

## บทที่ 5

### สรุป อภิปราย และข้อเสนอแนะ

จากการวิจัยเรื่อง "ลักษณะการสื่อสารต่างวัฒนธรรมขององค์กรต่างชาติที่ไม่แสวงผลกำไรที่ทำงานเกี่ยวข้องกับผู้ลี้ภัย" มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาลักษณะการสื่อสารต่างวัฒนธรรมขององค์กรต่างชาติที่ไม่แสวงผลกำไรที่ทำงานเกี่ยวข้องกับผู้ลี้ภัยถึงการสื่อสารระหว่างองค์กรที่ทำงานร่วมกัน ลักษณะการสื่อสารต่างวัฒนธรรมระหว่างเจ้าหน้าที่ไทยและเจ้าหน้าที่ต่างชาติที่ทำงานร่วมกัน และปัญหาการสื่อสารต่างวัฒนธรรมระหว่างเจ้าหน้าที่ไทยและเจ้าหน้าที่ต่างชาติที่ให้ความรู้ด้านต่างๆกับผู้ลี้ภัย รวมทั้งศึกษาปัญหาและอุปสรรคของการสื่อสารต่างวัฒนธรรมของการสื่อสารต่างวัฒนธรรมระหว่างกลุ่มต่างๆ

รูปแบบการวิจัยเป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยมีวิธีการเก็บข้อมูลประชากรแบบเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) และการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenient Sampling)

จากการวิเคราะห์ข้อมูลดังกล่าว ผู้วิจัยสามารถสรุปผลการวิจัย การอภิปรายผลการวิจัยและข้อเสนอแนะได้ดังต่อไปนี้

#### สรุปผลการวิจัย

ปัญหาคำวิจัยข้อที่ 1 : ลักษณะการสื่อสารต่างวัฒนธรรมขององค์กรต่างชาติที่ไม่แสวงผลกำไรที่ทำงานเกี่ยวข้องกับผู้ลี้ภัยว่ามีลักษณะอย่างการสื่อสารระหว่างองค์กรอย่างไร?

1. องค์กรที่ทำงานร่วมกับสำนักงานข้าหลวงใหญ่ผู้ลี้ภัยแห่งสหประชาชาติ (United Nations High Commissioner for Refugees-UNHCR)

ในการศึกษาวิจัยถึงลักษณะการสื่อสารต่างวัฒนธรรมขององค์กรต่างชาติที่ไม่แสวงผลกำไรที่

แสวงผลกำไรที่ทำงานเกี่ยวข้องกับผู้ลี้ภัยนั้น มีองค์กรที่ทำงานด้านผู้ลี้ภัยร่วมกับ UNHCR แบ่งได้เป็น 4 ประเภท ดังต่อไปนี้

- ♣ หน่วยงานของรัฐบาลไทย (Royal Thai Government-RTG) อันประกอบไปด้วย สภาความมั่นคงแห่งชาติ, กระทรวงมหาดไทย, กระทรวงกลาโหม, กระทรวงการต่างประเทศและสำนักงานตำรวจแห่งชาติ
- ♣ องค์กรพัฒนาเอกชน อันประกอบไปด้วย องค์กรที่เป็นสมาชิกของคณะกรรมการประสานงานองค์การช่วยเหลือผู้ลี้ภัยในประเทศไทย (Committee For Co-Ordination of Services To Displaced Persons In Thailand) 17 องค์กร เป็นการรวมตัวขององค์กรต่างชาติในการดำเนินงานเรื่องผู้ลี้ภัยและเป็นองค์กรหลักที่มีบทบาทสำคัญในการติดต่อประสานงานรวมทั้งให้ความช่วยเหลือผู้ลี้ภัย นอกจากนั้นแล้วยังมีองค์กรพัฒนาเอกชนอื่นอีก 27 องค์กร ซึ่งองค์กรอื่น ๆ นั้นอาจไม่ได้ทำในประเด็นเรื่องผู้ลี้ภัยในประเทศไทยโดยตรง แต่จะให้ความช่วยเหลือในด้านอื่นๆ เกี่ยวกับบุคคลต่างด้าว เป็นต้น
- ♣ องค์กรระหว่างประเทศ อันได้แก่ IOM, WHO, UNICEF, UNESCO, UNDP และ ILO
- ♣ สถานทูต

## 2. รูปแบบความสัมพันธ์และลักษณะงานที่ทำร่วมกัน

♣ ความสัมพันธ์และลักษณะงานที่ทำร่วมกันระหว่างหน่วยงานรัฐบาลไทยกับสำนักงานข้าหลวงใหญ่ผู้ลี้ภัยแห่งสหประชาชาติ

- ตรวจสอบและติดตามพฤติกรรมของรัฐบาลไทย
- ให้คำปรึกษารัฐบาลไทยในด้านต่างๆ เกี่ยวกับประเด็นผู้ลี้ภัย
- ช่วยดูแลชายแดนและผู้อพยพตามแนวชายแดน
- ประสานงานและใกล้ชิดกับภาครัฐไม่ให้ผลักดันผู้ลี้ภัยกลับ
- ร่วมตรวจสอบคุณสมบัติและความเหมาะสมของผู้ลี้ภัย
- แจงและรายงานจำนวนผู้ลี้ภัยต่อทางการไทย

- จัดระเบียบผู้ลี้ภัย
- แบ่งเบาภาระของรัฐบาลไทยในการดูแลผู้ลี้ภัย
- ทำงานร่วมกันในการส่งผู้ลี้ภัยกลับประเทศและเดินทางไปประเทศที่ 3
- เป็นสักขีพยานให้กับรัฐบาลไทยในเวทีโลก

อีกทั้งรัฐบาลยังได้กำหนดบทบาทให้แต่ละหน่วยงานของรัฐมีหน้าที่รับผิดชอบในประเด็นเรื่องผู้ลี้ภัยแตกต่างกันไป เพื่อให้สามารถดำเนินการแก้ไขและช่วยเหลือผู้ลี้ภัยในประเทศไทยได้อย่างเหมาะสมโดยได้อาศัยและประสานงานร่วมกับ UNHCR

✦ ความสัมพันธ์และลักษณะงานที่ทำร่วมกันระหว่างองค์กรพัฒนาเอกชนกับสำนักงานข้าหลวงใหญ่ผู้ลี้ภัยแห่งสหประชาชาติ

สำหรับองค์กรพัฒนาเอกชนนั้นมีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งในการช่วยเหลือผู้ลี้ภัยในด้านต่างๆ ซึ่ง บางเรื่อง UNHCR ไม่ได้มีส่วนเกี่ยวข้องและไม่สามารถที่จะยื่นความช่วยเหลือให้ได้ การเข้ามาทำงานของ NGOs นั้นได้ว่าเป็นการช่วยแบ่งเบาภาระการทำงานของ UNHCR ด้วยในประเด็นผู้ลี้ภัย แต่ถึงแม้จะมีการทำงานร่วมกันสม่ำเสมอระหว่าง UNHCR กับ NGOs แต่ UNHCR ก็ไม่มีอำนาจในการบังคับการทำงานของ NGOs และแต่ละ NGOs ก็มีหน้าที่แตกต่างกันไปในการให้ความช่วยเหลือผู้ลี้ภัย โดยแบ่งงานการให้ความช่วยเหลือเป็น 3 ด้านใหญ่ๆ คือ ด้านการแพทย์และการสาธารณสุข, การศึกษาและด้านอาหารที่พักพิง สำหรับองค์กรพัฒนาเอกชนต่างชาติได้มีการรวมกลุ่มกันเป็นคณะกรรมการประสานงานองค์การช่วยเหลือผู้ลี้ภัยแห่งประเทศไทย (CCSDPT) โดยเป็นองค์กรที่อยู่ในรูปเครือข่ายการติดต่อของกลุ่ม NGOs ซึ่งมีการประชุมเพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลและพิจารณาประเด็นต่าง ๆ เกี่ยวกับชายแดนพม่ากันเป็นประจำ CCSDPT ร่วมมือกันเพื่อแสดงเรื่องราวที่สมาชิกให้ความสนใจต่อรัฐบาลไทย องค์กรนานาชาติ และ สถานทูต

✦ ความสัมพันธ์และลักษณะงานที่ทำร่วมกันระหว่างองค์กรระหว่างประเทศกับสำนักงานข้าหลวงใหญ่ผู้ลี้ภัยแห่งสหประชาชาติ

มีบทบาทในการให้ความช่วยเหลือ UNHCR ในเรื่องที่ไม่ได้อยู่ในพันธกิจและไม่สามารถช่วยเหลือได้ของ UNHCR ทั้งในด้านการเตรียมความพร้อมผู้ลี้ภัยไปประเทศที่ 3 จัดอบรมทางวัฒนธรรม

งานด้านการศึกษาให้กับผู้ลี้ภัย การจัดหาอาหารและงานอนามัย การพัฒนาชุมชน การอบรมอาชีพให้กับผู้ลี้ภัย เป็นต้น

❖ ความสัมพันธ์และลักษณะงานที่ทำร่วมกันระหว่างสถานทูตกับสำนักงานข้าหลวงใหญ่ผู้ลี้ภัยแห่งสหประชาชาติ

UNHCR ทำหน้าที่ในการดำเนินเรื่องติดต่อประสานงานกับสถานทูตในการรับผู้ลี้ภัยไปตั้งถิ่นฐานในประเทศที่ 3 ซึ่งสถานทูตจะทำหน้าที่สัมภาษณ์ผู้ลี้ภัย

### 3. ลักษณะและช่องทางการสื่อสารระหว่างองค์กร

❖ ลักษณะและช่องทางการสื่อสารระหว่างรัฐบาลไทยกับสำนักงานข้าหลวงใหญ่ผู้ลี้ภัยแห่งสหประชาชาติ

ได้มีการพบปะหารือกันระหว่างเจ้าหน้าที่ของทั้ง 2 ฝ่ายในระดับเจ้าหน้าที่ระดับสูงที่เกี่ยวข้องกับการกำหนดนโยบายและเจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการ ตั้งแต่การเข้ามาของผู้ลี้ภัย การกำหนดสถานภาพของผู้ลี้ภัย การอาศัยอยู่ในประเทศไทยจนถึงการเดินทางกลับประเทศต้นทางและไปประเทศที่ 3 ของผู้ลี้ภัย รวมทั้งการจัดการสัมมนาร่วมกันระหว่าง เจ้าหน้าที่ด้วยตนเอง โดย UNHCR จะจัดขึ้นอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง จัดโดย UNHCR อีกทั้งยังมาการมีการแลกเปลี่ยนเอกสารที่เป็นข้อมูลสำคัญระหว่างกัน

❖ ลักษณะและช่องทางการสื่อสารระหว่างองค์กรพัฒนาเอกชนกับสำนักงานข้าหลวงใหญ่ผู้ลี้ภัยแห่งสหประชาชาติ

มีการพบปะหารือระหว่างเจ้าหน้าที่ที่ทำงานร่วมกันทั้งเจ้าหน้าที่ระดับสูงที่กำหนดนโยบายและเจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการในพื้นที่ รวมทั้งจัดการประชุมร่วมกันทุกเดือน จัดโดยคณะกรรมการประสานงานองค์การช่วยเหลือผู้ลี้ภัยแห่งประเทศไทย (CCSDPT) ในกรุงเทพมหานคร รวมทั้งการประชุมในแต่ละพื้นที่ที่จัดขึ้นเดือนละ 1 ครั้งเช่นกัน

นอกจากนั้นแล้วรัฐบาลไทยกับองค์กรพัฒนาเอกชนต่างชาติยังได้มีการทำงานร่วมกันเป็นประจำ ทั้งในด้านของการให้ความช่วยเหลือผู้ลี้ภัย เช่น ที่สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง ก็จำเป็นต้องให้องค์กรพัฒนาเอกชนต่างชาติเข้ามาทำงานภายใน เพราะหน่วยงานมีข้อจำกัดในการให้ความช่วยเหลือ เช่น ในการประสานงานไปยังประเทศต่างๆ สงเคราะห์ด้านการเจ็บป่วย การอำนวยความสะดวกและติดต่อประสานงานในการเดินทางกลับประเทศ รวมทั้งจัดกิจกรรมต่างๆ เพื่อลดความตึงเครียดของผู้ต้องขังภายใน อีกทั้งยังช่วยในการสะท้อนปัญหาให้กับหน่วยงานรัฐได้ทราบ เป็นต้น

สำหรับหน่วยงานรัฐอื่นๆ ได้ให้องค์กรพัฒนาเอกชนต่างชาติเข้ามาทำงานให้ความช่วยเหลือร่วมกัน เนื่องจากงานหรือกิจกรรมบางอย่างรัฐไม่ได้ให้การสนับสนุนหรือมีเจ้าหน้าที่ที่ทำงานให้ความช่วยเหลือโดยเฉพาะ ขาดเจ้าหน้าที่ที่มีความเชี่ยวชาญ เช่น การให้คำปรึกษาแก่ผู้ลี้ภัย การศึกษา การฝึกอบรมอาชีพ กิจกรรมสันทนาการ การดูแลเด็ก รวมทั้งงานด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวกับเรื่องผู้ลี้ภัย เป็นต้น

♣ ลักษณะและช่องทางการสื่อสารระหว่างองค์กรระหว่างประเทศกับสำนักงานข้าหลวงใหญ่ผู้ลี้ภัยแห่งสหประชาชาติ

เจ้าหน้าที่ระดับสูงประสานงานในการดำเนินนโยบาย ส่วนเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานทำงานร่วมกันในส่วนที่องค์กรเหล่านี้สามารถให้ความช่วยเหลือได้

♣ ลักษณะและช่องทางการสื่อสารระหว่างสถานทูตกับสำนักงานข้าหลวงใหญ่ผู้ลี้ภัยแห่งสหประชาชาติ

ติดต่อประสานงานในการดำเนินเรื่องเพื่อให้ผู้ให้ผู้ลี้ภัยเดินทางไปตั้งถิ่นฐานในประเทศที่ 3

ปัญหานำวิจัยข้อที่ 2 : ลักษณะการสื่อสารต่างวัฒนธรรมระหว่างเจ้าหน้าที่ไทยและเจ้าหน้าที่ต่างชาติที่ทำงานร่วมกันเป็นอย่างไร ?

1. เจ้าหน้าที่ที่ทำงานร่วมกันในองค์กร

เจ้าหน้าที่ที่ทำงานร่วมกันมีทั้งเจ้าหน้าที่ไทย เจ้าหน้าที่ตะวันตกและเจ้าหน้าที่พม่า เจ้าหน้าที่พม่าที่เข้ามาทำงานส่วนใหญ่ทำหน้าที่เป็นล่ามและช่วยในเรื่องเอกสาร รวมทั้งช่วยในการติดต่อผู้ลี้ภัย สำหรับเจ้าหน้าที่พม่าก็มีหลายเชื้อชาติไม่ว่าจะเป็นเจ้าหน้าที่พม่าเชื้อสายมอญ กะเหรี่ยง คะเรนนี่ เพื่อให้สามารถเข้าถึงผู้ลี้ภัยได้หลายกลุ่ม

## 2. รูปแบบความสัมพันธ์และลักษณะงานที่ทำร่วมกัน

เจ้าหน้าที่ไทยและเจ้าหน้าที่ต่างชาติต่างทำงานร่วมกันในทุกขั้นตอนของการให้ความช่วยเหลือผู้ลี้ภัย โดยลักษณะของการทำงานร่วมกันมีทั้งการให้ความรู้และการให้ความช่วยเหลือผู้ลี้ภัย เป็นต้น ลักษณะของความสัมพันธ์นั้นในองค์กรจำเป็นต้องมีเจ้าหน้าที่เฉพาะที่จะติดต่อสื่อสารกับหน่วยงานภาครัฐ นอกจากนั้นแล้วเจ้าหน้าที่ที่ทำงานส่วนใหญ่ในองค์กรเป็นคนไทยการเข้าใจและเรียนรู้วัฒนธรรมไทยในสายตาของเจ้าหน้าที่ต่างชาติหลายคนจึงมองว่าจะช่วยให้องค์กรบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ องค์กรหลายแห่งมีการสร้างปฏิสัมพันธ์ร่วมกันระหว่างเจ้าหน้าที่ เช่น การจัดการฝึกอบรมวัฒนธรรม, การจัดการสัมมนา เป็นต้น

## 3. ช่องทางการสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่

ช่องทางในการติดต่อสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่ที่ทำงานร่วมกันนั้นจะผ่านการประชุมด้วยกัน ดังนี้ คือ การประชุมเพื่อข่าวสาร (Information Conference) การประชุมเพื่อแก้ปัญหา (Problem-solving Conference) การประชุมเพื่อตัดสินใจ (Decision-making Conference) และการประชุมเพื่อการฝึกอบรม (Training Conference) โดยมีการพบปะประชุมกันทั้งระหว่างองค์กรและภายในองค์กรของเจ้าหน้าที่ที่ทำงานเกี่ยวข้องกับผู้ลี้ภัย

ปัญหานำวิจัยข้อที่ 3 : ลักษณะการสื่อสารต่างวัฒนธรรมระหว่างเจ้าหน้าที่ไทยและเจ้าหน้าที่ต่างชาติในการสื่อสารกับผู้ลี้ภัยเป็นอย่างไร?

### 1. ผู้ลี้ภัยที่อยู่ภายใต้การดูแลและช่วยเหลือของ UNHCR

สำหรับผู้ลี้ภัยที่อยู่ภายใต้การดูแลและช่วยเหลือ แบ่งได้ออกเป็น 2 กลุ่ม ดังนี้

กลุ่มที่ 1 นักศึกษาพม่า อยู่ภายใต้การดูแลของกระทรวงมหาดไทยและถูกกำหนดให้เป็นบุคคลในความห่วงใย POC (Person of Concern) ของ UNHCR

กลุ่มที่ 2 กลุ่มที่แสวงหาแหล่งพักพิงและผู้ลี้ภัยในกรุงเทพฯ

## 2. รูปแบบความสัมพันธ์และลักษณะการทำงาน

โอกาสในการติดต่อสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้ลี้ภัยแบ่งเป็น 2 ด้าน คือการให้ความรู้และการให้ความช่วยเหลือ โดยในการให้ความรู้นั้นแบ่งได้เป็นการให้ความรู้ด้านวัฒนธรรม, ด้านวิชาการ, ด้านวิชาชีพ, ด้านกฎหมายและสิทธิต่างๆและด้านการแพทย์และการสาธารณสุขเบื้องต้น สำหรับในการให้ความช่วยเหลือระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้ลี้ภัยแบ่งได้เป็นการให้ความช่วยเหลือด้านอาหาร, ด้านการแพทย์และการสาธารณสุขเบื้องต้น, ด้านที่พักพิง, ด้านการเงินและช่วยเหลือในการตั้งถิ่นฐานไปประเทศที่ 3 ซึ่งเจ้าหน้าที่ไทยและเจ้าหน้าที่ต่างชาติต่างก็มีบทบาทในการให้ความรู้และความช่วยเหลือ สำหรับเจ้าหน้าที่พม่ามีบทบาทสำคัญในการช่วยสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้ลี้ภัย

## 3. ลักษณะและช่องทางการสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้ลี้ภัย

รูปแบบและช่องทางการสื่อสาร แบ่งได้เป็นการสื่อสารระหว่างบุคคล, การสื่อสารภายในกลุ่ม, การสื่อสารต่อนักกลุ่ม นอกจากนั้นแล้วยังใช้สื่ออื่นๆ ในการเผยแพร่ความรู้ต่อผู้ลี้ภัย เช่น รูปภาพ, เอกสารประกอบการบรรยาย, วิดีโอเทป, ยกตัวอย่างเหตุการณ์, ฟังเพลง เต็มรับ, การสาธิต เป็นต้น ซึ่งส่วนใหญ่เจ้าหน้าที่ไทยมีโอกาสในการติดต่อสื่อสารกับผู้ลี้ภัยมากกว่าเจ้าหน้าที่ต่างชาติ ในที่นี้ไม่รวมคำถามที่มีโอกาสในการแปลเพื่อการสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้ลี้ภัย อีกทั้งเจ้าหน้าที่ไทยจะมีความเข้าใจวัฒนธรรมประเพณีของผู้ลี้ภัยได้ง่ายกว่าเจ้าหน้าที่ตะวันตก

ปัญหานำวิจัยข้อที่ 4 : ปัญหาและอุปสรรคของการสื่อสารต่างวัฒนธรรมของระหว่างกลุ่มต่างๆ มีอะไรบ้าง ?

### 1. ปัญหาและอุปสรรคของการสื่อสารต่างวัฒนธรรมระหว่างองค์กร

1.1 ปัญหาการสื่อสารต่างวัฒนธรรมระหว่างสำนักงานข้าหลวงใหญ่ผู้ลี้ภัยแห่งสหประชาชาติกับรัฐบาลไทย

## 1) ปัญหาด้านความรู้และการรับรู้

### ❖ นโยบาย

สำหรับด้านนโยบายนั้นสามารถแบ่งออกได้เป็น 3 ด้าน โดยแบ่งเป็น

- ด้านการต่างประเทศ
- ด้านการออกบัตร
- ด้านการส่งผู้ลี้ภัยกลับเข้าศูนย์พักพิง

จากผลการวิจัยพบว่าถึงแม้ว่าทั้งรัฐบาลไทยและ UNHCR จะได้ทำข้อตกลงร่วมกันในการให้ความช่วยเหลือผู้ลี้ภัย แต่ทั้งสององค์กรต่างก็ยังคงดำเนินงานตามนโยบายที่องค์กรได้ตั้งไว้ ซึ่งบางครั้งเป้าหมายของนโยบายก็มีความขัดแย้งกัน จึงนำไปสู่ปัญหาในการทำงานร่วมกัน โดยรัฐบาลไทยมีนโยบายส่งเสริมความสัมพันธ์ระหว่างประเทศเพื่อนบ้าน การให้ความช่วยเหลือผู้ลี้ภัยอาจทำให้ประเทศเพื่อนบ้านมองได้ว่าประเทศไทยให้การสนับสนุนกองกำลังชนกลุ่มน้อยที่ต่อต้านรัฐบาลและเกรงว่าจะกระทบปัญหาความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ อีกทั้งยังคำนึงถึงปัญหาความมั่นคงภายในประเทศเป็นสำคัญ ถึงอย่างไรแล้วรัฐบาลไทยก็ไม่ได้มีนโยบายผลักดันผู้ลี้ภัยให้ออกนอกราชอาณาจักรไทยแต่ในฝ่ายปฏิบัติของรัฐบาลกลับมีการผลักดันผู้ลี้ภัยโดยใช้กระบวนการทางจิตวิทยา ส่วนทาง UNHCR มีนโยบายในการให้ความช่วยเหลือและคุ้มครองผู้ลี้ภัยและไม่มีนโยบายสนับสนุนให้รัฐบาลประเทศแรกรับผลักดันผู้ลี้ภัยกลับประเทศต้นทาง อีกทั้งในปัจจุบันรัฐบาลกำหนดให้ผู้ลี้ภัยทั้งหมดกลับเข้าไปอยู่ในศูนย์พักพิงชั่วคราวตามแนวชายแดนตั้งแต่วันที่ 1 เมษายน พ.ศ.2548 ซึ่งเรื่องนี้มององค์กรต่างชาติให้ความเห็นว่าผู้ลี้ภัยมีความเสี่ยงต่อการถูกโจมตีของกองกำลังทหาร อีกทั้งการบริการและสภาพชีวิตความเป็นอยู่ในศูนย์พักพิงชั่วคราวนั้นยังไม่มีความพร้อมและมีสุขอนามัยดีเพียงพอ

### ❖ การตีความหมายคำว่า "ผู้ลี้ภัย"

ประเทศไทยไม่มีการใช้คำว่าผู้ลี้ภัย จุดนี้อาจทำให้มองว่าประเทศไทยไม่มีเจตนาในการจะให้ความช่วยเหลือบุคคลเหล่านี้ตามหลักมนุษยธรรม

สำหรับในประเทศไทย รัฐบาลไทยไม่ได้ให้ความจำกัดความหมายของคำว่าผู้ลี้ภัย มีเพียงแต่ผู้



หนีภัยจากการสู้รบ เนื่องจากไม่ได้ร่วมลงนามในอนุสนธิสัญญาค.ศ.1951 และยังคงใช้พ.ร.บ.คนเข้าเมืองพ.ศ.2522 รวมทั้ง พ.ร.บ.สัญชาติพ.ศ.2518 ซึ่งไม่ได้มีเกี่ยวข้องกับเรื่องผู้ลี้ภัยโดยตรงดังนั้นจึงไม่สามารถใช้กฎหมายใดระบุได้ว่าบุคคลใดควรได้รับสถานภาพเป็นผู้ลี้ภัย อีกทั้งในการให้ความช่วยเหลือผู้ลี้ภัยหรือผู้หนีภัยจากการสู้รบในประเทศไทยนั้นได้ให้ตามหลักมนุษยธรรม แต่จุดนี้ก็อาจทำให้มองได้ว่าประเทศไทยไม่ได้มีเจตนาในการที่จะให้ความช่วยเหลือบุคคลเหล่านี้อย่างแท้จริง แต่เหตุผลที่รัฐบาลไม่ต้องการให้มีคำว่าผู้ลี้ภัยเนื่องด้วยเหตุผลหลายประการทั้งเกรงว่าจะมีแทรกแซงการทำงานของรัฐ,ต้องรับภาระในการดูแลผู้ลี้ภัยซึ่งมีค่าใช้จ่ายสูง อีกทั้งจะเป็นการเปรียบเทียบระหว่างสภาพชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนไทยบริเวณใกล้เคียงกับผู้ลี้ภัยได้ เป็นต้น

#### ❖ ขอบเขตและความหมายสิทธิมนุษยชน

UNHCR กับรัฐบาลไทยต่างมีขอบเขตของคำว่าผู้ลี้ภัยแตกต่างกัน

UNHCR เป็นองค์กรด้านมนุษยธรรมเน้นการให้ความช่วยเหลือและคุ้มครองผู้ลี้ภัย มองว่ารัฐบาลไทยจำกัดสิทธิเสรีภาพ การแสดงออก การกักขังผู้ลี้ภัยภายในสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง (สวนพลู) จำกัดการให้ความช่วยเหลือผู้ลี้ภัยในประเทศไทย อีกทั้งต้องการให้ผู้ลี้ภัยกลับเข้าสู่ศูนย์พักพิงทั้งหมดและสภาพภายในศูนย์ที่มีสภาพความเป็นอยู่อย่างแออัดอาจส่งผลให้ผู้ที่อยู่ภายในศูนย์เกิดความตึงเครียด ซึ่งไม่สามารถส่งเสริมต่อการสร้างสุขอนามัยและการศึกษา เป็นต้น และสนับสนุนให้ประเทศไทยลงนามในอนุสนธิสัญญาปี 1951 อีกทั้งยังจัดลำดับสิทธิมนุษยชนในประเทศไทยว่าอยู่ในข่ายละเมิดสิทธิมนุษยชน

#### ❖ บทบาท

รัฐบาลไทยมองว่า UNHCR เข้ามามีบทบาทในการจัดการและออกคำสั่ง

ถึงแม้ว่ารัฐบาลไทยมีจะให้ UNHCR เข้ามามีบทบาทในการเป็นสักขีพยานรับรองความโปร่งใสของรัฐบาลและช่วยเหลือรัฐบาลไทยในการแก้ไขปัญหาผู้ลี้ภัย แต่ไม่ต้องการให้ UNHCR เข้ามามีหน้าตาในการปฏิบัติ อีกทั้งรัฐบาลมีความรู้สึกที่ว่า UNHCR เข้ามามีบทบาทในการจัดการและออกคำสั่งกับรัฐบาลและเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานจึงสร้างความไม่พอใจในบทบาทหน้าที่ในการปฏิบัติงานของ UNHCR ในประเทศไทย

## 2) ปัญหาด้านทัศนคติและความรู้สึก

### ❖ ปัญหาด้านทัศนคติของรัฐบาลต่อผู้ลี้ภัย

รัฐบาลมองว่าผู้ลี้ภัยก่อให้เกิดปัญหาต่างๆในประเทศ

การเข้ามาของผู้ลี้ภัยนอกจากจะทำให้รัฐบาลต้องใช้งบประมาณในการดูแลแล้ว ผู้ลี้ภัยอีกมากที่ก่อให้เกิดปัญหาต่อประเทศไทยไม่ว่าจะเป็นปัญหาด้านความมั่นคง ปัญหาเศรษฐกิจ ปัญหาสังคมวัฒนธรรมและปัญหาสิ่งแวดล้อม ก่อให้เกิดภาพลบที่มีต่อผู้ลี้ภัยนำมาซึ่งการจัดระเบียบผู้ลี้ภัย อีกทั้งรัฐบาลก็ไม่ได้ให้ความช่วยเหลือผู้ลี้ภัยมากนัก เนื่องจากไม่ต้องการให้ปัจจัยดึงดูดให้หลบหนีเข้ามาในประเทศไทย แต่ UNHCR มองว่ารัฐบาลผลกระทบหน้าที่ในการให้ความช่วยเหลือผู้ลี้ภัยทั้งในการสนับสนุนงบประมาณและบุคลากรให้กับ UNHCR ทั้งหมดฝ่ายเดียว

## 3) ปัญหาด้านพฤติกรรม

### ❖ ลักษณะการทำงานของแต่ละองค์กร

ทั้ง UNHCR และรัฐบาลไทยต่างมีรูปแบบและลักษณะการทำงานที่แตกต่างกัน

หน่วยงานรัฐบาลไทยยังคงมีลักษณะการทำงานที่เน้นสายการบังคับบัญชาและมีลักษณะการทำงานเป็นขั้นเป็นตอนมีพิธีรีตอง ดังนั้นในการที่จะติดต่อประสานงานจำเป็นต้องไปตามลำดับชั้นการบังคับบัญชา อีกทั้งการทำงานก็ขึ้นอยู่กับนโยบายซึ่งเปลี่ยนไปตามแต่ละรัฐบาล UNHCR หรือหน่วยงานต่างชาติที่ประสานงานด้วยจำเป็นต้องทำความเข้าใจกับลักษณะการทำงานของไทยและติดตามการเปลี่ยนแปลงในแต่ละรัฐบาล

### ❖ ความสัมพันธ์

ความสัมพันธ์ดูเป็นไปในลักษณะการประนีประนอม แต่ในทางปฏิบัติจริงแล้วยังคงมีปัญหาในความสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหน้าที่ที่ทำงานร่วมกันอยู่บ้าง

ในความสัมพันธ์ร่วมกันระหว่างรัฐบาลไทยกับ UNHCR รัฐบาลมีท่าทีที่แข็งกร้าวต่อ UNHCR ในการทำงานให้ความช่วยเหลือผู้ลี้ภัยในประเทศไทยมองว่าประเทศไทยมีอธิปไตยและไม่ต้องการให้องค์กรระหว่างประเทศเข้ามาก้าวล่วงการทำงานของรัฐบาลไทย แต่สิ่งที่ช่วยในการให้ความสัมพันธ์ในการทำงานระหว่างรัฐบาลไทยกับ UNHCR คือการสร้างความสัมพันธ์ส่วนตัวระหว่างเจ้าหน้าที่ของแต่ละองค์กร

## 1.2 ปัญหาการสื่อสารต่างวัฒนธรรมระหว่างสำนักงานข้าหลวงใหญ่ผู้ลี้ภัยแห่งสหประชาชาติกับองค์กรพัฒนาเอกชนต่างชาติ

สำหรับในการทำงานร่วมกันระหว่าง UNHCR กับองค์กรพัฒนาเอกชนต่างชาตินั้น สิ่งที่พบคือเรื่องของทัศนคติซึ่งเจ้าหน้าที่ UNHCR บางส่วนมองว่า NGOs บางองค์กร มีวาระซ่อนเร้น (hidden agenda) แอบแฝงอยู่ในการให้ความช่วยเหลือ อาจอยู่ในรูปการได้รับการสนับสนุนจากต่างชาติ หรือบางแห่งถ้าไม่มีผู้ลี้ภัยทำงานร่วมด้วยงานก็จะหมดไป หรือบางองค์กรพยายามทำหน้าที่ให้ทัดเทียมกับการทำงานของ UNHCR ในการให้ความช่วยเหลือผู้ลี้ภัย ซึ่งไม่อยู่ในความสามารถที่ NGOs จะสามารถทำได้

สำหรับการสื่อสารระหว่างหน่วยงานภาครัฐกับ NGOs ปัญหาและอุปสรรคมีทั้งช่องทางในการสื่อสารเพราะหน่วยงานไทยมีลักษณะการดำเนินงานที่ช้า เป็นขั้นเป็นตอน มีพิธีรีตอง บางครั้งจำเป็นต้องเข้าพบแลกเปลี่ยนปรึกษาหารือกับเจ้าหน้าที่ระดับสูงของหน่วยงานนั้นแบบเผชิญหน้าเพื่อให้เรื่องนั้นๆ ดำเนินการคล่องตัวขึ้น เช่น การเข้าพบรัฐมนตรีโดยตรง เป็นต้น ซึ่งสำหรับองค์กร NGOs การสื่อสารระหว่างองค์กรมักจะสื่อสารผ่านใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) ในการติดต่อสื่อสาร นอกจากนั้นแล้วองค์กรพัฒนาเอกชนไม่เห็นด้วยกับการที่รัฐบาลไทยไม่ได้มีการจัดหาที่อยู่ให้กับผู้ลี้ภัยชาวไทยใหญ่ที่ได้รับความเดือดร้อนด้วยเช่นกัน แต่กลับไม่ได้รับความช่วยเหลือเหมือนกับผู้ลี้ภัยชนชาติอื่นๆ ในพม่าได้รับ

## 2. ปัญหาการสื่อสารต่างวัฒนธรรมระหว่างเจ้าหน้าที่ไทยและเจ้าหน้าที่ต่างชาติ

### 1) ปัญหาด้านความรู้และการรับรู้

สำหรับปัญหาและอุปสรรคด้านความรู้และการรับรู้ระหว่างเจ้าหน้าที่ไทยและเจ้าหน้าที่ต่างชาติดังกล่าวข้างต้นแบ่งเป็น 2 ด้าน คือ ด้านสิทธิมนุษยชนและการเตรียมตัวของเจ้าหน้าที่ต่อการทำงาน โดยเกิดจากการตีความ ความเข้าใจและการรับรู้ที่แตกต่างกัน ซึ่งสิ่งหนึ่งที่มีผลต่อการรับรู้ที่แตกต่างกันคือภาษา เพราะถึงแม้ว่าหลายคนจะสามารถสื่อสารภาษาอังกฤษได้ แต่ยังมีเจ้าหน้าที่ในองค์กรจำนวนไม่น้อยที่ขาดความมั่นใจในการสื่อสาร

## 2) ปัญหาด้านทัศนคติและความรู้สึก

ทั้งเจ้าหน้าที่ไทยและเจ้าหน้าที่ต่างชาติต่างก็มีความคาดหวังต่อการปรับตัวในการทำงานร่วมกันระหว่างคนไทยและคนต่างชาติ แต่เมื่อต่างฝ่ายต่างทำงานร่วมกันแล้วพฤติกรรมไม่ได้เป็นไปตามความคาดหวังล่วงหน้าทำให้เกิดปัญหาต่อกัน ซึ่งอาจลามจนกลายมาเป็นการเกิดอคติต่อกันของแต่ละฝ่าย

## 3) ปัญหาด้านพฤติกรรม

พฤติกรรมที่เป็นปัญหาและอุปสรรคในการทำงานร่วมกันระหว่างเจ้าหน้าที่นั้น แบ่งได้เป็น

- การแบ่งแยกเขา-แยกเรา
- ลักษณะการทำงาน
- ทักษะในการใช้ภาษาและการสื่อสาร

เจ้าหน้าที่ตะวันตกและฟิลิปปินส์มีลักษณะการทำงานแบบอเมริกัน เน้นเป้าหมายของงานเป็นหลัก การเรียนรู้และเข้าใจวัฒนธรรมไทยและคนไทยเป็นเครื่องมือสำคัญในการช่วยบรรลุลักษณะประสงค์ของการทำงาน ส่วนเจ้าหน้าที่ไทยมีลักษณะการทำงานแบบยืดหยุ่น แต่เน้นระบบอาวุโส ชอบสร้างความสัมพันธ์ร่วมกันในการทำงาน หลีกเลี่ยงการเผชิญหน้าและมักไม่ค่อยกล้าแสดงความคิดเห็นต่อหน้าที่ประชุม

เจ้าหน้าที่ไทยมักรวมกลุ่มกันไม่ค่อยมีปฏิสัมพันธ์กับเจ้าหน้าที่ต่างชาติที่ทำงานร่วมกันนอกเวลางาน เว้นแต่เจ้าหน้าที่พม่าที่จะมีการสนทนาจับกลุ่มพูดคุยกันบ้างเล็กน้อย เจ้าหน้าที่หลายคนมีความเห็นว่ายังคงมีการแบ่งแยกในที่ทำงาน เช่น แม้ว่าเจ้าหน้าที่พม่าจะสามารถสื่อสารได้ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษแต่ก็ยังมีความรู้สึกว่าเจ้าหน้าที่ฝรั่งบางคนก็ไม่อยากคุยด้วยเพราะภาษาอังกฤษไม่ดีพอ และเจ้าหน้าที่ไทยก็มักที่จะอยู่ร่วมกับคนไทย, เจ้าหน้าที่ต่างชาติจำนวนไม่น้อยพยายามที่จะฝึกฝนภาษาไทยบางคนเรียนภาษาไทยหรืออยู่เมืองไทยมานานแต่ก็ไม่สามารถที่จะพูดภาษาไทยได้มากเท่าไร เพราะไม่มีโอกาสได้ใช้ภาษาไทยกับเพื่อนร่วมงานหรือบางครั้งเมื่อพูดผิดก็จะถูกหัวเราะ ทำให้ไม่มั่นใจในการสื่อสาร เป็นต้น อีกทั้งเจ้าหน้าที่ไทยมักก็มีความคาดหวังว่าเจ้าหน้าที่ต่างชาติที่เข้ามาทำงานในประเทศไทยจะมีความรู้เกี่ยวกับวัฒนธรรมไทยและประเทศไทย เพราะเห็นว่าเจ้าหน้าที่ต่างชาติ โดยเฉพาะชาวตะวันตกชอบที่อ่านหนังสือเดินทาง ส่วนเจ้าหน้าที่พม่าน่าจะมีความรู้บ้างเพราะว่าเป็นประเทศเพื่อนบ้านกัน

วัฒนธรรมการทำงานขององค์กรพัฒนาเอกชนต่างชาติมีรูปแบบการทำงานแบบอเมริกัน ภายในองค์กรถึงแม้ว่าจะใช้ภาษาอังกฤษเป็นหลักในการสื่อสาร แต่หลายแห่งประสบปัญหาในเรื่องของภาษา เช่น ความไม่มั่นใจในการสื่อสารของเจ้าหน้าที่ที่ไม่ใช่เจ้าของภาษา, เจ้าหน้าที่ต่างชาติต้องการให้มีคนแปลในขณะที่ประชุมเพราะเจ้าหน้าที่ไทยชอบพูดภาษาไทยในขณะที่ประชุม เป็นต้น อีกทั้งเมื่อทำงานร่วมกับคนไทย ซึ่งส่วนใหญ่เป็นจำนวนมากในองค์กรจำเป็นต้องปรับรูปแบบการทำงานให้เข้ากับวัฒนธรรมไทย

นอกจากนั้นแล้วในการทำงานร่วมกับระหว่างเจ้าหน้าที่องค์กรต่างชาติกับเจ้าหน้าที่รัฐนั้น ก็เป็นสิ่งที่น่าสนใจ เนื่องด้วยวัฒนธรรมการทำงานที่แตกต่างกันของทั้งสองฝ่าย อีกทั้งทัศนคติของเจ้าหน้าที่รัฐที่มีต่อการทำงานของเจ้าหน้าที่องค์กรต่างชาติ แต่ถึงอย่างไรแล้วเจ้าหน้าที่รัฐจะยอมรับลักษณะการทำงานของเจ้าหน้าที่องค์กรต่างชาติที่ไม่ใช่องค์กร NGOs เช่น UNHCR, IOM, ICRC เป็นต้น สำหรับเจ้าหน้าที่องค์กรพัฒนาเอกชนต่างชาติเห็นว่าการสร้างสายสัมพันธ์ที่ดีกับเจ้าหน้าที่รัฐจะเอื้อประโยชน์ต่อการทำงานร่วมกันแต่บางคนก็ยังมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อการทำงานของเจ้าหน้าที่รัฐ

นอกเหนือจากนี้ที่กล่าวถึงแล้วเจ้าหน้าที่รัฐบางส่วนมองว่าองค์กรพัฒนาเอกชนต่างชาติดำเนินถึงการให้ความช่วยเหลือผู้ลี้ภัยแต่เพียงอย่างเดียว เช่น การสร้างรั้ว การจัดทำทาง จัดทำเฉพาะบริเวณศูนย์พักพิงเท่านั้น โดยไม่ได้คำนึงถึงชาวบ้านที่อาศัยอยู่บริเวณรอบพื้นที่พักพิงซึ่งมีสภาพที่ยากลำบาก

และได้รับความเดือดร้อนตามแนวชายแดนเช่นกัน เพราะแม้กระทั่งคนไทยที่อยู่ในแผ่นดินไทยยังไม่ได้ ได้รับความช่วยเหลือด้านต่างๆ เท่ากับผู้ลี้ภัยที่ไม่ต้องทำงานและได้รับบริการต่างๆ ส่วนเจ้าหน้าที่ตะวันตกบางคนมองว่าเจ้าหน้าที่รัฐชอบแสวงหาผลประโยชน์จากงานที่ทำ จากผู้ลี้ภัยและมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อคนพม่า

สำหรับภายในองค์กรพัฒนาเอกชนต่างชาติบางแห่งได้จัดให้มีการอบรมทางวัฒนธรรมแก่เจ้าหน้าที่ภายในองค์กรเองเพื่อลดปัญหาความไม่เข้าใจในองค์กร เช่น IRC เคยได้จัดให้มีการฝึกอบรมทางวัฒนธรรมเพื่อให้เจ้าหน้าที่ที่ทำงานร่วมกันเรียนรู้ว่าคนไทย คนพม่า คนตะวันตก ชอบหรือไม่ชอบอะไร ควรปฏิบัติต่อกันอย่างไร เพราะองค์กรมีวัฒนธรรมการทำงานแบบอเมริกัน เจ้าหน้าที่ที่เคยฝึกอบรมมาแล้วจะไม่ได้ฝึกอบรมในครั้งต่อไป แต่ว่าการจัดอบรมนี้ก็ไม่ได้เกิดขึ้นทุกปี ซึ่งหลังจากการฝึกอบรมแล้วแต่ละฝ่ายมีความเข้าใจร่วมกันมากยิ่งขึ้นและมีประโยชน์ต่อการทำงานร่วมกันภายใต้วัฒนธรรมการทำงานแบบอเมริกันแต่อยู่ภายใต้บริบทวัฒนธรรมไทย

### 3. ปัญหาการสื่อสารต่างวัฒนธรรมระหว่างเจ้าหน้าที่ไทยและเจ้าหน้าที่ต่างชาติกับผู้ลี้ภัย

#### 1) ปัญหาด้านความรู้และการรับรู้

สำหรับปัญหาด้านความรู้และการรับรู้ระหว่างเจ้าหน้าที่ไทยและเจ้าหน้าที่ต่างชาติกับผู้ลี้ภัยนั้นเกิดขึ้นมาจากอุปสรรคในด้านภาษาระหว่างกัน เพราะทั้งเจ้าหน้าที่ไทย เจ้าหน้าที่ต่างชาติและผู้ลี้ภัยจำเป็นต้องอาศัยล่ามช่วยแปลในการสนทนาระหว่างกัน บางครั้งทำให้เกิดข้อผิดพลาดในการสื่อสารระหว่างกัน จำเป็นที่เจ้าหน้าที่ต้องมีข้อตกลงในการทำงานของล่ามและตรวจสอบการแปลของล่าม

#### 2) ปัญหาด้านทัศนคติและความรู้สึก

เจ้าหน้าที่ไทยมีความรู้ความเข้าใจผู้ลี้ภัยมากกว่าเจ้าหน้าที่ต่างชาติ เว้นแต่เป็นเจ้าหน้าที่ต่างชาติพม่าหรือเจ้าหน้าที่ที่เป็นผู้ลี้ภัยจะมีความเข้าใจผู้ลี้ภัยสูงและยังสามารถช่วยถ่ายทอดความคิดอ่านของคนเหล่านั้นให้เจ้าหน้าที่ที่ทำงานเกี่ยวข้องได้รับรู้ ส่วนเจ้าหน้าที่ต่างชาติตะวันตกแม้จะมีความมุ่งมั่นตั้งใจสูงในการให้ความช่วยเหลือแต่ก็มีความคาดหวังสูง

### 3) ปัญหาด้านพฤติกรรม

สำหรับปัญหาและอุปสรรคในด้านพฤติกรรมระหว่างเจ้าหน้าที่ไทยและเจ้าหน้าที่ต่างชาติกับผู้ลี้ภัยนั้นแบ่งออกได้เป็น 3 ด้าน

- ความสามารถในการสื่อสารของเจ้าหน้าที่
- ความสามารถในการรับรู้ของผู้ลี้ภัย.
- ปฏิสัมพันธ์

เจ้าหน้าที่ไทยสามารถที่จะสื่อสารกับผู้ลี้ภัยได้ดีกว่าเจ้าหน้าที่ต่างชาติ เพราะไม่ค่อยมีอุปสรรคด้านภาษาและวัฒนธรรมเหมือนเจ้าต่างที่ต่างชาติ แต่ในบางโอกาสเจ้าหน้าที่ต่างชาติสามารถสื่อสารกับผู้ลี้ภัยได้ดีกว่าเจ้าหน้าที่ไทย เช่น เจ้าหน้าที่ต่างชาติชาวพม่าจะสามารถเข้าถึงผู้ลี้ภัยได้มากกว่าเพราะเข้าใจวัฒนธรรมรวมทั้งสิ่งที่ผู้ลี้ภัยได้เผชิญและภาษา เว้นแต่จะติดต่อสื่อสารกับผู้ลี้ภัยชนชาติอื่นๆในพม่าที่ไม่ใช่เชื้อชาติเดียวกัน เป็นต้น นอกจากนั้นแล้วยังขึ้นอยู่กับความสามารถในการรับฟัง การให้คำแนะนำและให้ความรู้ของเจ้าหน้าที่แต่ละคน ซึ่งยังรวมถึงความสามารถในการเข้าใจภาษาและวัฒนธรรมของผู้ลี้ภัยแต่ละกลุ่มของเจ้าหน้าที่ที่ทำการสื่อสาร

ในการติดต่อสื่อสารไปยังผู้ลี้ภัยในเรื่องต่างๆนั้น สิ่งที่มีผลต่อการรับรู้ของผู้ลี้ภัยนั้นมีทั้งค่านิยม ความเชื่อ ทศนคติ วัฒนธรรมของแต่ละชนชาติ ประสบการณ์ในอดีตที่ต้องเผชิญ รวมทั้งลักษณะนิสัย การศึกษาของแต่ละบุคคล นอกจากนี้แล้วยังรวมถึงสถานภาพชายหญิง สถานที่อยู่ของผู้ลี้ภัย เช่น ผู้ลี้ภัยที่อยู่นอกศูนย์มีโอกาสได้สัมผัสและเรียนรู้สังคมแวดล้อมภายนอกสามารถปรับตัวให้เข้ากับสิ่งใหม่ๆได้เร็วกว่าผู้ลี้ภัยที่อยู่ภายในศูนย์ เป็นต้น

เจ้าหน้าที่ไทยจะมีโอกาสในการติดต่อสื่อสารกับผู้ลี้ภัยมากกว่าเจ้าหน้าที่ต่างชาติและมีข้อได้เปรียบหลายอย่างพอสมควรในการสื่อสาร เช่น ใช้ภาษาไทยในการติดต่อสื่อสารเพราะมีผู้ลี้ภัยจำนวนมากพอสมควรเข้าใจภาษาไทย เว้นแต่ผู้ลี้ภัยอย่างเช่นคนกะเหรี่ยงอาจสื่อสารกับเจ้าหน้าที่ตะวันตกหรือต่างชาติที่ใช้ภาษาอังกฤษโดยตรง. เจ้าหน้าที่ไทยเข้าใจวัฒนธรรมความเชื่อของผู้ลี้ภัยมากกว่าเจ้าหน้าที่ตะวันตกหรือบางองค์กรมีเจ้าหน้าที่ไทยเชื้อสายกะเหรี่ยง ไทยใหญ่ ก็ช่วยลดอุปสรรคต่างๆ ในการติดต่อสื่อสารกับผู้ลี้ภัยได้ เป็นต้น สำหรับผู้ลี้ภัยบางคนที่สามารถพูดภาษาอังกฤษได้ดีก็เลือกที่จะสื่อสารกับเจ้าหน้าที่ระดับสูงชาวตะวันตกเพื่ออธิบายปัญหาและความต้องการโดยตรง โดยไม่ผ่านล่ามและเจ้าหน้าที่ไทย แต่ถึงอย่างไรแล้วสิ่งที่เป็นอุปสรรคของเจ้าหน้าที่ตะวันตกในการสื่อสารกับผู้ลี้ภัยคือทัศนคติและความคาดหวังของเจ้าหน้าที่ที่มีต่อผู้ลี้ภัย

จากปัญหาและอุปสรรคของการสื่อสารต่างวัฒนธรรมในระดับต่างๆ สามารถสรุปออกมาได้เป็นตารางดังต่อไปนี้

กลุ่มต่างๆ	ปัญหาที่พบ
1) UNHCR กับ รัฐบาลไทย	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ ปัญหาด้านความรู้และการรับรู้               <ul style="list-style-type: none"> <li>- ด้านนโยบายแบ่งออกเป็น 3 ด้าน คือ ด้านการต่างประเทศ,ด้านการออกบัตรและการส่งผู้ลี้ภัยกลับเข้าสู่ศูนย์พักพิงชั่วคราว</li> <li>- การตีความคำว่า "ผู้ลี้ภัย"</li> <li>- บทบาท</li> </ul> </li> <li>❖ ปัญหาด้านทัศนคติและความรู้สึก               <ul style="list-style-type: none"> <li>- ทัศนคติของรัฐบาลต่อผู้ลี้ภัย</li> <li>- ขอบเขตและความหมายสิทธิมนุษยชน</li> </ul> </li> <li>❖ ปัญหาด้านพฤติกรรม               <ul style="list-style-type: none"> <li>- ลักษณะการทำงานของแต่ละองค์กร</li> <li>- ความสัมพันธ์</li> </ul> </li> </ul>
2) เจ้าหน้าที่ไทยและเจ้าหน้าที่ต่างชาติ	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ ปัญหาด้านความรู้และการรับรู้               <ul style="list-style-type: none"> <li>- ความแตกต่างในการรับรู้และวิธีคิด แบ่งออกได้เป็น</li> </ul> </li> </ul>



กลุ่มต่างๆ	ปัญหาที่พบ
3) เจ้าหน้าที่ไทย/เจ้าหน้าที่ต่างชาติดกับผู้ลี้ภัย	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 2 เรื่องคือเรื่องสิทธิมนุษยชนและการเตรียมตัวของเจ้าหน้าที่ต่อการทำงาน</li> <li>- ภาษา</li> <li>♣ ปัญหาด้านทัศนคติและความรู้สึก <ul style="list-style-type: none"> <li>- ความคาดหวัง</li> <li>- อคติ</li> </ul> </li> <li>♣ ปัญหาด้านพฤติกรรม <ul style="list-style-type: none"> <li>- การแบ่งแยกเขา-แยกเรา</li> <li>ลักษณะการทำงาน</li> <li>ทักษะในการใช้ภาษาและการสื่อสาร</li> </ul> </li> <li>♣ ปัญหาด้านความรู้และการรับรู้ <ul style="list-style-type: none"> <li>- ภาษา</li> </ul> </li> <li>♣ ปัญหาด้านทัศนคติและความรู้สึก <ul style="list-style-type: none"> <li>- ทัศนคติที่เป็นอุปสรรค</li> </ul> </li> <li>♣ ปัญหาด้านพฤติกรรม <ul style="list-style-type: none"> <li>- ความสามารถในการสื่อสารของเจ้าหน้าที่</li> <li>- ความสามารถในการรับรู้ของผู้ลี้ภัย</li> <li>- ปฏิสัมพันธ์</li> </ul> </li> </ul>

### อภิปรายผล

ปัญหานำวิจัยข้อที่ 1 : ลักษณะการสื่อสารต่างวัฒนธรรมขององค์กรต่างชาติที่ไม่แสวงผลกำไรที่ทำงานเกี่ยวข้องกับผู้ลี้ภัยว่ามีลักษณะอย่างการสื่อสารระหว่างองค์กรอย่างไร?

รูปแบบความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานรัฐบาลไทยกับสำนักงานข้าหลวงใหญ่ผู้ลี้ภัยแห่งสห

ประชาชาตินั้นเป็นไปในรูปแบบของการประสานความร่วมมือในการทำงานระหว่างกัน โดยรัฐบาลไทยได้เปิดโอกาสให้ UNHCR เข้ามาจัดการและแบ่งเบาภาระเรื่องผู้ลี้ภัย ส่วนองค์กรระหว่างประเทศและองค์กรพัฒนาเอกชนต่างชาตก็ได้ให้การสนับสนุนการให้ความช่วยเหลือผู้ลี้ภัยในด้านต่างๆ แม้ว่า UNHCR จะเป็นหน่วยงานสำคัญในการดูแลปัญหาผู้ลี้ภัยแต่ก็ไม่สามารถที่จะจัดการกับประเด็นเรื่องผู้ลี้ภัยได้เพียงฝ่ายเดียว จำเป็นต้องประสานความร่วมมือระหว่างหลายฝ่าย โดยเฉพาะประเทศเจ้าบ้าน

ทั้งนี้ช่องทางและรูปแบบการสื่อสารในแต่ละองค์กรนั้นก็เป็นส่วนสำคัญในการช่วยในการทำงานร่วมกัน สำนักงานข้าหลวงใหญ่ผู้ลี้ภัยแห่งสหประชาชาติแม้จะมีสำนักงานภาคสนามในต่างจังหวัดและมีสำนักงานใหญ่อยู่ที่กรุงเทพฯ แต่เจ้าหน้าที่ก็มีโอกาสในการพบปะหรือแลกเปลี่ยนความคิดเห็นอยู่เสมอ การกระจายข่าวสารภายในองค์กรก็มีหลายทิศทางและมีลักษณะที่รวดเร็วและหลากหลาย เช่น การส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) /การใช้เอกสารข่าวและสื่ออื่นๆ อีกทั้งยังเปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการได้แสดงและเสนอความคิดเห็นเสนอข้อเสนอนะต่างๆ ให้กับองค์กร นอกจากนั้นแล้วเจ้าหน้าที่ในระดับต่างๆยังมีการติดต่อสัมพันธ์กันอย่างใกล้ชิด ประชุมปรึกษาหารือ แสดงความคิดเห็นร่วมกันในเรื่องต่างๆอยู่บ่อยครั้ง ความสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานต่างพื้นที่ที่มีความสนิทสนมใกล้ชิดเป็นกันเองและมีการพบปะแลกเปลี่ยนความคิดเห็นอย่างสม่ำเสมอ โดยผ่านสื่อต่างๆรวมทั้งการเข้าร่วมกิจกรรมระหว่างกัน อาจกล่าวได้ว่าการสื่อสารในองค์กรพัฒนาเอกชนต่างชาตมีลักษณะเป็นการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ (Informal or Personal Communication) เพราะมีการติดต่อสื่อสารที่มีลักษณะทั้งจากเบื้องบนสู่เบื้องล่าง เบื้องล่างสู่เบื้องบน ตามแนวนอนและการข้ามสายงาน

สำหรับหน่วยงานรัฐบาลไทยมีลักษณะการทำงานที่เป็นระบบระเบียบมีขั้นตอนการทำงานตามลำดับขั้น แมกซ์ เวเบอร์ (Max Weber) ได้กล่าวถึงระบบราชการว่ามีการประสานงานผ่านระบบสายการบังคับบัญชาที่ชัดเจน มีลักษณะการแบ่งงานเป็นแผนกๆชัดเจนและมีการรวมอำนาจในการตัดสินใจไว้ที่ส่วนกลาง (Miller,1999) เน้นเอกสารที่เป็นลายลักษณ์อักษร แมกซ์ เวเบอร์ (Max Weber) ได้กล่าวถึงระบบราชการทำงานเน้นความสำคัญของกฎระเบียบที่มีลักษณะเป็นลายลักษณ์อักษรมีการทำงานผ่านเจ้าหน้าที่ อำนาจบังคับบัญชาและกฎระเบียบ ระบบราชการมีลักษณะเป็นระบบปิดซึ่งสามารถปิดตัวเองได้จากอิทธิพลของสิ่งแวดล้อมภายนอกที่ขัดขวางการทำงานของราชการ โดยการขับเคลื่อนของระบบราชการจะผ่านเจ้าหน้าที่รัฐ (Miller,1999) การส่งต่อข้อมูลข่าวสารนั้นเจ้าหน้าที่ระดับสูงฝ่ายนโยบายจะส่งเรื่องหรือคำสั่งต่างๆลงมายังฝ่ายปฏิบัติ มีลำดับขั้นตอนในการ

ติดต่อสื่อสารของเจ้าหน้าที่ที่ทำงานร่วมกันอย่างเป็นทางการตามลำดับชั้น ส่วนโอกาสในการติดต่อสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่ฝ่ายนโยบายกับฝ่ายปฏิบัติมีการพบปะสังสรรค์น้อย หรือถ้ามีโอกาสก็จะเป็นทางการมีพิธีรีตองและขั้นตอน มีความล่าช้าในการส่งต่อข้อมูลจากฝ่ายนโยบายไปสู่ฝ่ายปฏิบัติ

สำหรับองค์กรพัฒนาเอกชนต่างชาติการสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่ในองค์กรเป็นไปอย่างใกล้ชิด มีการติดต่อสื่อสารระหว่างกันภายในองค์กรผ่านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) ทำให้เกิดการกระจายข่าวสารภายในองค์กรได้อย่างรวดเร็วเช่นเดียวกันกับสำนักงานข้าหลวงใหญ่ผู้ลี้ภัยแห่งสหประชาชาติ ภายในองค์กรเจ้าหน้าที่ที่ทำงานร่วมกันจะมีความใกล้ชิดสนิทสนมกันมีการพบปะพูดคุยแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกันบ่อยครั้ง ซึ่งการติดต่อสื่อสารตามแนวนอน (Horizontal Communication) การแลกเปลี่ยนข้อมูลกัน โดยแผนงานที่ดีย่อมเกิดจากความคิดเห็นของคนหลายคนและจากข้อมูลหลายแห่ง การแลกเปลี่ยนข้อมูลจะทำให้กิจกรรมของหน่วยงานเรียบร้อยสมบูรณ์

ซึ่งจะเห็นได้ว่าลักษณะการสื่อสารภายในองค์กรต่างๆที่ทำงานเกี่ยวข้องกับผู้ลี้ภัยนั้นสำนักงานข้าหลวงใหญ่ผู้ลี้ภัยแห่งสหประชาชาติกับองค์กรพัฒนาเอกชนต่างชาติจะมีลักษณะการสื่อสารที่สามารถติดต่อกันได้อย่างรวดเร็วมากกว่าหน่วยงานราชการ อีกทั้งเจ้าหน้าที่ในองค์กรมีโอกาสพบปะแลกเปลี่ยนร่วมกันแสดงความคิดเห็นมากกว่า ทำให้เกิดความต่อเนื่องในการส่งต่อข้อมูลข่าวสาร

ส่วนลักษณะและช่องทางการสื่อสารระหว่างหน่วยงานรัฐบาลไทยกับสำนักงานข้าหลวงใหญ่ผู้ลี้ภัยแห่งสหประชาชาตินั้นการเจรจาระหว่างองค์กรในระดับต่างๆ ถือได้ว่ามีความสำคัญอย่างยิ่งในการทำงาน โดยในการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานของรัฐนั้นจะเน้นการติดต่อสื่อสารที่เป็นทางการ (Formal Communication) ตามลำดับชั้นจากผู้บังคับบัญชาชั้นบนลงมาสู่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติข้างล่าง การมอบหมายและการตัดสินใจจะถูกกำหนดไว้โดยหน้าที่ปฏิบัติและเน้นสิ่งที่เป็นลายลักษณ์อักษร การสื่อสารจะเป็นไปในรูปของนโยบายคำสั่งของผู้บริหารไปสู่ผู้ใต้บังคับบัญชา ซึ่งการสื่อสารที่เป็นทางการเป็นการสื่อสารที่มีระเบียบแบบแผนที่กำหนดไว้โดยชัดเจน แต่ในองค์กรระหว่างประเทศรวมทั้งองค์กรพัฒนาเอกชนต่างชาติผู้บังคับบัญชาจะเปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชาได้มีโอกาสซักถาม แสดงความคิดเห็น มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ซึ่งส่งผลทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เกิดการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างเจ้าหน้าที่ที่ใกล้ชิดกับปัญหาที่ส่วนอื่นๆในองค์กร จะเห็นได้ว่าแต่ละองค์กรมีวัฒนธรรมการทำงานเป็นของตนเองซึ่งประเด็นนี้อาจทำให้เกิดความขัดแย้งในการทำงานร่วมกันระหว่างองค์กร ซึ่งในทางปฏิบัติแล้วองค์กรส่วนใหญ่จะให้การ

สื่อสารทั้งการสื่อสารจากบนลงล่าง (Downward Communication) การสื่อสารจากเบื้องล่างสู่เบื้องบน (Upward Communication) การสื่อสารตามแนวนอน (Horizontal Communication) และการสื่อสารแบบข้ามสายงาน (Cross-Channel Communication) ผู้วิจัยจะกล่าวถึงภายหลังในปัญหำนำวิจัยข้อที่ 4 ในเรื่องของปัญหาและอุปสรรค

## ปัญหำนำวิจัยข้อที่ 2 : ลักษณะการสื่อสารต่างวัฒนธรรมระหว่างเจ้าหน้าที่ไทยและเจ้าหน้าที่ต่างชาติที่ทำงานร่วมกันเป็นอย่างไร?

ในการทำงานร่วมกันระหว่างเจ้าหน้าที่ไทยและเจ้าหน้าที่ต่างชาติในองค์กรต่างชาติ ผู้บังคับบัญชาจะเปิดโอกาสให้ผู้ร่วมงานได้มีโอกาสซักถามและแสดงความคิดเห็นในเรื่องต่างๆ อันเป็นรูปแบบของการสื่อสารแบบสองทาง (Two Way Communication) มากกว่าการสื่อสารของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานภาครัฐที่มีการสื่อสารตามลำดับชั้นและต้องรอฟังคำสั่งจากผู้บังคับบัญชาเท่านั้น

แม้ว่าองค์กรต่างชาติจะมีดำเนินงานให้มีลักษณะเป็นสากล แต่ระหว่างเจ้าหน้าที่ไทยและต่างชาติที่ทำงานร่วมกันก็ยังคงมีการแบ่งแยกกัน ด้วยเหตุผลต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นการที่ยึดติดอยู่กับวัฒนธรรมของตนเอง โดยเฉพาะเจ้าหน้าที่ไทยและพม่ามักจะมีการรวมกลุ่มกัน ส่วนเจ้าหน้าที่ตะวันตกหรือเจ้าหน้าที่ที่ใช้ภาษาอังกฤษเป็นหลักในการติดต่อสื่อสารก็มีการรวมกลุ่มกันเอง ถึงว่าในองค์กรเจ้าหน้าที่จะมีโอกาสในการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างกันสูงแต่เมื่อนอกเวลาทำงานกลับมีการแบ่งแยกรวมตัวและแบ่งกลุ่มกัน บางสังคมวัฒนธรรมมีการยึดมั่นต่อความเป็นตัวตน ความเป็นกลุ่มชนหรือความเป็นชาติของตนอย่างแรงกล้าและมักมองหรือประเมินคุณค่าของสังคมวัฒนธรรมอื่นๆ โดยให้กลุ่มหรือสังคมของตนเองเป็นมาตรฐานหรือศูนย์กลาง ด้วยความรู้สึกว่าแบบแผนพฤติกรรมและสังคมของตนดีกว่าสังคมอื่น ซึ่งเรียกว่า "อคติเชิงชาติพันธุ์" หรือ "อคติทางวัฒนธรรม" หรือ "การถือวัฒนธรรมหรือชาติพันธุ์ของตนเองเป็นศูนย์กลาง" (ethnocentrism) (เมตตา วิวัฒนานุกูล, 2544)

สำหรับเจ้าหน้าที่ต่างชาตินั้นหลายคนมีการเตรียมความพร้อมในการเข้ามาทำงานในประเทศไทยและพทำงานร่วมกันเป็นไปอย่างราบรื่นขึ้นเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรที่ได้ตั้งไว้ แต่แม้บริษัทอาจมีวัฒนธรรมของบริษัทแข็งแกร่งเพียงใด พนักงานก็ไม่เคยลดละวัฒนธรรมของตนเอง ซึ่งในยามปกติพนักงานอาจมีการปรับตัวไปตามวัฒนธรรมองค์กรได้ แต่เมื่อเกิดความไม่แน่นอนพนักงานจะกระทำไปตามร้อมที่จะเรียนรู้วัฒนธรรมไทย กลุ่มนี้ก็จะง่ายในการปรับตัวให้เข้ากับวัฒนธรรมไทย

องค์กรบางแห่งจัดให้มีการฝึกอบรมวัฒนธรรมให้แก่เจ้าหน้าที่ทั้งเจ้าหน้าที่ไทยและเจ้าหน้าที่ต่างชาติ ซึ่งส่งผลให้การความเชื่อและค่านิยมทางวัฒนธรรม วัฒนธรรมของแต่ละชาติในองค์กรนั้นจึงมีบทบาทอันสำคัญในพฤติกรรมของแต่ละวันและการเผชิญหน้าระหว่างวัฒนธรรม ยิ่งดูเหมือนว่าต่างคนต่างไม่ใคร่ยอมที่จะลดละวัฒนธรรมความเชื่อของตนลง (บรรจง อมรชวิน, 2547 : 25)

การสร้างปฏิสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหน้าที่ที่ทำงานร่วมกัน ยังช่วยส่งเสริมบรรยากาศในการสื่อสารภายในองค์กรที่ดี อันส่งผลต่อ

1. ความไว้วางใจ (trust) กันระหว่างเจ้าหน้าที่โดยความไว้วางใจในหน้าที่สามารถวัดได้จากงานที่ได้รับมีประสิทธิภาพ สิ่งที่ลดความไว้วางใจในกลุ่มคืองานที่ล้มเหลว ความหย่อนยานเหนื่อยหน่ายจะเป็นตัวทำลายความไว้วางใจของกลุ่ม ความไว้วางใจเป็นสิ่งสำคัญในการพัฒนาความสัมพันธ์ภายในกลุ่มซึ่งจะเกิดง่ายกับบุคคลที่มีความคล้ายคลึงกันและความไม่ไว้วางใจในความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลจะนำไปสู่การแข่งขันกันซึ่งทำให้เกิดการแบ่งแยกในกลุ่ม

2. การติดต่อ (cohesiveness) การติดต่อสื่อสารระหว่างคนในกลุ่มไม่ว่าจะด้วยเรื่องหน้าที่การทำงาน ซึ่งส่งผลต่อความเข้าใจและยอมรับหน้าที่ในกลุ่มและมีผลต่อการสร้างแรงกระตุ้นของกลุ่ม (Group Drive) และกระตุ้นให้การทำงานบรรลุผลที่ตั้งไว้ การติดต่อสัมพันธ์ที่ดีจะเห็นได้จากสมาชิกในกลุ่มมีใช้เวลาาร่วมกันและเป็นความเพลิดเพลินในการอยู่ร่วมกันกับเพื่อนร่วมงาน ซึ่งส่งผลต่อความสามารถในการผลิตงานและการตัดสินใจที่มีคุณภาพ

3. กำลังใจในการทำงาน (supportiveness) เป็นความรู้สึกที่สมาชิกในกลุ่มให้กำลังใจกันและดูแลซึ่งกันและกันในกลุ่ม บรรยากาศนี้จะส่งผลต่อการกล้าที่จะแสดงตัวตนของสมาชิกในกลุ่ม เชื่อว่าความคิดเห็นของตนมีค่าต่อกลุ่ม เกิดความรู้สึกว่าตนได้รับความชื่นชมจากสมาชิก ซึ่งกลุ่มสามารถขับเคลื่อนการทำงานได้หากสมาชิกในกลุ่มมีความรู้สึกว่าจะได้รับความเคารพนับถือจากคนในกลุ่ม

สำหรับการพบปะติดต่อกันระหว่างเจ้าหน้าที่โดยผ่านการประชุมนั้น การประชุมยังเป็นการเสริมสร้างมิตรภาพและความเข้าใจอันดีต่อกัน ซึ่งการประชุมยังช่วยรวบรวมข้อมูล กระจายข่าวสารเรื่องราวต่างๆ ได้อย่างรวดเร็ว ช่วยประสานความคิดความเข้าใจ แลกเปลี่ยนทัศนคติระหว่างกัน ช่วยให้มีโอกาสวิเคราะห้พฤติกรรมการแสดงออกทางความคิดของคนต่างๆ เพราะการที่แต่ละคนได้แสดง

ความคิดเห็นย่อมจะสะท้อนถึงความคิดอันช่วยในการวิเคราะห์พฤติกรรมต่างๆ ได้ชัดเจนขึ้น และการประชุมเป็นรูปหนึ่งของการสื่อสาร มีลักษณะเป็นการสื่อสารในกลุ่ม (Group Communication) เป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ของการประชุมมีอยู่ 2 ประการ คือ 1.ชี้แจง 2.แลกเปลี่ยนความคิดเห็นเพื่อหาข้อสรุป

### ปัญหานำวิจัยข้อที่ 3 : ลักษณะการสื่อสารต่างวัฒนธรรมระหว่างเจ้าหน้าที่ไทยและเจ้าหน้าที่ต่างชาติในการสื่อสารกับผู้ลี้ภัยเป็นอย่างไร?

รูปแบบความสัมพันธ์และลักษณะการทำงานระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้ลี้ภัยนั้น เป็นไปในการฝึกอบรมให้ความรู้และการให้ความช่วยเหลือกับผู้ลี้ภัย ซึ่งเจ้าหน้าที่ไทยจะสามารถสื่อสารกับผู้ลี้ภัยได้ ดีกว่าเจ้าหน้าที่ต่างชาติอื่นๆ นอกเหนือเจ้าหน้าที่พม่าหรือเจ้าหน้าที่อาสาสมัครที่เป็นผู้ลี้ภัย เพราะมีลักษณะทางสังคมวัฒนธรรม ประเพณีคล้ายคลึงกัน มีเข้าใจประวัติศาสตร์พื้นหลังของประเทศพม่า ซึ่งตามทฤษฎีความเข้าใจชนชาติอื่น อีกทั้งผู้ลี้ภัยตามแนวชายแดนหรือที่อยู่ในกรุงเทพฯ ที่อยู่ในประเทศไทยมาพอสมควรสามารถสื่อสารภาษาไทยได้ จึงไม่ค่อยมีอุปสรรคในด้านภาษาไทย อีกทั้งด้วยวัฒนธรรม ประเพณีและค่านิยมที่ใกล้เคียงกันของผู้ลี้ภัยพม่าซึ่งเป็นส่วนใหญของผู้ลี้ภัยในประเทศไทย ทำให้ช่วยลดอุปสรรคในการเข้าถึงทัศนคติของผู้ลี้ภัย

การสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้ลี้ภัยนั้น เจ้าหน้าที่ไทยจะสามารถเข้าใจวัฒนธรรมและความเชื่อของผู้ลี้ภัยได้มากกว่าเจ้าหน้าที่ตะวันตก การสื่อสารระหว่างบุคคลเป็นสิ่งที่สำคัญมากในการช่วยให้เกิดความเข้าใจผู้ลี้ภัย โดยเฉพาะการให้คำปรึกษาซึ่งมีส่วนการในเยียวยาสภาพจิตใจของผู้ลี้ภัย ซึ่งช่องทางในการสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้ลี้ภัยนั้นนอกเหนือจากการสื่อสารระหว่างบุคคลแล้วการสื่อสารระหว่างกลุ่มก็เป็นสิ่งที่สำคัญ เนื่องด้วยจำนวนที่มีมากของผู้ลี้ภัยกับเจ้าหน้าที่ที่ให้ความช่วยเหลือนั้นมีไม่มากกับจำนวนผู้ลี้ภัย หนทางหนึ่งที่ช่วยส่งเสริมให้ผู้ลี้ภัยเกิดความรู้ความเข้าใจในเรื่องต่างๆ นั้นคือการฝึกอบรม โดยเฉพาะการไปตั้งถิ่นฐานในประเทศที่ 3 ที่ฝึกทั้งมิติทางความคิด ให้มีความเข้าใจวัฒนธรรมอื่นๆ ที่แตกต่างหลากหลายไปจากวัฒนธรรมเดิมของตน, มิติทางความรู้สึก ที่ช่วยปรับทัศนคติ ช่วยสร้างปฏิสัมพันธ์กับคนต่างวัฒนธรรม ช่วยลดความวิตกกังวลและความเครียด เมื่อต้องไปอยู่ในต่างแดนในวัฒนธรรมใหม่และมิติทางพฤติกรรมช่วยในการขจัดความเครียดเมื่อไปอยู่อีกวัฒนธรรมหนึ่งและสามารถทำงานได้ในต่างวัฒนธรรม ซึ่งการอบรมนี้เจ้าหน้าที่จะใช้หลายวิธีการ

ไม่ว่าจะเป็นการให้ผู้เข้ารับการศึกษาฝึกอบรมเข้าฟังการบรรยาย การจำลองสถานการณ์ การใช้บทบาทสมมติ การให้ชมวิดีโอเทป เป็นต้น

**ปัญหานำวิจัยข้อที่ 4 : ปัญหาและอุปสรรคของการสื่อสารต่างวัฒนธรรมของการสื่อสารต่างวัฒนธรรมระหว่างกลุ่มต่างๆ มีอะไรบ้าง?**

#### **4.1 ปัญหาและอุปสรรคของการสื่อสารต่างวัฒนธรรมระหว่างองค์กร**

เนื่องด้วยแต่ละองค์กรมีวัฒนธรรมองค์กรที่แตกต่างกันย่อมส่งผลต่อรูปแบบการบริหารองค์กรต่างกันและเมื่อต้องทำงานประสานความร่วมมือกัน การปรับตัวให้เข้ากับการทำงานหรือการสร้าง ความเข้าใจวัฒนธรรมองค์กรที่ทำงานร่วมกันจึงเป็นสิ่งสำคัญ

หน่วยงานรัฐบาลไทยถูกมองว่ามีการรวมศูนย์อำนาจไว้ที่ส่วนกลางมากเกินไปได้มีการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองท้องถิ่นเท่าที่ควร ระบบราชการไทยมีลักษณะการทำงานที่ล่าช้า ไม่มีความสะดวก งานล่าช้า ช้าซ้อน ไม่มีประสิทธิภาพ มีกฎระเบียบรุงรัง ไม่ยืดหยุ่น ทำงานไม่โปร่งใส และไม่สามารถแก้ปัญหาได้ทันต่อความเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วของโลกยุคโลกาภิวัตน์ที่มีการแข่งขันสูง (ทิพาวดี เมฆสุวรรณ,2539) ใช้ระบบอุปถัมภ์ ราชการมีระบบวิธีคิด ค่านิยมและวิธีจัดการ ที่มีลักษณะ มีกฎระเบียบต่างๆที่กำหนดให้ข้าราชการทำและไม่อนุญาตให้ทำ ระบบราชการถูกมองว่า ข้าราชการมีพฤติกรรม เข้าชามเย็นชาม เลี้ยแข้งเลียขา วิ่งเดินเส้นสาย ระบบราชการไทยมีลักษณะรวมอำนาจปกครอง (centralized) และมีสายการบังคับบัญชาที่ลดหลั่นเป็นลำดับขั้น (hierachical) (โกมาตร จึงเสถียรทรัพย์,2546) อีกทั้งวัฒนธรรมราชการยังเน้นความเหมือนและสนใจภาพเฉลี่ย (Average out) มากกว่า ความแตกต่างหลากหลายเพื่อส่งเสริมให้เกิดความเป็นเลิศในแต่ละด้าน (วิจารณ์ พานิช,2539)

ส่วนองค์กรพัฒนาเอกชนที่ทำหน้าที่เสมือนตัวแทนจากเสียงสะท้อนต่างๆที่เกิดขึ้นในสังคม ก็มีภาพลักษณ์ที่ถูกมองว่า "เป็นพวกที่ชอบต่อต้านการประทุงและคัดค้านโครงการต่างๆของรัฐ" (คณะกรรมการเผยแพร่และส่งเสริมงานพัฒนา,2546) โดยเฉพาะภาครัฐมองว่าองค์กรพัฒนาเอกชน "เป็นองค์กรที่รับเงินต่างชาติเพื่อบ่อนทำลายความมั่นคง" ส่วน UNHCR ก็มองว่าองค์กรพัฒนาเอกชน บางแห่งควรยอมรับการทำงานและไม่ควรก้าวก่ายการทำงานของ UNHCR และรัฐบาลไทย

สำหรับ UNHCR ที่อยู่ภายใต้องค์การสหประชาชาติ (United Nations) มีวัฒนธรรมการทำงานแบบตะวันตก สำหรับชาวตะวันตกและผู้รับเอาวัฒนธรรมตะวันตกจะรู้สึกว่าการเปรียบเสมือนบ้านมากกว่าคนชาติอื่นๆ ส่วนภาษาที่ใช้เป็นหลักในองค์กรคือภาษาอังกฤษและภาษาฝรั่งเศส แต่ถึงอย่างไรก็ตามภายในองค์กรก็มีอคติที่เกิดขึ้นอยู่หลายด้านโดยที่สำคัญมีแบ่งเป็นอคติทางวัฒนธรรม เพศและด้านการเมือง ซึ่งส่งผลต่อการทำงาน

โดยอคติทางวัฒนธรรม หมายถึงถึงด้านภาษา เชื้อชาติ ที่ฝังค่านิยมอยู่ในองค์กรทำให้เป็นตัวแบ่งแยกกลุ่มคนที่ทำงานร่วมกัน แม้องค์กรจะมีค่านิยมการทำงานแบบตะวันตกก็ตาม อคตินี้ส่งผลต่อการยอมรับการทำงานระหว่างกันของเจ้าหน้าที่ในองค์กร เช่น ผลงานของเจ้าหน้าที่ตะวันตกจะได้รับการยอมรับมากกว่าผลงานของเจ้าหน้าที่ผิวสี หรืองานเขียนของเจ้าหน้าที่ตะวันตกชาวอเมริกัน ภาษาอังกฤษจะได้รับการเผยแพร่มากกว่า ภาษาที่ใช้เป็นหลักในองค์กรคือภาษาอังกฤษและฝรั่งเศส ส่วนภาษาตะวันตกอื่นๆ ไม่ค่อยได้รับการยอมรับ เป็นต้น ปัญหาที่ตามมาคือความเป็นหนึ่งเดียวสมัครสมานสามัคคีขององค์กรถูกลดลง

ส่วนอคติเรื่องเพศ องค์กรให้ความสำคัญกับเพศชาย วิทยาลัยคนจบการศึกษาระดับมหาวิทยาลัย (MAMU-Middle-age males with university education) มากกว่า ส่วนอคติทางด้านการเมืองเน้นวัฒนธรรมการเมืองแบบตะวันตกและให้บทบาทความสำคัญกับประเทศตะวันตกมาก โดยเฉพาะประเทศที่มีบทบาทอย่างมากในองค์กร จึงนับได้ว่าเงื่อนไขการทำงานของ UN มีทั้งความแตกต่างทางด้านเชิงวัฒนธรรมและโครงสร้างสังคม (David Pitt&Thomas G.Weiss, 1986)

สำหรับ UNHCR นั้นถึงแม้ว่าจะเป็นองค์กรระหว่างประเทศและมีลักษณะการทำงานที่เป็นสากลอยู่ภายใต้องค์การสหประชาชาติ แต่เมื่อต้องเข้ามาดำเนินงานในประเทศเจ้าบ้าน (host country) ก็จำเป็นต้องปฏิบัติและยอมรับกฎระเบียบของประเทศนั้น เช่นการเข้ามาดำเนินงานในประเทศไทยที่อาจมีความขัดแย้งกันอยู่บ้างในเรื่องของวัฒนธรรมองค์กร และประเทศไทยยังคงกังวลต่อทั้งปัญหาความสัมพันธ์ระหว่างประเทศเพื่อนบ้าน ปัญหาความมั่นคงภายในประเทศ การเข้ามาทำงานตามระบบของ UNHCR อาจส่งผลต่อข้อกังวลของรัฐบาลไทยซึ่งรัฐบาลมักจะอ้างถึงบูรณภาพแห่งดินแดนไทยขึ้นมาเมื่อมีกรณีที่ไม่พอใจการทำงานของ UNHCR



อีกทั้งแต่ละองค์กรก็มีมุมมองในแต่ละเรื่องแตกต่างกันไปเช่น UNHCR และ NGOs จะให้ความสำคัญกับเรื่องสิทธิมนุษยชนเป็นอย่างมาก และมองว่าทางการไทยไม่ให้ความสำคัญกับประเด็นนี้ ถึงแม้ว่าทางการไทยก็ได้ให้ความช่วยเหลือแต่ก็ยังคงมองว่าทางการไทยละเมิดสิทธิมนุษยชนกับผู้ลี้ภัยเหล่านั้น โดยที่รัฐบาลก็มีเหตุผลในการปฏิบัติ ด้วยเกรงว่าจะกระทบความสัมพันธ์กับประเทศเพื่อนบ้านและเกรงว่าผู้ลี้ภัยเหล่านี้จะไม่เดินทางกลับประเทศของตนเอง นอกจากนี้แล้วเจ้าหน้าที่ขององค์กรต่างชาติยังมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อการทำงานของเจ้าหน้าที่ไทยในเรื่องของการคอร์รัปชั่นของเจ้าหน้าที่รัฐ เจ้าหน้าที่รัฐก็มีทัศนคติต่อการทำงานของเจ้าหน้าที่องค์กรต่างชาติเช่นกัน ซึ่งถ้าเป็นเจ้าหน้าที่ไทย

ก็สามารถที่จะสื่อสารได้โดยตรงและง่ายต่อการทำความเข้าใจ แต่ถ้าเป็นเจ้าหน้าที่ต่างชาติ โดยเฉพาะเจ้าหน้าที่ตะวันตกที่มีลักษณะกล้าได้ตอบแสดงความเห็น เจ้าหน้าที่รัฐก็จะมองว่าก้าวร้าว ส่วนในการติดต่อประสานงานระหว่างองค์กรนั้นจำเป็นต้องเข้าใจระบบและระเบียบของหน่วยงานรัฐ ซึ่งส่วนใหญ่แล้วเจ้าหน้าที่ที่เข้ามาปฏิบัติงานมักจะมีความเข้าใจในการประสานงานกับองค์กรรัฐ สำหรับความขัดแย้งระหว่างองค์กร (Interorganization level) เกิดขึ้นจากบทบาทในการติดต่อสื่อสารของแต่ละองค์กร (Miller, 1999) ซึ่งหน่วยงานภาครัฐมีลักษณะการสื่อสารที่เป็นทางการ (Formal Communication) เป็นไปตามกรอบการมอบหมายงานให้ตามอำนาจหน้าที่ของแต่ละฝ่าย มีสายการบังคับบัญชา เน้นการเขียนลายลักษณ์อักษร ทำให้มองดูว่ามีความล่าช้าในการปฏิบัติงาน ซึ่งสิ่งที่สำคัญในการก่อให้เกิดอุปสรรคในการติดต่อสื่อสารระหว่างองค์กรนั้นคือเป้าหมายขององค์กรที่แตกต่างกัน อีกทั้งกระแสการเปลี่ยนแปลงของโลกมีแนวโน้มใหญ่ 4 ด้าน ดังนี้ การเข้าสู่ระบบการเมืองแบบเปิด, การเคารพสิทธิมนุษยชน, การส่งเสริมการค้าเสรีและการพิทักษ์สิ่งแวดล้อม (ลิขิต วีรเวศิน, 2543) นอกจากนั้นแล้วรัฐบาลและเจ้าหน้าที่รัฐยังมีอคติว่าการเข้ามาทำงานของ UNHCR เป็นการเข้ามาก้าวร้าวภายในประเทศ

#### 4.2 ปัญหาและอุปสรรคของการสื่อสารต่างวัฒนธรรมระหว่างเจ้าหน้าที่

การใช้ภาษาในการสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่ไทยกับเจ้าหน้าที่ต่างชาติ เจ้าหน้าที่ไทยรวมทั้งเจ้าหน้าที่พม่าบางส่วนไม่มีความมั่นใจในการสื่อสารกับเจ้าหน้าที่ตะวันตก เกรงว่าภาษาที่สื่อสารจะไม่สามารถทำให้คู่สนทนาเข้าใจได้ โดยเฉพาะเจ้าหน้าที่ไทยและเจ้าหน้าที่พม่าเกิดความไม่มั่นใจในการที่จะสื่อสารกับเจ้าหน้าที่ที่เป็นเจ้าของภาษาเกิดความวิตกกังวล ซึ่งคนไทยและคนพม่าต่างก็มี

วัฒนธรรมแบบเน้นการรวมกลุ่ม (collectivism cultures) และมีความไม่แน่ใจในการสื่อสารค่อนข้างสูง

นอกจากนั้นแล้วยังมีความแตกต่างในการรับรู้และวิถีคิดระหว่างเจ้าหน้าที่ไทยกับเจ้าหน้าที่ต่างชาติ เจ้าหน้าที่ตะวันตกจะให้ความสำคัญกับประเด็นเรื่องสิทธิมนุษยชนอย่างมาก เจ้าหน้าที่ที่มาจากสหรัฐอเมริกา นอร์เวย์ เป็นประเทศที่มีวัฒนธรรมที่มุ่งความก้าวหน้า (บรรจง อมรชิวิน, 2547:42) มีลักษณะของการทำอะไรอย่างตรงประเด็นและเน้นวัตถุประสงค์ มีความชัดเจน ตรงไปตรงมา โปร่งใส (บรรจง อมรชิวิน, 2547 : 43) แต่คนไทยมีลักษณะพูดจาอ้อมค้อม มีความเกรงใจ ไม่กล้าแสดงความรู้สึก

สิ่งที่นับได้ว่าเป็นปัญหาที่สำคัญของการสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่ไทยและเจ้าหน้าที่ต่างชาติ นั้นคือการแบ่งแยกเขา-แยกเรา มีอคติเชิงชาติพันธุ์หรืออคติทางวัฒนธรรมถือได้ว่าเป็นอุปสรรคต่อการสร้างความร่วมมือและการยอมรับมาตรฐานและยอมรับสังคมของผู้อื่นและก่อให้เกิดพฤติกรรม การสื่อสารที่แสดงความเหนือกว่าผู้อื่นและปกป้องตนเอง (defensive behaviors) โดยเฉพาะการเกิดทัศนคติแบบมีอคติ (bias และ prejudice) ต่อคนที่มาจากกลุ่มอื่น (outgroup) รวมทั้งพฤติกรรม การแยกกลุ่มและการแสดงความเหยียดและรังเกียจ (discrimination) คนกลุ่มอื่นๆด้วย บ่อยครั้งที่อคติเหล่านี้เป็นพื้นฐานก่อให้เกิดความขัดแย้ง (เมตตา วิวัฒนานุกูล, 2544)

ซึ่งสิ่งที่มีผลต่อการทำงานร่วมกันระหว่างเจ้าหน้าที่ในองค์กรคือการสร้างบรรยากาศการสื่อสารในองค์กรคือความไว้วางใจซึ่งกันและกัน เมื่อเกิดความไว้วางใจได้บังคับบัญชาก็จะสามารถแสดงความคิดเห็นได้อย่างตรงไปตรงมาได้อย่างอิสระ ส่วนผู้บังคับบัญชาก็จะได้รับฟังข้อมูลและแปลความหมายได้อย่างถูกต้อง ซึ่งถ้าผู้บริหารองค์กรเปิดโอกาสให้กับผู้ใต้บังคับบัญชาได้แสดงความคิดเห็นจะช่วยผู้บังคับบัญชาได้รู้ถึงปัญหาที่แท้จริงเพราะผู้ปฏิบัติงานเป็นผู้ที่อยู่ใกล้ชิดสถานการณ์มากที่สุด อีกทั้งยังช่วยทำให้ผู้บริหารนำข้อมูลไปใช้ในการตัดสินใจได้อย่างถูกต้องเหมาะสมตามสถานการณ์ บรรยากาศในการสื่อสารสามารถนำไปสู่ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเพราะเมื่อบุคลากรมีสภาพความสัมพันธ์อันดีระหว่างกัน มีความเข้าอกเข้าใจในวัตถุประสงค์ขององค์กรเป็นอย่างดีมีความไว้วางใจเชื่อใจกันและกันสูงย่อมส่งผลถึงการมีบรรยากาศในการทำงานที่ดี มีความพึงพอใจในการทำงานมากขึ้น มีผลงานดีขึ้น โดยที่บุคลากรไม่เบื่อหน่ายในการมาทำงาน เพื่อนร่วมงานหรือหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย

โดยความคิดที่ผู้ร่วมงานคนไทยมีต่อผู้ร่วมงานต่างชาติ ในเรื่องของจุดแข็งของคนต่างชาติที่ร่วมงาน คือ กระตือรือร้น พลังงานสูง, เต็มใจที่จะเข้าใจวัฒนธรรมไทย, เคารพเพื่อนร่วมงานทุกคน ซึ่งแตกต่างที่ทำงานแบบไทยๆ, แน่วแน่ จากวัฒนธรรมของพวกเขาและวิธีการที่มุ่งเน้นผลงานเป็นหลัก, ระยะเวลาห่างระหว่างอำนาจน้อย, ไม่กลัวการเผชิญหน้าและถกเถียงปัญหา, มีการสื่อสารดีกว่าคนไทยนิยมการสนทนาแบบเปิดเผย ช่วยกันระดมสมองและเผชิญหน้ากับปัญหามากกว่า เป็นต้น ส่วนจุดอ่อนที่เพื่อนร่วมงานไทยมีต่อคนต่างชาติและอยากให้เปลี่ยนแปลง คือ ชอบบอกคำสั่งและด่วนสรุปโดยที่บางครั้งไม่คำนึงถึงปัจจัยทางวัฒนธรรมที่แตกต่างไป โดยเฉพาะสภาพแวดล้อมแบบไทยๆ, ไม่สูงส่งกับใคร เช่น ไม่เคยพูดคุยเรื่องอื่นๆ นอกจากงาน

พฤติกรรมของคนไทยในสายตาของผู้ร่วมงานต่างชาติ คือ ประนีประนอมเกินเหตุ อ่อนหัดในการปกป้องจุดยืนของตนเอง ไม่เผชิญหน้าและไม่เต็มใจที่จะถกเถียง, ไม่รักษาเวลา, ไม่ตรงไปตรงมากับเจ้านาย, กำแพงภาษาและวัฒนธรรม, ไม่ทำตามกระบวนการและขั้นตอนต่างๆโดยละเอียด, เล่นมากกว่าทำงาน เช่น คุยโทรศัพท์เป็นชั่วโมง กินขนมทั้งวัน คุยเจ๊ะแจะกับเพื่อนร่วมงาน เป็นต้น

ส่วนของดีของเจ้าหน้าที่ไทยที่ผู้ร่วมงานต่างชาติชื่นชมในสายตาของผู้ร่วมงานของต่างชาติคือ อุดหนุนและยังคงความเป็นมิตรอยู่, มีความสัมพันธ์ทางสังคม การยิ้มแย้มแจ่มใส ช่วยเหลือห่วงใย เอาใจใส่ มีความสุภาพ ทศนคติที่ดีชอบช่วยเหลือบริการ, มีความรู้สึกไว คนไทยจะระมัดระวังความรู้สึกกันและกันมากกว่าฝรั่งคนไทยเก่งในเรื่องความสัมพันธ์, ถ้าเปิดเผยกับเพื่อนร่วมงานกับชาวต่างชาติอีกสักนิดจะดีมาก โดยเฉพาะเรื่องการแสดงความคิดเห็นและไอเดียใหม่ๆ สิ่งนี้จะช่วยเรื่องการสื่อสารได้มาก, ให้ความเคารพต่ออำนาจบังคับบัญชา, มีความสามารถในการยอมรับและทำงานกับคนต่างชาติ นอกจากนั้นแล้วสิ่งที่ผู้ร่วมงานชาวต่างชาติต้องการให้ผู้ร่วมงานไทยได้มีโอกาสฝึกอบรมและมีส่วนร่วมมากขึ้นในการประชุม (เกรียงศักดิ์ นิธิพัฒน์, 2546)

เจ้าหน้าที่ยังคงยึดติดวัฒนธรรมเดิมของตน (ethnocentrism) ถ้ามีอะไรที่ผิดแปลกไปจากสิ่งที่เคยรับรู้ก็อาจส่งผลต่อการเข้าใจผิดได้ ซึ่งผู้ที่อยู่ในวัฒนธรรมกลุ่มใหญ่ (majority culture) จะคาดหวังให้คนกลุ่มน้อยปฏิบัติตามค่านิยมของสังคมส่วนใหญ่ สำหรับองค์กรต่างชาตินั้นผู้บังคับบัญชาต่างชาติ โดยเฉพาะตะวันตก อยากให้เจ้าหน้าที่ในองค์กรมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น เพราะพร้อมที่จะรับฟังข้อมูลต่างๆ เพื่อให้เกิดการพัฒนาภายในองค์กร ซึ่งพื้นฐานของบรรยากาศการสื่อสารในองค์กรคือความไว้วางใจและกัน เมื่อเกิดความไว้วางใจผู้ได้บังคับบัญชาก็สามารถแสดงความ

คิดเห็นได้อย่างอิสระและตรงไปตรงมา หรือการสังสรรค์ของเจ้าหน้าที่ที่ทำงานร่วมกันก็เป็นส่วนช่วยส่งเสริมให้บรรยากาศของการสื่อสารในองค์กรดีขึ้น ซึ่งกิจกรรมของเจ้าหน้าที่นอกเวลางาน เป็นกิจกรรมที่เสริมสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคลในองค์กรให้ดีขึ้น บรรยากาศของการติดต่อสื่อสารเป็นผลมาจากการที่สมาชิกขององค์กรรับรู้ (ทัศนคติและความคาดหวังหรือความพึงพอใจ) ต่อคุณลักษณะขององค์กร เช่น นโยบาย การส่งข่าวสาร งาน ผลตอบแทน การเลื่อนตำแหน่ง เพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ซึ่งสิ่งเหล่านี้แสดงถึงการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การมุ่งเป้าหมายการปฏิบัติงานที่สูงและงานที่ทำหาย บรรยากาศการสื่อสารในองค์กรนำไปสู่ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เพราะเมื่อบุคลากรมีสภาพความสัมพันธ์อันดีระหว่างกัน มีความเข้าอกเข้าใจกันในวัตถุประสงค์ขององค์กรเป็นอย่างดี มีความไว้วางใจในกันและกันสูงย่อมส่งผลถึงบรรยากาศในการทำงานที่ดี มีความพึงใจในการทำงานมากขึ้น มีผลงานดีขึ้น ผู้บริหารที่มีความชำนาญ มักจะเล็งเห็นความสำคัญของการสร้างบรรยากาศในการสื่อสารภายในองค์กร โดยการสร้างความสนิทสนมคุ้นเคย แลกเปลี่ยนข้อคิดเห็น พนักงานควรจะรู้รายละเอียดเกี่ยวกับระบบทั้งหมดขององค์กร

ในเรื่องการปรับตัวนั้นเจ้าหน้าที่ต่างชาติจะมีการปรับตัวทางวัฒนธรรมมากกว่าเจ้าหน้าที่ไทย เช่น การศึกษาวัฒนธรรมไทยก่อนเข้ามาประเทศไทย เมื่อมาถึงประเทศไทยก็พยายามที่จะเรียนรู้วัฒนธรรมไทย บางคนเรียนภาษาไทยเพิ่มเติม เป็นต้น ซึ่งการแสวงหาข้อมูลจะช่วยในการปรับตัวระหว่างที่อยู่ในวัฒนธรรมใหม่และลดความตระหนกทางวัฒนธรรม (culture shock) ได้และบุคลากรต่างชาติที่ "เลือก" มาทำงานในประเทศไทยรู้สึกมีปัญหาในการทำงานร่วมกับคนไทยน้อยกว่าบุคลากร "ที่ได้รับมอบหมาย" (เมตดา วิวัฒน์านุกุล,2544) แต่ในขณะเดียวกันเจ้าหน้าที่ไทยต้องมีการปรับตัวทางวัฒนธรรมในด้านการทำงานแบบตะวันตก

ความไว้วางใจระหว่างบุคคล (trust) ซึ่ง Klausss และ Bass (1982) พบว่ามีอิทธิพลต่อคุณภาพ ระดับ เนื้อหาและทิศทางการสื่อสารและระดับความเชื่อใจที่บุคคลหนึ่งมีต่อบุคคลหนึ่ง เป็นตัวชี้ประสิทธิภาพการสื่อสารที่สำคัญอย่างหนึ่ง ผู้บริหารต้องปรับเปลี่ยนทัศนคติและพฤติกรรม กรรรมพร้อมๆกับทำความเข้าใจกับความต้องการ (need) และการสร้างสรรค์ประโยชน์ (contribution) ที่อาจเกิดขึ้นจากพนักงานที่แตกต่างหลากหลายนั้น ในขณะเดียวกันต้องดำเนินกิจกรรมในการให้ความรู้แก่บุคลากร ขจัดความรู้สึกแบ่งแยกออกไป Cox&Blake,1991 (อ้างถึงใน Katherine Miller,1999) สำหรับในการจัดการกับความหลากหลายทางวัฒนธรรมในองค์กรควรจะสนับสนุนการให้ความรู้และ

การยอมรับข้อดีจากความหลากหลายทางวัฒนธรรม Cox&Blake,1991 (อ้างถึงใน Katherine Miller,1999)

บรรยากาศในการสื่อสารในองค์กรยังประกอบด้วย พฤติกรรมของคน การรับรู้เหตุการณ์ การตอบสนองระหว่างบุคคล ความคาดหวัง ความขัดแย้งระหว่างบุคคล เป็นต้น บรรยากาศในการสื่อสารในองค์กรจะทำให้คนมีความรู้สึกและมีปฏิกิริยาตอบสนองต่อกิจกรรมทุกอย่างขององค์กร ความรู้สึกและปฏิกิริยาตอบสนองแบ่งเป็น 3 ส่วนคือ ส่วนแรกเป็นความรู้สึกหรือการรับรู้ของแต่ละคนที่ก่อให้เกิดทัศนคติ การคาดหวังและความพอใจหรือไม่พอใจของคน ส่วนที่สองคือสภาพแวดล้อมที่พวกเขาเห็น ความรู้สึกของคนจะเกิดจากสภาพแวดล้อมในเรื่องของสภาพการทำงาน การบังคับบัญชา ค่าจ้าง

จ้างหรือเงินเดือน ความเจริญก้าวหน้าในงาน เพื่อนร่วมงาน ข่าวสารที่ได้รับและนโยบายขององค์กร ส่วนที่สามคือผลที่เกิดขึ้นจากการแสดงออกทางพฤติกรรมของคนในองค์กร การแสดงออกเหล่านี้คือความไว้วางใจต่อกันทั้งต่อฝ่ายบริหาร ผู้ปฏิบัติงานและองค์กรการเสี่ยงภัย ความรับผิดชอบต่องาน การเปิดเผยข้อมูล ความตั้งใจ ความเชื่อถือ การแจ้งข่าวสาร การตัดสินใจ และการอุทิศตนเองให้กับงานขององค์กร แต่ถ้าหากผู้บริหารพิจารณาถึงจุดแข็งของแต่ละชาติจะช่วยให้การสร้างทีมงานเป็นไปด้วยดี (บรรจง อมรชีวิน, 2547)

#### 4.3 ปัญหาและอุปสรรคของการสื่อสารต่างวัฒนธรรมระหว่างเจ้าหน้าที่ไทยและเจ้าหน้าที่ต่างชาติกับผู้สัญชัย

ปัญหาที่เกิดขึ้นความไม่เข้าใจระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้สัญชัยนั้นคือเรื่องของภาษา ซึ่งส่วนใหญ่เจ้าหน้าที่ต้องอาศัยล่ามเข้ามาทำหน้าที่ในการแปลจากภาษาหนึ่งไปอีกภาษาหนึ่ง ซึ่งไม่ใช่เรื่องง่าย เพราะบางครั้งเป็นสิ่งที่ซับซ้อนเกินกว่าที่จะแปลออกไปได้ ดังนั้นการถ่ายทอดความคิดลงมาเป็นภาษาจึงไม่อาจทำได้ครบถ้วน หรือแม้กระทั่งการแปลของสหประชาชาติที่มีชาติต่างๆ เข้าประชุมจำนวนมาก บางครั้งการแปลก็ทำให้ความหมายเดิมได้หดหายไป (บรรจง อมรชีวิน, 2547 : 54)

คนไทยจะมีลักษณะสังคมเป็นพหุนิยม (pluralism) เวียดนาม กัมพูชา ลาวอยู่ในประเทศกลุ่มวัฒนธรรมปฏิกิริยาตอบสนอง (reactive culture) ซึ่งจะรับฟังก่อนที่จะตัดสินใจหรือทำอะไรออกไป เป็นนักฟังที่ดีที่สุดของโลก โดยจดจ่อกับอีกฝ่ายที่กำลังพูดอะไร น้อยมากที่จะขัดจังหวะคู่

สนทนาที่กำลังพูดอยู่ เมื่ออีกฝ่ายพูดจบจะไม่มีการตอบสนองโดยทันที อาจนิ่งเงียบไปชั่วครู่อย่างไม่รีบเร่งและเมื่อตอบออกไปก็จะไม่เริ่มด้วยท่าทีแข็งในความเห็นในทันที มักจะเก็บตัว การสื่อสารพูดคุยจะเป็นลักษณะของการสื่อสารทางเดียวที่มีการพูดกับการฟัง ซึ่งต่างไปจากวัฒนธรรมแบบเอกวีตีหรือพหุวิถีที่เป็นลักษณะของการสนทนาสองทางเป็นส่วนใหญ่และสามารถที่จะพูดแทรกเพื่อให้ความเห็นหรือถามคำถามได้ตลอดเวลา ซึ่งถ้าอีกฝ่ายหยุดพูดเมื่อไรอีกฝ่ายก็จะเริ่มเลย (บรรจง อมรชิวิน, 2547:74) ซึ่งมีวัฒนธรรมใกล้เคียงกับคนไทยและคนพม่าซึ่งเป็นคนเอเชียด้วยกัน ดังนั้นจึงไม่แปลกที่เจ้าหน้าที่จะสามารถเข้าใจวัฒนธรรมของผู้ลี้ภัยชาวเอเชียได้ดีกว่าเจ้าหน้าที่ตะวันตก

เนื่องจากว่าผู้ลี้ภัยที่เข้าไปตั้งถิ่นฐานในประเทศที่ 3 นั้นมีความหลากหลายทางเพศ อายุและเชื้อชาติเป็นอย่างมาก ซึ่งแต่ละคนก็ต้องใช้ระยะเวลาในการปรับตัวให้เข้ากับวัฒนธรรมใหม่ในประเทศที่ 3 แตกต่างกันไป สำหรับการเข้ามาตั้งถิ่นฐานในประเทศที่ 3 นั้นสามารถแยกผู้ลี้ภัยออกได้เป็นดังนี้

1. ผู้ลี้ภัยที่เข้ามาอยู่ใหม่ (Newcomers) ปีแรกที่เข้ามาจะเป็นช่วงที่ผิดหวังกับสิ่งที่คาดหวังก่อนที่จะเดินทางมา เมื่อแรกๆ ยังคงมีความกลัว ความไม่แน่ใจและไม่มีความสุขในการย้ายเข้ามาอยู่ใหม่ แต่เมื่ออยู่ไปสักพักจะเริ่มเห็นโอกาสในการดำเนินชีวิตต่อไป

2. ผู้ลี้ภัยวัยรุ่นหนุ่มสาว (Refugee teenagers) ผู้ลี้ภัยกลุ่มนี้บางคนสามารถปรับตัวได้ดีในการเข้าสู่สังคมแห่งใหม่ ไม่ค่อยเห็นคุณค่าของประเพณีวัฒนธรรมดั้งเดิมของตน อีกทั้งยังไม่ยึดติดกับเอกลักษณ์ของชาติพันธุ์ตนเอง แต่กลับมองว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งของวัฒนธรรมใหม่มากกว่า (Assimilated Identity) ส่วนเด็ก ๆ ลูกหลานของผู้ลี้ภัยที่ไปเติบโตในประเทศที่ 3 บางคนไม่รู้สึกรู้ว่าตนเองเป็นสมาชิกของกลุ่มชาติพันธุ์เดิมของตนและระบบวัฒนธรรมใหม่ (Marginal Identity) เพราะขาดการสนับสนุนและแนะนำจากพ่อแม่ ส่วนผู้ลี้ภัยที่เป็นผู้ใหญ่วัยรุ่นตอนต้นจำนวนหนึ่งที่ยังมีปฏิสัมพันธ์ทางสังคมอยู่ในวงแคบๆ กับผู้คนที่เป็ชาติเดียวกันเพราะยังคงมีปัญหาในการปรับตัวให้เข้ากับสังคมวัฒนธรรมของประเทศที่ไปอยู่ใหม่เจ็บปวดและคิดถึงสภาพสังคมวัฒนธรรมของประเทศที่ตนจากมา แล้วยังเห็นว่าวัฒนธรรมอเมริกันเป็นสิ่งผิดแผกไปจากธรรมเนียมที่ตัวเองเคยได้ปฏิบัติแต่ในขณะที่หลายคนมีงาน มีบ้านและมีเพื่อนร่วมงานเพื่อนบ้านเป็นคนอเมริกัน สามารถปรับตัวให้เข้ากับวัฒนธรรมใหม่ได้ดีและยังคงรักษาเอกลักษณ์ของกลุ่มชาติพันธุ์ตนเองไว้ได้ (Bicultural Identity)

3. ผู้ลี้ภัยที่มีอายุ (Elderly refugees) ส่วนใหญ่ขาดทักษะภาษาอังกฤษซึ่งมีผลต่อการแยกตัวออกจากสังคม และไม่คุ้นเคยกับวัฒนธรรมใหม่ มีความคิดถึงสังคมและสิ่งแวดล้อมของประเทศที่ตนมาจากมา แต่เมื่อโครงสร้างของครอบครัวเปลี่ยนแปลงเพราะเด็กๆ คนหนุ่มสาวและวัยทำงานสามารถปรับตัวให้เข้ากับวัฒนธรรมใหม่ได้ คนรุ่นนี้ก็จะเริ่มกลายเป็นคนแปลกหน้าต่อกันในครอบครัว อีกทั้งด้วยสิ่งแวดล้อมในเมืองและค่านิยมแบบปัจเจกบุคคลในประเทศที่ 3 ยังทำให้ลดความจำเป็นในการพึ่งพาซึ่งกันและกันภายในครอบครัว ทำให้เกิดความห่างเหินกันในครอบครัวและคนกลุ่มที่มีอายุก็จะเป็นกลุ่มที่มีปัญหาในการปรับตัวมากที่สุด เพราะคนกลุ่มนี้ยังคงยึดติดอยู่กับอัตลักษณ์ของกลุ่มชาติพันธุ์ตนเองสูงและรับวัฒนธรรมที่ตนเข้าไปอยู่ใหม่น้อย (Ethnic Oriented Identity) บางคนไม่สามารถปรับตัวได้เกิดความเครียดอย่างมากและเมื่อหาทางออกไม่ได้คนเหล่านี้ก็เลือกที่จะฆ่าตัวตาย

4. ผู้ลี้ภัยที่อยู่อาศัยตามชนบท (Rural refugees) สำหรับผู้ลี้ภัยที่อยู่ตามชนบทจะมีประสบการณ์น้อยกว่าผู้ที่อยู่ในเมือง และได้ค่าเดินทางน้อยกว่าสังคมในเมือง แต่พวกเขาก็ยังคงมีพัฒนาการด้านสังคมและเศรษฐกิจ คนกลุ่มนี้มักจะมีปฏิสัมพันธ์และสร้างสังคมกับคนชาติเดียวกันมากกว่าจะสร้างปฏิสัมพันธ์กับคนต่างวัฒนธรรม

ผู้ลี้ภัยบางส่วนมีความคาดหวังสูงในการตั้งถิ่นฐานในประเทศที่ 3 เพราะเห็นสภาพชีวิตความเป็นอยู่ที่ประเทศที่ 3 มีสภาพที่น่าอยู่และน่าสนใจ แต่เมื่อไปถึงต้องพบกับความลำบากซึ่งผิดไปจากความคาดหวัง บางคนสามารถปรับตัวได้ก็ไม่มีปัญหาแต่สำหรับบางคนการก็เลือกการฆ่าตัวตายเป็นทางออก

นอกจากนี้แล้วอิทธิพลของแต่ละกลุ่มเชื้อชาติก็มีผลต่อปฏิสัมพันธ์กับคนต่างวัฒนธรรม เช่นทัศนคติที่มีต่อกลุ่ม (stereotype) และอคติในการเหยียดสีผิวเชื้อชาติ หรือการเอาวัฒนธรรมตนเองเป็นศูนย์กลาง ดูถูกวัฒนธรรมอื่น เป็นต้น Cox & Blake, 1991 (อ้างถึงใน Katherine Miller, 1999)

ผู้ลี้ภัยที่ย้ายถิ่นมาโดยสมัครใจจะรู้สึกมีแรงกระตุ้นในการปรับตัวให้เข้ากับสิ่งแวดล้อมใหม่ และพยายามทำให้สังคมใหม่ที่ไปอยู่เหมือนเป็นบ้านที่สองของตนเอง แรงกระตุ้นจะปรับตัวขึ้นอยู่กับระดับของการเป็นผู้อยู่อาศัยใหม่ การย้ายถิ่นฐานพวกเขาจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องเอาใจใส่ในเรื่องความสัมพันธ์ในสิ่งแวดล้อมใหม่ที่ตนของประเทศนั้น (พนมวรรณ ยามัสเสถียร, 2527) แต่สำหรับผู้ลี้ภัยจำนวนมากเมื่อเดินทางไปประเทศที่ 3 โดยไม่สมัครใจมีการเปลี่ยนแปลงความพร้อมด้านจิตใจน้อยใน

การที่จะไปอยู่ประเทศที่รับผู้ลี้ภัย โดยในช่วงแรกของการตั้งถิ่นฐานผู้ลี้ภัยจะประสบกับความเจ็บปวดด้านจิตใจที่สับสนยุ่งเหยิงและรู้สึกถึงความล้มเหลว แต่ถ้าผู้ลี้ภัยหรือย้ายถิ่นมาโดยสมัครใจ ผู้อพยพจะมีความรู้สึกที่ต่างไป คือจะมีแรงกระตุ้นในการปรับตัวให้เข้ากับสิ่งแวดล้อมใหม่และพยายามทำให้สังคมใหม่ที่ไปอยู่เหมือนบ้านที่ 2 ของตน แรงกระตุ้นที่จะปรับตัวเองนี้ขึ้นอยู่กับระดับของการเป็นผู้อยู่อาศัยใหม่ ในส่วนของผู้อพยพที่ต้องย้ายจากวัฒนธรรมเดิมของตนมาสู่การเป็นสมาชิกของประเทศใหม่ที่ตนอาศัยอยู่พวกเขาจำเป็นต้องเอาใจใส่ในเรื่องความสัมพันธ์ในสิ่งแวดล้อมใหม่ของคนประเทศนั้น

สิ่งที่ช่วยให้ผู้ลี้ภัยสามารถปรับตัวทางวัฒนธรรมได้ดีในการใช้ชีวิตในประเทศที่ 3 นั้นคือการให้ความรู้เรื่องการฝึกอบรมทางวัฒนธรรมแก่ผู้ลี้ภัย โดยเนื้อหาในการฝึกอบรมนั้นทางวัฒนธรรมแบบกว้างๆ (Cultural General Training) เพื่อช่วยให้ผู้ลี้ภัยได้รู้ถึงความแตกต่างทางวัฒนธรรมและช่วยให้เกิดความยืดหยุ่นในทัศนคติ ส่วนการฝึกอบรมทางวัฒนธรรมให้แก่ผู้ลี้ภัยนั้นองค์กรที่ฝึกอบรมได้จัดการฝึกอบรมไว้หลายแนวทาง ซึ่งวิธีการที่ใช้มากที่สุดคือ Didactic-Culture General โดยมีวิธีการ ได้แก่ Lecture/Discussion, Video Tapes และ Culture General Assimilation ส่วนระยะเวลาในการฝึกอบรมนั้นได้จัดการฝึกอบรมให้แก่ผู้ลี้ภัยก่อนที่จะไปประเทศที่ 3 (Predeparture Training) เท่านั้น โดยองค์กร IOM แต่จากการประเมินผลการฝึกอบรมทางวัฒนธรรม โดยหน่วยงานสันติภาพสหรัฐอเมริกา (Peace Corps) พบว่า การฝึกอบรมที่ทำให้ทำงานได้ดีคือการอบรมทั้งก่อนเดินทางไปยังประเทศปลายทางและฝึกอบรมที่ประเทศปลายทางเมื่อถึงแล้วซ้ำอีก (มิ่งขวัญ สิ้นธุวงศ์, 2542)

### ข้อจำกัดงานวิจัย

เนื่องจากประเด็นเรื่องผู้ลี้ภัยเป็นประเด็นที่มีความหลากหลายและมีขอบเขตที่กว้างในการศึกษา ดังนั้นผู้วิจัยจึงเลือกศึกษาหน่วยงานคณะกรรมการประสานงานองค์การช่วยเหลือผู้ลี้ภัยแห่งประเทศไทย (Committee for Co-ordination of Service to Displaced Persons in Thailand-CCSDPT) และองค์กรที่เป็นสมาชิกของ CCSDPT นอกเหนือจากการศึกษาสำนักงานข้าหลวงใหญ่ผู้ลี้ภัยแห่งสหประชาชาติ (UNHCR) และเลือกศึกษาจากการเก็บข้อมูลจากเอกสารที่เกี่ยวข้อง การสังเกตการณ์แบบมีส่วนร่วมและการสัมภาษณ์เจาะลึก ไม่ได้ใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูล เนื่องจากเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่มีการสลับผลัดเปลี่ยนสถานที่ทำงานทั้งในกรุงเทพและต่างจังหวัด ทำให้ยากในการรวบรวมข้อมูลในการทำวิจัย



## อุปสรรคงานวิจัย

งานวิจัยนี้ผู้วิจัยได้เลือกเก็บข้อมูลองค์กรต่างๆ เฉพาะภายในเขตกรุงเทพฯ และสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ที่ทำงานในพื้นที่ต่างจังหวัดเพียง 2 แห่งที่จังหวัดตากและราชบุรีเท่านั้น อีกทั้งได้ทำการสังเกตการณ์และสัมภาษณ์ผู้ลี้ภัยที่เข้ามารับการให้ความรู้ในกรุงเทพฯ เท่านั้นไม่ได้ลงไปศึกษาในศูนย์พักพิงชั่วคราว เนื่องด้วยติดขัดปัญหาด้านภาษาเพราะผู้ลี้ภัยที่อาศัยอยู่ในศูนย์พักพิงชั่วคราวส่วนใหญ่แล้วไม่สามารถพูดภาษาไทยได้ นอกจากนั้นแล้วการที่เจ้าหน้าที่ของแต่ละองค์กรมีภารกิจที่จะต้องปฏิบัติงานต่างจังหวัดร่วมด้วย ทำให้ไม่สะดวกในการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม

## ข้อเสนอแนะ

### 1. ข้อเสนอแนะระดับองค์กร

#### 1.1 ด้านความรู้และการรับรู้

องค์กรต่างชาติควรคำนึงถึงนโยบายและท่าทีของรัฐบาลไทยที่มีในประเด็นต่างๆ ทั้งในเรื่องที่รัฐบาลไทยกังวลเกี่ยวกับปัญหาความมั่นคงภายในประเทศ ซึ่งประเด็นเรื่องผู้ลี้ภัยและผู้หลบหนีเข้าเมืองก็เป็นส่วนหนึ่งที่รัฐบาลเกรงว่าจะมีผลต่อปัญหาความมั่นคงภายในประเทศ, ส่งเสริมความสัมพันธ์กับนานาชาติและสร้างความร่วมมือระหว่างประเทศเพื่อนบ้าน เป็นหนึ่งในนโยบายที่รัฐบาลสนับสนุนและส่งเสริม

นอกจากนั้นแล้วองค์กรต่างชาติควรศึกษาลักษณะขั้นตอนการทำงานของหน่วยงานราชการไทย, วัฒนธรรมองค์กรและระบบราชการไทยให้เข้าใจเพื่อประโยชน์ในการทำงานร่วมกันระหว่างองค์กร

สำหรับหน่วยงานภาครัฐควรจัดการอบรมหรือส่งเสริมความรู้ความเข้าใจให้แก่เจ้าหน้าที่รัฐให้เข้าใจถึงบทบาทการทำงานของสำนักงานข้าหลวงใหญ่ผู้ลี้ภัยแห่งสหประชาชาติและองค์กรต่างชาติที่เกี่ยวข้องที่เข้ามาทำงานในประเทศไทยและพันธกิจขององค์กรนั้นๆ เพื่อให้ทราบวัตถุประสงค์การทำงานของอีกฝ่าย ซึ่งจะช่วยในการลดความขัดแย้งระหว่างองค์กร ความเข้าใจผิดและการทำงานที่ทับซ้อน

นอกจากนั้นแล้วทั้งภาครัฐและ UNHCR ควรทำความเข้าใจและหาข้อสรุปร่วมกันในเรื่องของ คำจำกัดความคำว่า "ผู้ลี้ภัย" เพื่อไม่ให้เป็นอุปสรรคในการทำงานร่วมกัน

## 1.2 ด้านทัศนคติและความรู้สึก

รัฐบาลควรส่งเสริมกิจกรรมที่ก่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจประเด็นเรื่องสถานการณ์ประเทศเพื่อนบ้านรวมถึงประวัติศาสตร์ภูมิหลังของประเทศนั้น โดยเฉพาะประเทศที่ก่อให้เกิดต้นตอของปัญหาให้กับเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ทำงานเกี่ยวข้องกับประเด็นเรื่องผู้ลี้ภัย นอกจากนี้แล้วรัฐควรเผยแพร่ความรู้ความเข้าใจกับประชาชนไทยบริเวณพื้นที่แนวตะเข็บชายแดนในประเด็นเรื่องผู้ลี้ภัยด้วย เพื่อประโยชน์ดังต่อไปนี้

- ♣ เพื่อให้เจ้าหน้าที่รัฐเข้าใจพฤติกรรมของผู้ลี้ภัยมากขึ้น ซึ่งจะส่งผลดีต่อทัศนคติในการให้ความช่วยเหลือ อีกทั้งยังสามารถให้ความช่วยเหลือได้อย่างเหมาะสม
- ♣ เพื่อให้สามารถแยกแยะระหว่างผู้ลี้ภัยและกลุ่มที่ขวยโอกาสเข้ามาเป็นผู้ลี้ภัย
- ♣ เมื่อประชาชนบริเวณใกล้เคียงพื้นที่พักพิงเข้าใจผู้ลี้ภัยและปัญหาที่บุคคลเหล่านี้ประสบ ก็เป็นปัจจัยหนึ่งที่จะให้เกิดการอยู่ร่วมกันได้อย่างมีความสุข โดยเฉพาะเมื่อประชาชนสามารถรับรู้ความแตกต่างระหว่างผู้ลี้ภัยกับผู้หลบหนีหรือแฝงตัวมาเป็นผู้ลี้ภัย

อีกทั้งควรเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ลี้ภัยให้หลายฝ่ายที่เกี่ยวข้องเพื่อให้เกิดความเข้าใจร่วมกัน และเข้าใจในความจำเป็นของรัฐบาลไทยในการปฏิบัติต่อผู้ลี้ภัย แต่ถึงอย่างไรควรคำนึงในเรื่องของมนุษยธรรม

ภาครัฐควรปรับทัศนคติที่มีต่อการเข้ามาของ UNHCR ควรเปิดใจให้กว้างและยอมรับในการทำงานที่นอกเหนือความสามารถของรัฐบาลไทย

## 1.3 ด้านพฤติกรรม

ทางสำนักงานข้าหลวงใหญ่ผู้ลี้ภัยแห่งสหประชาชาติ ควรให้ความเข้าใจกับเจ้าหน้าที่ของ UNHCR ในกระบวนการดำเนินงานกับเจ้าหน้าที่และหน่วยงานรัฐบาลไทย ที่มีขั้นตอน วิธีการ

ดำเนินงานอย่างเป็นขั้นเป็นตอนตามลำดับการบังคับบัญชา อีกทั้งควรศึกษาทำที่ นโยบายของรัฐบาล แต่ละชุดเพื่อประโยชน์ในการทำงานร่วมกัน อีกทั้งต้องคำนึงว่ารัฐบาลไทยเน้นและยึดหลักเกณฑ์กฎหมายของประเทศมากกว่าที่จะยึดการประสานความร่วมมือกับหน่วยงานระหว่างประเทศ ส่วน UNHCR ควรแจ้งเรื่องการออกบัตรผู้ลี้ภัยให้แก่รัฐบาลไทยทราบ

แต่ละองค์กรควรยอมรับความสามารถในการทำงานขององค์กรอื่นๆที่เกี่ยวข้องเพื่อให้การทำงานช่วยเหลือผู้ลี้ภัยได้มีประสิทธิภาพ เช่น UNHCR เป็นหน่วยงานองค์กรระหว่างประเทศที่ทำหน้าที่ในการแก้ไขปัญหาผู้ลี้ภัยแบบถาวรองค์กรเดียว หน่วยงานรัฐควรยอมรับในการทำงานที่เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน อีกทั้งเป็นองค์กรโดยตรงในการจัดการกับประเด็นเรื่องผู้ลี้ภัย

นอกจากนี้แล้วหน่วยงานรัฐบาลไทยควรมีการกระจายข่าวสารระหว่างฝ่ายนโยบายกับฝ่ายปฏิบัติ เพราะปัญหาที่พบคือการไม่ส่งต่อข้อมูลระหว่างหน่วยงานทำให้เมื่อเจ้าหน้าที่องค์กรอื่นๆเข้าไปทำงานกับระดับปฏิบัติในพื้นที่ต้องทำความเข้าใจกันใหม่อีกครั้ง สำหรับองค์กรพัฒนาเอกชนควรยอมรับเงื่อนไขและกฎระเบียบของรัฐบาลไทยที่มีต่อผู้ลี้ภัยที่ไม่ต้องการให้ผู้ลี้ภัยก่อความเดือดร้อนและส่งผลกระทบต่อประเทศไทย

องค์กรต่างชาติที่มีเจ้าหน้าที่หลากหลายวัฒนธรรมควรจัดให้มีการฝึกอบรมทางวัฒนธรรมให้แก่เจ้าหน้าที่ที่ทำงานร่วมกันเพื่อให้เกิดบรรยากาศและความสัมพันธ์ที่ดีแก่องค์กร อันจะเป็นส่วนสำคัญในการที่จะทำให้องค์กรสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ได้

องค์กรต่างๆที่ทำงานร่วมกันควรจัดกิจกรรมให้แก่เจ้าหน้าที่ของแต่ละองค์กรมีโอกาสพบปะสังสรรค์เพื่อช่วยในการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีในการทำงานอันจะส่งผลให้เกิดการทำงานที่ราบรื่นขึ้นระหว่างองค์กร เพื่อให้เจ้าหน้าที่ของแต่ละหน่วยงานมีความเข้าใจแนวความคิดการทำงานของอีกฝ่ายและเปิดใจยอมรับการทำงานของตนและกันมากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะการทำงานภายใต้บริบทวัฒนธรรมไทยที่เป็นระบบอุปถัมภ์และเน้นการสร้างความสัมพันธ์

## 2. ข้อเสนอแนะระดับเจ้าหน้าที่ที่ทำงานร่วมกัน

### 2.1 ด้านความรู้และการรับรู้

ควรมีการส่งเสริมความรู้เกี่ยวกับการทำงานของแต่ละวัฒนธรรม ธรรมเนียมปฏิบัติให้แก่เจ้าหน้าที่ที่เข้ามาทำงาน

## 2.2 ด้านทัศนคติและความรู้สึก

เจ้าหน้าที่รัฐควรปรับทัศนคติที่มีต่อเจ้าหน้าที่ต่างชาติที่ทำงานเกี่ยวข้องกับผู้ลี้ภัยว่าต้องการให้ความช่วยเหลือ นอกจากนั้นแล้วเจ้าหน้าที่ต่างชาติควรทำความเข้าใจในทัศนคติของคนไทยที่มีต่อประเทศเพื่อนบ้านและชนกลุ่มน้อย

## 2.3 ด้านพฤติกรรม

การฝึกอบรมทางวัฒนธรรมให้แก่เจ้าหน้าที่เป็นส่วนสำคัญยิ่งในการช่วยให้เจ้าหน้าที่สามารถทำงานร่วมกันได้อย่างราบรื่น สิ่งหนึ่งที่ผู้วิจัยพบคือเจ้าหน้าที่ต่างชาติจะมีการปรับตัวมากกว่าเจ้าหน้าที่ไทยและตัวเจ้าหน้าที่ต่างชาติมีความเห็นว่าเจ้าหน้าที่ต่างชาติพร้อมที่จะเรียนรู้วัฒนธรรมไทยเพื่อให้อำนาจสามารถทำงานให้บรรลุวัตถุประสงค์มากกว่าเจ้าหน้าที่ไทยพร้อมที่จะเรียนรู้วัฒนธรรมต่างชาติและวัฒนธรรมการทำงานแบบตะวันตก นอกจากนั้นแล้วองค์กรควรจัดหาล่ามเพื่อแปลระหว่างการประชุมเพื่อให้เจ้าหน้าที่ที่มีความกระฉับกระเฉงในเรื้องนั้นๆ

## 3. ข้อเสนอแนะระดับเจ้าหน้าที่กับผู้ลี้ภัย

### 3.1 ด้านความรู้และการรับรู้

เจ้าหน้าที่ควรมีการตรวจสอบการสื่อสารผ่านล่าม เพื่อไม่ให้เกิดความผิดพลาดในการตีความ นอกจากนั้นแล้วในหน่วยงานควรจัดหรือส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ที่ทำงานเกี่ยวกับผู้ลี้ภัยได้รับทราบข้อมูลของผู้ลี้ภัยแต่ละเชื้อชาติ รวมทั้งวัฒนธรรมประเพณีและความเชื่อ

เพราะผู้ลี้ภัยแต่ละเชื้อชาตินั้นมีพื้นหลังที่แตกต่างกัน ดังนั้นในการที่จะสื่อสารไปยังผู้ลี้ภัย เจ้าหน้าที่จำเป็นต้องเข้าใจและยอมรับความแตกต่างและค่านิยมของแต่ละเชื้อชาติ จากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ ได้ให้ความเห็นต่างๆว่าผู้ลี้ภัยต่างเชื้อชาติจะมีความเข้าใจต่างกันไปขึ้นอยู่กับค่านิยม เวลาให้ความรู้จำเป็นต้องคำนึงถึงเชื้อชาติด้วย เช่น คนมอญชอบจับผิด คนกะเหรี่ยงมี

ทัศนคติที่ไม่ดีต่อคนพม่า,คนม้ง,คะเนนี เป็นพวกหัวการค้าค้าหนึ่งตั้งแต่เรื่องการเงินมากกว่าคนกะเหรี่ยงที่รักสันติใช้ชีวิตอย่างพอเพียง มีความเอื้ออาทร ชอบช่วยเหลือและรักการเกษตรกรรม เป็นต้น ถ้าเป็นผู้ลี้ภัยที่เป็นพระพม่าเมื่อเข้ามาเมืองไทยอาจหาที่อยู่ได้ยากกว่าผู้ลี้ภัยที่เป็นพระชาวมอญเพราะพระมอญสามารถที่จะอยู่กับวัดมอญในประเทศไทยได้ นอกจากนั้นแล้วคนผิวดำจะหาที่อยู่ได้ยากกว่าผู้ลี้ภัยชาวเอเชียเพราะคนไทยมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อคนผิวดำ

อีกทั้งเจ้าหน้าที่ควรจะส่งเสริมให้มีตัวแทนของผู้ลี้ภัยขึ้นมาทำงานกับเจ้าหน้าที่และมีส่วนร่วมในด้านต่างๆ เพราะจะมีความเข้าใจและสามารถสื่อให้กับผู้รับสารที่เป็นผู้ลี้ภัยที่เป็นเชื้อชาติเดียวกันได้ดีกว่าเจ้าหน้าที่ นอกจากนั้นแล้วยังช่วยในเรื่องของการแปลภาษาของแต่ละเชื้อชาติ เพื่อให้ผู้ลี้ภัยได้อ่านในรูปแบบของเอกสาร ใบปลิวต่างๆ เป็นต้น ซึ่งเรื่องของภาษาเป็นสิ่งที่สำคัญอย่างมากที่จะเป็นเครื่องมือที่จะเข้าถึงคนเหล่านี้ สำหรับเจ้าหน้าที่ไทยมีความเห็นว่าผู้ลี้ภัยพม่าสามารถเรียนรู้ได้เร็วกว่าผู้ลี้ภัยชาติอื่นๆในประเทศพม่าเพราะคนพม่าส่วนใหญ่ทำงานและอาศัยอยู่ในกรุงเทพฯ จึงมีความสามารถในการใช้ภาษาไทยได้ดี มีโอกาสได้เห็นสิ่งแวดล้อมที่ทันสมัย ถ้าเทียบกับผู้ลี้ภัยที่อยู่ในศูนย์พักพิงชั่วคราว เมื่อเข้ามารับการฝึกอบรมที่กรุงเทพฯจะต้องอธิบายมากกว่าคนพม่า เช่น ในเรื่องสภาพสังคม การเข้าถึงคมและสภาพชีวิตความเป็นอยู่ เป็นต้น นอกจากนี้ผู้ลี้ภัยพม่ายังมีปัญหาและอุปสรรคด้านภาษาน้อยกว่าผู้ลี้ภัยชาติอื่นในการที่เจ้าหน้าที่จะทำการติดต่อสื่อสารด้วย

### 3.2 ด้านทัศนคติและความรู้สึก

เจ้าหน้าที่ควรเปิดใจยอมรับความแตกต่างของผู้ลี้ภัย ต้องเปิดใจยอมรับว่าผู้ลี้ภัยแต่ละเชื้อชาติมีลักษณะการแสดงออกและอุปนิสัยแตกต่างกัน ดังนั้นเจ้าหน้าที่จำเป็นที่จะต้องมีความเข้าใจและยอมรับความแตกต่าง เช่น คนแอฟริกัน ไอวอรีโคสต์ ไม่ค่อยมีความอดทนในการรอ ใจวูววายเสียงดัง มักจะแสดงออกสีหน้าและมักแสดงพฤติกรรมรุนแรงทำให้มองดูว่าคนเหล่านี้ก้าวร้าว มีความรู้สึกน้อยใจว่าผู้ลี้ภัยพม่าได้สิทธิไปอเมริกามากกว่าคนแอฟริกัน หรือผู้หญิงแอฟริกันถูกปิดกั้นการแสดงออก มักถูกสามีใช้กำลังทำร้ายร่างกายซึ่งการกระทำเช่นนี้เป็นเรื่องปกติในประเทศ แต่เมื่อเข้ามาประเทศไทยตัวสามีมีความรู้สึกกดดันที่ไม่สามารถทำร้ายภรรยาได้เหมือนเก่าและบางคนไม่สามารถเลิกพฤติกรรมนี้ได้จนไปถึงประเทศที่ 3 ไม่เพียงแต่ผู้หญิงแอฟริกันยังรวมถึงผู้หญิงมุสลิม ตะวันออกกลางและพม่า ที่มักถูกสามีทำร้ายร่างกายหรือคนอิรักไม่ยอมให้ผู้หญิงคุมกำเนิดเพราะถือว่าพระเจ้าประทานมาถือว่าการทำหมันเป็นบาป ซึ่งต้องอาศัยการให้ความรู้ในการคุมกำเนิดและ

คำแนะนำแก่ผู้ลี้ภัย ดังนั้นจึงมีงานด้านการวางแผนครอบครัวขึ้นมา (Family Planning) , กรณีที่ร่วมเพศในป่าก็สถานถือว่าเป็นสิ่งร้ายแรงมากผิดไปจากวัฒนธรรมหลักของสังคมเกิดการไม่ยอมรับคนเหล่านี้จึงต้องหนีออกมาต่างประเทศ, ในประเทศอิหร่าน ผู้หญิงเป็นคู่กับผู้ชายสังคมไม่ยอมรับ ผู้หญิงต้องถูกกีดกันหินปาจนตาย ความแตกต่างทางศาสนา ความคิด การเมือง ได้รับความเดือดร้อนคนเหล่านี้ก็สามารถเข้าข้ายผู้ลี้ภัยได้หมด ดังนั้นเจ้าหน้าที่ต้องตามปัญหา บางปัญหาแก้ไขไม่ได้เพียงแต่ว่าต้องเปิดโอกาสให้คนเหล่านี้พูดระบาย ถ้าผู้ลี้ภัยพูดภาษาไทยได้ก็ยิ่งดีเพราะคนเหล่านี้สามารถที่จะหาเพื่อนคุยได้ง่ายได้มีโอกาสระบายความกดดันต่างๆที่ต้องเผชิญ

อีกทั้งเจ้าหน้าที่ควรเข้าใจทัศนคติของผู้ลี้ภัยที่มีต่อกัน ที่มีดังต่อไปนี้

❖ ถึงแม้ว่าผู้ลี้ภัยจะมาจากประเทศเดียวกัน ค่านิยม ทัศนคติก็อาจแตกต่างกัน เช่น ในประเทศพม่า คนกะเหรี่ยง มอญ ไทยใหญ่ คะเรนยี รวมทั้งชนกลุ่มน้อยในประเทศพม่าจะรู้สึกไม่ชอบคนพม่า เพราะรัฐบาลทหารพม่ากดขี่ข่มเหง และได้สร้างความเจ็บปวดอย่างมากให้คนชนกลุ่มน้อย ดังนั้นต้องสร้างการยอมรับให้คนเหล่านี้สามารถที่จะอยู่ด้วยกันได้

❖ ผู้ลี้ภัยก็เลือกที่จะฟังล่ามที่เป็นคนเชื้อชาติเดียวกันตนเอง เช่น ผู้ลี้ภัยชาวมอญก็เลือกที่จะฟังผู้ลี้ภัยชาวมอญ ชาวกะเหรี่ยงก็เลือกที่จะฟังผู้ลี้ภัยชาวกะเหรี่ยง เป็นต้น ซึ่งจากการสังเกตการณ์ของผู้วิจัยผู้ลี้ภัยพยายามที่จะหลีกเลี่ยงการใช้ล่ามที่เป็นคนชาติอื่น ถึงแม้ว่าล่ามคนนั้นจะสามารถพูดภาษาตนเองได้ด้วย เช่น ครั้งหนึ่งครูผู้สอนพม่าไม่มาสอนการฝึกอบรมทางวัฒนธรรมแก่คนพม่า จำเป็นต้องใช้ครูคนไทยสอนแทน และมีล่ามมอญซึ่งพูดภาษาพม่าได้มาทำการแปล แต่เมื่อถึงเวลาจริงผู้ลี้ภัยพม่าคนหนึ่งซึ่งพูดภาษาอังกฤษได้ดีก็เสนอตัวมาทำหน้าที่เป็นล่ามให้กับครู ทำให้ล่ามมอญที่ทำหน้าที่แปลอยู่แล้วรู้สึกไม่พอใจ หรือ ภายในศูนย์จัดให้มีการเรียนการสอนแล้วจัดให้ครูพม่าไปสอนคนกะเหรี่ยงก็จะเกิดปัญหาคือผู้รับการสอนไม่ฟัง

### 3.3 ด้านพฤติกรรม

เจ้าหน้าที่จำเป็นต้องอาศัยการพูดคุยกับผู้ลี้ภัยมากขึ้นเพราะผู้ลี้ภัยเหล่านี้ประสบกับปัญหาต่างๆ เผชิญกับความรุนแรงกดดันนานาประการก่อนที่จะเข้ามาถึงจุดที่ได้รับความช่วยเหลือมีปัญหาต่อสภาวะจิตใจ ดังนั้นเจ้าหน้าที่ควรรับฟังปัญหาเพื่อที่จะสามารถช่วยแก้ปัญหาได้อย่างเหมาะสม

หรือบางเรื่องที่แนะนำอาจขัดต่อความเชื่อของผู้ลี้ภัยทำให้เกิดการต่อต้าน เจ้าหน้าที่จำเป็นต้องใช้ความอดทนและระยะเวลาในการสื่อสารกับผู้ลี้ภัย เช่น การให้ความรู้เรื่องสิทธิสตรี ซึ่งผู้เข้าฟังส่วนใหญ่เป็นผู้ชาย กล่าวไว้เจ้าหน้าที่จะสอนให้ผู้หญิงต่อต้านและเมื่อมีผู้หญิงเข้าฟังก็แสดงความไม่พอใจ เพราะผู้หญิงไม่มีสิทธิแสดงความคิดเห็นผู้ชายเท่านั้นที่เป็นใหญ่ อีกทั้งผู้ชายที่เข้าฟังเมื่อกลับไปบ้านก็ไม่ได้ทอดถ้อยความรู้เรื่องกฎหมายให้กับผู้หญิง เป็นต้น นอกจากนี้แล้วผู้ลี้ภัยบางส่วนก็เกิดความเครียดจากการอยู่รวมกันอย่างแออัดภายในศูนย์พักพิงชั่วคราว<sup>4</sup> การรับฟังและพูดคุยเพื่อรับทราบปัญหาจึงเป็นสิ่งที่สำคัญ

### ข้อเสนอแนะทางวิชาการ

1. งานวิจัยชิ้นนี้ส่วนใหญ่ได้สัมภาษณ์จำนวนเจ้าหน้าที่ต่างชาติชาวพม่ามากกว่าเจ้าหน้าที่ต่างชาติชาติอื่นๆ อยู่เป็นจำนวนมากเมื่อเทียบอัตราส่วนกัน ซึ่งอาจไม่ได้เห็นความคิด ทักษะคติและพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ต่างชาติอื่นๆ ที่มีแตกต่างทางวัฒนธรรมได้อย่างชัดเจน

2. เนื่องจากเป็นการศึกษาการสื่อสารหลายระดับและหลายกลุ่มผู้สัมพันธ์ ทำให้ขาดความละเอียดในการศึกษาแต่ละกลุ่มตัวอย่างในแต่ละระดับ

4 ภายในศูนย์พักพิงชั่วคราวจะมีการแบ่งผู้ลี้ภัยออกเป็นเชื้อชาติ สำหรับบางศูนย์เช่น ศูนย์พักพิงชั่วคราวบ้านถ้ำหิน จะมีแต่ผู้ลี้ภัยเชื้อชาติกะเหรี่ยง แต่สำหรับบางศูนย์ที่มีหลายเชื้อชาติอยู่ร่วมกันจะมีการแบ่งออกเป็น

Section-->Zone-->Camp

ภายใน Section จะเป็นกลุ่มเชื้อชาติเดียวกันจัดระเบียบอยู่ร่วมกัน ส่วนการจัดแบบ Zone คือแบ่งพื้นที่เป็นกลุ่มของแต่ละเชื้อชาติให้อยู่รวมกัน โดยที่แต่ละเชื้อชาติจะมีคณะกรรมการเป็นของตนเองประมาณ 15 คน มาจากการคัดเลือกบุคคลขึ้นมาเป็นตัวแทนของแต่ละเชื้อชาติ โดยมีการสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่รัฐ เจ้าหน้าที่ UNHCR เจ้าหน้าที่ NGOs ก็จะมีการสื่อสารผ่านคณะกรรมการศูนย์แล้วคณะกรรมการศูนย์จะทำการสื่อสารต่อไปยังคนเชื้อชาติเดียวกัน การดำเนินงานต่างๆก็จะกระทำผ่านคณะกรรมการศูนย์ และสำหรับศูนย์พักพิงชั่วคราวที่มีกะเหรี่ยงหรือคะเรนนีอยู่ เมื่อมีคนพม่าเข้ามาอาศัยร่วมอยู่ด้วยเจ้าหน้าที่ต้องบอกแก่คณะกรรมการศูนย์ของแต่ละเชื้อชาติก่อน เพราะคนกะเหรี่ยงและคะเรนนีมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อคนพม่า การสร้างการยอมรับจึงเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่ง การจัดให้มีคณะกรรมการศูนย์และแบ่งการปกครองเป็นโซนนั้นก็เพื่อที่จะลดความขัดแย้งที่จะเกิดขึ้นระหว่างเชื้อชาติต่างๆภายในศูนย์เพราะภายในศูนย์มีพื้นที่จำกัด อาจสร้างความเครียดและความไม่สบายใจให้แก่ผู้อยู่อาศัย อีกทั้งทางเจ้าหน้าที่พยายามที่จะมีการสนับสนุนให้ผู้หญิงมีโอกาสขึ้นมาเป็นคณะกรรมการศูนย์ แต่ด้วยทัศนคติของผู้ลี้ภัยก็เป็นอุปสรรคในการปฏิบัติ จึงต้องอาศัยระยะเวลาในการสอนและการสร้างความเข้าใจ