

กระบวนการและรูปแบบเชิงจิตวิทยาของการปรับตัวข้ามวัฒนธรรม
ของชาวต่างชาติที่ทำงานกับคนไทย¹
Process and Psychological Patterns of Cross-Cultural Adjustment of
Expatriates Working with Thais¹

พินนภา หมวกยอต², ธัญญลักษณ์ บุญลือ³, เสาวรีย์ ชัยวรรณ⁴,
ศนิ ไทรหอมพล⁵, หลี่ ยิง⁶
Pinnapa Muakyod², Thanyalak Boonlue³, Saowaree Chiwan⁴,
Sani Saihomhual⁵, Li Ying⁶

Received: April 10, 2020

Revised: September 26, 2020

Accepted: October 26, 2020

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษากระบวนการปรับตัวข้ามวัฒนธรรมและค้นหารูปแบบเชิงจิตวิทยาของการปรับตัวข้ามวัฒนธรรมของชาวต่างชาติที่ทำงานกับคนไทย กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญเป็นชาวต่างชาติที่ทำงานกับคนไทยในจังหวัดเชียงใหม่มาไม่ต่ำกว่า 10 เดือน จากกลุ่มประเทศในอาเซียน เอเชีย ยุโรป อเมริกา ออสเตรเลีย และแอฟริกา จำนวน 30 คน ใช้วิธีเลือกแบบเจาะจงรูปแบบการวิจัยเป็นเชิงคุณภาพ เก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก วิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์

¹ บทความวิจัยนี้เป็นส่วนหนึ่งของงานวิจัยเรื่อง “การปรับตัวข้ามวัฒนธรรมของชาวต่างชาติที่ทำงานกับคนไทย” โดยได้รับการสนับสนุนจากมหาวิทยาลัยแม่โจ้ (This Research article is a part of the research project on Cross-Cultural Adjustment of Expatriates Working with Thais, sponsored by Maejo University, Thailand.)

² อาจารย์ ดร. ประจำกลุ่มวิชาสหวิทยาการสังคมศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยแม่โจ้ (Lecturer Ph.D., Interdisciplinary Studies of Social Science Section, Faculty of Liberal Art, Maejo University) Email: pinnapa_my@mju.ac.th

³ อาจารย์ ดร. ประจำคณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา (Lecturer Ph.D., Faculty of Business Administration and Liberal Arts, Rajamangala University of Technology Lanna) Email: thanyalak168@gmail.com

⁴ อาจารย์ประจำกลุ่มวิชาสหวิทยาการสังคมศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยแม่โจ้ (Lecturer, Interdisciplinary Studies of Social Science Section, Faculty of Liberal Arts, Maejo University) Email: saowaree_c@mju.ac.th

⁵ อาจารย์ (ภาษาญี่ปุ่น) ประจำกลุ่มวิชาภาษาไทยและภาษาตะวันออก คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยแม่โจ้ (Lecturer Japanese Language, Thai and Eastern Languages Section, Faculty of Liberal Art, Maejo University) Email: sani_sn@mju.ac.th

⁶ อาจารย์ผู้เชี่ยวชาญภาษาจีน กลุ่มวิชาภาษาไทยและภาษาตะวันออก คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยแม่โจ้ (Chinese Expert Lecturer, Thai and Eastern Languages Section, Faculty of Liberal Art, Maejo University) Email: yleying@gmail.com

เนื้อหา ผลการศึกษาเผยให้เห็นว่า กระบวนการปรับตัวข้ามวัฒนธรรมของชาวต่างชาติที่ทำงานกับคนไทย แบ่งเป็น 6 ระยะ 1) ระยะเตรียมตัวก่อนเดินทาง 2) ระยะตั้งหลักปักฐาน 3) ระยะน้ำผึ้งพระจันทร์ 4) ระยะเผชิญความแตกต่างทางวัฒนธรรม 5) ระยะการปรับตัว 6) ระยะเป็นเจ้านายตนเอง และมีรูปแบบเชิงจิตวิทยาของการปรับตัวข้ามวัฒนธรรม 2 รูปแบบคือ 1) การปรับตัวด้วยการเปิดใจรับรู้เข้าใจ ยอมรับ แล้วปรับตัว 2) การปรับตัวด้วยการยอมรับแต่ยังไม่เข้าใจ และแสวงหาวิธีการปรับตัวจากการศึกษา ยังพบว่าความสามารถในการใช้ภาษาไทยมีบทบาทสำคัญในการปรับตัวข้ามวัฒนธรรมของชาวต่างชาติที่ทำงานกับคนไทยในประเทศไทย

คำสำคัญ: การปรับตัวข้ามวัฒนธรรม, กระบวนการปรับตัวข้ามวัฒนธรรม, การปรับตัวของชาวต่างชาติที่ทำงานกับคนไทย

Abstract

The aims of this research were to study the cross-cultural adjustment process and to investigate the psychological patterns of the cross-cultural adjustment of expatriates working with Thais. There were 30 key informants, including ASEAN expatriates, Asians, Europeans, Americans, Australians, and Africans who have been working with Thais in Chiang Mai for at least 10 months. A purposive sampling method was used to obtain the key informants. Qualitative technique, namely in-depth interview, was applied to collect data in this research. All the data were analyzed using the content analysis method. The results revealed that the crosscultural adjustment process can be divided into 6 stages: 1) Anticipatory Adjustment Stage, 2) Setting Down Stage, 3) Honeymoon Stage, 4) Cultural Conflict Stage, 5) Adjustment Stage, and 6) Mastery Stage. Additionally, there are 2 psychological patterns of cross-cultural adjustment; 1) adjustment with open-mindedness, understanding, acceptance, and adaptation, 2) adjustment with an accepting yet with incomprehension and looking for adaptation. The study found that Thai language proficiency played an important role in the cross-cultural adjustment of expatriates working with Thais in Thailand.

Keywords: Cross-cultural adjustment, Cross-cultural adjustment process, Expatriate adjustment

บทนำ

โลกยุคปัจจุบันกลายเป็นโลกใบเล็กที่ไร้พรมแดน เส้นแบ่งเขตประเทศเป็นเพียงสัญลักษณ์แสดงอาณาเขตเท่านั้น ด้วยความเจริญก้าวหน้าทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีทำให้มนุษย์สามารถติดต่อสื่อสารและเดินทางได้อย่างสะดวก รวดเร็ว มีการพึ่งพาอาศัยและเชื่อมโยงระหว่างกันมากขึ้น ประชากรโลกมีการเดินทางไปมาหาสู่กันโดยมีความมุ่งหมายที่แตกต่างกันไป เช่น

กลุ่มคนวัยทำงานกลุ่มหนึ่งจะมีความต้องการหาโอกาสไปทำงานในต่างประเทศเพื่อประสบการณ์ และท่องเที่ยวต่างประเทศ เพื่ออาชีพและผลตอบแทน เป็นต้น (Selmer and Lauring, 2010) ซึ่งปัจจุบันการเดินทางทำงานข้ามชาติมีความยืดหยุ่นของกฎหมายหรือมีความเปิดกว้างของ นโยบายมากขึ้น สะท้อนออกมาเป็นข้อมูลสถิติในประเทศไทยที่พบว่ามีความสนใจเดินทาง มาทำงานในประเทศไทยเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง จากข้อมูลของกรมการจัดหางาน สำนักงานบริหาร แรงงานต่างด้าว รายงานว่าจำนวนแรงงานข้ามชาติที่ถือใบอนุญาตทำงานในประเทศไทย มีจำนวน ทั่วประเทศเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยในปีพ.ศ. 2557 มีจำนวน 1,339,834 คน และในปี 2563 มีจำนวนรวมทั้งสิ้น 2,382,306 คน เฉพาะในเขตภาคเหนือ ในปี 2557 มีจำนวน 177,158 คน และเพิ่มเป็น 186,949 คน ในปี 2560 ชาวต่างชาติที่เป็นแรงงานที่มีความเชี่ยวชาญ เช่น ญี่ปุ่น จีน อเมริกา ฝรั่งเศส ออสเตรเลีย ฯ ก็มีจำนวนเพิ่มขึ้นต่อเนื่อง เช่นจากปี พ.ศ. 2557 มีจำนวน 127,928 คน เพิ่มเป็น 136,542 คน ในปี พ.ศ. 2560 ภาคเหนือเป็นภูมิภาคที่มีชาวต่างชาติเข้ามา ทำงานอยู่จำนวนมากเป็นอันดับที่ 3 รองจากภาคกลางและภาคใต้ (กรมการจัดหางาน, สำนักงานบริหาร แรงงานต่างด้าว, 2563; Harkins, 2019) ซึ่งมีความเกี่ยวข้องกับขนาดของเศรษฐกิจเป็นสำคัญ โดยจังหวัดเชียงใหม่มีขนาดเศรษฐกิจใหญ่ที่สุดของภาคเหนือ และตามแผนพัฒนาภาคเหนือ พ.ศ. 2560-2565 ฉบับบททวน มีแนวคิดและทิศทางการพัฒนาในยุทธศาสตร์ที่ 3 ใช้โอกาสจาก เขตเศรษฐกิจพิเศษและการเชื่อมโยงกับอนุภูมิภาค GMS BIMSTEC และ AEC เพื่อขยายฐาน เศรษฐกิจของภาค โดยมีแนวทางให้พัฒนาเชียงใหม่เป็นเมืองศูนย์กลางเศรษฐกิจให้มีศักยภาพ ในการดำเนินกิจกรรมทางเศรษฐกิจเทียบเท่าเมืองขนาดใหญ่ในระดับนานาชาติและมีความน่าอยู่ โครงสร้างพื้นฐานและระบบขนส่งมวลชนขนาดใหญ่ และส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาเศรษฐกิจดิจิทัล โดยพิจารณาขยายขีดความสามารถของระบบ ท่าอากาศยาน พัฒนาเครือข่ายเทคโนโลยี สารสนเทศและการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพสูงเพื่อรองรับสังคมดิจิทัล พัฒนาระบบบริหารจัดการ สิ่งแวดล้อมเมืองอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อการพัฒนาเมืองอย่างยั่งยืน (สำนักงานสภาพัฒนาการ เศรษฐกิจ และสังคมแห่งชาติ, 2562) อีกทั้งจังหวัดเชียงใหม่ยังมีพื้นที่ติดกับประเทศเมียนมาใน 5 อำเภอ รวมระยะทาง 277 กิโลเมตร (สำนักงานจังหวัดเชียงใหม่, กลุ่มงานยุทธศาสตร์และข้อมูลเพื่อ การพัฒนาจังหวัด, 2560) ด้วยเหตุผลในเชิงเศรษฐกิจและเชิงพื้นที่ดังกล่าวทำให้ชาวต่างชาติสนใจ ย้ายถิ่นเพื่อมาทำงานในจังหวัดเชียงใหม่เป็นจำนวนมาก และมีแนวโน้มเพิ่มขึ้น ซึ่งจากสถิติย้อนหลัง 4 ปี เฉพาะคนต่างด้าวที่ได้รับอนุญาตทำงานคงเหลือในจังหวัดเชียงใหม่ ณ ธันวาคม 2560, 2561, 2562 มีจำนวนทั้งสิ้น 93,718 คน 75,614 คน 119,264 คน ตามลำดับ และข้อมูลล่าสุด ณ สิงหาคม 2563 ภายใต้อสถานการณ์การระบาดของเชื้อโควิด 19 ยังมีจำนวนชาวต่างชาติคงเหลือ ทำงานในเชียงใหม่สูงถึง 100,301 คน (กระทรวงจัดหางาน, กรมการจัดหางาน, 2560; 2561; 2562; 2563)

สถิติเหล่านี้แสดงให้เห็นถึงพฤติกรรมการทำงานที่เปลี่ยนแปลงไปของคนในยุคปัจจุบัน การรักษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานหรือมอบหมายงานระหว่างประเทศจึงนับเป็นปัจจัยสำคัญ สำหรับความได้เปรียบทางการแข่งขันเชิงธุรกิจ อย่างไรก็ตาม การเดินทางเพื่อทำงานในต่างประเทศ ย่อมทำให้บุคคลต้องเผชิญกับสภาพแวดล้อม วัฒนธรรมที่อาจไม่คุ้นเคย หรือมีความแตกต่าง

จากวัฒนธรรมเดิมของตนอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ทำให้การทำงานของชาวต่างชาติมีอัตราความล้มเหลวที่สูงขึ้น (Downling, Festing, and Engles, 2008; Malek and Budhwar, 2013) ความสามารถส่วนบุคคลในการปรับตัวเข้ากับประเทศเจ้าบ้านเป็นปัจจัยที่เด่นชัดของความสำเร็จและล้มเหลวในการปฏิบัติงานของผู้ที่ทำงานข้ามชาติ ด้วยเหตุนี้ ผลการปฏิบัติงานของชาวต่างชาติจึงขึ้นอยู่กับสังคมวัฒนธรรม (Socio-culture) มากกว่าปัจจัยด้านทักษะในการทำงานอย่างมืออาชีพและสมรรถนะในการทำงาน (Black, Mendenhall, and Oddou, 1991) ผลกระทบดังกล่าวได้รับความสนใจจากนักวิจัยหลายประเทศในการศึกษาการปรับตัวข้ามวัฒนธรรมของบุคคลที่เดินทางไปทำงานต่างประเทศ (Expatriate) เพื่อสร้างองค์ความรู้เกี่ยวกับกระบวนการปรับตัวข้ามวัฒนธรรมของบุคคลที่ได้รับมอบหมายงานหรือผู้ที่ต้องไปทำงานต่างประเทศทั้งด้วยความจำเป็นและด้วยความสมัครใจ เพื่อเป็นแนวทางในการปรับตัวให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างราบรื่นและใช้ชีวิตในสภาพแวดล้อมที่มีวัฒนธรรมแตกต่างไปจากเดิม

กระบวนการปรับตัวทางวัฒนธรรมที่เกิดขึ้น เกิดจากแก่นหลักของการปรับตัวทางวัฒนธรรม ซึ่งเป็นการเปลี่ยนแปลงทั้งพฤติกรรมส่วนบุคคลและพฤติกรรมทางสังคม การเปลี่ยนแปลงนี้อาจเป็นการปรับตัวให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมใหม่หรือเปลี่ยนบางส่วนของสภาพแวดล้อมให้เหมาะสมกับความต้องการของตนเอง คนส่วนมากจะเปรียบเทียบวัฒนธรรมของตัวเองต่อการดำรงชีวิตประจำวันและบทบาทหน้าที่ ซึ่งเป็นแรงกดดันให้ต้องปรับตัวเพื่อให้เข้ากับระบบวัฒนธรรมใหม่อย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ (เมตตา วิวัฒนานุกูล, 2548) แน่นอนว่าการเข้าสู่วัฒนธรรมใหม่และเผชิญหน้ากับสิ่งที่แตกต่างและไม่คุ้นเคยนั้นย่อมก่อให้เกิดความเครียดซึ่งเป็นแรงผลักดันให้บุคคลต้องปรับตัววนนำไปสู่ความเติบโตภายใน โดยตามแนวคิดทฤษฎีของ Kim (1994) ที่ชื่อว่า Stress-adaptation-growth dynamic อธิบายว่า แม้การเข้าสู่วัฒนธรรมใหม่ ทำให้บุคคลตกอยู่ในช่วงเวลาแห่งความปวดร้าวและความยากลำบาก แต่ความเครียดที่เกิดขึ้นยังเปิดโอกาสให้บุคคลได้ค้นหาภายในตัวตนลึก ๆ เพื่อความเป็นไปได้ใหม่ ๆ ในการสร้างตัวตนใหม่ สำหรับคนส่วนใหญ่ ประสบการณ์ของความเครียดจะกดดันให้บุคคลนั้นได้ค้นพบใหม่ในขณะที่ตนตกอยู่ท่ามกลางความท้าทายของสิ่งแวดล้อม และพยายามสร้างความมั่นคงให้กับตัวเองด้วยการปรับตัวนั้นเอง ความเครียดนี้เป็นสิ่งที่อยู่ภายในระบบที่ซับซ้อนและเป็นสิ่งจำเป็นในกระบวนการปรับตัว ซึ่งกระบวนการนี้ช่วยให้เกิดการจัดการตนเอง (ใหม่) และการสร้างตนเองขึ้นใหม่นี้ ช่วยให้มีการเติบโตทางจิตใจที่ลึกซึ้ง (Kim, 2017) ปัจจัยทั้งสามคือ ความเครียด (Stress) การปรับตัว (Adaptation) และความเติบโต (Growth) จะมีลักษณะของการพัฒนาไปในทิศทางที่เป็นวงต่อเนื่องแบบถอยหลังและเดินหน้า (Draw back-to leap) กล่าวคือ เป็นการผลถอยออกจากการล่อหลอมนเดิมชั่วคราวเพื่อปรับพฤติกรรมของตนเองแล้วจึงเดินหน้าเพื่อล่อหลอมนสู่วัฒนธรรมใหม่ต่อไป (เมตตา วิวัฒนานุกูล (กฤติวิทย์), 2559)

เมื่อปี 1955 Lysgaard ได้ศึกษาเกี่ยวกับกระบวนการปรับตัวของผู้เดินทางไปปฏิบัติงานต่างประเทศ พบว่ากระบวนการปรับตัวข้ามวัฒนธรรมมีลักษณะกราฟคล้ายรูปตัวยู จึงเรียกว่า U-Curve Model Theory แบ่งเป็น 4 ขั้น ได้แก่ ขั้นน้ำผึ้งพระจันทร์ (0-2 เดือน) ขั้นตระหนกทางวัฒนธรรม (3-9 เดือน) ขั้นการปรับตัว (9-48 เดือน) และขั้นเป็นเจ้านายตัวเอง (มากกว่า

48 เดือน) โดยอธิบายว่าช่วงเวลา 2 เดือนแรกพนักงานจะมีความรู้สึกและอารมณ์ที่เต็มไปด้วยความตื่นตา ตื่นเต้นกับสิ่งใหม่รอบตัว เมื่อเวลาผ่านไปจะเริ่มเกิดความรู้สึกไม่มั่นคง เกิดความสับสนกับสภาพแวดล้อมใหม่ โดยพนักงานจะหาหนทางหรือวิธีการจัดการเพื่อเอาชนะอุปสรรค จนกระทั่งช่วงเดือนที่ 9 ถึง 48 พนักงานต่างชาติจะพยายามปรับตัวเองในด้านต่าง ๆ เช่น ด้านจิตวิทยา ด้านสังคมวัฒนธรรม และด้านการทำงาน เพื่อทำความเข้าใจและเปิดรับสิ่งต่าง ๆ จากสภาพแวดล้อมและวัฒนธรรมที่แตกต่าง จนเข้าสู่สภาวะอารมณ์ที่มั่นคงและสามารถใช้ชีวิตได้อย่างกลมกลืนในสภาพแวดล้อมใหม่ได้ ซึ่งอาจต้องใช้เวลากว่า 48 เดือน สำหรับในประเทศไทยก็มีการศึกษา เช่น ปิยะรัตน์ จันทยุคล (2558) ได้ศึกษาพบกระบวนการปรับตัวของอาจารย์ชาวต่างชาติที่ทำงานในประเทศไทย ประกอบด้วย 9 ระยะ ได้แก่ ระยะก่อกำเนิดของแรงจูงใจในการตัดสินใจเดินทางมาปฏิบัติงานในประเทศไทย ระยะค้นหาข้อมูลทางตรงหรือทางอ้อมที่เกี่ยวข้องกับประเทศไทย เพื่อปรับตัวให้เป็นไปตามคาดหวังก่อนการเดินทาง ระยะจัดการเรื่องตั้งหลักปักฐาน ระยะนำฝั่งพระจันทร์ ระยะการสร้างความตระหนัก ความเข้าใจ และเคารพในวัฒนธรรมไทยที่แตกต่างจากวัฒนธรรมเดิมที่ไม่คุ้นเคย ระยะการปรับตัว: การปรับบุคลิกภาพให้เหมาะสมและการสร้างทัศนคติที่ดีกับสิ่งรอบตัว ระยะค้นหาสิ่งที่สนับสนุนหรือวิธีการที่เหมาะสมในการปฏิบัติงานในกิจการด้านการศึกษาในประเทศไทย ระยะพัฒนาตนเองเพื่อให้คุณภาพชีวิตดีขึ้น และสุดท้ายคือระยะเป็นเจ้านายตนเอง

จากปัญหาและความสำคัญข้างต้น นำไปสู่การศึกษาวิจัยเรื่องการปรับตัวข้ามวัฒนธรรมของชาวต่างชาติที่ทำงานกับคนไทย บทความนี้เป็นการนำเสนอผลการศึกษาของงานวิจัยดังกล่าวเพียง 2 วัตถุประสงค์ว่าด้วยการศึกษากระบวนการและการค้นหารูปแบบเชิงจิตวิทยาของการปรับตัวข้ามวัฒนธรรมของชาวต่างชาติที่ทำงานกับคนไทย โดยการปรับตัวข้ามวัฒนธรรมนี้ หมายถึง พฤติกรรมของบุคคลที่ก่อให้เกิดการปรับเปลี่ยนความคิดและการดำเนินชีวิตของตนเองเมื่ออยู่ในสภาพแวดล้อมใหม่ ซึ่งเป็นสภาพสังคมที่มีความแตกต่างจากวัฒนธรรมเดิม ให้สอดคล้องกับความเป็นอยู่ของวัฒนธรรมนั้น ๆ เพื่อให้เป็นที่ยอมรับของสังคม สามารถจัดการปัญหาและดำรงชีวิตได้อย่างสะดวกสบาย อยู่ร่วมกับผู้อื่นในสังคมได้อย่างราบรื่นและมีความสุข ทำการศึกษาในกลุ่มตัวอย่างชาวต่างชาติที่ทำงานกับคนไทยในพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาจะเป็นการขยายความรู้ความเข้าใจปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นในกระบวนการปรับตัวของชาวต่างชาติเมื่อต้องทำงานกับคนไทยในสภาพแวดล้อมข้ามวัฒนธรรม และองค์ความรู้ที่ได้สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในงานด้านการให้คำปรึกษาเชิงจิตวิทยา ช่วยทำให้เกิดความเข้าใจกระบวนการปรับตัวข้ามวัฒนธรรมของชาวต่างชาติที่ย้ายถิ่นมาทำงานในประเทศไทยซึ่งอาจจะต้องเผชิญกับความเครียดจากการย้ายถิ่น ความเข้าใจในกระบวนการและรูปแบบการปรับตัวจะช่วยสร้างความตระหนักและการเตรียมใจพร้อมรับความเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นและต้องเผชิญจากความแตกต่างทางวัฒนธรรมซึ่งอาจก่อผลเสียต่อสุขภาพจิตทั้งของชาวต่างชาติและคนไทยที่ต้องร่วมงานกัน องค์ความรู้ที่ได้นี้จึงมีส่วนช่วยป้องกันและรักษาสุขภาพจิต และหากชาวต่างชาติสามารถปรับตัวได้ จะส่งผลให้เกิดการเรียนรู้พร้อมกับเกิดความงอกงามภายในตนจนสามารถใช้ชีวิตอยู่ในสังคมใหม่ได้อย่างปกติสุข อีกทั้งยังสามารถนำองค์ความรู้ที่ได้จากการวิจัยไปใช้สร้างแนวทางในการปรับตัว

ของชาวต่างชาติที่ปฏิบัติงานร่วมกับคนไทยเมื่อเผชิญกับอุปสรรคในการทำงานภายใต้วัฒนธรรมการทำงานแบบไทยให้ผ่านไปด้วยความราบรื่น ซึ่งมีส่วนช่วยเพิ่มความสามารถในการปรับตัวในการทำงานข้ามวัฒนธรรม อันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน สร้างความได้เปรียบให้กับองค์กร ก่อเกิดประโยชน์ต่อการเติบโตทางเศรษฐกิจและการพัฒนาประเทศอย่างไร้พรมแดน

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษากระบวนการปรับตัวข้ามวัฒนธรรมของชาวต่างชาติที่ทำงานกับคนไทย
2. เพื่อค้นหารูปแบบเชิงจิตวิทยาของการปรับตัวข้ามวัฒนธรรมของชาวต่างชาติที่ทำงานกับคนไทย

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร เป็นชาวต่างชาติที่ทำงานร่วมกับคนไทยอยู่ในประเทศไทย ไม่ต่ำกว่า 10 เดือน

กลุ่มตัวอย่าง หรือผู้ให้ข้อมูลหลัก (Key informant) เป็นชาวต่างชาติที่ทำงานร่วมกับคนไทย และอยู่ในจังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งจังหวัดเชียงใหม่ถูกเลือกให้เป็นพื้นที่ตัวอย่างเพราะเป็นพื้นที่ที่มีขนาดเศรษฐกิจใหญ่ที่สุดของภาคเหนือและมีการกำหนดทิศทางให้พัฒนาเชียงใหม่เป็นเมืองศูนย์กลางเศรษฐกิจตามแผนพัฒนาภาคเหนือ พ.ศ. 2560-2565 อีกทั้งยังมีพื้นที่ติดกับประเทศเมียนมา ด้วยเหตุผลในเชิงเศรษฐกิจและเชิงพื้นที่เช่นนี้จึงเป็นปัจจัยดึงดูดให้ชาวต่างชาติสนใจย้ายถิ่นเพื่อมาทำงานในจังหวัดเชียงใหม่เป็นจำนวนมากและมีแนวโน้มเพิ่มขึ้น ผู้ให้ข้อมูลหลักมีจำนวน 30 คนมาจากกลุ่มประเทศในอาเซียน เอเชีย ยุโรป อเมริกา ออสเตรเลีย และแอฟริกา กระจายในหน่วยงาน และกลุ่มอาชีพต่าง ๆ ทำการเลือกแบบเจาะจง (Purposive sampling) ตามเกณฑ์คุณสมบัติที่กำหนดไว้

การวิจัยครั้งนี้มีการกำหนด เกณฑ์การคัดเข้า ได้แก่ ชาวต่างชาติที่กำลังทำงานร่วมกับคนไทยและอยู่ในจังหวัดเชียงใหม่ ไม่ต่ำกว่า 10 เดือน (ซึ่งเป็นระยะเวลาที่บุคคลเข้าสู่ขั้นการปรับตัว ตามทฤษฎี U-Curve Model Theory) สามารถสื่อสารโดยใช้ภาษาอังกฤษ ภาษาจีน ภาษาญี่ปุ่น ภาษาไทย (หรือภาษาประจำท้องถิ่นเหนือ: คำเมือง) ได้อย่างน้อย 1 ภาษา และได้รับทราบการชี้แจงพร้อมลงนามแสดงความสมัครใจในการเข้าร่วมวิจัย เกณฑ์การคัดออก ได้แก่ ผู้ที่ตอบข้อมูลสัมภาษณ์ลักษณะที่เห็นได้อย่างชัดเจนว่า ไม่ต้องการเปิดเผยความคิดความรู้สึกกับบางคำถาม ตอบแบบถามคำตอบคำ และไม่สามารถให้ข้อมูลที่สมบูรณ์มากกว่าร้อยละ 30 เกณฑ์การยุติ คือ กลุ่มตัวอย่างไม่ยินดีเข้าร่วมการวิจัยต่อ หรือประสงค์จะออกจากการวิจัยหลังจากเริ่มต้นการวิจัยแล้วหรือไม่ก็ตาม

ผู้วิจัยใช้เทคนิคลูกโซ่ (Snowball technique) ในการหากลุ่มตัวอย่าง กล่าวคือ ผู้วิจัยเลือกกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะตรงตามเกณฑ์ที่กำหนดจำนวนหนึ่ง แล้วทำการสัมภาษณ์แต่ละคนเป็นขั้นแรก และขอให้แต่ละคนแนะนำรายชื่อคนอื่น ๆ ที่มีลักษณะตามเกณฑ์เป็นขั้นที่สอง แล้วทำการสัมภาษณ์กลุ่มที่สองต่อไปและขอรายชื่อคนอื่น ๆ ที่มีลักษณะดังกล่าวเป็นขั้นที่สาม

ผู้วิจัยทำเช่นนี้เรื่อย ๆ จนครบตามจำนวนที่ต้องการ

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ประกอบด้วย 1) ผู้วิจัย เป็นเครื่องมือหลักในการวิจัยเชิงคุณภาพ จึงมีการเตรียมพร้อม โดยทำความเข้าใจกระบวนการวิจัย กรอบแนวคิดในการวิจัย เพื่อให้เกิดความถูกต้องครบถ้วนใน ประเด็นที่ศึกษา หลีกเลี่ยงการวิจารณ์ และประเมินถูกผิด เพื่อให้ข้อมูลที่ได้รับความแม่นยำและ น่าเชื่อถือ 2) แบบสอบถามลักษณะภูมิหลัง เป็นคำถามในลักษณะเดิมค่าและแบบเลือกตอบ (Check list) ที่เกี่ยวกับสุขภาพ เพศ อายุ เป็นต้น 3) การสัมภาษณ์เชิงลึกแบบกึ่งโครงสร้าง ผู้วิจัยทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการปรับตัวข้ามวัฒนธรรมของชาวต่างชาติ มาเป็นกรอบเบื้องต้นในการกำหนดแนวคำถามสัมภาษณ์ซึ่งเป็นคำถามปลายเปิด เปิดโอกาสให้ ตอบได้อย่างกว้างขวาง

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ดำเนินการเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยลงพื้นที่ไปยังอำเภอต่าง ๆ ในจังหวัดเชียงใหม่ เพื่อสัมภาษณ์ชาวต่างชาติที่ทำงานกับคนไทย ผู้วิจัยมอบเอกสารชี้แจงผู้เข้าร่วมการวิจัยโดยมี รายละเอียดของหัวข้อในการวิจัย วัตถุประสงค์ และสิทธิ์ของผู้เข้าร่วมการวิจัย หนังสือแสดงความสมัครใจเข้าร่วมการวิจัย แนวคำถามในการสัมภาษณ์ และแบบสอบถามลักษณะภูมิหลัง แก่ผู้เข้าร่วมการวิจัยเพื่ออ่านและลงนามรับทราบและยินยอม รวมถึงกรอกข้อมูลส่วนบุคคลก่อน ผู้วิจัยตอบข้อสงสัยในวันนัดหมายสัมภาษณ์และตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถาม ก่อนเริ่มสัมภาษณ์ เมื่อเสร็จสิ้นการสัมภาษณ์แต่ละครั้ง ผู้วิจัยทำการถอดเสียงการสัมภาษณ์ แบบคำต่อคำ (Verbatim) แล้วนำข้อมูลกลับคืนไปให้ผู้ให้ข้อมูลเพื่อรับทราบและตรวจสอบ ความถูกต้องของข้อมูลที่ให้สัมภาษณ์ไว้ (Member check) ผู้วิจัยเริ่มเก็บข้อมูลวันที่ 13 ตุลาคม 2561 จนข้อมูลอิ่มตัวและสิ้นสุดลงเมื่อวันที่ 15 มีนาคม 2562

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 วิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ โดยวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ การหาค่าความถี่ และค่าร้อยละ เพื่อแสดงลักษณะภูมิหลังของกลุ่มตัวอย่าง

4.2 วิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ โดยวิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis) คือ หลังจากเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์แต่ละครั้ง ทำการถอดเสียงสัมภาษณ์แบบคำต่อคำ จากนั้นผู้วิจัยนำความคิดเห็น ข้อค้นพบจากการถอดเสียงสัมภาษณ์มาตีความหรือให้ความหมาย (Coding) เพื่อจัดระบบข้อมูลตามกรอบแนวคิด จับกลุ่มความหมายแยกออกเป็นประเด็นโดย จัดกลุ่มข้อมูลที่มีลักษณะร่วมหรือมีความหมายเหมือนกันไว้ด้วยกัน (Categorize) จากนั้นจำแนก ประเด็นสำคัญตามกรอบการวิจัย (Theme) และเพื่อความน่าเชื่อถือของข้อมูล จึงมีการตรวจสอบ ข้อมูลเชิงคุณภาพโดยพิจารณาจากความตรงภายใน (Internal validity) ใช้เทคนิคการตรวจสอบ สามเส้า (Triangulation) (สุภางค์ จันทวานิช, 2553)

การพิทักษ์สิทธิ์ผู้ให้ข้อมูลหลัก ผู้วิจัยดำเนินการศึกษาภายใต้ความยินยอมของ ผู้ให้ข้อมูลหลัก โดยผู้วิจัยชี้แจงให้ผู้ให้ข้อมูลหลักได้ทราบถึงวัตถุประสงค์ของการวิจัยและสิทธิ์ ที่จะปฏิเสธการให้สัมภาษณ์ได้เมื่อต้องการในกรณีที่ผู้ให้ข้อมูลหลักรู้สึกไม่สบายใจหรือรู้สึก

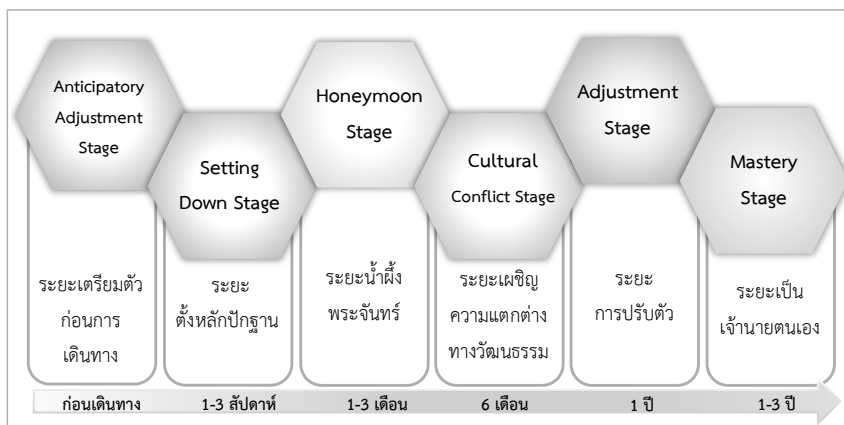
ไม่ปลอดภัยจากการให้ข้อมูล ผู้วิจัยจะหยุดการสัมภาษณ์ทันทีและเปิดโอกาสให้ตัดสินใจว่าจะสมัครใจให้ข้อมูลต่อหรือไม่โดยผู้วิจัยเคารพการตัดสินใจของผู้ให้ข้อมูลหลัก ข้อมูลที่ได้จะถูกนำไปอภิปรายเผยแพร่ในภาพรวม และจะถูกเก็บไว้ในคอมพิวเตอร์ส่วนตัวและสำรองข้อมูลบน iCloud โดยกำหนดรหัสผ่านทั้ง 2 แห่ง เพื่อจำกัดการเข้าถึงข้อมูล และจะลบข้อมูลหลังเผยแพร่ผลการวิจัยไปแล้ว 1 ปี

ผลการวิจัย

ลักษณะภูมิหลังของกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักเป็นชาวต่างชาติที่ทำงานร่วมกับคนไทยและกำลังทำงานอยู่ในจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 30 คน ส่วนใหญ่มาจากเอเชีย ร้อยละ 43.33 แบ่งเป็น 2 กลุ่มคือกลุ่มประเทศในอาเซียนและประเทศอื่น ๆ ในเอเชีย คิดเป็นร้อยละ 16.67 และ 26.66 ที่เหลือกระจายมาจากทวีปยุโรป อเมริกา ออสเตรเลีย และแอฟริกา คิดเป็นร้อยละ 23.33, 16.67, 13.33, 3.33 ตามลำดับ ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 83.33 มีอายุระหว่าง 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 36.67 สถานภาพโสดเกินครึ่งคือร้อยละ 63.33 โดยมากอาศัยอยู่ในประเทศไทยมาแล้วเป็นเวลา 11-15 ปี คิดเป็นร้อยละ 36.67 ทำงานในประเทศไทยมาแล้ว 6-10 ปี คิดเป็นร้อยละ 40.00 กระจายทำงานอยู่ในหน่วยงานราชการ ประกอบธุรกิจ หน่วยงานเอกชน รับจ้างอิสระ และองค์กรนานาชาติคิดเป็นร้อยละ 33.33, 26.67, 20.00, 16.67, 3.33 ตามลำดับ มีอาชีพเป็นอาจารย์มากที่สุด รองลงมาเป็นเจ้าของกิจการ คิดเป็นร้อยละ 33.33 และ 26.67 ตามลำดับ ส่วนใหญ่เคยมีประสบการณ์มาเยือนประเทศไทยก่อนมาทำงาน และตัดสินใจมาทำงานในประเทศไทยด้วยตนเอง คิดเป็นร้อยละ 63.33 และ 90.00 ตามลำดับ

จากการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพพบว่า ส่วนใหญ่ชาวต่างชาติเหล่านี้มีการปรับตัวข้ามวัฒนธรรมได้ดี ซึ่งสะท้อนให้เห็นจากความสามารถในการทำงานกับคนไทยได้อย่างสะดวก ราบรื่น มีความสุข มีความพึงพอใจในการดำเนินชีวิตอยู่ในประเทศไทย ดังตัวอย่างคำกล่าวของชาวแคนาดาที่ว่า “พอใจมาก ไข่ ทุกงานที่ฉันได้รับที่นี่ น่าสนใจและสนุกสนาน” (*expat16Ca*) และชาวญี่ปุ่นที่ว่า “พอใจมาก ชอบชีวิตในไทย” (*expat13jp*) โดยพบว่าชาวต่างชาติที่ทำงานกับคนไทยมีการปรับตัวทั้ง 3 ระดับ ได้แก่ 1) การปรับตัวในงาน (Work adjustment) ชาวต่างชาติที่มาทำงานอยู่ในประเทศไทย มีระดับการปรับตัวในด้านนี้แตกต่างกัน โดยชาวต่างชาติที่มาจากวัฒนธรรมตะวันออกจะมีการปรับตัวได้ดีและรวดเร็วกว่าชาวต่างชาติที่มาจากวัฒนธรรมตะวันตก เนื่องจากลักษณะโครงสร้างองค์กรและวัฒนธรรมการทำงานของไทยมีความแตกต่างอย่างมากจากวัฒนธรรมองค์กรของตะวันตก 2) การปรับตัวต่อการมีปฏิสัมพันธ์กับชนชาติเจ้าบ้าน (Interact with host nationals adjustment) เป็นการปรับตัวเชิงจิตวิทยาที่รู้สึกผ่อนคลายกับการสื่อสารและการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่มีความแตกต่าง การปรับตัวในระดับนี้มีความเกี่ยวข้องกับทักษะการสื่อสารข้ามวัฒนธรรม ชาวต่างชาติที่ทำงานในประเทศไทยมักต้องอาศัยระยะเวลานานและต่อเนื่องในการปรับตัว โดยทั่วไปจะใช้เวลาปรับตัวทางการสื่อสารข้ามวัฒนธรรม ประมาณ 1 ปี 3) การปรับตัวทั่วไป (General adjustment) เป็นการปรับตัวเชิงจิตวิทยาของชาวต่างชาติที่รู้สึกผ่อนคลาย สะดวกสบายกับเรื่องภูมิอากาศ อาหาร ในประเทศไทย ชาวต่างชาติที่ทำงาน

ในประเทศไทย มีการปรับตัวในเรื่องนี้ได้เป็นอย่างดีภายในเวลาอันสั้น เนื่องจากส่วนใหญ่มีความชื่นชอบและประทับใจประเทศไทยอยู่ก่อนแล้ว และมักเป็นการปรับตัวในระยะแรก ๆ ของการเข้ามาอยู่ในประเทศไทย กระบวนการปรับตัวของชาวต่างชาติที่เกิดขึ้นนี้เริ่มตั้งแต่ช่วงก่อนเดินทางมาปฏิบัติงานในประเทศไทย ต่อเนื่องมาถึงช่วงเวลาการปฏิบัติงานในประเทศไทย แบ่งได้ 6 ระยะ ดังนี้



ภาพที่ 1 กระบวนการปรับตัวข้ามวัฒนธรรมของชาวต่างชาติที่ทำงานกับคนไทย

กระบวนการปรับตัวข้ามวัฒนธรรม

1. ระยะเตรียมตัวก่อนการเดินทาง เป็นระยะก่อนเดินทางมาปฏิบัติงานในประเทศไทย แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ 1) ชาวต่างชาติกลุ่มที่เคยมีประสบการณ์เดินทางมาประเทศไทย ประสบการณ์ตรงที่เคยได้รับในประเทศไทยมาแล้วนั้น นับเป็นสิ่งที่ช่วยเตรียมตัวชาวต่างชาติให้ปรับตัวก่อนเดินทางมาประเทศไทยได้อย่างดี ดังตัวอย่างคำกล่าวของชาวจีนที่ว่า “ตอนเป็นนักศึกษาเคยทำกิจกรรมกับคนไทย และตอนเป็นนักศึกษาเคยมาเป็นอาสาสมัครที่ประเทศไทย แล้วรู้สึกว่าคุณคนไทยใจดี คุยง่าย สนุกสนาน ร่าเริง... จึงไม่รู้สึกกังวลที่จะย้ายมาเมืองไทย” (expat11Cn) และชาวแคนาดาที่ว่า “...ฉันมาที่นี่หลายครั้ง ดังนั้น ฉันจึงรู้วัฒนธรรมไทยมากมายเพราะฉันเคยมาเที่ยวหลายครั้ง ...ฉันเรียนรู้จากการอยู่ที่นี้ และมาพักและอยู่ที่นี้... โอ้ ฉันโชคดีที่มาที่นี่” (expat15Ca) 2) ชาวต่างชาติกลุ่มที่ไม่เคยมีประสบการณ์เดินทางมาประเทศไทย มักใช้วิธีการค้นหาข้อมูลจากแหล่งข้อมูลที่หลากหลาย ไม่ว่าจะเป็นการเรียนรู้ด้วยตนเอง เรียนรู้จากการอบรมระยะสั้นเกี่ยวกับภาษาและวัฒนธรรม การรับรู้ข้อมูลจากคำบอกเล่าของบุคคลใกล้ชิด เป็นต้น ดังตัวอย่างคำกล่าวของชาวจีนที่ว่า “ก่อนมาไทย ทางโครงการได้จัดอบรมให้ 3 วัน เรื่องการออกเสียงภาษาไทย และวัฒนธรรมไทย” (expat05Cn) และชาวญี่ปุ่นที่ว่า “ศึกษามาว่าอาหารไทยน่าจะมีเสน่ห์ ๆ เรื่องกินสำคัญ เพื่อบอกว่าอาจจะท้องเสียได้นะ แต่คิดว่าน้ำที่ไทยน่าจะสะอาด...แล้วก็เรื่องเสื้อผ้า เพราะเราไม่คุ้นเคยอากาศร้อน ปกติอยู่ญี่ปุ่นใส่เสื้อแขนยาวตลอด... เรื่องปรับตัวคงเยอะนะ ๆ”

กังวลครึ่งหนึ่งแต่ว่าตอนนั้นอายุน้อยก็เลยกลัว...ส่วนภาษาก็อ่านหนังสือของญี่ปุ่นนิดหน่อย ใช้แบบเปิดพจนานุกรมเอา มีไกดะบึก...” (expat14/p) จะเห็นว่า ระยะนี้เป็นระยะที่ชาวต่างชาติ รู้สึกตื่นเต้น มีความอยากรู้อยากเห็นเกี่ยวกับความเป็นไทย อาจมีความกังวลปนอยู่ด้วย แต่ก็มี การเตรียมความพร้อมทั้งกายและใจ ดังตัวอย่างคำกล่าวที่แสดงถึงการเตรียมใจโดยการปรับ ความคาดหวังของชาวอังกฤษที่ว่า “ฉันคิดว่า ถ้าคุณเต็มใจที่จะมาประเทศอื่น คุณต้องเปลี่ยนสิ่งที่ คุณคาดหวัง” (expat22Uk)

2. ระยะตั้งหลักปักฐาน ในระยะแรกของการปรับตัวเมื่อเดินทางมาถึงประเทศไทย ระยะนี้มักจะใช้เวลาประมาณ 1-3 สัปดาห์ เป็นช่วงที่ชาวต่างชาติจะคุ้นเคยกับการจัดการตั้งหลัก ปักฐานและการดำรงชีวิตทั่วไป ไม่ว่าจะเป็นเรื่องที่พัก สถานที่ซื้อของกินของใช้ในชีวิตประจำวัน วิธีการเดินทาง การสื่อสารกับคนไทย ดังตัวอย่างคำกล่าวของชาวจีนที่ว่า “แรก ๆ มีปัญหาเรื่องของ ภาษาพูด ฟังไม่ได้ และเรื่องของการอาหาร” (expat04Cn) สำหรับบางองค์กรอาจจะมีการสนับสนุน ในส่วนนี้ ซึ่งช่วยลดความวิตกกังวลในการดำเนินชีวิตทั่วไปได้มาก ทำให้ชาวต่างชาติรู้สึกประทับใจ ในองค์กรตั้งแต่ออกเริ่มปฏิบัติงาน ส่งผลให้การปรับตัวของชาวต่างชาติทำได้ง่ายและเร็วขึ้น ดังตัวอย่างคำกล่าวของชาวฟิลิปปินส์ที่ว่า “ฉันต้องบอกว่าการสนับสนุนนั้นใหญ่หลวงจริง ๆ จากการหาที่พักให้ฉัน หาที่พักชั่วคราว และจากนั้นก็ให้รายการโฆษณาที่พัก คุณสามารถเลือก ที่พักได้ตั้งแต่ 3,500 บาทถึง 7,000 บาท มันขึ้นอยู่กับคุณ พวกเขาให้การสนับสนุนอย่างแท้จริง พวกเขาแสดงสถานที่มากมายให้ฉัน” (expat08Ph)

3. ระยะน้ำผึ้งพระจันทร์ เป็นระยะที่ชาวต่างชาติมีความรู้สึกสบาย มีความสุขที่ได้ใช้ชีวิต ในสภาพแวดล้อมที่ตนเองชื่นชอบ ซึ่งมักเกิดขึ้นในกลุ่มชาวต่างชาติที่ตัดสินใจมาทำงานใน ประเทศไทยด้วยความสมัครใจ จะใช้เวลาค้นหาสิ่งต่าง ๆ ที่ตนเองชอบและสนใจ ดังคำกล่าว ของชาวอินเดียที่ว่า “...สำรวจไปรอบ ๆ เมือง อยากรู้ว่าจะไรอยู่ตรงไหน หาด้านอาหาร หาดลาด หาดอาหารไทยที่ชอบ ...สำรวจสถานที่ต่าง ๆ ให้คุ้นเคย” (expat18In) สำหรับชาวต่างชาติกลุ่มที่ ตัดสินใจมาด้วยความจำเป็นนั้น ในระยะนี้เป็นช่วงเวลาที่ชาวต่างชาติมีความรู้สึกโล่งใจ สบายใจ รู้สึกว่าทุกสิ่งทุกอย่างที่แตกต่างนั้นดูน่าสนใจ น่าประหลาดใจ มีความอยากรู้อยากเห็น และมีความ ชอบที่จะเรียนรู้มากขึ้นเรื่อย ๆ ระยะนี้จึงเป็นระยะแรกที่บุคคลเริ่มต้นชีวิตภายใต้สิ่งแวดล้อมใหม่ที่ แตกต่างไปจากเดิม สภาพจิตใจจึงเต็มไปด้วยอารมณ์เชิงบวกต่อสภาพแวดล้อมรอบตัว ดังตัวอย่าง คำกล่าวของชาวเยอรมันที่ว่า “ช่วงแรก ทุกอย่างเป็นของใหม่และรู้สึกตื่นเต้นมาก” (expat19De) ระยะนี้มักเป็นช่วงเวลา 1-3 เดือนแรก ตัวอย่างคำกล่าวของชาวจีนที่ว่า “ตลอดสามเดือนแรก แรก ๆ ก็เป็นการปรับตัวเองให้อยู่ที่นั่นได้ หลังจากนั้นก็เริ่มไปทำกิจกรรม ไปกับเพื่อนคนไทย ไปงานปาร์ตี้ด้วยกัน แล้วก็รู้จักกัน ไปเที่ยว ไปทำงานด้วยกัน” (expat11Cn)

4. ระยะเผชิญความแตกต่างทางวัฒนธรรม ระยะนี้มักเป็นช่วงเวลา 6 เดือนแรก เป็นระยะ ที่ชาวต่างชาติมีความตระหนักในเรื่องความแตกต่างทางวัฒนธรรมจากการมีประสบการณ์ตรงใน ประเทศไทย ทำให้ต้องเผชิญกับความแตกต่างทางวัฒนธรรมทั้งด้านการงานและการดำเนินชีวิต เช่น วัฒนธรรมการทำงานของคนไทยที่ทำงานช้า ไม่ตรงเวลา ไม่เน้นประสิทธิภาพ ไม่วางแผน การทำงาน ดังเช่นตัวอย่างคำกล่าวของชาวจีนที่ว่า “คนจีนต้องการทำงานให้เร็วและมีประสิทธิภาพ

แต่คนไทยเห็นว่าไม่จำเป็น คนไทยไม่ค่อยเน้นประสิทธิภาพ คนไทยจะปล่อยวางได้...” (expat05Cn) และชาวญี่ปุ่นกล่าวว่า “...แล้วคนไทยจะไม่มีแผน วันนี้จะทำอะไรไม่รู้ ทำไปก่อนเลย...” (expat14Jp)

วัฒนธรรมองค์กรที่ขาดการสื่อสารองค์กร ซึ่งชาวต่างชาติบางส่วนรับรู้ว่าเป็นอุปสรรคในการทำงานร่วมกับคนไทย ดังตัวอย่างคำกล่าวของชาวนิวซีแลนด์ที่ว่า “ฉันมักจะตัดสินใจด้วยตนเองเพราะขาดการสื่อสาร นี่คือการชนข้อขัดแย้งอย่างมากของฉัน...” (expat25Nz)

โครงสร้างองค์กรแบบไทยที่มีลำดับชั้นตามตำแหน่งในองค์กรซึ่งมีโครงสร้างองค์กรเป็นแบบสูง (tall organization) ที่มีหลายชั้นและยังเกี่ยวข้องกับอำนาจตามลำดับชั้นของตำแหน่ง และมีความยึดติดกับอำนาจ ทำให้เกิดความล่าช้าในการทำงานและเกิดความคับข้องใจ ดังตัวอย่างคำกล่าวของชาวฝรั่งเศสที่ว่า “คุณมีเอกสารวางบนโต๊ะตอนเช้า แจ้งว่า คุณต้องเข้าประชุม แต่เมื่อคุณอ่านดู มันเป็นการประชุมเมื่อสองวันที่ผ่านมา เอกสารส่งล่าช้า เพราะพวกเขาต้องการลายเซ็นของอธิการบดี ลายเซ็นของคณบดี ลายเซ็นหัวหน้าภาค บางครั้งมันช้ามาก” และเขายังกล่าวตอกย้ำถึงการรับรู้ถึงการใช้อำนาจในการทำงานที่ว่า “ฉันรู้สึกวุ่นวายในประเทศไทย พวกเขาใช้อำนาจมากกว่า ไม่ใช่เหตุผล” (expat20Fr) สอดคล้องกับชาวญี่ปุ่นที่กล่าวว่า “ส่วนใหญ่เป็นระดับเจ้านาย เขาจะไม่ฟังคนอื่น จริง ๆ ก็ฟังแต่ว่าการกระทำไม่ใช่ที่เขาฟังไป ก็เหมือนตัดสินใจตั้งแต่แรกแล้ว ไม่เปลี่ยนแปลง สำหรับหัวหน้าจะไม่ยอมเสียหน้า ไม่ยอมรับผิด ยึดติดกับตำแหน่ง ไม่ยอมฟังลูกน้อง... แต่ที่ญี่ปุ่น เขาก็ต้องมาคิดมาปรับตัวละ ลูกน้องจะกลัวพูด เจ้านายตำแหน่งสูงเขาก็จะรับฟัง คนตำแหน่งต่ำกว่าและนำข้อคิดเห็นไปปรับปรุงงาน...คือ ตำแหน่งตามหน้าที่ ไม่ได้เป็นอำนาจ” (expat14Jp)

ค่านิยมไทยเรื่องการพูดไม่ตรงไปตรงมา ซึ่งปรากฏตามการรับรู้ของชาวต่างชาติในเรื่องพฤติกรรม “การรับปากไปก่อน” ดังตัวอย่างคำกล่าวของชาวญี่ปุ่นที่ว่า “แบบเราส่งงานไปแล้วก็รับปากแต่ก็ทำไม่ได้...ถ้าคนญี่ปุ่นจะบอกไม่ได้ไว้ก่อน เช่น 50:50 ก็บอกไม่ได้ 60:40 ก็บอกไม่ได้ เพราะกลัวเสียหาย” (expat28Jp) และชาวฟิลิปปินส์ยังกล่าวว่า “...คุณยังต้องมีสติก่อนพูด และตีความคำพูดของพวกเขา เพราะบางครั้งพวกเขาพูดเป็นนัย พวกเขาไม่พูดกับคุณตรง ๆ ดังนั้น ฉันคิดว่าคุณต้องตีความ (หัวเราะ) เพราะพวกเขาไม่เปิดเผย ฉันคิดว่า มันเป็นวัฒนธรรมที่ฉันต้องเรียนรู้...ฉันต้องปรับวิธีการพูดของฉัน เพราะในฟิลิปปินส์มีการผสมผสานของวัฒนธรรมตะวันตกและตะวันออก (หัวเราะ)” (expat09Ph)

การสื่อสารข้ามวัฒนธรรมที่คนไทยมักขาดทักษะในการใช้ภาษาอังกฤษซึ่งเป็นภาษาสากล จึงทำให้เกิดความยากลำบากในการสื่อสารกับคนไทย อีกทั้งยังส่งผลต่อการทำความเข้าใจวัฒนธรรมไทยด้วย ดังตัวอย่างคำกล่าวของชาวอังกฤษที่ว่า “สำหรับคนจำนวนมากภาษาอาจจะเป็นอุปสรรค... หากคุณไม่มีความรู้เกี่ยวกับวัฒนธรรม คุณอาจจะลงเอยด้วยความแตกต่างในวัฒนธรรมไทย คุณอาจจะมีปัญหากับคนไทย” (expat26UK)

ความไม่คุ้นเคยเหล่านี้ก่อให้เกิดความรู้สึกยากลำบาก อึดอัด คับข้องใจ และความเครียดทั้งในการทำงานและการดำเนินชีวิต ผลักดันให้ชาวต่างชาติจำเป็นต้องปรับตัว ซึ่งก็จะเกิดขึ้นในระยะต่อไป คือระยะการปรับตัว

5. **ระยะการปรับตัว** เป็นช่วงเวลาที่ชาวต่างชาติเปิดรับความแตกต่างทางวัฒนธรรม ทั้งในด้านทัศนคติ ความเชื่อ ค่านิยม มีการทำความเข้าใจวัฒนธรรมที่แตกต่าง โดยการพยายาม หาเหตุผลของพฤติกรรมคนไทย หากสามารถหาเหตุผลและยอมรับได้ จะรู้สึกผ่อนคลาย ดังตัวอย่าง คำกล่าวของชาวฝรั่งเศสที่ว่า “ช่วงครึ่งปีแรก ฉันรู้สึกสับสน...ต้องทำความเข้าใจกฎเกณฑ์และสำเนียง ทุกอย่าง และเข้าใจว่า สิ่งต่าง ๆ ทำงานอย่างไร...” (expat21Fr) แต่หากไม่สามารถหาเหตุผลที่อาจเลือกที่จะไม่คิดหาเหตุผล แต่เลือกที่จะยอมรับในความแตกต่างทางวัฒนธรรม และเคารพในวัฒนธรรมไทย เพื่อลดความลำบากใจ และช่วยให้เกิดความรู้สึกผ่อนคลายสบายใจมากขึ้น ดังตัวอย่างคำกล่าวของชาวญี่ปุ่นที่ว่า “บางอย่างที่ไม่เข้าใจคนไทย ตอนแรก ๆ ก็คิดพยายามหาเหตุผล แต่ตอนหลังไม่คิดแล้วปวดหัว รู้แค่ว่าเป็นแบบนี้ละ ก็แค่แก้ปัญหาไปหาวิธีจัดการไปเลย ไม่ต้องหาเหตุผลแล้วเพราะมันคงเป็นความแตกต่างทางวัฒนธรรม” (expat-28Jp) ชาวต่างชาติจะใช้เวลาประมาณ 6 เดือนถึง 3 ปี โดยเฉลี่ยจะใช้เวลาประมาณ 1 ปี โดยมีการปรับตัวด้านกายภาพก่อน (เป็นการปรับตัวทางสังคมและสิ่งแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับการดำรงชีวิตทั่วไปไม่ว่าจะเป็นเรื่องที่พัก สถานที่ซื้อของกินของใช้ การเดินทาง การสื่อสารกับคนไทย ฯลฯ) แล้วจึงปรับตัวในด้านจิตใจ (เป็นการปรับตัวทางจิตวิทยาซึ่งเป็นพฤติกรรมภายใน เช่น อารมณ์ ความรู้สึก ทัศนคติ การรับรู้ การคิด การเข้าใจ) ดังตัวอย่างคำกล่าวของชาวฝรั่งเศสที่ว่า “ฉันอาจจะใช้เวลา 6 เดือน... 6 เดือน เท่าที่ฉันจำได้ ฉันคิดว่า เป็นการปรับตัวทางด้านจิตใจ... คุณจะเข้าใจว่า ทุกอย่างทำงานอย่างไร” (expat21Fr) และชาวอเมริกาที่ว่า “ปีแรกมันเป็นสิ่งสำคัญในตอนนี้...ยังมีบางสิ่งที่จะเกิดขึ้น โดยทั่วไป หลังจากหนึ่งหรือสองปี ฉันได้ปรับให้เข้ากับวิถีชีวิตที่นี่...น่าจะเป็นสองปี ฉันปรับตัวให้เข้ากับทุกสิ่ง” (expat12Us) และชาวจีนที่ว่า “หลังจาก 7 เดือน เป็นการปรับวิถีชีวิตให้เข้ากับคนไทยอย่างมีความสุข” (expat05Cn)

ความสามารถในการสื่อสารภาษาไทยมีส่วนสำคัญในการปรับตัวของชาวต่างชาติอย่างมาก เพราะถ้าชาวต่างชาติสามารถสื่อสารภาษาไทยได้แม้เพียงเล็กน้อยย่อมทำให้ง่ายต่อการสร้างมนุษยสัมพันธ์กับคนไทย และเข้าถึงความช่วยเหลือด้านต่าง ๆ ได้ ยิ่งไปกว่านั้นยังช่วยให้เข้าใจคนไทยและวัฒนธรรมไทยได้ดีขึ้น ดังคำกล่าวของชาวอังกฤษที่ว่า “สำหรับฉัน การเรียนรู้ภาษาไทยได้เปิดประตูอย่างมากมาย” (expat29UK) ซึ่งช่วยให้ปรับตัวได้ง่ายขึ้นด้วย อย่างไรก็ตาม การปรับตัวในลักษณะหลอมรวมเป็นหนึ่งในกับความเป็นไทยนั้นย่อมเกิดขึ้นได้ยาก ต้องอาศัยระยะเวลานาน หรืออาจจะไม่สามารถหลอมรวมได้เลย ดังตัวอย่างคำกล่าวของชาวอเมริกาที่ว่า “อาจจะเป็น 3 ปี 3 ปี ในแง่ของจิตใจ คุณไม่ต้องการเป็นแค่ชาวต่างชาติทั่วไป คุณพยายามเรียนรู้ภาษา วิธีการพูด อ่านและเขียน และคุณพยายามที่จะหลอมรวม และหลังจากนั้น คุณก็ตระหนักว่า คุณไม่สามารถหลอมรวมได้ไม่ว่าจะพยายามมากแค่ไหน คุณไม่สามารถหลอมรวม...ทางด้านจิตใจ” (expat12Us) และชาวฝรั่งเศสที่ว่า “ฉันยังเรียนรู้อยู่ ฉันคิดว่า อาจจะหนึ่งร้อยปี ฉันจะยังคงเหมือนเดิม...บางทีชาวต่างชาติอาจกลายเป็นคนไทย...แต่ฉันไม่รู้สึกละอย่างนั้น สำหรับฉัน ฉันยังเป็นคนฝรั่งเศส แต่ในขณะที่เดียวกัน ฉันรู้สึกว่ คนฝรั่งเศสที่รู้จักฉันมาก่อน หรือเมื่อฉันคุยกับพวกเขา ฉันคิดว่าฉันอาจจะเปลี่ยนไปแล้ว แต่ฉันไม่ทันสังเกต...” (expat20Fr) ฉะนั้นการปรับตัวที่เกิดขึ้นโดยเฉพาะด้านทัศนคติ ความเชื่อ ค่านิยม อาจทำได้เพียงบางส่วนในส่วนที่ช่วยให้สามารถใช้ชีวิตและทำงาน

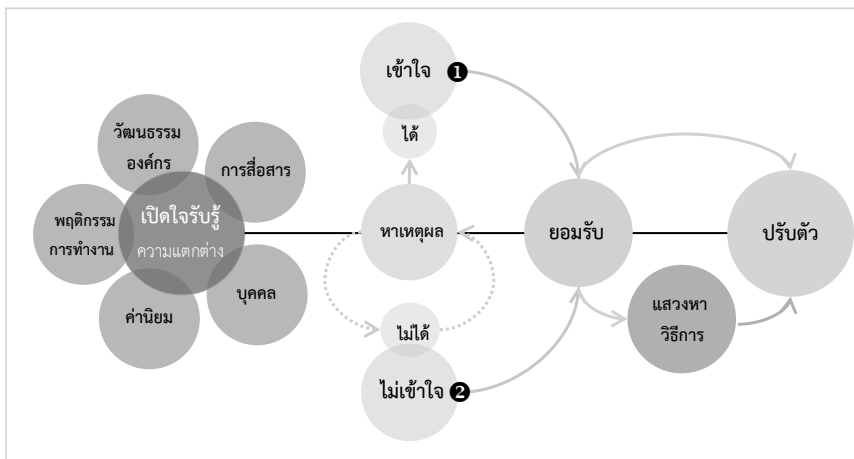
ได้อย่างกลมกลืนกับคนไทยเท่านั้น

6. ระยะเวลาเป็นเจ้านายตนเอง เป็นระยะที่ชาวต่างชาติมีความรู้สึกมั่นใจ มั่นคงทางอารมณ์ รู้สึกสบายและผ่อนคลายเสมือนเป็นบ้านตนเอง กล่าวคือรู้สึกว่าคุณเป็นส่วนหนึ่งในสภาพแวดล้อม และสามารถใช้ชีวิตได้อย่างกลมกลืนในสภาพแวดล้อมวัฒนธรรมใหม่ สามารถนำวิถีชีวิตแบบไทย ค่านิยมไทย วัฒนธรรมการทำงานในองค์กรแบบไทยมาประยุกต์ใช้ในการทำงานและการดำเนินชีวิตได้ ดังตัวอย่างคำกล่าวของชาวญี่ปุ่นที่ว่า “...จะไม่พูดตรง ...บอกได้เท่าที่บอก เช่นบางอย่างที่เป็นประโยชน์ของบริษัทคืออันนี้ไม่แจ้งไม่ได้ แต่ก็แจ้งแล้ว ตัวเลขนี้ไม่เคยเห็นเลย ไม่รู้ว่าใครทำก็แค่นั้น ใครทำเราก็ไม่รู้ แบบนี้ก็เป็นสไตล์ไทย ถ้าพูดตรง ๆ ผลเสียมากกว่าได้ ถ้าเป็นคนญี่ปุ่นก็พูดตรง ๆ เขาก็จะยอมรับได้มากกว่า” (expat28Jp) และชาวจีนที่ว่า “เมื่อก่อนใจร้อน ตอนนีใจเย็นขึ้นแล้วยึดหยุ่นมากขึ้น การทำงานมีปัญหาเมื่อก่อนจะใจร้อน แต่ตอนนี้ใจเย็นค่อย ๆ แก้ปัญหาทีละจุดตอนนี้เริ่มชินกับปัญหา ช่วยเหลือตัวเองไม่รอคนอื่นมาช่วย” (expat05Cn)

กระบวนการปรับตัวข้ามวัฒนธรรมของชาวต่างชาติที่ทำงานกับคนไทยทั้ง 6 ระยะเวลาเป็นกระบวนการต่อเนื่อง และในบางระยะ ได้แก่ ระยะที่ 4 และ 5 จะมีการสลับกันไปมา กล่าวคือในระยะที่ 4 เมื่อชาวต่างชาติเผชิญกับความแตกต่างทางวัฒนธรรมแล้วมีการปรับตัวในระยะที่ 5 จากนั้นก็อาจเผชิญกับความแตกต่างทางวัฒนธรรมใหม่ ๆ อีก และจำเป็นต้องมีการปรับตัวอยู่เรื่อย ๆ เป็นกระบวนการต่อเนื่องไป ส่วนระยะเวลาที่ปรากฏในแต่ละระยะนั้นจะแตกต่างกันไปตามปัจจัยต่าง ๆ ที่มีอิทธิพลต่อการปรับตัวข้ามวัฒนธรรมของละบุคคล

รูปแบบเชิงจิตวิทยาของการปรับตัวข้ามวัฒนธรรม

ข้อค้นพบจากการวิเคราะห์ข้อมูลเมื่อชาวต่างชาติต้องเผชิญอุปสรรคในการปรับตัวข้ามวัฒนธรรมโดยมักจะเกิดขึ้นในระยะเผชิญความแตกต่างทางวัฒนธรรม จะมีวิธีปรับตัวทางพฤติกรรมภายใน เช่น อารมณ์ ความรู้สึก การรับรู้ ความคิด ความเข้าใจ การยอมรับฯ เพื่อให้ตนเองผ่านอุปสรรคในการดำเนินชีวิตและการทำงานกับคนไทยซึ่งมีวิถีปฏิบัติและค่านิยมที่แตกต่างจากวัฒนธรรมเดิมของตน อันเป็นวิธีปรับตัวเชิงจิตวิทยานั้นเอง ซึ่งพบว่า ชาวต่างชาติมีรูปแบบเชิงจิตวิทยาของการปรับตัวข้ามวัฒนธรรมที่ใช้กันโดยทั่วไปอยู่ 2 รูปแบบ ได้แก่



ภาพที่ 2 รูปแบบเชิงจิตวิทยาของการปรับตัวข้ามวัฒนธรรมของชาวต่างชาติที่ทำงานกับคนไทย

รูปแบบที่ 1 การปรับตัวด้วยการเปิดใจรับรู้ เข้าใจ ยอมรับ แล้วปรับตัว เป็นกระบวนการที่เริ่มต้นจากการเปิดใจรับรู้ความแตกต่างทางวัฒนธรรมตามความเป็นจริงที่เกิดขึ้นทั้งในส่วนของความแตกต่างด้านการสื่อสาร วัฒนธรรมองค์กร พฤติกรรมการทำงาน ค่านิยม ความแตกต่างส่วนบุคคล และพยายามหาเหตุผลของพฤติกรรมหรือสถานการณ์ที่เกิดขึ้นบนพื้นฐานของวัฒนธรรมไทย และยอมรับความแตกต่างระหว่างบุคคลและความแตกต่างทางวัฒนธรรม ดังตัวอย่างคำกล่าวของชาวเยอรมันที่ว่า “...เพื่อให้เข้าใจสิ่งต่าง ๆ ทำงานอย่างไร และเพื่อให้เข้าใจรหัสทั้งหมด ระบบทั้งหมดในสถานที่ต่าง ๆ คุณต้องเรียนรู้ด้วยวิธีของคุณเอง เพราะในตอนแรกมันเป็นโลกที่คุณไม่รู้ว่าจะเป็นอย่างไร และค้นหาเส้นทางของคุณได้อย่างไร มันมีกฎและข้อบังคับมากมายที่ต้องปฏิบัติตาม... บางครั้งก็ยากที่จะเรียนรู้วัฒนธรรม ภาษา การสื่อสารต้องใช้เวลา... บางครั้งเราคิดว่าเรารู้แต่จริงๆ แล้วเราไม่รู้เราต้องเรียนรู้และอดทน” (expat19De) จากนั้นจึงปรับตัวเองตามวิธีการที่เหมาะสม เช่น การหาความรู้และฝึกทักษะทางภาษาเพิ่มเติม การปรับความเข้าใจเรื่องการพูดไม่ตรงไปตรงมาของคนไทย การเรียนรู้วิธีการติดต่อสัมพันธ์กับคนไทยและการทำงานร่วมกับคนไทยและองค์กร เป็นต้น ดังตัวอย่างคำกล่าวต่อไปนี้

“ในตอนเริ่มต้น มันเป็นเรื่องภาษา ...ฉันต้องสอนตัวเองว่าจะพูดยังไง ดังนั้น ทุกครั้งที่ฉันถามคำถามนี้ฉันเรียกมักเหมือนเป็นการเอาชีวิตรอด ดังนั้น ฉันเรียนรู้ภาษาเพื่อการเอาชีวิตรอด” (expat10Kr)

“...ฉันคิดว่า มันเป็นวัฒนธรรมที่ฉันต้องเรียนรู้ ‘เกรงใจ’ ดังนั้น... (หัวเราะ) ฉันปรับตัวเองให้เข้าใจสิ่งที่พวกเขาหมายถึง บางคนสามารถบอกคุณได้อย่างตรงไปตรงมา แต่บางคนก็เกรงใจ ดังนั้น ฉันปรับตัวเองให้เข้าใจสิ่งที่พวกเขาต้องการจะพูด” (expat09Ph)

“ปรับตัวให้เข้ากับคนไทย และต้องมีการวางแผนล่วงหน้า ทำความเข้าใจกับความคิดเขา ต้องใจเย็น ยืดหยุ่น เปิดใจ รับฟัง” (expat11Cn)

“ก่อนที่จะเริ่มทำงาน ฉันต้องแน่ใจว่าเราเข้าใจตรงกัน ...นี่คือตารางเวลาของเรา และฉันต้องติดตามเพราะทุกอย่างสามารถเปลี่ยนแปลงได้ในวันเดียวกัน (หัวเราะ)ฉันต้องติดตามนั้นจึงจะรับรองได้” (expat17Es)

รูปแบบที่ 2 การปรับตัวด้วยการยอมรับแม้ยังไม่เข้าใจ และแสวงหาวิธีการปรับตัวเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นจากความตระหนักและยอมรับความแตกต่างระหว่างบุคคลและความแตกต่างทางวัฒนธรรม เมื่อไม่สามารถหาเหตุผลเพื่อทำความเข้าใจสถานการณ์ได้ จึงเลือกที่จะหยุดคิด ดังตัวอย่างคำกล่าวของชาวสเปนที่ว่า “...ฉันคิดว่ามันไม่มีประโยชน์ที่จะบ่นและใช้เวลามากเกินไปกับการกังวลถึงบางสิ่งบางอย่าง แต่แค่เพียงยอมรับสถานการณ์ซึ่งคุณรู้และทำสิ่งที่ดีที่สุดในสถานการณ์นั้น” (expat17Es) แล้วหันมาแสวงหาวิธีการจัดการกับสถานการณ์ต่าง ๆ นั้นอย่างเหมาะสมแทน เช่น การทำงานภายใต้โครงสร้างองค์กรแบบไทยซึ่งความแตกต่างทางอำนาจตามลำดับขั้นตามโครงสร้างองค์กรแบบไทยนี้ มีความแตกต่างจากการทำงานในแบบตะวันตกซึ่งมักมีโครงสร้างองค์กรแบบราบ (Flat organization) ทำให้ชาวต่างชาติรู้สึกถึงความขัดแย้งในการแสดงออก จึงมักเกิดความยากลำบากในการปรับตัว ดังตัวอย่างคำกล่าวของชาวฝรั่งเศสที่ว่า “ฉันมีปัญหา ...เมื่อเรามีการประชุม ไม่ใช่เพราะคุณเป็นคนไม่ดีหรือคุณเป็นแค่อาจารย์ธรรมดาแล้วฉันจะเปลี่ยนวิธีการพูดของฉัน ฉันจะสุภาพกับพวกเขาทั้งหมดหากฉันมีบางสิ่งหรือความคิดที่จะแบ่งปัน... ฉันคิดว่า บางครั้งมันก็ไม่ใช้สิ่งที่คนชอบ (หัวเราะ)...ฉันคิดว่า ฉันเจ็บมากขึ้น ๆ...” (expat20Fr) การปรับตัวสำหรับอุปสรรคเหล่านี้มักจะเป็นลักษณะของการยอมรับ แม้จะไม่เข้าใจ และแสวงหาวิธีการปรับตัว โดยการพยายามทำด้วยตนเองในงานที่สามารถทำได้ ให้ได้มากที่สุด ลดการพึ่งพิงผู้อื่น เพื่อลดขั้นตอนและทำให้เกิดความรวดเร็วยิ่งขึ้น ดังตัวอย่างคำกล่าวของชาวญี่ปุ่นที่ว่า “ตอนแรก พอทำงานกับคนไทยแล้วเจอบางอย่างที่เขาคิด เขาทำ ก็สงสัยว่าทำไมเขาทำงานแบบนั้น แต่คิดเท่าไรก็คิดไม่ออก ไม่เข้าใจ คิดจนปวดหัว ตอนหลังเลยเลิกคิดเลย... อย่างบางครั้งเอกสารล่าช้า รอไม่ได้ เพราะจะเกิดความเสียหาย ก็เลยตัดสินใจแก้ปัญหาเอง ทำเอง ไม่รอแล้ว” (expat14Jp)

จะเห็นว่า เมื่อชาวต่างชาติต้องเผชิญกับความแตกต่างทางวัฒนธรรมที่เป็นอุปสรรคต่อการปรับตัวข้ามวัฒนธรรม การแก้ปัญหาบางอย่าง เช่น วัฒนธรรมองค์กร โครงสร้างองค์กร ไม่อาจใช้วิธีการขจัดปัญหาหรืออุปสรรคนั้นออกไป แต่กลับเป็นการตระหนักและรับรู้ถึงความแตกต่างทางวัฒนธรรม นำไปสู่การพยายามเข้าใจ หรือแม้ไม่เข้าใจก็อาจเป็นเพียงการยอมรับและค้นหารูปแบบที่เหมาะสมในการตอบสนองต่อสิ่งแวดล้อมที่เป็นปัญหาเพื่อให้สามารถผ่านอุปสรรคเหล่านั้นไปได้ มีข้อน่าสังเกตว่า การปรับตัวแบบหลอมรวมกลายเป็นไทยนั้นอาจจะต้องใช้เวลานาน หรืออาจเป็นไปไม่ได้เลย ดังคำกล่าวของชาวฝรั่งเศสที่ว่า “ฉันคิดว่าวิธีที่ดีที่สุดในการรู้สึกหลอมรวมนั้นคือการเรียนรู้ภาษาไทย และฉันรู้สึกว่า ในเวลาเดียวกับที่คุณสามารถทำสิ่งที่คุณต้องการ คุณก็จะยังคงรู้สึกว่า你是ฝรั่งเศส哦 ดังนั้น ฉันจึงไม่รู้ว่าการปรับตัวหรือการหลอมรวมมันเป็นไปได้หรือไม่” (expat20Fr)

การอภิปรายผล

กระบวนการปรับตัวข้ามวัฒนธรรม

กระบวนการปรับตัวข้ามวัฒนธรรมของชาวต่างชาติที่ทำงานกับคนไทยนี้มี 3 ระดับ ได้แก่ การปรับตัวในงาน (Work adjustment) การปรับตัวต่อการมีปฏิสัมพันธ์กับชนชาติเจ้าบ้าน (Interact with host nationals adjustment) และการปรับตัวทั่วไป (General adjustment) ที่มีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กัน โดยกระบวนการปรับตัวจะเกิดขึ้นตั้งแต่ช่วงก่อนเดินทางมาปฏิบัติงานในประเทศไทย จนถึงช่วงเวลาการปฏิบัติงานในประเทศไทย แบ่งได้ 6 ระยะ ได้แก่

1) ระยะเตรียมตัวก่อนการเดินทาง ระยะแรกนี้เกิดขึ้นในช่วงก่อนเดินทางมาปฏิบัติงานในประเทศไทย มักมีความรู้สึกตื่นเต้นผสมกับความวิตกกังวลเล็กน้อย

2) ระยะตั้งหลักปักฐาน ระยะนี้มักจะใช้เวลาประมาณ 1-3 สัปดาห์ และหากองค์กรมีการสนับสนุนในส่วนนี้จะช่วยให้เกิดความรู้สึกประทับใจต่อองค์กรตั้งแต่อันเริ่มต้นปฏิบัติงาน ส่งผลให้การปรับตัวของชาวต่างชาติทำได้ง่ายและเร็วขึ้น มักเป็นการปรับตัวทางกายภาพเป็นส่วนใหญ่

3) ระยะนำผึ้งพระจันทร์ เป็นช่วงเวลา 1-3 เดือนแรก ระยะนี้บุคคลได้เริ่มต้นชีวิตภายใต้สิ่งแวดล้อมใหม่ที่แตกต่างไปจากเดิม สภาพจิตใจจึงเต็มไปด้วยอารมณ์เชิงบวกต่อสภาพแวดล้อมรอบตัว การปรับตัวในระยะนี้เป็นการปรับตัวเชิงจิตวิทยาที่ตรงกับขั้นนำผึ้งพระจันทร์ (Honeymoon stage) ใน U-Curve Model ของ Lysgaard (1955) และ W-Curve Model ของ Gullahorn and Gullahorn (1963)

4) ระยะเผชิญความแตกต่างทางวัฒนธรรม เป็นช่วงเวลา 6 เดือนแรก ซึ่งเป็นการปรับตัวทางจิตวิทยาที่มีอารมณ์ใกล้เคียงกับขั้นตระหนกทางวัฒนธรรม (Culture Shock stage) ใน U-Curve Model ซึ่งอธิบายในขั้นตระหนกทางวัฒนธรรมในแต่ละบุคคลที่อาจมีการตอบสนองในระดับที่แตกต่างกัน บางคนอาจมีความเจ็บป่วยในระดับมาก ขณะที่บางคนอาจมีอาการเพียงเล็กน้อยและสามารถปรับตัวได้ในระยะเวลา 4-5 เดือน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับระดับความแตกต่างระหว่างวัฒนธรรมเดิมกับวัฒนธรรมใหม่ รวมถึงทักษะความอดทน ทักษะการปรับเปลี่ยนพฤติกรรม ทักษะคิดและการรับรู้ความแตกต่างทางวัฒนธรรม ทักษะการสื่อสารข้ามวัฒนธรรม และการสนับสนุนทางสังคม สำหรับข้อค้นพบจากการวิจัยครั้งนี้ อาจไม่พบการรายงานถึงอาการของตระหนกทางวัฒนธรรม เช่น เศร้า หดหู่ โดดเดี่ยว สับสน ไม่นั่นคงกับสภาพแวดล้อมในวัฒนธรรมใหม่ที่บุคคลกำลังใช้ชีวิตอยู่ แต่มีการแสดงถึงความเครียดที่เกิดจากการต้องเผชิญกับความแตกต่างทางวัฒนธรรมใหม่ที่ไมคุ้นเคย สอดคล้องกับขั้น Hostility Stage ใน W-Curve Model ของ Gullahorn and Gullahorn (1963) ซึ่งเป็นช่วงที่บุคคลรู้สึกสับสนแปลกแยก เครียด และทำอะไรไม่ถูกในวัฒนธรรมใหม่จนขาดความมั่นใจและท้อแท้ที่จะมีปฏิสัมพันธ์กับคนของวัฒนธรรมเจ้าบ้าน ความรู้สึกเชิงลบเหล่านี้จะผลักดันให้ชาวต่างชาติมีการปรับตัวในระยะต่อมา

5) ระยะการปรับตัว ใช้เวลาประมาณ 6 เดือนถึง 3 ปี โดยเฉลี่ยจะใช้เวลาประมาณ 1 ปี เป็นช่วงที่บุคคลทำความเข้าใจสภาพแวดล้อมทางวัฒนธรรมที่แตกต่างกันและพยายามที่จะเปิดรับสิ่งต่าง ๆ ที่แตกต่างและไม่คุ้นเคย ซึ่งตรงกับขั้นการปรับตัว (Adjustment stage) ใน U-Curve

Model ของ Lysgaard และตามแนวคิดกระบวนการปรับตัวข้ามวัฒนธรรม (The stress-adaptation-growth dynamic) ของ Kim (1994, 2001) อธิบายว่า แม้การเข้าสู่วัฒนธรรมใหม่ จะก่อให้เกิดความเครียด (Stress) ขึ้น แต่ความเครียดนี้จะกระตุ้นให้เกิดความพยายามปรับตัว เข้าสู่วัฒนธรรมใหม่ มีปฏิสัมพันธ์ในชีวิตประจำวัน เรียนรู้และปรับความคิด ความรู้ พฤติกรรม และสามารถแสดงความต้องการของตนเองออกมา รวมถึงเข้าใจวัฒนธรรมเจ้าบ้านได้ดีขึ้น การปรับตัวนี้จึงนำไปสู่ความเติบโตภายใน (Internal growth) ปัจจัยทั้งสามคือ ความเครียด (Stress) การปรับตัว (Adaptation) และความเติบโต (Growth) นั้น จะมีการพัฒนาไปในทิศทางที่เป็นวงต่อเนื่องแบบถอยหลังและเดินหน้า (Draw back-to leap) กล่าวคือ เป็นการถอยหลัง ผลจากการการหล่อหลอมเดิมชั่วคราว เพื่อปรับพฤติกรรมของตนเอง แล้วเดินหน้าเพื่อ หล่อหลอมสู่วัฒนธรรมใหม่ต่อไป (เมตตา วิวัฒนากุล (กฤตวิทย์), 2559) ความเครียดจึงเป็น สิ่งจำเป็นในกระบวนการปรับตัวซึ่งกระบวนการนี้ช่วยให้เกิดการจัดการตนเอง (ใหม่) และการสร้าง ตนเองขึ้นใหม่ ช่วยให้มีการเติบโตทางจิตวิทยาที่ลึกซึ้ง ความเติบโตภายในนี้คือความสามารถ ในการปรับทิศทางการปฏิบัติตัวของตนเองให้เหมาะสมกับหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติในวัฒนธรรมใหม่ โดยมีสุขภาพจิตที่ดีด้วย (Kim 2017) ระยะนี้เป็นช่วงที่บุคคลรู้สึกเข้าที่เข้าทางในวัฒนธรรมใหม่ มากขึ้น ได้เรียนรู้ ทำความเข้าใจความแตกต่างทางวัฒนธรรมจากสิ่งที่ผ่านมา ซึ่งตรงกับการปรับตัว ในขั้น Humorous Stage ใน W-Curve Model ของ Gullahorn and Gullahorn เช่นกัน

6) ระยะเป็นเจ้านายตนเอง เป็นระยะที่ชาวต่างชาติสามารถนำวิถีชีวิตแบบไทย ค่านิยมไทย วัฒนธรรมการทำงานในองค์กรแบบไทยมาประยุกต์ใช้ในการทำงานและการดำเนินชีวิตได้อย่าง กลมกลืน ซึ่งมักพบในชาวต่างชาติที่อยู่ในประเทศไทยมาแล้วไม่ต่ำกว่า 4 ปี ซึ่งตรงกับขั้นเป็น เจ้านายตนเอง (Mastery stage) ใน U-Curve Model ของ Lysgaard ในขั้นนี้บุคคลจะถือว่าเป็น ส่วนหนึ่งในสภาพแวดล้อม วัฒนธรรมใหม่ โดยบุคคลมีอารมณ์ที่มั่นคงและสามารถใช้ชีวิต ได้อย่างกลมกลืนในสภาพแวดล้อมใหม่ สอดคล้องกับการปรับตัวในขั้น In-Sync Stage ใน W-Curve Model ของ Gullahorn and Gullahorn ที่บุคคลรู้สึกว่า วัฒนธรรมใหม่เป็นเสมือนบ้าน ของตนเอง รู้สึกปลอดภัยและเป็นส่วนหนึ่งของวัฒนธรรมเจ้าบ้าน อย่างไรก็ตาม การปรับตัวในลักษณะ หล่อหลอมเป็นไทยในฐานะวัฒนธรรมใหม่นั้นย่อมต้องอาศัยระยะเวลาและอาจเป็นไปได้ยาก เมื่อพิจารณาในแง่ของการปรับตัวทางวัฒนธรรมที่ชาวต่างชาติทุกคนต้องเผชิญ อธิบายได้ว่า แต่เดิมบุคคลทุกคนจะต้องผ่านกระบวนการขัดเกลาทางสังคม (Socialization) เป็นการเรียนรู้ ที่จะอยู่ในสังคมหรือวัฒนธรรมที่ตนเกิดหรือเติบโตมาพร้อมกับผู้อื่นจึงเป็นการเข้าสู่วัฒนธรรม ของตน (Enculturation) วัฒนธรรมที่บุคคลคุ้นเคยจึงเป็นเสมือนบ้าน และในทางตรงกันข้าม วัฒนธรรมที่ต่างออกไปจะทำให้บุคคลรู้สึกไม่คุ้นเคยหรือไม่เข้าใจ เมื่อบุคคลต้องเข้าสู่วัฒนธรรมใหม่ ย่อมต้องออกจากวัฒนธรรมเดิม (Deculturation) เมื่อเข้าสู่วัฒนธรรมใหม่ กระบวนการขัดเกลา ทางสังคมใหม่จะเกิดขึ้นซึ่งเป็นการเรียนรู้ที่จะปรับตัวให้เข้ากับวัฒนธรรม (Acculturation) กระบวนการขัดเกลาทางสังคมจึงเกิดขึ้นอีกครั้งเพื่อปรับตัวให้เข้ากับวัฒนธรรมใหม่นั้น อย่างไรก็ตาม การเปลี่ยนแปลงจะเกิดขึ้นในพฤติกรรมที่เห็นชัดเจนเท่านั้น เนื่องจากบุคคลอาจถูกบังคับให้ ทำตามบทบาทที่สังคมต้องการ แต่ไม่อาจบังคับให้บุคคลยอมรับให้เป็นค่านิยมหลัก การเปลี่ยนแปลง

ค่านิยมพื้นฐานเดิมไปโดยสิ้นเชิงนั้นยังนับว่าเป็นเรื่องที่ยากมาก (เมตตา วิวัฒนานุกูล (กฤตวิทย์), 2559)

รูปแบบเชิงจิตวิทยาของการปรับตัวข้ามวัฒนธรรม

ในการปรับตัวข้ามวัฒนธรรมของชาวต่างชาติที่ทำงานกับคนไทยเมื่อต้องเผชิญกับอุปสรรคทั้งในการทำงาน และการดำเนินชีวิตจะมีการปรับตัวเชิงจิตวิทยาซึ่งแบ่งออกได้เป็น 2 รูปแบบ

รูปแบบที่ 1 เป็นกระบวนการภายในที่เริ่มต้นจากการเปิดใจรับรู้ความแตกต่างทางวัฒนธรรมตามความเป็นจริงที่เกิดขึ้น และพยายามหาเหตุผลของพฤติกรรมหรือสถานการณ์ที่เกิดขึ้นบนพื้นฐานของวัฒนธรรมไทย และยอมรับความแตกต่างระหว่างบุคคลและความแตกต่างทางวัฒนธรรม จากนั้นจึงปรับตัวเองตามวิธีการที่เหมาะสม เช่น การหาความรู้และฝึกทักษะทางภาษาเพิ่มเติม การปรับความเข้าใจเรื่องการพูดไม่ตรงไปตรงมาของคนไทย การเรียนรู้วิธีการติดต่อสัมพันธ์กับคนไทย และการทำงานร่วมกับคนไทยและองค์กร

รูปแบบที่ 2 เป็นกระบวนการภายในที่เกิดขึ้นจากความตระหนักและยอมรับความแตกต่างทางวัฒนธรรม แม้ไม่สามารถหาเหตุผลเพื่อทำความเข้าใจสถานการณ์ได้ จึงเลือกที่จะหยุดคิดแล้วหันมาแสวงหาวิธีการจัดการกับสถานการณ์ต่าง ๆ นั้นอย่างเหมาะสมแทน

ผ่องพรรณ เกิดพิทักษ์ (2530) อธิบายว่าโดยทั่วไปแล้วการปรับตัวของมนุษย์นั้นมียอยู่ 2 ลักษณะคือ

1) การปรับตัวที่สามารถผสมผสาน (Integration Adjustment) คือสามารถปรับตัวได้แบบสมบูรณ์เมื่อเผชิญกับอุปสรรคหรือปัญหา โดยการปรับตัวลักษณะนี้ บุคคลจะไม่มีข้อุ่นมัวหมองใจ แต่ในบางครั้งปัญหาที่เกิดขึ้นอาจไม่ได้รับการแก้ไข แต่บุคคลสามารถยอมรับสภาพและปรับจิตใจ ปรับความคิดตนเองได้

2) การปรับตัวแบบไม่สามารถผสมผสานได้ (Non-integration Adjustment) คือไม่สามารถเผชิญปัญหาหรือไม่สามารถแก้ปัญหาได้ ในบางกรณีบุคคลอาจมีวิธีลดความตึงเครียดได้แต่ยังเหลือความไม่สบายใจ หรือค้างคาใจอยู่บ้าง จึงถือว่ามีการปรับตัวที่ไม่สมบูรณ์ บุคคลมีการนำกลไกป้องกันตนเองมาใช้เพื่อช่วยผ่อนคลายหรือลดความตึงเครียด (ผ่องพรรณ เกิดพิทักษ์, 2530)

ข้อจำกัดในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพที่มุ่งอธิบาย (Explanatory) ปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นในกระบวนการปรับตัวข้ามวัฒนธรรมของชาวต่างชาติที่ทำงานกับคนไทย แม้เรื่องการปรับตัวข้ามวัฒนธรรมของชาวต่างชาติที่ทำงานข้ามชาติจะมีการศึกษากันทั่วโลก แต่การศึกษาในประเทศไทยยังมีจำนวนไม่มากนัก การวิจัยครั้งนี้จึงทำหน้าที่อธิบายปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นในบริบทวัฒนธรรมย่อย (Subculture) ของเชียงใหม่ภายใต้วัฒนธรรมไทย และเนื่องจากการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาจากชาวต่างชาติที่ย้ายถิ่นมาแล้วกว่า 10 ปีเป็นส่วนใหญ่ คำตอบที่ได้จากการบอกเล่าอาจมีความคลาดเคลื่อนและไม่ชัดเจน โดยเฉพาะความจำประสบการณ์ทางความรู้สึกและระยะเวลาที่เกิดความรู้สึกเหล่านั้นตลอดจนระยะเวลาที่ใช้ในการปรับตัวแต่ละขั้นซึ่งมักจะผ่านไปแล้วและเพียงแค่ว่าได้ว่าเคยเกิดขึ้นแต่ไม่แน่ชัดว่าเกิดขึ้นเมื่อใด ข้อจำกัดต่าง ๆ เหล่านี้ ทำให้คำตอบ

ที่ไต่ยังไม่ชัดเจนเพียงพอที่จะสรุปเป็นกระบวนการและรูปแบบของการปรับตัวข้ามวัฒนธรรมที่เป็นกฎเกณฑ์ตายตัว แต่ก็นับเป็นจุดเริ่มต้นและเป็นแนวทางนำไปสู่การศึกษาเพิ่มเติมในวัฒนธรรมย่อยที่มีอยู่ในทุกภูมิภาคของประเทศเพื่อรวบรวมเป็นภาพรวมของประเทศต่อไป

การนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

องค์กรที่มีพนักงานข้ามชาติทั้งภาครัฐและเอกชน เช่น มหาวิทยาลัยแม่โจ้ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา บริษัท เชียงใหม่โพรเซสฟูดส์ จำกัด (มหาชน) สามารถนำไปเป็นข้อมูลประกอบการออกแบบหลักสูตรการอบรมปฐมนิเทศให้กับพนักงานข้ามชาติเพื่อเพิ่มความสามารถในการปรับตัวในการทำงานข้ามวัฒนธรรมให้กับพนักงานข้ามชาติและพนักงานชาวไทยที่ต้องทำงานร่วมกันได้ อีกทั้งหน่วยงานจัดหางานสามารถนำไปใช้สร้างหลักสูตรอบรมเตรียมความพร้อมให้ชาวต่างชาติที่สนใจทำงานในประเทศไทยหรือที่กำลังทำงานอยู่ในประเทศไทยนำไปใช้สร้างแนวทางในการปรับตัวข้ามวัฒนธรรม ตลอดจนปรับตัวในเรื่องทั่วไปและการปฏิสัมพันธ์กับคนไทย

หน่วยงานด้านการให้คำปรึกษาเชิงจิตวิทยา สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในแง่ของการทำความเข้าใจกระบวนการและรูปแบบเชิงจิตวิทยาของการปรับตัวข้ามวัฒนธรรม เพื่อสร้างความตระหนักต่อความเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นและต้องเผชิญกับความเครียดจากความแตกต่างทางวัฒนธรรม อันอาจจะส่งผลเสียต่อสุขภาพจิต ผลการศึกษาจึงมีส่วนช่วยป้องกันและรักษาสุขภาพจิต และหากชาวต่างชาติสามารถปรับตัวได้จะส่งผลให้เกิดความเปลี่ยนแปลงและความงอกงามภายในตนเองจนสามารถใช้ชีวิตอยู่ในสังคมวัฒนธรรมใหม่ได้อย่างปกติสุขเสมือนเป็นบ้านอีกหลัง

อย่างไรก็ตาม การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้กำหนดขอบเขตการศึกษาเป็นเพียงชาวต่างชาติที่ทำงานกับคนไทย แม้จะทำการศึกษาในพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่ แต่มีความเป็นไปได้ว่าคนไทยที่ทำงานร่วมกับชาวต่างชาติอาจไม่ใช่แค่คนเชียงใหม่เท่านั้น กล่าวคือ อาจเป็นคนไทยผู้ย้ายถิ่นจากจังหวัดอื่น ภูมิภาคอื่น เข้ามาทำงานในพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่ ดังนั้น คนไทยที่ชาวต่างชาติได้ทำงานด้วยอาจมีบุคลิกภาพ ค่านิยม วิธีการปฏิบัติงาน ฯ ที่แตกต่างกันในรายละเอียดเพราะวัฒนธรรมย่อยที่มีความแตกต่างกันในแต่ละพื้นที่และภูมิภาคล้วนมีส่วนหล่อหลอมบุคคลที่เกิดและเติบโตในต่างพื้นที่ให้มีความแตกต่างกัน จึงไม่อาจสรุปแบบเหมารวมได้ว่า ประสบการณ์ที่ชาวต่างชาติซึ่งทำงานกับคนไทยในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นวิธีการทำงานของคนเชียงใหม่ ทั้งไม่อาจนำผลการศึกษานี้ไปอ้างอิงหรือนำไปใช้อธิบายการปรับตัวข้ามวัฒนธรรมของชาวต่างชาติที่ทำงานกับคนไทยได้อย่างสมบูรณ์เช่นกัน เพราะเป็นการศึกษาที่เก็บข้อมูลในพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่เท่านั้น ผลการวิจัยนี้เป็นเพียงการแสดงผลภาพรวมจากประสบการณ์ของชาวต่างชาติที่ทำงานกับคนไทยกลุ่มหนึ่งในจังหวัดเชียงใหม่ ดังนั้น การนำผลการวิจัยไปใช้จึงต้องใช้ด้วยความระมัดระวัง และพิจารณาให้สอดคล้องกับบริบทที่แตกต่างกันในแต่ละองค์กร จังหวัด และภูมิภาค

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. งานวิจัยในอนาคตควรศึกษากลุ่มตัวอย่างในแต่ละภูมิภาคของประเทศไทย เพื่อรวบรวมข้อมูลสรุปเป็นกระบวนการและรูปแบบเชิงจิตวิทยาของการปรับตัวข้ามวัฒนธรรมของชาวต่างชาติ

ที่ทำงานทั่วประเทศไทยได้อย่างชัดเจนแน่นอนยิ่งขึ้น และควรศึกษาแยกเป็นตามลักษณะองค์กร เช่น หน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน เป็นต้น

2. วิธีการศึกษาสำหรับงานวิจัยในอนาคตควรเพิ่มการวิจัยเชิงคุณภาพรูปแบบอื่น ๆ เพื่อให้ได้คำตอบที่มีรายละเอียดและมีความชัดเจนยิ่งขึ้น โดยเฉพาะในเรื่องรูปแบบเชิงจิตวิทยาของการปรับตัวข้ามวัฒนธรรมที่อาจพบรูปแบบอื่น ๆ มากขึ้น และควรมีการทำวิจัยเชิงปริมาณเพิ่มเติม ซึ่งจะช่วยให้ทราบถึงระยะเวลาที่ใช้ในกระบวนการปรับตัวในแต่ละระยะได้อย่างชัดเจนขึ้น

รายการอ้างอิง

การจัดหางาน, กรม สำนักบริหารแรงงานต่างด้าว. (2560). สถิติจำนวนคนต่างด้าวที่ได้รับอนุญาตทำงานคงเหลือทั่วราชอาณาจักร ประจำเดือนธันวาคม 2560. สืบค้น 24 กันยายน 2563, จาก https://www.doe.go.th/prd/assets/upload/files/alien_th/94ec1760f83293298787bf9d0fd3496a.pdf

_____. (2561). สถิติจำนวนคนต่างด้าวที่ได้รับอนุญาตทำงานคงเหลือทั่วราชอาณาจักร ประจำเดือนธันวาคม 2561. สืบค้น 24 กันยายน 2563, จาก https://www.doe.go.th/prd/assets/upload/files/alien_th/d5b8f909422cc2d4be0a62fdb6df215c.pdf

_____. (2562). สถิติจำนวนคนต่างด้าวที่ได้รับอนุญาตทำงานคงเหลือทั่วราชอาณาจักร ประจำเดือนธันวาคม 2562. สืบค้น 24 กันยายน 2563, จาก https://www.doe.go.th/prd/assets/upload/files/alien_th/c33cea75dc3c81eb7497c3eb809327e9.pdf

_____. (2563). สถิติจำนวนคนต่างด้าวที่ได้รับอนุญาตทำงานคงเหลือทั่วราชอาณาจักร ประจำเดือนสิงหาคม 2563. สืบค้น 24 กันยายน 2563, จาก https://www.doe.go.th/prd/assets/upload/files/alien_th/31495033cced93b3951ed0cb6a0c691e.pdf

ปิยะรัตน์ จันทระคุณ. (2558). การปรับตัวข้ามวัฒนธรรมของอาจารย์ชาวต่างชาติในบริบทกิจการด้านการศึกษาในประเทศไทย (วิทยานิพนธ์ปริญญาดุษฎีบัณฑิต) กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรังสิต.

ผ่องพรรณ เกิดพิทักษ์. (2530). สุขภาพจิตเบื้องต้น = introduction to mental health. กรุงเทพฯ: บัณฑิตการพิมพ์.

เมตตา วิวัฒนานุกูล. (2548). การสื่อสารต่างวัฒนธรรม. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์เมตตา วิวัฒนานุกูล (กฤตวิทย์). (2559). การสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สุภางค์ จันทวนิช. (2553). วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สำนักงานจังหวัดเชียงใหม่, กลุ่มงานยุทธศาสตร์และข้อมูลเพื่อการพัฒนาจังหวัด. (2560). บรรยายสรุปจังหวัดเชียงใหม่ ข้อมูลทั่วไปของจังหวัดเชียงใหม่. สืบค้น 24 กันยายน 2563, จาก <https://www.chiangmai.go.th/managing/public/D8/8D01Feb2017150134.pdf>

สำนักงานสภาพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2562). **แผนพัฒนาภาคเหนือ พ.ศ. 2560-2565 ฉบับบทวน**. สืบค้น 24 กันยายน 2563, จาก https://www.nesdc.go.th/ewt_dl_link.php?nid=8533.

Black, J. S., Mendenhall, M., & Oddou, G. (1991). Toward a comprehensive model of international adjustment: An integration of multiple theoretical perspectives. **The Academy of Management Review**, 16(2), 291-317.

Dowling, P. J., Festing, M., & Engle, A. D. (2008). **International human resource Management** (5th ed.). United Kingdom: Cengage Learning.

Gullahorn, J.T. & Gullahorn, J. E. (1963). An extension of the U-curve hypothesis. **Journal of Social Issues**. 19(3), 33-47.

Harkins, B. (2019). **Thailand Migration Report 2019**. Bangkok: United Nations Thematic Working Group on Migration in Thailand.

Kim, Y. Y. (1994). Beyond Cultural Identity. **Intercultural Communication Studies**. 4(1), 1-25.

_____. (2001). **Becoming intercultural: An integrative theory of communication and cross-cultural adaptation**. Thousand Oaks CA: Sage Publications.

_____. (2017). **Cross-Cultural Adaptation**. Retrieved March 10, 2020, from https://oxfordre.com/communication/view/10.1093/acrefore/9780190228613.001.0001/acrefore-9780190228613-e-21?fbclid=IwAR2LGwi3jyo8IfjAlqAdH393pfmDAA-q_5KtqQkb0agz5bxulFmVcTCi9Js#acrefore-9780190228613-e-21-bibliography-0002 doi 10.1093/acrefore/9780190 228613.013.21.

Lysgaard, S. (1955). Adjustment in a foreign society: Norwegian Fulbright grantees visiting the United States. **International Social Science Bulletin**. 7(January 1955), 45-50.

Malek, M. A., & Budhwar, P. (2013). Cultural intelligence as a predictor of expatriate adjustment and performance in Malaysia. **Journal of World Business**. 48(2), 222-231.

Selmer, J. & Lauring, J. (2010). Self-initiated academic expatriates: Inherent demographics and reasons to expatriate. **European Management Review**. 7(Autumn), 169-179.