

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการลาออกหรือเปลี่ยนงานใหม่ของล่าม หรือผู้ใช้ภาษาญี่ปุ่นในการทำงานในองค์กร

The Factors Affecting Resignation or Work Change (Decision) of Japanese Interpreters or Other Position that Require Japanese Language Skills Use at Company

ชนิษฐา กุลคำ

นักศึกษาปริญญาโทหลักสูตรบริหารธุรกิจญี่ปุ่น มหาวิทยาลัย คณะบริหารธุรกิจ
สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น แขวงสวนหลวง เขตสวนหลวง จ.กรุงเทพมหานคร
Lijino@hotmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ปัจจัยตำแหน่งงานตามสัญญาจ้างและแผนกหรือหน่วยงานที่สังกัดส่งผลต่อการลาออกหรือเปลี่ยนงานของล่ามหรือผู้ใช้ภาษาญี่ปุ่นในการทำงาน และ 2) ปัจจัยองค์กรที่มีผลต่อการลาออกหรือเปลี่ยนงานใหม่ของล่ามหรือผู้ใช้ภาษาญี่ปุ่นในการทำงาน โดยมีกลุ่มตัวอย่างเป็นล่ามหรือพนักงานที่ใช้ภาษาญี่ปุ่นในการทำงานจำนวน 410 คน และใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 1 กลุ่ม และการทดสอบไคสแควร์

ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยการลาออกหรือเปลี่ยนงานด้านสวัสดิการมีผลต่อการลาออกหรือเปลี่ยนงานของล่ามหรือผู้ใช้ภาษาญี่ปุ่นในการทำงานในทุกตำแหน่งตามสัญญาจ้างและแผนกที่สังกัด และยังพบว่าปัจจัยองค์กรด้านการปกครองบังคับบัญชาและความสัมพันธ์ ความก้าวหน้าในงาน ความมั่นคงในงาน ความพึงพอใจในรายได้ ความพึงพอใจในสวัสดิการและสภาพการทำงานโดยทั่วไป มีผลต่อการลาออกหรือเปลี่ยนงานของล่ามหรือผู้ใช้ภาษาญี่ปุ่นทำงานในองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

คำสำคัญ: ทักษะภาษาญี่ปุ่น, ล่ามภาษาญี่ปุ่น, การเปลี่ยนงาน, การลาออก

ABSTRACT

The purposes of this research are to study 1) the factors of the positions stated in the employment contract and the departments in which staffs belong that affect the resignation or work change decision of Japanese interpreters or other positions that require Japanese language skills at work 2) the organizational factors that affect the resignation or work change decision of Japanese interpreters or other positions that require Japanese language skills at company. The sample population is 410 Japanese interpreters and other positions that require Japanese language skills at a company, chosen by convenient sampling and using the questionnaire in collecting data. The collected data was analyzed by Frequency, Percentage, Mean, Standard Deviation, One Sample T-test and Chi-square.

The research found that the Welfare of the factors of resignation affects the Resignation or Work Change in every position stated in the Employment contract and the departments in which staffs belong. Besides, the result also shows that the Organizational factors consist of the Relationship with supervisors, Satisfaction with the income, Satisfaction with the welfare, and the Overall working conditions affect the resignation or work change decision of Japanese interpreters or other positions that require Japanese language skills at a company at the significant level of 0.01.

Keywords: Japanese Language Skills, Japanese Interpreters, Work Change, Resignation

1) บทนำ

การหลั่งไหลเข้ามาลงทุนในไทยของประเทศญี่ปุ่นที่เพิ่มมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้มีความสำคัญในการใช้ภาษาญี่ปุ่นเพื่อการทำงานมากขึ้นด้วย เป็นผลให้ความต้องการใช้ล่ามภาษาญี่ปุ่นเพื่อสื่อสารยังคงมีความจำเป็น จึงทำให้งานที่ต้องใช้ภาษาญี่ปุ่นมีอัตราเพิ่มสูงขึ้น เช่น มีคุณเท็กซ์ ล่าม เลขานุการชาวญี่ปุ่น เป็นต้น นำไปสู่หลักสูตรการเรียนการสอนภาษาญี่ปุ่นของสถานศึกษาทั้งของภาครัฐและเอกชนที่มีการขยายตัวเพิ่มขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการของตลาดแรงงานญี่ปุ่น โดยจากการสำรวจในปี 2555 พบว่าประเทศไทยมีจำนวนผู้เรียนราว 130,000 คน ซึ่งเพิ่มขึ้นจากปี 2552 ถึงร้อยละ 64.50 ในขณะที่จำนวนผู้สอนภาษาญี่ปุ่น เพิ่มขึ้นร้อยละ 11.85 และจำนวนสถาบันภาษา เพิ่มขึ้นร้อยละ 23.34 โดยเฉลี่ย [1]

บุคลากรล่ามที่จะเข้าทำงานในบริษัทญี่ปุ่นโดยส่วนใหญ่ต้องสอบวัดระดับความรู้ของภาษาญี่ปุ่น เพื่อนำผลการสอบยื่นพร้อมใบสมัครเข้าทำงานในตำแหน่งที่สนใจ อันจะทำให้ได้โอกาสในการพิจารณารับการเข้าทำงานสูงขึ้น แต่กลับพบว่า พนักงานล่ามหรือผู้ใช้ภาษาญี่ปุ่นในการทำงานมีอัตราการเข้าออก (Turn Over) ที่สูงขึ้น โดยผู้วิจัยได้รับข้อมูลอัตราการเข้าออก ณ วันที่ 14 มกราคม 2560



จากองค์กรแห่งหนึ่งที่ยินดีให้ข้อมูลเพื่อประกอบการทำวิจัยครั้งนี้ และพบว่า อัตราการลาออกมีสัดส่วนเพิ่มขึ้นจากร้อยละ 12.50 ในปี 2556 เป็นร้อยละ 100.00 ในปี 2559 อย่างต่อเนื่อง หรือเพิ่มขึ้นร้อยละ 29.17 ต่อปีโดยเฉลี่ย แสดงให้เห็นว่าแม้องค์กรญี่ปุ่นจะมีความต้องการตำแหน่งงานสามหรือผู้ใช้ภาษาญี่ปุ่นในการทำงานมาก แต่กลับสวนทางกับอัตราการลาออกของพนักงานสามหรือพนักงานผู้ใช้ภาษาญี่ปุ่นในการทำงาน

ดังที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการลาออกหรือเปลี่ยนงานของสามหรือผู้ใช้ภาษาญี่ปุ่นในการทำงาน เพื่อทราบถึงปัจจัยที่มีผลและนำไปพัฒนาปรับปรุงในบริษัท เพื่อป้องกันหรือลดอัตราการเกิดปัญหานี้ลงได้ในทางหนึ่ง

2) วัตถุประสงค์ของการวิจัย

2.1) เพื่อศึกษาปัจจัยตำแหน่งงานตามสัญญาจ้างและแผนกหรือหน่วยงานที่สังกัดส่งผลต่อการลาออกหรือเปลี่ยนงานของสามหรือผู้ใช้ภาษาญี่ปุ่นในการทำงานในองค์กร

2.2) เพื่อศึกษาปัจจัยองค์กรที่มีผลต่อการลาออกหรือเปลี่ยนงานใหม่ของสามหรือผู้ใช้ภาษาญี่ปุ่นในการทำงานในองค์กร

3) นิยามศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีคำศัพท์ที่เกี่ยวข้องและความหมายดังนี้

3.1) สาม หมายถึง บุคคลที่ทำหน้าที่เป็นสื่อกลางในการแปลภาษาหนึ่งไปยังอีกภาษาหนึ่ง ให้บุคคลที่มีเชื้อชาติคนละเผ่าพันธุ์ที่ไม่สามารถคุยภาษาเดียวกันได้เกิดความเข้าใจซึ่งกันและกัน

3.2) ผู้ใช้ภาษาญี่ปุ่นในการทำงาน หมายถึง บุคคลที่ทำงานโดยใช้ภาษาญี่ปุ่นเป็นหลักในการปฏิบัติหน้าที่ หรือ หมายถึงผู้ที่เรียนจบแล้วใช้วุฒิการศึกษาด้านภาษาญี่ปุ่น สมัครงาน และหรือผู้ใช้ใบความรู้ทางภาษาญี่ปุ่นยื่นประกอบในการสมัครเข้าทำงานในองค์กร

3.3) ความกดดันในการทำงาน หมายถึง ความคิดและความรู้สึกของพนักงานหน้าที่ที่รับผิดชอบกับปัญหาที่เกิดขึ้นจากการทำงาน ไม่ว่าจะเกิดจากเพื่อนร่วมงานหรือสิ่งแวดล้อมภายในองค์กร อันจะส่งผลกระทบต่อความสุข หรือ ความพึงพอใจในการทำงาน

3.4) การปกครองบังคับบัญชาและความสัมพันธ์กับเจ้านาย หมายถึง ปฏิสัมพันธ์ที่เกิดระหว่างการทำงานของสามหรือผู้ใช้ภาษาญี่ปุ่นในการทำงานกับเจ้านาย ทั้งสภาพทาง ด้านการทำงาน และอารมณ์ความรู้สึกของผู้ใต้บังคับบัญชา กล่าวคือ ความสัมพันธ์ระหว่างเจ้านายกับลูกน้อง

3.5) ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน หมายถึง การที่มีเพื่อนร่วมงานให้การสนับสนุนช่วยเหลือ และให้ความเอาใจใส่ซึ่งกันและกันในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดีหรือไม่อย่างไร มีการทำงานร่วมกันเป็นทีม ใส่ใจซึ่งกันและการเพื่อเอื้ออำนวยให้ปฏิบัติงานได้ เป็นต้น ซึ่งการกระทำดังกล่าวส่งผลต่อความสัมพันธ์ระหว่างการทำงานของคนกับคน

3.6) ความก้าวหน้าในงาน หมายถึง พนักงานได้มีโอกาสในการย้ายไปดำรงตำแหน่งที่มีความสำคัญมากขึ้น การได้เลื่อนตำแหน่งตามสายงาน การได้มีโอกาสหมุนเวียนสับเปลี่ยนตำแหน่ง

หรือหน้าที่การทำงานเพื่อพัฒนา รวมถึงการสนับสนุนเพิ่มพูนความรู้ความสามารถในการทำงาน

3.7) ความมั่นคงในงาน หมายถึง การที่พนักงานรู้สึกมีความปลอดภัย และมีความมั่นใจในงานที่ตนเองทำอยู่ว่าสามารถจ่ายผลตอบแทนได้อย่างต่อเนื่อง トラバタที่พนักงาน-งานยังดำรงเป็นสมาชิกภาพในองค์กร หรือ สามารถทำงานได้จนถึงวันเกษียณอายุ

3.8) ความพึงพอใจในรายได้และสวัสดิการ หมายถึง เงินหรือสิ่งตอบแทนที่บริษัทช่วยเหลือนอกเหนือจากเงินเดือนที่ได้จากเงินเดือนประจำ และเงินที่ได้จากรายได้เสริมอื่นๆ ที่นอกเหนือจากเงินเดือนรวมกัน เช่น สวัสดิการช่วยเหลือค่ารักษาพยาบาล ประกันชีวิตกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ เงินช่วยค่าที่พัก เงินช่วยเหลือค่าเดินทาง รถรับส่งในการเดินทางไปทำงาน เป็นต้น

3.9) สภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง สภาพแวดล้อมที่สัมพันธ์กับการปฏิบัติงาน เช่น อาคารที่หนึ่งทำงาน อุปกรณ์สำนักงานที่ใช้ บรรยากาศในสถานที่ทำงาน เป็นต้น

3.10) สภาพการทำงานทั่วไป หมายถึง ลักษณะทั่วไปในการปฏิบัติงานที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน หรือ มีประโยชน์ มีคุณค่า มีความสำคัญ เช่น การทำงานล่วงเวลา การออกไปทานข้าวกับลูกค้าหรือเจ้านาย การมาทำงานในวันเสาร์ เป็นต้น

3.11) การลาออก หมายถึง เป็นผลของความต้องการส่วนบุคคลที่ยอมรับการสิ้นสุดสภาพของการเป็นสมาชิกขององค์กรหนึ่งในอนาคตแล้ว

4) การทบทวนวรรณกรรม

4.1) แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการลาออก

4.1.1) การลาออกตามแนวคิดของไพรัช เสนอว่าการลาออกมีลักษณะเป็นพลวัต อันเกี่ยวข้องกับระดับการเคลื่อนไหวข้ามขอบเขตการเป็นสมาชิกของสังคม โดยมีปัจจัยที่เป็นตัวผลักดันให้ตัดสินใจลาออกในเมืองต้น ได้แก่ ระดับของการจ่ายค่าตอบแทนความเป็นหนึ่งเดียวกันหรือการมีส่วนร่วมในองค์กร เครื่องมือที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร การติดต่อสื่อสารอย่างเป็นทางการ และการรวมอำนาจ โดยมีปัจจัยแทรกซ้อนที่เกี่ยวกับการเปลี่ยนงาน ได้แก่ ความพึงพอใจในการทำงาน และโอกาสในการเปลี่ยนงาน [2]

4.1.2) การลาออกตามแนวคิดของนักวิชาการ มีการแบ่งออกไว้เป็น 3 แนวทาง ดังนี้ [3]

- (1) แนวทางการศึกษาทางด้านพฤติกรรม เป็นแนวทางการศึกษาที่กล่าวถึงพฤติกรรมของการลาออกของลอร์เลอร์ (1971) โดยมุ่งค้นหาสาเหตุของการลาออก และผลกระทบที่มีต่อองค์กร ซึ่งระบุว่า การลาออกเกิดจากสาเหตุ 2 ประการ ได้แก่ ความต้องการค่าตอบแทนที่สูงขึ้น และความตั้งใจในการทำงานต่ำลง
- (2) แนวทางการศึกษาด้านเศรษฐศาสตร์ เป็นแนวทางการศึกษาที่กล่าวถึงภาวะแรงงานในตลาดแรงงาน อันเป็นสาเหตุหนึ่งที่มีผลต่อการตัดสินใจลาออกของพนักงาน ซึ่งโบว์วีย์ (Bowey) ฟราย (Fry) และบรูตัน (Bruton) เป็นผู้ทำการศึกษา โดยระบุว่าในช่วงเศรษฐกิจ



รุ่งเรืองจะทำให้เกิดการสร้างงานจำนวนมากในตลาดแรงงาน เป็นผลให้อัตราการจ้างแรงงานสูงขึ้น นำไปสู่โอกาสในการเปลี่ยนงานของพนักงานที่สูงขึ้นตามไปด้วย หรือกล่าวได้ว่าหากภาวะของความต้องการของตลาดแรงงานสูงจะทำให้โอกาสที่พนักงานจะตัดสินใจเปลี่ยนงานสูง แต่ในทางตรงกันข้าม หากภาวะของความต้องการของตลาดแรงงานต่ำ โอกาสที่พนักงานจะตัดสินใจเปลี่ยนงานจะต่ำด้วย

- (3) แนวทางการศึกษาด้านปัจจัยผลักดันและปัจจัยดึงดูด เป็นการศึกษาที่ผสมผสานแนวความคิดด้านพฤติกรรมและแนวคิดด้านเศรษฐศาสตร์เข้าไว้ด้วยกัน ซึ่งถูกนำเสนอโดยชิลเลอร์; และฟรอยเดนเบอร์เกอร์ (Shilliar; and Freudenberg, 1982) ระบุว่าปัจจัยที่ทำให้บุคคลลาออกประกอบด้วย 2 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยผลักดัน (Push Factors) ซึ่งเป็นปัจจัยภายในที่เกี่ยวข้องกับระบบการบริหารจัดการภายในองค์กร เช่น ค่าจ้าง ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในหน่วยงาน เป็นต้น และปัจจัยดึงดูด (Pull Factors) ซึ่งเป็นปัจจัยภายนอกที่ดึงดูดให้บุคคลต้องการเคลื่อนย้ายออกจากองค์กรเดิมไปสู่องค์กรใหม่ เช่น ค่าจ้างที่สูงกว่า โอกาสในความก้าวหน้าที่ดีกว่า เป็นต้น

4.2) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่างๆ ที่ส่งผลกับการลาออกจากองค์กร

การลาออกของผู้ปฏิบัติงานมีปัจจัยที่เกี่ยวข้องอยู่ 3 ประการ ดังนี้ [2]

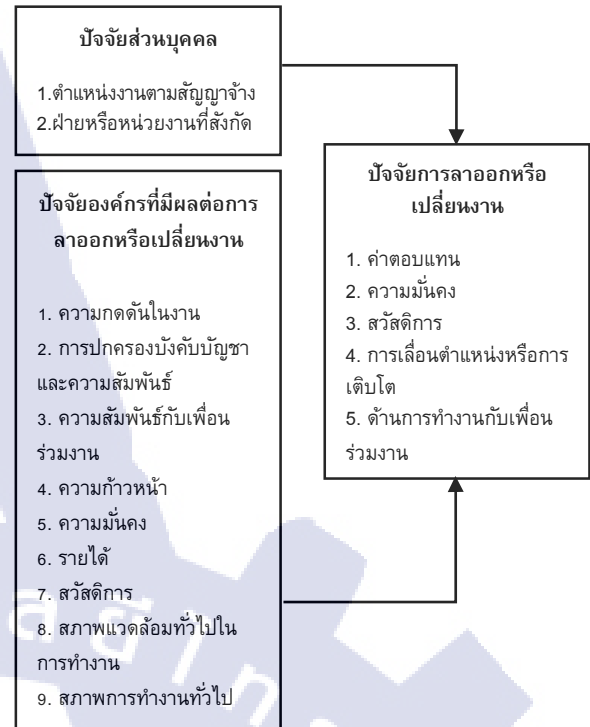
4.2.1) ปัจจัยด้านบุคคล ได้แก่ ประสบการณ์ เพศ จำนวนสมาชิกในกลุ่มที่รับผิดชอบงานด้วยกัน อายุ เวลาในการปฏิบัติงาน เชาวนปัญญา การศึกษา บุคลิกภาพ ระดับเงินเดือน แรงจูงใจในการทำงาน และความสนใจในงาน

4.2.2) ปัจจัยด้านงาน คือ ได้แก่ ลักษณะงาน ทักษะในการทำงาน ฐานะทางวิชาชีพ ขนาดของหน่วยงาน ความห่างไกลของบ้านและที่ทำงาน สภาพทางภูมิศาสตร์ของแต่ละท้องถิ่น และโครงสร้างของงาน

4.2.3) ปัจจัยด้านการควบคุมได้โดยการจัดการ ได้แก่ ความมั่นคงในงาน รายรับฝ่ายบริหารและฝ่ายจัดการของบริษัท ผลประโยชน์ โอกาสก้าวหน้า อำนาจตามตำแหน่งหน้าที่ สภาพการปฏิบัติงาน เพื่อนร่วมงาน ความรับผิดชอบของงาน การให้ผลงานสำหรับพนักงาน การสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา ความศรัทธาในตัวผู้บริหาร และความเข้าใจกันระหว่างผู้บริหารกับพนักงาน

5) กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยส่วนบุคคล และตัวแปรตาม คือ ปัจจัยการลาออกหรือเปลี่ยนงานของล่ำหรือผู้ที่ใช้ภาษาญี่ปุ่นในการทำงาน และปัจจัยองค์กรที่มีผลต่อการลาออกหรือเปลี่ยนงานของล่ำหรือผู้ที่ใช้ภาษาญี่ปุ่นในการทำงาน โดยสามารถแสดงกรอบแนวคิดได้ ดังนี้



รูปที่ 1: กรอบแนวคิดในการวิจัย

6) สมมติฐานในการวิจัย

- 6.1) ตำแหน่งงานตามสัญญาจ้างและแผนกหรือหน่วยงานที่สังกัดแตกต่างกันลาออกจากงานโดยขึ้นอยู่กับปัจจัย 5 ด้าน ได้แก่ ค่าตอบแทน ความมั่นคง สวัสดิการ การเลื่อนตำแหน่งหรือการเติบโต เพื่อนร่วมงาน
- 6.2) ปัจจัยด้านองค์กรมีผลต่อการลาออกในระดับสูง

7) วิธีการดำเนินการวิจัย

7.1) ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) มีประชากรและกลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานล่ำหรือพนักงานที่ใช้ภาษาญี่ปุ่นในการทำงาน (Finite Population) เนื่องจากประชากรมีขนาดใหญ่และไม่ทราบจำนวนที่แน่นอน ผู้วิจัยจึงใช้สูตรคำนวณหาจำนวนกลุ่มตัวอย่างกรณีไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน โดยกำหนดระดับความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 และยอมรับความคลาดเคลื่อนที่ร้อยละ 5 [4] ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้เป็นตัวแทนของประชากรที่สามารถเชื่อถือได้จำนวน 385 ตัวอย่างและเพื่อป้องกันความผิดพลาดจากการตอบแบบสอบถามไม่สมบูรณ์ ผู้วิจัยจึงได้สำรองเพิ่มอีก 35 ชุด รวมจำนวนแบบสอบถามที่จะต้องเก็บทั้งสิ้น 420 ชุด และเป็นการสุ่มแบบตามสะดวก (Convenience Sampling) โดยการแจกแบบสอบถามให้แก่พนักงานในตำแหน่งล่ำหรือผู้ใช้ภาษาญี่ปุ่นในการทำงาน รวบรวมได้ทั้งสิ้น 420 ชุด มีความสมบูรณ์จำนวน 410 ชุด คิดเป็นร้อยละ 97.62 ของจำนวนแบบสอบถามทั้งหมดที่แจกจ่าย



7.2) เครื่องมือและการตรวจสอบคุณภาพ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 เป็นคำถามข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล มีลักษณะเป็นคำถามแบบเลือกตอบ ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับคำถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนองค์กร มีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด ด้วยมาตราวัดการประเมินค่าแบบลิเคิร์ต (Likert Scale) โดยเพิ่มคำตอบ “ไม่มี” ในตัวเลือกของแบบสอบถาม โดยให้ความหมายว่าปัจจัยด้านองค์กรในข้อนั้นไม่ถูกนำมาพิจารณา และในส่วนปัจจัยด้านสวัสดิการให้ความหมายว่า ผู้ตอบแบบสอบถามไม่ได้รับสวัสดิการในด้านนั้น และอาจจะเป็นสาเหตุหนึ่งของความไม่พึงพอใจด้านสวัสดิการ และส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลด้านการลาออกหรือเปลี่ยนงานของสามหรือผู้ใช้ภาษาญี่ปุ่นในการทำงาน มีลักษณะเป็นคำถามแบบเลือกตอบ

ก่อนนำแบบสอบถามไปใช้สำรวจจริง ผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Validity) โดยนำมาให้อาจารย์ที่ปรึกษาและผู้ทรงคุณวุฒิหรือผู้เชี่ยวชาญเฉพาะเรื่องจำนวน 3 ท่าน พิจารณาตรวจสอบความเหมาะสมของเนื้อหา ความถูกต้องตามองค์ประกอบที่ต้องการศึกษาและความเหมาะสมของภาษา มีค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item-Objective Congruence : IOC) ระหว่าง 0.67 ถึง 1.00 ซึ่งไม่ต่ำกว่า 0.50 [4] จากนั้นนำไปตรวจสอบความเชื่อมั่น (Reliability) โดยทดสอบกับบุคลากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน ได้ค่าสัมประสิทธิ์ครอนบาคอยู่ระหว่าง 0.725 ถึง 0.957 ซึ่งไม่ต่ำกว่า 0.70

7.3) สถิติที่ใช้ในการวิจัย

สถิติในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 1 กลุ่ม และการทดสอบไคสแควร์ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.05

8) ผลการวิจัย

8.1) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็น 82.44% มีอายุระหว่าง 23-29 ปี คิดเป็น 50.49% มีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็น 80.24% มีตำแหน่งงานตามสัญญาจ้างเป็นล่าม (Translator) คิดเป็น 48.78% มีฝ่ายหรือหน่วยงานที่สังกัดเป็นสามส่วนกลาง คิดเป็น 25.12% มีอายุงานในที่ทำงานปัจจุบันตั้งแต่ 1 ปี จนถึง 5 ปี คิดเป็น 52.20% มีแหล่งที่อยู่อาศัยของครอบครัวหรือบ้านเกิดอยู่คนละจังหวัดกับสถานที่ทำงาน คิดเป็น 61.46% และมีที่พักอาศัยปัจจุบันเป็นบ้านตัวเองหรืออยู่กับครอบครัว คิดเป็น 57.80%

8.2) ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านองค์กร

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านองค์กรโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.25$) โดยด้านการปกครองบังคับบัญชาและความสัมพันธ์มีระดับความคิดเห็นสูงที่สุด รองลงมาเป็นด้านความกดดันในงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านสภาพแวดล้อมทั่วไปในการทำงาน ด้านความมั่นคงในงาน ด้านความพึงพอใจในรายได้ ด้านความพึงพอใจในสวัสดิการ ด้านความก้าวหน้า

ในงาน และด้านสภาพการทำงานโดยทั่วไป ที่ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) = 3.63, 3.42, 3.42, 3.39, 3.28, 3.21, 3.13, 2.97 และ 2.36 ตามลำดับ

8.3) ผลการวิเคราะห์ที่ปัจจัยที่มีผลต่อการลาออกหรือเปลี่ยนงานของสามหรือผู้ใช้ภาษาญี่ปุ่นในการทำงาน

8.3.1) ปัจจัยด้านค่าตอบแทน พบว่า ส่วนใหญ่คิดว่าไม่แน่ใจว่าจะลาออก คิดเป็น 40.24% รองลงมาคือ ไม่ลาออก คิดเป็น 32.20% และลาออก คิดเป็น 27.56%

8.3.2) ปัจจัยด้านความมั่นคงของบริษัท พบว่า ส่วนใหญ่คิดว่าไม่ลาออก คิดเป็น 44.88% รองลงมาคือ ไม่แน่ใจว่าจะลาออก คิดเป็น 33.66% และลาออก คิดเป็น 21.46%

8.3.3) ปัจจัยด้านสวัสดิการ พบว่า ส่วนใหญ่คิดว่าไม่ลาออก คิดเป็น 40.49% รองลงมาคือ ไม่แน่ใจว่าจะลาออก คิดเป็น 30.73% และลาออก คิดเป็น 28.78%

8.3.4) ปัจจัยด้านการเลื่อนตำแหน่งหรือการเติบโตในงาน พบว่า ส่วนใหญ่คิดว่าลาออก คิดเป็น 43.41% รองลงมาคือ ไม่แน่ใจว่าจะลาออก คิดเป็น 37.56% และไม่ลาออก คิดเป็น 19.02%

8.3.5) ปัจจัยด้านการทำงานกับเพื่อนร่วมงาน พบว่า ส่วนใหญ่คิดว่าไม่ลาออก คิดเป็น 49.51% รองลงมาคือ ไม่แน่ใจว่าจะลาออก คิดเป็น 31.95% และคิดว่าลาออก คิดเป็น 18.54%

8.4) ผลการทดสอบสมมติฐาน

8.3.1) ตำแหน่งงานตามสัญญาจ้างและแผนกหรือหน่วยงานที่สังกัดแตกต่างกัน ลาออกจากงานโดยขึ้นอยู่กับปัจจัยการลาออกหรือเปลี่ยนงานของสามญี่ปุ่นหรือผู้ใช้ภาษาญี่ปุ่นในการทำงาน พบว่า การลาออกจากงานของพนักงานที่มีตำแหน่งงานตามสัญญาจ้างที่แตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับปัจจัยด้านสวัสดิการ โดยมีค่า Chi-Square เท่ากับ 26.424^a (Sig. = 0.000) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ในขณะที่ การลาออกจากงานของพนักงานที่มีแผนกหรือหน่วยงานที่สังกัดแตกต่างกัน ไม่ขึ้นอยู่กับทุกปัจจัยการลาออกหรือเปลี่ยนงานของสามญี่ปุ่นหรือผู้ใช้ภาษาญี่ปุ่นในการทำงาน

8.3.2) ปัจจัยองค์กรมีผลต่อการลาออกในระดับสูง โดยการทดสอบด้วยค่า $t = 3.41$ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ปัจจัยองค์กรด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านความก้าวหน้าในงาน ด้านความพึงพอใจในรายได้ ด้านความพึงพอใจในสวัสดิการ และด้านสภาพการทำงานโดยทั่วไป มีผลต่อการลาออกในระดับสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 (Sig. = 0.000) และพบว่า ด้านความมั่นคงในงานมีผลต่อการลาออกในระดับสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Sig. = 0.008)

9) สรุปและอภิปรายผล

ด้านปัจจัยองค์กร พบว่า การปกครองบังคับบัญชาและความสัมพันธ์ ความก้าวหน้าในงาน ความมั่นคงในงาน ความพึงพอใจในรายได้ ความพึงพอใจในสวัสดิการ และสภาพการทำงานโดยทั่วไป มีแนวโน้มส่งผลต่อการลาออกในระดับสูง อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ในขณะที่ความกดดันในงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และสภาพแวดล้อมทั่วไปในการ



ทำงานมีแนวโน้มส่งผลต่อการลาออกในระดับไม่สูง ซึ่งสอดคล้องกับ [5] ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยด้านองค์การที่มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการลาออกจากงานของพนักงานบริษัทเคมีภัณฑ์แห่งหนึ่ง ผลพบว่า ปัจจัยองค์การด้านความกดดันในงาน ด้านโอกาสความก้าวหน้า ด้านความมั่นคงในงาน ด้านความพึงพอใจในรายได้ และสวัสดิการ มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการลาออกจากงานโดยรวมในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < 0.05$) และสอดคล้องกับงานวิจัยของ [3] ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการลาออกจากงานของพนักงานแผนกไอซีทีซีเอสเอส บริษัท เดอะแวลลูซิสเต็มส์ ผลพบว่า ปัจจัยองค์การด้านความกดดันในงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านความมั่นคงในงาน มีความสัมพันธ์กับการลาออกจากงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า การลาออกของพนักงานที่มีตำแหน่งงานตามสัญญาจ้างที่แตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับปัจจัยด้านสวัสดิการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ [6] ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงานระดับผู้บริหารระดับกลางในบริษัทเทนาเกา เนชั่นแนล ผลพบว่า รายได้และสวัสดิการ และภาวะผู้นำ มีความสัมพันธ์ต่อความตั้งใจลาออก ในขณะที่ความก้าวหน้าในงาน และการได้รับการยอมรับ ไม่มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจลาออก นอกจากนี้ยังพบว่า รายได้และสวัสดิการ มีอิทธิพลต่อความตั้งใจที่จะลาออกของพนักงานระดับผู้บริหารระดับกลาง และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ [7] ศึกษาสาเหตุของการลาออกของพนักงานจากโรงงานแลคตาซอย ผลพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลทุกด้านยกเว้นด้านอายุ มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจลาออกของพนักงาน โดยพบว่า สภาพแวดล้อมและการทำงานโดยทั่วไป และสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ มีผลต่อการตัดสินใจลาออกของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

10) ข้อเสนอแนะการวิจัย

จากผลการวิจัยข้างต้นผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการป้องกันหรือลดอัตราการเกิดปัญหาขึ้นภายในองค์กรที่มีการจ้างงานผู้ใช้ภาษาญี่ปุ่นในการทำงาน ดังนี้

- 1) ด้านสภาพการทำงานโดยทั่วไป องค์กรควรสร้างสภาพการทำงานบนการคำนึงถึงความสมัครใจในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานรวมด้วย โดยเฉพาะในเรื่องความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัวของพนักงานที่มีมุมมองสวนทางกันระหว่างผู้บริหารชาวญี่ปุ่นและพนักงานคนไทย
- 2) ด้านสวัสดิการ องค์กรควรพิจารณาถึงความสมดุลระหว่างความหลากหลาย ความยาก ตลอดจนความรู้ความเข้าใจเฉพาะด้านที่ต้องใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานกับสิทธิประโยชน์ที่พนักงานกลุ่มนี้ได้รับ
- 3) ด้านการเลื่อนตำแหน่งหรือการเติบโตในงาน องค์กรควรสร้างเส้นทางการเติบโตในสายงานอาชีพ (Career Path) ที่จะเพิ่มขีดความสามารถของพนักงานลุ่มรวมถึงผู้ใช้ภาษาญี่ปุ่นในการทำงานให้สามารถทำงานสายอื่น หรือมีหน้าที่ความรับผิดชอบรวมถึงตำแหน่งงานที่สูงขึ้น โดยการเปิดโอกาสให้ได้รับการฝึกอบรมในด้าน

อื่นๆ เช่น ความรู้ด้านการบริหารจัดการ การให้องค์ความรู้ที่จะนำไปใช้กับตำแหน่งหน้าที่งานที่สูงขึ้น เป็นต้น

กิตติกรรมประกาศ

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณคณาจารย์ ผู้ตอบแบบสอบถาม รวมถึงบิดามารดาที่กรุณาให้ความอนุเคราะห์เป็นอย่างดี จนงานวิจัยนี้สามารถสำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะเป็นประโยชน์ต่อองค์กรและผู้สนใจได้นำไปใช้ประกอบการค้นคว้าศึกษา ตลอดจนพัฒนาปรับปรุงองค์กรของให้ดียิ่งๆ ขึ้นไป

เอกสารอ้างอิง

- [1] "Japan Foundation Bangkok," *ผลสำรวจสถาบันสอนภาษาญี่ปุ่นในต่างประเทศประจำปี 2012 (ตัวเลขล่าสุด)*, [ออนไลน์]. แหล่งที่มา: <http://www.jfbkk.or.th/images/tawan/tawan20130961.pdf>. [เข้าถึงเมื่อ: 7-ก.ค.2559].
- [2] ศักดิ์ระพี ศรีนิเวศน์, "ปัจจัยที่มีผลต่อการลาออกของพนักงานฝ่ายผลิต บริษัท แคนดอล เอเชีย จำกัด," วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (วิทยาการจัดการ), มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, นนทบุรี, 2555.
- [3] กัณฐณี แสงพินิจ, "ปัจจัยที่มีผลต่อการลาออกจากงานของพนักงานแผนกไอซีทีซีเอสเอส บริษัท เดอะแวลลูซิสเต็มส์ จำกัด," วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (วิทยาการจัดการ), มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, นนทบุรี, 2554.
- [4] ศิริชัย พงษ์วิชัย, "การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยคอมพิวเตอร์," กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2558.
- [5] สงกรานต์ เขยเล็ก, "ปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยด้านองค์การที่มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการลาออกจากงานของพนักงานบริษัทเคมีภัณฑ์แห่งหนึ่ง," วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (บริหารธุรกิจ), มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี, 2553.
- [6] "Nik Afiah and Abdul Halim," *Factors that Influence the Resignation Intention Among Middle Managers in Tenaga Nasional Berhad*, [Online]. Available: http://etd.uum.edu.my/5019/2/s810961_abstract.pdf. [Retrieved: 28-Apr-2017].
- [7] นานารักษ์ จงหาญ, "สาเหตุของการลาออกของพนักงานจากโรงงานแลคตาซอย," วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (วิทยาการจัดการ), มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, นนทบุรี, 2552.