

ปัญหาการเปลี่ยนงานของล่ามภาษาญี่ปุ่นและแนวทางการแก้ไข



สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต

วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล

พ.ศ. 2558

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยมหิดล

สารนิพนธ์

เรื่อง

ปัญหาการเปลี่ยนงานของล่ามภาษาญี่ปุ่นและแนวทางการแก้ไข

ได้รับการพิจารณาให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต

วันที่ 30 พฤษภาคม พ.ศ. 2558



นางสาวพิตรา ลิ้มปิเวศน์
ผู้วิจัย

ผู้ช่วยศาสตราจารย์พัลลภา ปิติสันต์

Ph.D.

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

ผู้ช่วยศาสตราจารย์พลิศา รุ่งเรือง

Ph.D.

ประธานกรรมการสอบสารนิพนธ์

รองศาสตราจารย์อรณพ ต้นละมัย, Ph.D.

คณบดี

วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล

ผู้ช่วยศาสตราจารย์วิน ระวังวงศ์

Ph.D.

กรรมการสอบสารนิพนธ์



กิตติกรรมประกาศ

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณอาจารย์รวิน ระวิวงศ์, อาจารย์พัลลภา ปิติสันต์ และ อาจารย์พลิศจารุงเรืองที่ได้ให้คำปรึกษาและคำแนะนำที่เป็นประโยชน์ในการการทำสารนิพนธ์ฉบับนี้

นอกจากนี้ ขอขอบคุณล่ามภาษาญี่ปุ่นผู้ให้ข้อมูลในการสัมภาษณ์ทั้ง 12 ท่าน ซึ่งผู้วิจัยขอไม่เอ่ยนามเนื่องจากเป็นเงื่อนไขในการให้ข้อมูล แต่งานวิจัยฉบับนี้จะไม่สามารถสำเร็จได้หากไม่ได้ความร่วมมือจากเพื่อนร่วมอาชีพทั้ง 12 ท่านนี้



นางสาวพิชรา ลิ้มปิเวณัน

ปัญหาการเปลี่ยนงานของล่ามภาษาญี่ปุ่นและแนวทางการแก้ไข

PROBLEM OF HIGH TURNOVER RATE OF JAPANESE INTERPRETERS AND GUIDANCE
ON PROBLEM SOLVING

พิศรา ลิ้มปิเวณน์ 5650233

กจ.ม.

คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ : ผู้ช่วยศาสตราจารย์พัลลภา ปิติสันต์, Ph.D., ผู้ช่วยศาสตราจารย์
พลิศารุ่งเรือง, Ph.D., ผู้ช่วยศาสตราจารย์รวิน ระวิวงศ์, Ph.D.

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสาเหตุการตัดสินใจเปลี่ยนงานของล่ามภาษาญี่ปุ่น
และแนวทางแก้ไข โดยมีขอบเขตคือศึกษาเฉพาะการเปลี่ยนงานที่เกิดขึ้นโดยสมัครใจเท่านั้น การ
เก็บข้อมูลใช้วิธีสัมภาษณ์ผู้มีประสบการณ์ทำงานประจำในตำแหน่งล่ามภาษาญี่ปุ่นจำนวน 12 ท่าน

ผลการวิจัยพบว่าสาเหตุอันดับ 1 ของการตัดสินใจลาออกคือการมีปัญหาเกี่ยวกับหัวหน้า
งาน (ร้อยละ 35) รองลงมาได้แก่ สาเหตุเรื่องงานไม่ก้าวหน้า และเรื่องค่าตอบแทนน้อยเกินไป
ตามลำดับ สาเหตุอื่นๆ มีทั้งปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยเสริมในเรื่องของตลาดการจ้างงานที่มี
ตำแหน่งงานล่ามภาษาญี่ปุ่นว่างเป็นจำนวนมาก

แนวทางการแก้ไขคือองค์กรควรกำหนดการจัดสรรบุคลากรล่ามให้ชัดเจนและ
เหมาะสม รวมทั้งกำหนดหลักเกณฑ์ต่างๆ เช่น ค่าตอบแทน การประเมินผล การฝึกอบรม การจัด
วางเส้นทางก้าวหน้าในอาชีพให้เหมาะกับตำแหน่งงานล่ามมากขึ้น เนื่องจากองค์กรส่วนใหญ่มักใช้
หลักเกณฑ์ข้างต้นเป็นมาตรฐานเดียวกันในขณะที่ตำแหน่งล่ามมีเนื้อหางานและเส้นทางก้าวหน้าใน
อาชีพที่ต่างจากตำแหน่งงานอื่นค่อนข้างมาก

คำสำคัญ : ปัญหาการเปลี่ยนงาน / ล่ามภาษาญี่ปุ่น

45 หน้า

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ข
บทคัดย่อ	ค
สารบัญตาราง	ฉ
สารบัญรูปภาพ	ช
บทที่ 1 บทนำ	1
บทที่ 2 ทบทวนวรรณกรรม	4
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	14
บทที่ 4 ผลการศึกษา	17
4.1. ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับผู้ให้สัมภาษณ์	17
4.1.1. ลักษณะทางประชากรศาสตร์	17
4.1.2. ประวัติการเปลี่ยนงาน	18
4.1.3. ทักษะที่มีต่องานล่ามภาษาญี่ปุ่น	18
4.1.4. แนวโน้มการทำงานล่ามต่อไปในอนาคต	19
4.1.5. ความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพตลาดการจ้างงานล่ามภาษาญี่ปุ่น	19
4.2. ข้อมูลเกี่ยวกับงานที่นำมาใช้ในการสัมภาษณ์และมุมมองที่มีต่องานนั้น	20
4.2.1. ความรู้สึกและมุมมองที่มีต่อตัวงาน	21
4.2.2. ความรู้สึกและมุมมองที่มีต่อองค์กร	22
4.2.3. ความรู้สึกและมุมมองที่มีต่อบุคคลแวดล้อม	24
4.2.4. สาเหตุที่ลาออกจากงานดังกล่าว	25
4.2.5. การปรับปรุงขององค์กร	26

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
4.3. ความเห็นของผู้ให้สัมภาษณ์เกี่ยวกับแนวทางการแก้ปัญหา	28
บทที่ 5 อภิปรายผล	30
5.1. สาเหตุในการตัดสินใจเปลี่ยนงานของกลุ่มภาษาญี่ปุ่นคืออะไร	30
5.2. แนวทางในการแก้ไขปัญหาการเปลี่ยนงานของกลุ่มภาษาญี่ปุ่นควรเป็นอย่างไร	31
5.3. สรุปผลการวิจัย	35
5.4. ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยชิ้นต่อไป	35
บรรณานุกรม	36
ภาคผนวก	38
ประวัติผู้วิจัย	45



สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
2.1.	สภาพของความพึงพอใจในการทำงาน 4 สถานการณ์ตามทฤษฎีสองปัจจัย	5
2.2.	ตารางสรุปทักษะความสามารถในการสื่อสารภาษาญี่ปุ่นแบ่งตามระดับ N1-N5	11
4.1.	ความรู้สึกละมุนมองที่มีต่องานที่นำมาใช้ในการสัมภาษณ์	21
4.2.	ความรู้สึกละมุนมองที่มีต่อองค์กร	23
4.3.	ความรู้สึกละมุนมองที่มีต่อบุคคลแวดล้อมในการทำงาน	24
4.4.	มุนมองเกี่ยวกับการปรับปรุงขององค์กร	27



สารบัญรูปภาพ

ภาพ		หน้า
2.1.	ทฤษฎีความเป็นธรรมชาติของอดัมส์	6
2.2.	แบบจำลองลักษณะงานที่สามารถสร้างแรงจูงใจได้	7
2.3.	แบบจำลองกระบวนการในการลาออกจากงาน	8
4.1.	ลักษณะทางประชากรศาสตร์	17
4.2.	ประวัติการเปลี่ยนงาน	18
4.3.	เหตุผลที่เลือกทำงานล่ามภาษาญี่ปุ่น	19
4.4.	ลักษณะหน้าที่ความรับผิดชอบของงานที่นำมาใช้เป็นข้อมูลในการสัมภาษณ์	20
4.5.	สาเหตุที่ตัดสินใจลาออก	25
5.1.	สาเหตุการตัดสินใจเปลี่ยนงานของล่ามภาษาญี่ปุ่นอิงตามแบบจำลองของเอริคและคณะ	31

บทที่ 1

บทนำ

1.1. ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ประเทศไทยมีความน่าสนใจในฐานะการเป็นฐานการผลิตเนื่องจากมีนโยบายสนับสนุนการลงทุนจากภาครัฐ มีค่าแรงที่ต่ำเมื่อเทียบกับประเทศที่พัฒนาแล้ว มีความพร้อมในเรื่องทักษะความชำนาญของแรงงานและระบบสาธารณูปโภคพื้นฐาน ด้วยเหตุดังกล่าวจึงสามารถดึงดูดการลงทุนจากต่างชาติได้มาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งการลงทุนจากประเทศญี่ปุ่น

จากข้อมูลสถิติการลงทุนโดยตรงจากต่างประเทศระหว่างมกราคม-ธันวาคม ปี 2557 (สำนักความร่วมมือการลงทุนระหว่างประเทศ, 2558) พบว่าประเทศญี่ปุ่นเป็นประเทศที่มีจำนวนโครงการและจำนวนเงินลงทุนในการยื่นขอส่งเสริมสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุนมากที่สุด โดยมีจำนวนโครงการที่ยื่นขอส่งเสริมรวมทั้งสิ้น 672 โครงการ คิดเป็นมูลค่าการลงทุน 293,334 ล้านบาท หรือคิดเป็นสัดส่วนเงินลงทุนร้อยละ 28.7 จากจำนวนเงินลงทุนจากต่างประเทศทั้งหมดในปีเดียวกัน แสดงให้เห็นถึงแนวโน้มการลงทุนของผู้ประกอบการญี่ปุ่นที่ยังคงเกิดขึ้นต่อเนื่อง

จากการลงทุนข้างต้น สิ่งที่ตามมาคือความต้องการบุคลากรที่สามารถสื่อสารภาษาญี่ปุ่นได้เพื่อทำหน้าที่ถ่ายทอดความรู้เฉพาะทางหรือประสานงานระหว่างชาวไทยและชาวญี่ปุ่น ซึ่งประสิทธิภาพในการดำเนินงานส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับความสามารถในการแปลของผู้เป็นล่ามด้วย

สภาพของตลาดการจ้างงานบุคลากรที่สามารถสื่อสารภาษาญี่ปุ่นในปัจจุบันยังอยู่ในสภาพขาดแคลน มีตำแหน่งงานว่างเป็นจำนวนมาก ทั้งที่เกิดจากบริษัทญี่ปุ่นที่เปิดใหม่ หรือที่เกิดจากความต้องการหาบุคลากรมาทดแทนพนักงานที่ลาออกไป ด้วยเหตุนี้จึงเกิดบริษัทจัดหาเพื่อให้บริการแก่บริษัทญี่ปุ่น โดยเฉพาะเป็นจำนวนมาก โดยบริษัทเหล่านี้มีวัตถุประสงค์เพื่อจัดหาบุคคลที่สามารถสื่อสารภาษาญี่ปุ่นให้กับผู้ว่าจ้าง และหากมีการว่าจ้างเกิดขึ้น ค่าใช้จ่ายทั้งหมดจะถูกเรียกเก็บไปยังบริษัทผู้ว่าจ้าง เรียกได้ว่าเกิดการระดมค่าใช้จ่ายตั้งแต่ขั้นตอนการสรรหาบุคลากร ยังไม่รวมค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมต่างๆ ที่จะเกิดขึ้นตามมา ดังนั้น การเปลี่ยนงานหรือการลาออกของล่ามรวมทั้งพนักงานในตำแหน่งงานอื่นที่สื่อสารภาษาญี่ปุ่นจึงถือเป็นความสูญเสียของบริษัททั้งใน

ด้านค่าใช้จ่ายและในด้านประสิทธิภาพการทำงานที่ไม่เต็มที่เนื่องจากขาดบุคคลที่เป็นคนกลางในการถ่ายทอดภาษา

ดังนั้นเพื่อเป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาดังกล่าว ผู้วิจัยเลือกศึกษาหาสาเหตุของปัญหาการย้ายงานและการลาออก โดยเจาะจงไปที่ตำแหน่งงานล่ามภาษาญี่ปุ่น เนื่องจากเป็นสาขาอาชีพที่ผู้ประกอบการชาวญี่ปุ่นมองว่าเป็นตำแหน่งที่สรรหาบุคลากรได้ยาก (นิรุช คำรงค์ชัย, 2554)

1.2. คำถามงานวิจัย

- 1.2.1. สาเหตุในการตัดสินใจเปลี่ยนงานของล่ามภาษาญี่ปุ่นคืออะไร
- 1.2.2. แนวทางในการแก้ไขปัญหาการเปลี่ยนงานของล่ามภาษาญี่ปุ่นควรเป็นอย่างไร

1.3. วัตถุประสงค์ของงานวิจัย

- 1.3.1. เพื่อหาสาเหตุในการตัดสินใจเปลี่ยนงานของล่ามภาษาญี่ปุ่น
- 1.3.2. เพื่อหาแนวทางลดอัตราการเปลี่ยนงานของล่ามภาษาญี่ปุ่น

1.4. ขอบเขตของงานวิจัย

- 1.4.1. งานวิจัยนี้ศึกษาข้อมูลจากผู้มีประสบการณ์ในการทำงานประจำในตำแหน่งล่ามภาษาญี่ปุ่นในบริษัทญี่ปุ่น
- 1.4.2. งานวิจัยนี้ศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับการเปลี่ยนงานที่เกิดขึ้นโดยสมัครใจเท่านั้น
- 1.4.3. งานวิจัยนี้มีระยะเวลาการศึกษาระหว่างกุมภาพันธ์ – พฤษภาคม 2558

1.5. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- 1.5.1. ได้ทราบถึงสาเหตุในการตัดสินใจเปลี่ยนงานของล่ามภาษาญี่ปุ่น
- 1.5.2. ช่วยให้องค์กรได้ทราบแนวทางแก้ไขปัญหาการเปลี่ยนงานของล่ามภาษาญี่ปุ่น เพื่อลดความสูญเสียด้านบุคลากร

1.6. คำนิยาม

ล่ามภาษาญี่ปุ่น หมายถึงตำแหน่งงานที่มีเนื้อหางานหลักคือการถ่ายทอดภาษาระหว่างชาวไทยและชาวญี่ปุ่น ทั้งที่เป็นการสนทนาและการแปลเอกสาร และครอบคลุมถึงผู้ที่ทำตำแหน่งล่ามภาษาญี่ปุ่นควบคู่กับหน้าที่อื่นด้วย

การเปลี่ยนงาน หมายถึงการลาออกเพื่อไปทำงานในบริษัทอื่น ทั้งในตำแหน่งงานล่ามภาษาญี่ปุ่นเหมือนเดิมหรือในตำแหน่งงานอื่น



บทที่ 2

ทบทวนวรรณกรรม

2.1. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

2.1.1. ทฤษฎีสองปัจจัยของ Frederick Herzberg

เฮิร์ซเบิร์ก และคณะ (1964) ได้เสนอทฤษฎีสองปัจจัย หรือ Two-Factor theory ซึ่งเป็นผลมาจากการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการสัมภาษณ์วิศวกรและนักบัญชีจำนวน 203 คน เพื่อหาว่าอะไรเป็นสิ่งที่กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญหรือเห็นคุณค่ามากที่สุด

ทฤษฎีสองปัจจัยนำเสนอความคิดใหม่เกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน จากเดิมคนมักจะเข้าใจว่าความพึงพอใจ (Satisfaction) เป็นสิ่งตรงข้ามกับความไม่พึงพอใจ (Dissatisfaction) แต่ทฤษฎีสองปัจจัยกลับนำเสนอว่าแท้จริงแล้วสิ่งที่อยู่ตรงข้ามกับความพึงพอใจ คือ ภาวะปราศจากความพึงพอใจ (No satisfaction)

แหล่งที่มาของความพึงพอใจตามทฤษฎีนี้คือปัจจัยที่เป็นแรงจูงใจภายใน หรือ ปัจจัยจูงใจ (Motivator factor) ในขณะที่แหล่งที่มาของความไม่พึงพอใจคือปัจจัยที่เป็นแรงจูงใจภายนอก หรือ ปัจจัยอนามัย (Hygiene factor)

ปัจจัยจูงใจ (Motivation factors) เป็นปัจจัยที่ค่อนข้างเป็นนามธรรม เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นจากตัวงานเอง บุคคลที่มีปัจจัยเหล่านี้อยู่ในระดับสูง จะมีแรงจูงใจในการทำงานสูงมาก ได้แก่

- 2.1.1.1. การประสบความสำเร็จ (Achievement)
- 2.1.1.2. โอกาสในความก้าวหน้าในอาชีพ (Advancement & Growth)
- 2.1.1.3. เนื้อหาและความรับผิดชอบของงานที่ทำ (Responsibility)
- 2.1.1.4. ความท้าทายของงาน (Challenge of the work itself)
- 2.1.1.5. การได้รับการยอมรับในความสำเร็จ (Recognition)

ปัจจัยอนามัย (Hygiene factors) เป็นปัจจัยที่ค่อนข้างเป็นรูปธรรม มักเป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องกับตัวองค์กร หรือบุคคลภายในองค์กร หากปัจจัยเหล่านี้ไม่อยู่ในสภาพที่เหมาะสม บุคคลจะเกิดความรู้สึกไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน

- 2.1.1.6. สภาพแวดล้อมในการทำงาน (Working conditions)
- 2.1.1.7. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Co-workers)

2.1.1.8. กฎระเบียบและนโยบายของสถานที่ทำงาน (Company policies)

2.1.1.9. คุณภาพและวิธีการบังคับบัญชาของหัวหน้างาน (Supervision)

2.1.1.10. ค่าจ้างและสวัสดิการต่างๆ (Salary)

จากทฤษฎีดังกล่าวช่วยให้สามารถวัดแนวโน้มของความพึงพอใจและไม่พึงพอใจจากการทำงานได้อย่างเป็นรูปธรรมมากขึ้น โดยแบ่งสภาพของความพอใจเป็น 4 สถานการณ์ดังนี้

ตารางที่ 2.1. สภาพของความพึงพอใจในการทำงาน 4 สถานการณ์ตามทฤษฎีสองปัจจัย

สถานการณ์	ปัจจัย อำนาจ	ปัจจัย ใจ	สภาพของความพอใจ
1	สูง	สูง	พนักงานมีแรงจูงใจในการทำงานสูง มองว่างานเนื้อหาของงานมีคุณค่าที่จะทำ รู้สึกพอใจกับนโยบายขององค์กรและคุณภาพของบุคคลแวดล้อม
2	สูง	ต่ำ	พนักงานมีแรงจูงใจในการทำงานต่ำ งานที่ทำมีความหมายเพียงเพื่อให้ได้รับเงินค่าจ้าง แต่ยังไม่รู้สึกพอใจกับนโยบายขององค์กรและคุณภาพของบุคคลแวดล้อมอยู่
3	ต่ำ	สูง	พนักงานมีแรงจูงใจในการทำงานสูง มองว่าเนื้อหาของงานมีคุณค่าที่จะทำ แต่จะไม่รู้สึกไม่พอใจกับนโยบายขององค์กรและคุณภาพของบุคคลแวดล้อม
4	ต่ำ	ต่ำ	พนักงานมองว่าตัวเองไม่มีคุณค่าที่จะทำ อีกทั้งยังไม่รู้สึกไม่พอใจกับนโยบายขององค์กรและคุณภาพของบุคคลแวดล้อมด้วย

2.1.2. ทฤษฎีความเป็นธรรมของ J Stacy Adams

อดัมส์ (1963) ได้เสนอทฤษฎีความเป็นธรรม (Equity & Inequity) ในแง่ที่ว่าบุคคลจะมีแรงจูงใจในการทำงานหากรู้สึกว่าได้รับความเป็นธรรม

การวัดความเป็นธรรมหรือไม่เป็นธรรมนั้น พนักงานจะพิจารณาจากสิ่งที่ตนเองทุ่มเทลงแรงให้กับงาน (Input) เทียบกับผลตอบแทนที่ตนเองได้รับ (Output) การที่พนักงานจะรู้สึกถึงความไม่เป็นธรรมได้นั้น พนักงานจะต้องรับรู้ได้ว่าตนเองได้ผลตอบแทนมากกว่าที่ลงแรงไป หรืออย่างน้อยที่สุดก็ต้องอยู่ในระดับที่เท่าๆ กัน หากพนักงานรับรู้ว่าการผลตอบแทนนั้นน้อยกว่าสิ่งที่ลงแรงไป จะเกิดความรู้สึกเครียด เกิดภาวะกดดัน นอกจากนี้พนักงานมักจะเปรียบเทียบผลตอบแทนของตัวเองกับบุคคลอื่นที่มีความรับผิดชอบใกล้เคียงกันด้วย

สิ่งที่ตามมาหลังจากเกิดความเครียดความกดดันเนื่องมาจากความรู้สึกว่าไม่ได้รับความเป็นธรรม จะทำให้พนักงานมีพฤติกรรมเรียกร้องบางอย่าง เช่น ขอขึ้นเงินเดือน หรือหากไม่สามารถขอขึ้นเงินเดือนได้ ก็จะลดความทุ่มเทที่มีต่องานลง ส่งผลให้เกิดพฤติกรรมประเภทมาสาย ลางาน บ่อย หยุดงานประท้วง เป็นต้น

ทฤษฎีของอดัมส์ประกอบด้วยคำอธิบาย 4 ข้อเกี่ยวกับการรับรู้ความไม่เป็นธรรม ดังนี้

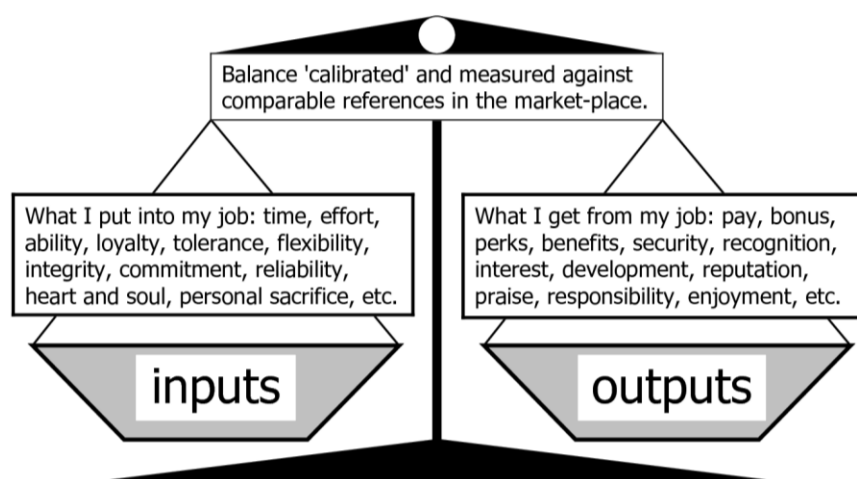
2.1.2.1. บุคคลจะหาทางให้ได้รับประโยชน์ (หมายถึงผลตอบแทนที่ได้รับ – สิ่งที่ลงแรงไป) ให้มากที่สุด

2.1.2.2. เมื่อบุคคลรับรู้ถึงความไม่เป็นธรรม จะเกิดความรู้สึกกดดัน นำมาซึ่งความพยายามที่จะลดความกดดันลง

2.1.2.3. ยิ่งรับรู้ถึงความไม่เป็นธรรมมากขึ้น บุคคลก็จะเกิดแรงจูงใจในการลดความกดดันยิ่งขึ้น

2.1.2.4. บุคคลมีความพร้อมที่จะรับรู้ความไม่เป็นธรรมมากกว่ารับรู้ความเป็นธรรม

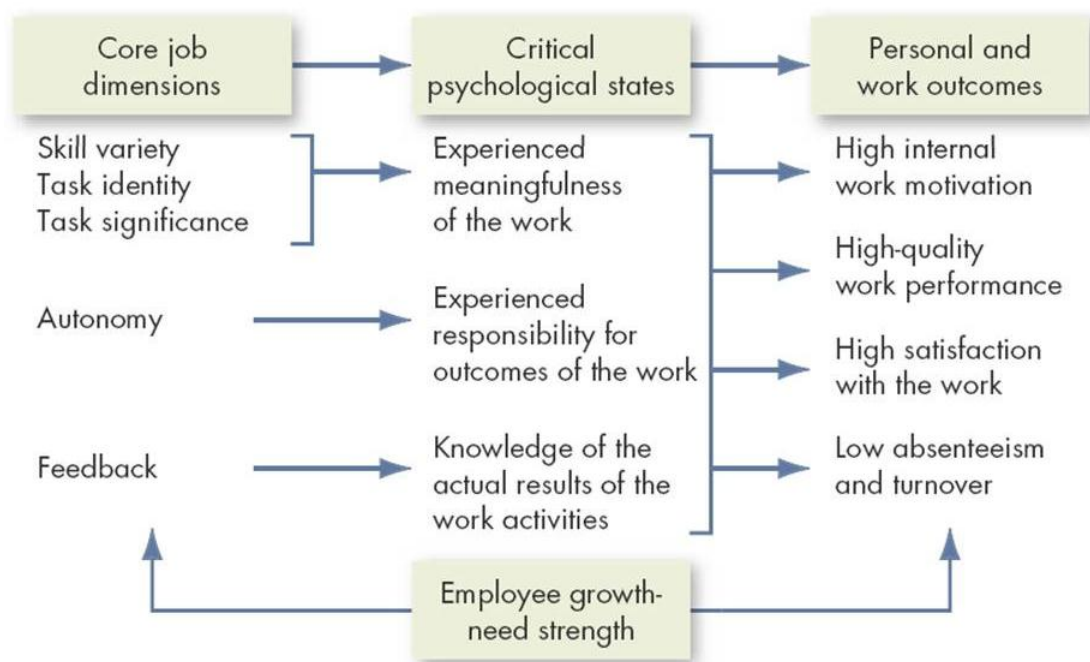
Adams' Equity Theory - job motivation



ภาพที่ 2.1. ทฤษฎีความเป็นธรรมของอดัมส์

2.1.3. แบบจำลองลักษณะของงานที่สามารถสร้างแรงจูงใจได้

Richard Hackman และ Greg Oldham (1976) ได้นำเสนอโมเดลเพื่อใช้อธิบายถึงลักษณะของงานที่สามารถสร้างแรงจูงใจ และความสัมพันธ์ของลักษณะนั้นๆ กับผลที่เกิดขึ้นไว้ ดังภาพ



ภาพที่ 2.2. แบบจำลองลักษณะงานที่สามารถสร้างแรงจูงใจได้

จากโมเดลข้างต้น แสดงความสัมพันธ์ของลักษณะงานและพฤติกรรมที่เกิดขึ้นไว้ กล่าวคือ งานที่มีลักษณะ 6 ประการตามโมเดลนี้จะทำให้พนักงานเกิดแรงจูงใจ มีผลการทำงานที่ดี มีความพึงพอใจในการทำงานสูง และช่วยลดการขาดงานหรือลาออกจากงานได้ เนื่องจากลักษณะดังกล่าวทำให้พนักงานเกิดการรับรู้ ดังนี้

2.1.3.1. งานที่ต้องใช้ทักษะหลากหลาย (Skill variety) มีผลงานที่เป็นชิ้นเป็นอัน (Task identity) และเป็นงานที่ส่งผลกระทบต่อคนอื่น (Task significance) จะทำให้พนักงานตระหนักถึงคุณค่าของงานนั้น และเกิดแรงจูงใจในการทำงาน ลดอัตราการขาดงาน ลดอัตราการลาออกจากงาน

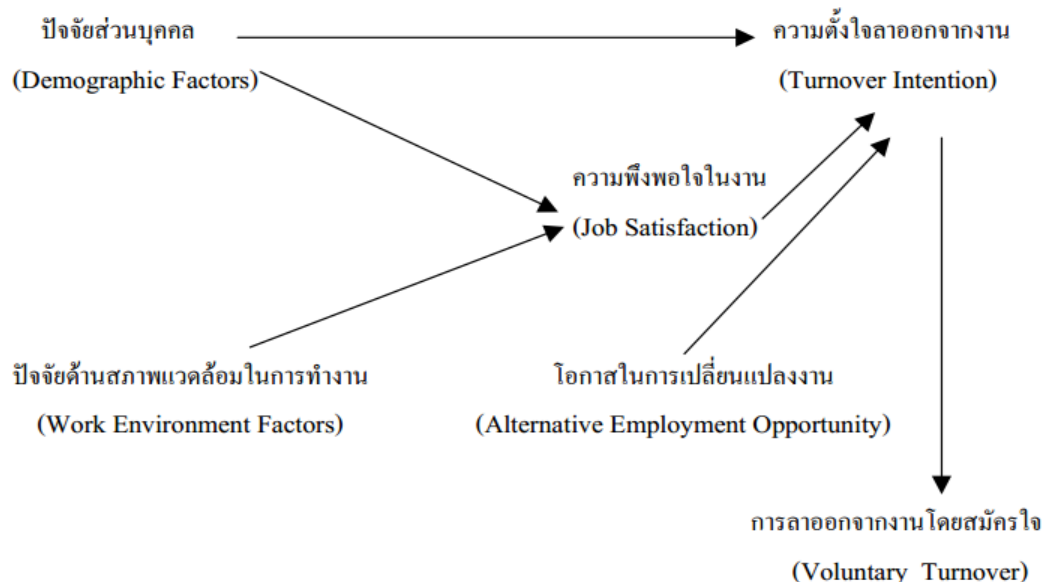
2.1.3.2. งานที่เปิดโอกาสให้พนักงานมีอิสระในการคิดและการวางแผนงานด้วยตนเอง (Autonomy) จะทำให้พนักงานตระหนักถึงความรับผิดชอบต่องาน และารู้สึกว่างานมีคุณค่าน่าสนใจ ทำท่าย สนุก ได้ใช้ความสามารถ

2.1.3.3. งานที่มีข้อมูลป้อนกลับ (Feedback) จะช่วยให้พนักงานรับทราบถึงผลของงานเพื่อสามารถปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้น

2.1.4. ทฤษฎีความตั้งใจในการลาออก (Turnover intention / Intention to quit)

ความตั้งใจในการลาออก หมายถึง ความพร้อมที่พนักงานจะแสดงพฤติกรรมการลาออกจากงานในอนาคต (Steers, 1997)

เอริก และคณะ (2001) ได้เสนอแบบจำลองกระบวนการลาออกไว้ โดยแบบจำลองนี้แสดงให้เห็นว่าปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานเป็นตัวแปรต้นที่มีผลต่อความพึงพอใจในงาน และความตั้งใจลาออกจากงาน นอกจากนี้ปัจจัยด้านโอกาสในการเปลี่ยนแปลงงานก็มีผลต่อความตั้งใจในการลาออกเช่นกัน



ภาพที่ 2.3. แบบจำลองกระบวนการในการลาออกจากงาน

2.2. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.2.1. งานวิจัยเกี่ยวกับความตั้งใจในการลาออกจากงาน

อมรรัตน์ สว่างอารมย์ (2549) ได้ทำการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล สภาพแวดล้อมการทำงาน และความพึงพอใจในงานกับความตั้งใจลาออกของพนักงานฝ่ายผลิตในโรงงานขนมปังแห่งหนึ่ง โดยเก็บข้อมูลจากพนักงานฝ่ายผลิต 200 คน ในโรงงานแห่งนี้ฝ่ายผลิตเป็นฝ่ายที่มีอัตราการลาออกสูงสุด ผลการศึกษาพบว่า

2.2.1.1. ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุของพนักงานมีผลต่อความตั้งใจในการลาออกจากงาน ในขณะที่ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอื่นๆ เช่น เพศ สถานภาพสมรส การศึกษา ฯลฯ ไม่สามารถนำมาใช้อธิบายเกี่ยวกับความตั้งใจลาออกได้

2.2.1.2. ปัจจัยเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมการทำงานภายในโรงงาน เช่น ความสว่าง แพนผังโรงงาน อุณหภูมิ ฯลฯ ที่ต่างกันส่งผลต่อความตั้งใจในการลาออกที่ต่างกัน

2.2.1.3. ความพึงพอใจในตัวเอง ความพึงพอใจในการสั่งงานของผู้บังคับบัญชา และความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์ในทางลบกับความตั้งใจในการลาออกจากงาน

อย่างไรก็ตาม งานวิจัยชิ้นนี้เป็นกรณีศึกษาเฉพาะ โรงงานขนมปัง ซึ่งมีสภาพแวดล้อมหรือกระบวนการทำงานที่แตกต่างจากโรงงานอุตสาหกรรมประเภทอื่น

อัศวรัตน์ พูลกระจ่าง (2552) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานและความตั้งใจลาออกของพนักงานฝ่ายผลิตบริษัท ไทยเม็ททอล จำกัด โดยเก็บข้อมูลจากพนักงานฝ่ายผลิตจำนวน 65 คน ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยด้านเงินเดือนและสวัสดิการมีความสัมพันธ์กับความตั้งใจในการลาออก ในขณะที่ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน นโยบายการบริหารงาน ความก้าวหน้าในงาน ความมั่นคงของงาน และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจในการลาออกของพนักงาน

2.2.2. งานวิจัยเกี่ยวกับการธำรงรักษาพนักงาน (Employee retention)

การธำรงรักษาพนักงาน เป็นกระบวนการหนึ่งของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ (มณีวรรณ นัตอรุทัย, 2554) ซึ่งประกอบด้วย (1) การรับบุคคลเข้าทำงาน (2) การพัฒนาและฝึกอบรมเพิ่มพูนทักษะ (3) การสร้างแรงจูงใจในการทำงาน และ (4) การทำธำรงรักษาพนักงาน

การจัดการด้านการชำระรักษาพนักงาน หมายถึง ระบบที่ผู้ว่าจ้างจัดทำขึ้นเพื่อสร้างหรือรักษาไว้ซึ่งสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ส่งเสริมให้พนักงานเลือกที่จะทำงานให้กับผู้ว่าจ้างต่อไป (Wisconsin state government, 2005)

จอร์จ ดันมณี (2555) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับการชำระรักษาพนักงานในบริษัท คาสโก้ จำกัด บริษัทแห่งนี้ทำธุรกิจผลิตเบียร์สำหรับเด็กเพื่อการส่งออก และได้ประสบกับปัญหาพนักงานฝ่ายผลิตลาออกเป็นจำนวนมาก อัตราการลาออกของพนักงานฝ่ายผลิตระหว่างปี 2551-2554 อยู่ระหว่างร้อยละ 8-10 วัตถุประสงค์ของงานวิจัยชิ้นนี้เพื่อหาแนวทางแก้ไขปัญหาดังกล่าว ผลจากการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 100 คน พบว่า การเดินทาง สวัสดิการ สิ่งอำนวยความสะดวก และรายได้ มีผลกระทบต่อการตัดสินใจลาออกจากงานตามลำดับ และได้ให้แนวทางในการชำระรักษาพนักงานไว้ ในขั้นตอนของการคัดสรรพนักงาน กล่าวคือ เมื่อมีตำแหน่งว่างลงควรพิจารณาจากคนภายในองค์กรก่อน โดยดูจากความรู้ความสามารถเป็นหลัก และในขั้นตอนของการฝึกอบรมได้ให้แนวทางไว้ว่าควรส่งเสริมการฝึกอบรมมากขึ้นเนื่องจากเป็นสิ่งที่มีความสำคัญต่อตัวองค์กรเองและต่อความสามารถของพนักงาน

วันเพ็ญ เพ็ชรรัตน์ และคณะ (2556) ได้เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 500 คน ในเขตนิคมอุตสาหกรรมแห่งหนึ่งในจังหวัดชลบุรี แบ่งเป็นกลุ่มผู้บริหารหรือหัวหน้างาน 105 คน และกลุ่มพนักงานที่มีผลงานดีเด่นจำนวน 305 คน เพื่อศึกษาถึงการชำระรักษาและการคงอยู่ของคนเก่ง พบว่า บทบาทของหัวหน้างาน วัฒนธรรมและสิ่งแวดล้อมในการทำงาน การเรียนรู้การพัฒนาโอกาสในความก้าวหน้า ล้วนมีผลต่อการชำระรักษาคนเก่งไว้ในองค์กร นอกจากนี้ยังให้ข้อเสนอแนะในเรื่องการรักษาให้พนักงานคงอยู่กับองค์กรไว้ ดังนี้

2.2.2.1. ส่งเสริมบทบาทของหัวหน้างานในการชำระรักษาคนเก่งให้อยู่กับองค์กร โดยแผนกทรัพยากรมนุษย์ควรให้คำปรึกษาและคำแนะนำแก่หัวหน้างาน มีการจัดอบรมหลักการบริหารทรัพยากรมนุษย์และหลักการจัดการให้แก่หัวหน้างาน เพื่อให้หัวหน้างานสามารถบริหารจัดการคนเก่งในหน่วยงานของตนได้ดียิ่งขึ้น

2.2.2.2. ควรวางแผนบริหารค่าตอบแทนให้เหมาะสมและเป็นธรรมยิ่งขึ้น เนื่องจากเป็นปัจจัยที่ดึงดูดคนเก่งคนมีความสามารถให้อยู่กับองค์กรได้

2.2.2.3. ผู้บริหารและพนักงานมีมุมมองต่อการคงอยู่ของคนเก่งที่แตกต่างกัน ผู้บริหารมองว่าพนักงานไม่มีความจงรักภักดีต่อองค์กรและไม่มั่นใจว่าพนักงานจะอยู่กับองค์กรต่อไป ซึ่งขัดกับความเห็นของพนักงานที่รู้สึกภูมิใจและรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร

ดังนั้นองค์กรควรเปิดโอกาสให้พนักงานรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรอย่างเต็มที่ ด้วยการชี้แจงถึงวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมายขององค์กรอย่างชัดเจน และเปิดโอกาสให้พนักงานที่มีความสามารถได้ใช้ความรู้และศักยภาพที่มีอยู่อย่างเต็มที่ในการทำงาน

2.2.3. ภาพรวมเกี่ยวกับการจ้างงานล่ามภาษาญี่ปุ่น

การสรรหาบุคลากรที่สื่อสารภาษาญี่ปุ่นจะใช้หลักเกณฑ์การประเมินความสามารถด้วยใบรับรองการผ่านการสอบวัดระดับความรู้ภาษาญี่ปุ่น จัดโดยมูลนิธิญี่ปุ่น (The Japan Foundation) ซึ่งเป็นหน่วยงานที่ก่อตั้งขึ้นโดยกระทรวงการต่างประเทศของญี่ปุ่น มีพันธกิจเพื่อดำเนินงานด้านการแลกเปลี่ยนวัฒนธรรมและสร้างเครือข่ายความสัมพันธ์ระหว่างญี่ปุ่นและประเทศอื่นๆ

การสอบวัดระดับภาษาญี่ปุ่นจะแบ่งความสามารถของผู้เข้าสอบออกเป็น 5 ระดับ ตั้งแต่ N1-N5 โดย N1 เป็นระดับที่ยากที่สุด และ N5 เป็นระดับที่ง่ายที่สุด ดังนี้

ตารางที่ 2.2. ตารางสรุปทักษะความสามารถในการสื่อสารภาษาญี่ปุ่นแบ่งตามระดับ N1-N5

Level	A summary of linguistic competence required for each level
N1	<p>The ability to understand Japanese used in a variety of circumstances.</p> <ul style="list-style-type: none"> One is able to read writings with logical complexity and/or abstract writings on a variety of topics, such as newspaper editorials and critiques, and comprehend both their structures and contents. One is also able to read written materials with profound contents on various topics and follow their narratives as well as understand the intent of the writers comprehensively. One is able to comprehend orally presented materials such as coherent conversations, news reports, and lectures, spoken at natural speed in a broad variety of settings, and is able to follow their ideas and comprehend their contents comprehensively. One is also able to understand the details of the presented materials such as the relationships among the people involved, the logical structures, and the essential points.

ตารางที่ 2.2. ตารางสรุปทักษะความสามารถในการสื่อสารภาษาญี่ปุ่นแบ่งตามระดับ N1-N5 (ต่อ)

Level	A summary of linguistic competence required for each level
N2	<p>The ability to understand Japanese used in everyday situations, and in a variety of circumstances to a certain degree.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ One is able to read materials written clearly on a variety of topics, such as articles and commentaries in newspapers and magazines as well as simple critiques, and comprehend their contents. ▪ One is also able to read written materials on general topics and follow their narratives as well as understand the intent of the writers. ▪ One is able to comprehend orally presented materials such as coherent conversations and news reports, spoken at nearly natural speed in everyday situations as well as in a variety of settings, and is able to follow their ideas and comprehend their contents. One is also able to understand the relationships among the people involved and the essential points of the presented materials
N3	<p>The ability to understand Japanese used in everyday situations to a certain degree.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ One is able to read and understand written materials with specific contents concerning everyday topics. ▪ One is also able to grasp summary information such as newspaper headlines. ▪ In addition, one is also able to read slightly difficult writings encountered in everyday situations and understand the main points of the content if some alternative phrases are available to aid one's understanding. ▪ One is able to listen and comprehend coherent conversations in everyday situations, spoken at near-natural speed, and is generally able to follow their contents as well as grasp the relationships among the people involved.
N4	<p>The ability to understand basic Japanese.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ One is able to read and understand passages on familiar daily topics written in basic vocabulary and <i>kanji</i>. ▪ One is able to listen and comprehend conversations encountered in daily life and generally follow their contents, provided that they are spoken slowly.
N5	<p>The ability to understand some basic Japanese.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ One is able to read and understand typical expressions and sentences written in <i>hiragana</i>, <i>katakana</i>, and basic <i>kanji</i>. ▪ One is able to listen and comprehend conversations about topics regularly encountered in daily life and classroom situations, and is able to pick up necessary information from short conversations spoken slowly.

จากประสบการณ์ของผู้ทำวิจัยพบว่า ส่วนมากบริษัทจะว่าจ้างบุคคลที่ได้รับการรับรองในระดับ N2 ขึ้นไปเข้าทำงานในตำแหน่งล่ามภาษาญี่ปุ่น อาจมีบางบริษัทเป็นส่วนน้อยที่กำหนดความสามารถขั้นต่ำไว้ที่ระดับ N3 ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความคาดหวังของผู้ว่าจ้าง ข้อมูลข้างต้นสอดคล้องกับผลการศึกษาของอิคเคะ (Ikeda, 2006, อ้างถึงนิรันดร์ คำรงค์ชัย, 2554) ที่ได้ศึกษาถึงความต้องการของตลาดแรงงานในการว่าจ้างล่ามภาษาญี่ปุ่น พบว่าบริษัทญี่ปุ่นที่จำเป็นต้องจ้างบุคลากรที่สื่อสารภาษาญี่ปุ่นส่วนมากจะกำหนดคุณสมบัติของผู้สมัครไว้ที่ระดับ N2 ขึ้นไป ทั้งนี้ ระดับความสามารถจากการรับรองการสอบวัดระดับมีผลต่อการกำหนดค่าตอบแทนล่ามภาษาญี่ปุ่นเป็นอย่างมาก

สำหรับอุปสงค์และอุปทานของตลาดการจ้างงานล่ามภาษาญี่ปุ่น มีงานวิจัยที่ทำการสำรวจความเห็นของผู้ประกอบการชาวญี่ปุ่นจำนวน 53 ราย (นิรันดร์ คำรงค์ชัย, 2554) เกี่ยวกับความคาดหวังที่ผู้ประกอบการมีคุณสมบัติของผู้จบการศึกษาภาษาญี่ปุ่น พบว่า ผู้ประกอบการที่เป็นชาวญี่ปุ่นมองว่าการว่าจ้างบุคลากรที่สื่อสารภาษาญี่ปุ่นมีความจำเป็นต่อการทำธุรกิจ โดยธุรกิจแต่ละประเภทมีความจำเป็นของประเภทตำแหน่งงาน เช่น ล่าม ธุรกิจ เลขฯ แตกต่างกันไป โดยธุรกิจที่มีความต้องการว่าจ้างตำแหน่งล่ามมากกว่าตำแหน่งอื่นๆ คือธุรกิจในการการผลิต

นอกจากนี้ผลการสำรวจยังแสดงให้เห็นปัญหาในการสรรหาคณะกรที่สื่อสารภาษาญี่ปุ่นที่ผู้ประกอบการประสบอยู่ในปัจจุบัน เนื่องจากผู้ประกอบการส่วนมากให้ความสำคัญเกี่ยวกับความยากง่ายในการสรรหาคณะกรภาษาญี่ปุ่นว่าอยู่ในระดับที่ยากมากถึงมากที่สุด

ข้อมูลจากรายงานของหอการค้าญี่ปุ่นประจำประเทศไทย (2558) พบว่าผู้ประกอบการญี่ปุ่นร้อยละ 25 มองว่าปัญหาด้านการย้ายงานเป็นความท้าทายที่สำคัญในการบริหารงาน

จากการทบทวนวรรณกรรมข้างต้น พบว่ามีทฤษฎีหรือผลงานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานเป็นจำนวนมาก แต่ทั้งหมดเป็นเพียงการศึกษาในภาพรวมโดยไม่ได้เจาะจงไปที่อาชีพใดอาชีพหนึ่ง ในขณะที่ลักษณะงานของแต่ละสายอาชีพมีความแตกต่างกัน ซึ่งในกรณีนี้คืออาชีพล่ามภาษาญี่ปุ่น ทำให้ทฤษฎีหรือผลการวิจัยบางหัวข้อยังไม่สามารถใช้อธิบายปรากฏการณ์การเปลี่ยนงานของล่ามภาษาญี่ปุ่นได้ในเชิงลึก

ผู้วิจัยเชื่อว่าการศึกษาข้อมูลที่เจาะจงเฉพาะกลุ่มผู้ทำงานเป็นล่ามภาษาญี่ปุ่นจะทำให้ได้ผลการศึกษาที่ตรงประเด็นมากขึ้นและนำไปใช้ประโยชน์ในการแก้ปัญหาการเปลี่ยนงานของล่ามภาษาญี่ปุ่นได้จริง

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

3.1. กรอบแนวคิดการวิจัย

งานวิจัยนี้ศึกษาข้อมูล 2 ประเภท ได้แก่ สาเหตุที่ตัดสินใจเปลี่ยนงาน และความคิดเห็นเกี่ยวกับการแก้ไขปรับปรุง โดยวางกรอบการเก็บข้อมูลเกี่ยวกับสาเหตุที่ตัดสินใจเปลี่ยนงานหรือลาออกตามด้านล่างนี้

3.1.1. สาเหตุจากปัจจัยที่อยู่ภายใต้การควบคุมขององค์กร

3.1.1.1. สาเหตุจากปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน (องค์กร
หัวหน้า เพื่อนร่วมงาน)

3.1.1.1.1. สภาพแวดล้อมทางกายภาพในขณะที่ทำงาน เช่น
กลิ่นเหม็นของสารเคมี

3.1.1.1.2. กฎระเบียบ นโยบายขององค์กร วัฒนธรรม
องค์กร

3.1.1.1.3. หัวหน้างาน

3.1.1.1.4. เพื่อนร่วมงาน

3.1.1.1.5. โครงสร้างเงินเดือน โบนัส สวัสดิการต่างๆ

3.1.1.1.6. สาเหตุอื่นๆ

3.1.1.2. สาเหตุจากปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวงานโดยตรง

3.1.1.2.1. เนื้อหาและความรับผิดชอบของงาน

3.1.1.2.2. ปริมาณงาน

3.1.1.2.3. ความยากของงานในเชิงภาษา

3.1.1.2.4. ความยากของงานในเชิงทักษะเฉพาะทาง

3.1.1.2.5. ความเครียดหรือแรงกดดันจากการทำงาน

3.1.1.2.6. โอกาสและความก้าวหน้าในอาชีพจากการทำงาน

3.1.1.2.7. สาเหตุอื่นๆ

3.1.2. สาเหตุจากปัจจัยที่ไม่ได้อยู่ภายใต้การควบคุมขององค์กร

3.1.2.1. สาเหตุจากปัจจัยส่วนบุคคล

3.1.2.1.1. การวางแผนเรื่อง Career path ในอนาคต

3.1.2.1.2. มุมมองเกี่ยวกับทักษะความสามารถของตนเอง

3.1.2.1.3. ความรู้สึกที่มีต่องานล่ามภาษาญี่ปุ่นโดยทั่วไป

3.1.2.1.4. สาเหตุอื่นๆ

3.1.2.2. สาเหตุจากปัจจัยสภาพแวดล้อมที่ไม่เกี่ยวกับสถานที่ทำงาน

3.1.2.2.1. สภาพตลาดการจ้างงานล่ามภาษาญี่ปุ่น

3.1.2.2.2. สาเหตุอื่นๆ

3.2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างคือบุคคลที่สามารถสื่อสารภาษาญี่ปุ่นได้ เป็นผู้ผ่านการสอบวัดระดับภาษาญี่ปุ่นในระดับ N3 ขึ้นไป และเป็นผู้มีประสบการณ์ในการทำงานประจำเป็นล่ามภาษาญี่ปุ่นจำนวน 12 คน

การเลือกกลุ่มตัวอย่างใช้วิธีเจาะจง (Purposive sampling)

3.3. วิธีการเก็บข้อมูล

เก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างจำนวน 12 คน ใช้วิธีสัมภาษณ์แบบ Structured Interview

3.4. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

รายการคำถามซึ่งรวมอยู่ในแบบฟอร์มสำหรับเก็บข้อมูลการสัมภาษณ์ ใช้บันทึกข้อมูลระหว่างสัมภาษณ์และใช้ในการจัดกลุ่มข้อมูลในขั้นตอนการวิเคราะห์

3.5. การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ใช้วิธีวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis) โดยการจัดกลุ่มของข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เพื่อลดความซับซ้อนของข้อมูล ประเภทกลุ่มข้อมูลจะอ้างอิงมาจากกรอบแนวคิดการวิจัยซึ่งแบ่งประเภทของสาเหตุออกเป็น 2 ปัจจัยหลัก

วิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ โดยใช้สถิติอย่างง่าย ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย การแจกแจงความถี่

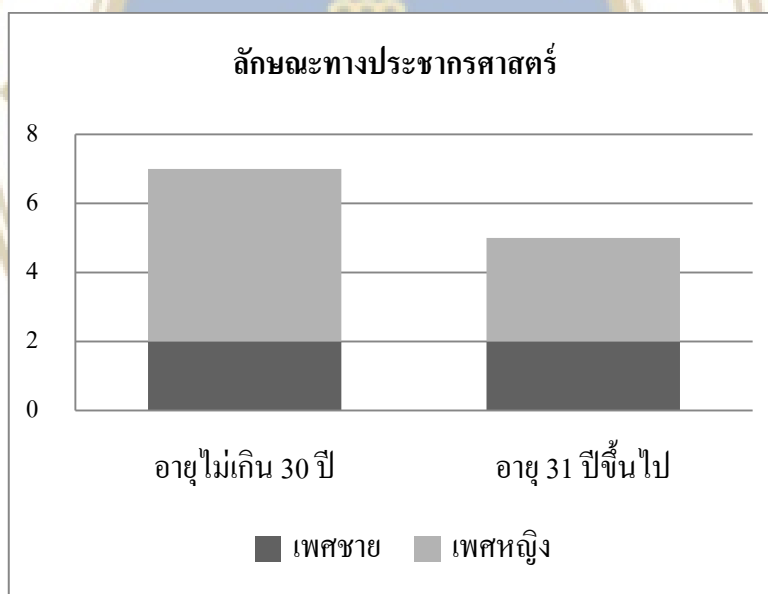


บทที่ 4 ผลการศึกษา

4.1. ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับผู้ให้สัมภาษณ์

4.1.1. ลักษณะทางประชากรศาสตร์

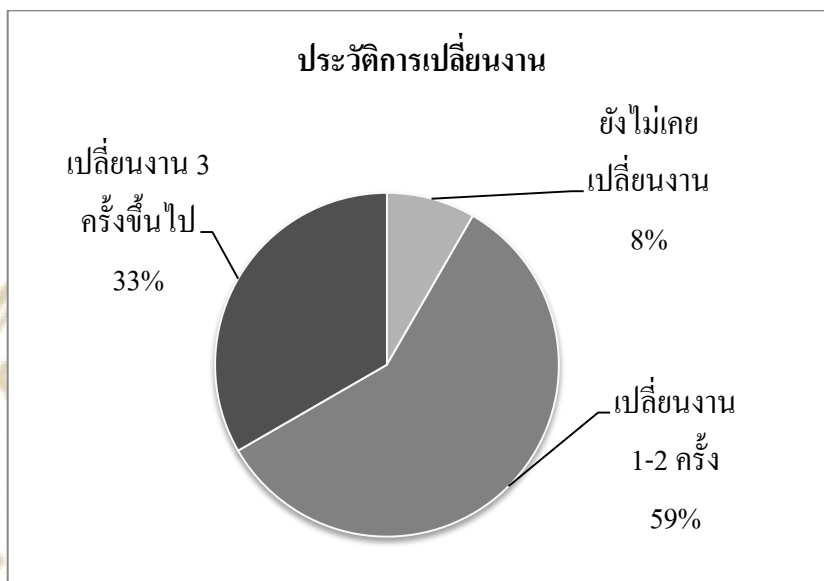
ผู้ให้ข้อมูลจาก 12 คน แบ่งเป็นเพศชาย 4 คนและเพศหญิง 8 คน อายุเฉลี่ยคือ 30.9 ปี เป็นผู้ที่ศึกษาภาษาญี่ปุ่นจากมหาวิทยาลัยระดับปริญญาตรีจำนวน 7 คน และผู้ที่ศึกษาจากสถาบันอื่นๆ อีกจำนวน 5 คน



ภาพที่ 4.1. ลักษณะทางประชากรศาสตร์

4.1.2. ประวัติการเปลี่ยนงาน

มีผู้ให้ข้อมูลจำนวน 1 คนที่ยังไม่เคยเปลี่ยนสถานที่ทำงานเลย ในขณะที่ 11 คนที่เหลือเคยมีประสบการณ์ทำงานตั้งแต่ 2 -4 แห่ง อายุงานเฉลี่ยของผู้ให้ข้อมูลทุกคนรวมกันคือประมาณ 3 ปี อายุงานที่สั้นที่สุดคือ 1 สัปดาห์ และที่นานที่สุดคือ 7 ปี



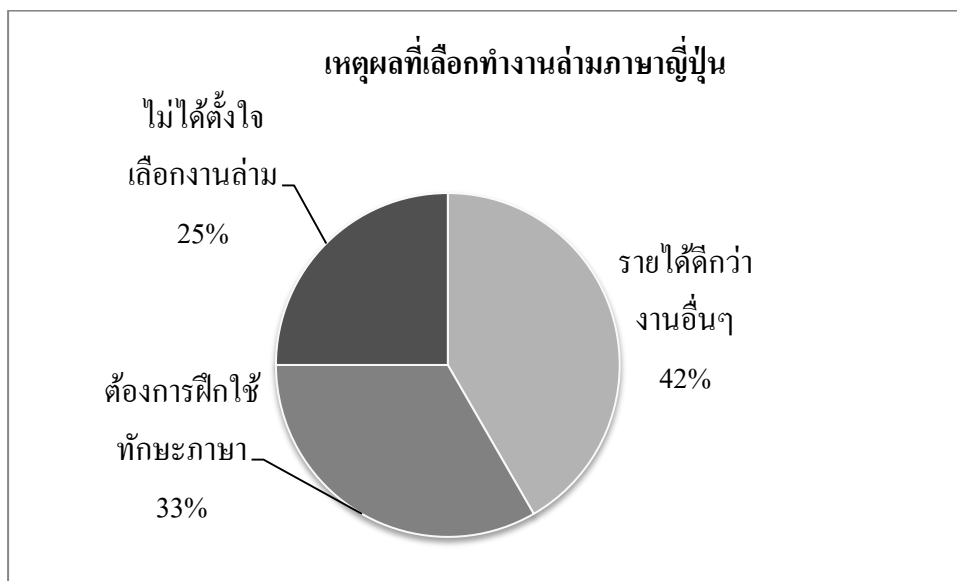
ภาพที่ 4.2. ประวัติการเปลี่ยนงาน

4.1.3. ทักษะคนที่ต้องงานล่ามภาษาญี่ปุ่น

ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่เลือกทำงานล่ามภาษาญี่ปุ่นด้วยเหตุผลหลักคือเรื่องค่าตอบแทนที่น่าสนใจกว่าตำแหน่งงานอื่นๆ รองลงมาคือเพราะต้องการฝึกฝนทักษะด้านภาษาที่เรียนมา ในขณะเดียวกันมีผู้ให้ข้อมูลบางคนที่ไม่ได้ตั้งใจเลือกงานล่าม แต่ได้มาทำงานล่ามเพราะโอกาสที่ประจวบเหมาะ หรือบางรายเป็นเพราะไม่มีทางเลือกคือไม่สามารถหางานในสายงานที่เรียนมาโดยตรงได้จึงต้องมาทำงานล่าม หรือเป็นเพราะบริษัทเห็นว่าสื่อสารภาษาญี่ปุ่นได้จึงเสนอให้รับตำแหน่งล่ามควบคู่ไปกับงานอื่นด้วยเพื่อลดต้นทุนในการจ้างงาน

ผู้ให้ข้อมูลครึ่งหนึ่งมองว่างานล่ามไม่ใช่งานที่เหมาะสมกับนิสัยของตนเอง โดยให้เหตุผลคล้ายกันในเรื่องไม่ชอบหรือไม่ถนัดกับการรับมือกับความขัดแย้งและการใส่อารมณ์ถึงแม้จะไม่ได้เกี่ยวข้องกับตนเองโดยตรงก็ตาม

ผู้ให้ข้อมูลทุกคนมองว่างานล่ามเป็นงานที่มีคุณค่าและน่าสนใจ สาเหตุหลักคือเพราะเป็นงานที่ช่วยให้คนที่พูดคนละภาษาได้คุยกันรู้เรื่อง รวมทั้งยังเป็นงานที่ให้ค่าตอบแทนที่ดีด้วย



ภาพที่ 4.3. เหตุผลที่เลือกทำงานล่ามภาษาญี่ปุ่น

4.1.4. แนวโน้มการทำงานล่ามต่อไปในอนาคต

ผู้ให้ข้อมูลมีความเห็นที่หลากหลายและไม่ชัดเจนนักเกี่ยวกับการวางแผนอนาคตในระยะใกล้ (5 ปี) กล่าวคือ เมื่อสอบถามว่าจะยังคงทำงานในตำแหน่งล่ามภาษาญี่ปุ่นอยู่หรือไม่ มีเพียง 3 คนเท่านั้นที่ตอบว่าจะยังคงทำงานล่ามอยู่ไม่ว่าจะเป็นงานประจำหรืองานอิสระ และมีอีก 1 คนที่ไม่สนใจจะทำงานล่ามอีกต่อไป

ในทางตรงกันข้าม ผู้ให้ข้อมูล 8 คนที่เหลือยังไม่สามารถตัดสินใจได้ระหว่างการทำงานล่ามต่อไป และการเปลี่ยนสายงานไปทำตำแหน่งอื่นที่ได้ใช้ภาษา นอกจากนี้ยังมีบางรายที่สนใจลาออกไปทำธุรกิจส่วนตัว อย่างไรก็ตาม แนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่ชัดเจนที่สุดคือการเปลี่ยนสายงานจากการเป็นล่ามไปทำตำแหน่งอื่นที่ใช้ภาษาญี่ปุ่นควบคู่ เช่น งานธุรการ งานบริหาร เป็นต้น เนื่องจากมีผู้ให้ข้อมูลที่กล่าวถึงการเปลี่ยนสายงานถึง 7 คนด้วยกัน (คำถามข้อนี้ไม่ได้จำกัดคำตอบว่าต้องเลือกเพียงอย่างเดียว)

4.1.5. ความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพตลาดการจ้างงานล่ามภาษาญี่ปุ่น

เมื่อสอบถามว่าสภาพตลาดการจ้างงานล่ามภาษาญี่ปุ่นในปัจจุบันมีความเกี่ยวข้องต่อการตัดสินใจเปลี่ยนงานหรือไม่ ผู้ให้ข้อมูลจำนวน 9 คนตอบว่าเกี่ยวข้องในแง่ของค่าตอบแทนถ้ามีที่อื่นน่าสนใจกว่า รวมทั้งการมีตำแหน่งงานเปิดรับอยู่ตลอดเวลาทำให้ตัดสินใจลาออกได้ง่ายขึ้น

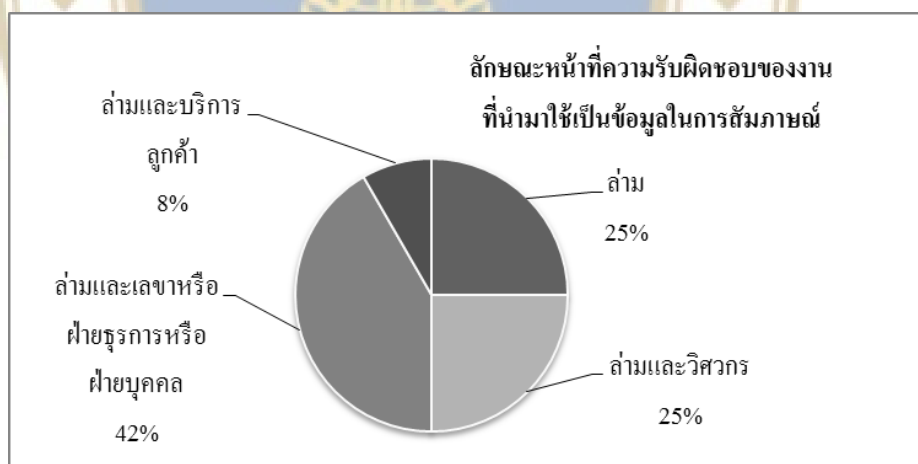
และมีผู้ให้ข้อมูล 3 คนที่ตอบว่าไม่เกี่ยวข้อง เนื่องจากให้ความสำคัญกับความสบายใจในการทำงาน และสังคมภายในที่ทำงานมากกว่าคำตอบแทน

4.2. ข้อมูลเกี่ยวกับงานที่นำมาใช้ในการสัมภาษณ์และมุมมองที่มีต่องานนั้น

ผู้วิจัยได้สอบถามถึงความรู้สึกที่มีต่องานที่ทำโดยให้ผู้ให้ข้อมูลเลือกงานขึ้นมา 1 แห่ง ที่คิดว่าเกี่ยวข้องกับการสัมภาษณ์ครั้งนี้มากที่สุด

ลักษณะของหน้าที่ความรับผิดชอบของงานที่นำมาให้สัมภาษณ์แบ่งเป็น 4 ประเภท ดังนี้

- ผู้ให้ข้อมูล 3 คนทำงานในตำแหน่งงานล่ามเพียงอย่างเดียว
- ผู้ให้ข้อมูล 3 คนทำงานในตำแหน่งล่ามควบคู่กับงานวิศวกร
- ผู้ให้ข้อมูล 5 คนทำงานในตำแหน่งล่ามควบคู่กับงานธุรการหรือเลขาหรืองานแผนกบุคคล
- ผู้ให้ข้อมูล 1 คนทำงานในตำแหน่งล่ามควบคู่กับงานบริการลูกค้า



ภาพที่ 4.4. ลักษณะหน้าที่ความรับผิดชอบของงานที่นำมาใช้เป็นข้อมูลในการสัมภาษณ์

การสัมภาษณ์แบ่งคำถามออกเป็น 3 ส่วนใหญ่ๆ ได้แก่ ความรู้สึกและมุมมองที่มีต่อตัวงาน ความรู้สึกและมุมมองที่มีต่อองค์กร ความรู้สึกและมุมมองที่มีต่อบุคคลแวดล้อมในการทำงาน ผลสัมภาษณ์มีดังนี้

4.2.1. ความรู้สึกและมุมมองที่มีต่อตัวงาน

ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ชอบงานที่ทำ มีเพียง 4 คนที่ตอบว่าไม่ชอบหรือรู้สึกเฉยๆ กับงาน เมื่อถามถึงความยากง่ายของงานไม่ว่าจะเป็นเรื่องภาษาญี่ปุ่นหรือเรื่องเฉพาะทางที่ต้องแปล ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่จำนวน 10 คน ตอบว่ายากปานกลางถึงยากมาก เพราะต้องพยายามทำความเข้าใจกับเนื้อหางานเฉพาะทางให้ได้ก่อน โดยประเภทงานที่มีเนื้อหาหรือคำศัพท์ที่ยากที่สุดจะเป็นเรื่องเกี่ยวกับกฎหมาย บัญชี และวิศวกรรม ขึ้นอยู่กับแผนกที่ผู้ให้ข้อมูลสังกัดอยู่

เมื่อถามถึงความเครียดและแรงกดดันจากการทำงาน ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่จำนวน 10 คนตอบว่าเครียดปานกลางถึงเครียดมาก สาเหตุของความเครียดมาจากการที่ไม่เข้าใจเนื้อหาของงานที่แปล เมื่อแปลไม่ได้หรือแปลได้ช้าจึงทำให้รู้สึกว่าคุณคนรอบข้างกดดันให้รีบแปล หรือบางครั้งเกิดจากการกดดันตัวเองจึงแปลได้ไม่เป็นธรรมชาติ เช่น ผันแปลเรื่องที่ควรจะพูดทับศัพท์ เป็นต้น

ผู้ให้ข้อมูลจำนวน 4 คน มองว่างานล่ามที่ทำไม่สามารถให้ความก้าวหน้าแก่ตนเองได้ โดย 4 คนนี้มีเนื้อหางานที่ใกล้เคียงกัน มีความรับผิดชอบหลักคือการแปลบทสนทนาและเอกสาร และมีงานธุรการบ้างเล็กน้อยตามคำสั่งของคนญี่ปุ่น สำหรับเหตุผลที่มองว่าไม่ก้าวหน้า มีดังนี้

4.2.1.1. ไม่ก้าวหน้าด้านตำแหน่งเพราะตำแหน่งล่ามถึงได้ปรับเงินเดือน แต่ก็ยังคงเป็นแค่ล่ามเหมือนเดิม

4.2.1.2. ไม่ก้าวหน้าเพราะเป็นบริษัทเล็กๆ ไม่มีช่องทางให้เติบโตได้นอกจากย้ายงาน

4.2.1.3 ไม่ก้าวหน้าเพราะงานซ้ำซากจำเจ ไม่ได้พัฒนาตัวเอง

ในขณะเดียวกัน ผู้ให้ข้อมูลอีก 8 คนที่เหลื่อมมองว่า งานล่ามที่สามารถให้ความก้าวหน้าได้ถ้าหากได้รับผิดชอบงานส่วนอื่นเพิ่มเติมด้วย เช่นงานด้านบริหาร งานวางแผนการผลิต งานธุรการ เพื่อต่อยอดสู่ตำแหน่งหน้าที่ที่สูงขึ้นต่อไป

ตารางที่ 4.1. ความรู้สึกและมุมมองที่มีต่องานที่นำมาใช้ในการสัมภาษณ์

ความรู้สึกและมุมมองที่มีต่องานที่นำมาใช้ในการสัมภาษณ์	จำนวนคน	%
<u>ความชอบในงานที่ทำ</u>		
ชอบ	8	66.7
ไม่ชอบ	2	16.7
เฉยๆ	2	16.7

ตารางที่ 4.1. ความรู้สึกและมุมมองที่มีต่องานที่นำมาใช้ในการสัมภาษณ์ (ต่อ)

ความรู้สึกและมุมมองที่มีต่องานที่นำมาใช้ในการสัมภาษณ์	จำนวนคน	%
<u>ความรู้สึกเกี่ยวกับความยากง่ายของงาน</u>		
ยากมาก	3	25.0
ยากปานกลาง	7	58.3
ไม่ยากหรือยากเล็กน้อย	2	16.7
<u>ความเครียดและแรงกดดันจากการทำงาน</u>		
เครียดมาก	5	41.7
เครียดปานกลาง	5	41.7
ไม่เครียดหรือเครียดเล็กน้อย	2	16.7
<u>โอกาสในการก้าวหน้าจากการทำงาน</u>		
ก้าวหน้าถ้ามีโอกาสได้รับผิดชอบงานอื่นด้วย	8	66.7
ไม่ก้าวหน้า	7	58.3

4.2.2. ความรู้สึกและมุมมองที่มีต่อองค์กร

ผู้ให้ข้อมูลมีความเห็นต่อนโยบายและกฎระเบียบโดยรวมขององค์กรดังนี้

ผู้ให้ข้อมูล 7 คนคิดว่าองค์กรมีนโยบายที่เหมาะสมและยุติธรรมดีแล้วในภาพรวม อาจมีที่ควรปรับปรุงบ้างบางเรื่องแต่ไม่ใช่เรื่องสำคัญ เช่นการปรับลดความเข้มงวดของกฎระเบียบบางอย่าง เป็นต้น

ผู้ให้ข้อมูล 5 คนคิดว่าองค์กรมีนโยบายที่ไม่เหมาะสมและไม่ยุติธรรม โดยส่วนใหญ่จะเกิดกับผู้ที่ทำงานในองค์กรขนาดเล็กถึงขนาดกลาง มีเพียง 1 คนที่มาจากองค์กรขนาดใหญ่ โดยปัญหาที่พบคือการตั้งกฎระเบียบตามใจของผู้บริหารญี่ปุ่นโดยไม่ได้คำนึงถึงความเหมาะสมหรือความสอดคล้องกับกฎหมายแรงงาน และปัญหาเรื่องความไม่ยุติธรรมจากการใช้เส้นสายภายในองค์กร

สำหรับสภาพแวดล้อมทางกายภาพในการทำงาน ผู้ให้ข้อมูลจำนวน 8 คนมองว่าสภาพแวดล้อมภายในสำนักงานหรือในโรงงานที่ทำอยู่มีความเหมาะสม ส่วนอีก 4 คนมองว่าไม่เหมาะสม เช่น ไม่มีการจัดการ 5 ส ห้องทำงานอึดอัด คับแคบ หรือไม่มีฉากกั้นระหว่างโต๊ะทำให้ไม่มีสมาธิในการปฏิบัติงานเนื่องจากเสียงรบกวนจากแผนกข้างเคียง

เมื่อถามถึงความเหมาะสมของหลักเกณฑ์การกำหนดเงินเดือนถาม คำตอบของผู้ให้ข้อมูลแบ่งออกเป็นเหมาะสมและไม่เหมาะสมอย่างละครึ่ง สำหรับผู้ที่ตอบว่าไม่เหมาะสมส่วนหนึ่ง

ให้เหตุผลว่าเป็นเพราะไม่มีมาตรฐานที่ชัดเจนในการกำหนดเงินเดือนล่าม การที่จะได้เงินมากน้อยขึ้นอยู่กับความสามารถในการต่อรองของตัวพนักงานเอง

เมื่อถามถึงความเห็นว่าเงินเดือนที่ได้รับจากงานนี้ยุติธรรมหรือไม่เมื่อเทียบกับสิ่งที่ตนเองได้ทำเพื่อองค์กร ผู้ให้ข้อมูลมีคำตอบ 3 รูปแบบดังนี้

ผู้ให้ข้อมูล 6 คน มองว่าเงินเดือนที่ได้รับยุติธรรมต่อทั้ง 2 ฝ่าย คือทั้งตนเองและนายจ้าง

ผู้ให้ข้อมูล 4 คน มองว่าเงินเดือนที่ได้รับไม่ยุติธรรมต่อตนเองเนื่องจากปริมาณงานมากเกินไปกว่าเงินเดือนที่ได้รับ โดยมีปัญหาจากการกำหนดขอบเขตงานที่ไม่ชัดเจน คือได้รับมอบหมายงานเกินกว่าขอบเขตที่ตกลงกันไว้ตอนสัมภาษณ์งาน และมีบางคนที่ไม่ได้มองว่าปริมาณงานมากเกินไปแต่มองว่าเงินเดือนไม่ยุติธรรมเนื่องจากนำเงินเดือนที่ตนเองได้รับไปเปรียบเทียบกับล่ามคนอื่นหรือบริษัทอื่น

ผู้ให้ข้อมูล 2 คน มองว่าเงินเดือนที่ได้รับไม่ยุติธรรมต่อนายจ้างเนื่องจากตำแหน่งงานล่ามนั้น ถ้าหากไม่ได้มีงานให้แปลจะว่างมาก ประกอบกับล่ามเป็นตำแหน่งที่มีมาตรฐานเงินเดือนในตลาดแรงงานค่อนข้างสูงอยู่แล้ว จึงทำให้รู้สึกเหมือนถูกจ้างให้มานั่งเฉยๆ รอานแปล

ตารางที่ 4.2. ความรู้สึกและมุมมองที่มีต่อองค์กร

ความรู้สึกและมุมมองที่มีต่อองค์กร	จำนวน	%
<u>ความคิดเห็นต่อกฎระเบียบและนโยบายขององค์กรในภาพรวม</u>		
เหมาะสม	7	58.3
ไม่เหมาะสม	5	41.7
<u>สภาพแวดล้อมทางกายภาพในการทำงาน</u>		
สภาพแวดล้อมดี เหมาะสมต่อการทำงาน	8	66.7
สภาพแวดล้อมไม่เหมาะสมต่อการทำงาน	4	33.3
<u>ความเห็นต่อหลักเกณฑ์ที่องค์กรใช้กำหนดเงินเดือนล่าม</u>		
เหมาะสม	6	50.0
ไม่เหมาะสม	6	50.0
<u>ความยุติธรรมเมื่อเปรียบเทียบค่าตอบแทนกับงานที่ทำ</u>		
ยุติธรรมต่อทั้งตนเองและนายจ้าง	5	41.7
ไม่ยุติธรรมต่อตนเอง	5	41.7
ไม่ยุติธรรมต่อนายจ้าง	2	16.7

4.2.3. ความรู้สึกและมุมมองที่มีต่อบุคคลแวดล้อม

ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่จำนวน 8 คนรู้สึกไม่ชอบหัวหน้างานของตนเอง ซึ่งหัวหน้างานของผู้ให้ข้อมูลมีทั้งชาวไทยและชาวญี่ปุ่นปะปนกัน สำหรับเหตุผลที่ไม่ชอบมีหลากหลาย เรียงตามลำดับความถี่ของคำตอบ ดังนี้ (ผู้สัมภาษณ์ทุกรายตอบมากกว่า 1 คำตอบ)

4.2.3.1. มอบหมายงานตามใจตัวเอง โดยไม่ดูความเหมาะสมในด้านปริมาณงานหรือความสามารถของลูกน้อง (8 คะแนน)

4.2.3.2. พฤติกรรมส่วนตัวที่ไม่เหมาะสม ได้แก่ แอบทำงานส่วนตัวในเวลางาน ลูกคนไทย ทำตัวไม่เหมาะสมในเชิงสุภาพ ไม่รักษาคำพูด (6 คะแนน)

4.2.3.3. ปิดความรับผิดชอบในงานที่เป็นหน้าที่ของตนเอง (5 คะแนน)

4.2.3.4. โยนความผิดให้ลูกน้อง (2 คะแนน)

4.2.3.5. สั่งงานไม่ชัดเจน (1 คะแนน)

4.2.3.6. ชอบใส่อารมณ์กับลูกน้องเวลาพูดหรือสั่งงาน (1 คะแนน)

ในขณะที่เดียวกันมีผู้ให้ข้อมูล 3 คนที่รู้สึกชอบหัวหน้างานของตนเอง โดยให้เหตุผลที่คล้ายกันคือ ชอบเพราะหัวหน้ามีวิธีสั่งงานที่ดี ใช้วิธีพูดเหมือนขอความร่วมมือมากกว่าเป็นการชี้แจง สั่ง พูดคุยแบบให้เกียรติลูกน้อง ช่วยเหลือในการทำงานเต็มที่

สำหรับความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ผู้ให้ข้อมูลทุกคนตอบว่ามีความสัมพันธ์โดยรวมในระดับปานกลางถึงระดับดีกับเพื่อนร่วมงาน มีการช่วยเหลือและให้ความร่วมมือในการทำงานตามความเหมาะสม

ตารางที่ 4.3. ความรู้สึกและมุมมองที่มีต่อบุคคลแวดล้อมในการทำงาน

ความรู้สึกและมุมมองที่มีต่อบุคคลแวดล้อมในการทำงาน	จำนวน	%
<u>ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน</u>		
ดี	3	25.0
ไม่ดี	8	66.7
เฉยๆ	1	8.3
<u>ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน</u>		
ดี	8	66.7
ไม่ดี	0	0.0
เฉยๆ	4	33.3

4.2.3. สาเหตุที่ลาออกจากงานดังกล่าว

ผู้วิจัยได้สอบถามเรื่องสาเหตุที่ตัดสินใจลาออกจากงานดังกล่าว โดยใช้คำถามปลายเปิดสามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อพร้อมให้คะแนนความสำคัญของสาเหตุนั้นจากคะแนนเต็ม 100 คะแนน ผลการสัมภาษณ์พบว่า สาเหตุที่ตัดสินใจลาออกแบ่งได้ดังนี้

4.2.3.1. สาเหตุที่อยู่ภายใต้การควบคุมขององค์กร คิดเป็นร้อยละ 86.67 แบ่งออกเป็น

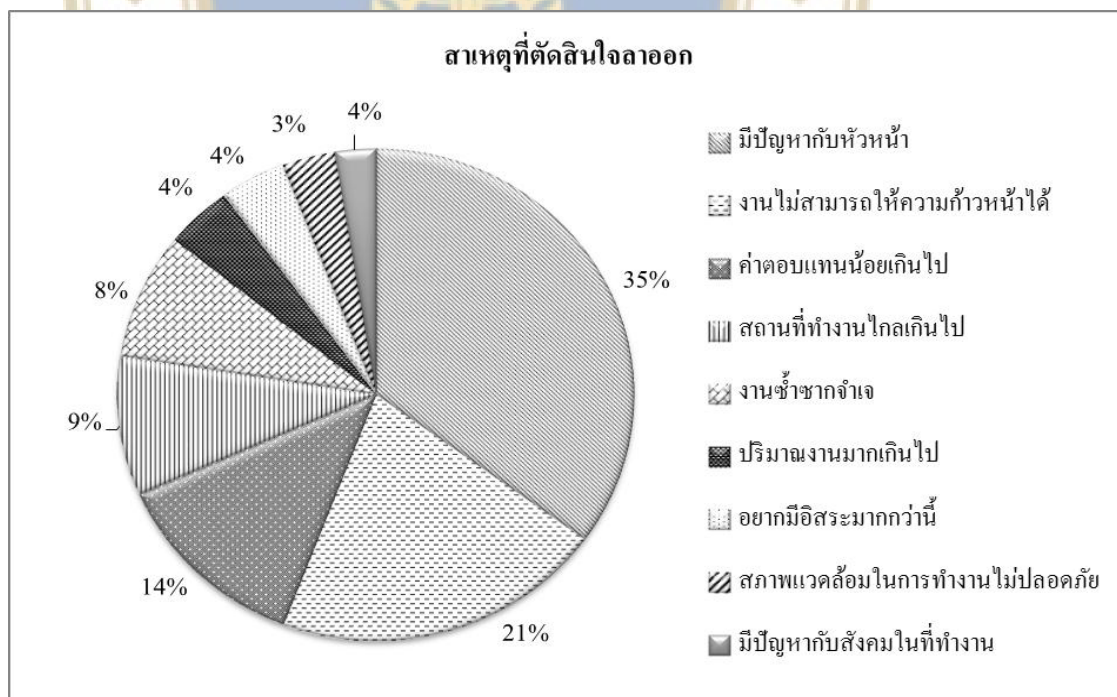
4.2.3.1.1. สาเหตุจากเนื้อหาของงานร้อยละ 33.33

4.2.3.1.2. สาเหตุจากนโยบายองค์กรร้อยละ 15.83

4.2.3.1.3. สาเหตุจากบุคคลแวดล้อมร้อยละ 37.50

4.2.3.2. สาเหตุอื่นๆ ที่ไม่ได้อยู่ภายใต้การควบคุมขององค์กรคิดเป็นร้อยละ 13.33

เมื่อลงลึกในรายละเอียด พบว่าสาเหตุที่ได้คะแนนความสำคัญสูงสุด ได้แก่ การมีปัญหาเกี่ยวกับหัวหน้างาน การทำงานไม่สามารถให้ความก้าวหน้าได้ และการได้รับเงินเดือนน้อยเกินไป ตามลำดับ โดยสาเหตุจากปัญหาเกี่ยวกับหัวหน้างานได้คะแนนสูงกว่า 1 ใน 3



ภาพที่ 4.5. สาเหตุที่ตัดสินใจลาออก

4.2.3. การปรับปรุงขององค์กร

เมื่อสอบถามถึงความคิดเห็นต่อเนื่องมาจากสาเหตุในการตัดสินใจลาออก ว่ามีสาเหตุใดหรือไม่ที่องค์กรสามารถปรับปรุงแก้ไขเพื่อช่วยเหลือในการทำงานให้ดีขึ้นได้ และถ้าปรับปรุงแล้วจะยังตัดสินใจลาออกหรือไม่ ได้ผลการสัมภาษณ์ดังนี้

ผู้ให้ข้อมูลจำนวน 6 คน มองว่าปัญหาที่เกิดขึ้นและทำให้ตนเองตัดสินใจลาออกนั้น เป็นสิ่งที่องค์กรไม่สามารถปรับปรุงแก้ไขหรือช่วยเหลือได้แต่อย่างใด

มีผู้ให้ข้อมูลจำนวน 3 คนที่ให้เหตุผลลาออกบางส่วนว่าเกี่ยวข้องกับสาเหตุส่วนตัว (สาเหตุที่อยู่นอกเหนือการควบคุมขององค์กร) ซึ่งทั้ง 3 คนนี้อยู่ในกลุ่ม 6 คนข้างต้น

ผู้ให้ข้อมูลจำนวน 6 คนที่เหลือ มองว่าปัญหาที่เกิดขึ้นที่ทำให้ตัดสินใจลาออกนั้น เป็นสิ่งที่องค์กรสามารถปรับปรุงแก้ไขได้ และถ้าองค์กรได้ดำเนินการแก้ไขแล้ว มี 2 คนที่คิดว่าจะไม่ลาออก ในขณะที่อีก 4 คนตอบว่ายังไม่แน่ใจว่าจะยังลาออกอยู่หรือไม่ ขึ้นอยู่กับผลความเปลี่ยนแปลงที่ตามมา



ตารางที่ 4.4. มุมมองเกี่ยวกับการปรับปรุงขององค์กร

คำถาม	ผู้ให้ข้อมูล												รวม
	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	
ตัดสินใจลาออกเพราะสาเหตุที่													
อยู่ภายใต้การควบคุมขององค์กร													
สาเหตุจากเนื้อหางาน													
ปริมาณงานมากเกินไป	0.3	0.2											0.5
งานไม่สามารถให้ความก้าวหน้าได้				1.0				0.5	1.0				2.5
งานซ้ำซากจำเจ						1.0							1.0
สาเหตุจากนโยบายขององค์กร													
เงินเดือนน้อยเกินไป		0.1								0.8		0.6	1.5
สภาพแวดล้อมการทำงานไม่ปลอดภัย												0.4	0.4
สาเหตุจากบุคคลแวดล้อม													
มีปัญหาเกี่ยวกับหัวหน้า	0.7		0.3		1.0		1.0			0.2	1.0		4.2
มีปัญหาเกี่ยวกับสังคมในที่ทำงาน			0.3										0.3
ตัดสินใจลาออกเพราะสาเหตุที่													
อยู่นอกการควบคุมขององค์กร													
สถานที่ทำงานไกลเกินไป		0.7	0.4										1.1
อยากมีอิสระมากกว่านี้								0.5					0.5
สาเหตุข้างต้นเป็นสิ่งที่องค์กร													
สามารถปรับปรุงได้หรือไม่													
ปรับปรุงได้	●			●	●				●	●		●	6
ไม่สามารถปรับปรุงได้		●	●			●	●	●			●		6
ถ้าหากปรับปรุงแล้วจะยังลาออกหรือไม่													
ลาออก													0
ไม่ลาออก				●					●				2
ไม่แน่ใจ	●				●					●		●	4

4.3. ความเห็นของผู้ให้สัมภาษณ์เกี่ยวกับแนวทางการแก้ปัญหา

ข้อมูลในส่วนนี้เป็นความเห็นเรื่องการแก้ไขปัญหาการย้ายงานของกลุ่มภาษาญี่ปุ่นและความคาดหวังของผู้ให้ข้อมูล โดยไม่ได้จำกัดขอบเขตเฉพาะงานที่นำมาสัมภาษณ์เท่านั้น แต่รวมไปถึงความเห็นที่มีต่อการทำงานโดยทั่วไปของกลุ่มภาษาญี่ปุ่นด้วย

ผู้ให้ข้อมูลได้ให้ความคิดเห็นที่หลากหลายถึงสิ่งที่องค์กรควรนำไปปรับปรุงเพื่อแก้ปัญหการเปลี่ยนงานของกลุ่ม เมื่อพิจารณาเฉพาะประเด็นที่อยู่ภายใต้การควบคุมขององค์กรพบว่าแบ่งเป็น 7 หัวข้อหลักๆ เรียงตามความถี่ของจำนวนคำตอบในแต่ละหัวข้อจากมากไปน้อยได้ดังนี้

4.3.1. การกำหนดค่าตอบแทนกลุ่มให้เป็นมาตรฐาน (4 คะแนน)

ค่าตอบแทนของกลุ่มในปัจจุบันโดยภาพรวมแล้วไม่มีมาตรฐานที่ชัดเจน ขึ้นอยู่กับการกำหนดโครงสร้างเงินเดือนของแต่ละบริษัทด้วย กรณีที่บริษัทไม่มีโครงสร้างเงินเดือน จำนวนเงินเดือนของกลุ่มจะขึ้นอยู่กับการต่อรองของแต่ละคน มีผู้ให้ข้อมูลบางคนได้รู้ว่าคนอื่นรับเงินเดือนอยู่เท่าไร และเกิดการเปรียบเทียบตามมา เป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้เกิดความรู้สึกไม่ยุติธรรม การปรับปรุงคือองค์กรควรมีการกำหนดค่าตอบแทนที่ชัดเจนกว่านี้แบ่งตามระดับความสามารถทางภาษา หน้าที่ความรับผิดชอบ และความสามารถอื่นๆ ประกอบ

4.3.2. การปรับเปลี่ยนนโยบายบางอย่างในองค์กรให้เหมาะสม (4 คะแนน)

ผู้ให้ข้อมูล 3 คน มองว่าหากองค์กรมีการจัดการนโยบายต่างๆ ให้เป็นมาตรฐานและเหมาะสมจะช่วยลดปัญหาการลาออกของกลุ่มได้ โดยทั้ง 3 คนนี้ทำงานในองค์กรขนาดเล็กถึงขนาดกลาง มีผู้บริหารที่ตัดสินใจสูงสุดเป็นชาวญี่ปุ่นทั้ง 3 แห่ง ปัญหาที่เกิดขึ้นคือผู้ให้ข้อมูลมองว่าผู้บริหารตัดสินใจตามใจตัวเอง โดยไม่รับฟังความคิดเห็นของลูกค้า บางแห่งมีการกำหนดนโยบายที่ขัดกับกฎหมายแรงงาน

ผู้ให้ข้อมูล 1 คนมาจากองค์กรขนาดใหญ่ การทำงานโดยรวมไม่มีปัญหาแต่ลาออกเนื่องจากมีปัญหาเกี่ยวกับกฎระเบียบที่หัวหน้างานนำมาบังคับใช้โดยไม่สอดคล้องกับกฎระเบียบของตัวเอง ดังนั้นการปรับปรุงควรเป็นการกำหนดมาตรฐานของการบังคับใช้กฎระเบียบให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน

4.3.3. การสร้างแรงจูงใจเรื่องความก้าวหน้าในสายอาชีพ (4 คะแนน)

เนื่องจากกลุ่มเป็นอาชีพที่ไม่มีความชัดเจนเรื่องความก้าวหน้าในสายอาชีพ คำว่าก้าวหน้าสำหรับตำแหน่งกลุ่มจึงมักจะหมายถึงความก้าวหน้าเฉพาะเรื่องเงินเดือนที่เพิ่มขึ้น

ผู้ให้ข้อมูล 3 คนมีความคาดหวังที่จะเปลี่ยนสายงานจากงานล่ามไปทำงานประเภทอื่นที่ไม่ใช่ล่ามแต่ได้ใช้ภาษาญี่ปุ่นและสามารถต่อ ยอดความก้าวหน้าในสายอาชีพได้

4.3.4. การกำหนดขอบเขตงานให้ชัดเจน (3 คะแนน)

ผู้ให้ข้อมูลทั้ง 3 คนที่เสนอการปรับปรุงในหัวข้อนี้ พบปัญหาเรื่องขอบเขตงานที่ไม่ชัดเจนคือไม่ตรงกับที่ตกลงกันไว้ในตอนแรก เช่น หัวหน้างานรับงานมาจากแผนกอื่นแล้วมอบหมายให้ทำที่อยู่นอกเหนือหน้าที่ของตนเองแต่ก็จำเป็นต้องทำ หรือผู้ให้ข้อมูลรายหนึ่งถูกว่าจ้างให้เป็นล่ามประจำแผนกธุรการแต่เมื่อปฏิบัติงานจริงกลับต้องเดินทางไปเป็นล่ามในโรงงานนอกสถานที่ช่วงกลางคืนด้วย

4.3.5. การปรับเปลี่ยนวิธีประเมินผลให้เหมาะสม (2 คะแนน)

ผู้ให้ข้อมูล 1 คนมองว่าล่ามมักจะมีแผนกที่ต้องสังกัด และหัวหน้าของแผนกที่สังกัดอยู่คือคนที่ประเมินผลงานล่าม ไม่ว่าจะหัวหน้าจะเป็นชาวไทยหรือญี่ปุ่น ส่วนมากแล้วหัวหน้างานของล่ามจะไม่ใช้คนที่เคยทำงานล่ามมาก่อน ดังนั้นการประเมินผลให้กับล่ามก็จะใช้หลักเกณฑ์การประเมินแบบเดียวกับที่ใช้ประเมินพนักงานคนอื่นๆ ในแผนก ซึ่งผู้ให้ข้อมูลมองว่าไม่ยุติธรรมสำหรับล่ามเพราะล่ามเป็นวิชาชีพเฉพาะทาง

ผู้ให้ข้อมูล 1 คนทำงานอยู่ในองค์กรที่ประเมินผลให้ล่ามได้คะแนนต่ำตลอดเพราะไม่ต้องการให้ล่ามได้รับการปรับเงินเดือนขึ้นเนื่องจากเงินเดือนสูงอยู่แล้ว

4.3.6. การอบรมเนื้อหาของงานเฉพาะทาง (2 คะแนน)

ความเข้าใจในเนื้อหาของงานมีผลอย่างมากต่อประสิทธิภาพการทำงาน of ล่าม ถ้าหากล่ามมีความเข้าใจอย่างลึกซึ้งในงานที่แปลจะช่วยให้แปลได้ราบรื่นและช่วยลดแรงกดดันในการทำงานได้อย่างมาก

4.3.7. การกำหนดปริมาณงานให้เหมาะสม (1 คะแนน)

ผู้ให้ข้อมูลรายหนึ่งทำงานในองค์กรที่จัดให้ล่ามอยู่ในแผนกล่ามส่วนกลาง พบปัญหาคือเวลาต้องการให้แปลงาน ล่ามที่แปลเก่งมักจะถูกเรียกให้ไปแปลอยู่เสมอ ทำให้งานหนักกว่าล่ามคนอื่นซึ่งแปลได้ไม่เก่งเท่า แต่กลับได้ค่าตอบแทนเท่ากัน

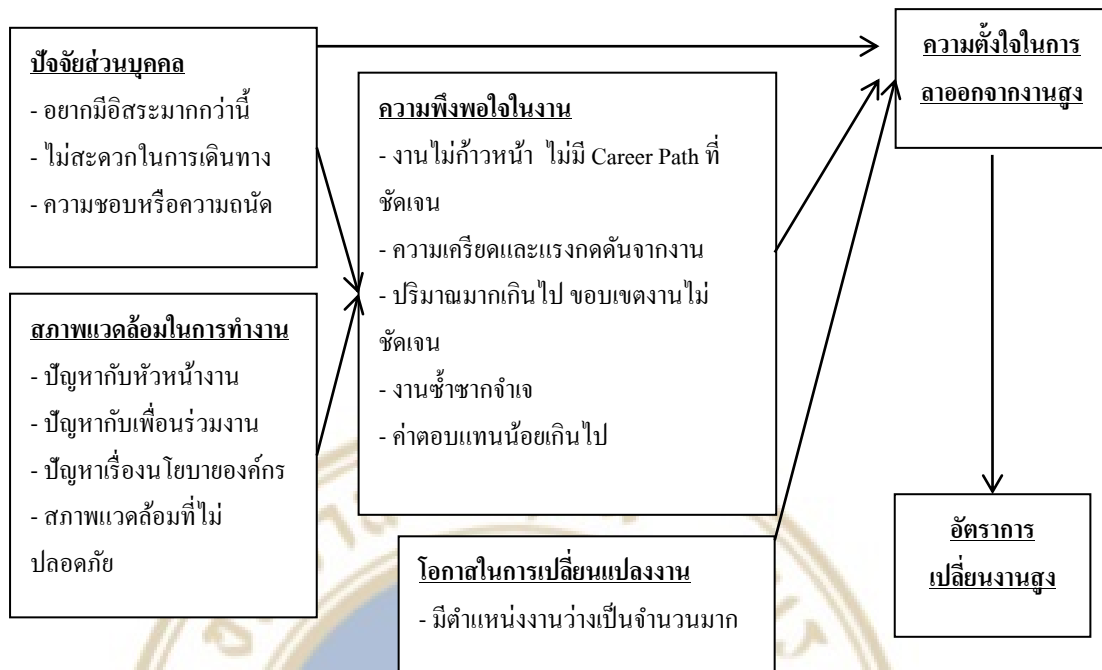
บทที่ 5 อภิปรายผล

5.1. สาเหตุในการตัดสินใจเปลี่ยนงานของล่ามภาษาญี่ปุ่นคืออะไร

สาเหตุกว่าร้อยละ 70 ของการตัดสินใจลาออกเกิดจากสาเหตุที่อยู่ภายใต้การควบคุมขององค์กรทั้งสิ้น ได้แก่ สาเหตุจากหัวหน้างาน (ร้อยละ 35) ความไม่ก้าวหน้า (ร้อยละ 21) และเงินเดือนที่น้อยเกินไป (ร้อยละ 14) ตามลำดับ ส่วนอีกร้อยละ 30 ที่เหลือเป็นสาเหตุอื่นๆ ทั้งที่อยู่นอกระบบการควบคุมและภายในการควบคุมขององค์กรตามที่ได้กล่าวไปในบทที่ 4

เมื่อถามถึงสภาพตลาดการจ้างงานล่ามซึ่งมีตำแหน่งงานว่างอยู่จำนวนมาก มีผู้ให้ข้อมูลถึง 9 คนที่ตอบว่าสภาพตลาดการจ้างงานมีผลต่อการตัดสินใจลาออกของตนเอง ดังนั้นสรุปได้ว่าสภาพตลาดการจ้างงานมีส่วนเกี่ยวข้องในทางอ้อมคือเป็นปัจจัยที่ช่วยเร่งการตัดสินใจลาออกทำให้เกิดปัญหาเรื่องล่ามเปลี่ยนงานบ่อยตามมา

หากนำข้อมูลสาเหตุการตัดสินใจลาออกที่ได้จากการสัมภาษณ์มาจัดแบ่งกลุ่มโดยอ้างอิงจากแบบจำลองกระบวนการในการลาออกของเอริกและคณะ (2001) ซึ่งได้แบ่งที่มาของการเกิดความตั้งใจในการลาออกเป็น 4 กลุ่มใหญ่ๆ ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความพึงพอใจในงาน และโอกาสในการเปลี่ยนแปลงงานแล้ว จะพบว่าข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์นั้นสอดคล้องกับสาเหตุของความตั้งใจในการลาออกตามแบบจำลองที่เอริกได้เสนอไว้ นอกจากนี้ผลการสัมภาษณ์ยังสนับสนุนแบบจำลองของเอริก กล่าวคือ การตัดสินใจลาออกจากงานของผู้ให้สัมภาษณ์ ล้วนมีสาเหตุหลักมาจากความพึงพอใจในงานทั้งสิ้น โดยมีปัจจัยเรื่องตำแหน่งงานว่างเป็นปัจจัยสนับสนุนการตัดสินใจ ส่งผลให้เกิดผลลัพธ์ตามแบบจำลองที่เสนอไว้คือเกิดปัญหาล่ามภาษาญี่ปุ่นเปลี่ยนงานบ่อยตามมาในที่สุด



ภาพที่ 5.1. สาเหตุการตัดสินใจเปลี่ยนงานของล่ามภาษาญี่ปุ่นอิงตามแบบจำลองของเอริกและคณะ

5.2. แนวทางการแก้ไขปัญหาการเปลี่ยนงานของล่ามภาษาญี่ปุ่นควรเป็นอย่างไร

แนวทางการแก้ไขแบ่งออกเป็น 6 ขั้นตอน ดังนี้

5.2.1. กำหนดรูปแบบการจัดสรรบุคลากรล่ามให้ชัดเจนและเหมาะสมกับความต้องการขององค์กร

5.2.2. กำหนดค่าตอบแทนที่มีมาตรฐานและยืดหยุ่น

5.2.3. กำหนดวิธีประเมินผลงานล่ามและอัตราการปรับเงินเดือนให้เหมาะสม

5.2.4. จัดอบรมความรู้ในงานที่ต้องแปล

5.2.5. จัดวางเส้นทางก้าวหน้าในอาชีพที่ชัดเจนสำหรับตำแหน่งล่าม

5.2.6. จัดทำ Employee Survey

แนวทางการแก้ปัญหาควรเริ่มต้นจากการทำความเข้าใจต่อลักษณะของงานล่ามภายในองค์กรเสียก่อนเนื่องจากแต่ละองค์กรมีวิธีการจัดสรรล่ามไม่เหมือนกัน บางองค์กรกำหนดให้ล่ามอยู่ในแผนกล่ามส่วนกลางเพื่อทำหน้าที่แปลภาษาเพียงอย่างเดียว บางองค์กรจัดให้ล่ามสังกัดอยู่ตามแผนกที่มีชาวญี่ปุ่นทำหน้าที่แปลภาษาและงานอื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย และบางองค์กรใช้

วิธีรับพนักงานที่พูดภาษาญี่ปุ่นได้มาปฏิบัติงานอื่นควบคู่กับงานล่าม ดังนั้น ลักษณะงาน ความคาดหวัง ความก้าวหน้า และปัญหาที่ล่ามแต่ละคนต้องพบเจอจึงไม่เหมือนกัน

ความเข้าใจในรูปแบบของการจัดสรรล่ามภายในองค์กรเป็นสิ่งที่สำคัญเพราะจะมีผลต่อขอบเขตงานของล่าม ความคาดหวังที่มีต่อล่าม และการกำหนดค่าตอบแทนของตำแหน่งล่ามอีกด้วย จากข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์พบปัญหาเรื่องขอบเขตงานที่ไม่ชัดเจน เกิดปัญหาล่ามทำงานเกินหน้าที่หรือต้องรับภาระงานที่นอกเหนือจากที่ตกลงกันไว้ ดังนั้นถ้าหากองค์กรมีรูปแบบการจัดสรรบุคลากรล่ามที่ชัดเจนแล้วก็จะสามารถกำหนดขอบเขตงานได้ชัดเจนมากขึ้นตาม ทั้งนี้หัวหน้างานต้องกำหนดขอบเขตงานของล่ามให้สอดคล้องกับรูปแบบการจัดสรรล่ามขององค์กรด้วย และล่ามควรได้รับทราบขอบเขตงานของตนเองตามความเป็นจริงในขั้นตอนการสัมภาษณ์งานด้วย เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกันและเลี่ยงปัญหาการลาออกเนื่องจากปริมาณงานมากเกินไป

รูปแบบการจัดสรรล่ามยังมีผลต่อการกำหนดค่าตอบแทนที่เหมาะสม โดยในปัจจุบันระดับค่าตอบแทนล่ามในแต่ละองค์กรมีความแตกต่างกันค่อนข้างมากถึงแม้จะนำระดับความสามารถภาษาญี่ปุ่นมาใช้กำหนดค่าตอบแทนบางส่วนก็ตาม ในขณะที่บางองค์กรไม่ได้มีเกณฑ์การกำหนดค่าตอบแทนของล่ามที่ชัดเจนทำให้ค่าตอบแทนที่ล่ามได้รับขึ้นอยู่กับความสามารถในการต่อรองของพนักงาน จึงเกิดปัญหาเรื่องไม่พอใจในค่าตอบแทนหรือเกิดการเปรียบเทียบเงินเดือนตามมา

องค์กรควรกำหนดหลักเกณฑ์ค่าตอบแทนล่ามให้ชัดเจนเพื่อไม่ให้เกิดปัญหาล่ามได้ค่าตอบแทนน้อยเกินไปหรือมากเกินไป และในขณะเดียวกันหลักเกณฑ์นี้ต้องยืดหยุ่นมากพอที่จะสามารถปรับให้ตัวเลขเหมาะสมกับคุณสมบัติที่แตกต่างกันในแต่ละงานได้ หากล่ามได้รับค่าตอบแทนน้อยเกินไปล่ามจะมีแนวโน้มที่มีอายุงานสั้น เนื่องจากรับงานเพื่อให้ได้ประสบการณ์ในระยะหนึ่ง หลังจากนั้นจะหางานใหม่เพราะในตลาดการจ้างงานมีตำแหน่งงานว่างอยู่จำนวนมาก ในขณะเดียวกันถ้าหากล่ามได้เงินเดือนมากเกินไป จะเกิดเป็นภาระค่าใช้จ่ายขององค์กรและยังอาจเกิดความไม่พอใจภายในพนักงานล่ามด้วยกันเนื่องจากเกิดการเปรียบเทียบเงินเดือนระหว่างกัน

การปรับปรุงวิธีการประเมินผลงานซึ่งเป็นอีกหนึ่งความคิดเห็นที่ได้รับจากการสัมภาษณ์ โดยปกติแล้วคนที่ประเมินผลงานประจำปีให้กับตำแหน่งล่ามมักเป็นหัวหน้างานคนไทยหรือคนญี่ปุ่นที่อยู่ในแผนกที่ล่ามสังกัดอยู่ ซึ่งหัวหน้างานส่วนมากไม่เคยทำงานในตำแหน่งล่ามมาก่อน (ยกเว้นหัวหน้างานในองค์กรที่มีแผนกล่ามส่วนกลาง) จึงใช้หลักเกณฑ์การประเมินผลแบบเดียวกันกับการประเมินผลงานพนักงานในตำแหน่งอื่น ทั้งๆ ที่บทบาทและความยากในการทำงานของล่ามต่างจากตำแหน่งอื่นโดยสิ้นเชิง ทำให้บางครั้งล่ามรู้สึกว่าได้รับการประเมินที่ไม่ยุติธรรม

ผู้ให้ข้อมูลรายหนึ่งได้ข้อมูลว่าในองค์กรของตนจะเป็นที่รู้กันว่าค่ามจะได้คะแนนประเมินต่ำเสมอเนื่องจากผู้บริหารกลัวว่าถ้าค่ามได้คะแนนประเมินสูง จะทำให้เงินเดือนของค่ามซึ่งสูงอยู่แล้วถูกปรับให้สูงขึ้นไปอีก เป็นข้อมูลหนึ่งที่สะท้อนถึงการประเมินผลงานค่ามอย่างไม่มีประสิทธิภาพ เพื่อแก้ปัญหาที่องค์กรควรกำหนดความคาดหวังที่มีต่อค่ามให้ชัดเจน โดยความคาดหวังนี้ต้องสอดคล้องกับรูปแบบการจัดสรรค่ามภายในองค์กรนั้นๆ ด้วย เช่น ถ้าเป็นค่ามที่ทำหน้าที่แปลภาษาอย่างเดียว ความคาดหวังในเรื่องทักษะการสื่อสารน่าจะสำคัญเป็นอันดับต้นๆ ในขณะที่องค์กรที่จัดให้ค่ามทำงานอื่นควบคู่กับงานค่ามจะมีความคาดหวังเรื่องทักษะในการทำงานโดยรวมมากกว่าหรือพอๆ กันกับทักษะการสื่อสารภาษาญี่ปุ่น เป็นต้น

ผลของการประเมินควรสะท้อนออกมาในรูปแบบของการปรับเงินเดือนที่เหมาะสมเช่นกัน หากค่าตอบแทนหยุดนิ่งหรือปรับขึ้นในอัตราที่ต่ำมากเมื่อเทียบกับความสามารถหรือผลงานของค่าม ย่อมมีแนวโน้มที่จะเปลี่ยนงานไปองค์กรอื่นเนื่องจากมีตลาดการจ้างงานเป็นปัจจัยเร่งการตัดสินใจอยู่แล้ว

งานค่ามเป็นงานที่มีลักษณะงานและบทบาทที่แตกต่างจากตำแหน่งงานอื่นค่อนข้างมาก ลักษณะงานที่แตกต่างหมายถึงการที่ค่ามไม่ใช่ผู้ปฏิบัติงานจริง แต่ต้องเข้าไปมีส่วนร่วมในการพูดคุยเชิงลึกเกี่ยวกับงานนั้นๆ ส่วนบทบาทที่แตกต่างหมายถึงค่ามส่วนมากจะอยู่ในบทบาทของผู้ถ่ายทอดภาษาเท่านั้น การแสดงความเห็นต่อหัวข้อที่พูดคุยกันอาจถูกมองว่าเป็นการก้าวล่วงงานของบุคคลอื่น ความแตกต่างดังกล่าวทำให้เกิดความเครียดและแรงกดดันจากการทำงาน เนื่องจากต้องแปลในสิ่งที่ตนเองไม่ได้เชี่ยวชาญ การซักถามระหว่างแปลก็ยิ่งทำให้เกิดความกดดันด้านเวลาจากกรอบข้างที่ตรงการให้ค่ามแปลได้เร็วเพื่อไม่ให้เสียเวลา

การจัดอบรมเนื้อหาการทำงานของส่วนงานที่เกี่ยวข้องให้กับค่ามสามารถช่วยลดปัญหาเรื่องความเครียดและความกดดันจากการทำงานได้ในระดับหนึ่ง อีกทั้งยังช่วยส่งเสริมประสิทธิภาพในการทำงานภายในองค์กรได้มาก รูปแบบการอบรมที่เหมาะสมควรเป็นการให้ค่ามได้เห็นการทำงานจริง หรือได้ทดลองปฏิบัติงานจริง เพื่อช่วยเสริมความเข้าใจในงานที่ต้องแปล

อีกปัจจัยหนึ่งที่เป็นสิ่งสำคัญในการแก้ไขปัญหาการเปลี่ยนงานคือองค์กรต้องเส้นทางก้าวหน้าในสายอาชีพของค่ามให้ชัดเจน เพื่อทำให้ค่ามสามารถทราบได้ว่าตำแหน่งงานที่ตนเองกำลังทำอยู่นั้นสามารถก้าวหน้าไปในเส้นทางไหนได้อย่างไรบ้าง และเป็นงานที่ตรงกับเป้าหมายในอนาคตที่วางไว้หรือไม่ อย่างที่กล่าวไปข้างต้นคือตำแหน่งงานค่ามเป็นตำแหน่งงานมีบทบาทแตกต่างกับตำแหน่งงานอื่นๆ ความชัดเจนเรื่องความก้าวหน้าจึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้ค่ามตัดสินใจทำงานต่อไปหรือเปลี่ยนงานใหม่ และในขณะเดียวกันก็เป็นสิ่งที่มีผลต่อรูปแบบการจัดสรรบุคลากรค่ามของแต่ละองค์กรด้วย

จากผลการวิจัยบทที่ 4 จะพบว่าแนวโน้มการเปลี่ยนงานของล่ามส่วนใหญ่คือการเปลี่ยนจากการทำงานล่ามไปเป็นการทำงานอย่างอื่นที่ได้ใช้ภาษาญี่ปุ่น หรือการทำงานล่ามควบคู่กับตำแหน่งงานอื่นแทน แสดงให้เห็นว่าล่ามต้องการความก้าวหน้าในสายอาชีพเช่นเดียวกับพนักงานในตำแหน่งอื่นๆ ดังนั้นความชัดเจนเรื่องความก้าวหน้าในอนาคตเป็นสิ่งที่สำคัญมาก มีผู้ให้ข้อมูลหลายรายที่คิดว่าตนเองจะก้าวหน้าในอาชีพการงานได้ด้วยการลาออกไปอยู่บริษัทใหม่เท่านั้น โดยสาเหตุที่ทำให้คิดเช่นนั้นแตกต่างไปตามองค์กร บางคนคิดว่างานในองค์กรปัจจุบันไม่ก้าวหน้าเพราะดูจากตัวอย่างของล่ามรุ่นพี่ที่ไม่มีใครเคยได้รับการเลื่อนตำแหน่งหรือได้ย้ายสายงานเลย หรือบางคนดูจากโครงสร้างองค์กรที่ไม่ชัดเจนทำให้คิดว่าเป็นไปได้ยากที่จะก้าวหน้าในองค์กรนั้น เป็นต้น

สาเหตุหนึ่งที่ทำให้ล่ามคิดว่างานล่ามที่ทำอยู่ไม่สามารถก้าวหน้าได้อาจเป็นเพราะโดยธรรมชาติของงานล่ามเป็นงานที่สร้างแรงจูงใจได้ยาก หากพิจารณาตามโมเดลของ Hackman & Oldham (1976) จากบทที่ 2 งานที่จะทำให้พนักงานเกิดแรงจูงใจในการทำงานได้ต้องมีลักษณะ 3 อย่างประกอบกันคือ เป็นงานที่ใช้ทักษะหลากหลาย (Skill variety) มีผลงานที่เป็นชิ้นเป็นอัน (Task identity) และเป็นงานที่ส่งผลกระทบต่อคนอื่น (Task significance) ซึ่งงานล่ามยังขาดลักษณะ 2 ประการแรก คือขาด Skill variety เนื่องจากทักษะที่ล่ามได้ใช้คือทักษะในการแปล อาจมีบ้างที่ต้องเรียนรู้เนื้อหางานอื่นๆ ประกอบแต่ก็เป็นเพียงการใช้เพื่อประกอบการแปลให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นเท่านั้น ส่วนลักษณะด้าน Task identity ที่ขาดไปเป็นเพราะล่ามส่วนมากจะอยู่ในฝ่ายสนับสนุนการทำงานของบุคคลอื่น จึงเป็นไปได้อย่างยากที่จะมีผลงานเป็นชิ้นเป็นอันเหมือนตำแหน่งงานอื่น ดังนั้นหากองค์กรมีความตั้งใจที่จะแก้ปัญหาการเปลี่ยนงานก็ควรพิจารณาไปถึงลักษณะของหน้าที่ความรับผิดชอบที่จะมอบหมายให้กับล่ามด้วย

การปรับปรุงทั้ง 5 หัวข้อข้างต้น ผู้วิจัยมองว่าเป็นหัวข้อที่องค์กรสามารถดำเนินการได้ไม่ยากเกินไปนัก เพราะเป็นสิ่งที่อยู่ภายใต้การควบคุมขององค์กร เหลือเพียงแต่ปัญหาเรื่องบุคคลแวดล้อมในการทำงานที่เป็นเรื่องที่ควบคุมได้เพียงบางส่วน

จากผลการวิจัยเพื่อตอบคำถามงานวิจัยข้อ 1 จะพบว่าปัญหาใหญ่ที่สุดคือเรื่องหัวหน้างาน มีทั้งปัญหาที่เกี่ยวกับการบริหารจัดการที่ไม่มีประสิทธิภาพ และปัญหาเรื่องนิสัยส่วนตัวของหัวหน้างาน โดยเฉพาะอย่างหลังเป็นปัญหาที่แก้ยากเนื่องจากเป็นเรื่องส่วนบุคคล อย่างไรก็ตามองค์กรควรมีช่องทางให้ล่ามรวมทั้งพนักงานทั่วไปสามารถแสดงความคิดเห็นต่อองค์กรและหัวหน้างานได้ ผู้วิจัยเสนอการจัดสำรวจความคิดเห็นพนักงานประจำปี เพื่อให้พนักงานได้ประเมินความพึงพอใจที่มีต่อบริษัท โดยหัวข้อที่จัดสำรวจควรมีเรื่องความคิดเห็นต่อหัวหน้างานรวมอยู่ด้วยและควรเป็นการสำรวจโดยไม่เปิดเผยตัวตนของผู้ให้ข้อมูล ด้วยวิธีนี้จะช่วยให้องค์กร

สามารถทราบถึงความคิดเห็นหรือความไม่พอใจใดๆ ที่พนักงานมีต่อหัวหน้างานเพื่อนำข้อมูลมาใช้ปรับปรุงแก้ไขต่อไป

5.3. สรุปผลการวิจัย

สาเหตุของการตัดสินใจเปลี่ยนงานของกลุ่มภาษาญี่ปุ่นส่วนใหญ่เกิดจากการมีปัญหาเกี่ยวกับหัวหน้างาน และความพึงพอใจในงานต่ำเนื่องจากงานไม่ก้าวหน้าและมีค่าตอบแทนน้อยเกินไป รวมทั้งการที่ตลาดการจ้างงานมีตำแหน่งงานว่างจำนวนมากนับเป็นปัจจัยที่สนับสนุนให้กลุ่มตัดสินใจเปลี่ยนงานได้เร็วขึ้น

แนวทางในการแก้ไขคือองค์กรควรกำหนดการจัดสรรบุคลากรกลุ่มให้ชัดเจนและเหมาะสม รวมทั้งกำหนดหลักเกณฑ์ต่างๆ เช่น ค่าตอบแทน การประเมินผล การฝึกอบรม การจัดวางเส้นทางก้าวหน้าในอาชีพให้เหมาะกับตำแหน่งงานกลุ่มมากขึ้น เนื่องจากองค์กรส่วนใหญ่มักใช้หลักเกณฑ์ข้างต้นเป็นมาตรฐานเดียวกัน ในขณะที่ตำแหน่งกลุ่มมีเนื้อหางานและเส้นทางก้าวหน้าในอาชีพที่ต่างจากตำแหน่งงานอื่นค่อนข้างมาก

ในมุมมองของกลุ่มภาษาญี่ปุ่นเองควรวางแผนเส้นทางก้าวหน้าในอาชีพของตนเองไว้ให้ชัดเจนเพื่อใช้เป็นหลักเกณฑ์ในการตัดสินใจเลือกงานที่เหมาะสมกับความคาดหวังของตนเองและเป็นการหลีกเลี่ยงปัญหาเรื่องงานไม่ก้าวหน้า นอกจากนี้ กลุ่มควรผลักดันให้ตนเองได้มีโอกาสทำความเข้าใจในเนื้อหาของงานให้ได้มากที่สุดเพื่อลดปัญหาการแปลไม่ได้

5.4. ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยขึ้นไป

5.4.1. ควรศึกษาเรื่องหลักเกณฑ์การกำหนดค่าตอบแทนที่เหมาะสมสำหรับตำแหน่งงานกลุ่มภาษาญี่ปุ่น เช่น ควรใช้คุณสมบัติใดในการพิจารณาบ้าง หรือองค์กรจำเป็นต้องทดสอบความสามารถกลุ่มเพิ่มเติมจากการสอบวัดระดับความรู้ภาษาญี่ปุ่นประจำปีเพื่อใช้ในการกำหนดค่าตอบแทนหรือไม่

5.4.1. สำหรับองค์กรที่ต้องการแก้ปัญหาการลาออกของกลุ่มควรศึกษาถึงแนวทางการจัดเส้นทางก้าวหน้าในอาชีพสำหรับกลุ่มให้เหมาะสมโครงสร้างองค์กรนั้นๆ

บรรณานุกรม

- คณะสำรวจเศรษฐกิจ หอการค้าญี่ปุ่น-กรุงเทพ. 2558. การสำรวจแนวโน้มทางเศรษฐกิจของบริษัท
ร่วมทุนญี่ปุ่นในประเทศไทยประจำปีหลัง พ.ศ. 2557. หอการค้าญี่ปุ่น-กรุงเทพ.
- จิรพันธ์ ตันมณี. 2555. การชำระรักษาพนักงาน บริษัท ดาสโก้ จำกัด. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต.
- นิรันดร์ คำรงค์ชัย. 2554. ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณสมบัติของผู้จบการศึกษาด้านญี่ปุ่น
ศึกษาในประเทศไทย. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- เบญญา ยอดดำเนิน-แอ็ดดิทจ์ และกาญจนา ตั้งชลทิพย์. 2552. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ: การ
จัดการข้อมูล การตีความและการหาความหมาย. สถาบันวิจัยประชากรและสังคม,
มหาวิทยาลัยมหิดล.
- มณีวรรณ นัทรอุทัย. 2554. แนวคิดและหลักการบริหารคนเพื่อผลงาน (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ : วี.
เจ.พรินต์ติ้ง.
- วันเพ็ญ เพ็ชรรัตน์ และคณะ. 2556. การชำระรักษาและการคงอยู่ของคนเก่งในนิคมอุตสาหกรรม
แห่งหนึ่ง จังหวัดชลบุรี. วารสาร WMS Journal of Management, 59-70.
- สำนักความร่วมมือการลงทุนระหว่างประเทศ คณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน. 2558. สถิติการ
ลงทุนระหว่างประเทศ มกราคม-ธันวาคม 2557.
- อมรรัตน์ สว่างอารมณ์. 2549. ปัจจัยส่วนบุคคล สภาพแวดล้อมในการทำงาน และความพึงพอใจใน
งานกับความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานฝ่ายผลิต กรณีศึกษาโรงงานผลิตขนม
ปังตัวอย่าง. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, ภาควิชามนุษยศาสตร์, สถาบัน
เทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- อัศวรัตน์ พูลกระจำง. 2552. ปัจจัยกระทบต่อผลการปฏิบัติงานและความตั้งใจลาออกของพนักงาน
บริษัท ไทยเม็ททอล จำกัด. คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล
ธัญบุรี.
- Adams, John S. 1963. Toward an Understanding of Inequity. Journal of Abnormal and, Social
Psychology, 67(5), 422-436.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- Eric G.L., et al. 2001. The Impact of Job Satisfaction on Turnover Intent: A Test of a Structured Measurement Model Using a National Sample of Workers. *The Social Science Journal*, 38 : 233-250
- Hackman, J. Richard; Oldham, Greg R. 1976. "Motivation Through the Design of Work: Test of a Theory". *Organizational Behavior and Human Performance*
- Herzberg, Frederick. 1964. "The Motivation-Hygiene Concept and Problems of Manpower". *Personnel Administrator*, 27: 3-7.
- Steers. 1997, "Antecedents and Outcomes of Organizational Commitment". *Administrative Science Quarterly*. 22: 46-56.
- Workforce Planning for Wisconsin State Government. 2005. Employee retention, retrieved from https://en.wikipedia.org/wiki/Retention_Management.




ปัญหาการย้ายงานและการลาออกของล่ามภาษาญี่ปุ่น

การสัมภาษณ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาหาสาเหตุในการเปลี่ยนงานหรือลาออกของล่ามภาษาญี่ปุ่น รวมทั้งแนวทางการแก้ไข

ผลงานวิจัยนี้จะไม่มีการเปิดเผยชื่อของผู้ให้สัมภาษณ์หรือชื่อบริษัทแต่อย่างใด

รายการคำถามสัมภาษณ์

1. ข้อมูลส่วนบุคคล
 - 1.1. ชื่อ
 - 1.2. อายุ
 - 1.3. เพศ
 - 1.4. การศึกษา (ชื่อสถาบันและภาควิชาที่ท่านได้ศึกษาภาษาญี่ปุ่น)
2. ความสามารถทางภาษาญี่ปุ่นของท่านอยู่ในระดับใด (N1-N5)
3. สถานที่ทำงานปัจจุบัน ชื่อบริษัทหรือประเภทของธุรกิจของบริษัทที่ท่านทำงานอยู่
4. ความรู้สึกส่วนตัวและความรู้สึกเกี่ยวกับการทำงานล่ามภาษาญี่ปุ่น โดยทั่วไป
 - 4.1. งานที่เกี่ยวกับการสื่อสารภาษาญี่ปุ่นมีหลากหลาย ทำไมจึงเลือกทำงานล่ามภาษาญี่ปุ่น

- 4.2. ท่านคิดว่างานล่ามภาษาญี่ปุ่นเหมาะกับตนเองหรือไม่ เพราะเหตุใด
 - 4.3. ท่านคิดว่างานล่ามภาษาญี่ปุ่นเป็นงานที่น่าสนใจและมีคุณค่าที่จะทำหรือไม่ เพราะเหตุใด
 - 4.4. ท่านวางแผนการทำงานในอนาคตไว้อย่างไร
 - 4.5. ในระยะ 5 ปียังคงคิดว่าจะทำงานล่ามต่อไปหรือไม่ เพราะเหตุใด
 5. ประวัติการทำงานในตำแหน่งงานล่ามภาษาญี่ปุ่น
 - 5.1. จำนวนงานที่เปลี่ยน
 - 5.2. อายุงานแต่ละที่
 6. รายละเอียดเกี่ยวกับประสบการณ์ทำงานแต่ละที่ (สามารถเลือกมาแค่ 1 งานจากข้อ 5 โดยเลือกงานที่ท่านคิดว่าเกี่ยวข้องมากที่สุด)
 - 6.1. ชื่อบริษัทและประเภทธุรกิจ
 - 6.2. ชื่อตำแหน่งงาน ชื่อแผนกที่สังกัด และหน้าที่ความรับผิดชอบของงาน
- 

6.3. ความรู้สึกและมุมมองที่มีต่อตัวงาน

6.3.1. ความรู้สึกที่มีต่องานนี้โดยรวมรู้สึกอย่างไร ชอบ ไม่ชอบ เพราะอะไร

6.3.2. คิดว่างานนี้เป็นงานที่มีคุณค่าที่จะทำหรือไม่ เพราะเหตุใด

6.3.3. ความยากง่ายของงานในเชิงภาษาเป็นอย่างไร

6.3.4. ความยากง่ายของงานในเชิงทักษะเฉพาะทางเป็นอย่างไร

6.3.5. ความเครียดและแรงกดดันจากการทำงานมีหรือไม่ มากน้อยอย่างไร

6.3.6. ท่านคิดว่างานนี้สามารถให้ความก้าวหน้าแก่ท่านได้หรือไม่ เพราะอะไร

6.3.7. ความรู้สึกหรือความคิดเห็นอื่นๆ (ถ้ามี)

6.4. ความรู้สึกและมุมมองที่มีต่อองค์กร

6.4.1. คิดว่านโยบาย กฎระเบียบต่างๆ ขององค์กรยุติธรรมและเหมาะสมดีแล้วหรือไม่
อย่างไร

6.4.2. การจัดการสภาพแวดล้อมในการทำงานเหมาะสมหรือไม่ อย่างไร (ตัวอย่างเช่น กลิ่นเหม็นในโรงงานผลิตสารเคมี หรือสภาพออฟฟิศที่คับแคบเกินไป)

6.4.3. โครงสร้างเงินเดือน โบนัส สวัสดิการต่างๆ ของตำแหน่งงานล่ำม เหมาะสมหรือไม่ อย่างไร

6.4.4. องค์กรมีวิธีคำนวณค่าทักษะภาษาอย่างไร คิดว่าเหมาะสมหรือไม่

6.4.5. ท่านคิดว่าเงินเดือนและค่าตอบแทนอื่นๆ ที่ได้รับ เหมาะสมและยุติธรรมหรือไม่ เมื่อเทียบกับสิ่งที่ท่านได้ทำให้กับองค์กร เพราะเหตุใดจึงคิดเช่นนั้น

6.4.6. หัวข้อที่คิดว่าไม่เหมาะสม ท่านคิดว่าองค์กรควรปรับปรุงอย่างไร

6.4.7. ความรู้สึกหรือความคิดเห็นอื่นๆ (ถ้ามี)

6.5. ความรู้สึกและมุมมองที่มีต่อบุคคลแวดล้อมในการทำงาน

6.5.1. หัวหน้างาน

6.5.1.1. ความรู้สึกต่อหัวหน้างานโดยรวมเป็นอย่างไร ชอบ ไม่ชอบ เพราะอะไร

6.5.1.2. วิธีการสั่งงานและการให้ความช่วยเหลือในการทำงานเป็นอย่างไร ท่านรู้สึกอย่างไร

6.5.1.3. ความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมอื่นๆ ของหัวหน้างาน (ถ้ามี)

6.5.2. เพื่อนร่วมงาน

6.5.2.1. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานเป็นอย่างไร

6.5.2.2. เพื่อนร่วมงานให้ความร่วมมือและความช่วยเหลือในการทำงานหรือไม่
อย่างไร

6.5.2.3. ความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมอื่นๆ ของเพื่อนร่วมงาน (ถ้ามี)

7. สาเหตุที่ท่านลาออกจากงานในข้อ 6 คืออะไร

8. หากคำตอบในข้อ 7 มีมากกว่า 1 สาเหตุ กรุณาเรียงลำดับความสำคัญของสาเหตุดังกล่าว อะไร
เป็นสาเหตุที่สำคัญที่สุด และที่สำคัญรองลงมาตามลำดับ (กรุณาให้คะแนนจากคะแนนเต็ม
100%)

9. จากคำตอบข้อ 7-8 มีสาเหตุใดบ้างที่ท่านมองว่าองค์กรสามารถปรับปรุงหรือช่วยอำนวยความสะดวกในการทำงานให้ดีขึ้นได้ และองค์กรควรปรับปรุงอย่างไร
10. จากคำตอบข้อ 9 สมมติว่าองค์กรได้ปรับปรุงตามนั้นแล้ว ท่านยังจะตัดสินใจที่จะเปลี่ยนงานหรือลาออกอยู่อีกหรือไม่ เพราะเหตุใด
11. ท่านคิดว่าทัศนคติหรือความต้องการส่วนตัว (จากข้อ 4) เช่นการวางแผนอนาคต ความชอบหรือไม่ชอบงานล่ำ ๆ มีส่วนเกี่ยวข้องในการตัดสินใจเปลี่ยนงานหรือลาออกหรือไม่ อย่างไร
12. ท่านคิดว่าสภาพตลาดการจ้างงาน สภาพเศรษฐกิจ หรือปัจจัยอื่นๆ ที่อยู่นอกเหนือการควบคุมขององค์กรมีส่วนเกี่ยวข้องในการตัดสินใจเปลี่ยนงานหรือลาออกหรือไม่ อย่างไร
13. ความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการแก้ปัญหาค่าการเปลี่ยนงานของล่ำ (ถ้ามี)