

CHAPTER 3

CULTURE AND INTERNATIONAL BUSINESS MANAGEMENT

วัฒนธรรมและการจัดการธุรกิจระหว่างประเทศ

ผศ.ดร. ปุณชญา หิรัญฤทธิกร
INB2203 การจัดการธุรกิจระหว่างประเทศ

LEARNING OBJECTIVES

01. อธิบายความหมายของวัฒนธรรมได้

02. เข้าใจการบริหารข้ามวัฒนธรรม

03. วิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภคร่างต่างวัฒนธรรม

04. จัดการความขัดแย้งทางวัฒนธรรมในธุรกิจระหว่างประเทศ





What is Culture?

Culture = วิถีชีวิตและค่านิยมของคนในสังคม

ประกอบด้วย



ภาษา



ศาสนา



ค่านิยม



ประเพณี



พฤติกรรม



รูปแบบการสื่อสาร

ตัวอย่าง

ประเทศ	ลักษณะเด่น
ญี่ปุ่น 	 ให้ความสำคัญ กับความเคารพ
สหรัฐฯ 	 เน้นความเป็น ตัวของตัวเอง
ไทย 	 เน้นความสัมพันธ์



Why Culture Matters in International Business?

วัฒนธรรมส่งผลต่อความสำเร็จของธุรกิจระหว่างประเทศ



การบริหารคน



วัฒนธรรมกำหนด
ค่านิยม ทักษะ
และวิธีการทำงาน
ของพนักงาน



การเจรจาธุรกิจ



วัฒนธรรมกำหนด
รูปแบบการสื่อสาร
และการตัดสินใจ
ในการเจรจา



การตลาด



วัฒนธรรมมีผลต่อ
ความต้องการ พฤติกรรม
และการรับรู้ของ
ผู้บริโภค



การบริการลูกค้า



ความคาดหวังในการบริการ
แตกต่างกันตามวัฒนธรรม
ต้องเข้าใจเพื่อตอบสนอง
ได้อย่างเหมาะสม



การสร้างแบรนด์



แบรนด์ต้องสอดคล้อง
กับคุณค่า ความเชื่อ
และวิถีชีวิตของคน
ในแต่ละวัฒนธรรม



เข้าใจวัฒนธรรม = เพิ่มโอกาสความสำเร็จ ลดความเสี่ยงในการทำธุรกิจ
ในระดับนานาชาติ



Example

❌ Walmart ในเยอรมนี



ใช้แนวทางอเมริกัน

เช่น สินค้าจำนวนมากในราคาถูก
การตกแต่งร้านแบบอเมริกัน



ลูกค้าไม่ชอบ

ไม่ตอบโจทย์พฤติกรรมผู้บริโภคเยอรมัน
และวัฒนธรรมท้องถิ่น



ผลลัพธ์
ถอนตัวออกจากตลาด





Cross-Cultural Management

การบริหารคนที่มีความแตกต่างทางวัฒนธรรม

? คืออะไร?

การบริหารคนที่มีความแตกต่างทางวัฒนธรรม เพื่อให้สามารถทำงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ แม้จะมีความแตกต่างด้านภาษา ค่านิยม ความคิด และวิถีชีวิต



เป้าหมาย



ลดความเข้าใจผิด

ลดอุปสรรคจากความแตกต่างทางวัฒนธรรม และการสื่อสาร



เพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน

ทำงานร่วมกันได้อย่างราบรื่น เกิดผลงานที่ดีขึ้น



สร้างทีมงานระดับโลก

พัฒนาทีมที่หลากหลาย แข็งแกร่ง พร้อมแข่งขันในระดับสากล



จำเป็นต้องเข้าใจวัฒนธรรมซึ่งกันและกัน

เปิดใจเรียนรู้ เคารพความแตกต่าง สื่อสารอย่างเข้าใจ และสร้างความเชื่อมั่นร่วมกัน



ตัวอย่าง

บริษัทญี่ปุ่นมีโรงงานในไทย

ต้องบริหารคนจากหลากหลายวัฒนธรรมให้ทำงานร่วมกัน เพื่อบรรลุเป้าหมายเดียวกัน



ผู้บริหารญี่ปุ่น

- เน้นคุณภาพ
- ตรงต่อเวลา
- วางแผนละเอียด
- เคารพกฎระเบียบ



วิศวกรไทย

- มีความยืดหยุ่น
- ใจดี ชอบช่วยเหลือ
- เน้นความสัมพันธ์
- ปรับตัวเก่ง



ลูกค้าจีน

- ให้ความสำคัญกับความสัมพันธ์
- สนใจคุณภาพและราคา
- ชอบการสื่อสารที่ชัดเจน
- เชื่อถือจากการแนะนำ



สื่อสารอย่างเข้าใจ



เคารพความแตกต่าง



ทำงานร่วมกัน



บรรลุเป้าหมาย
องค์กร