



จิตวิทยาข้ามวัฒนธรรมในที่ทำงาน: กรณีศึกษา ผู้ปฏิบัติงานชาวไทย-เมียนมาในธุรกิจค้าปลีกจังหวัดสงขลา*

CROSS-CULTURAL PSYCHOLOGY IN THE WORKPLACE: A CASE STUDY OF THAI-MYANMAR LABOR IN RETAIL BUSINESS SONGKHLA PROVINCE

ธภัทร บริรักษ์กิจดำรง, เฉษฐา นกน้อย*

Tapat Borirakkitdamrong, Chetsada Noknoi*

คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยทักษิณ สงขลา ประเทศไทย

Faculty of Economics and Business Administration, Thaksin University, Songkhla, Thailand

*Corresponding author E-mail: chetsada@tsu.ac.th

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาสภาพและปัญหาจากการทำงานข้ามวัฒนธรรมของผู้ปฏิบัติงานชาวไทยและเมียนมา 2) เพื่อเสนอแนวทางในการพัฒนาจิตวิทยาข้ามวัฒนธรรมในที่ทำงานที่มีผู้ปฏิบัติงานชาวไทยและเมียนมาปฏิบัติงานร่วมกัน ผู้ให้ข้อมูลหลัก คือ ผู้ประกอบธุรกิจค้าปลีกและผู้ปฏิบัติงานชาวไทยที่ปฏิบัติงานร่วมกับชาวเมียนมา ซึ่งมีเกณฑ์ในการเลือกผู้ให้ข้อมูล คือ ต้องทำงานร่วมกับชาวเมียนมาในสถานประกอบการมาแล้วไม่น้อยกว่า 3 ปี สถานประกอบการต้องมีการจดทะเบียนต่อรัฐในการมีแรงงานต่างชาติร่วมปฏิบัติงาน และมีความเข้าใจในการทำงานร่วมกับชาวเมียนมาเป็นอย่างดี จำนวน 15 คน โดยการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-Structured Interview) วิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) ผลการวิจัยพบว่า ผู้ประกอบธุรกิจค้าปลีกในจังหวัดสงขลาให้ความสนใจในวัฒนธรรมข้ามชาติของผู้ปฏิบัติงานชาวไทยและเมียนมาเป็นอย่างดี ทั้งในมิติของการทำงานและในมิติของวัฒนธรรมข้ามชาติ ปัญหาจากการทำงานข้ามวัฒนธรรมระหว่างชาวไทยและชาวเมียนมา คือ ปัญหาความแตกต่างในการสื่อสาร ปัญหาความแตกต่างในค่านิยมและพฤติกรรม ปัญหาการจัดการความขัดแย้ง ปัญหาการปรับตัวเข้ากับวัฒนธรรมองค์กร อาจทำให้เกิดความยากลำบากในการปรับตัวเข้ากับวัฒนธรรมองค์กรที่มีความหลากหลาย แนวทางในการพัฒนาจิตวิทยาข้ามวัฒนธรรมในที่ทำงานสามารถนำปัจจัยระดับบุคคลประกอบไปด้วย ความเชื่อในชาติพันธุ์ ความฉลาดทางวัฒนธรรม และสมรรถนะข้ามวัฒนธรรม ปัจจัยระหว่างบุคคล ประกอบไปด้วย การสื่อสารข้ามวัฒนธรรม การสร้างความสัมพันธ์ในที่ทำงาน และการจัดการความขัดแย้ง ปัจจัยในองค์กร ประกอบไปด้วย วัฒนธรรมองค์กร ภาวะผู้นำในองค์กร และการบริหารทรัพยากรบุคคลมาปรับใช้ได้

คำสำคัญ: จิตวิทยาข้ามวัฒนธรรม, วัฒนธรรมการทำงาน, ธุรกิจค้าปลีก, ชาวเมียนมา, สงขลา

Abstract

The objective of this research is twofold: 1) study the conditions and challenges of cross-cultural work between Thai and Myanmar employees, and 2) propose guidelines for developing cross-cultural psychology in workplaces where Thai and Myanmar employees collaborate. The primary informants are retail business operators and Thai workers who work with Myanmar workers. The criteria for selecting informants include having worked with Myanmar workers in the

establishment for no less than three years, the establishment must be registered with the state for employing foreign workers, and the informants must have a good understanding of working with Myanmar workers. A total of 15 informants were interviewed using semi-structured interviews. Data were analyzed using content analysis. The research findings indicate that retail business operators in Songkhla province have a good understanding of the cross-cultural aspects of Thai and Myanmar workers, both in terms of work and cross-cultural dimensions. The problems arising from cross-cultural work between Thai and Myanmar workers include communication differences, differences in values and behaviors, conflict management issues, and difficulties in adapting to organizational culture. These issues can lead to challenges in adapting to a diverse organizational culture. Approaches to developing cross-cultural psychology in the workplace can incorporate individual-level factors such as ethnic beliefs, cultural intelligence, and cross-cultural competence; interpersonal factors such as cross-cultural communication, workplace relationship building, and conflict management; and organizational factors such as organizational culture, leadership, and human resource management.

Keywords: Cross-Cultural Psychology, Working Culture, Retail Business, Burmese, Songkhla

บทนำ

การทำงานในสภาพแวดล้อมที่มีความหลากหลายทางวัฒนธรรมได้กลายเป็นเรื่องปกติในโลกธุรกิจในปัจจุบัน โดยเฉพาะในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ซึ่งมีการเคลื่อนย้ายแรงงานข้ามชาติอย่างต่อเนื่อง ประเทศไทยและเมียนมาเป็นตัวอย่างที่เด่นชัดของการทำงานร่วมกันระหว่างสองวัฒนธรรมที่มีความแตกต่างกันในหลายด้าน เช่น ค่านิยม ประเพณี และวิธีการสื่อสาร (Hofstede, G., 2020) การศึกษาในเรื่อง "จิตวิทยาข้ามวัฒนธรรมในที่ทำงาน" จึงมีความสำคัญอย่างยิ่ง เนื่องจากสามารถช่วยให้เข้าใจถึงพฤติกรรมและปฏิสัมพันธ์ของผู้ปฏิบัติงานจากสองชาติที่มีพื้นฐานทางวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน การทำความเข้าใจในบริบทนี้ไม่เพียงแต่จะช่วยในการจัดการความขัดแย้งที่อาจเกิดขึ้น แต่ยังสามารถส่งเสริมการทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพในธุรกิจค้าปลีก (Trompenaars, F. & Hampden-Turner, C., 2012); (Phyo, M., 2021)

การศึกษาความแตกต่างทางวัฒนธรรมระหว่างชาวไทยและชาวเมียนมาในบริบทของการทำงานในธุรกิจค้าปลีกนั้น เป็นส่วนสำคัญต่อการพัฒนาธุรกิจค้าปลีก เนื่องจากการมีผู้ปฏิบัติงานหลากหลายวัฒนธรรมก่อให้เกิดการขยายขององค์กร เป็นการเปิดโอกาสให้เราได้สำรวจความเชื่อและพฤติกรรมที่มีผลต่อการทำงานร่วมกัน โดยเฉพาะในด้านการสื่อสารและการสร้างความสัมพันธ์ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน (House, J. R. et al., 2004) การปฏิบัติงานร่วมกันระหว่างชาวไทยและชาวเมียนมาในประเทศไทยมีปัญหาและความท้าทายในหลายด้านเช่น การสื่อสารเนื่องจากภาษาที่แตกต่างกัน ความรู้สึกที่ไม่เท่าเทียมสภาพการทำงาน การขาดการเข้าถึงสิทธิ นอกจากนี้ความแตกต่างทางวัฒนธรรมยังเป็นอุปสรรคในการปรับตัวร่วมกัน ดังนั้นการจัดการกับความขัดแย้งที่เกิดจากความแตกต่างทางค่านิยมและพฤติกรรม จำเป็นต้องมีการสนับสนุนจากองค์กรในการพัฒนาทักษะและส่งเสริมความร่วมมือเพื่อให้การทำงานร่วมกันมีประสิทธิภาพ การศึกษาในประเด็นนี้จึงมีความสำคัญในการพัฒนากลยุทธ์ที่เหมาะสมในการบริหารจัดการทีมงานที่มีความหลากหลายทางวัฒนธรรม (Rahman, A. & Tan, C., 2022); (Nguyen, T. T. et al., 2023)

ในบริบทของธุรกิจค้าปลีกในจังหวัดสงขลา การทำงานร่วมกันระหว่างชาวไทยและชาวเมียนมายังสามารถสะท้อนถึงเปลี่ยนแปลงในโครงสร้างทางสังคมและเศรษฐกิจที่เกิดขึ้นในภูมิภาคนี้ (GLOBE, 2020) การใช้



แรงงานข้ามชาติในภาคธุรกิจค้าปลีกไม่เพียงแต่ช่วยเติมเต็มความต้องการแรงงานในตลาด แต่ยังสร้างโอกาสในการแลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์ระหว่างวัฒนธรรม การศึกษาในเรื่องนี้จึงสามารถนำไปสู่การพัฒนา นโยบาย และแนวทางการบริหารจัดการที่เหมาะสม เพื่อให้เกิดความร่วมมือและความเข้าใจระหว่างพนักงานจากสองชาติ (GLOBE, 2020); (Smith, L. et al., 2022)

การศึกษาเรื่อง "จิตวิทยาข้ามวัฒนธรรมในที่ทำงาน: กรณีศึกษา ผู้ปฏิบัติงานชาวไทย-เมียนมาในธุรกิจค้าปลีกจังหวัดสงขลา" จึงมีความสำคัญอย่างยิ่งในการพัฒนาความเข้าใจในด้านจิตวิทยาข้ามวัฒนธรรม ซึ่งสามารถนำไปสู่การสร้างสภาพแวดล้อมการทำงานที่เอื้อต่อการพัฒนาความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างพนักงานจากสองชาติ การสร้างความเข้าใจในความแตกต่างทางวัฒนธรรมจะช่วยให้ผู้บริหารและพนักงานสามารถทำงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ และส่งเสริมความสำเร็จในธุรกิจค้าปลีกในจังหวัดสงขลาอย่างยั่งยืน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพและปัญหาจากการทำงานข้ามวัฒนธรรมของผู้ปฏิบัติงานชาวไทยและเมียนมา
2. เพื่อเสนอแนวทางในการพัฒนาจิตวิทยาข้ามวัฒนธรรมในที่ทำงานที่มีผู้ปฏิบัติงานชาวไทยและเมียนมาปฏิบัติงานร่วมกัน

วิธีดำเนินการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยได้ทบทวนวรรณกรรมและศึกษาข้อมูลทุติยภูมิ โดยมีกลุ่มประชากร คือ ผู้ประกอบธุรกิจค้าปลีกที่ทำงานร่วมกับผู้ปฏิบัติงานชาวเมียนมาในจังหวัดสงขลา เพื่อเป็นข้อมูลในการวิจัย

ผู้ให้ข้อมูลหลัก

ผู้ให้ข้อมูลหลัก (Key Informants) คือ ผู้ประกอบธุรกิจค้าปลีกและผู้ปฏิบัติงานชาวไทยที่ปฏิบัติงานร่วมกับชาวเมียนมา ซึ่งมีเกณฑ์ในการเลือกผู้ให้ข้อมูล คือ ต้องการทำงานร่วมกับชาวเมียนมาในสถานประกอบการมาแล้วไม่น้อยกว่า 3 ปี สถานประกอบการต้องมีการจดทะเบียนการมีแรงงานต่างชาติร่วมปฏิบัติงาน และมีความเข้าใจในการทำงานร่วมกับชาวเมียนมาเป็นอย่างดี จำนวน 15 คน ประกอบไปด้วย ผู้ประกอบการ 12 คน และผู้บริหารหรือหัวหน้า 3 คน ซึ่งพบว่าข้อมูลมีการอึดตัว คือ ผู้ให้ข้อมูลหลักมีการให้ข้อมูลที่ใกล้เคียงกัน (Cheawjindakarn, B., 2020)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยนี้ คือ แบบสัมภาษณ์ที่มีลักษณะกึ่งโครงสร้าง (Semi-Structured Interview) ซึ่งผู้วิจัยออกแบบและสร้างขึ้นเพื่อให้เป็นประเด็นคำถามสำหรับการพูดคุยสนทนากับผู้ให้ข้อมูลหลัก (Key Informants) เพื่อเป็นการรวบรวมข้อมูล ซึ่งแบบสัมภาษณ์ได้รับการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาโดยใช้ค่าความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (Index of Item Objective Congruence: IOC) จากผู้ทรงคุณวุฒิ และข้อคำถามมีคะแนน IOC อยู่ในช่วง 0.67-1.00 แสดงให้เห็นว่าข้อคำถามมีความเที่ยงตรงและสอดคล้องตามวัตถุประสงค์

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลโดยนำข้อมูลจากการสัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลหลัก (Key Informants) มาถอดบทแบบคำต่อคำ (Word by Word) และอ่านบทสัมภาษณ์หลาย ๆ ครั้งเพื่อพิจารณาข้อมูลที่ได้รับ จากนั้นใช้วิธีการจำแนกประเภทข้อมูล (Typological Analysis) คือ การจัดกลุ่มประเภทข้อมูลให้เป็นหมวดหมู่โดยอาศัยการจัดกลุ่ม โดยอิงทฤษฎี เพื่อให้มองภาพรวมของข้อมูลได้ชัดเจนมากขึ้น และเพื่อป้องกันข้อมูลตกหล่นระหว่างที่จัดกลุ่มข้อมูล และใช้การจำแนกโดยการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) โดยอธิบายตีความหมาย หาความหมายเชิงสาเหตุของข้อมูล โดยคำนึงถึงความคิดเห็นจากผู้ให้ข้อมูล โดยไม่ใส่ความคิดเห็นของผู้วิจัย หรือสรุปตามความเห็น

ของผู้วิจัย และวิเคราะห์ข้อมูลโดยการจัดระเบียบข้อมูลให้อยู่ในลักษณะของการพร้อมใช้ โดยมุ่งเน้นไปที่การตีความและหาข้อสรุป และการตรวจสอบสามเส้าด้านทฤษฎี (Theory Triangulation) เพื่อตรวจสอบว่าผู้วิจัยสามารถใช้แนวคิดทฤษฎีที่ต่างไปจากเดิมมากนักน้อยเพียงใด เพื่อตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลที่ได้ เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลและจัดประเด็นจากการตีความแล้ว ได้ข้อมูลที่เชื่อมโยงสัมพันธ์กันโดยมีความต่างไปจากเดิมมากนักน้อยเพียงใด (Joungtrakul, J. & Ferry, K. N., 2021)

ผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 การศึกษาสภาพและปัญหาจากการทำงานข้ามวัฒนธรรมของผู้ปฏิบัติงานชาวไทยและเมียนมา ผลการศึกษา พบว่า สภาพจากการทำงานข้ามวัฒนธรรมของผู้ปฏิบัติงานชาวไทยและเมียนมา มีวัฒนธรรมที่แตกต่าง ซึ่งการปฏิบัติงานร่วมกันจำเป็นต้องทำความเข้าใจในความแตกต่างทางวัฒนธรรมซึ่งสามารถอธิบายได้ใน 2 มิติ คือ

1. มิติของการทำงาน

ในลักษณะทัศนคติต่อการทำงานพบว่า ผู้ปฏิบัติงานชาวเมียนมามีความอดทนและทุ่มเทในการทำงานอย่างเต็มที่ มักให้ความสำคัญกับการทำงานเป็นหลัก มีความเคร่งครัดในเรื่องเวลามากกว่าผู้ปฏิบัติงานชาวไทย และมักจะตรงเวลาอย่างเคร่งครัด มีการแสดงออกทางอารมณ์ที่สงบ และมักปกปิดอารมณ์ของตนเอง มีการให้ความเคารพผู้อาวุโสอย่างเคร่งครัด และมักรักษากฎเกณฑ์ทางสังคมอย่างเคร่งครัด มีลักษณะการสื่อสารและทำงานเป็นทีมที่ค่อนข้างระมัดระวัง เพื่อรักษาความสัมพันธ์ที่ดี ซึ่งต่างกับผู้ปฏิบัติงานชาวไทยที่มักให้ความสำคัญกับความสุขและการมีชีวิตส่วนตัวนอกเหนือจากการทำงาน มักให้ความยืดหยุ่นในเรื่องเวลา ไม่จำเป็นต้องเคร่งครัดมากนัก มีการให้ความเคารพผู้อาวุโสค่อนข้างชัดเจน แต่อาจมีความเป็นกันเองมากกว่า มีการแสดงออกทางอารมณ์ค่อนข้างเปิดเผยและตรงไปตรงมา พูดตรงไปตรงมาอย่างชัดเจน

ดังคำกล่าวของผู้ให้ข้อมูลหลักที่ว่า “...คนพม่าเวลาทำงานจะขยันมากทุ่มเทกับงาน เต็มที่กับการทำงานตามเวลางาน เมื่อถึงเวลาทำงานก็จะเริ่มทำงานทันที เมื่อเลิกงานก็พร้อมจะเลิกงานทันที มีความเคร่งครัดในเรื่องเวลาและข้อตกลงในการทำงานมาก...” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ E3, 2567) “...คนเมียนมาขยันทำงานมากกว่าคนไทย อาจเพราะต้องจากที่บ้านมาทำงานหาเงินและส่งกลับไปที่บ้าน วันหยุดก็ยินดีที่จะทำงานเป็นอย่างมากเมื่อรู้ว่าจะได้ค่าจ้างมากกว่าปกติ...” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ E6, 2567) “...ชาวเมียนมาจะให้ความสำคัญกับความอาวุโสมาก มีความนอบน้อม ในขณะที่หัวหน้ามอบหมายงานหรือตักเตือนในข้อผิดพลาดจะน้อมรับและยินดีปฏิบัติ ไม่ค่อยแสดงสีหน้า อารมณ์ความรู้สึก ซึ่งเมื่อสอบถามจากคนอื่นก็ได้ทราบว่าเขาให้ความเคารพและให้เกียรติผู้เป็นหัวหน้างานมาก...” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ M3, 2567)

2. มิติของวัฒนธรรมข้ามชาติ

โดยทั่วไปวัฒนธรรมข้ามชาติของชาวเมียนมาจะให้ความสำคัญกับลำดับชั้นในสังคม เมียนมามีความเข้มงวดมากกว่า การตัดสินใจมักมาจากผู้มีอำนาจสูงสุด ผู้ใต้บังคับบัญชาไม่แสดงความเห็นขัดแย้งโดยตรง ครอบครัวและชุมชนมีบทบาทสำคัญในการตัดสินใจ การสร้างความสัมพันธ์ระยะยาวเป็นสิ่งสำคัญในการทำธุรกิจและการทำงาน มีแนวโน้มที่จะชอบกฎระเบียบที่ชัดเจน และอาจรู้สึกไม่สบายใจกับสถานการณ์ที่คลุมเครือหรือไม่แน่นอน ให้ความสำคัญกับการวางแผนระยะยาว การอดออม และการลงทุนในอนาคต โดยเฉพาะในด้านการศึกษาของลูกหลาน อาจมีความท้าทายมากกว่าในการปรับตัว โดยเฉพาะหากมาจากพื้นที่ชนบทที่มีการเปิดรับวัฒนธรรมภายนอกน้อย เนื่องจากชาวเมียนมาที่มาปฏิบัติงานในไทยล้วนมาจากหลากหลายชาติพันธุ์ อาจเผชิญความเครียดมากกว่าในการปรับตัว โดยเฉพาะในเรื่องภาษา อาหาร และวิถีชีวิตที่แตกต่าง มีความผูกพันอย่างลึกซึ้งกับประเพณีและวัฒนธรรมดั้งเดิม รวมถึงความเชื่อทางศาสนา ซึ่งมีอิทธิพลต่อชีวิตประจำวันและการทำงาน

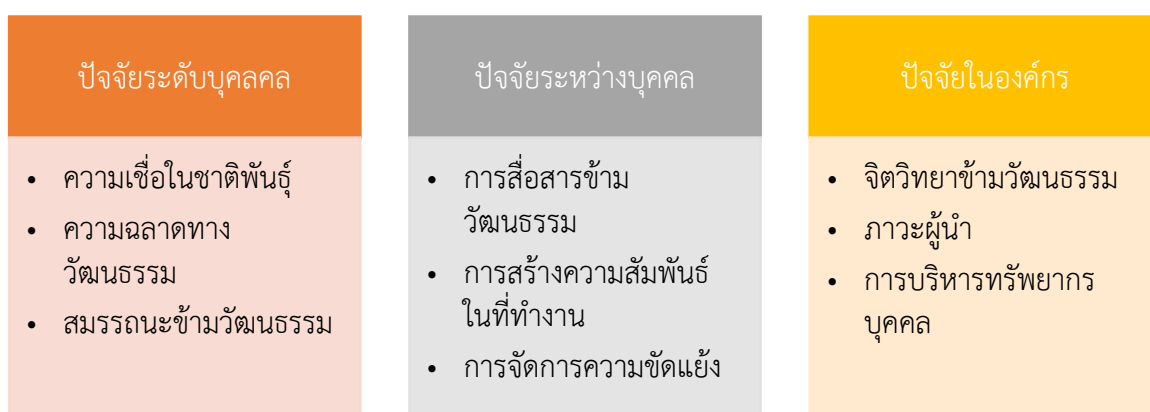


ดังคำกล่าวของผู้ให้ข้อมูลหลักที่ว่า “...คนพม่าให้ความสำคัญกับระบบเจ้านาย-ลูกน้องมาก ผู้ปฏิบัติงานจึงมีความนอบน้อมกับหัวหน้างานมาก...” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ E2, 2567) “...ให้ความสำคัญกับครอบครัวมาก วางแผนเป็นอย่างดี พอทำงานได้ค่าจ้างก็จะไปซื้อทองคำเก็บไว้ เพื่อส่งกลับบ้านบ้าง เก็บออมบ้าง...” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ E10, 2567) “...ช่วงแรกที่ทำงานร่วมกันพบว่า การกำหนดข้อตกลงไม่ชัดเจน เช่น ขอบเขตงาน เวลาทำงาน ทำให้เกิดปัญหาในการทำงานมาก...” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ M3, 2567) “...มีปัญหากับเรื่องของภาษาที่ใช้ในการสื่อสาร ชาติพันธุ์ ภาษา วัฒนธรรมการทานอาหารที่แตกต่างจากคนไทยอย่างสิ้นเชิง...” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ M2, 2567) “...คนกลุ่มนี้ให้ความสำคัญกับประเพณีวัฒนธรรมของชาติตน สังเกตได้จากไหว้พระเก่งมาก ร่วมกันสร้างเจดีย์ที่เลียนแบบคล้าย ๆ เจดีย์ชเวดากองที่วัดคลองแห...” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ E11, 2567)

จากการศึกษาสภาพจากการทำงานข้ามวัฒนธรรมจะพบถึงปัญหาจากการทำงานข้ามวัฒนธรรมระหว่างชาวไทยและชาวเมียนมา พบว่าปัญหามักเกิดขึ้นจากความแตกต่างทางวัฒนธรรมที่สามารถส่งผลกระทบต่อ การสื่อสารและความสัมพันธ์ในที่ทำงาน สามารถสรุปปัญหาได้ดังนี้ ปัญหาความแตกต่างในการสื่อสาร ที่อาจทำให้เกิดความเข้าใจผิดหรือความสับสนในการสื่อสาร ปัญหาความแตกต่างในค่านิยมและพฤติกรรม ที่อาจทำให้เกิดความตึงเครียดเมื่อมีการตัดสินใจหรือการแสดงความคิดเห็น ปัญหาการจัดการความขัดแย้ง เนื่องจากชาวไทยมักหลีกเลี่ยงความขัดแย้งและพยายามรักษาความสงบ ในขณะที่ชาวเมียนมาอาจมีการแสดงออกที่ตรงไปตรงมา มากกว่า ทำให้เกิดความไม่สบายใจในทีม และปัญหาการปรับตัวเข้ากับวัฒนธรรมองค์กร อาจทำให้เกิดความยากลำบากในการปรับตัวเข้ากับวัฒนธรรมองค์กรที่มีความหลากหลาย

ส่วนที่ 2 แนวทางในการพัฒนาจิตวิทยาข้ามวัฒนธรรมในที่ทำงานที่มีผู้ปฏิบัติงานชาวไทยและเมียนมา

แนวทางในการพัฒนาจิตวิทยาข้ามวัฒนธรรมในที่ทำงานของชาวไทยและเมียนมา เป็นกระบวนการที่มุ่งเน้นการสร้าง ความเข้าใจและการปรับตัวระหว่างวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน โดยมีเป้าหมายเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและสร้างสภาพแวดล้อมการทำงานที่เอื้อต่อความหลากหลาย และนำไปสู่การทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพระหว่างพนักงานไทยและเมียนมา จากการศึกษาพบว่าแนวทางในการพัฒนาจิตวิทยาข้ามวัฒนธรรมในที่ทำงานที่มีผู้ปฏิบัติงานชาวไทยและเมียนมา ควรคำนึงถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อจิตวิทยาข้ามวัฒนธรรมในการทำงานประกอบไปด้วย 3 ปัจจัย แสดงองค์ประกอบได้ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 ปัจจัยที่ส่งผลต่อจิตวิทยาข้ามวัฒนธรรมในการทำงาน

1. ปัจจัยระดับบุคคล

ความเชื่อในชาติพันธุ์ ความเชื่อในชาติพันธุ์มีผลต่อการทำงานร่วมกันในองค์กร โดยเฉพาะในบริบทของชาวไทยและเมียนมา ซึ่งมีประวัติศาสตร์และวัฒนธรรมที่ต่างกัน ชาวไทยมักให้ความสำคัญกับ

ความสัมพันธ์และการสร้างความไว้วางใจในที่ทำงาน ขณะที่ชาวเมียนมาอาจมีลำดับชั้นที่ชัดเจนมากกว่าในองค์กร การเข้าใจความเชื่อเหล่านี้จะช่วยให้สามารถสร้างบรรยากาศการทำงานที่ดีขึ้น ผู้ประกอบธุรกิจค้าปลีกควรส่งเสริมการทำงานข้ามวัฒนธรรม โดยแลกเปลี่ยนเรียนรู้วัฒนธรรมซึ่งกันและกัน เพื่อสร้างความเข้าใจและลดอคติระหว่างกลุ่ม

ความฉลาดทางวัฒนธรรม หรือความสามารถในการปรับตัวและทำงานร่วมกับบุคคลจากวัฒนธรรมที่แตกต่าง รวมถึงการเข้าใจและเคารพความแตกต่างทางวัฒนธรรม ชาวไทยอาจต้องพัฒนาความฉลาดทางวัฒนธรรมเพื่อเข้าใจวิธีการสื่อสารที่ตรงไปตรงมาของชาวเมียนมา ในขณะที่ชาวเมียนมาอาจต้องเรียนรู้การใช้ภาษาที่สุภาพและการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีในที่ทำงาน ดังนั้น ผู้ประกอบธุรกิจค้าปลีกควรส่งเสริมการพัฒนาความฉลาดทางวัฒนธรรม เช่น การฝึกอบรมเกี่ยวกับการทำงานข้ามวัฒนธรรม และการสร้างแรงจูงใจให้พนักงานได้เรียนรู้วัฒนธรรมใหม่

สมรรถนะข้ามวัฒนธรรมหรือความสามารถในการทำงานในสภาพแวดล้อมที่มีความหลากหลายทางวัฒนธรรม ซึ่งรวมถึงทักษะในการสื่อสาร การจัดการความขัดแย้ง และการทำงานเป็นทีม ชาวไทยและชาวเมียนมาต้องใช้ทักษะการฟังและการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ เพื่อให้สามารถเข้าใจและเคารพความคิดเห็นที่แตกต่างกัน ดังนั้น ผู้ประกอบธุรกิจค้าปลีกควรสรรหาบุคคลและพัฒนาสมรรถนะในการสื่อสารข้ามวัฒนธรรม และการสร้างแรงจูงใจให้พนักงานได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกัน

ดังคำกล่าวของผู้ให้ข้อมูลหลักที่ว่า “...ชาวเมียนมาให้ความสำคัญกับลำดับชั้นในการทำงาน หัวหน้าลูกน้องการคุยเล่นระหว่างหัวหน้าและลูกน้องคนไทยจึงเป็นเรื่องแปลกสำหรับชาวเมียนมา...” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ E1, 2567) “...การหาแบ่งขมื่นบนใบหน้าของผู้หญิง การนุ่งผ้าถุงของผู้ชาย เป็นสิ่งที่ปกติสำหรับชาวเมียนมา สิ่งเหล่านี้เป็นสิ่งที่ผู้ประกอบการต้องยอมรับในความแตกต่าง...” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ E3, 2567) “...เมื่อทำงานไประยะหนึ่ง เขาก็เริ่มมีการปรับตัว ใส่เสื้อเหมือนคนไทย ผู้หญิงก็หาแบ่งขมื่นบางลงเพื่อไม่ให้สังเกตชัด หรือทาเมื่อเลิกงานแล้วและอยู่ในที่ปกเท่านั้น เพื่อให้มีความกลมกลืนกับคนไทย...” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ M3, 2567)

2. ปัจจัยระหว่างบุคคล

การสื่อสารข้ามวัฒนธรรม พบว่า ชาวไทยมักใช้การสื่อสารที่อ้อมค้อมและมีการใช้ภาษาที่สุภาพ ในขณะที่ชาวเมียนมาอาจมีการสื่อสารที่ตรงไปตรงมามากกว่า ซึ่งอาจทำให้เกิดความเข้าใจผิดในการสื่อสาร ดังนั้น ผู้ประกอบธุรกิจค้าปลีกควรจัดการฝึกอบรมเกี่ยวกับการสื่อสารข้ามวัฒนธรรม เพื่อให้พนักงานเข้าใจวิธีการสื่อสารที่เหมาะสมกับเพื่อนร่วมงานจากวัฒนธรรมที่แตกต่าง รวมถึงการสร้างสภาพแวดล้อมที่เปิดกว้างในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น

การสร้างความสัมพันธ์ในที่ทำงานถือเป็นปัจจัยสำคัญในการทำงานร่วมกัน ชาวไทยมักให้ความสำคัญกับการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีในที่ทำงาน เช่น การทักทายและการแสดงความเคารพต่อกัน ในขณะที่ชาวเมียนมาอาจมีการสร้างความสัมพันธ์ที่เน้นการเคารพต่อผู้ใหญ่และลำดับชั้น ดังนั้นผู้ประกอบธุรกิจค้าปลีกควรส่งเสริมกิจกรรมที่สร้างความสัมพันธ์ เช่น การจัดงานเลี้ยงสังสรรค์หรือกิจกรรมกลุ่ม เพื่อให้พนักงานได้มีโอกาสรู้จักและเข้าใจซึ่งกันและกันมากขึ้น

การจัดการความขัดแย้งเป็นสิ่งสำคัญในการทำงานร่วมกัน ความขัดแย้งอาจเกิดขึ้นเมื่อชาวไทยรู้สึกที่ชาวเมียนมาพูดตรงไปตรงมาเกินไป ในขณะที่ชาวเมียนมาอาจรู้สึกที่ชาวไทยไม่ชัดเจนในการสื่อสาร ดังนั้นผู้ประกอบธุรกิจค้าปลีกควรมีการฝึกอบรมเกี่ยวกับการจัดการความขัดแย้ง โดยเน้นการสื่อสารที่เปิดกว้างและการฟังอย่างตั้งใจ เพื่อให้พนักงานสามารถจัดการกับความขัดแย้งได้อย่างสร้างสรรค์และมีประสิทธิภาพ



ดังกล่าวของผู้ให้ข้อมูลหลักที่ว่า “...ชาวเมียนมาจะมีการสื่อสารตรงไปตรงมา ไม่อ้อมค้อม จนบางครั้งทำให้รู้สึกไม่เป็นมิตร...” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ E3, 2567) “...ในช่วงแรกของการทำงานร่วมกันแทบจะไม่มีปฏิสัมพันธ์กัน ต่างคนต่างทำงานจนมีแต่ความขม...” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ M3, 2567)

3. ปัจจัยในองค์กร

จิตวิทยาข้ามวัฒนธรรมในที่ทำงานระหว่างชาวไทยและชาวเมียนมามีความสำคัญในหลายปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับองค์กรซึ่งมีบทบาทในการสร้างบรรยากาศการทำงานที่ดีและมีประสิทธิภาพ วัฒนธรรมองค์กรของไทยอาจเน้นความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและการสื่อสารที่ไม่ตรงไปตรงมา ในขณะที่เมียนมาอาจเน้นความเป็นระเบียบวินัยและการสื่อสารที่ตรงไปตรงมามากกว่า ดังนั้นผู้ประกอบการจึงควรสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่เปิดกว้างและยอมรับความแตกต่างทางวัฒนธรรม โดยส่งเสริมการสื่อสารที่ชัดเจนและการทำงานเป็นทีม

ภาวะผู้นำในองค์กรมีบทบาทสำคัญในการกำหนดทิศทางและสร้างแรงจูงใจให้กับผู้นำ วัฒนธรรมไทยมักเน้นความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ใต้บังคับบัญชา ในขณะที่เมียนมาอาจเน้นการใช้อำนาจตามลำดับชั้นมากกว่า อาจทำให้เกิดความไม่พอใจและความสับสนในการทำงานร่วมกัน ดังนั้นผู้ประกอบการจึงควรพัฒนาภาวะผู้นำที่สามารถปรับตัวเข้ากับวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน โดยการสร้างแรงจูงใจและการมอบหมายงานที่เหมาะสมกับพนักงานแต่ละคน

การบริหารทรัพยากรบุคคลมีบทบาทสำคัญในการพัฒนาศักยภาพของพนักงานและสร้างความพึงพอใจในที่ทำงาน คนไทยเน้นการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างพนักงาน ในขณะที่เมียนมาเน้นการปฏิบัติตามกฎระเบียบมากกว่า ดังนั้นผู้ประกอบการจึงควรมีนโยบายการบริหารงานทรัพยากรบุคคลที่ยอมรับความแตกต่างทางวัฒนธรรม โดยการจัดฝึกอบรมเกี่ยวกับการทำงานข้ามวัฒนธรรมและการสร้างแรงจูงใจให้พนักงานได้พัฒนาตนเอง

ดังกล่าวของผู้ให้ข้อมูลหลักที่ว่า “...การทำงานร่วมกันจำเป็นต้องมีวัฒนธรรมองค์กรที่เปิดกว้าง ยอมรับความแตกต่าง การสื่อสารที่ตรงไปตรงมาทำให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน...” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ E9, 2567) “...ในการทำงานร่วมกันทุกคนต้องเปิดใจยอมรับความแตกต่าง ในช่วงแรกจะมีตึงเครียดกันบ้าง แต่ก็ต้องมีการเรียนรู้ซึ่งกันและกัน...” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ M2, 2567)

อภิปรายผล

การศึกษาจิตวิทยาข้ามวัฒนธรรมในที่ทำงาน: กรณีศึกษา ผู้ปฏิบัติงานชาวไทย-เมียนมาในธุรกิจค้าปลีกจังหวัดสงขลา สามารถสรุปและอภิปรายผลได้ดังนี้

1. ความเข้าใจวัฒนธรรมข้ามชาติของแรงงานไทยและเมียนมา พบว่า มีความแตกต่างที่สำคัญในทัศนคติและพฤติกรรมในการทำงาน ผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่าแรงงานชาวเมียนมามีความเคร่งครัดในเรื่องของเวลา มีความอดทนสูง และทุ่มเทให้กับงาน พร้อมทั้งให้ความเคารพผู้อาวุโสอย่างมาก ในทางตรงกันข้าม แรงงานชาวไทยมักให้ความสำคัญกับความสุขส่วนบุคคลและมีความยืดหยุ่นในเรื่องเวลามากกว่า การศึกษายังระบุว่า ระบบลำดับชั้นและความเคารพต่อผู้มีอำนาจเป็นสิ่งที่ชาวเมียนมาให้ความสำคัญ และพวกเขามีความผูกพันอย่างลึกซึ้งกับครอบครัวและชุมชน การวางแผนระยะยาวเพื่ออนาคต โดยเฉพาะในด้านการศึกษาของลูกหลาน ถือเป็นสิ่งสำคัญ การปรับตัวเข้ากับวัฒนธรรมใหม่อาจเป็นความท้าทาย โดยเฉพาะเมื่อเผชิญกับความแตกต่างทางภาษา อาหาร และวิถีชีวิต ความเข้าใจเหล่านี้สามารถช่วยให้ผู้ประกอบการสร้างสภาพแวดล้อมการทำงานที่เอื้อต่อการทำงานร่วมกันของพนักงานจากวัฒนธรรมทั้งสองได้ดียิ่งขึ้นสอดคล้องกับทฤษฎีของ Hofstede, G. ที่แสดงให้เห็นว่าวัฒนธรรมประจำชาติของพนักงานมีผลกระทบต่อการแสดงออกในองค์กรของบริษัทอย่างมีนัยสำคัญ และวัฒนธรรมประจำชาติที่ติดตัวมาของพนักงานนั้นไม่ยากที่องค์กรจะไปเปลี่ยนแปลง (Hofstede, G., 2020) ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Numnuan, S. et al. ที่ได้ศึกษาเรื่อง พื้นที่วัฒนธรรมของแรงงานข้ามชาติชาวพม่าใน



จังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่า วัฒนธรรมในการทำงานของชาวเมียนมาจะมีความอดทนในการทำงานสูง เป็นที่พึงพอใจของนายจ้าง และให้ความสำคัญกับความอาวุโสในการทำงาน (Numnuan, S. et al., 2021) สอดคล้องกับการศึกษาของ Muenjanchoey, R. ได้ศึกษาเรื่อง การเรียนรู้กับการรู้เรา รู้เขา เข้าใจ และเข้าถึงวัฒนธรรมการทำงานของบุคลากรในบริษัทข้ามชาติไทยที่ไปลงทุนในประเทศเมียนมา พบว่า คนเมียนมามีความตรงไปตรงมาในการสื่อสาร และมีความผูกพันกับครอบครัวมาก รักครอบครัวมาก (Muenjanchoey, R., 2023) สอดคล้องกับการศึกษาของ Ratchompoo, S. & Cadchumsang, J. ได้ศึกษาเรื่อง ภาวะพลเมืองโลกและการย้ายถิ่นของแรงงานข้ามชาติชาวเมียนมาในเขตเมืองขอนแก่น พบว่า คนเมียนมาที่เข้ามาทำงานมีความขยันและมีการวางแผนการเก็บเงิน (Ratchompoo, S. & Cadchumsang, J., 2020) และ Muenjanchoey, R. ได้ศึกษาเรื่อง การเรียนรู้กับการทำงานของบุคลากรบริษัทข้ามชาติไทยในประเทศเมียนมา พบว่า ผู้ประกอบการมีส่วนสำคัญในการสร้างสภาพแวดล้อมในความแตกต่างด้านวัฒนธรรม (Muenjanchoey, R., 2022)

2. ปัญหาจากการทำงานข้ามวัฒนธรรมและแนวทางในการพัฒนาจิตวิทยาข้ามวัฒนธรรมในที่ทำงานของผู้ประกอบธุรกิจค้าปลีกในจังหวัดสงขลา พบว่า ปัญหาจากการทำงานข้ามวัฒนธรรมระหว่างชาวไทยและชาวเมียนมาประกอบไปด้วย ปัญหาความแตกต่างในการสื่อสาร ปัญหาความแตกต่างในค่านิยมและพฤติกรรม ปัญหาการจัดการความขัดแย้ง และปัญหาการปรับตัวเข้ากับวัฒนธรรมองค์กร อาจทำให้เกิดความยากลำบากในการปรับตัวเข้ากับวัฒนธรรมองค์กรที่มีความหลากหลาย โดยแนวทางในการพัฒนาจิตวิทยาข้ามวัฒนธรรมในที่ทำงานสามารถดำเนินการได้โดยใช้ปัจจัย 3 ประการ คือ ปัจจัยระดับบุคคล ประกอบไปด้วย ความเชื่อในชาติพันธุ์ ความฉลาดทางวัฒนธรรม และสมรรถนะข้ามวัฒนธรรม ปัจจัยระหว่างบุคคล ประกอบไปด้วย การสื่อสารข้ามวัฒนธรรม การสร้างความสัมพันธ์ในที่ทำงาน และการจัดการความขัดแย้ง ปัจจัยในองค์กร ประกอบไปด้วย วัฒนธรรมองค์กร ภาวะผู้นำในองค์กร และการบริหารทรัพยากรบุคคล ซึ่งสอดคล้องกับ แนวคิดของ Berry, J. W. et al. ที่ว่า จิตวิทยาข้ามวัฒนธรรม เป็นการศึกษาการเปลี่ยนแปลงของพฤติกรรมมนุษย์โดยคำนึงถึงการได้รับอิทธิพลจากบริบททางวัฒนธรรม เป็นการศึกษาความเหมือนและความแตกต่างของการทำงานทางด้านจิตวิทยาในบุคคลที่อยู่ในวัฒนธรรมที่หลากหลายและกลุ่มที่เป็นชาติพันธุ์นิยม โดยศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทางจิตสังคม นิเวศวิทยา และชีววิทยา (Berry, J. W. et al., 2002) และแนวคิดของ Suphaphon, N. จิตวิทยาข้ามวัฒนธรรม เพื่อแก้ไขปัญหาการทำงานในวัฒนธรรมที่แตกต่าง จะต้องมุ่งเน้น วิธีการทางจิตวิทยาดังวิธีการฝึกทักษะในการรับวัฒนธรรม ทำให้บุคคลมีความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานอย่างมีประสิทธิภาพ และต้องมีทักษะระหว่างบุคคล และเข้าใจในการแสดงอันมาจากวัฒนธรรมข้ามชาติ เพื่อลดความขัดแย้ง และการจัดการภายในองค์กร เพื่อให้เกิดวัฒนธรรมองค์กรในการทำงานร่วมกัน (Suphaphon, N., 2009) ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Muenjanchoey, R. ที่ได้ศึกษาเรื่อง วัฒนธรรมการทำงานของชาวเมียนมาและชาวไทยในบริษัทไทยในประเทศเมียนมา พบว่า การทำงานร่วมกันระหว่างชาวไทยและเมียนมาจะพบกับปัญหาความแตกต่างทางด้านวัฒนธรรม ความขัดแย้งในการทำงาน และการปรับตัวเข้าหากัน (Muenjanchoey, R., 2020) สอดคล้องกับการศึกษาของ Van Thac Dang, T. & Chou, Y.-C. ได้ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจภายนอก การเรียนรู้ในสถานที่ทำงาน ความไว้วางใจของนายจ้าง ความสามารถในการทำงานของตนเอง และการปรับตัวทางวัฒนธรรมข้ามสายงาน: การศึกษาเชิงประจักษ์ของคณงานชาวเวียดนามในไต้หวัน พบว่า แรงจูงใจภายนอก การเรียนรู้ในสถานที่ทำงาน และความไว้วางใจของนายจ้าง มีอิทธิพลเชิงบวกต่อ ประสิทธิภาพในตนเองต่อการปรับตัวข้ามวัฒนธรรม (Van Thac Dang, T., & Chou, Y.-C., 2020) สอดคล้องกับการศึกษาของ Nimet, K. & Betül Şükür, F. ได้ศึกษาเรื่องความแตกต่างระหว่างวัฒนธรรมและจิตวิญญาณในสถานที่ทำงาน พบว่า คำว่าจิตวิญญาณในที่ทำงาน และวัฒนธรรมเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ และทั้งสองอย่างเริ่มต้นด้วยทัศนคติและพฤติกรรมของมนุษย์ (Nimet, K. & Betül Şükür, F., 2023) สอดคล้องกับการศึกษาของ Yang, C. ได้ศึกษาเรื่อง ความฉลาดทางวัฒนธรรมเชิงสร้าง



แรงบันดาลใจและความเป็นอยู่ที่ดีในสถานที่ทำงานข้ามวัฒนธรรม: การศึกษาแรงงานข้ามชาติในไต้หวัน พบว่า การมีความฉลาดทางวัฒนธรรมจากการสร้างแรงจูงใจนั้นสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมในการทำงานในระดับที่สูงขึ้น และระดับความเหนื่อยล้าในการทำงานที่ลดลง โดยผู้บริหารจะเป็นตัวกลางในการสร้างความสัมพันธ์นี้ การมีความฉลาดทางวัฒนธรรมทำให้พนักงานสามารถเรียนรู้ความแตกต่างทางวัฒนธรรมซึ่งช่วยให้พนักงานสามารถแสดงออกทางอารมณ์ได้อย่างเหมาะสม ซึ่งส่งผลในเชิงบวกต่อการมีส่วนร่วมในการทำงานและความเหนื่อยล้าในการทำงาน (Yang, C., 2023) สอดคล้องกับการศึกษาของ Poo-Udom, A. & Lertbuasin, S. ได้ศึกษาเรื่องแบบจำลองแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมระดับ 5 ดาวระหว่างประเทศไทยและเมียนมาร์ผ่านการบริหารจัดการข้ามวัฒนธรรม พบว่า ปัจจัยจูงใจมีความสัมพันธ์เชิงบวกโดยตรงกับการปรับตัวข้ามวัฒนธรรม ได้แก่ การปรับตัวในการมีปฏิสัมพันธ์และการปรับตัวในการทำงาน และความสัมพันธ์เชิงบวกโดยอ้อมกับประสิทธิภาพในการทำงาน การปรับตัวข้ามวัฒนธรรมมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานของ (Poo-Udom, A. & Lertbuasin, S., 2022) สอดคล้องกับการศึกษาของ Sangsawat, J. & Oraphan, P. ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมที่มีอิทธิพลต่อการปรับตัวข้ามวัฒนธรรมของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสัญชาติไทยที่อาศัยอยู่ในต่างประเทศ พบว่า ปัจจัยการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมมีอิทธิพลต่อการปรับตัวข้ามวัฒนธรรมของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินสัญชาติไทยที่อาศัยอยู่ในต่างประเทศอย่างมีนัยสำคัญ (Sangsawat, J. & Oraphan, P., 2022) และสอดคล้องกับการศึกษาของ Charoensukmongkol, P. & Phungsoonthorn, T. ได้ศึกษาเรื่อง ผลกระทบของความฉลาดทางวัฒนธรรมของผู้บริหารระดับสูงต่อบรรยากาศการทำงานที่สนับสนุนความหลากหลายและทัศนคติในการทำงานของแรงงานข้ามชาติเมียนมาในประเทศไทย พบว่า ผลการวิจัยสนับสนุนอย่างมีนัยสำคัญต่อผลกระทบในทางบวกของการรับรู้ความฉลาดทางวัฒนธรรมของผู้บริหารต่อสภาพแวดล้อมที่สนับสนุนความหลากหลาย นอกจากนี้ สภาพแวดล้อมที่สนับสนุนความหลากหลายยังมีความสัมพันธ์ในทางลบและมีนัยสำคัญกับการรับรู้การเลือกปฏิบัติ ยิ่งไปกว่านั้น ผลกระทบของการรับรู้ความฉลาดทางวัฒนธรรมของผู้บริหารต่อการรับรู้การเลือกปฏิบัตินั้นได้รับการยอมรับอย่างสมบูรณ์โดยสภาพแวดล้อมที่สนับสนุนความหลากหลาย (Charoensukmongkol, P. & Phungsoonthorn, T., 2022)

สรุปและข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิจัย พบว่า วัฒนธรรมข้ามชาติของแรงงานไทยและเมียนมา ในมิติการทำงานร่วมกัน มีความแตกต่างที่สำคัญในทัศนคติและพฤติกรรมทางการทำงาน ในมิติของวัฒนธรรมข้ามชาติพบว่าปรับตัวเข้ากับวัฒนธรรมใหม่อาจเป็นความท้าทาย ดังนั้นความเข้าใจในความแตกต่างทางวัฒนธรรมช่วยให้สภาพแวดล้อมการทำงานร่วมกันของพนักงานจากวัฒนธรรมทั้งสองได้ดียิ่งขึ้น ปัญหาจากการทำงานข้ามวัฒนธรรมระหว่างชาวไทยและชาวเมียนมาพบว่ามีปัญหาความแตกต่างในการสื่อสาร ปัญหาความแตกต่างในค่านิยมและพฤติกรรม ปัญหาการจัดการความขัดแย้ง และปัญหาการปรับตัวเข้ากับวัฒนธรรมองค์กร ที่ทำให้เกิดความปัญหาในการปรับตัวเข้ากับสภาพแวดล้อมทางวัฒนธรรมในองค์กร จากการศึกษาที่มีข้อเสนอแนะต่อผู้ประกอบการธุรกิจค้าปลีกในจังหวัดสงขลาควรทราบถึงความหลากหลายทางวัฒนธรรม มีนโยบายในการจัดการและสร้างวัฒนธรรมองค์กร ที่จะต้องปรับตัวในการทำงานร่วมกับแรงงานข้ามชาติ เพื่อเป็นแนวทางในการลดความขัดแย้งในที่ทำงานและการจัดการธุรกิจอย่างยั่งยืน สำหรับแนวทางในการพัฒนาจิตวิทยาข้ามวัฒนธรรมในที่ทำงานของผู้ประกอบการธุรกิจค้าปลีกในจังหวัดสงขลาสามารถดำเนินการได้โดยคำนึงถึงปัจจัย 3 ประการ คือ ปัจจัยระดับบุคคล ปัจจัยระหว่างบุคคล ปัจจัยในองค์กร ดังภาพที่ 1 เพื่อเป็นแนวทางในการจัดการผู้ปฏิบัติงานข้ามชาติ เพื่อจัดการกับปัญหาที่อาจเกิดขึ้นและลดความเสี่ยงจากความไม่เข้าใจกันในที่ทำงาน นอกจากนี้ผู้ประกอบการธุรกิจอื่น ๆ ที่มีความใกล้เคียงยังสามารถนำแนวทางในการพัฒนาจิตวิทยาข้ามวัฒนธรรมในที่ทำงานไปปรับใช้กับธุรกิจได้ สำหรับข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป ควรศึกษาถึงนโยบายและการเปรียบเทียบจิตวิทยาข้ามวัฒนธรรมในที่ทำงานในกลุ่มแรงงานข้าม

ชาติอื่น ๆ โดยเฉพาะแรงงานในกลุ่ม CLMV (Cambodia, Laos, Myanmar, Vietnam) หรือแรงงานข้ามชาติ ชาวกัมพูชา ลาว เมียนมา และเวียดนาม ที่มีความสำคัญอย่างมากในการพัฒนาเศรษฐกิจของแต่ละประเทศในอาเซียน ซึ่งแรงงานในกลุ่มนี้มีความหลากหลายทั้งในมิติของวัฒนธรรมข้ามชาติ และมิติของการทำงานข้ามวัฒนธรรม แรงงานในกลุ่มนี้ที่จะมีส่วนสำคัญในการผลักดันเศรษฐกิจในอนาคตข้างหน้าเมื่อประเทศไทยก้าวสู่สังคมผู้สูงวัยเต็มตัว และควรศึกษาประเด็นการจัดการข้ามวัฒนธรรมในประเด็นผู้ประกอบการไทยและลูกค้าชาวต่างชาติ หรือกลุ่มลูกค้าแรงงานข้ามชาติที่มาใช้บริการร้านค้าปลีก

เอกสารอ้างอิง

- ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ E1. (11 ส.ค. 2567). จิตวิทยาข้ามวัฒนธรรมในที่ทำงาน. (ธภัทร บริรักษ์กิจดำรง, ผู้สัมภาษณ์)
- ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ E10. (15 ส.ค. 2567). จิตวิทยาข้ามวัฒนธรรมในที่ทำงาน. (ธภัทร บริรักษ์กิจดำรง, ผู้สัมภาษณ์)
- ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ E11. (15 ส.ค. 2567). จิตวิทยาข้ามวัฒนธรรมในที่ทำงาน. (ธภัทร บริรักษ์กิจดำรง, ผู้สัมภาษณ์)
- ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ E2. (11 ส.ค. 2567). จิตวิทยาข้ามวัฒนธรรมในที่ทำงาน. (ธภัทร บริรักษ์กิจดำรง, ผู้สัมภาษณ์)
- ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ E3. (12 ส.ค. 2567). จิตวิทยาข้ามวัฒนธรรมในที่ทำงาน. (ธภัทร บริรักษ์กิจดำรง, ผู้สัมภาษณ์)
- ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ E6. (13 ส.ค. 2567). จิตวิทยาข้ามวัฒนธรรมในที่ทำงาน. (ธภัทร บริรักษ์กิจดำรง, ผู้สัมภาษณ์)
- ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ E9. (14 ส.ค. 2567). จิตวิทยาข้ามวัฒนธรรมในที่ทำงาน. (ธภัทร บริรักษ์กิจดำรง, ผู้สัมภาษณ์)
- ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ M2. (11 ส.ค. 2567). จิตวิทยาข้ามวัฒนธรรมในที่ทำงาน. (ธภัทร บริรักษ์กิจดำรง, ผู้สัมภาษณ์)
- ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ M3. (12 ส.ค. 2567). จิตวิทยาข้ามวัฒนธรรมในที่ทำงาน. (ธภัทร บริรักษ์กิจดำรง, ผู้สัมภาษณ์)
- Berry, J. W. et al. (2002). *Cross-Cultural Psychology: Research and Applications*. (2nd ed.). New York: Cambridge University Press.
- Charoensukmongkol, P. & Phungsoonthorn, T. (2022). The Effect of Cultural Intelligence of Top Management on Pro-Diversity Work Climate and Work Attitudes of Myanmar Migrant Workers in Thailand. *Equality, Diversity and Inclusion*, 41(5), 760-777.
- Cheawjindakarn, B. (2020). Qualitative Case Study Research Techniques. *Academic and Research Journal of Liberal Art*, 13(25), 103-118.
- GLOBE. (2020). An Overview of the 2004 Study: Understanding the Relationship Between National Culture, Societal Effectiveness and Desirable Leadership Attributes. Retrieved July 14, 2024, from https://globeproject.com/study_2004_2007.html
- Hofstede, G. (2020). *Culture's consequences: Comparing Values, Behaviors, Institutions, and Organizations Across Nations*. Thousand Oaks: Sage Publications.

- House, J. R. et al. (2004). *Culture, Leadership, and Organizations: The GLOBE Study of 62 Societies*. Thousand Oaks: Sage Publications.
- Joungtrakul, J. & Ferry, K. N. (2021). Data Management in Qualitative Research. *Research Community and Social Development Journal*, 15(2), 1-12.
- Muenjanchoey, R. (2020). Working Culture of Myanmar and Thai People in the Thai Companies in Myanmar. *Journal of Graduate Studies Valaya Alongkron Rajabhat University*, 15(3), 151-166.
- _____. (2022). Learning and Working of Thai Multinational Corporation Personnel in Myanmar. *Damrong Journal of The Faculty of Archaeology Silpakorn University*, 21(1), 141-164.
- _____. (2023). 'Getting to Know Themselves and Yourself': Understanding and Accessing the Colleague Culture of Personnel in Thai Multinational Corporations that Invest in Myanmar. *Journal of Liberal Arts, Thammasat University*, 23(2), 839-857.
- Nguyen, T. T. et al. (2023). Enhancing Workplace Performance through Cultural Diversity. *Journal of Organizational Behavior*, 44(2), 243-259.
- Nimet, K. & Betül Şükür, F. (2023). Cross-Cultural Difference and Spirituality in the Workplace. in Özsungur, F. & Bekar, F. (ed.) *Spirituality Management in the Workplace* (pp. 103-129). Leeds, England, United Kingdom: Emerald Publishing Limited.
- Numnuan, S. et al. (2021). Cultural Area of Burmese Migrant Workers in Surat Thani Province. *Nakkhabut Paritat Journal*, 13(2), 20-31.
- Phyo, M. (2021). Cultural Dynamics and Workplace Conflicts: A Study on Myanmar Workforce. *Journal of Cross-Cultural Psychology*, 52(3), 456-473.
- Poo-Udom, A. & Lertbuasin, S. (2022). The Motivational Model of Job Performance for Five-Star Hotel Employees between Thailand and Myanmar through Cross-Cultural Management. *Journal of Thai Hospitality & Tourism*, 17(1), 77-94.
- Rahman, A. & Tan, C. (2022). Cross-Cultural Training and Development in Multinational Companies. *Journal of International Business Studies*, 53(1), 101-119.
- Ratchompoo, S. & Cadchumsang, J. (2020). Cosmopolitanism and Transnational Migration of Myanmar Migrant Workers in KhonKaen City. *Journal of Liberal Arts Maejo University*, 8(1), 137-155.
- Sangsawat, J. & Oraphan, P. (2022). Intercultural Communication Factors Influencing Thai National Flight Attendants Overseas Cross-Cultural Adaptation. *Sripatum Chonburi Academic Journal*, 19(2), 115-129.
- Smith, L. et al. (2022). Retail Workforce Diversity in Thailand: A Case Study. *International Journal of Human Resource Management*, 33(4), 789-805.
- Suphaphon, N. (2009). Psychology for Cross-Cultural Work. *Humanities Review*, 19(1), 35-43.
- Trompenaars, F. & Hampden-Turner, C. (2012). *Riding the Waves of Culture: Understanding Diversity in Global Business*. (3rd ed.). London: Nicholas Brealey Publishing.
- Van Thac Dang, T., & Chou, Y.-C. (2020). Extrinsic Motivation, Workplace Learning, Employer Trust, Self-Efficacy and Cross-Cultural Adjustment: An Empirical Study of Vietnamese Laborers in Taiwan. *Personnel Review*, 49(6), 1232-1253.

Yang, C. (2023). Motivational cultural intelligence and well-being in cross-cultural workplaces: a study of migrant workers in Taiwan. *Employee Relations*, 45(3), 743-761.