพูชาด้วยกันเท่านั้น อีกทั้งสถานที่ที่ทำงานของแรงงานชาวกัมพูชาบางแห่ง มีการแยกกลุ่มแรงงานชาวกัมพูชาออกจากแรงงานไทยเป็นสัดส่วนอย่างชัดเจน ทำให้แรงงานชาวกัมพูชาไม่มีโอกาสได้พูดคุยพบปะกับคนไทยคนอื่น นอกเสียจากหัวหน้างานของตนเอง ดังนั้นอุปสรรคเหล่านี้ จึงทำให้เกิดผลเสียต่อคุณภาพชีวิตตามมา กล่าวคือ การหลบเลี่ยงคนไม่คุ้นเคย ส่งผลต่อสุขภาพจิตทำให้วิตกกังวล ซึมเศร้า เหงา ไม่มีเพื่อนคุย ทำให้อยากกลับบ้าน ปัญหาตามมาที่สำคัญคือเมื่อคุณภาพชีวิตไม่ดีแล้วก็จะทำให้งานที่ได้รับมอบหมายไม่ดีเท่าที่ควร จึงถูกนายจ้างหรือเพื่อนร่วมงานตำหนิ ดังนั้น แรงงานชาวกัมพูชาจึงควรมีการติดต่อปฏิสัมพันธ์หรือทำการติดต่อสื่อสารกับคนไทยบ้าง เพื่อเป็นสร้างคุณภาพชีวิตให้มีความสุขมากขึ้น ซึ่งก็จะส่งผลดีต่อการดำรงชีวิตและส่งผลต่อการงานที่รับผิดชอบให้สำเร็จได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง และถูกใจนายจ้างยิ่งขึ้น ผู้วิจัยมองว่าในระยะเริ่มแรกของการเข้าสู่วัฒนธรรมใหม่ การสื่อสารภายในกลุ่มชาติพันธุ์ตนเองจะเป็นปัจจัยส่งเสริมให้สามารถปรับตัวข้ามวัฒนธรรมได้ดียิ่งขึ้น แต่เมื่อเวลาผ่านไป หากบุคคลยังคงยึดติดกับการสื่อสารภายในกลุ่มชาติพันธุ์ตนเองเป็นหลักก็จะเป็นอุปสรรคต่อการปรับตัวข้ามวัฒนธรรมเพื่อนำไปสู่การหลอมรวมเป็นส่วนหนึ่งของสังคมและวัฒนธรรมเจ้าบ้านโดยสมบูรณ์

อีกทั้งในส่วนของอุปสรรคของคนไทยที่มีต่อการสื่อสารกับแรงงานชาวกัมพูชา แบ่งเป็น 3 ประเด็น คือ 1) ด้านความรู้ คือ การไม่เข้าใจภาษาที่ใช้ 2) ด้านทัศนคติ คือ สัญชาติ และ 3) ด้านพฤติกรรม คือ การเลือกคู่สื่อสาร

1) ด้านความรู้ คือ การไม่เข้าใจภาษาที่ใช้ คือ แรงงานชาวกัมพูชาพูด ภาษาไทยได้แต่สำเนียงกัมพูชา จึงทำให้คนไทยฟังออกบ้างไม่ออกบ้าง เกิดการสื่อสารที่ผิดพลาด ประกอบกับ

คนไทยไม่เข้าใจในการสื่อสารด้วยภาษากายหรืออวัจนภาษาที่แรงงานชาวกัมพูชาสื่อสารออกมาเสียหมดทุกอย่าง จึงทำให้คนไทยแปลความหมายจากท่าทางที่แรงงานชาวกัมพูชาต้องการที่จะสื่อสารผิดพลาดไปบ้าง เพราะการไม่เข้าใจอย่างแท้จริง ถึงแม้ว่าคนไทยจะเป็นเจ้าบ้านก็ตามแต่เมื่อแรงงานชาวกัมพูชามีการพูดที่ใช้สำเนียง ที่ผิดเพี้ยนไป หรือใช้คำ ท่าทาง ที่ผิดแปลก ก็จะทำให้เป็นปัญหาในเรื่องของการขาดความรู้ความเข้าใจได้และทำให้คนไทยเกิดความกังวลใจในการสื่อสาร ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Jandt (1998) ที่ระบุว่า อุปสรรคในการสื่อสารต่างวัฒนธรรม คือความกังวลใจซึ่งเป็นความรู้สึกประหม่า ซึ่งจะสามารถส่งผลกระทบต่อการสื่อสารเมื่อคนเราจดจ่อความรู้สึกของเราในเรื่องใดเรื่องหนึ่งมากเกินไป เช่น ถ้าคนหนึ่งพูดกับคนอื่นในภาษาประจำชาติที่เราอยู่ เราก็อาจจะกังวลว่า คนที่เราพูดอยู่จะเร็วเกินไป หรือใช้คำที่เราไม่เข้าใจ เป็นต้น ความกังวลใจอาจจะส่งผลต่อความสามารถในการสื่อสารความคิดของเราไปยังผู้อื่นด้วย เช่น อาจจะทำให้พูดและเรียนรูปแบบประโยคผิด ๆ ออกไปได้ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Ilie (2019) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง อุปสรรคการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมจีนและสหรัฐอเมริกา ความยากลำบากของการเจรจา ผลการวิจัยพบว่า แม้ว่าเจ้าหน้าที่ธุรการของมาเลเซียจะมีทักษะด้านภาษาอังกฤษและการสื่อสารที่ดี แต่ก็ยังประสบปัญหาในการติดต่อสื่อสารกับนักเรียนต่างชาติ อีกทั้งสอดคล้องกับที่ เมตตา วิวัฒนานุกูล (2548 : 218) ที่กล่าวว่า ความตระหนกทางวัฒนธรรมเกิดขึ้นเมื่อคนคนหนึ่งต้องพบกับอุปสรรคของสิ่งเร้าให้ เราเกิดการรับรู้ใหม่ ซึ่งเป็นเรื่องยากที่จะตีความได้ เนื่องจากบริบททางวัฒนธรรมได้เปลี่ยนไป โดยปัญหาหลักในการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม คือ ภาษา แต่ตัวผู้วิจัยมองว่าหากคนไทยใส่ใจที่จะเรียนรู้ภาษาหรือสำเนียงของแรงงานชาวกัมพูชา ก็จะทำให้คนไทยเข้าใจในสำเนียงที่แรงงาชาวกัมพูชาพยายามพูด อีกทั้งเมื่อแรงงานชาวกัมพูชาได้มีการพูดบ่อยและคนไทยมีการใส่ใจเรียนรู้ก็จะทำให้การสื่อสารนั้นผิดพลาดได้น้อยลงซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยอานุรักษ์ สาแก้ว (2563) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องการสื่อสารข้ามวัฒนธรรมของพระนิสิตต่างประเทศกับพระนิสิตไทยในจังหวัดเชียงราย ผลการศึกษาศึกษาพบว่า พระนิสิตต่างประเทศนั้นต้องปรับตัวกับวัฒนธรรมใหม่ ๆ ทั้งในด้านภาษา การสื่อสาร และอาหาร แนวทางการปรับตัวในช่วงแรกการสื่อการนั้นเป็นอุปสรรคต่อนิสิตต่างประเทศอย่างมากเนื่องจากไม่ค่อยเข้าใจกับคำศัพท์ต่าง ๆ ทำให้เกิดอุปสรรคในการสื่อสาร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ บุษยากร ตีระพฤติกุลชัย (2561) ได้ศึกษาปัญหาในการสื่อสารและการปรับ ตัวข้ามวัฒนธรรมของชาวต่างชาติที่ทำงานในสถาบันการศึกษาจังหวัดเพชรบูรณ์ ผลการวิจัยพบว่า ปัญหาการสื่อสารหลักคือปัญหากำแพงภาษา การไม่ได้รับข้อมูลข่าวสารหรือได้รับล่าช้า ความแตกต่างทางวัฒนธรรม การหลีกเลี่ยงการสื่อสารอย่างตรงไปตรงมา แต่ช่วงหลังเมื่อทำงานหลายปี ก็จะรู้จักการปรับตัวรู้จักการเรียนรู้เพิ่มเติมตลอดเวลาก็ทำให้มีการเรียนรู้ภาษาและเข้าใจกันยิ่งขึ้น

2) ด้านทัศนคติ คือ สัญชาติ การคนไทยไม่กล้าด่าแรงงานชาวกัมพูชา เพราะกลัวถูกฆ่าเหมือนในข่าว ประกอบกับคนไทยชอบมีทัศนคติกับแรงงานชาวกัมพูชาว่าชอบทิ้งขยะสกปรก ซึ่งปัญหาการมีทัศนคติเกี่ยวกับสัญชาติจะก่อให้เกิดข้อจำกัดของการสื่อสาร คือ คนไทยก็จะเลือกสื่อสารกับคนที่ตนเองชอบ แต่ปัญหาการมีทัศนคติเกี่ยวกับสัญชาติ จะหมดไปเมื่อมีประสบการณ์ในการชีวิตที่ดีร่วมกันเป็นเวลาหลายปี ทั้งนี้ผู้วิจัยมองว่า คนไทยมักจะมองหรือปฏิสัมพันธ์กับแรงงานชาวกัมพูชาด้วยจุดยืนที่เหนือกว่า ทำให้แรงงานชาวกัมพูชารู้ว่าตนเองด้อยกว่าและมีความไม่เท่าเทียมกันในสังคมต่างถิ่น ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Jandt (1998) ที่ระบุว่า อุปสรรคในการสื่อสารต่างวัฒนธรรม คือ การมีภาพกำหนดตายตัว คือ มีความหมายได้ทั้งการตัดสินในแง่ลบและแง่บวกต่อบุคคลใดบุคคลหนึ่ง โดยอาศัยสิ่งที่สังเกตเห็นได้ บางคนก็จะมีภาพตายตัวที่เป็นในแง่บวก โดยอาศัยดูจากการเป็นสมาคมของกลุ่มอาชีพใดอาชีพหนึ่ง อีกทั้งยังการมีอคติ คือ ความไม่ชอบ ความสงสัย หรือความเกลียดโดยไม่มีเหตุผลต่อคนกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งต่อเชื้อชาติ ศาสนา หรือเพศ คนที่มีอคติมักจะเปลี่ยนแปลงทัศนคติได้ยากแม้ว่าจะได้รับข้อมูลที่แตกต่างจากความคิดเดิมแล้วก็ตาม สอดคล้องแนวคิดของ เมตตา วิวัฒนานุกูล (กฤตวิทย์) (2559) กล่าวถึงปัญหาของการสื่อสารระหว่างบุคคลที่มาจากคนละวัฒนธรรมก็คือ อุปสรรคด้านทัศนคติ เช่น อคติ หรือความโน้มเอียง ไม่ว่าแนวโน้มในการโน้มเอียงเข้าหาคนที่มีลักษณะเหมือนกับเราหรือโน้มเอียงเข้าหากลุ่มสมาชิกสังคมเดียวกับเราและต่อต้านคนนอกกลุ่ม ที่ต่างจากเราการเอาวัฒนธรรมหรือชาติพันธุ์ของตนเป็นศูนย์กลางในการประเมินบุคคลอื่น ซึ่งมักนำไปสู่การสร้างความรู้สึกที่เหนือกว่าบุคคลอื่น

3) ด้านพฤติกรรม คือ การเลือกคู่สื่อสาร การที่คนไทยเลือกที่จะสื่อสารหรือเลือกที่จะทำการปฏิสัมพันธ์ กับคนไทยมากกว่าแรงงานชาวกัมพูชา หรือเลือกปฏิบัติกับแรงงานชาวกัมพูชาที่มีการสื่อสารภาษาไทยได้คล่องกว่าแรงงานชาวกัมพูชาที่สื่อสารภาษาไทยไม่ได้ ทำให้เกิดช่องว่างในเรื่องของการสื่อสาร เป็นอุปสรรคต่อการสื่อสารและการสร้างความเข้าใจร่วมกันระหว่างแรงงานชาวกัมพูชากับกลุ่มคนไทย อีกทั้งคนไทยมองว่าตนเองอยู่ในฐานเจ้าบ้านดังนั้นสามารถที่จะเลือกที่จะสื่อสารหรือเลือกที่จะปฏิบัติกับใครก็ได้ในฐานะเจ้าบ้าน ผู้วิจัยมองว่าถ้าหากแรงงานไม่กล้าปฏิสัมพันธ์กับคนไทย ขณะเดียวกันคนไทยก็เลือกที่ปฏิบัติกับไทยเองมากกว่าที่จะเลือกสื่อสารกับแรงงานชาวกัมพูชา ก็จะทำให้มีผลเสียต่อการสื่อสารและการใช้ชีวิตร่วมกันมากยิ่งขึ้น ซึ่งแรงงานชาวกัมพูชาที่เข้ามาทำงานในประเทศไทย ถือว่าเป็นชนกลุ่มน้อยที่มีอำนาจต่ำกว่าในสังคมไทย ไม่ว่าจะเป็นอำนาจในการสื่อสารหรือแสดงออกซึ่งเอกลักษณ์ทางชาติพันธุ์ หรืออาจกล่าวได้ว่า พวกเขาถูกมองโดยชนส่วนใหญ่ในสังคมเป็นเพียงปัจจัยแรงงานในทางเศรษฐกิจเท่านั้น แต่แทบไม่มีสิทธิมีเสียงใด ๆ ในสังคมเลย จุดยืนและอำนาจที่ไม่เท่าเทียมกันดังกล่าวย่อมส่งผล

อิทธิพลถึงพฤติกรรมการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมของชนทั้งสองกลุ่มทั้งที่มีอำนาจเหนือกว่าและมีอำนาจต่ำกว่า สอดคล้องกับแนวคิดของฟูโกต์ ที่มองว่าอำนาจที่เกี่ยวกับสตรีเพศนั้นเป็นผลมาจากความรู้ ซึ่งถูกครอบงำไว้ด้วยอำนาจจนไม่ สามารถแยกตัวออกมาเป็นอิสระจากอำนาจนั้นได้ สตรีเพศจึงถูกควบคุมไว้ด้วยขอบเขตของระเบียบวินัย ซึ่งเป็นเครื่องมือของอำนาจ สตรีจึงมีบทบาทเพียงแค่ การกระทำตามหน้าที่ และมีสภาวะทางเพศอยู่ภายใต้ อำนาจของเพศชายซึ่งเป็นผู้ครอบครองอำนาจนั่นเอง การกดทับของอำนาจทำให้สตรีเพศขาดอิสรภาพ ไม่มีแม้แต่สถานภาพที่เท่าเทียม เพื่อการดำรงอยู่ของตัวตน ฟูโกต์ ยอมรับว่าอำนาจต่าง ๆ นั้นเป็นสิ่งที่ไม่มี ความต่อเนื่องเพราะขึ้นอยู่กับยุคสมัยและกาลเวลาเป็นสำคัญ (อานันท์ กาญจนพันธ์, 2552) ผู้วิจัยมองว่า คนไทยมีความคิดมาแต่เดิมว่ากัมพูชาเป็นชาติที่ด้อยกว่าไทย คนไทยจึงไม่เคยเปิดใจรับภาษากัมพูชามาตั้งแต่ไหนแต่ไรแล้ว ซึ่งคนไทยไม่สนใจเรียนภาษากัมพูชาเพราะคิดว่าภาษากัมพูชาไม่มีความสำคัญ และมีโอกาสใช้น้อย สู้เรียนภาษาที่มีโอกาสใช้เยอะจะดีกว่าแต่ถ้าหากเราสามารถก้าวผ่านการเหยียดหยามนี้ได้ เราจะพบว่า การเรียนรู้ภาษาเหล่านี้และจะพาเราไปสู่ความเข้าใจและสัมพันธ์อันดีระหว่างการเป็นเพื่อนบ้านร่วมภูมิภาคและในฐานะเพื่อนมนุษย์ ประกอบกับคนไทยถือตัวว่าตนเองอยู่ในฐานะเจ้าบ้านจึงไม่คิดที่จะเรียนรู้ภาษากัมพูชาเลย ดังนั้นเมื่อไม่มีการเรียนรู้ภาษากัมพูชาเลยจึงทำให้เกิดปัญหาต่อการสื่อสารกับกัมพูชาถึงแม้ว่าแรงงานชาวกัมพูชาจะพยายามเรียนภาษาไทยแล้วก็ตาม แต่คนไทยไม่คิดที่จะใส่ใจในการเรียนรู้เลยก็จะทำเป็นปัญหาในการสื่อสารและส่งผลต่อคุณภาพชีวิตที่ไม่ดีตามมา กล่าวคือ การไม่สนใจเรียนภาษากัมพูชาของไทย เป็นเหตุหนึ่งที่ทำให้ไม่เข้าใจแรงงานชาวกัมพูชา ทำให้การสื่อสารไม่มีประสิทธิภาพถึงแม้จะมีล่ามสื่อสารหรือแรงงานชาวกัมพูชาจะพูดภาษาไทยได้ก็ตาม เมื่องานเกิดการจากการผิดพลาดจากการสื่อสารของทั้ง 2 ฝ่าย ก็จะทำให้มีปัญหาตามมาหลายอย่าง เช่น ทำให้งานผิดพลาด ทำให้งานล่าช้า ทำให้งานประสบความสำเร็จดังที่ตั้งไว้ เมื่อเกิดเหตุการณ์แบบนี้ขึ้นแล้ว ก็ย่อมส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของแรงงานตามมาด้วย คงปฏิเสธไม่ได้ว่าการมีคุณภาพชีวิตที่ดีของแรงงานชาวกัมพูชาเป็นผลรวมมาจากปฏิสัมพันธ์ของการสื่อสาร วิธีการการสื่อสารในลักษณะต่าง ๆ ต่อกลุ่มคนไทยในจังหวัดจันทบุรี กล่าวคือ การสื่อสารเป็นเครื่องมือสำคัญที่มีส่วนช่วยให้แรงงานชาวกัมพูชาสามารถสื่อความหมายในสิ่งที่ตนเองต้องการผ่านภาษาพูด ภาษากาย สัญลักษณ์ หากทั้งแรงงานชาวกัมพูชาและคนไทยมีการปรับตัวและเรียนรู้ที่จะใช้ภาษาไทยร่วมกันแล้วนั้น การสื่อสารก็จะมีอิทธิพลต่อการดำเนินชีวิตประจำวัน ทำให้การประสานงานสู่ความสำเร็จด้านต่าง ๆ ได้อย่างราบรื่น ช่วยลดความวิตกกังวล ลดความกลัว เสริมสร้างความไว้วางใจต่อความรู้สึกของกลุ่มคนไทยและรักษาไว้ซึ่งปฏิสัมพันธ์ที่ดี ลดช่องว่างในการสื่อสารกับแรงงานชาวกัมพูชาได้ดียิ่งขึ้น ดังนั้นการสื่อสารที่ดีก่อจึงก่อให้เกิดการประสานสัมพันธ์กันระหว่างกลุ่มคนไทยกับแรงงานชาวกัมพูชา ช่วยเสริมสร้าง

ความเข้าใจอันดีระหว่างกัน ธำรงไว้ซึ่งการสืบทอดวัฒนธรรม แม้อยู่ภายใต้วัฒนธรรมเจ้าบ้านก็สามารถอยู่ร่วมกันบนพื้นฐานของการพึ่งพาอาศัยกัน อันจะสะท้อนให้เห็นถึงคุณภาพชีวิตทั้งในส่วนของกลุ่มคนไทยและแรงงานชาวกัมพูชาในจังหวัดจันทบุรีสู่การพัฒนาไปพร้อม ๆ กันได้อย่างยั่งยืน

5.3 ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษา การสื่อสารวัฒนธรรมร่วมในการใช้ชีวิตของแรงงานชาวกัมพูชาในจังหวัดจันทบุรี มีข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

5.3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้ประโยชน์

ข้อค้นพบจากวัตถุประสงค์ทั้ง 2 ข้อ สามารถนำมาประยุกต์ใช้ได้ดังนี้

ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาชี้ให้เห็นว่าแรงงานชาวกัมพูชามีวิธีการสื่อสารกับคนไทยโดยส่วนใหญ่แสดงพฤติกรรมการผสมกลมกลืนกับคนไทยเพื่อปรับตัวให้เข้ากับวัฒนธรรมใหม่ แต่เนื่องด้วยมาจากวัฒนธรรมอื่นและมาอยู่ในฐานะแรงงาน จึงทำให้คนไทยยังไม่ยอมรับเท่าที่ควร ดังนั้น ผู้ประกอบการจึงควรส่งเสริมให้แรงงานชาวกัมพูชาได้รับการเรียนรู้ภาษาไทยให้เพิ่มมากขึ้น โดยการจัดฝึกอบรมทักษะการเรียนรู้ภาษาและวัฒนธรรมไทย อย่างต่อเนื่อง อีกทั้งผู้ประกอบการควรจัดสรรสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ วิทยุ สัญญาณอินเตอร์เน็ต ตามบริเวณจุดต่าง ๆ ตามความเหมาะสม เพื่อให้แรงงานชาวกัมพูชาได้มีโอกาสในการเข้าถึงสื่อต่าง ๆ อันเป็นประโยชน์ต่อการเรียนรู้ได้ตลอดเวลา รวมถึงผู้ประกอบการควรพาแรงงานชาวกัมพูชาไปพักผ่อนยังสถานที่ต่าง ๆเพื่อเป็นการเปิดโอกาสให้เรียนรู้วัฒนธรรมไทยตามสถานที่ต่าง ๆ และเพื่อเป็นการสร้างความคุ้นเคยและสร้างปฏิสัมพันธ์กับคนไทยในสังคมภายนอก เพื่อลดความวิตกกังวลต่อการใช้ชีวิตและการสื่อสารกับคนไทย ซึ่งคนไทยพฤติกรรมที่แตกต่างกัน และเป็นการช่วยให้แรงงานชาวกัมพูชาเกิดความมั่นใจที่จะใช้ชีวิตและสื่อสารร่วมกับคนไทยได้มากยิ่งขึ้น อันจะส่งผลต่อการอยู่ร่วมกันทั้งในการใช้ชีวิต การทำงาน การเข้าสังคม และเกิดการยอมรับของคนไทยในแต่ละสังคมมากยิ่งขึ้น

ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาชี้ให้เห็นว่าวิธีการการสื่อสารกับแรงงานชาวกัมพูชาของคนไทยในจังหวัดจันทบุรี ส่วนใหญ่กลุ่มคนไทยเลือกที่จะใช้วิธีการการสื่อสารทั้ง 2 รูปแบบ คือ วัจนภาษาและอวัจนภาษา ไปพร้อม ๆ กัน เพื่อให้เกิดผลสำเร็จในการสื่อความหมายและความเข้าใจกับแรงงานชาวกัมพูชา อย่างไรก็ตาม กลุ่มคนไทยควรมีการเพิ่มทักษะการเรียนรู้ภาษากัมพูชา เพื่อช่วยให้เกิดความเข้าใจและมีทักษะด้านภาษา รวมถึงการเรียนรู้วัฒนธรรมของกัมพูชาให้มากยิ่งขึ้น เช่น สถาบันการศึกษาควรมีการบรรจุการเรียนการสอนภาษาและวัฒนธรรมกัมพูชา เป็นวิชาเลือกในหลักสูตรท้องถิ่นของการศึกษา เพื่อให้คนไทยได้เรียนรู้วัฒนธรรมและภาษากัมพูชา อีกทั้งใน

ส่วนของท้องถิ่นโดยเฉพาะพื้นที่ที่มีแรงงานกัมพูชาเดินทางเข้ามาทำงาน ควรมีการวางแผนจัดการกิจกรรมหรือโครงการเพื่อให้เกิดการเรียนรู้การใช้ชีวิตร่วมกันระหว่างคนไทยและกัมพูชา เช่น กิจกรรมสานสัมพันธ์ กิจกรรมทางประเพณีวัฒนธรรม กิจกรรมจิตอาสาช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ซึ่งแนวทางดังกล่าวจะช่วยให้เกิดความสมัครสมานสามัคคี การพึ่งพาอาศัยกัน และเป็นการสร้างบรรยากาศการสื่อสารและวัฒนธรรมร่วมกันได้เป็นอย่างดี

ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาชี้ให้เห็นว่าอุปสรรคของการสื่อสารระหว่างแรงงานชาวกัมพูชาและคนไทยในจังหวัดจันทบุรีเกิดขึ้นจากอุปสรรคด้านความรู้ ทัศนคติ และพฤติกรรม ดังนั้น ผู้ประกอบการควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาทักษะของแรงงานชาวกัมพูชา โดยการให้ความรู้และฝึกอบรมทักษะ การพูด ฟัง อ่าน เขียนภาษาไทย ให้แรงงานชาวกัมพูชาเป็นประจำและต่อเนื่อง เพื่อให้แรงงานชาวกัมพูชามีความรู้เพิ่มเติมอยู่ตลอดเวลา อีกทั้งควรส่งเสริมให้แรงงานชาวกัมพูชากับคนไทยได้มีโอกาสทำกิจกรรมร่วมกัน อาทิ การแข่งขันกีฬา ค่ายอบรม กิจกรรมนันทนาการ การจัดงานวันสำคัญต่าง ๆ ให้กับแรงงานชาวกัมพูชาได้ร่วมสนุกกับคนไทย เพื่อเป็นการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อแรงงานชาวกัมพูชา และเพื่อเป็นการสร้างความรู้ใหม่ ๆ ลดทัศนคติและพฤติกรรมแบบผิด ๆ อันเป็นการสร้างมิตรภาพ สร้างความรู้สึกที่ดีระหว่างกันต่อการใช้ชีวิตและการทำงานร่วมกับแรงงานชาวกัมพูชาทั้งในปัจจุบันและอนาคตได้อย่างมีประสิทธิภาพ

5.3.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

5.3.2.1 เนื่องจากการวิจัยนี้ เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ เก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก ทำให้ผลการวิจัยได้ออกมาเป็นลักษณะของสภาพการณ์โดยรวมแบบกว้าง ๆ จึงเสนอแนะให้มีการทำวิจัยเชิงปริมาณ และมีการเก็บข้อมูลเป็นตัวเลขและวิเคราะห์ผลตามหลักสถิติ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ละเอียดมากยิ่งขึ้นและได้ผลการวิจัยในแง่มุมอื่น ๆ ที่ต่างจากการวิจัยเชิงคุณภาพประกอบกับจะเป็นข้อมูลนำร่องที่จะก่อให้เกิดการศึกษาในเชิงสถิติวิเคราะห์ต่อไป

5.3.2.2 กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาวิจัยครั้งนี้มีเพียงกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่เป็นแรงงานชาวกัมพูชาที่ทำงานอยู่ภายในจังหวัดจันทบุรีเท่านั้น ดังนั้นการวิจัยในอนาคตควรมีการศึกษาแรงงานกัมพูชาในจังหวัดอื่นหรือแรงงานสัญชาติอื่นของประเทศไทย เพื่อที่จะได้มุมมองด้านองค์ความรู้การสื่อสารวัฒนธรรมร่วมที่มีความหลากหลายมากยิ่งขึ้น

5.3.2.3 สำหรับงานวิจัยต่อไปในอนาคต ควรศึกษาถึงการสื่อสารวัฒนธรรมร่วมระหว่างคนไทยและแรงงานชาวกัมพูชาในจังหวัดจันทบุรี เกี่ยวกับการปรับตัวทางวัฒนธรรมระหว่างคนไทยและแรงงานชาวกัมพูชา เพื่อจะได้ภาพการสื่อสารวัฒนธรรมในเชิงที่หลากหลายมากขึ้น

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

กรมการพัฒนาชุมชน. (2551). *รายงานคุณภาพชีวิตของคนไทยจากข้อมูลความจำเป็นพื้นฐาน (จปฐ.).* บีทีเอสเพรส.

กรมพัฒนาธุรกิจการค้า. (2560). *ระบบการให้บริการรับงบการเงินผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ DBD e – Filing.* http://www.dbd.go.th/download/document_file/manual_e-Filing.pdf.

กัลยา นามสงวน และ ประวิตร โหรา. (2561). *คุณภาพชีวิตของแรงงานข้ามชาติ.* สนับสนุนงบประมาณโดย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ ประจำปีงบประมาณ 2561.

การค้าชายแดนไทย-กัมพูชาบ้านแหลมคึกคัก เงินสะพัดกว่า 8 พันล้าน. (2559, 22 มกราคม). *ผู้จัดการออนไลน์.* https://mgronline.com/local/detail/9590000007754

กุลพร หิรัญบูรณะ. (2556). บทความวิจารณ์ Intercultural Communication: Globalization and Social Justice. *วารสารวิชาการของสถาบันภาษา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ภาษาปริทัศน์, 28(1),* 111-116.

ณัฐกานต์ สุรพงษ์พิทักษ์. (2560). *วิธีการสื่อสารกับแรงงานต่างด้าวไร้ฝีมือในโครงการก่อสร้าง.* [การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร]. มหาวิทยาลัยศิลปากร. http://www.sure.su.ac.th/xmlui/bitstream/id/315f61ba-550b-4e5e-b6f1-430b02dc80cb/Nattakan_Surapongpitak.pdf?attempt=2

ทรงชัย ทองปาน. (2563). องค์ความรู้ว่าด้วยแรงงานข้ามชาติกับสุขภาพ : ผลจากการสังเคราะห์งานวิจัยว่าด้วยแรงงานข้ามชาติในประเทศไทย. *วารสารสุขศึกษา, 43(2),* 1-17.

ทรงพันธ์ ตันตระกูล. (2557). *รูปแบบการนำเข้าแรงงานต่างด้าวเพื่อทำงานในประเทศไทย จากมุมมองนายจ้างในพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่ รายงานการวิจัยฉบับสมบูรณ์.* (พิมพ์ครั้งที่ 2). มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

นนทญา หงษ์รัตน์. (2550). *กลยุทธ์การสื่อสารเพื่อการพัฒนาแบบมีส่วนร่วมของเกษตรกรในโรงเรียนชาวนา จังหวัดสุพรรณบุรี.* [วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย]. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. https://www.car.chula.ac.th/display7.php?bib=b1832309

นภาพร อติวานิชยพงศ์, กิตติกาญจน์ หาญกุล และ สร้อยมาศ รุ่งมณี. (2560). *แรงงานเพื่อนบ้านกับคนไทย : ทำงานและอยู่ร่วมกันด้วยความเข้าใจ.* วิทยาลัยพัฒนศาสตร์ ป๋วย อึ๊งภากรณ์.

นิฤมล มณีสว่างวงศ์. (2553). *การสื่อสารในองค์การ*. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

บิ๊กอู๋ ตรวจศูนย์บริการวีซ่าและใบอนุญาตทำงานเล็งออก Work Permit บนสมาร์ทโฟน. (2561, 23 พฤศจิกายน). *มติชนออนไลน์*. https://www.matichon.co.th/local/quality-life/news_1240021.

บุญแสง ชีระภากร. (2553). *การปรับปรุงคุณภาพชีวิตการทำงาน*. บางกอกบล๊อค.

บุษยากร ตีระพฤติกุลชัย. (2561). ปัญหาในการสื่อสารและการปรับตัวข้ามวัฒนธรรมของชาวต่างชาติที่ทำงานในสถาบันการศึกษา จังหวัดเพชรบูรณ์. *วารสารวิชาการมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์, 26,(50),* 5-17.

เผยแรงงานไม่ผ่านการพิสูจน์สัญชาติกว่า 8 แสน ขณะที่ตัวเลขของรัฐบาลที่มีเพียง 1 แสน. (2561, 19 ธันวาคม). *ประชาไท*. (2561). https://prachatai.com/journa.

พัชรสฤษดิ์ กนิษฐเสน. (2556). ประชาธิปไตย ที่ไกลเกินเอื้อม. *วารสารลำปางหลวง, 1(1),*1- 14.

พัชราภา เอื้ออมรวนิช. (2559). การศึกษาปัญหาการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมและแนวทางการปรับตัวของอาจารย์ต่างชาติกับนักศึกษาไทยในมหาวิทยาลัยราชภัฏ ในเขตกรุงเทพมหานคร. *วารสาร มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี, 10(2),* 77-92.

พัชราภา เอื้ออมรวนิช. (2560). การสื่อสารภายใต้มิติความหลากหลายทางวัฒนธรรม ตามแนวคิด Geert Hofstede Communication through Multi-Cultural Dimensions of Geert Hofstede. *วารสารวิชาการมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์มหาวิทยาลัยบูรพา*, 25(47), 223-240.

พีรยุทธ โอรพันธ์. (2551). *การสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมของชาวไทยเชื้อสายมลายูในพื้นที่ชายแดนภาคใต้ของประเทศไทยและชาวมาเลเซียเชื้อสายไทยในรัฐกลันตันประเทศมาเลเซีย*. [วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์]. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ภูริดา เชวงศักดิ์สงคราม. (2558). *เครือข่ายขั้นตอนการรณรงค์และกลยุทธ์การสื่อสารของโครงการสวนผักคนเมือง*. [วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์]. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

เมตตา วิวัฒนานุกูล (กฤตวิทย์). (2548). *การสื่อสารต่างวัฒนธรรม*. (พิมพ์ครั้งที่ 2) ฉบับแก้ไขเพิ่มเติม. สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

เมตตา วิวัฒนานุกูล (กฤตวิทย์). (2559). *การสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม*. สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ยุบล เบ็ญจรงค์กิจ. (2554). *การวางแผนและการประเมินผลการสื่อสารเชิงกลยุทธ์*. คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

วัชรินทร์ ยงศิริ. (2547). *เอเชียรายปี.* สถาบันเอเชียศึกษา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

วิโรจน์ เจษฎาลักษณ์ และ ชนัญชิดา เจริญวัฒ. (2558). ลักษณะการบริโภคสินค้าและบริการของแรงงานต่างด้าว และการปรับตัวของการประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม กรณีศึกษา อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร. *ฉบับภาษาไทย สาขามนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์ และศิลปะ, 8(2),* 1102-1113.

ศรัญญา ศิริวงศ์วัลย์. (2556). การลดความเหลื่อมล้ำ การปรับตัวทางเศรษฐกิจ การปรับตัวของแรงงานข้ามชาติ แรงงานกัมพูชา. *วารสารวิจัยสังคม สหสาขาวิชาพัฒนามนุษย์และสังคม บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. 36(1),* 75-94.

ศูนย์วิจัยกสิกรไทย. (2560). *พร้อมรับ พ.ร.ก. แรงงานต่างด้าว ธุรกิจไม่สะดุด.* https://www.kasikornbank.com/th /business/sme/KSMEKnowledge/article/KSMEAnalysis/Documents/foreign-workers-regulation-for-business_Full.pdf.

สไคออติโน, โรซาเดีย และ สุรีย์พร พันพัง. (2552). *การย้ายถิ่นข้ามชาติในประเทศไทย ฉบับปี 2552.* องค์การระหว่างประเทศเพื่อการโยกย้ายถิ่นฐาน.

สมชาย ศรีสันต์. (2561). *ว่าด้วยการวิเคราะห์วาทกรรมวิพากษ์ บทวิเคราะห์วาทกรรมการพัฒนา/หลังการพัฒนา.* สมมติ.

สมยศ นาวีการ. *(2551). การบริหารเชิงกลยุทธ์. บรรณกิจ,*

สำนักงานคลังจังหวัดจันทบุรี. (2561). *รายงานภาวะเศรษฐกิจจังหวัดจันทบุรีและการเพิ่มศักยภาพในการพัฒนาเศรษฐกิจจันทบุรี โดยใช้สี่เสาหลักเศรษฐกิจเป็นตัวขับเคลื่อน.* สำนักงานคลังจังหวัดจันทบุรี.

สำนักบริหารแรงงานต่างด้าว กรมการจัดหางาน. (2562). *วารสารสถิติจำนวนคนต่างด้าวที่ได้รับอนุญาตทำงานคงเหลือทั่วราชอาณาจักร พ.ศ. 2562.* ฝ่ายสารสนเทศ กลุ่มงานพัฒนาระบบควบคุมการทำงานของคนต่างด้าว.

สุภางค์ จันทวานิช. (2547). *วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ* (พิมพ์ครั้งที่ 12). สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สุรศักดิ์ บุญอาจ. (2552). *การสื่อสารและการปรับตัวทางวัฒนธรรมของคนไทยที่เข้าร่วมโครงการเวิร์ค แอนด์ ฮอลิเดย์ วีซ่า ไทย-ออสเตรเลีย. วารสารนิเทศศาสตร์, 33(2),* 91-105.

เสาวธาร โพธิ์กลัด และ อุไรรัตน์ แย้มชุติ. (2554). *ปัญหาของแรงงานข้ามชาติกรณีศึกษาแรงงานข้ามชาติสัญชาติพม่าในเขตพื้นที่จังหวัดประจวบคีรีขันธ์.* โครงการวิจัยบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธนบุรี.

อัสนียา สุวรรณศิริกุล. (2547). *Quality of Work Life.* [วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์]. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

อัสนียา สุวรรณศิริกุล. (2547). *การบริหารตน.* วิญญชน.

อานันท์ กาญจนพันธ์. (2552). *คิดอย่างมิเชล ฟูโกต์ คิดอย่างวิพากษ์ : จากวาทกรรมของอัตบุคคลถึงจุดเปลี่ยนของอัตตา.* มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

อานุรักษ์ สาแก้ว. (2563). การสื่อสารข้ามวัฒนธรรมของพระนิสิตต่างประเทศกับพระนิสิตไทยในจังหวัดเชียงราย. *วารสารพุทธอาเซียนศึกษา. 5(1),* 50-60.

อินทิรา มะธิปิไข. (2561). *การศึกษาทัศนคติของแรงงานข้ามชาติ (กัมพูชา) ที่มีต่อนายจ้างคนไทยในเขตอุตสาหกรรมอำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ.*[วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง]. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

เอมอร แสนภูวา. (2562). กลยุทธ์การพัฒนาผู้ค้ารายย่อยจุดผ่านแดนถาวรไทยกัมพูชา. *วารสารพัฒนาสังคม.* 21(2), 140-160.

ภาษาต่างประเทศ

Camara, S. & Orbe, M. (2010). Analyzing strategic responses to discriminatory acts: A co-cultural communicative investigation. *Journal of International and Intercultural Communication, 3(1), 83–113.*

Chen, G. –M., & Starostao, W. J. (2016). Intercultural communication competence: A synthesis. *Howard Journal of Communications. Published online,* https://doi.org/10.1080/23808985.1996.11678935.

Cummins, R.A. (1998). *The comprehensive quality of life scale (fifth edition).* Proceeding of the First International Conference on Quality of Life in Cities, Singapore.

Demirbag, B. C. et al. (2017). Evaluation of the life quality of workers in a cement factory. *Procedia - Social and Behavioral Sciences,* 237(1), 1462-1467.

Hooi, C. M., & Yong M. (2015). Intercultural communication strategies used by frontline administrative staff when interacting with foreign students faculty of modern languages and communication*, Universiti Putra Malaysia. Journal of Language and Communication, 2(2)*, 195-206.

Ilie, O-A. (2019). The intercultural competence, developing effective intercultural communication skills. *JurnalInternational conference Knowledge-based organization, 25(2),264-268.*

Jandt, F.E. (2004). *An Introduction to Intercultural communication : Identities in a global community.* 4th edition. Sage Publication.

Jandt, F.E.(1998). *Intercultural communication: An introduction (2ed.).* Sage Publications, Ind.

Kai, J. (2005). Cross-cultural communication. *Medicine, 33*(2), 31-34.

Kim, Y. Y. (1994). Cross-cultural adaptation:anintergrativetheory. In Wiseman, R.L.(ed), *Intercultural communication theory*, 170-1993.

Kohn, H. (1960). *The idea of nationalism : a study in its origins and background* New York: Collier Books.

Kramarae, C. (1981). *Women and men speaking*. Newbury House.

Kramarae, C. (1981). *Women and men speaking.* Newbury House.

Kwan, N. & Dunworth, K. (2016). English as a lingua franca communication between domestic helpers and employers in Hong Kong: A study of pragmatic strategies. *journal homepage: http://ees.elsevier.com/esp/default.asp English for Specific Purposes, 43,(1), 13–24.*

Lahti, M; & Valo, M. (2013). The development of intercultural relationships at work: Polish migrant workers in Finland. *Journal of Intercultural Communication, 14(31), 50-81.*

Matsumoto R, et al. (2005). The stress response against denatured proteins in the deletion of cytosolic chaperones SSA1/2 is different from heat-shock response in Saccharomyces cerevisiae. BMC Genomics.

Orbe, M. P. & Roberts, T. L. (2012). Co-cultural theorizing: foundations, applications & Extensions. *Howard Journal of Communications*, 23(4), 293-311.

Orbe, M. P. (1996). Laying the foundation for co-cultural communication theory: An inductive approach to studying non-dominant communication strategies and the factors that influence them. *Communication Studies, 47(1),* 157–176.

Orbe, M. P. (1997). A co-cultural communication approach to intergroup relations. *Journal of Intergroup Relations, 24(1), 36–49.*

Orbe, M. P. (1998). From the standpoint(s) of traditionally muted groups: explicating a co cultural communication theoretical model. *Communication Theory* , 8(1),1-16.

Penbek, S. et al. (2009). Intercultural communication competence : a study about the intercultural sensitivity of university students based on their educa tion and international experience. *European and Mediterranean Conference on Information Systems.*

Savamor, et al. (2010). Communication between cultures. 7 th ed Boston MA.: Wadsworth Cengage Learning.

Shereen, H. & Martin, S. (2011). Third age' workers caring for adults and older people in England. *Findings from secondary analysis of the National Minimum Data Set for Social Care Diversity in Health and Care, 8*(2), 103-112.

UNESCO. (1978). *Indicators of environmental quality and quality of life.* Paris: UNESCO.

WHOQOL Group. (1996). *WHO QOL-BREF Introduction, Administration, Scoring and Generie Version of Assessment*. Geneva: WHO. Mark Hopson Robinson Hall A.

Zhan, L. (1992). Quality of life: conceptual and measurement issues. *Journal of Advance Nursing, 17*(1), 795-800.

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-นามสกุล นางสาวอภิวรรณ ศิรินันทนา

ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2546 ปริญญาตรี สาขาการโฆษณา คณะวิทยาการจัดการ
สถาบันราชภัฏรำไพพรรณี

พ.ศ. 2548 ปริญญาโท สาขาการบริหารการสื่อสาร คณะนิเทศศาสตร์
มหาวิทยาลัยเกริก

พ.ศ. 2549 ประกาศนียบัตรวิชาชีพครู คณะครุศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

ตำแหน่งและสถานที่ทำงานปัจจุบัน

ตำแหน่งทางวิชาการ รองศาสตราจารย์
อาจารย์ประจำหลักสูตรบัณฑิตศึกษา
คณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

ประสบการณ์ ผลงานทางวิชาการ รางวัล

ประสบการณ์ รองคณบดีฝ่ายวิชาการ คณะนิเทศศาสตร์
รองคณบดีฝ่ายกิจการนักศึกษา คณะนิเทศศาสตร์
รองผู้อำนวยการสำนักศิลปวัฒนธรรมและพัฒนาชุมชน
ประธานกรรมการผู้ตรวจประเมินคุณภาพการศึกษา
ภายในระดับหลักสูตร คณะ สำนัก และสถาบัน
รองประธานประเมินผลการปฏิบัติงานอธิการบดี
และคณะผู้บริหาร มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี
ผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาผลงานทางวิชาการ
รองประธานสถานพินิจเด็กและเยาวชน จังหวัดจันทบุรี
คณะกรรมการสภาวัฒนธรรม จังหวัดจันทบุรี

ผลงานทางวิชาการ

เอกสารประกอบการสอนหลักสื่อสารการตลาด
เอกสารคำสอนการวิจัยประชาสัมพันธ์
ตำราการโฆษณาและพฤติกรรมผู้บริโภค
ผลงานวิจัย บทความวิจัย และบทความวิชาการ

รางวัล

	ตาราอวอร์ดบุคคลปลูกหัวใจสังคมด้วยโพธิสัตว์
พ.ศ. 2558	โดยเสถียรธรรมสถาน เชิดชูเกียรติผู้ทำคุณประโยชน์ต่อกระทรวงวัฒนธรรม
พ.ศ. 2562	โดยกระทรวงวัฒนธรรม
	เพชรรำไพ ด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมไทย
พ.ศ. 2562	โดยมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี
	เชิดชูเกียรติการสืบสานการแต่งกายชุดผ้าไทย
พ.ศ. 2562	โดยสำนักงานวัฒนธรรม จังหวัดจันทบุรี