การสื่อสารกับแรงงานต่างด้าวไร้ฝีมือในไซต์ก่อสร้าง

ณัฐกานต์ สุรพงษ์พิทักษ์
หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการโครงการก่อสร้าง
คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร

ดรุณี มงคลสวัสดิ์
นนท์ คุณค้ำชู
คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาวิธีการสื่อสารระหว่างผู้ควบคุมโครงการก่อสร้างกับแรงงานต่างด้าวไร้ฝีมือในไซต์ก่อสร้างในปัจจุบัน จากการสัมภาษณ์ผู้ควบคุมโครงการก่อสร้างและวิศวกรคุมงานของบริษัทแห่งหนึ่งที่มีสัดส่วนแรงงานต่างด้าว (กัมพูชา พม่า และลาว) เกินร้อยละ 50 ของแรงงานทั้งหมดในไซต์ พบว่าวิธีการสื่อสารในโครงการแบ่งออกเป็น 5 วิธี ได้แก่ 1) การให้หัวหน้าคนงานต่างด้าวทำหน้าที่ล่าม 2) การใช้แบบก่อสร้างภาษาอังกฤษ 3) การสาธิต 4) การจำลองตัวอย่างชิ้นงาน และ 5) การใช้คู่มือ ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกวิธีการสื่อสาร ได้แก่ ระยะเวลาในการทำงานของโครงการ ค่าใช้จ่ายทั้งทางตรง (ค่าผลิตสื่อ) และทางอ้อม (ค่าแก้ไขงานที่เสียหายจากการสื่อสารที่ขาดประสิทธิภาพ) ประสบการณ์ในการทำงานของแรงงาน และความยากง่ายของข้อมูลที่ต้องการสื่อ จากการศึกษา การใช้ล่าม เป็นวิธีการที่จำเป็นมากที่สุดและถูกใช้ร่วมกับวิธีการสื่อสารแบบอื่นๆ ในเกือบทุกขั้นตอน เพราะทำให้เกิดการตอบโต้แบบสองทางได้ ป้องกันความผิดพลาดจากการตีความของแรงงานเองฝ่ายเดียว แต่การพึ่งพาล่ามที่เป็นหัวหน้าคนงานเท่านั้น อาจเกิดความเสี่ยงกรณีที่หัวหน้าคนงานไม่สามารถอยู่ประจำที่ได้ตลอดเวลา ส่วนการใช้คู่มือ พบว่ามีการจัดทำเป็นภาษาพม่าเท่านั้น

คำสำคัญ: การสื่อสาร | แรงงานต่างด้าว | แรงงานไร้ฝีมือ | ไซต์ก่อสร้าง | การจัดการโครงการก่อสร้าง

Methods of Communication with Unskilled Alien Labours in Construction Sites

Nattakan Surapongpitak
Master of Science Program in Construction Management
Faculty of Architecture, Silpakorn University

Darunee Mongkolsawat
Non Khuncumchoo
Faculty of Architecture, Silpakorn University

Abstract

The objectives of this research are to study communication methods between construction managers and unskilled alien labours in construction sites. The research was conducted through interviewing construction company's managers and site engineers where the proportion of alien, i.e. Cambodia, Myanmar, and Laos, per Thai labours was higher than 50 percent. There were five communication methods used: 1) using interpreter (headman), 2) construction drawings with English texts, 3) demonstration, 4) mock up, and 5) booklet. Factors affecting communication methods selection were project duration, costs (direct and indirect costs, i.e. cost of media production and lost cost due to ineffective communication), labours' experience, and the complication of information. The results showed that using a headman as an interpreter encouraging two-way communications was the most necessary in almost every construction process and helped preventing miscommunication. However, the headman could not be available the whole time. Booklets found on sites were in Burmese only.

Keywords: Communication | Alien Labours | Unskilled Labours | Construction Site | Construction Management

1. บทนำ

ประเทศไทยได้เข้าสู่ภาวการณ์ขาดแคลนแรงงานอย่างชัดเจนมาตั้งแต่ปี 2557 จากผลการสำรวจสถานการณ์ขาดแคลนแรงงานของผู้ประกอบการพบว่า มีการขาดแคลนแรงงานไร้ฝีมือถึงร้อยละ 80.6 ของจำนวนแรงงานที่ขาดแคลนทั้งหมด โดยกลุ่มธุรกิจก่อสร้างเป็น 1 ใน 5 กลุ่มธุรกิจที่ประสบปัญหาการขาดแคลนแรงงานสูงที่สุด (Bank of Thailand, 2013) ผู้ประกอบธุรกิจก่อสร้างในประเทศไทยต้องหันไปพึ่งพาแรงงานต่างด้าวมากขึ้นอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้

กระแสการอพยพของแรงงานต่างด้าวจากพม่า ลาว และกัมพูชา เข้ามาทำงานในประเทศไทยเริ่มเกิดขึ้นมากว่า 20 ปีแล้ว และยังคงมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นทุกปี กลุ่มแรงงานต่างด้าวได้กลายเป็นกำลังสำคัญในอุตสาหกรรมก่อสร้างในประเทศไทยในปัจจุบัน จากสถิติเมื่อเดือนมิถุนายน พ.ศ. 2560 จำนวนแรงงานต่างด้าวถูกกฎหมายที่ทำงานในประเทศไทยสูงถึง 1,558,406 คน เป็นแรงงานต่างด้าว 3 สัญชาติ ได้แก่ พม่า กัมพูชา และลาว จำนวน 1,344,162 กลุ่มแรงงาน 3 สัญชาติดังกล่าวเป็นแรงงานกลุ่มใหญ่ที่เข้ามาทำงานไร้ฝีมือในประเทศไทย ในจำนวนนี้อยู่ในธุรกิจก่อสร้าง ทั้งสิ้น 239,306 คน (Foreign Workers Administration Office, 2017) การย้ายถิ่นฐานของแรงงานต่างด้าวเกิดขึ้นได้จากทั้งปัจจัยดึง (Pull Factors) เช่น โอกาสการมีงานทำและค่าจ้างในประเทศไทยสูงกว่า และปัจจัยผลัก (Push Factors) เช่น ปัญหาความขัดแย้งทางการเมืองกับรัฐบาลในประเทศบ้านเกิด (Chula Unisearch, 2012) แต่ปัจจัยเสริมที่สำคัญอีกประการหนึ่ง คือ แรงงานไทยไม่นิยมทำงานระดับล่างที่ยากลำบาก อันตราย และสกปรก ส่งผลให้มีการจ้างแรงงานต่างด้าวเพิ่มขึ้น โดยเฉพาะในอุตสาหกรรมการก่อสร้าง (Rajapongsa, 2014)

ด้วยความพยายามในการยกระดับการศึกษาของประชากรในประเทศไทย ตามนโยบายการยกระดับคุณภาพการศึกษาสู่ประชาคมอาเซียน ทำให้แนวโน้มที่ประชากรในประเทศไทยจะศึกษาต่อจนจบในระดับอุดมศึกษามีสูงขึ้น และมีความคาดหวังในการประกอบวิชาชีพ และรายได้ที่สูงกว่าการเป็นแรงงานก่อสร้าง ในขณะเดียวกัน ความต้องการแรงงานในอุตสาหกรรมการก่อสร้างในประเทศ โดยเฉพาะแรงงานไร้ฝีมือ ไม่ได้ต้องการแรงงานที่มีวุฒิการศึกษาสูง และเป็นอาชีพมีรายได้น้อยกว่าหรือเทียบเท่ากับอาชีพอื่นๆ แต่ต้องทำงานหนักกว่า ช่องว่างดังกล่าว ทำให้ผู้ประกอบการรับเหมาก่อสร้างไม่สามารถหาแรงงานไทยได้ตามความต้องการ ในสภาวะขาดแคลนแรงงานไร้ฝีมือนี้ ผู้รับเหมาก่อสร้างจึงต้องรับแรงงานต่างด้าวเข้ามาทำงานทดแทนแรงงานไทยเป็นจำนวนมาก และปัญหาการขาดแคลนแรงงานไร้ฝีมือชาวไทยจะยิ่งทวีความรุนแรงมากขึ้นในอนาคต (Ministry of Labour, 2015)

เมื่อมีการหลั่งไหลของแรงงานต่างด้าวเข้ามาในวงการอุตสาหกรรมการก่อสร้างเป็นจำนวนมาก ปัญหาสำคัญอย่างหนึ่งที่พบ คือ ปัญหาการสื่อสารในการทำงาน จากการสำรวจแบบสอบถามสถานการณ์การจ้างงาน จัดทำโดยธนาคารแห่งประเทศไทย ปี 2554 (Bank of Thailand, 2011) ระบุว่า ผู้ประกอบการถึงร้อยละ 42.9 ได้รับผลกระทบจากปัญหาการสื่อสารกับแรงงานต่างด้าว สำหรับการสื่อสารระหว่างผู้รับเหมากับแรงงานต่างด้าวที่ปฏิบัติงานก่อสร้าง ยิ่งมีความสำคัญและต้องอาศัยการสื่อสารที่ชัดเจน มิฉะนั้นอาจต้องมีการสั่งรื้องาน หรือแก้ไขงาน ทำให้เกิดความเสียหายทั้งด้านเวลา งบประมาณ และคุณภาพของงานแก่ผู้ที่เกี่ยวข้อง ไม่ว่าจะเป็นเจ้าของโครงการ ผู้จัดการโครงการ

ก่อสร้าง ผู้รับเหมา และหัวหน้าช่าง อนึ่ง ปัญหาเกี่ยวกับการสื่อสารนี้อาจเกิดขึ้นกับแรงงานไทยเช่นกัน แต่แนวโน้มและระดับของปัญหาที่เกิดกับแรงงานต่างด้าวที่มีความแตกต่างทางภาษาย่อมมีมากกว่า

วิธีการสื่อสารระหว่างผู้รับเหมากับแรงงานต่างด้าวในปัจจุบันมีหลายรูปแบบ โดยการสื่อสารแต่ละวิธีอาจมีข้อดีข้อเสีย หรือปัญหาแตกต่างกันไป ตัวอย่างปัญหาในการสื่อสารที่พบ เช่น ล่ามไม่เข้าใจวิธีการก่อสร้างทำให้สื่อสารผิด การใช้คำพูดที่กำกวมไม่ชัดเจน หรือผู้รับเหมาอธิบายไม่ละเอียดพอทำให้แรงงานไร้ฝีมือที่ไม่รู้วิธีการก่อสร้างไม่สามารถปฏิบัติตามได้ (Ministry of Labour, 2015) ปัจจุบัน การศึกษาเกี่ยวกับรูปแบบและวิธีการสื่อสารกับแรงงานต่างด้าวทั้งในวงการก่อสร้างและวงการอื่นๆ ยังมีค่อนข้างน้อย โดยเฉพาะในประเทศไทย ดังนั้น เพื่อรักษามาตรฐาน และคุณภาพของงานก่อสร้าง และลดความสูญเสียที่เกิดขึ้นในอุตสาหกรรมการก่อสร้างในประเทศไทย การศึกษารายละเอียดของวิธีการสื่อสารระหว่างผู้รับเหมาก่อสร้างกับแรงงานต่างด้าวไร้ฝีมือจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่ง และผลจากการศึกษานี้น่าจะเป็นประโยชน์ต่อวงการก่อสร้าง โดยเฉพาะกลุ่มผู้รับเหมาก่อสร้างที่ต้องสื่อสารกับแรงงานต่างด้าวอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ในปัจจุบัน

2. วัตถุประสงค์ของงานวิจัย

1) เพื่อศึกษาข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับวิธีการสื่อสารที่ใช้อยู่ในปัจจุบันระหว่างกลุ่มผู้จัดการโครงการก่อสร้างกับแรงงานต่างด้าวไร้ฝีมือที่ปฏิบัติงานก่อสร้างขั้นพื้นฐานที่หน้างาน
2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกวิธีการสื่อสารกับแรงงานต่างด้าวไร้ฝีมือ และวิเคราะห์ข้อดีข้อเสียของวิธีการสื่อสารแต่ละประเภท
3) เพื่อศึกษาปัญหาที่เกิดจากวิธีการสื่อสารในโครงการก่อสร้างที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน
4) เพื่อเสนอแนะแนวทางการจัดเตรียมวิธีการสื่อสารกับแรงงานต่างด้าวไร้ฝีมือที่ปฏิบัติงานก่อสร้างขั้นพื้นฐานในประเทศไทย

3. ขอบเขตของงานวิจัย

1) ศึกษาเฉพาะปัญหาในการสื่อสารระหว่างผู้รับเหมากับแรงงานต่างด้าวไร้ฝีมือที่ปฏิบัติงานก่อสร้างขั้นพื้นฐานที่หน้างานโครงการก่อสร้างเท่านั้น
2) ศึกษาโครงการก่อสร้างจำนวน 3 โครงการ ที่ดำเนินการโดย บริษัท J (นามสมมติ) ซึ่งรับเหมาก่อสร้างอาคารประเภทโรงงานเป็นหลัก
3) ศึกษาโครงการก่อสร้างโรงงานที่จัดเป็น “อาคารขนาดใหญ่”[1] เพื่อควบคุมความซับซ้อนของโครงการก่อสร้างที่จะเลือกมาศึกษาให้อยู่ในระดับเดียวกัน
4) ศึกษาโครงการที่มีสัดส่วนการใช้แรงงานต่างด้าวไร้ฝีมือเกินครึ่งหนึ่งของจำนวนแรงงานทั้งหมด

[1] อาคารขนาดใหญ่ หมายถึง อาคารที่มีพื้นที่รวมกันทุกชั้นหรือชั้นหนึ่งชั้นใดในหลังเดียวกันเกิน 2,000 ตารางเมตร หรืออาคารที่มีความสูงตั้งแต่ 15 เมตรขึ้นไป และมีพื้นที่รวมกันทุกชั้นหรือชั้นหนึ่งชั้นใดในหลังเดียวกันเกิน 1,000 ตารางเมตร แต่ไม่เกิน 2,000 ตารางเมตร

4. ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

4.1 ความหมายและองค์ประกอบในการสื่อสาร

Pilun-Owad (2006: 2) ได้ให้ความหมายของการสื่อสารว่า เป็นกระบวนการที่บุคคลคนหนึ่งถ่ายทอดไปยังอีกบุคคลหนึ่ง และบุคคลหลังมีปฏิกิริยาตอบโต้ ปรากฏการณ์นี้เป็นเรื่องของสัญลักษณ์ คือการใช้เครื่องหมายทั้งที่เป็นภาษาคำพูดและภาษาไม่ใช่คำพูด และการมีปฏิสัมพันธ์ นั่นคือการมีปฏิกิริยาตอบโต้ระหว่างผู้รับสารและผู้ส่งสารในทำนองเดียวกัน

Surasonthi (2005: 1-2) ได้ให้ความหมายของการสื่อสารว่า เป็นกระบวนการ (Process) ที่มีความสำคัญต่อมนุษย์ทั้งในด้านการดำเนินชีวิต สังคม เศรษฐกิจ และการศึกษา จนอาจกล่าวได้ว่าการสื่อสารเป็นฟันเฟืองของเครื่องจักรกลแห่งสังคม ที่ทำให้สังคมดำเนินไปอย่างไม่หยุดยั้ง เนื่องจากการสื่อสารเป็นทั้งเครื่องมือ (Instrument) และ วิธีการ (Means) ในการก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างใดอย่างหนึ่ง ทั้งต่อปัจเจกบุคคล ต่อองค์กร และต่อสังคม ดังนั้น เราจึงไม่อาจปฏิเสธได้ว่าการสื่อสารเป็นสถาบันหนึ่งของสังคมที่มีความจำเป็นอย่างยิ่งจนไม่อาจละเลยที่จะนำมาศึกษาให้ทราบและเข้าใจถึงองค์ความรู้ต่างๆ ของการสื่อสารได้ ไม่ว่าจะเป็นการศึกษาในเรื่องของความหมาย องค์ประกอบ วัตถุประสงค์ หรือแนวคิดต่างๆ ดังกล่าว จะเป็นหนทางที่ทำให้ผู้ศึกษาสามารถรู้ เข้าใจ วิเคราะห์ และประเมินคุณค่าของการนำเอาการสื่อสารไปใช้ได้อย่างถูกต้องมีประสิทธิภาพทั้งในระดับปัจเจกบุคคล องค์กร และสังคม สำหรับการนิยามหรือการให้ความหมายคำว่า การสื่อสารนั้น เป็นเรื่องที่ค่อนข้างยุ่งยาก เนื่องจากการสื่อสารมีความหมายที่กว้างขวาง ครอบคลุม กิจกรรมทุกอย่างของมนุษย์

Kananurak (2004: 4-5) กล่าวว่า การสื่อสารเป็นพฤติกรรมหนึ่งของมนุษย์ที่กระทำหรือแสดงออกด้วยสัญลักษณ์ อันเป็นพฤติกรรมพื้นฐานที่จำเป็นสำหรับการดำรงชีวิตประจำวันของมนุษย์ และพฤติกรรมการสื่อสารของมนุษย์ทุกรูปแบบ มีความเกี่ยวพันกับกระบวนการทางจิตวิทยา กระบวนการทางสังคม วัฒนธรรม และสภาพแวดล้อมทางด้านกายภาพ โดยที่กระบวนการสื่อสารของมนุษย์เกิดจากองค์ประกอบพื้นฐานสำคัญ คือ ผู้ส่งสาร ผู้รับสาร ช่องทางการติดต่อ ปฏิกิริยาตอบสนอง และสิ่งรบกวน ซึ่งจะแตกต่างไปตามบุคลิกภาพ จิตวิทยา ส่วนบุคคล ความสัมพันธ์ทางสังคม และสภาพแวดล้อมที่เกิดจากพฤติกรรมการสื่อสารของมนุษย์ ซึ่งอาจจะเป็นผลบวกหรือผลลบตามความแตกต่างของมนุษย์

กล่าวโดยสรุป การสื่อสาร คือ กระบวนการถ่ายทอดระหว่างบุคคลหรือองค์กร เพื่อสร้างการรับรู้และความเข้าใจให้ตรงกัน เป็นกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับคนสองคนขึ้นไป โดยมีกระบวนการสื่อสารที่หลากหลาย มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร ความคิด ระหว่างผู้รับสารและผู้ส่งสาร ซึ่งอาจจะใช้วิธีการสื่อสารอย่างหนึ่งอย่างใดจากวิธีการต่างๆ จำนวนนับร้อย อาจจะใช้คำพูดหรือท่าทางเพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย

องค์ประกอบที่สำคัญของการสื่อสาร มี 4 ประการ (Satawatin, 1998) ดังนี้

1) ผู้ส่งสาร (Sender) หรือ แหล่งสาร (Source) หมายถึง บุคคล กลุ่มบุคคล หรือ หน่วยงานที่ทำหน้าที่ในการส่งสาร หรือเป็นแหล่งกำเนิดสาร ที่เป็นผู้เริ่มต้นส่งสารด้วยการแปลสารนั้นให้อยู่ในรูปของสัญลักษณ์ที่มนุษย์สร้างขึ้นแทนความคิด ได้แก่ ภาษาและอากัปกิริยาต่างๆ เพื่อสื่อสารความคิด ความรู้สึก ข่าวสาร ความต้องการ และวัตถุประสงค์ของตนไปยังผู้รับสารด้วยวิธีการใดๆ หรือส่งผ่านช่องทางใดก็ตาม จะโดยตั้งใจหรือไม่ตั้งใจก็ตาม

2) สาร (Message) หมายถึง เรื่องราวที่มีความหมายหรือสิ่งต่างๆ ที่อาจอยู่ในรูปของข้อมูล ความรู้ ความคิด ความต้องการ อารมณ์ ฯลฯ ซึ่งถ่ายทอดจากผู้ส่งสารไปยังผู้รับสารให้ได้รับรู้ และแสดงออกมาโดยอาศัยภาษาหรือสัญลักษณ์ใดๆ สามารถทำให้เกิดการรับรู้ร่วมกันได้ เช่น ข้อความที่พูด ข้อความที่เขียน ท่าทางที่สื่อความหมาย เป็นต้น

3) สื่อ หรือ ช่องทาง (Media or Channel) หมายถึง สิ่งที่เป็นพาหนะของสาร ทำหน้าที่นำสารจากผู้ส่งสารไปยังผู้รับสาร ผู้ส่งสารต้องอาศัยสื่อหรือช่องทางทำหน้าที่นำสารไปสู่ผู้รับสาร การแบ่งประเภทของสื่อมีหลากหลายแตกต่างกันออกไป

4) ผู้รับสาร (Receiver) หมายถึง บุคคล กลุ่มบุคคล หรือมวลชน ที่รับเรื่องราวข่าวสารจากผู้ส่งสารและแสดงปฏิกิริยาตอบกลับ (Feedback) ต่อผู้ส่งสาร หรือ ส่งสารต่อไปถึงผู้รับสารคนอื่นๆ ตามจุดมุ่งหมายของผู้ส่งสาร เช่น ผู้เข้าร่วมประชุม ผู้ฟังรายการวิทยุ กลุ่มผู้ฟังการอภิปราย ผู้อ่านบทความจากหนังสือพิมพ์ เป็นต้น

4.2 ประเภทของการสื่อสาร

Vitayaudom (2008) ได้จำแนกประเภทของการสื่อสารไว้แตกต่างกันหลายลักษณะ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับว่าจะใช้อะไรเป็นเกณฑ์ในการจำแนก ในที่นี้จะแสดงการจำแนกประเภทของการสื่อสาร โดยอาศัยเกณฑ์ในการจำแนกที่สำคัญ 3 ประการ

จำแนกตามกระบวนการหรือการไหลของข่าวสาร

1) การสื่อสารทางเดียว (One-Way Communication) คือ การสื่อสารที่ข่าวสารจะถูกส่งจากผู้ส่งไปยังผู้รับในทิศทางเดียว โดยไม่มีการตอบโต้กลับจากฝ่ายผู้รับ เช่น การสื่อสารผ่านสื่อ วิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ การออกคำสั่งหรือมอบหมายงาน โดยฝ่ายผู้รับไม่มีโอกาสแสดงความคิดเห็น ซึ่งผู้รับอาจไม่เข้าใจข่าวสาร หรือเข้าใจไม่ถูกต้องตามเจตนาของผู้ส่ง และทางฝ่ายผู้ส่งเมื่อไม่ทราบปฏิกิริยาของผู้รับจึงไม่อาจปรับการสื่อสารให้เหมาะสมได้ การสื่อสารแบบนี้สามารถทำได้รวดเร็ว จึงเหมาะสำหรับการสื่อสารในเรื่องที่เข้าใจง่าย

2) การสื่อสารสองทาง (Two-Way Communication) คือการสื่อสารที่มีการส่งข่าวสารตอบกลับไปมาระหว่างผู้สื่อสาร ดังนั้นผู้สื่อสารแต่ละฝ่ายจึงเป็นทั้งผู้ส่งและผู้รับในขณะเดียวกัน ผู้สื่อสารมีโอกาสทราบปฏิกิริยาตอบสนองระหว่างกัน ทำให้ทราบผลของการสื่อสารว่าบรรลุจุดประสงค์หรือไม่ และช่วยให้สามารถปรับพฤติกรรมในการสื่อสารให้เหมาะสมกับสถานการณ์ ตัวอย่างการสื่อสารแบบสองทาง เช่น การพบปะพูดคุยกัน การพูดโทรศัพท์ การออกคำสั่งหรือมอบหมายงานโดยฝ่ายรับมี

โอกาสแสดงความคิดเห็น การสื่อสารแบบนี้จึงมีโอกาสประสบผลสำเร็จได้มากกว่า แต่ถ้าเรื่องราวที่จะสื่อสารเป็นเรื่องง่าย อาจทำให้เสียเวลาโดยไม่จำเป็น

จำแนกตามภาษาสัญลักษณ์ที่แสดงออก

1) การสื่อสารเชิงวัจนะ (Verbal Communication) หมายถึง การสื่อสารด้วยการใช้ภาษาพูดหรือเขียนเป็นคำพูดในการสื่อสาร

2) การสื่อสารเชิงอวัจนะ (Non-Verbal Communication) หมายถึง การสื่อสารโดยใช้รหัสสัญญาณอย่างอื่น เช่น ภาษาท่าทาง การแสดงออกทางใบหน้า สายตา ตลอดจนถึงน้ำเสียง ระดับเสียง ความเร็วในการพูด เป็นต้น

จำแนกตามจำนวนผู้สื่อสาร

1) การสื่อสารส่วนบุคคล (Intrapersonal Communication) การสื่อสารที่บุคคลเดียวเป็นทั้งผู้ส่งสาร และผู้รับสาร เช่นการคิดอยู่คนเดียว การอ่านหนังสืออยู่คนเดียว การพูดกับตัวเอง

2) การสื่อสารระหว่างบุคคล (Interpersonal Communication) การสื่อสารที่มีบุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป สื่อสารกันโดยเป็นทั้งผู้ส่งและผู้รับสลับกันไป มองเห็นหน้าตากัน และพูดกันได้อย่างทั่วถึง การสื่อสารประเภทนี้ถือได้ว่าเป็นการสื่อสารในลักษณะกลุ่มย่อย ที่ทุกคนสามารถแลกเปลี่ยนสารกันได้โดยตรง

3) การสื่อสารมวลชน (Mass Communication) การบรรยายในที่ประชุม การสอนหนังสือในห้องเรียน การกล่าวคำปราศรัย การพูดหาเสียงเลือกตั้ง เป็นต้น

4.3 ความหมายของแรงงานต่างด้าว

"แรงงาน" หมายถึง (1) คนงาน ผู้ใช้แรงในการทำงาน ประชากรในวัยทำงาน ไม่รวมถึงคนพิการ คนวิกลจริต นักเรียน นักศึกษา แม่บ้าน นักบวช ทหาร ผู้ต้องขัง และผู้ประกอบกิจการเพื่อหากำไร มีความสามารถในการทำงานเพื่อประโยชน์ในทางเศรษฐกิจ แรงที่ใช้ในการทำงาน หรือ (2) ความสามารถในการทำงานเพื่อประโยชน์ในทางเศรษฐกิจ กิจการที่คนงานทำในการผลิตเศรษฐทรัพย์ (Royal Institute, 2012)

"คนต่างด้าว" ตามพระราชบัญญัติการทำงานของคนต่างด้าว พ.ศ. 2551 หมายถึง บุคคลธรรมดาซึ่งไม่มีสัญชาติไทย (Alien Working Act B.E. 2551, 2008)

"แรงงานต่างด้าว" หมายถึง คนต่างด้าวซึ่งมีเอกสารที่รัฐบาลของประเทศตนรับรอง ได้แก่ หนังสือเดินทาง (Passport) หรือเอกสารที่ใช้แทนหนังสือเดินทาง ได้แก่ หนังสือเดินทางชั่วคราว (Temporary Passport) หรือเอกสารรับรองบุคคล (Certificate of Identity) และมีการตรวจลงตรา (Visa) โดยสถานทูตหรือกงสุลไทยประจำประเทศต้นทางนั้นๆ เมื่อเดินทางเข้ามาในประเทศไทยแล้วจะต้องได้รับการประทับตรากำหนดระยะเวลาให้อยู่ในราชอาณาจักร ประเภทชั่วคราว (Non-Immigrant Visa) ลงในหนังสือเดินทาง (Passport) หรือเอกสารที่ใช้แทนหนังสือเดินทาง โดยสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง และเมื่อประสงค์จะทำงาน ต้องขออนุญาตทำงานตามกฎหมายว่าด้วยการทำงานของคนต่างด้าว (Alien Working Act B.E. 2551, 2008)

ในบริบทของงานก่อสร้าง มีการแบ่งระดับชั้นของแรงงานก่อสร้างตามสายการสั่งงาน ดังนี้

1) ระดับหัวหน้าโครงการและผู้ควบคุมงานก่อสร้าง บุคลากรหรือแรงงานระดับนี้จะมีการศึกษาสูง ตั้งแต่ระดับปริญญาตรีขึ้นไป มีประสบการณ์ในงานก่อสร้างพอสมควรทำหน้าที่รับผิดชอบในฐานะผู้บริหารโครงการ ควบคุมดูแลการดำเนินงานให้เป็นไปตามรูปแบบและรายการก่อสร้างที่กำหนด

2) ระดับหัวหน้างานเป็นผู้มีหน้าที่ระดับรองลงมา จะทำหน้าที่ควบคุมกลุ่มช่างปฏิบัติงานให้ปฏิบัติการให้ถูกต้องตามรูปแบบและรายการก่อสร้างเฉพาะสาขางาน และอาจมีหัวหน้าหลายคนตามขนาดและลักษณะของงานที่มี

3) ระดับช่างปฏิบัติงานหรือช่างฝีมือ เป็นแรงงานที่มีฝีมือทำงานตามความชำนาญเฉพาะสาขาของตน เช่น ช่างไม้ ช่างปูน ช่างสี เป็นต้น อาจมีลูกมือช่วยทำงานที่มีฝีมือระดับรองลงไปเรียกว่า ช่างกึ่งฝีมือ

4) ระดับคนงาน หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานที่ไม่มีฝีมือ ไม่สามารถระบุได้ว่ามีความชำนาญทางช่างในสาขาใด

4.4 การวิจัยเกี่ยวกับการสื่อสารกับแรงงานต่างด้าวในโครงการก่อสร้าง

มีการวิจัยในต่างประเทศเกี่ยวกับการสื่อสารกับแรงงานในโครงการก่อสร้างมากมาย โดยเฉพาะในกลุ่มประเทศทางตะวันตก ซึ่งมีความหลากหลายทางวัฒนธรรมสูงกว่าในประเทศไทย เช่น สหรัฐอเมริกา ออสเตรเลีย สิงคโปร์ เป็นต้น

Loosemore and Lee (2002) ได้ศึกษาปัญหาการสื่อสารกับแรงงานที่เป็นชนกลุ่มน้อยในอุตสาหกรรมการก่อสร้าง ได้ผลการศึกษาว่า ความหลากหลายทางวัฒนธรรมในอุตสาหกรรมการก่อสร้างมีแนวโน้มสูงขึ้นเรื่อยๆ และมีผลต่อการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพระหว่างกลุ่มวัฒนธรรมที่หลากหลาย บทความนี้ทำการสำรวจปัญหาในการใช้ภาษาของแรงงานในที่ทำงาน โดยศึกษาปัญหาในการสื่อสารกันระหว่างบุคลากรระดับผู้จัดการที่พูดภาษาอังกฤษและแรงงานระดับปฏิบัติการที่ไม่ได้พูดภาษาอังกฤษ ใน 2 ประเทศที่ใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษาหลัก ได้แก่ ออสเตรเลียและสิงคโปร์ ผลการศึกษาสรุปได้ว่าภาษาอังกฤษ เป็นภาษาที่ถูกใช้เป็นส่วนน้อยในกลุ่มแรงงานระดับปฏิบัติการ ส่วนใหญ่จะเป็นระดับผู้จัดการโครงการเท่านั้นที่ใช้ภาษาอังกฤษ การสื่อสารกันให้เข้าใจจึงต้องพึ่งพาใครคนใดคนหนึ่งที่สามารถสื่อสารได้สองภาษา โดยที่ไม่ได้ผ่านการอบรมอย่างเป็นทางการ ซึ่งเป็นวิธีการที่แตกต่างจากแนวทางปฏิบัติที่ดีในอุตสาหกรรมอื่นที่มักใช้วิธีการพัฒนาทักษะทางภาษาให้กับพนักงานเพื่อแก้ปัญหาดังกล่าวในระยะยาว แต่ในอุตสาหกรรมก่อสร้างก็พบว่าได้เริ่มมีการกำหนดมาตรการบางอย่างเพื่อส่งเสริมให้ใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษากลางระหว่างการสื่อสารมากขึ้น อย่างไรก็ตาม การอบรมส่วนใหญ่มักมุ่งเน้นที่จะอบรมภาษาอังกฤษทั่วไปให้กับกลุ่มแรงงานเท่านั้น ไม่ได้เน้นภาษาอังกฤษเชิงเทคนิคงานก่อสร้าง และไม่ได้อบรมพนักงานระดับผู้จัดการให้เข้าใจคำศัพท์พื้นฐานของภาษาท้องถิ่นของแรงงานเท่าใดนัก โครงการอบรมดังกล่าวจึงยังไม่เห็นผลดีเท่าที่ควร ผู้วิจัยเสนอว่าการอบรมทางภาษาอย่างเดียวอาจไม่เพียงพอ แต่ควรส่งเสริมให้พนักงานระดับผู้จัดการโครงการ

พัฒนาตนเองเป็นผู้เชี่ยวชาญในวัฒนธรรมใดวัฒนธรรมหนึ่งโดยเฉพาะ และมอบหมายโครงการที่เหมาะสมกับความเชี่ยวชาญของผู้จัดการแต่ละคน จะเป็นแนวปฏิบัติใหม่ในการพัฒนาบุคลากรในอุตสาหกรรมก่อสร้างในอนาคต

Vázquez and Stalnaker (2004) ได้ทำการศึกษาในสหรัฐอเมริกา พบว่าชาวละติน ได้แก่ แรงงานที่มาจากเม็กซิโก เปอร์โตริโก คิวบา และประเทศอื่นๆ ในอเมริกากลางและอเมริกาใต้ เป็นกลุ่มคนงานที่ประสบอุบัติเหตุในไซต์ก่อสร้างมากที่สุด โดยให้เหตุผลว่ามาจากปัญหาในการสื่อสารและวัฒนธรรมของแรงงานกลุ่มนี้ เช่น การไม่ตั้งคำถามหรือข้อสงสัยกับหัวหน้างาน และมักตอบตกลงไว้ก่อนโดยที่อาจจะยังไม่เข้าใจสิ่งที่ต้องการให้ทำ ความกลัวการถูกลงโทษทำให้ไม่กล้ารายงานอุบัติเหตุหรือการบาดเจ็บในที่ทำงานให้หัวหน้างานทราบ การมีสายสัมพันธ์แบบครอบครัวในกลุ่มคนงานจึงมักพูดคุยกันในเฉพาะกลุ่ม แต่ไม่สื่อสารให้หัวหน้าคนงานเข้าใจ มีชาวละตินเพียงส่วนน้อยที่พูดภาษาอังกฤษได้ตอนอพยพเข้ามาในอเมริกา ทำให้การอบรมเรื่องความปลอดภัยในการทำงาน (เป็นภาษาอังกฤษ) ไร้ประโยชน์ และสื่อที่จะช่วยในเรื่องดังกล่าวยังมีจำกัด แม้การอบรมในภาษาสเปน แรงงานชาวละตินที่มีระดับการศึกษาไม่สูงนัก ก็ขาดทักษะที่จะทำความเข้าใจเรื่องที่ต้องการสื่อสาร ประกอบกับการขาดสื่อที่เป็นลายลักษณ์อักษรในการอธิบายขั้นตอนการปฏิบัติงานให้เกิดความปลอดภัย ทำให้ข้อมูลที่แรงงานได้รับไม่ครบถ้วน เป็นสาเหตุให้เกิดอุบัติเหตุในการทำงานหลายครั้ง ผู้วิจัยเสนอแนวทางสำหรับการแก้ปัญหาดังกล่าว คือ การอบรมโดยคนละตินเอง แบ่งเป็นกลุ่มเล็กๆ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ จัดเตรียมข้อมูลที่สำคัญเป็นลายลักษณ์อักษร มีการสาธิตให้ดูเป็นตัวอย่าง จัดประชุมเรื่องความปลอดภัยที่ไซต์ก่อสร้างทั้งภาษาสเปนและอังกฤษ อธิบายความสำคัญของการรักษาความปลอดภัยให้แรงงานชาวละตินเข้าใจ

Mowery (2008) ทำการศึกษาเพื่อระบุอุปสรรคในการสื่อสารภาษาอังกฤษ-สเปนและผลกระทบต่ออุตสาหกรรมก่อสร้างในสหรัฐอเมริกา พบว่าผลกระทบ 5 อันดับแรก คือ การสั่งงานทำได้ยาก มีความเสี่ยงที่จะเกิดอันตรายในการทำงานสูงขึ้น ผลผลิตหรือประสิทธิภาพในการทำงานต่ำลง ขาดความเคารพและขาดบรรยากาศในการทำงานเป็นทีม และปัญหาอื่นๆ เช่น การใช้ปัญหาทางภาษาเป็นข้อแก้ตัวในการไม่ทำตามคำสั่ง การเลื่อนขั้นที่ไม่เป็นไปตามความสามารถในการทำงานแต่เป็นไปตามความสามารถทางภาษา เป็นต้น ทั้งนี้ ผลการสำรวจค่อนข้างมีความหลากหลายขึ้นอยู่กับอายุและประสบการณ์ของผู้ตอบ และแนวทางการแก้ไขปัญหาที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน ได้แก่ สอนภาษาอังกฤษให้แก่คนที่พูดภาษาสเปน และสอนภาษาสเปนให้แก่คนที่พูดภาษาอังกฤษ ผู้วิจัยให้ความคิดเห็นว่า ผู้ควบคุมงานชาวอเมริกันมักคิดว่า แรงงานที่อพยพเข้ามาต้องเรียนรู้ภาษาอังกฤษ แต่การให้ผู้ควบคุมงานชาวอเมริกันเรียนรู้ภาษาสเปนจะประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายมากกว่า เพราะมีจำนวนน้อยกว่าและมีพื้นฐานการศึกษาดีกว่า และบริษัทควรสนับสนุนให้ผู้ควบคุมงานสามารถใช้ทั้งภาษาอังกฤษและภาษาสเปนได้ (Bilingual) หรือแม้แต่การเรียนในหลักสูตรการจัดการโครงการก่อสร้างในสถานศึกษา ควรระบุให้มีการเรียนการสอนภาษาสเปน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการสื่อสารกับแรงงานในไซต์ก่อสร้าง ซึ่งแนวทางนี้ได้ถูกนำไปปฏิบัติมากขึ้นในอุตสาหกรรมก่อสร้างในปัจจุบัน ในทางตรงกันข้าม การฝึกอบรมภาษาอังกฤษให้กับแรงงานชาวสเปนนั้นยากกว่า และมักใช้เวลานานกว่า

การสื่อสารกับแรงงานต่างด้าวเป็นปัญหาที่พบในหลายประเทศทั่วโลก ในสภาวการณ์ที่การเคลื่อนย้ายแรงงานมีความจำเป็นและทำได้ง่ายขึ้น ปัญหาในการสื่อสารในโครงการก่อสร้างอาจทำให้เกิดความเสียหายกับโครงการและตัวคนงานเอง สำหรับประเทศไทยที่อยู่ในสภาวะต้องพึ่งพาแรงงานต่างด้าวมาระยะหนึ่งแล้ว จึงควรมีการศึกษาถึงประเด็นดังกล่าวให้มากขึ้น เพื่อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาวิธีการสื่อสารกับแรงงานต่างด้าวในโครงการก่อสร้างต่อไป

5. วิธีดำเนินการ

ผู้วิจัยได้กำหนดวิธีวิจัยไว้ 3 วิธี ได้แก่ 1) การสัมภาษณ์ (Semi-Structured Interview) 2) การเก็บข้อมูลประเภทเอกสาร และ 3) การสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม (Non-Participant Observation) โดยมีกระบวนการดำเนินการ ดังนี้

1) คัดเลือกโครงการและรายชื่อผู้ให้ข้อมูลทั้งจากฝ่ายผู้จัดการโครงการ วิศวกรคุมงาน และหัวหน้าคนงานต่างด้าว

2) ออกแบบคำถามสำหรับสัมภาษณ์และทำการทดลองสัมภาษณ์ (Pilot Study) เพื่อปรับปรุงชุดคำถาม

3) ติดต่อผู้เกี่ยวข้องเพื่อเชิญและนัดหมายเพื่อทำการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยได้แจ้งวัตถุประสงค์ในการสัมภาษณ์ล่วงหน้า พร้อมทั้งขออนุญาตในการจดบันทึกและบันทึกเสียง ระหว่างทำการสัมภาษณ์

4) ผู้วิจัยดำเนินการสัมภาษณ์ โดยใช้เวลาครั้งละประมาณ 60 นาที ซึ่งตลอดการสัมภาษณ์ผู้วิจัยจะบันทึกเสียง และจดบันทึกประเด็นที่สำคัญหรือน่าสนใจไว้ทบทวนภายหลัง เมื่อเสร็จสิ้นการสัมภาษณ์แล้ว ผู้วิจัยจะทำการบันทึกข้อมูลอื่นๆ เช่น ท่าทาง น้ำเสียงของผู้พูด ตามความจริงที่สังเกตเห็น

5) ผู้วิจัยทำการถอดเทปบันทึกเสียงการสัมภาษณ์แบบคำต่อคำ เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ พร้อมทั้งตรวจสอบข้อมูลที่ไม่ชัดเจนหรือขาดหายไป

6) ภายหลังการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยได้ขอเก็บข้อมูลประเภทเอกสารที่เกี่ยวข้องในการสื่อสารกับแรงงานต่างด้าว ซึ่งถูกอ้างถึงในการสัมภาษณ์ เช่น แบบก่อสร้าง คู่มือ เป็นต้น

7) ผู้วิจัยขออนุญาตผู้จัดการโครงการเข้าร่วมสังเกตกระบวนการสื่อสารกับแรงงานต่างด้าวในไซต์งานก่อสร้าง โดยไม่มีส่วนร่วม (Non-Participant Observation) เท่าที่ทางผู้จัดการโครงการอนุญาต เพื่อสังเกตพฤติกรรมในการสื่อสร้างที่เกิดขึ้นจริงซึ่งจะทำให้ข้อมูลมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

6. ผลการศึกษา

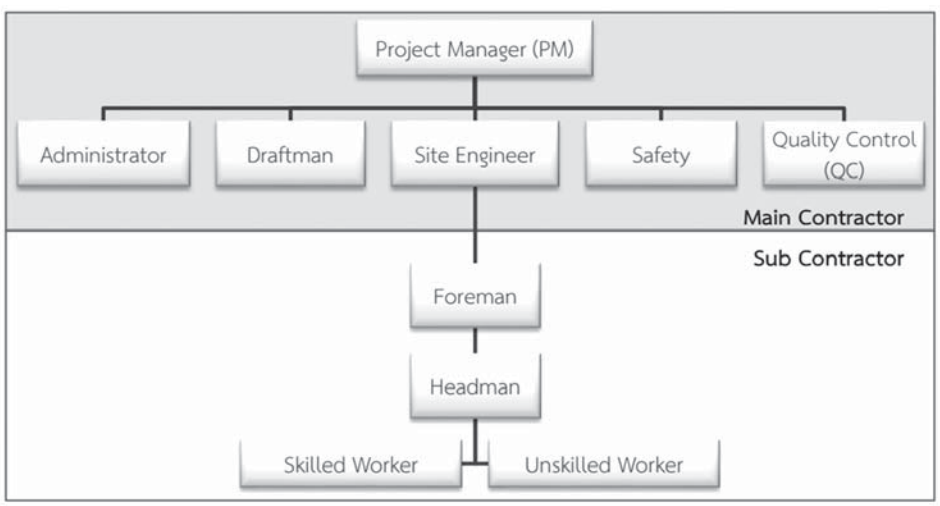
6.1 ข้อมูลพื้นฐานของบริษัทรับเหมาก่อสร้างและโครงการที่ใช้เป็นกรณีศึกษา

บริษัทที่ใช้เป็นกรณีศึกษา ซึ่งในงานวิจัยนี้จะใช้นามสมมุติว่า “บริษัท J” เป็นบริษัทก่อสร้างจากประเทศญี่ปุ่น ตั้งสาขาในประเทศไทยมาแล้วกว่า 30 ปี ดำเนินธุรกิจก่อสร้างทั่วไป ทั้งงานออกแบบสถาปัตยกรรม และโครงสร้างอาคาร มีพนักงานประมาณ 200 คน ในการศึกษานี้ ได้ทำการเก็บข้อมูลจากโครงการรับเหมาก่อสร้างอาคารโรงงานที่มีบริษัท J เป็นผู้รับเหมาหลัก จำนวน 3 โครงการ ดังรายละเอียดในตารางที่ 1

ตารางที่ 1: ข้อมูลเบื้องต้นของโครงการรับเหมาก่อสร้างอาคารโรงงานที่ทำการศึกษา

รายการ	โครงการที่ 1	โครงการที่ 2	โครงการที่ 3
พื้นที่โดยประมาณ (ตร.ม.)	7,000	2,000	6,000
ที่ตั้ง	นิคมอุตสาหกรรมบ้านฉาง จังหวัดระยอง	นิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้ จังหวัดระยอง	นิคมอุตสาหกรรม 304 จังหวัดปราจีนบุรี
ระยะเวลาในการก่อสร้าง	8 เดือน (สิงหาคม 2558 - มีนาคม 2559)	7 เดือน (กุมภาพันธ์ – สิงหาคม 2559)	9 เดือน (มกราคม - กันยายน 2559)
โครงสร้างอาคาร	คอนกรีตเสริมเหล็กหลังคาโครงสร้างเหล็ก	คอนกรีตเสริมเหล็กหลังคาโครงสร้างเหล็ก	คอนกรีตเสริมเหล็กหลังคาโครงสร้างเหล็ก
จำนวนแรงงานทั้งหมดโดยประมาณ (คน)	200	100	180
สัดส่วนแรงงานต่างด้าว : แรงงานไทย	70 : 30	80 : 20	70 : 30
สัญชาติของแรงงานต่างด้าว	กัมพูชา พม่า และลาว	กัมพูชา พม่า และลาว	กัมพูชา พม่า และลาว

โดยในแต่ละโครงการจะมีโครงสร้างการทำงานที่หน้างานก่อสร้าง หน้าที่ของแต่ละฝ่ายและลำดับการทำงาน ดังนี้ (ภาพที่ 1)



ภาพที่ 1: ผังโครงสร้างองค์กรในโครงการก่อสร้าง

จากภาพที่ 1 แรงงานต่างด้าวไร้ฝีมือ เป็นลูกจ้างของบริษัทผู้รับเหมารายย่อย (Sub Contractor) ซึ่งมี หัวหน้าคนงานชาวต่างด้าว (Headman) ควบคุมดูแล และคอยรับคำสั่งจากผู้ควบคุมงานชาวไทย (Foreman) และแจกจ่ายงานให้กับลูกน้องของตนอีกทีหนึ่ง ในแต่ละโครงการจะมีหัวหน้าคนงานหลายคน แบ่งกันตามประเภทงานที่รับผิดชอบ และมีหัวหน้าคนงานเชื้อชาติต่างๆ ตามกลุ่มแรงงานต่างด้าว

6.2 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ให้สัมภาษณ์

ผู้วิจัยได้ดำเนินการสัมภาษณ์ในแต่ละโครงการ ได้แก่ ผู้ควบคุมโครงการก่อสร้าง (PM) 1 คน วิศวกรคุมงาน (SE) 2 คน และหัวหน้าคนงาน (Headman) 2 คน รวมเป็น 15 คน โดยมีข้อมูลพื้นฐานของผู้ให้สัมภาษณ์ทั้ง 3 โครงการค่อนข้างใกล้เคียงกัน (ตารางที่ 2)

ตารางที่ 2: ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ให้สัมภาษณ์ทั้ง 3 โครงการ

ตำแหน่ง	ข้อมูล	โครงการที่ 1	โครงการที่ 2	โครงการที่ 3
Project manager (PM)	เพศ	ชาย	ชาย	ชาย
	อายุ (ปี)	36 ปี	38 ปี	38 ปี
	วุฒิการศึกษา	ปริญญาตรี	ปริญญาตรี	ปริญญาตรี
	ประสบการณ์การทำงาน (ปี)	15	17	19
	ประสบการในตำแหน่ง PM (ปี)	6	8	9
Site engineer (SE) คนที่ 1	เพศ	ชาย	ชาย	ชาย
	อายุ (ปี)	30	29	32
	วุฒิการศึกษา	ปริญญาตรี	ปริญญาตรี	ปริญญาตรี
	ประสบการณ์การทำงาน (ปี)	7	5	7
	ประสบการในตำแหน่ง SE (ปี)	3	2	4
Site engineer (SE) คนที่ 2	เพศ	ชาย	ชาย	ชาย
	อายุ (ปี)	31	32	34
	วุฒิการศึกษา	ปริญญาตรี	ปริญญาตรี	ปริญญาตรี
	ประสบการณ์การทำงาน (ปี)	7	6	8
	ประสบการในตำแหน่ง SE (ปี)	4	5	6
Headman คนที่ 1	สัญชาติ	กัมพูชา	กัมพูชา	กัมพูชา
	เพศ	ชาย	ชาย	ชาย
	อายุ (ปี)	38	39	34
	วุฒิการศึกษา	ไม่ระบุ	ไม่ระบุ	ไม่ระบุ
	ประสบการณ์ทำงาน (ปี)	10	12	7
Headman คนที่ 2	สัญชาติ	พม่า	พม่า	พม่า
	เพศ	ชาย	ชาย	ชาย
	อายุ (ปี)	39	36	37
	วุฒิการศึกษา	ไม่ระบุ	ไม่ระบุ	ไม่ระบุ
	ประสบการณ์ทำงาน (ปี)	7	8	10

6.3 วิธีการสื่อสารระหว่างกลุ่มผู้จัดการโครงการกับแรงงานต่างด้าวไร้ฝีมือ

จากการสัมภาษณ์ทีมผู้จัดการโครงการก่อสร้างเกี่ยวกับแรงงานต่างด้าวไร้ฝีมือในแต่ละโครงการ จะมีวิธีการสื่อสารกับแรงงานต่างด้าวเหมือนกันทั้ง 3 โครงการ โดยมีวัตถุประสงค์หลัก คือ เป็นการสื่อสารเพื่อบอกข้อมูลวิธีการก่อสร้างให้ได้ตามคุณภาพที่ต้องการ ปริมาณงานต่อวัน ซึ่งแรงงานต้องปฏิบัติตามข้อมูลที่ได้รับ นอกจากนี้ ยังมีเนื้อหาอื่นๆ อีกที่แรงงานต้องปฏิบัติตามเพื่อให้การทำงานเป็นไปอย่างราบรื่น เช่น เรื่องความปลอดภัย กฎระเบียบในการทำงาน เป็นต้น

จากการสัมภาษณ์ ผู้ควบคุมโครงการก่อสร้าง (PM), วิศวกรคุมงาน (SE) และหัวหน้าคนงาน (Headman) และการเก็บข้อมูลจากเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารในโครงการก่อสร้าง ประกอบกับการสังเกตลักษณะสื่อและวิธีการสื่อสารที่ใช้ในโครงการก่อสร้าง พบว่าทั้ง 3 โครงการมีการใช้วิธีการสื่อสารเหมือนกัน แบ่งออกเป็น 5 วิธี ได้แก่

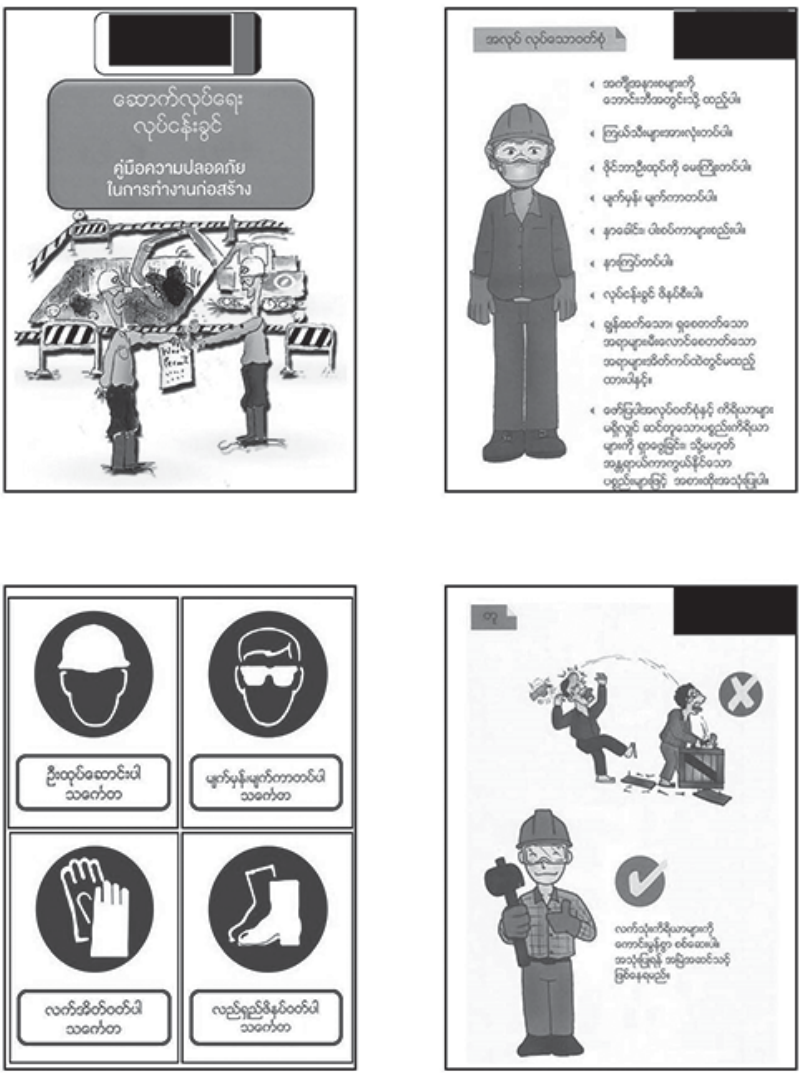
1) วิธีใช้ล่าม (Interpreter) ล่ามในที่นี้ หมายถึง หัวหน้าคนงาน (Headman) หรือหัวหน้าคนงานที่เป็นชาวต่างด้าว ไม่ได้หมายถึงล่ามแปลภาษาทั่วไป ซึ่งผู้รับเหมาได้ทำการคัดเลือกมาแล้วว่าสามารถเข้าใจภาษาไทยได้ดี โดยหัวหน้าคนงาน (Headman) จะทำหน้าที่แปลความให้แรงงานต่างด้าวในความรับผิดชอบของตนฟัง และหัวหน้าคนงาน (Headman) ทุกชาติต้องทำหน้าที่เป็นล่ามในทุกครั้ง และการใช้ล่ามจะปรากฏอยู่ในเกือบทุกขั้นตอนของโครงการก่อสร้าง หรือเป็นส่วนประกอบหนึ่งของการสื่อสารกับแรงงานต่างด้าวไร้ฝีมือวิธีอื่นๆ ด้วย

2) วิธีอ่านจากแบบก่อสร้าง (Construction Drawings) หรือ ชุดแบบรายละเอียดสำหรับการก่อสร้าง (Shop Drawings) คือ การใช้แบบก่อสร้างซึ่งเป็นการเขียนรูปลักษณะอาคารที่จะทำการก่อสร้างตามมาตรฐานการเขียนแบบ มีสัญลักษณ์ประกอบแบบก่อสร้าง และมีคำอธิบายเป็นภาษาอังกฤษในการสื่อสาร โดยจะทำการขยายแบบก่อสร้างและติดบอร์ดให้ดูหน้างาน โดย Site Engineer จะเรียกทั้งหัวหน้าคนงาน (Headman) และแรงงานต่างด้าวเข้ามาทำความเข้าใจงานที่จะทำในพื้นที่นั้นๆ แล้วอธิบายเรื่องแบบ หรือรายละเอียดรอยต่อต่างๆ (Joints) ซึ่งแรงงานต่างด้าวโดยเฉพาะแรงงานพม่าจะสามารถอ่านแบบและอ่านรายการวัสดุ (Specifications) ภาษาอังกฤษเองได้คร่าวๆ และดูรูปเป็นหลัก

3) วิธีการสาธิต (Demonstration) เป็นการอธิบายและแสดงวิธีการทำงานให้ดูเป็นตัวอย่างไปพร้อมกัน จะทำที่หน้างานและทำเมื่องานเริ่มเกิดความผิดพลาด หรือเมื่อการสื่อสารก่อนหน้านี้ไม่สามารถทำให้แรงงานเข้าใจได้ หรือเมื่อต้องสื่อสารกับแรงงานที่ไม่มีประสบการณ์ หรือวิธีการทำงานที่อธิบายเป็นภาษาพูดได้ยาก ก็จะทำวิธีการสาธิตที่หน้างาน โดยผู้ควบคุมงาน (Foreman) และวิศวกรคุมงาน (SE) จะเป็นผู้ทำการสาธิตให้แรงงานดูวิธีการทำงานที่ถูกต้อง และมาตรฐานผลงานที่ต้องการ

4) วิธีการขึ้นแบบจำลอง (Mock Up) เป็นการสร้างแบบจำลองเท่าจริงเพื่อใช้เป็นตัวอย่างในการอธิบายวิธีการก่อสร้างส่วนของอาคารที่มีความซับซ้อน โดยการทำแบบจำลอง (Mock Up) จะทำมาก่อนจากที่อื่นและยกมาให้คนงานดู และจะทำแบบจำลอง (Mock Up) เมื่อมีการทำงานผิดพลาด โดยผู้ควบคุมโครงการ (PM) เป็นผู้ตัดสินใจว่าต้องทำแบบจำลอง (Mock Up) ส่วนไหนบ้าง และผู้ควบคุมโครงการ (PM) หรือวิศวกรคุมงาน (SE) จะเป็นผู้อธิบายรายละเอียดของแบบจำลอง (Mock Up) เป็นภาษาไทย โดยมีหัวหน้าคนงาน (Headman) แปลให้แรงงานต่างด้าวฟังอีกทีหนึ่ง

5) คู่มือรูปภาพ (Booklet) เป็นคู่มือที่มีรูปภาพประกอบอย่างง่าย และมีคำอธิบายประกอบสั้นๆ เป็นภาษาของแรงงานนั้นๆ เพื่อให้เข้าใจถึงวิธีทำงานพื้นฐาน และการปฏิบัติงานในโครงการก่อสร้าง รวมถึงรายละเอียดเกี่ยวกับความปลอดภัยในโครงการก่อสร้างที่เป็นมาตรฐานสำหรับทุกโครงการ โดยบริษัท J จะทำคู่มือรูปภาพแจกให้กับแรงงานก่อนเริ่มงาน ซึ่งตอนนี้บริษัท J มีการจัดทำเพียงภาษาเดียว คือ ภาษาพม่า (ภาพที่ 2) ทั้งนี้จะมีโครงการจัดทำเป็นภาษากัมพูชาต่อไปในอนาคต



ภาพที่ 2: คู่มือความปลอดภัยในการทำงานก่อสร้าง ภาษาพม่า

จากวิธีการสื่อสารที่สำรวจพบ สามารถจำแนกองค์ประกอบการสื่อสาร และประเภทการสื่อสารตามทฤษฎีได้ ดังที่แสดงในตารางที่ 3

ตารางที่ 3: องค์ประกอบและประเภทการสื่อสารกับแรงงานต่างด้าวในโครงการก่อสร้าง

ที่	องค์ประกอบการสื่อสาร				ประเภทการสื่อสาร จำแนกตาม:						
					กระบวนการ		สัญลักษณ์		จำนวนผู้รับสาร		
	ผู้ส่งสาร	สาร	วิธี/สื่อ	ผู้รับสาร	ทางเดียว	สองทาง	วัจนะ	อวัจนะ	ส่วนบุคคล	ระหว่างบุคคล	สื่อสารมวลชน
1	PM, SE	วิธีการก่อสร้างและอื่นๆ	Head-man แปล	แรงงานต่างด้าว		X	X		X	X	X
2	DS	แบบก่อสร้าง	อ่านแบบก่อสร้าง	ทุกคนที่เกี่ยวข้อง	X		X				X
3	PM, SE	วิธีและมาตรฐานการก่อสร้าง	อธิบายและสาธิตให้ดู	แรงงานทั้งหมด		X	X	X		X	X
4	PM, SE	วิธีและมาตรฐานการก่อสร้าง	หุ่นจำลอง	แรงงานทั้งหมด		X		X			X
5	Safety	ความปลอดภัยในการทำงาน	คู่มือรูปภาพ	แรงงานต่างด้าว	X		X				X

หมายเหตุ PM หมายถึง Project Manager หรือ ผู้ควบคุมโครงการก่อสร้าง
SE หมายถึง Site Engineer หรือ วิศวกรคุมงาน
DS หมายถึง Designer หรือ ผู้ออกแบบ (สถาปนิกและวิศวกร)
Safety หมายถึง เจ้าหน้าที่ความปลอดภัยของบริษัท J

วิธีการสื่อสารที่ใช้อยู่ในปัจจุบันระหว่างกลุ่มผู้จัดการโครงการกับแรงงานต่างด้าวไร้ฝีมือที่ปฏิบัติงานก่อสร้างขั้นพื้นฐานที่หน้างาน ในโครงการก่อสร้างทั้ง 3 โครงการ มี 2 วิธีที่ถูกกำหนดขึ้นเพื่อใช้กับแรงงานต่างด้าวโดยเฉพาะ คือ วิธีใช้ล่าม และการทำคู่มือรูปภาพ ซึ่งมีการแปลจากภาษาไทยเป็นภาษาต่างชาติ

6.4 ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกวิธีการสื่อสารกับแรงงานต่างด้าวไร้ฝีมือ

ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกวิธีการสื่อสารกับแรงงานต่างด้าวไร้ฝีมือของบริษัท J จากการสัมภาษณ์มีดังนี้

1) ระยะเวลาในการทำงานของโครงการ เพราะวิธีการสื่อสารแบบต่างๆ ต้องใช้ระยะเวลาในการสื่อสารมากบ้างน้อยบ้าง สำหรับโครงการที่มีระยะเวลาในการทำงานน้อย และต้องมีการเร่งงาน อาจมีการข้ามขั้นตอนการสื่อสารเบื้องต้นไป และเลือกใช้วิธีที่น่าจะมีประสิทธิภาพที่สุดแต่ใช้เวลาน้อยแทน เช่น การสาธิตให้ดู แทนการเขียนหรืออธิบายด้วยคำพูด หรือการให้คนงานอ่านจากคู่มือเอง

2) ค่าใช้จ่าย การเลือกวิธีการสื่อสารที่ดีและชัดเจน จะช่วยลดความผิดพลาดของงานและค่าใช้จ่ายในการแก้ไขงานให้น้อยลง สำหรับบริษัท J ได้มีการตั้งงบประมาณเพื่อใช้ในการสื่อสารโดยเฉพาะไว้แล้ว อย่างไรก็ตาม ผู้บริหารโครงการยังจำเป็นต้องบริหารค่าใช้จ่ายในส่วนนี้ให้น้อยที่สุด โดยไม่ทำให้ประสิทธิภาพในการสื่อสารลดลง ดังนั้น ผู้ให้สัมภาษณ์จึงเห็นว่า แม้ว่าการสื่อสารบางวิธีจะมีค่าใช้จ่ายมาก แต่ก็จำเป็นเพื่อทำให้ได้ผลงานที่ถูกต้องตามมาตรฐานของบริษัท วิธีการสื่อสารที่มีค่าใช้จ่าย ได้แก่ วิธีการดูจากแบบก่อสร้าง จะมีค่าใช้จ่ายในการจัดทำบอร์ดติดแบบก่อสร้างที่ขยายเป็นขนาดใหญ่ แต่เป็นค่าใช้จ่ายไม่มากนัก ส่วนวิธีการขึ้นแบบจำลอง และคู่มือรูปภาพ มีค่าใช้จ่ายค่อนข้างสูงในการทำแต่ละครั้ง ส่วนวิธีการสื่อสารที่ไม่มีค่าใช้จ่ายทางตรง ได้แก่ การสาธิต และการใช้ล่าม เพราะบริษัท J ได้ใช้หัวหน้าคนงาน (Headman) ในการสื่อสารแทนล่าม มีค่าตอบแทนรวมกับเงินเดือนไปแล้ว และอาจมีค่าใช้จ่ายทางอ้อม เนื่องจากหัวหน้าคนงาน (Headman) หรือผู้ที่ทำการสาธิตต้องแบ่งเวลาทำงานส่วนหนึ่งมาทำการสื่อสารกับแรงงานต่างด้าว

3) ประสบการณ์ของแรงงานต่างด้าว มีผลต่อการเลือกวิธีการสื่อสารกับแรงงานต่างด้าว โดยผู้ที่มีประสบการณ์มากอาจจะไม่จำเป็นต้องใช้วิธีการสื่อสารมากนัก ในขณะที่ผู้ที่ไม่มีประสบการณ์ทำงานมากนัก อาจต้องมีการสื่อสารหลายแบบ โดยเฉพาะแบบที่จะทำให้เห็นภาพในการทำงานมากขึ้น เช่น การสาธิต การทำแบบจำลอง (Mock Up) เป็นต้น

4) ความยากง่ายของงาน มีผลต่อการเลือกวิธีการสื่อสารกับแรงงานต่างด้าวไร้ฝีมือ โดยงานที่มีความยาก ต้องการความประณีตหรือความแม่นยำมาก หรืองานที่ไม่เคยทำมาก่อน มักต้องอาศัยวิธีการสื่อสารที่มีภาพหรือสื่อ 3 มิติอื่นๆ ประกอบ แม้ว่าจะต้องมีค่าใช้จ่ายหรือใช้เวลาในการผลิตสื่อ ได้แก่ การสาธิต และการทำแบบจำลอง (Mock Up)

6.5 ข้อดีและข้อจำกัดของวิธีการสื่อสารแต่ละประเภท

วิธีการสื่อสารที่เลือกใช้แต่ละวิธี มีข้อดีและข้อจำกัด ตามที่แสดงในตารางที่ 4

ตารางที่ 4: ข้อดีและข้อจำกัดของวิธีการสื่อสารแต่ละประเภท

ที่	วิธีการสื่อสาร	ข้อดี	ข้อจำกัด
1	วิธีใช้ล่าม (Interpreter)	• การใช้ Headman ทำให้สื่อสารกับแรงงานต่างด้าวได้เข้าใจมากกว่าล่ามอาชีพ เพราะ Headman มีความรู้เรื่องงานก่อสร้าง • สามารถโต้ตอบได้	• ต้องหา Headman ที่ฟัง พูด และอ่านภาษาไทยรู้เรื่อง
2	วิธีอ่านจากแบบก่อสร้าง (Construction Drawings)	• สามารถดูซ้ำได้ • เห็นภาพรวมของงาน • สื่อสารกับคนจำนวนมากได้	• เนื่องจากวิธีการนี้ต้องส่งสารผ่าน Headman การสื่อสารอาจคลาดเคลื่อน โดยเฉพาะถ้าแบบมีความซับซ้อน • ภาษาที่ใช้ในแบบเป็นภาษาอังกฤษ เป็นข้อจำกัดสำหรับแรงงานบางกลุ่ม • เป็นการสื่อสารทางเดียว ไม่สามารถโต้ตอบได้
3	วิธีการสาธิต (Demonstration)	• เข้าใจได้ง่าย เพราะมีการใช้ทั้งภาษาพูดและภาษากาย คือการทำให้ดูเป็นตัวอย่าง • สามารถโต้ตอบได้ • สื่อสารเรื่องกระบวนการได้ดี • มีความคลาดเคลื่อนน้อย	• ดูซ้ำไม่ได้ ต้องคอยสาธิตใหม่ทุกครั้ง • สื่อสารกับกลุ่มแรงงานได้ครั้งละไม่มากนัก
4	วิธีการขึ้นแบบจำลอง (Mock Up)	• เข้าใจง่าย เป็น 3 มิติ • สื่อสารเรื่องรูปแบบและระดับคุณภาพที่ต้องการได้ • สามารถดูซ้ำได้ • สื่อสารกับคนจำนวนมากได้	• ใช้เวลาในการผลิตนาน • ค่าใช้จ่ายในการผลิตสูง • เป็นการสื่อสารทางเดียว ไม่สามารถโต้ตอบได้
5	คู่มือรูปภาพ (Booklet)	• พกพาได้ • อ่านและดูซ้ำได้ • สื่อสารกับคนจำนวนมากได้ • ใช้ได้กับหลายโครงการ	• ค่าใช้จ่ายในการผลิตสูง • ภาษาที่ใช้ในคู่มือยังไม่หลากหลาย • เป็นการสื่อสารทางเดียว ไม่สามารถโต้ตอบได้

6.6 ปัญหาในการสื่อสารที่พบ

จากการใช้วิธีการสื่อสารทั้ง 5 วิธีในโครงการของบริษัท J พบว่ายังมีปัญหาในแต่ละองค์ประกอบของการสื่อสาร ดังนี้

ปัญหาที่เกิดจากผู้ส่งสาร

• ผู้ส่งสารต้นทาง คือ ผู้ควบคุมโครงการก่อสร้าง และวิศวกรคุมงาน ไม่สามารถสื่อสารทั้งการพูดและการฟังในภาษาที่แรงงานต่างด้าวเข้าใจได้ จึงไม่สามารถตรวจสอบได้ว่าผู้รับสารมีความเข้าใจในสารที่ตนเองสื่อหรือไม่ บางครั้งผู้ส่งสารจึงต้องสังเกตสีหน้า ท่าทาง ของแรงงานเองว่ามีความเข้าใจหรือไม่ แล้วสุ่มถาม ซึ่งมีโอกาสผิดพลาดได้

ปัญหาที่เกิดจากสาร

• ความละเอียดของภาพมีข้อจำกัด การสื่อสารด้วยภาพในช่วงแรก ยังไม่ละเอียดพอ ทำให้ช่างทำผิดหรือยังไม่ได้ตามมาตรฐานที่ต้องการ ทำให้ต้องมีการขยายภาพและทำการสาธิตเพิ่มเติมอย่างละเอียด

• ภาษาที่ใช้ประกอบแบบก่อสร้าง หรือบอร์ดแสดงภาพตัวอย่างชิ้นงาน มีเพียงภาษาไทยและอังกฤษเท่านั้น บางครั้งแรงงานต้องเขียนแปลเป็นภาษาของตัวเอง ซึ่งอาจมีความผิดพลาด หรือแรงงานบางคนไม่สามารถอ่านเขียนได้ ก็จะไม่ได้รับข้อมูล

ปัญหาจากสื่อหรือช่องทางในการสื่อสาร

• หัวหน้าคนงาน (Headman) อาจแปลสารคลาดเคลื่อน ถึงแม้ว่าหัวหน้าคนงานจะมีความเข้าใจงานก่อสร้าง แต่ไม่ได้เป็นล่ามมืออาชีพ และไม่ได้เข้าใจภาษาไทยทั้งหมด หากแบบมีความซับซ้อนมาก อาจมีโอกาสในการแปลคลาดเคลื่อนมาก

• หัวหน้าคนงาน (Headman) อาจไม่สามารถทำหน้าที่ล่ามได้ตลอดเวลา เนื่องจากต้องควบคุมคนงานไปด้วย จึงมีความเสี่ยงที่จะขาดคนแปลสารในบางช่วงเวลา

• ปัญหาความทั่วถึงในการสื่อสารผ่านการประชุมกับคนจำนวนมากพร้อมกัน การฟังหรือการมองเห็นอาจไม่เท่ากัน คนที่อยู่ใกล้อาจจะเข้าใจมากกว่าคนอยู่หลังๆ หรือการสื่อสารผ่านหัวหน้าคนงานที่ต้องดูแลลูกน้องหลายคน โอกาสที่จะสื่อสารไม่ทั่วถึงมีมากขึ้น

• ปัญหาการตีความผิดในกรณีที่ใช้วิธีการสื่อสารทางเดียวผ่านหนังสือคู่มือการทำงาน หรือแบบก่อสร้าง ซึ่งอาจทำให้เกิดการเข้าใจผิดได้ และทำให้งานเกิดข้อผิดพลาดได้

ปัญหาที่เกิดจากผู้รับสาร

• แรงงานที่ขาดประสบการณ์อาจมีข้อจำกัดในการทำความเข้าใจกับสารที่ได้รับ อาจต้องใช้การสื่อสารหลายวิธีเพื่อให้เกิดความเข้าใจอย่างชัดเจนและไม่ผิดพลาด

• แรงงานเกิดความเคยชินในการทำงานแบบเดิมๆ จึงขาดความสนใจในสารที่ผู้ส่งสารต้องการสื่อ โดยเฉพาะเรื่องคุณภาพของงานที่ต้องการ

7. อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยข้างต้น สามารถนำไปสู่การอภิปรายผลได้ดังนี้

• วิธีการสื่อสารระหว่างทีมผู้จัดการโครงการ กับแรงงานต่างด้าวของกรณีศึกษานี้ มีองค์ประกอบในการสื่อสารชัดเจน สอดคล้องกับ Satawatin (2008) คือ มีผู้ส่งสาร คือ ทีมผู้จัดการ มีสาร คือ ข้อมูลเกี่ยวกับงานที่ต้องปฏิบัติ วิธีการสื่อสารหรือช่องทางการสื่อสาร คือ ภาษาพูด ภาษาเขียน (น้อย) ภาพ ท่าทาง ตัวอย่างชิ้นงาน และผู้รับสาร คือ แรงงานต่างด้าว โดยมีกระบวนการสื่อสารหลายขั้นตอนกว่าที่คาดการณ์ไว้ แสดงถึงความพยายามของบริษัท J ในการแก้ปัญหาในการสื่อสารกับแรงงานต่างด้าว และพยายามใช้ทุกวิธี ทั้งภาษาพูด ภาษาเขียน การแสดงให้เห็นทั้งภาพและเสียง โดยเฉพาะการแสดงกระบวนการให้เห็น เพราะธรรมชาติของสารที่ต้องการสื่อในโครงการก่อสร้าง มีลักษณะเฉพาะ คือ เน้นที่วิธีการทำงานและรูปแบบของงานที่ต้องการ ซึ่งเมื่อแรงงานได้รับสารแล้วต้องนำไปปฏิบัติด้วย จึงต้องใช้วิธีที่ทำให้เห็นภาพได้ชัดเจนที่สุด

• การเลือกใช้วิธีสื่อสารในโครงการก่อสร้าง ถูกควบคุมด้วยปัจจัยต่างๆ แต่ปัจจัยในการเลือกวิธีการสื่อสารในไซต์งานที่ไม่ค่อยถูกกล่าวถึงในงานวิจัยด้านการสื่อสารอื่นๆ คือ ปัจจัยด้านค่าใช้จ่าย ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่า ในโครงการก่อสร้างที่มีมูลค่าสูง ความถูกต้องแม่นยำในการสื่อสารกับแรงงานยิ่งมีความสำคัญมากเพราะมีผลต่อความปลอดภัยในการทำงาน และมาตรฐานของผลงาน ซึ่งส่งผลกระทบต่อระยะเวลา และงบประมาณโครงการที่อาจบานปลายออกไป ดังนั้น ผู้จัดการโครงการจึงมองค่าใช้จ่ายในการสื่อสารนี้ ในลักษณะการลงทุน เพื่อให้ได้ผลที่คุ้มค่า เพราะค่าใช้จ่ายที่ต้องสูญเสียไปหากการสื่อสารมีความผิดพลาดมักสูงกว่าค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการสื่อสาร (ผลิตสื่อ)

• การสื่อสารกับแรงงานต่างด้าวในการศึกษานี้ มีลักษณะพึ่งพาหัวหน้าคนงาน (Headman) ค่อนข้างมาก ซึ่งอาจทำให้เกิดปัญหาในลักษณะเดียวกับการศึกษาของ Mowery (2008) คือ ปัญหาการเลื่อนขั้นที่ไม่เป็นไปตามความสามารถในการทำงาน แต่เป็นไปตามความสามารถทางภาษามากกว่า

• ยังไม่พบว่ามีการอบรมทีมผู้จัดการโครงการก่อสร้าง ให้สามารถสื่อสารในภาษาท้องถิ่นของแรงงานต่างด้าว สอดคล้องกับการศึกษาของ Loosemore and Lee (2002) แต่ในขณะเดียวกันก็ไม่มีการอบรมภาษาไทยให้กับแรงงานต่างด้าวอย่างเป็นทางการ แต่แรงงานต่างด้าวเรียนรู้ที่จะฟังภาษาไทยเองในชีวิตประจำวัน ซึ่งทักษะภาษาไทยของแรงงานจะขึ้นอยู่กับระยะเวลาที่อยู่อาศัยในประเทศไทย ทั้งนี้ เชื่อว่ากลุ่มผู้ควบคุมโครงการก่อสร้างที่เป็นคนไทย ไม่เห็นความจำเป็นที่จะต้องศึกษาภาษาของแรงงานต่างด้าว เพราะแรงงานต่างด้าวเป็นฝ่ายที่ย้ายเข้ามาและมีความต้องการทำงานในประเทศไทย แรงงานต่างด้าวจึงมีแรงจูงใจที่จะเรียนรู้ภาษาไทยมากกว่า สอดคล้องกับการศึกษาของ Mowery (2008) ที่กล่าวถึงทัศนคติของผู้ควบคุมงานชาวอเมริกัน

• การสื่อสารกับแรงงานต่างด้าวในโครงการ ยังไม่มีการใช้ภาษากลางที่ทั้งสองฝ่ายเข้าใจตรงกัน เช่น ภาษาอังกฤษซึ่งมักเป็นภาษากลางที่ใช้ในประเทศตะวันตก ซึ่งสอดคล้องกับ Loosemore and Lee (2002) ที่กล่าวว่าในสถานที่ปฏิบัติงานมีการใช้ภาษาอังกฤษเป็นภาษากลางร่วมกันในการสื่อสารน้อย คนงานในระดับปฏิบัติการจะใช้ภาษาพื้นถิ่นของตนเองในการติดต่อสื่อสารระหว่างกัน ประกอบกับทักษะทางภาษาอังกฤษของทั้งคนไทยและแรงงานต่างด้าว อาจจะยังไม่อยู่ในระดับที่สื่อสารได้อย่างเข้าใจ ยกเว้นแรงงานพม่าที่ใช้ภาษาอังกฤษได้ค่อนข้างดี

8. แนวทางในการพัฒนาวิธีการสื่อสารกับแรงงานต่างด้าว

จากการศึกษาวิธีการสื่อสาร ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกวิธีในการสื่อสาร ข้อดีและข้อจำกัดของวิธีการสื่อสาร และปัญหาในการสื่อสาร สามารถเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาวิธีการสื่อสารกับแรงงานต่างด้าวบางวิธีให้มีประสิทธิภาพดีขึ้นได้ ดังนี้

วิธีใช้ล่าม (Interpreter)

• ควรมีการเตรียมงบประมาณสำหรับการใช้ตัวกลางในการสื่อสาร เช่น ล่าม เพื่อแปลภาษาไทย-ภาษาต่างชาติ ให้ทีมผู้จัดการโครงการและแรงงานต่างด้าวเข้าใจตรงกัน และต้องมีคุณสมบัติพิเศษ คือมีความเข้าใจในงานก่อสร้างด้วย เพราะเป็นงานวิชาชีพเฉพาะทาง หากใช้ล่ามแปลภาษาทั่วไปอาจทำให้เกิดความคลาดเคลื่อนในการแปลได้ และจะทำให้งานที่ได้รับมอบหมายเกิดการผิดพลาดไปด้วย ดังนั้น โครงการควรมีการจัดสรรงบประมาณส่วนนี้ รวมกับค่าใช้จ่ายของโครงการด้วย และจัดสรรงบประมาณในการผลิตสื่ออื่นๆ ที่จำเป็น เช่น การจัดทำหนังสือคู่มือ หรือ แผ่นพับเสริมให้กับแรงงานต่างด้าว

• ควรมีการอบรมบุคลากรของฝ่ายผู้รับเหมาหลักเพิ่มเติม ให้สามารถสื่อสารเบื้องต้นกับแรงงานต่างด้าวได้ เพื่อลดความเสี่ยงในกรณีที่หัวหน้าคนงาน (Headman) ไม่สามารถทำหน้าที่ล่ามได้

วิธีการสาธิต (Demonstration)

• ควรมีการบันทึกวิดีโอหรือภาพระหว่างการอบรมและการสาธิต เพื่อให้สามารถสื่อสารซ้ำกับแรงงานได้หลายครั้ง

• ควรมีการสื่อสารแบบกลุ่มย่อย โดยแบ่งกลุ่มผู้รับสารออกเป็นกลุ่มย่อยๆ เช่น วิธีการสาธิตที่มีการอธิบายเป็นกลุ่มเล็กๆ เป็นวิธีการเสริมจากการที่อบรมแล้ว แต่แรงงานต่างด้าวอาจเข้าใจไม่ทั่วถึง จึงต้องมีการแบ่งกลุ่มย่อยลงมาเพื่อทำความเข้าใจที่หน้างานก่อสร้างอีกรอบหนึ่ง

คู่มือรูปภาพ (Booklet)

• ภาษาพื้นฐานที่ใช้ในการผลิตสื่อจำพวกคู่มือ หรือบอร์ดต่างๆ ควรมีการพิจารณาว่าภาษาใดมีความจำเป็น จากกรณีศึกษาของบริษัท J มีการทำเป็นภาษาพม่าเท่านั้น เพราะเห็นว่าแรงงานกัมพูชาและลาว สามารถเข้าใจภาษาไทยได้ดีกว่า จึงไม่จำเป็นต้องทำคู่มือ แต่ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยควรจัดทำเป็นลายลักษณ์อักษรในทุกภาษา

• ในอนาคตควรมีการพิจารณาเลือกใช้ภาษากลาง เช่น ภาษาอังกฤษ ในการสื่อสารกับแรงงานต่างด้าวมากขึ้นตามความเหมาะสม เพราะการผลิตสื่อประเภทคู่มือการก่อสร้างเป็นหลายภาษาตามความหลากหลายของแรงงานอาจไม่คุ้มค่าในการลงทุน ประกอบกับแรงงานต่างด้าวในกลุ่มประเทศ AEC ต่างก็กำลังพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษของแรงงานให้สูงขึ้น จึงมีโอกาสที่จะใช้ภาษาอังกฤษกับแรงงานต่างด้าวมากขึ้นในอนาคต

นอกจากข้อเสนอแนะที่กล่าวมา ผู้จัดการโครงการควรคำนึงถึงการเตรียมพื้นที่สำหรับการสื่อสารกับคนทั้งหมดภายในโครงการก่อสร้างด้วย เนื่องจากรูปแบบการสื่อสารกับแรงงานมักทำผ่านการประชุมที่จำเป็นต้องเตรียมพื้นที่ลานกว้างภายในโครงการ เวที เครื่องมือสื่อสาร เช่น ห้องประชุม

ไมโครโฟน ลำโพงขยายเสียง คอมพิวเตอร์ โปรเจคเตอร์ เป็นต้น จึงควรมีการวางแผนจัดการพื้นที่ในไซต์ก่อสร้าง ให้สามารถใช้งานในส่วนนี้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

บรรณานุกรม

- Bank of Thailand. (2011). **Karn Samruad Sathanakarn Chang-ngarn in 2011.** (In Thai) **(The Employment Situation in 2011),** N.P.: Bank of Thailand.
- Bank of Thailand. (2013). **Talad Rang-ngarn Thai Lae Botbat Nai Karn Sang Kwam Kangkrang Hai Settakij Thai.** (In Thai) **(Thai Labour Market and its Roles in Strengthening the Thai Economy).** N.P.: Bank of Thailand.
- Chula Unisearch. (2012). **Krongkarn Triumkarn Rongrab Karn Kluan-jai Kong Rang-ngarn Su Karn Pen Prachakom ASEAN.** (In Thai) **(Preparation for Flow of Labour in the ASEAN Community).** Bangkok: Office of the Permanent Secretary.
- Foreign Workers Administration Office. (2017). **Sathanakarn Rang-ngarn Tang Dao Klum Prathet Asean (9 Prathet).** (In Thai) **(Situation of Alien Workers in ASEAN (9 Countries).** Warasarn Sathiti Chamnuan Rang-ngarn Tang Doa Klum Prathet ASEAN Thee Dai Rab Anu-yard Tam-ngarn (Journal of Registered Alien Workers Statistics in ASEAN), June, 1-4.
- Kananurak, Mallika. (2004). **Chittawittaya Karn Sue-sarn Kong Manud.** (In Thai) **(Psychology in Human Communication).** Bangkok: Odian Store.
- Loosemore, M. and Lee, P. (2002). **Communication problems with ethnic minorities in the construction industry.** International Journal of Project Management, 20, 517-524.
- Ministry of Labour. (2015). **Sathanakarn Lae Karn Turn Pai Dan Rang-ngarn.** (In Thai) **(Situation of Workers and Warning 2015).** Bangkok: Ministry of Labour.
- Mowery, C. (2008). **Consequences of the English-Spanish Language Barrier in the Construction Industry.** Master of Architectural Engineering, The Pennsylvania State University.
- Pilun-Owad, Orawan. (2006). **Karn Sue-sarn Pur Karn Nom-now Chai.** (In Thai) **(Persuasive Communication)** (4th ed.). Bangkok: Chulalongkorn University.
- **Pra Rajabanyat Karn Tam-ngarn Kong Kon Tang Dao B.E.2551.** (In Thai) **(Alien Working Act B.E.2551),** Vol. 125, Section 37 Kor (2008).
- Rajapongsa, Punrop. (November 4, 2014). **Rang-ngarn Rai Phee-mue Kue Phu Sang Chart Sang ASEAN.** (In Thai) **(Unskilled Labours are the Founder of the Nation and ASEAN),** Bangkokbiznews.
- Royal Institute. (Eds.) (2012). **Pojananukrom Chabab Rajabandittayasatharn B.E. 2012.** (In Thai) **(Royal Institute Dictionary).** Bangkok: Nanmeebooks Publications.
- Satawatin, Parama. (2008). **Karn Suesarn Muanchon.** (In Thai) **(Mass Communication: Process and theory)** (2nd ed.), Bangkok: Parbpim Printing.

- Surasonthi, Kitima. (2005). **Kwam-roo Tang Karn Sue-sarn**. (In Thai) **(Knowledge of Communication)**. Bangkok: Faculty of Journalism and Mass Communication, Thammasat University.
- Vázquez, R.F. and Stalnaker, C.K. (2004). **Latino Workers in the Construction Industry, Overcoming the Language Barrier Improves Safety**. Professional Safety, June, 24-28.
- Vitayaudom, Wichian. (2008). **Karn Sue-sarn Tang Dhurakij**. (In Thai) **(Business Communication)**. Bangkok: Thanathat Printing.