



มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

รายงานสืบเนื่อง (Proceedings)

งานสัมมนาทางวิชาการและการประชุมวิชาการระดับชาติ

“Communication 4.0 : นวัตกรรม สร้างสรรค์ ความยั่งยืน?”

วันพุธที่ 31 พฤษภาคม 2560 ณ อาคาร 23 ชั้น 7 ห้องประชุม 23701

มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

จัดโดย คณบดีคณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

คณะกรรมการวิชาการ



ค้าสั่ง คณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

ที่ จก.ว. 7/2559

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการวิชาการ

ให้ราชการประจำวิชาการระดับชาติ คณะนิเทศศาสตร์
มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย ประจำปีการศึกษา 2559

อาศัยอำนาจตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความสงบเรียบร้อย พ.ศ. ๒๕๖๐ ให้แต่งตั้งคณะกรรมการวิชาการประจำปีการศึกษา ประจำปีการศึกษา ๒๕๕๙ ในวันที่ ๓๑ ตุลาคม ๒๕๖๐ ณ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

เพื่อให้คำแนะนำและพิจารณา เกี่ยวกับการศึกษาและผลการศึกษา ซึ่งข้อแมตต์ตั้ง
ไว้ในรายวิชาของคู่เรียนของนักศึกษา

๑. ศาสตราจารย์ ดร.วิวัฒน์ บ้านคงมาพัฒนา

ประธานกรรมการ

๒. ศาสตราจารย์กิตติมศักดิ์ ดร.อุรุพงษ์ ชัยศรีพิทักษ์

กรรมการ

๓. รองศาสตราจารย์ อรุณรัตน์ ธรรมรงค์

กรรมการ

๔. รองศาสตราจารย์ อรุณรัตน์ ธรรมรงค์

กรรมการ

๕. รองศาสตราจารย์ อรุณรัตน์ ธรรมรงค์

กรรมการ

๖. รองศาสตราจารย์ อรุณรัตน์ ธรรมรงค์

กรรมการ

๗. รองศาสตราจารย์ อรุณรัตน์ ธรรมรงค์

กรรมการ

๘. รองศาสตราจารย์ อรุณรัตน์ ธรรมรงค์

กรรมการ

๙. รองศาสตราจารย์ อรุณรัตน์ ธรรมรงค์

กรรมการ

๑๐. รองศาสตราจารย์ อรุณรัตน์ ธรรมรงค์

กรรมการ

๑๑. รองศาสตราจารย์ อรุณรัตน์ ธรรมรงค์

กรรมการ

๑๒. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ อรุณรัตน์ ธรรมรงค์

กรรมการ

๑๓. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ อรุณรัตน์ ธรรมรงค์

กรรมการ

๑๔. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ อรุณรัตน์ ธรรมรงค์

กรรมการ

๑๕. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ อรุณรัตน์ ธรรมรงค์

กรรมการ

๑๖. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ อรุณรัตน์ ธรรมรงค์

กรรมการ

๑๗. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ อรุณรัตน์ ธรรมรงค์

กรรมการ

๑๘. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ อรุณรัตน์ ธรรมรงค์

กรรมการ

๑๙. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ อรุณรัตน์ ธรรมรงค์

กรรมการ

๒๐. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ อรุณรัตน์ ธรรมรงค์

กรรมการ

๒๑. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ อรุณรัตน์ ธรรมรงค์

กรรมการ

๒๒. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ อรุณรัตน์ ธรรมรงค์

กรรมการ

๒๓. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ อรุณรัตน์ ธรรมรงค์

กรรมการ

๒๔. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ อรุณรัตน์ ธรรมรงค์

กรรมการ

งานถ้วนหน้าทางวิชาการและการประชุมวิชาการระดับชาติ "Communication 4.0 : นวัตกรรม สร้างสรรค์ ความยั่งยืน?"

20. ดร.พีระภูมิ พูลวัฒนา	กรรมการ
21. ดร.นิยมธรรม ลิ้วาระและรัชฎาดา	กรรมการ
22. ดร.พจน์ พุฒิพูน	กรรมการ
23. ดร.ธีรเดช บังชาติธรรม	กรรมการ
24. ดร.อุทัยณรงค์ พัฒนาวงศ์	กรรมการ
25. ดร.อุติสุก สถาปัตย์กุญชร	กรรมการ
26. ดร.ธีร์ เพ็งบุญเรือง	กรรมการ
27. ดร.วิจักขณ พานิชพานิชย์	ผู้ทรงคุณวุฒิ
	กรรมการ

ลงนามวันที่ 21 มิถุนายน 2560

นายวิจักขณ พานิชพานิชย์
หัวหน้าศูนย์วิจัยและทดสอบ
และนักวิเคราะห์เชิงนโยบาย
และการพัฒนาชุมชน

14. กระบวนการสื่อสารเพื่อการสอนงานพนักงานต่างด้าวในบริษัทผลิตอาหารทะเลแปรรูป บรรจุกระป๋องแห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรสาคร

Communication Process for Coaching Foreign Employees in A Canned seafood Processing company
in Changwat Samut Sakhon

พิชิต สำราวนมจิต¹ และ พิทักษ์ คิริวงศ์²

บทคัดย่อ

งานวิจัยในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษากระบวนการสื่อสารที่ใช้ในการสอนงานพนักงานต่างด้าวในบริษัทผลิตอาหารทะเลแปรรูปบรรจุกระป๋องแห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรสาคร 2) เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคที่เกิดจากการกระบวนการสื่อสารภายในบริษัทผลิตอาหารทะเลแปรรูปบรรจุกระป๋องแห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรสาคร

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพแนวปрагматิกการณ์วิทยา (Phenomenology) ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) โดยได้สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลักคือ ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรบุคคล ผู้จัดการแผนกแรงงานสัมพันธ์ ผู้จัดการแผนกผลิต ล่ามแปลภาษาเมียนมา พนักงานสัญชาติเมียนมาในสายการผลิต โดยผู้วิจัยใช้วิธีเก็บข้อมูลจากภาคสนามโดยใช้การสัมภาษณ์และการสังเกตแบบมีส่วนร่วม (Participant Observation) ผลจากการวิจัยพบว่า

1. กระบวนการสื่อสารเพื่อการสอนงานพนักงานต่างด้าวพบว่า ในบริษัทผลิตอาหารทะเลแปรรูปบรรจุกระป๋อง เป็นการสอนงานตามวิธีการปฏิบัติงาน (Work Instruction) หัวหน้าเป็นผู้สอนงานและสาธิตวิธีการปฏิบัติงาน ล่ามเป็นผู้แปลตามเมื่อพนักงานต่างด้าวมีข้อสงสัย จึงถามผ่านล่าม โดยล่ามเป็นผู้แปลเป็นภาษาไทยให้หัวหน้างานทราบและตอบคำถาม ผ่านล่าม หลับกันไปจนพนักงานเข้าใจและปฏิบัติงานได้

2. ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นจากการกระบวนการสื่อสารเพื่อการสอนงานพนักงานต่างด้าว พบร่วม มีปัญหาระบุเรื่องการใช้ภาษาและความเข้าใจคำศัพท์เฉพาะทางด้านวิทยาศาสตร์การอาหาร ของล่ามแปลภาษา ทำให้การอธิบายหรือการสื่อสารเกิดความคลาดเคลื่อน ส่วนอุปสรรคคือการลาອอกของพนักงานต่างด้าวสูง ทำให้ต้องสอนงานซ้ำ และล่ามมีจำนวนไม่เพียงพอ ทำให้เกิดผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงาน

คำสำคัญ : กระบวนการสื่อสารเพื่อการสอนงาน, แรงงานต่างด้าว, ล่ามแปลภาษา

¹นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตนครปฐม

²รองศาสตราจารย์ ดร.ประจักษ์ณ์วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตนครปฐม

Abstract

This research is conducted to (1) study the communicative process used to instruct foreign employees working at a canned seafood processing company in Samut Sakhon, (2) and study problems and obstacles caused by the communicative process in a canned seafood processing company in Samut Sakhon.

This is a Phenomenology Qualitative Research conducted by using data accumulated from in-depth interviews with a human resource manager, a labor relations manager, a production manager, a Burmese language interpreter, and Burmese production employees. The researcher collected data from fieldwork interviews and participant observation.

First, according to the findings, it was found in the communicative process of work instruction for the foreign employees that work instruction was taught and demonstrated to them by the instructors and simultaneously translated by the interpreter verbatim. When the employees had any inquiries, they would ask the interpreter and concurrently the interpreter would translate into Thai for the supervisors, and they would reply to the employees through the interpreter's translation alternately until the employees could understand and operate. Second, with regard to the problems and the obstacles caused by the communicative process, it was found that the problems of language use and technical terms especially in food science were caused by the interpreter's translation and explanation as well as communicative distortion. As a result, the turnover rate of foreign employees remained high, which contributed to the work instruction repetitively. In addition, the number of interpreters was inadequate, both of which affected the work efficiency.

Keywords: COMMUNICATION PROCESS FOR COACHING, FOREIGN EMPLOYEES, INTERPRETER

1. บทนำ

ในปัจจุบันประเทศไทยได้เข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (ASEAN Economic Community) หรือ AEC เป็นที่ยอมรับว่าแรงงานต่างด้าวเป็นกำลังสำคัญประการหนึ่งในการพัฒนาเศรษฐกิจของไทย ความจำเป็นในการจ้างแรงงานต่างด้าวเพื่อแก้ไขปัญหาขาดแคลนแรงงาน ส่วนหนึ่งมาจากการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างประชากรทำให้สัดส่วนประชากรวัยแรงงาน 15-59 ปีลดลงจนส่งผลให้เกิดภาวะขาดแคลนแรงงานในบางประเทศในปัจจุบัน จนต้องขออนุญาตให้นำแรงงานจากต่างประเทศเพื่อนบ้าน เพื่อประกอบให้ธุรกิจดำเนินต่อไป (ยงยุทธ แฉล้มวงศ์ และคณะ, 2559) อีกสาเหตุมาจากการเลือกงานของคนไทย ในงานประเภทที่เป็นงานหนัก งานเสี่ยง หรือสกปรก แรงงานต่างด้าวที่เข้ามายังประเทศไทยเป็นแรงงานสัญชาติเมียนมา กัมพูชา และลาว โดยแรงงานต่างด้าวส่วนใหญ่เข้าทำงานในหลายโรงงาน ในจังหวัดสมุทรสาคร

จากข้อมูล ณ 30 มิถุนายน 2559 จังหวัดสมุทรสาครมีการจดทะเบียน rogeworker รวมทั้งสิ้น 5,943 ราย เงินลงทุน 436,417 ล้านบาท มีคนต่างด้าวที่ได้รับอนุญาตทำงานคงเหลือทั้งสิ้นจำนวน 262,237 คน ซึ่งเมื่อจำแนกตามลักษณะการเข้าเมืองของคนต่างด้าว พบร่วมกัน กลุ่มคนต่างด้าวเข้าเมืองถูกกฎหมายมีมากกว่าเข้าเมืองผิดกฎหมาย สำหรับแรงงานต่างด้าวเข้าเมืองผิดกฎหมายสัญชาติเมียนมา กัมพูชา และลาว ที่ได้รับอนุญาตให้ทำงานได้ชั่วคราวตามต่อใบอนุญาต จำนวน 213,016 คน เมื่อพิจารณารายสัญชาติพบว่า แรงงานต่างด้าวหลบหนีเข้าเมืองส่วนใหญ่มีสัญชาติเมียนมา 200,001 คน (ร้อยละ 93.89) สัญชาติกัมพูชา 10,323 คน (ร้อยละ 4.85) และสัญชาติลาว 2,692 คน (ร้อยละ 1.26) (สำนักงานแรงงานจังหวัดสมุทรสาคร, 2559)

อุตสาหกรรมการเกษตรในประเทศไทยยังต้องอาศัยแรงงานคนเป็นหลักในเกือบทุกขั้นตอนของการผลิตตลอดจนถึงการขนส่งสินค้าสำเร็จรูปออกจากบริษัท ดังนั้นทุกบริษัทจึงให้ความสำคัญกับเรื่องแรงงานเป็นอย่างมากและหาวิธีเพื่อรักษาแรงงาน รวมถึงการพัฒนาบุคลากรให้มีคุณภาพตรงกับความต้องการตามลักษณะงาน โดยวิธีการอบรมพนักงานที่มีอยู่เดิมรวมทั้งพนักงานที่เข้าทำงานใหม่ แต่หลายปีที่ผ่านมาจนถึงปัจจุบันปัญหาการขาดแคลนแรงงานไทย ผู้ประกอบการจึงต้องจ้างแรงงานต่างด้าวที่มาจากประเทศเพื่อนบ้าน เช่น พม่า ลาว กัมพูชา โดยมีการจ้างแรงงานต่างด้าวมากที่สุดใน 5 จังหวัด คือ กรุงเทพมหานคร สมุทรสาคร เขียวหมู่ สุราษฎร์ธานี สมุทรปราการ ตามลำดับ (สำนักงานวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย, 2553)

เมื่อมีการจ้างแรงงานต่างด้าวเข้าทำงานจำเป็นต้องมีการฝึกอบรมระเบียบข้อบังคับของโรงงาน และการสอนงาน เช่นเดียวกับแรงงานไทย ปัญหาและอุปสรรคในการจัดการแรงงานต่างด้าวส่วนใหญ่ คือเรื่องการสื่อสาร วิธีการสื่อสารต้องทำผ่านลามหรือนายหน้าที่สามารถสื่อสารภาษาไทยได้ แต่หากการสื่อสารไม่ครบถ้วนหรือประสิทธิภาพเกิดข้อสงสัยผลกระทบต่อการทำงานและคุณภาพของผลิตภัณฑ์ การสื่อสารภายในองค์กรเป็นเรื่องที่สำคัญ เนื่องจากการสื่อสารเป็นกระบวนการสำคัญในการทำความต้องการ ความคิด ความรู้สึกไปสู่ความเข้าใจในเป้าหมายระหว่างบุคคลต่อบุคคล กลุ่มต่อกลุ่ม หรือบุคคลต่อกลุ่ม ไปสู่ความเข้าใจร่วมกัน การสร้างความเข้าใจและการสื่อสารของบุคลากรในองค์กรจะมีความเข้าใจมากหรือน้อยเพียงใดนั้นขึ้นอยู่กับประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร (Organization Communication) (สุภา นานาพูลสิน, 2546)

จึงกล่าวได้ว่า กระบวนการสื่อสารต้องอยู่ควบคู่กับองค์กรอย่างไม่สามารถแยกจากกันได้ แต่รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรนั้น มีได้มีกันเกณฑ์ต่างๆ ขึ้นอยู่กับลักษณะโครงสร้างของแต่ละองค์กร ลักษณะของการประกอบการ และลักษณะการทำงานของบุคลากรภายในองค์กร ปัจจัยด้านอื่น เช่น ประเพณี ความเชื่อ ค่านิยม ทัศนคติต่างๆ ที่กำหนดพฤติกรรมของบุคลากร ซึ่งบางอย่างเป็นประโยชน์ แต่ พฤติกรรมบางอย่างก็ให้ผลในทางกลับกัน (ชาลิน นานา, 2539)

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

2.1 เพื่อศึกษากระบวนการสื่อสารที่ใช้ในการสอนงานพนักงานต่างด้าวในบริษัทผลิตอาหารทะเลและประมง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ ในจังหวัดสมุทรสาคร

2.2 เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคที่เกิดจากกระบวนการสื่อสารภายในบริษัทผลิตอาหารทะเลแปรรูปบรรจุกระป๋อง แห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรสาคร

3. วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

จังหวัดสมุทรสาคร มีคำว่า “ เมืองประมง ดงรองงาน ล้านนาขตร เขตประวัติศาสตร ” เป็นจังหวัดที่มีประวัติศาสตร์悠久 ความงามทางสถาปัตยกรรม ภูมิประเทศ และศิลปะที่มีเอกลักษณ์เฉพาะตัว ซึ่งส่วนใหญ่เป็นสัญชาติเมียนมา ซึ่งหากไม่ได้รับการดูแลอย่างดีจะเสื่อม化 จึงต้องทำการสื่อสารผ่านล่ามแปลภาษาเพื่อสื่อสารเรื่องที่จะทำให้เกิดความเข้าใจในขั้นตอนการทำงานและปฏิบัติอย่างถูกต้องเกิดประสิทธิผลต่อองค์กร

การสื่อสาร คือ การส่งข้อมูล ความคิด อารมณ์ ความชำนาญ โดยใช้สัญลักษณ์ คำ รูปภาพ ตัวเลข

การสื่อสาร หมายถึง การกระทำโดยบุคคลเดียว หรือหลายคน ในการส่งและรับข่าวสาร ซึ่งอาจถูกบิดเบือนด้วย สิ่งรบกวนภายนอกได้หลากหลายและโอกาสที่ทำให้เกิดข้อมูลย้อนกลับ (ณัฐรัชดา วิจิตรามรี, 2554)

รูปแบบของการติดต่อสื่อสาร มี 2 ลักษณะ ได้แก่ การสื่อสารโดยใช้ภาษาพูด (Verbal Communication) และการสื่อสารโดยไม่ใช้คำพูด (Nonverbal Communication) (อภิชัย ศรีเมือง, 2554)

1. การสื่อสารโดยใช้ภาษาพูด (Verbal Communication) เป็นการใช้คำพูด เพื่อสื่อสารความคิดรูปแบบต่างๆ เช่น การพูดคุยกันโดยตรง การพูดคุยทางโทรศัพท์ การเขียนรายงาน การใช้ E-mail การสื่อสารทั้งการพูดและเขียน ล้วนต้องใช้ถ้อยคำในการสื่อสาร

2. การสื่อสารโดยไม่ใช้คำพูด (Nonverbal Communication) ใช้การแสดงอารมณ์ สีหน้า แสดงท่าทาง เป็นต้น การจับมือ การไหว้ ก็เป็นการสื่อสารอย่างหนึ่งเช่นกัน

ในบริบทที่ผู้วิจัยศึกษาการสื่อสารกับแรงงานต่างด้าวส่วนใหญ่ใช้เพื่อการสอนงาน การชี้แจง การประชุมต้องใช้การภาษาพูด แล้วผ่านล่ามแปลภาษา และการสื่อสารโดยไม่ใช้ภาษาพูด ซึ่งมีทั้งการภาษาใช้ท่าทาง การใช้ภาษามือ ใช้สื่อสัญลักษณ์ เช่น ป้ายแสดงห้องน้ำที่แยกชายและหญิง ป้ายบอกจุดที่ล้างมือ ภาพแสดงการแต่งกายที่ถูกต้อง ภาพสิ่งของที่ห้ามนำเข้าไปในบริเวณการผลิตอาหาร ป้ายเตือนให้ระมัดระวังอันตรายที่ติดอยู่บนเครื่องจักร เป็นเครื่องมือช่วยในการสื่อสารให้มีความสะดวกและพนักงานเข้าใจได้ง่ายก่อนให้เกิดประสิทธิภาพในการสื่อสารที่ดี

ในองค์การที่มีขนาดใหญ่มีพนักงานจำนวนมาก เป็นจำนวนมาก มีบทบาท หน้าที่ต่างกันไปตามความรับผิดชอบ จึงมีลักษณะการติดต่อสื่อสารในองค์กรแบ่งเป็น 3 แบบ ได้แก่ การสื่อสารจากเด็กบันลังล่าง (Downward) การสื่อสารจากระดับล่างสู่ระดับบน (Upward) และการสื่อสารแบบแนวอน (Lateral)

1. การสื่อสารจากเด็กบันลังล่าง (Downward) เป็นการส่งผ่านข้อมูลจากเด็กบันลังตามสายบังคับบัญชาขององค์การลงสู่พนักงาน หรือเจ้าหน้าที่ที่อยู่ในระดับที่ต่ำกว่า เช่นการสื่อสารของหัวหน้างานเกี่ยวกับการมอบหมายหรือแจ้ง

เป้าหมายงาน การซึ่งเจ็บปัญหาที่พนักงานต้องระมัดระวังเป็นพิเศษ การประ堪นโยบายของบริษัท ซึ่งเป็นวิธีการสื่อสารที่ใช้คำพูด และการเขียนประกาศ ติดประชาสัมพันธ์เพื่อให้พนักงานทราบ

2. การสื่อสารจากระดับล่างสู่ระดับบน (Upward) หมายถึงการส่งข้อมูลข่าวสาร จากพนักงานระดับล่างสู่บุคคลที่อยู่ในระดับบนตามสายงานบังคับบัญชาขององค์การ ซึ่งส่วนใหญ่เป็นเรื่องเกี่ยวกับการรายงานความคืบหน้าการปฏิบัติงานให้หัวหน้างานทราบ การแจ้งปัญหาที่พบ การสื่อสารจากระดับล่างสู่ระดับบน ช่วยให้ผู้บริหารรับรู้ความรู้สึกของพนักงานที่มีต่องาน ต่อเพื่อนร่วมงานและบริษัท ช่วยให้ผู้บริหารทราบเพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไขให้องค์กรมีความร่วมมือกัน และมีความผูกพันต่องค์กร

3. การสื่อสารแบบแนวนอน (Lateral) หมายถึง การสื่อความหมายที่เกิดขึ้นระหว่างสมาชิกที่อยู่ในกลุ่มเดียวกัน หรือต่างกลุ่ม แต่อยู่ระดับเดียวกันในองค์การ การสื่อสารแนวนอนช่วยประยัดเวลาและช่วยให้ประสานงานดีขึ้น

ในบริษัทที่ผู้วิจัยมีส่วนร่วมและศึกษา มีลักษณะการสื่อสารทั้ง 3 แบบ ผู้วิจัยมีความเห็นว่า มีประโยชน์แต่การใช้การสื่อสารแต่ละแบบมากเกินไป ก็อาจไม่เกิดประโยชน์และลดประสิทธิภาพในการสื่อสาร เช่น การติดป้ายประชาสัมพันธ์มากเกินไปพนักงานก็ไม่สนใจอ่าน หรือการสื่อสารจากระดับน้ำหนักต่ำสู่ระดับน้ำหนักมากเกินไปอาจทำให้พนักงานระดับล่างเช้าใจผิดว่า ผู้บริหารสั่งงานฝ่ายเดียวไม่ฟังความคิดเห็นของผู้ใต้บังคับบัญชา การสื่อสารแบบแนวนอนเป็นสิ่งที่ควรนำมาใช้ เพื่อให้เกิดการสื่อสารที่ทุกคนมีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็น ทำให้เกิดการยอมรับและร่วมมืออย่างไม่มีเงื่อนไข การสอนงานมีประสิทธิภาพมากขึ้นไปด้วย เพราะพนักงานมีความรู้สึกว่า หัวหน้างานให้ความเป็นกันเอง ทำให้กล้าแสดงออกหรือกล้าตั้งคำถามเพื่อให้เกิดความกระจุ่งให้มากขึ้น

F.E.Jandt (1998) กล่าวว่า มนุษย์มีความจำเป็นต้องติดต่อหรือพบปะกับคนจากหลากหลายวัฒนธรรม จึงมีหน้าที่ที่ต้องเข้าใจความแตกต่างของวัฒนธรรม ยอมรับความแตกต่างนั้น และพัฒนาตนเองให้มีประสิทธิภาพในการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม

เมตตา วิวัฒนา奴กุล (2559) กล่าวว่าการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม คือ กระบวนการถ่ายทอด รับรู้ ตีความหมาย ปฏิสัมพันธ์และสัญลักษณ์ระหว่างคนที่มาจากต่างวัฒนธรรมกัน การอพยพ้ายถิน การข้ามพรอมแคนไปมาหากลาง่ายขึ้น ตลอดจนการสมรสข้ามชาติ ก่อให้เกิดการผสมผสานทางวัฒนธรรมหลากหลายรูปแบบ

จากแนวคิดข้างต้นผู้วิจัยเห็นว่าการสื่อสารกับพนักงานต่างด้าวที่ส่วนใหญ่เป็นชาวเมียนมา ที่เป็นประเทศเพื่อนบ้าน ที่มีชายแดนติดกัน มีการแลกเปลี่ยนวัฒนธรรม ทางด้านศิลปวัฒนธรรม ด้านอาหาร เป็นต้น จึงเรียกได้ว่าเป็นการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม และเป็นแนวทางในการวิจัยครั้งนี้เพื่อค้นคว้าว่าองค์กรที่ทำการวิจัย มีความสอดคล้องหรือมีข้อแตกต่างในประเด็นใดบ้าง

นักวิชาการ เช่น Gudykunst and Kim (2003) Hwang, Chase, and Kelly (1980) Ruben (1976) (อ้างถึงในเมตตา วิวัฒนา奴กุล (กรุฑวิทย์), 2559) เห็นว่าประสิทธิภาพการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมประกอบด้วยองค์ประกอบอย่างน้อย 3 ด้าน คือ 1.) ด้านสติปัญญาหรือความนึกคิด (Cognitive) 2.) ด้านอารมณ์และความรู้สึก (Affective) 3.) ด้านพฤติกรรม (Behavior/Operational)

1. องค์ประกอบด้านสติปัญญาหรือความนึกคิด เน้นกระบวนการของความรู้ความเข้าใจ ผู้ที่สามารถสื่อสารได้ดีควรมีคุณสมบัติตั้งนี้ คือ ความสามารถในการพูดภาษาอื่น ความรู้ในวัฒนธรรมของผู้อื่น การผ่อนผันที่จะมองว่าใครดีใครเลว ต้องมองกว้างๆไม่มองแคบ การยอมรับข้อความหรือเปลี่ยนการมองแบบเหมารวม (Stereotype) ที่มีอยู่เพื่อลดการตีความไม่ถูกต้อง

2. องค์ประกอบด้านอารมณ์และความรู้สึก ได้แก่ การใช้บุนมองจากวัฒนธรรมที่สาม (Third-culture perspective) ในการตีความ ไม่ถือตนเองเป็นศูนย์กลาง หมายถึงการมองอย่างมีใจเป็นกลาง การรู้จักกึ่ดหยุ่น ผ่อนปรน การประชาจอก็ติ และการดูถูกเหี้ยดหยาม การรู้จักเอาใจเขม่าใส่ใจเรา การมีทัศนะต่อคนต่างวัฒนธรรมโดยตั้งอยู่บนพื้นฐานความรัก ซึ่ง เป็นเป็นอารมณ์พื้นฐานที่สำคัญในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้อื่น

3. องค์ประกอบด้านพฤติกรรม เน้นลักษณะของพฤติกรรมที่แสดงออกหรือปฏิบัติต่อคนต่างวัฒนธรรม ดังนี้ การแสดงการให้เกียรติและเคารพผู้อื่น ความสามารถในการตอบสนองผู้อื่นอย่างเป็นมิตร การรู้จังหวะในการเริ่มและจบลงในการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น

ผู้จัดได้นำแนวคิดเรื่องการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม มาเป็นกรอบแนวคิดในการอภิปรายผลการวิจัย เพื่อให้ทราบ ข้อมูลและวิเคราะห์ บริบทการสื่อสารเพื่อการสอนงานของบริษัทที่ได้ศึกษาไว้จึงว่าสอดคล้องหรือขัดแย้งกับแนวคิดในประเด็น ใดและนำมาเป็นข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงในด้านใดให้เกิดประโยชน์กับองค์กร ทั้งประเด็นด้านวัฒนธรรม และประเด็น ด้านความรู้พื้นฐานก่อให้เกิดปัญหาทางด้านการสื่อสารหรือไม่

สุขุม รัตนเสรีเกียรติ (2559) ได้กล่าวถึงทำอย่างไรจะทำให้เกิดการสื่อสารกับต่างด้าวมีประสิทธิภาพมากที่สุด อ้างอิงตาม Stephen P. Robbins (1989) ที่ได้แนะนำเทคนิค 7 ประการ

1. ใช้ช่องทางติดต่อสื่อสารหลายแบบ เช่นการปฐมนิเทศพนักงานใหม่ โดยใช้การเปิดวิดีโอกับภูระเบียงของ บริษัทและ ความปลอดภัยในการทำงานทำให้ได้รับทั้งเห็นภาพและได้ยินเสียง

2. แยกข่าวสารให้เหมาะสมกับผู้รับสาร ถ้าเราสอนGMP(สุขลักษณะที่ดีในการผลิต)กับพนักงานต่างด้าว ต้องเพิ่ม การพูดเรื่องการไม่ประจำที่หน้า ห้ามคีย์เวิร์ด และห้ามพกหมายเข้ามาในส่วนการผลิต

3. แสดงความอ่อนโยน ควรใช้คำเรียกที่ฟังแล้วเข้าไม่รู้สึกน้อยใจ หรือรู้สึกไม่ให้เกียรติ เช่นการเรียกเพื่อน บ้าน แทนการเรียก ต่างด้าว

4. การสื่อสารแบบสองต่อสองมีความสำคัญมาก เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องและได้คำตอบต่อข้อสงสัยต่างๆ

5. ฝึกฝนวิธีฟังอย่างตั้งใจ การสื่อสารกับพนักงานต่างด้าวจากฟังอย่างตั้งใจแล้วยังต้องมั่นใจด้วยว่าเข้าใจตรงกัน หรือไม่

6. สิ่งที่พูดต้องสอดคล้องกับการกระทำ การสื่อสารอาจบิดเบือนไปได้จากอุปสรรคด้านภาษา ควรให้แสดงให้เห็น ด้วยว่าเข้าใจตรงกัน ในเรื่องเดียวกัน

7. การใช้ข้อมูลป้อนกลับ หลังจากสอนงานแล้วควรให้เข้าทำให้ดูจนกว่าจะแน่ใจว่าเข้าทำงานตามอย่างที่เราสอน ได้

การสอนงานจะเกิดขึ้นเมื่อมีการรับพนักงานใหม่เข้ามาทำงาน เมื่อมีการโอนย้ายพนักงาน เมื่อต้องการพัฒนา ความสามารถให้สูงขึ้น มีการเปลี่ยนแปลงระบบงาน มีการนำเครื่องมือเครื่องจักรใหม่มาใช้ หรือพบว่าพนักงานทำงานผิด วิธี ใช้เครื่องมือเครื่องจักรไม่ตรงกับงาน พนักงานทำงานผิดพลาดบกพร่อง ผลงานไม่ได้มาตรฐาน ทำให้เกิดความล่าช้า เกิด ความไม่ปลอดภัยในการทำงาน การสอนงาน (Coaching) เป็นเทคนิคหนึ่งในการพัฒนาบุคลากรหรือลูกน้องของตน ส่งเสริม การเรียนรู้อย่างทั่วถึงและรวดเร็ว เราเรียกผู้สอนงานว่า Coach สามารถเป็นได้ทั้งผู้บริหารระดับสูง คือ ผู้อำนวยการ ระดับกลาง เช่นผู้จัดการฝ่าย และระดับต้น เช่นหัวหน้างาน ต้องมีทักษะความเป็นผู้นำ มีมนุษย์สัมพันธ์ และสามารถเข้าใจ ลักษณะของลูกน้องเพื่อเลือกวิธีการสอนได้ถูกน้อง ส่วนผู้รับข้อมูลหรือผู้ถูกสอน โดยปกติเป็นลูกน้องในกลุ่มงานเดียวกัน เรียกว่า Coachee การสอนงานมุ่งเน้นไปที่การพัฒนาผลการทำงานของลูกน้อง แต่ในปัจจุบันการสอนงานยังเน้นไปที่การ พัฒนาศักยภาพของลูกน้อง เพื่อให้พัฒนาความรู้ ทักษะและความสามารถเฉพาะตัว มีความพร้อมสำหรับการทำงานในระดับ ที่สูงขึ้นต่อไป การสอนงานที่เป็นการสื่อสารแบบสองทาง (Two Way Communication) ทำให้หัวหน้าและลูกน้องได้ร่วมกัน แก้ไขปัญหาต่างๆ

ระบบการสอนงานในองค์การที่มีประสิทธิภาพ (ณรงค์วิทย์ แสนทอง, 2559) ปัจจัยสำคัญและเทคนิคการสอนงาน มีดังนี้

1. จัดทำคู่มือและมาตรฐานการทำงาน เป็นส่วนสำคัญต่อการสอนงานเพระ ใช้ในการทบทวน ใช้เคราะห์งาน เพื่อการสอน และเพื่อเป็นการกำหนดมาตรฐานความรู้ในเรื่องที่จะสอน สามารถใช้ในการตรวจสอบการรับรู้รับข้อมูลของผู้อุทกสอน และทำให้ความรู้เป็นไปตามมาตรฐานเดียวกัน

2. การฝึกอบรมหัวหน้างานหรือผู้สอนงาน เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจ มีความสามารถในการวิเคราะห์งาน วางแผนการสอน พัฒนาทักษะและเทคนิคการสอน รวมไปถึงการประเมินและติดตามผลการสอน ดังนั้นระหว่างการฝึกอบรม ต้องมีการพัฒนาคุณลักษณะของผู้สอนหรือลายพฤติกรรม เพื่อให้มีทักษะในการสื่อสารให้เกิดความเข้าใจ มีความอดทนต่อพฤติกรรมของผู้รับการสอน มีจิตวิญญาณของความเป็นครู มีความรักในการถ่ายทอดความรู้ มีความมุ่งมั่นจริงจังในการสอน ให้เกิดผลสำเร็จ

3. การสอนงานเป็นส่วนหนึ่งของตัวชี้วัดผลงาน KPI (Key Performance Indicator)ของหัวหน้างาน หัวหน้างานบางคนจะเลยการสอนงานเพราเวลาไปทำงานอื่น และคิดว่าการสอนงานเป็นภาระ ดังนั้นมืออาชีพกำหนดให้การสอนงานเป็นหน้าที่ที่มีตัวชี้วัดการทำงานของหัวหน้างาน ใช้ในการประเมินผลตอบแทนที่ได้รับในแต่ละปี การกำหนดKPI ที่เกี่ยวข้องกับการสอนงาน ถือเป็นตัวชี้วัดที่บังคับ เช่น ชั่วโมงการสอนงาน และลูกน้องที่รับการสอนต้องผ่านการทดสอบทุกคน การกำหนด KPI อาจเพิ่มความกดดันให้กับหัวหน้างานแต่ก็จะมีผลทำให้เกิดความกระตือรือร้น และให้ความร่วมมือในการพัฒนาตนเองของหัวหน้างานในการฝึกอบรมหัวหน้างานที่ทางผู้บริหาร หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจัดอบรมให้

4. การจัดทำโครงการ Internal Trainer (วิทยากรภายในองค์กร) วิธีนี้หมายความว่าหัวหน้างานหรือผู้บริหารที่มีความเชี่ยวชาญ ชำนาญในงานอย่างมาก รอบรู้ในงานที่รับผิดชอบ เป็นการสร้างบุคลากรที่มีความสามารถในการถ่ายทอด รักษาการสอน มีความรู้ในเรื่องที่สอน เพื่อสร้างแรงจูงใจและพัฒนาตนเองไปสู่การเป็นวิทยากรภายในองค์กร ต้องมีสิ่งจูงใจที่เป็นตัวเงินและไม่เป็นตัวเงินด้วย

จากแนวคิดนี้ผู้จัดได้นำมาเป็นกรอบแนวคิดในการตั้งแนวคิดในการวิจัยเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วนตรงประเด็น และใช้เพื่อการสังเกตด้วยว่าบริษัทได้จัดทำคู่มือการสอน การฝึกอบรม การวัดผลและการเตรียมความพร้อมในการสอนงาน เป็นอย่างไร ครอบคลุมและสอดคล้องหรือไม่ โดยศึกษาการเตรียมความพร้อมของทั้งตัวหัวหน้างานและการเตรียมความพร้อมให้กับแรงงานต่างด้าวเมียนมาด้วย เพื่อให้การสื่อสารเป็นไปอย่างราบรื่น

4. วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research Method) เก็บข้อมูลด้วยวิธีการสังเกตแบบมีส่วนร่วมกับการสัมภาษณ์เชิงลึก

4.1 พื้นที่การศึกษา

บริษัทผลิตอาหารทะเลแปรรูปบรรจุภัณฑ์ป่องแห่งหนึ่งใน ต.ท่าทราย อ.เมือง จังหวัดสมุทรสาคร

4.2 ผู้ให้ข้อมูลหลัก

ผู้ให้ข้อมูลหลัก (Key Information) คือ หัวหน้าแผนกแรงงานสัมพันธ์ ล่ามผู้แปลภาษาชาวเมียนมา ผู้จัดการแผนกผลิต ผู้ช่วยผู้จัดการแผนกผลิต และพนักงานชาวเมียนมาที่ทำงานในสายการผลิต

4.3 ประเภทเครื่องมือสำหรับรวมข้อมูล ได้แก่

4.3.1 การสัมภาษณ์ เพื่อทำความเข้าใจกระบวนการสื่อสารของบริษัท เนื่องจากผู้ให้ข้อมูลหลักเป็นพื้นที่คนไทย ชาวเมียนมาที่ทำหน้าที่ในการเป็นล่าม และพนักงานชาวเมียนมา ผู้วัยจักษ์ได้สร้างแนวคิดแบบปลายเปิด เริ่มจากคำถามที่ว่าไป แล้วเริ่มเข้าสู่ประเด็นเรื่องที่ต้องการศึกษา เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับกระบวนการสื่อสาร ปัญหาและอุปสรรคในการสอนงานชาวต่างด้าว ตลอดจนแนวทางในการแก้ปัญหา

4.3.2 การสังเกตผู้วัยจักษ์ซึ่งเป็นผู้บังคับบัญชาในสายการผลิตใช้การสังเกตแบบมีส่วนร่วม (Participant Observation) โดยสังเกตขั้นตอนวิธีการทำงาน ในแต่ละส่วนในสายการผลิต ซึ่งมีความเกี่ยวข้องกัน ตั้งแต่จุดเตรียมวัสดุดิบซึ่งส่วนใหญ่เป็นปลาทูน่าแฟชั่นนำเข้าจากต่างประเทศ ไปจนกระทั่งถึงขั้นตอนการที่ทำให้ได้ปลาทูน่าบรรจุกระป๋อง

4.4 การเก็บรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

4.4.1 การสัมภาษณ์ โดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) เน้นการมีปฏิสัมพันธ์กัน คือการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีตั้งแต่เริ่มกระบวนการสัมภาษณ์ มีความยืดหยุ่นและเปิดกว้างโดยใช้แนวคิดที่เตรียมไว้เข้าเป็นแนวทางการสัมภาษณ์ เป็นผู้ฟังที่ดีตลอดการสัมภาษณ์ มีการจดบันทึกและบันทึกการสัมภาษณ์ แต่ไม่บันทึกภาพเพื่อไม่ให้ผู้ให้ข้อมูลรู้สึกไม่สบายใจในการให้ข้อมูล

4.4.2 การสังเกต (Observation) เป็นกระบวนการที่ผู้วัยจักษ์เรียนรู้ผ่านดูในขณะที่ปรากฏการณ์เกิดขึ้นและดำเนินไปตามธรรมชาติ เข้าไปมีส่วนร่วมด้วยการทำกิจกรรมร่วมกัน ซึ่งทำให้ผู้ให้ข้อมูลหลักไม่รู้สึกเกร็งหรืออึด จึงสามารถสังเกตเห็นพฤติกรรมในการทำงานที่เกิดขึ้นจริง ขณะมีการสื่อสารในการสอนงาน และการปฏิบัติงานตามที่ได้เรียนรู้

4.5 ผลการวิจัย

4.5.1 การศึกษากระบวนการสื่อสารที่ใช้ในการสอนงานพนักงานต่างด้าวในบริษัทผลิตอาหารทะเลประมง บรรจุกระป๋องแห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรสาคร

กระบวนการสื่อสารเพื่อการสอนงานพนักงานต่างด้าว พบร่วมกระบวนการสื่อสารเพื่อการสอนงานพนักงานต่างด้าว มีวัตถุประสงค์เพื่อ ถ่ายทอดความรู้ประสบการณ์ให้กับพนักงานที่เป็นแรงงานต่างด้าวชาวเมียนมาให้สามารถปฏิบัติงานได้ตามวัตถุประสงค์ และถูกต้องตามวิธีการ การปฏิบัติงาน (Work instruction) โดยมีรูปแบบของการสื่อสาร ดังต่อไปนี้

1. ผู้ส่งสาร คือผู้ที่ทำหน้าที่ในการสอนงานพนักงานต่างด้าวซึ่งในบริษัทแห่งนี้เน้นให้ผู้ที่ทำหน้าที่สอนงานจะต้องเป็นพนักงานระดับผู้จัดการแผนก และผู้ช่วยผู้จัดการแผนก หรือหัวหน้ากลุ่มที่ได้รับมอบหมายให้สอนงาน โดยผู้จัดการแผนกมีหน้าที่ในการจัดทำเอกสารวิธีปฏิบัติงาน และทบทวนเพื่อให้เอกสารวิธีปฏิบัติงานถูกต้องครบถ้วน เพื่อให้การสอนงานบรรลุวัตถุประสงค์และมีประสิทธิภาพ พนักงานสามารถปฏิบัติตามและเข้าใจโดยง่าย โดยกำหนดคุณสมบัติของผู้ส่งสารไว้ดังต่อไปนี้

ผู้จัดการแผนกที่ทำหน้าที่สื่อสารเพื่อการสอนงาน บริษัทกำหนดคุณสมบัติการศึกษาระดับปริญญาตรีทางด้านวิทยาศาสตร์การอาหารหรือสาขาที่เกี่ยวข้อง ไม่จำเป็นต้องมีประสบการณ์ ผ่านการทดสอบและผ่านการทดลองงานก็จะบรรจุ

เป็นผู้จัดการแผนก และผ่านการฝึกอบรมทางด้านสุขลักษณ์ของโรงงานแปรรูปอาหาร และฝึกอบรมขบวนการต่างในการควบคุมการผลิตอาหาร เช่น เอชเอซีพีและระบบไอโอเอสโอด 9000 ผ่านตามเกณฑ์ที่บริษัทกำหนด

ผู้ช่วยผู้จัดการแผนก วุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี มีประสบการณ์ในการทำงานในบริษัทไม่ต่ำกว่า 5 ปี และเป็นผู้ที่อยู่ใกล้ชิดกับพนักงานในสายการผลิต และเป็นผู้ประสานงานรายงานผลการปฏิบัติงานรวมทั้งปัญหาที่เกิดขึ้นให้หัวหน้าแผนกทราบ

หัวหน้ากลุ่ม วุฒิการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้นขึ้นไป โดยส่วนใหญ่เป็นพนักงานที่ถูกเลือนตำแหน่งมาจากพนักงานรายวัน มีประสบการณ์ในการทำงานนาน มีผลการปฏิบัติงานดีและมีวุฒิการศึกษาระดับมัธยมปลาย เป็นผู้ได้รับการพิจารณาให้เป็นพนักงานรายเดือนระดับหัวหน้ากลุ่ม

2. ล่าม คือผู้ที่ทำหน้าที่ในการแปลภาษา โดยแปลความหมายจากคำอธิบายของผู้ส่งสาร ที่เป็นชาวไทย เพื่อถ่ายทอดสื่อความหมายให้ผู้รับสารที่เป็นแรงงานต่างด้าวให้เข้าใจ คุณสมบัติต้องเป็นผู้ที่สามารถพูดสื่อสารภาษาไทยได้ส่วนใหญ่ล่ามชาวเมียนมาเข้ามาอาศัยอยู่ในจังหวัดสมุทรสาครมาเป็นเวลานาน โดยทำงานในบริษัทห้างร้านต่างๆในจังหวัด เมื่อมีประสบการณ์และพูดภาษาไทยได้ ก็สามารถรับสมัครเข้ามาทำหน้าที่ล่ามได้

3.ผู้รับสาร ในที่นี้หมายถึงแรงงานต่างด้าวชาวเมียนมา ซึ่งเป็นแรงงานที่ถูกรับสมัครเข้ามาทำงานในบริษัท โดยผ่าน 2 ช่องทางคือ โดยวิธีการมาสมัครด้วยตนเองที่บริษัท และโดยวิธีการทำบันทึกความเข้าใจขอกลงที่ร่วมมือระหว่าง สองฝ่ายตามข้อตกลงระหว่างรัฐบาลไทยกับรัฐบาลเมียนมา ซึ่งเมื่อตกลงทำสัญญาจ้างแล้ว บริษัทต้องไปรับพนักงานที่จุดผ่านแดน มาจันเงบบริษัท พร้อมจัดหาที่พักที่สะอาดสบายและปลอดภัยให้กับพนักงาน (ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรบุคคล, 2560)

กระบวนการสื่อสารเพื่อการสอนงานพนักงานต่างด้าว เป็นการสอนพนักงานที่เข้ามาทำงานใหม่ที่ ยังไม่เข้าใจวิธีการปฏิบัติงาน โดยการสอนงานนั้น ผู้จัดการแผนก ผู้ช่วยผู้จัดการแผนก หรือหัวหน้ากลุ่มที่ได้รับมอบหมาย เป็นผู้ทำหน้าที่บรรยายและสาธิตวิธีการทำงานให้แรงงานเมียนมาดูที่ละหันตอนสับกับการแปลภาษาผ่านล่าม เป็นภาษาที่พนักงานชาวเมียนมาเข้าใจ เป็นพนักงานเมียนมายังไม่ชอบสัยระหว่างการสอนจึงจำเป็นล่าม โดยล่ามเป็นผู้สอนเป็นภาษาไทย แล้วอธิบายคำตอนที่ได้รับ เป็นภาษาที่พนักงานเมียนมาเข้าใจ นอกจากนี้ยังมีการใช้สื่อโทรทัศน์ เช่น วิชีโอด เพื่อช่วยในการสอน และแบ่งพนักงานเป็นกลุ่มย่อย ทำให้สามารถสอนงานได้ทั่วถึง

4.5.2 การศึกษาปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นจากการสอนงานพนักงานต่างด้าวในบริษัทผลิตอาหารทะเล แปรรูปบรรจุภัณฑ์แห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรสาคร

ปัญหาเกิดจากตัวผู้ส่งสาร ล่าม และผู้รับสารเป็นบุคคลต่างภาษาและต่างวัฒนธรรมกัน ทำให้เกิดอุปสรรคในการสื่อสาร จนทำให้ไม่เข้มแข็ง สารที่ส่งหรือการสอนงานนั้น เข้าใจยากต้องตรงกับที่ผู้ส่งสารหรือผู้สอนต้องการหรือไม่โดยปัญหาหลักสามารถแบ่งได้ดังต่อไปนี้

1.ผู้ส่งสารที่เป็นหัวหน้างาน เป็นผู้มีความรู้ความสามารถในงาน มีความสามารถในการถ่ายทอดความรู้ผ่านการสอนงาน แต่ไม่มีทักษะทางภาษาเมียนมา ทำให้มีข้อจำกัดต้องสื่อสารผ่านล่าม และเมื่อพนักงานทำงานได้ไม่ถูกต้องก็ต้องใช้เวลาในการสอนซ้ำ จากการสัมภาษณ์ทำให้ทราบว่าผู้สอนงานชาวไทยไม่แน่ใจว่าลามแปลได้ถูกต้องตรงประเด็นหรือไม่ ทำให้ต้องสังเกตพฤติกรรมของผู้รับสารในการทำงานอย่างใกล้ชิด ทำให้ไม่มีเวลาไปควบคุมงานในส่วนอื่นได้มากนัก

2. ล่าม เป็นผู้มีความสามารถในการสื่อสารด้วยภาษาเมียนมา และภาษาไทย จากการสัมภาษณ์ทำให้ทราบว่า ล่ามเป็นลูกที่มากับพ่อแม่ชาวเมียนมาที่เข้ามาทำงานในประเทศไทย ทำให้สามารถพูดและเข้าใจทั้งภาษาเมียนมา และภาษาไทย เรียนรู้วัฒนธรรมไทยได้เป็นอย่างดี แต่อาจไม่รู้วัฒนธรรมและภาษาของเมียนมาก่อให้เกิดความไม่สงบในการแปลหรืออธิบายความหมายเป็นภาษาถิ่นในประเทศไทย (ตลาด นามสมมติ, 2560)

3.ผู้รับสาร ในที่นี้หมายถึงแรงงานเมียนมาที่เข้ามาทำงานในสายการผลิตในบริษัท พบร่วบกันไม่สามารถสื่อสารเป็นภาษาไทยได้ ต้องสื่อสารเพื่อสอนงานผ่านล่ามเท่านั้น พนักงานเมื่อได้ฟังล่ามแปลแล้ว มักไม่ค่อยมีข้อซักถาม ทำให้หัวหน้างานไม่แน่ใจว่าเข้าใจหรือไม่เข้าใจในวิธีการทำงานที่สอนให้

4.6 อภิปรายผลการวิจัย

4.6.1 การศึกษากระบวนการสื่อสารที่ใช้ในการสอนงานพนักงานต่างด้าว

จากการที่ผู้วิจัยได้สัมภาษณ์และเข้าไปมีส่วนร่วมสังเกตการณ์สอนงานพนักงานต่างด้าว พบร่วบกันในกระบวนการสอนงานเป็นการสอนงานกลุ่มย่อย มีการใช้เทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในการสื่อสารในรูปแบบสื่อวิดีโอ เพื่อให้พนักงานเห็นภาพการทำงานและขั้นตอนการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับข้อมูลของ ณัฐรุ๊ชดา วิจิตรจามรี (2544) การสื่อสารระดับกลุ่มย่อย (Group Communication) เป็นการสื่อสารที่บุคคลมากกว่า 2 คนเข้ามาร่วมกิจกรรมกัน เพราะมีความสนใจในเรื่องเดียวกัน หรือมีประโยชน์ร่วมกันในองค์กร อาจมีการสื่อสารกลุ่มย่อยหลายๆกลุ่ม และการสื่อสารระดับเทคโนโลยีที่มีการใช้อุปกรณ์สื่อสาร เช่น วิทยุ โทรศัพท์ คอมพิวเตอร์ เข้ามาช่วยแปลความหมาย ส่งข้อมูลในรูปแบบต่างๆไปยังงานได้ใน การสอนงานของบริษัทแห่งนี้สอดคล้องกับเทคนิคการสอนงานที่ สmit สัชญุกร (2559) ได้แนะนำไว้คือ เทคนิคการแสดงให้ดู เป็นเทคนิคที่ใช้ได้ดีเมื่อมีข้อจำกัดด้านภาษา เทคนิคการให้ผู้รับการสอนได้ฝึกปฏิบัติ เพราะทำให้เข้าใจได้ลึกซึ้ง และหากมีข้อผิดพลาดแก้ไขได้ทันที และเทคนิคการทดสอบและติดตามในระยะการติดตามผล ผู้ฝึกสอนควรตรวจสอบการทำงานของผู้รับการสอนอย่างสม่ำเสมอ เปิดโอกาสให้ถามเพื่อบรรบปรุงการทำงาน

4.6.2 การศึกษาปัญหาและอุปสรรคที่เกิดจากกระบวนการสื่อสาร

จากการที่ผู้วิจัยได้สัมภาษณ์และเข้าไปมีส่วนร่วมสังเกตการณ์ในสายการผลิต พบร่วบกันการลาออกจาก พนักงานค่อนข้างสูง ในแต่ละแผนกต้องสรุหาราพนักงานเข้ามาเพิ่มตลอดเวลา ทำให้การสอนงานเกิดขึ้นตลอดเวลา เช่นกัน ความต้องการใช้ล่ามแปลภาษาเป็นเวลาตรงกันทำให้ล่ามไม่เพียงพอ ล่ามผู้แปลภาษาอาจมีข้อจำกัดเรื่องการแปลภาษาที่แตกต่างกัน การแปลศัพท์ทางวิชาการ อาจทำให้พนักงานเข้าใจคลาดเคลื่อน ดังนั้นหัวหน้างานเป็นผู้มีบทบาทสำคัญอย่างมาก เพราะเป็นผู้ที่พยายามใช้ทุกวิถีทางเพื่อถ่ายทอดความรู้และทักษะในการทำงานให้ทำงานได้ถูกต้อง แม้มีข้อจำกัดในด้านภาษาที่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ นฤมล วงศ์เดือน (2558)ในการผู้ให้บริการสุขภาพผู้ที่ต่างภาษาและวัฒนธรรมความรู้ความเข้าใจในความต่างทางวัฒนธรรมกิจกรรมจากการงานที่ต้องปฏิบัติ การมีลักษณะเป็นตัวกลางทำให้มีความกังวลด้านภาษามากนัก แม้ในกรณีไม่มีล่าม แต่มีแรงจูงใจที่จะทำให้การสื่อสารนั้นเกิดขึ้นแม่ไม่สามารถพูดภาษาของอีกฝ่ายหนึ่งได้แต่อย่างไรภาษาเมืองภาษาท่าทางประกอบการสื่อสาร ทำให้การสื่อสารเป็นไปได้

4.7 ข้อเสนอแนะจากการวิจัยและข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

4.7.1 ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ คือในการสอนงานควรคัดแยกพนักงานที่เป็นแรงงานต่างด้าว ก่อนทำการสอนเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มที่สามารถสื่อสารภาษาไทยได้บ้าง อีกกลุ่มคือพูดภาษาไทยไม่ได้เลย ก็จะช่วยลดปัญหาจากการมีลักษณะแปลภาษาไม่เพียงพอได้ และควรมีการตั้งร่างวัลให้กับหัวหน้างานในแต่ละแผนกถ้าพนักงานแผนกไหนสามารถสื่อสารในมั่นคง ให้พนักงานตั้งใจทำงาน และมีพนักงานลาออกต่ำที่สุดจะได้บวกคะแนนพิเศษเพิ่ม คะแนนส่วนนั้นนำไปใช้พิจารณาปรับเพิ่ม

โภนสและเงินเดือน ซึ่งช่วยลดปัญหาการลาออกจากพนักงานได้ และความมีวิธีที่ทำให้แรงงานชาวไทยและแรงงานต่างด้าว ทำงานร่วมกันอย่างมีความสุข และการจัดอบรมให้หัวหน้างานได้มีโอกาสเรียนภาษาเมียนมาและส่งเสริมให้พนักงานเมียนมา เรียนภาษาไทยในรูปแบบให้เวลาเรียนในช่วงเลิกงานโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย วิ่งทำให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

4.7.2 ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

จากการที่ผู้วิจัยได้สัมภาษณ์และร่วมสังเกตการณ์ทำงาน พบร้า บริษัทมีการใช้แรงงานโดยวิธีการทำบันทึก ความเข้าใจข้อตกลงที่ร่วมมือระหว่างสองฝ่าย ตามข้อตกลงระหว่างรัฐบาลไทยกับรัฐบาลกัมพูชาอีกด้วยครมีการวิจัยเพิ่มเติม ในครั้งต่อไปดังนี้ 1) ผลกระทบในการสื่อสารเพื่อการสอนงานระหว่างแรงงานต่างด้าวชาวกัมพูชา กับแรงงานต่างด้าวชาวเมียนมา 2) ปัญหาและอุปสรรคในการทำงานร่วมกันของแรงงานสัญชาติกัมพูชา กับแรงงานสัญชาติเมียนมา 3) ศึกษาทัศนคติของ แรงงานชาวไทยที่ทำงานร่วมกับแรงงานต่างด้าวชาวกัมพูชาและแรงงานต่างด้าวชาวเมียนมา

บรรณานุกรม

ณัฐร์ชuda วิจิตรจามรี. (2554). การสื่อสารในองค์การ. พิมพ์ครั้งที่2. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

เมตตา วิวัฒนานุกูล(กฤตวิทย์).(2559).การสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม.พิมพ์ครั้งที่2.กรุงเทพฯ:สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย.

ยงยุทธ แฉล้มวงศ์, ณัฐนันท์ วิจิตรอักษร, ชนิดา ชัยชาติ, ศศิวิมล ตันติวุฒิ, อลกรรณ ฉลาดสุข และชมนันธิศ ไชยสิงห์ ทอง. (2559) รายงานการวิจัยฉบับสมบูรณ์ การศึกษาแนวโน้มแรงงานต่างด้าวในประเทศไทยและผลกระทบต่อการ ดำเนินนโยบายการบริหารจัดการแรงงานต่างด้าวของประเทศไทย. มูลนิธิสถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย.

สมิต สัชญุกร.(2559). เทคนิคการสอนงาน.ศูนย์การศึกษาพัฒนาชุมชนสระบุรี: กรมพัฒนาชุมชน.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ.(2557).รายงานสถิติผลิตภัณฑ์มวลรวมจังหวัดสมุทรสาคร ประจำปี 2557.

สำนักงานแรงงานจังหวัดสมุทรสาคร(2559).รายงานสถานการณ์แรงงานจังหวัดสมุทรสาคร.

สำนักงานวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย. (2553).ผลสำรวจแรงงานต่างด้าว.กรุงเทพฯ.

อภิชัย ศรีเมือง.(2554). เทคนิคการสื่อสารเพื่อแรงงานสัมพันธ์.พิมพ์ครั้งที่2.กรุงเทพฯ: จีเอ็ดบุ๊คส์.

ชาลิน นานา.(2539). “ความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการสื่อสารกับความพอดีในการสื่อสาร และการทำงานของพนักงานไทย ในบริษัทข้ามชาติ:เปรียบเทียบระหว่างญี่ปุ่นและเมอริกา”.วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต(ประชาสัมพันธ์) จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย.

นฤมล วงศ์เดือน.(2558). “สมรรถนะการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมเพื่อการบริการสุขภาพแรงงาน ข้ามชาติ” วิทยานิพนธ์ ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาภาษาและวัฒนธรรมเพื่อ การสื่อสารและการพัฒนา สถาบันวิจัยภาษา และวัฒนธรรมเอเชีย มหาวิทยาลัยมหิดล.

สุภา นาาแพลสิน.(2546). “ความพึงพอใจของพนักงานต่อการสื่อสารภายในองค์กร กรณีศึกษาบริษัทไฮไฟ โอเรียนท์ (ไทย) จำกัด.” วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทร์วโรฒ.

ณรงค์วิทย์ แสนทอง.(2556).ระบบการสอนงานบุคคลากรในองค์กร.เข้าถึงเมื่อ 4 ตุลาคม 2559.เข้าถึงได้จาก www.acn.ac.th/articles/mod/forum/discuss.php?d=100

สุขุม รัตนเสรีเกียรติ.(2555).การสื่อสารกับแรงงานต่างด้าวสำคัญอย่างไร.เข้าถึงเมื่อ 4 ตุลาคม 2559.เข้าถึงได้จาก www.okanation.net/blog/print.php?id=802495

Jandt,F. E. (1998) . Intercultural Communication: An Introduction. (2nded.) Thousand Oaks, CA: Sage Publicatons.