

การเปลี่ยนแปลงของสภาวะการทำงานกับการลาออกจากงานของล่ามภาษาญี่ปุ่นในบริษัทญี่ปุ่น เขตนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน

แพชยา โสภณสิกริมวงศ์

บทคัดย่อ

จากการศึกษาพบว่าบทบาทหน้าที่ของล่ามภาษาในบริษัทญี่ปุ่นมีความหลากหลายมากขึ้น ไม่ได้มีเพียงแคหน้าที่ในการล่ามและการแปลเพียงอย่างเดียว กล่าวได้ว่าในระยะแรกของการทำงานล่ามจะมีหน้าที่ในการล่ามและการแปล แต่เมื่อล่ามมีประสบการณ์ในการทำงานเพิ่มมากขึ้น ประกอบกับมีความสามารถด้านภาษาญี่ปุ่นเป็นพื้นฐาน บริษัทจะมอบหมายให้ล่ามทำหน้าที่อื่นๆ ที่เกี่ยวกับการบริหารจัดการ ประสานงานและหน้าที่ในงานเฉพาะทางเพิ่มมากขึ้น เมื่อล่ามไม่สามารถปรับตัวและยอมรับในงานลักษณะใหม่ได้ ย่อมทำให้ล่ามประสบปัญหาในการทำงาน ซึ่งมีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจลาออกจากงาน

ในด้านปัญหาและอุปสรรคในการทำงานพบว่าภายในองค์กรไม่มีระบบการสอนงานที่ชัดเจน เนื่องจากบริษัทจะมีล่ามเพียงไม่กี่คน หรือมีล่ามประจำแผนกแต่ละแผนกเพียงคนเดียว จึงไม่มีหัวหน้าหรือรุ่นพี่ที่จะมาสอนงาน ส่งผลให้การทำงานในระยะแรกของล่ามประสบปัญหา ทั้งนี้ผู้ให้ข้อมูลตระหนักว่าเป็นกระบวนการสำคัญ ที่หัวหน้าจะต้องปฏิบัติต่อลูกน้อง โดยชี้แจงวัตถุประสงค์ วิธีการปฏิบัติงาน และรายละเอียดที่เกี่ยวข้องกับงานอย่างละเอียดและชัดเจน เพื่อให้เกิดกระบวนการ

ถ่ายทอดงานและเทคนิคการปฏิบัติงาน ก่อเกิดความเข้าใจในงาน ความชำนาญ สามารถทำงานได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ในประเด็นปัญหาการขาดความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน กล่าวได้ว่า แต่ละแผนกจะมีล่ามประจำเพียงคนเดียว หรือไม่เกิน 2 คน จึงไม่มีตำแหน่งหัวหน้างาน ทำให้ไม่สามารถเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้นได้

ในด้านปัจจัยที่มีผลต่อการลาออกจากงานของล่ามภาษาญี่ปุ่นนั้น มีปัจจัยแตกต่างกันไปตามแต่ละบุคคล แต่มีปัจจัยที่ผู้ให้ข้อมูลเห็นพ้องกันว่า เป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการลาออกจากงานคือ ปัจจัยด้านลักษณะงานและปัจจัยด้านองค์กร

คำ

สำคัญ

ล่ามภาษาญี่ปุ่น, บริษัทญี่ปุ่น

Changes in Operating Conditions with the Resignation of Japanese Interpreters in Japanese Companies, Northern Region Industrial Estate, Lamphun Province

Phatchaya Sopolsitthipong

Abstract

In this study it was found that the roles of the Japanese interpreters varied. Initially, they were responsible for translation only. When they had more experience, they would be assigned to do other work related to management and coordination. If they were not flexible enough to handle the new tasks, they would have problems at work. It was related to the main reason for their decision to resign.

In terms of problems and obstacles during work, there was no clear organizational coaching. Since there was only an interpreter for each department, there was no a leader or senior that

could coach or train the others. However, the interviewees stated that it was an important process for the supervisor to clearly inform the employees about the job or other information related to work in order to transfer techniques to practical applications and to provide understanding so that they could work with efficiency and accuracy. Moreover, there was also a problem concerning upward mobility in the organization. Each department had only one or two interpreters without a supervisor, so it was not possible to promote the translators to a higher position.

In terms of the factors affecting the resignation of the Japanese interpreters, it depended on individual factors. However, there were factors with which everyone agreed that led to the decision to resign. These factors were job description factors and organizational factors.

Key words

Japanese interpreter, Japanese companies

1. บทนำ

ปัจจุบัน ระยะเวลาการทำงานของกลุ่มภาษาญี่ปุ่นในบริษัทต่างชาติได้เปลี่ยนแปลงไปจากเดิมนั้น กลุ่มจะทำงานในบริษัทหนึ่งๆ เป็นระยะเวลา 5 ถึง 10 ปี แต่ในช่วงทศวรรษหลังนี้กลับมีกลุ่มที่ทำงานนาน 5 ถึง 10 ปีน้อยลง ดังจะเห็นจากตัวอย่างการสัมภาษณ์กลุ่มที่ลาออกจากงานจำนวน 10 คนพบว่า กลุ่มที่เริ่มทำงานตั้งแต่ปี 40 ถึงก่อนปี 50 มีอายุการทำงานตั้งแต่ 5 ปีถึง 12 ปี ส่วนกลุ่มที่เริ่มทำงานหลังปี 50 มีอายุการทำงานตั้งแต่ 6 เดือน ถึง 2 ปี สอดคล้องกับการศึกษาของ ศิริวรรณ มุนินทรวงศ์ และทัศนีย์ เมธาพิสิฐ (2558) ที่พบว่าบุคลากรในบริษัทญี่ปุ่นมีอัตราการเปลี่ยนงานสูง โดยเฉพาะผู้ที่อยู่ในวัย 20 ครั้งหลังจะเปลี่ยนงานราวร้อยละ 50 และในวัย 30 ครั้งแรกจะเปลี่ยนงานราวร้อยละ 40 ทั้งนี้การลาออกจากงานของกลุ่มในบริษัทญี่ปุ่น ส่งผลกระทบต่อให้บริษัทประสบปัญหาการขาดพนักงานที่มีความชำนาญเฉพาะด้าน สูญเสียค่าใช้จ่ายในการสรรหาคัดเลือกบุคลากร และการจ้างงานกลุ่มอิสระภายนอกที่มีค่าใช้จ่ายสูง จากค่าใช้จ่ายที่เพิ่มมากขึ้นย่อมทำให้ต้นทุนการผลิตในภาพรวมสูงขึ้นตามไปด้วย อาจส่งผลให้ผู้ประกอบการย้ายฐานการผลิตไปยังประเทศที่มีต้นทุนการผลิตต่ำกว่า เพื่อคงความสามารถในการแข่งขันด้านราคา และการย้ายฐานการผลิตหรือการลงทุนไปยังประเทศอื่น ย่อมส่งผลให้เกิดปัญหาการว่างงานทำให้การพัฒนาอุตสาหกรรมภายในประเทศเกิดการชะลอตัวและหยุดชะงักในที่สุด

จากการทบทวนวรรณกรรมพบว่ามีการศึกษาของนันท์ชญา มหพันธ์ (2556) ในเรื่องการทำงานภายใต้วัฒนธรรมที่แตกต่าง: ปัญหาและความคาดหวังของบริษัทญี่ปุ่น ในประเด็นปัญหาการทำงานผ่านกลุ่มพบว่า ปัญหาที่เกิดขึ้นคือการ

ถ่ายทอดผิดเนื่องจากไม่เข้าใจคำศัพท์เฉพาะที่ใช้ในบริษัท การใช้ภาษาถิ่นของผู้พูด การพูดสั้นๆ โดยละประโยคท้าย ทำให้กลุ่มไม่เข้าใจสาร ปัญหาไม่เข้าใจวัฒนธรรม ไม่เข้าใจอารมณ์ผู้พูด ปัญหาความไม่เข้าใจในเนื้อหางาน และกระบวนการทำงานประเภทต่างๆ ทำให้การสื่อสารเกิดข้อผิดพลาดมาก นอกจากนี้ ยังพบงานศึกษาของ นัตตาปอน-ลางสากุลดี (Nattaporn Laungsaguldee) (2011) ในเรื่องการศึกษาขอบเขตด้านเพศแบบญี่ปุ่นในบริษัทญี่ปุ่น ในประเทศไทย กรณีศึกษาถึงบทบาทหน้าที่ของผู้หญิงที่ใช้ภาษาญี่ปุ่นในการทำงาน โดยทำการสัมภาษณ์ผู้หญิงที่ทำหน้าที่ล่าม เลขานุการ และเจ้าหน้าที่ประสานงาน จำนวน 20 คน พบว่ามีความพอใจในบทบาทของตนเองในการแปลและการล่าม เนื่องจากเงินเดือนดี และปริมาณงานไม่มากจนเกินไป ทั้งนี้ไม่ได้ถูกคาดหวังในด้านบทบาททางเพศ เนื่องจากไม่จำเป็นต้องชงชา เพราะบริษัทญี่ปุ่นในประเทศไทยส่วนใหญ่มีแม่บ้านเป็นผู้ดูแลและรับผิดชอบ แต่มีความไม่พึงพอใจในเรื่องที่ต้องดูแลชาวญี่ปุ่น เช่น ถูกร้องขอให้นั่งแท็กซี่ไปส่งที่บ้าน หรือร้องขอให้ไปเป็นเพื่อนที่คลับ เป็นต้น ซึ่งงานวิจัยดังกล่าว ชี้ให้เห็นถึงปัญหาที่เกิดจากการทำงานภายใต้วัฒนธรรมที่แตกต่างของคนไทยและคนญี่ปุ่นเท่านั้น ไม่ได้ศึกษาว่ามีความสัมพันธ์ต่อการลาออกจากงานหรือไม่ ซึ่งประเด็นปัญหาที่พบนั้น อาจไม่ใช่ปัจจัยที่ทำให้ตัดสินใจลาออกจากงาน จึงยังไม่สามารถตอบคำถามของงานวิจัยในครั้งนี้ได้

นอกจากนี้ ยังพบงานที่ศึกษาถึงปัจจัยการลาออกจากงานในตำแหน่งงานอื่นๆ ในบริษัทญี่ปุ่น ได้แก่ งานวิจัยของสุทธิณีย์ แก้วเจริญ (2542) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการลาออกของพนักงาน

ในเขตนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ ซึ่งศึกษาเฉพาะ พนักงานระดับปฏิบัติการ นอกจากนี้ ฉัตรวิบูลย์ ฉาวเกียรติ (2540) ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนงานของผู้บริหารในองค์กรเอกชน อีกทั้ง (สุรสาร เทพศิริ, 2547) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อระดับความต้องการลาออกจากงานของวิศวกรในอุตสาหกรรมรถยนต์ เป็นต้น ทั้งหมดเป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ ที่ทำการศึกษาโดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนั้นงานวิจัยในครั้งนี้จะใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ ด้วยการสัมภาษณ์โดยตรงล่ามที่ลาออกจากงานในบริษัทญี่ปุ่น ทำให้ทราบข้อมูลต่างๆ มุมมอง แนวคิด และความรู้สึกจากการถ่ายทอดประสบการณ์การทำงานในบริษัทญี่ปุ่น

ในด้านความสำคัญของนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูนนั้น เนื่องจากมีจำนวนสัดส่วนของบริษัทญี่ปุ่นที่มีจำนวนเกินครึ่ง และมีแนวโน้มที่เพิ่มขึ้นในอนาคตอันใกล้ การนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย (กนอ.) ร่วมกับบริษัทเอกชนดำเนินการก่อสร้างนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ แห่งที่ 2 ในกลางปี 2558 ที่ผ่านมา ซึ่งสามารถรองรับบริษัทที่จะเข้ามาลงทุนได้ราว 20-25 บริษัท และคาดว่าจะเกิดการจ้างงานในพื้นที่ราว 10,000 คน ทั้งนี้มีบริษัทญี่ปุ่นที่เป็นบริษัทเดิมที่ดำเนินการในนิคมแห่งแรก แสดงความประสงค์ที่จะขยายการลงทุนเพิ่มมากกว่า 10 บริษัท ในจำนวนพื้นที่กว่า 100 ไร่ ส่วนพื้นที่ที่เหลือจะรองรับกลุ่มนักลงทุนรายใหม่ (สำนักงานนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ, 2558) ทำให้นิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูนเป็นพื้นที่ที่มีความน่าสนใจ เนื่องจากยังไม่มียางวิจัยใดที่ศึกษาถึงการเปลี่ยนแปลงของสภาวะการทำงานกับการลาออกจากงานของล่ามภาษาญี่ปุ่นในบริษัทญี่ปุ่น

เขตนิคมอุตสาหกรรมลำพูน ทั้งนี้ยังกล่าวได้ว่า แนวทางการแก้ไขปัญหานี้เป็นกรณีศึกษาที่สามารถสะท้อนแนวทางการแก้ไขปัญหให้กับบริษัทญี่ปุ่นในเขตนิคมอุตสาหกรรมอื่นๆ ที่อาจจะกำลังประสบปัญหาเช่นเดียวกัน นอกจากนี้บริษัทญี่ปุ่นในเขตนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือสามารถนำแนวทางการแก้ไขปัญหานี้ไปปรับใช้ภายในองค์กร เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างราบรื่น

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาถึงการเปลี่ยนแปลงของสภาวะการทำงานกับการลาออกจากงานของล่ามภาษาญี่ปุ่นในบริษัทญี่ปุ่น เขตนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน

3. ขอบเขตของการวิจัย

ศึกษาการเปลี่ยนแปลงของสภาวะการทำงานกับการลาออกจากงานของล่ามภาษาญี่ปุ่นในบริษัทญี่ปุ่น ที่เปิดดำเนินการในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน จำนวน 34 บริษัท

4. กลุ่มตัวอย่างผู้ให้ข้อมูล

ใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึกกับบุคคล ล่ามภาษาญี่ปุ่นที่เคยลาออกจากงานในบริษัทข้ามชาติญี่ปุ่น ที่ดำเนินธุรกิจเขตนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน โดยนับย้อนหลัง 10 ปี กล่าวคือตั้งแต่ปี พ.ศ. 2548 ถึง ปี พ.ศ. 2558

5. ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

(1) ทราบถึงการเปลี่ยนแปลงของสภาวะการทำงานกับการลาออกจากงานของล่าม

ภาษาญี่ปุ่นในบริษัทญี่ปุ่น เขตนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน

(2) เป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาการลาออกจากงาน อันจะเป็นประโยชน์ต่อผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในงานที่สามารถนำผลการวิจัยนี้ไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนางานด้านการทำงานของล่ามภาษาญี่ปุ่น

6. ผลสรุปจากการสัมภาษณ์

จากการศึกษาโดยใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึกกรายบุคคล ล่ามที่ลาออกจากงานในบริษัทญี่ปุ่นที่เปิดดำเนินการในเขตนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ ทำการเก็บข้อมูลด้วยตนเองตั้งแต่เดือนตุลาคม พ.ศ. 2558 ถึง เดือนสิงหาคม พ.ศ.2559 โดยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอน เริ่มจากติดต่อกับบริษัทญี่ปุ่นในเขตนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ เพื่อขออนุญาตในการเก็บรวบรวมรายชื่อและข้อมูลของล่ามภาษาญี่ปุ่นที่ลาออกจากงานตั้งแต่ปี 2548 ถึงปี 2558 รวบรวมรายชื่อและข้อมูลของล่ามภาษาญี่ปุ่นที่เคยลาออกจากงานจากนั้นทำการติดต่อเพื่อคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างที่มีความยินดีและเต็มใจให้ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ จากนั้นวางแผนการสัมภาษณ์ โดยกำหนดวัน เวลา และสถานที่ตามความสะดวกของผู้ให้ข้อมูล ทำการสัมภาษณ์ด้วยข้อคำถามที่ครอบคลุมเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับบทบาทหน้าที่การทำงาน ปัญหาและอุปสรรคที่พบในการทำงาน และปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจลาออกจากงานของล่ามญี่ปุ่นในบริษัทญี่ปุ่น เขตนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน ภายหลังจากการสัมภาษณ์เสร็จสิ้น ทำการถอดเทปจากการสัมภาษณ์ที่เป็นบทสนทนาระหว่างผู้วิจัยและผู้ให้ข้อมูลแบบคำต่อคำ และตรวจสอบความถูกต้องของข้อความอีกครั้ง จากนั้นทำการ

วิเคราะห์เพื่อแจกแจง จำแนกรายละเอียดของข้อความสำคัญ สรุปประเด็นหลัก เขียนอธิบายประเด็นที่ได้จากการสัมภาษณ์ และสรุปผลการศึกษา

จากการศึกษาโดยวิธีการสัมภาษณ์กลุ่มเป้าหมายจำนวน 10 คน พบว่าเป็นเพศชาย 3 คน และเพศหญิง 7 คน มีอายุระหว่าง 29 ปี ถึง 40 ปี ระดับการศึกษาตั้งแต่ปริญญาตรีถึงปริญญาโท โดยจบการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 9 คนและปริญญาโท จำนวน 1 คน มีความสามารถด้านภาษาญี่ปุ่นระดับ LEVEL 3 จำนวน 3 คน และระดับ N2 จำนวน 7 คน เคยลาออกจากงานในตำแหน่งล่ามจำนวน 1 ครั้ง จำนวน 6 คน เคยลาออกจากงานในตำแหน่งล่ามจำนวน 2 ครั้ง จำนวน 3 คน และเคยลาออกจากงานในตำแหน่งล่ามจำนวน 3 ครั้ง จำนวน 1 คน ปีที่เริ่มทำงานตั้งแต่ปี พ.ศ. 2540 ถึง พ.ศ. 2558 ปีที่ลาออกตั้งแต่ปี พ.ศ. 2543 ถึง พ.ศ. 2558 อายุการทำงานของล่ามที่เคยลาออกจากงาน มีอายุการทำงานตั้งแต่ 1 สัปดาห์ ถึง 12 ปี

ทั้งนี้สามารถแบ่งประเภทกลุ่มอาชีพภายหลังจากการลาออกจากตำแหน่งล่าม ออกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ 1) กลุ่มที่ทำงานในตำแหน่งล่ามเช่นเดิม จำนวน 3 คน 2) กลุ่มที่ทำงานในอาชีพที่ยังคงใช้ภาษาญี่ปุ่นในการทำงาน จำนวน 5 คน และ 3) กลุ่มที่ทำงานในอาชีพอื่นที่ไม่ได้ใช้ภาษาญี่ปุ่นในการทำงาน จำนวน 2 คน

6.1 ลักษณะการทำงานของล่ามภาษาญี่ปุ่นในบริษัทญี่ปุ่น

6.1.1 ภาระหน้าที่การทำงาน

จากการศึกษาพบว่า นอกเหนือจากการล่ามและการแปล ล่ามส่วนใหญ่ได้รับมอบหมายให้ทำหน้าที่อื่นๆ ที่เกี่ยวกับงานด้านการ

บริหารจัดการและประสานงาน เช่น การเสิร์ฟน้ำ ชา กาแฟ จัดโต๊ะประชุม จัดเตรียมข้าวกล่องหรืออาหารกลางวันสำหรับคนญี่ปุ่น จองตั๋วเครื่องบิน โรงแรม สนามกอล์ฟ เดินเอกสาร ดูแลเอกสารเกี่ยวกับ Visa, Passport, Work permit , BOI รวมไปถึงการพาคนญี่ปุ่นไปโรงพยาบาลในกรณีตรวจสุขภาพหรือเจ็บป่วย, สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง, สำนักงานจัดหางาน หรือสถานที่ราชการที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น ทั้งนี้ยังได้รับหน้าที่ให้ทำการสอนภาษาญี่ปุ่นให้กับหัวหน้างานและพนักงานภายในบริษัท ดังตัวอย่างคำพูดต่อไปนี้

(ID1) “เอาความจริงเลยนะ เสิร์ฟน้ำ เสิร์ฟชา กาแฟ เสิร์ฟข้าว จัดโต๊ะประชุม จองโรงแรม จองสนามกอล์ฟ จองโรงแรม ทั้งที่เป็นส่วนตัว และที่เป็นของบริษัท (...) แปลนี้ไม่ค่อยมีเลย แปลนี้มีนิดเดียว”

(ID10) “ล่อมเนี่ยจะนั่งโต๊ะใกล้ manager คนญี่ปุ่น แล้วเขาก็จะส่งใบ อย่างเช่น ใบลา ใบอนุมัติมาให้เซ็น เราก็ไม่รู้ว่ล่อมจะต้องไปเอาอันนั้นนะ ใบที่เขาเซ็นเสร็จมา แล้วไปแจกคืนทุกแผนก”

(ID9) “ของพีไม่ได้ทำแค่ล่อมนะ ถ้าคนรู้จักแบบเราทำได้ยังไง มีทั้ง Visa , Work permit, BOI , จองตั๋วเครื่องบิน จองโรงแรม แล้วเวลาคนไทยจะไปต่างประเทศ ก็ต้องพาไปทำพาสปอร์ต ไปขอวีซ่า ไปติดต่อแรงงาน คือเป็นงานที่พอจะทำได้ในนั้นทั้งหมดเลย”

(ID5) “หน้าที่จริงๆ ก็คือประสานงาน ดูแลชาวญี่ปุ่นทั่วไป แต่ว่าในตำแหน่งก็ยังเป็นล่อมอยู่ เขาก็ไม่ได้เปลี่ยนให้เรา เพิ่มภาระหน้าที่ รายละเอียดของงานเข้าไป แต่ว่าในส่วนของการล่อมจริงๆ ก็ไม่ได้ทำเลย แตะบ้างนิดหน่อย ถ้าไม่มีใครทำ (...) วันไหนที่ผู้จัดการไม่อยู่เขาก็จะเรียกเราไป

(ID8) “เป็นเทรนนิ่งที่ใช้ในการชัฟเฟอร์โรงงานต่างๆ หรือว่าแผนกต่างๆ แต่ว่าเรามีหน้าที่ในการทำการเทรนนิ่งในเรื่องของภาษาญี่ปุ่น และควบกับการเป็นล่าม ล่ามในไลน์การผลิต (...) รวมทั้งการทำพวกเอกสารต่างๆ ด้วย อย่างเวลาที่มีใครจะไปญี่ปุ่นอย่างนี้ เราก็จะต้องเหมือนคนในการติดต่อ”

(ID2) “ตอนเย็นล่ามได้ไปสอนภาษาญี่ปุ่นให้เป็นโอที (...) สอนวิชาพื้นฐานเกี่ยวกับคำศัพท์โรงงาน เป็นบทสนทนาทั่วไปจนถึงระดับสูง”

ผลการศึกษารูปได้ว่า ล่อมทุกคนไม่ได้มีหน้าที่ล่ามเพียงอย่างเดียว ยังได้รับมอบหมายให้ทำหน้าที่อื่นๆ ที่เกี่ยวข้องภายในแผนก สอดคล้องกับผลการศึกษาของ Tanasansanee, et al, 2005) ได้กล่าวไว้ว่านอกจากหน้าที่ในการแปลความเพื่อช่วยในการสื่อสารระหว่างชาวญี่ปุ่นและพนักงานชาวไทยแล้ว ล่อมยังต้องมีความรู้ความเข้าใจในประเภทงานอื่นๆ ที่หลากหลายภายในบริษัททั้งด้านการบริหารจัดการ และการประสานงานเพิ่มเติมอีกด้วย นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับผลการศึกษาของนุชวรี มาโกมล (2553) ที่ได้กล่าวไว้ว่าล่อมต้องสามารถปฏิบัติหน้าที่อื่นๆ ที่นอกเหนือจากการเป็นล่ามได้

ผลการศึกษาสะท้อนให้เห็นว่า นอกเหนือจากหน้าที่ในการล่ามและการแปลแล้ว ล่อมยังได้รับมอบหมายให้ทำหน้าที่อื่นๆ ตั้งแต่ระยะเริ่มแรกของการงานแต่เนื้อหาหรือลักษณะงานอื่นๆ ที่ได้รับมอบหมายนั้น เป็นภาระงานที่ต้องใช้ภาษาญี่ปุ่นในการทำงานด้านธุรการทั่วไป ยังไม่ได้รับมอบหมายให้ทำหน้าที่ที่เฉพาะทางมากนัก

6.1.2 การเปลี่ยนแปลงด้าน ลักษณะงานของล่าม

จากผลการศึกษาพบว่า ภายหลังจากล่ามภาษามีประสบการณ์ในการทำงานได้ระยะหนึ่ง บริษัทหรือหัวหน้างานจะมอบหมายให้ล่ามทำหน้าที่ในรายละเอียดงานที่มีความซับซ้อนมากขึ้น เช่น การรวบรวมและสรุปผลกิจกรรมประจำปีของบริษัท เอกสารผู้ถือหุ้นบริษัท เอกสารการขออนุญาตต่างๆ รวมไปถึงหน้าที่ในการวางแผนงาน การดำเนินงาน สรุปผลตาม โปรเจกงานต่างๆ ที่หัวหน้าคนไทยได้รับจากประธานบริษัท การควบคุมคุณภาพแผนการผลิต การวิเคราะห์ต้นทุน และวางแผนการใช้ต้นทุนการผลิต เป็นต้น ดังตัวอย่างคำพูดต่อไปนี้

(ID1) “หลังๆ ได้ทำรายงานอะไรนะ รายงาน GKC แล้วพื้ก็ต้องไล่ไปแผนกนู้น แผนกนั้น แผนกนี้ (...) คือต้องไล่โทร ตามงานแล้วต้องเอางานของแต่ละแผนกมารวมรวบไว้ที่แอดมิน ที่จริงผู้จัดการต้องเป็นคนรวบรวม”

(ID9) “ทำเอกสารผู้ถือหุ้นด้วย แปลจากภาษาญี่ปุ่นเป็นภาษาอังกฤษ รายงานธุรกิจพื้ก็แปล (...) ช่วงหลังๆ ก็เป็นคนจัดประชุมผู้ถือหุ้นที่กรุงเทพฯ จริงๆ มันเป็นหน้าที่ของระดับหัวหน้า (...) อย่างสายงานของพื้ที่มี HR Manager ลาออกไปไม่มีใครทำ (...) เขาให้พื้ทำ”

(ID8) “ตอนแรกที่เราเข้ามาใหม่ๆ อาจจะทำ 2-3 อย่าง แต่พออยู่มาปีหนึ่งเราทำได้ทำเอกสาร COE ด้วย”

(ID3) “ลักษณะงานที่ทำ คือไม่ใช่ล่ามอย่างเดียว หมายถึงว่า งานที่เน้นไม่ได้เน้นทาล่ามเนอะ ก็จะเป็นสายบริหารเป็นส่วนใหญ่เนอะคะ ก็จะเป็นแบบว่า ต้องทำรายงาน สรุปรายงาน รับคำสั่งมา รับหัวข้อมาคิด (...) เสรีจ๊อบ ก็ต้องเอาพวก

นั้นมารวบรวม ทำทั้งเวอร์ชันไทยและญี่ปุ่น แล้วหลังจากนั้นเนี่ยะจะมีการไปนำเสนอระดับบริหาร ซึ่งแน่นอนว่าเราก็ต้องเป็นล่ามด้วย”

(ID4) “ส่วนหนึ่งที่จะต้องทำคือ งาน Coordinator สำหรับผมอยู่ในแผนก PC (Production Control) แล้วมันจะมีงานอยู่หลายๆ อย่าง หนึ่งในนั้นก็จะเป็นการทำ Productivity การควบคุม Productivity เป็นงานหลักที่ทำ น้ำหนักจะอยู่ประมาณ 80-90% ในการทำงาน ส่วน 10-20% จะเป็นงานด้าน Coordinator”

(ID7) “ตอนแรกเขาก็บอกว่าเราไปทำสรุปรายงาน ไปทำวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป ซึ่งเดิมก่อนที่พื้จะย้ายไปอยู่จัดซื้อพื้ทำวิเคราะห์ต้นทุนก่อน ซึ่งในฟังก์ชันของ Engineer การทำวิเคราะห์ต้นทุนมันไม่ยาก มันเป็นการวิเคราะห์ต้นทุนและวางแผนการใช้ต้นทุนของการผลิต”

จากผลการศึกษารูปได้ว่า ล่ามทุกคนมีหน้าที่ในการล่ามสื่อสารเป็นหลัก ควบคู่กับทำงานในลักษณะอื่นๆ ในด้านงานบริหารจัดการ งานประสานงาน และงานฝ่ายบุคคล ต่อมาในระยะหลังเมื่อล่ามมีประสบการณ์ในการทำงานหรือมีความเข้าใจในเนื้อหาของงานในระดับหนึ่งแล้ว ประกอบกับล่ามมีความรู้ด้านภาษาเป็นพื้นฐาน ทางองค์กรหรือเจ้านายคนญี่ปุ่นจะมอบหมายหน้าที่อื่นๆ ที่มีรายละเอียดงานซับซ้อน รวมถึงทักษะด้านภาษาอังกฤษในการทำงานมากขึ้น จะเห็นว่าเป็นลักษณะงานที่ต้องใช้ทักษะที่สูงขึ้น สอดคล้องกับผลการศึกษาของ Maeno, Katsuda & Iarpsrisawad (2013) ได้กล่าวว่า ความสามารถและคุณสมบัติที่เป็นที่ต้องการของบริษัทญี่ปุ่นในประเทศไทย คือมีความรับผิดชอบ เชื่อสัตย์ มีความร่วมมือ และสามารถด้านภาษาญี่ปุ่น ภาษาอังกฤษ และภาษาไทย

สอดคล้องกับผลการศึกษานี้รณช คำรงค์ชัย (2554) ได้กล่าวว่า นอกเหนือจากความสามารถด้านภาษาแล้ว องค์กรให้ความสำคัญต่อความสามารถเฉพาะทาง หรือความรู้ความเข้าใจในงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น ด้านบัญชี การผลิต วิศวกรรม และการจัดการ โดยมีความสามารถด้านภาษาเป็นพื้นฐานในการทำงานที่หลากหลายมากยิ่งขึ้น ทั้งนี้ผลการสัมภาษณ์เจ้านายชาวญี่ปุ่นในฐานะผู้ใช้บัณฑิตที่จบเอกภาษาญี่ปุ่นของอิติสรณ์ แสงอุไร (2556) ได้ให้ความเห็นไว้ว่า ถึงแม้ว่าจะรับเข้าทำงานในตำแหน่งล่าม แต่หากมีความเข้าใจในเนื้อหาการทำงานในภาคอุตสาหกรรมได้ดี ในอนาคตไม่ยากให้ทำงานล่ามเพียงอย่างเดียว อยากพัฒนาให้เป็นผู้ดูแลฝ่ายการผลิตด้วย นอกจากนี้ผลการศึกษาของ นันทชญา มหาจันทร์ (2556) กล่าวว่าบริษัทญี่ปุ่นมักจะจัดให้ล่ามได้เรียนรู้งานด้านต่างๆ ไปด้วยเช่น ด้านการผลิต การเงิน การบัญชี และการควบคุมคุณภาพ เป็นต้น

ผลการศึกษาสะท้อนให้เห็นว่า บริษัทญี่ปุ่นยังต้องการบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถด้านภาษาญี่ปุ่น ในหน้าที่ของล่ามที่เป็นตัวเชื่อมประสานงาน แต่ทั้งนี้ก็ต้องทำให้ล่ามได้ทำหน้าที่อื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น ด้านการบริหารจัดการด้านการประสานงาน งานฝ่ายบุคคล เป็นต้น ทั้งนี้จะเห็นว่าได้รับมอบหมายให้ทำหน้าที่ในงานเฉพาะทางที่มีความซับซ้อนมากขึ้น ดังนั้นทักษะด้านภาษาญี่ปุ่นจะไม่ใช่ทักษะหลักในการทำงาน ล่ามจะต้องมีทักษะการทำงานในด้านอื่นๆ ประกอบ

6.2 ประเด็นปัญหาในการทำงานของล่ามภาษาญี่ปุ่นในบริษัทญี่ปุ่น

6.2.1 ประเด็นปัญหาด้านการ สอนงาน

จากผลการศึกษาพบว่า มีประเด็นปัญหาแตกต่างกันตามแต่ละบุคคล สามารถแบ่งประเด็นปัญหาได้สองประเด็นใหญ่ คือ ประเด็นปัญหาที่ล่ามสามารถแก้ไขได้ด้วยตนเอง เช่น เกิดความเครียดจากการทำงานที่เกิดจากการไม่รู้คำศัพท์เฉพาะทาง ซึ่งหากมีเวลาในการเรียนรู้และจดจำเพียงไม่นาน ก็จะสามารถแก้ไขได้ในประเด็นนี้ได้ แต่หากเป็นประเด็นปัญหาที่ล่ามเองไม่สามารถแก้ไขได้ด้วยตนเอง ต้องได้รับความร่วมมือจากบริษัทหรือองค์กรในการแก้ไขปัญหา หากไม่ได้รับการแก้ไขอย่างเหมาะสม ย่อมทำให้ล่ามประสบปัญหาในการทำงาน กล่าวคือ ประเด็นปัญหาด้านองค์กร ในเรื่องของการไม่มีระบบสอนงานที่ชัดเจน เนื่องจากบริษัทญี่ปุ่นส่วนใหญ่จะมีล่ามประจำแผนกแต่ละแผนกเพียงคนเดียว จึงไม่มีหัวหน้าหรือล่ามรุ่นพี่ที่จะมาสอนงาน

นอกจากนี้ล่ามทุกคนยังตระหนักว่าเป็นกระบวนการสำคัญ ที่หัวหน้าจะต้องปฏิบัติต่อลูกน้อง และทางบริษัทจะต้องมีระบบการสอนงานที่ชัดเจน โดยจะต้องชี้แจงวัตถุประสงค์ วิธีการปฏิบัติงาน และรายละเอียดที่เกี่ยวข้องกับงานอย่างละเอียดและชัดเจน เพื่อให้เกิดกระบวนการถ่ายทอดงานและเทคนิคการปฏิบัติงาน ก่อเกิดความเข้าใจในงาน ความชำนาญ สามารถทำงานได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ หากขาดกระบวนการที่สำคัญนี้แล้ว อาจก่อให้เกิดความผิดพลาดในการทำงานและความเครียดที่ไม่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ ดังตัวอย่างคำพูดต่อไปนี้

(ID3) “หากเป็นคำศัพท์ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานในแต่ละพื้นที่นั้นยากมาก ถึงแม้จะเก่งแค่ไหน ก็ต้องมีการเรียนรู้คำศัพท์นั้นๆ ก่อน หาก

ไม่มีการเรียนรู้แล้ว การทำงานย่อมมีปัญหา ดังนั้น การเรียนรู้งานเป็นสิ่งสำคัญ จำเป็นจะต้องได้รับการสอนงานและเรียนรู้งานก่อน ซึ่งหากไม่มีแล้ว ก็ไม่สามารถทำงานได้”

(ID5) “ในช่วง 5 วันแรก เขาไม่ทำอะไรเลย (...) เขาไม่สอนงานเราเลย จนเราไปเจอสถานการณ์จริงแล้วเราทำไม่ได้ (...) คือมันต้องเรียนรู้ มันต้องมีพี่เลี้ยงมาฟังและเราไปฟังเขาพูดก่อน (...) มันต้องมีคนสอน อยู่ๆ จะให้ไปทำ พี่ทำไม่ได้ คิดว่าน้องที่จับมาทุกคนเหมือนกัน ถ้ามาเจอสถานการณ์แบบนั้นอะ ทำไม่ได้”

(ID8) “ตอนทำงานในช่วงแรก ทรมาณมาก คือ 3 เดือนแรกพูดเลยว่าอยากลาออก (...) เพราะเขาไม่เคยมีล่ามมาก่อนคะ ดังนั้นเขาไม่มีการเทรนล่ามเลย”

(ID9) “เครียดมาก เขาไม่มีอบรมล่วงหน้า ไม่มี Pre-training (...) เขาคิดว่าเรารู้ภาษาญี่ปุ่นเราต้องพูดได้ มันเป็นไปได้ไม่ได้ เพราะเราไม่เคยอยู่โรงงาน แต่เขาคิดว่ามันสำเร็จรูป (...) ช่วงแรกลำบาก เพราะว่าเราต้องเรียนรู้เบื้องหลังของงาน ซึ่งเราไม่มีเวลาเป็นเรียนรู้ก่อน มันถึบให้เราไปเจอเลย”

จากผลการศึกษาสรุปได้ว่า ล่ามส่วนหนึ่งได้ชี้ให้เห็นถึงปัญหาในด้านการสอนงานภายในบริษัท เนื่องจากไม่มีคนสอนงาน และไม่มีระบบการสอนงานที่ชัดเจน ส่งผลให้ล่ามประสบปัญหาในการทำงานในระยะเริ่มแรกของการทำงาน สอดคล้องกับผลการศึกษาของศิริวรรณ มุนินทรวงศ์ และทัศนีย์ เมธาพิสิฐ (2015) ที่พบว่าร้อยละ 42.7% บริษัทญี่ปุ่นมีปัญหาในเรื่องการสร้างบุคลากรภายในบริษัท เนื่องจากไม่มีผู้สอนงาน หรือบุคลากรไม่เพียงพอ สะท้อนให้เห็นว่าบริษัทญี่ปุ่นส่วนใหญ่ยังไม่มีความรู้เชิงขั้นตอน (Know-how) ด้านการบริหารบุคคล

6.2.2 ประเด็นปัญหาด้านความ

ก้าวหน้าในตำแหน่งงาน

ผลการศึกษาพบว่า ล่ามครึ่งหนึ่งชี้ให้เห็นถึงประเด็นปัญหาในเรื่องการขาดความก้าวหน้าในหน้าที่การทำงาน ด้วยสาเหตุนี้อาจกล่าวได้ว่าในบริษัทจะมีล่ามเพียง 1 หรือ 2 คน หรือมีล่ามประจำแผนกแต่ละแผนกเพียงคนเดียว ดังนั้นในตำแหน่งล่ามจึงไม่มีหัวหน้าและผู้ทำงานได้บังคับบัญชา จึงไม่มีระบบการประเมินเลื่อนตำแหน่งการทำงานให้สูงขึ้นได้ ดังตัวอย่างคำพูดต่อไปนี้

(ID1) “อย่างไรคิดว่าแผนกล่ามมันมีขึ้นไม่ได้อยู่แล้ว ด้วยระบบองค์กร ด้วยการบริหารงาน (...) มันเกิดขึ้นไม่ได้อยู่แล้ว (...) ฝันไปเถอะ”

(ID6) “เพราะว่าในสัญญาของล่ามเป็นตำแหน่งตรงภาษา ตำแหน่งกระด้าง ทำยาวไป จะไม่มีเลื่อนขั้นเป็นตำแหน่งหัวหน้าแต่อย่างใด”

(ID8) “เราดูแล้วว่าความก้าวหน้าของล่ามมันไม่มี เราจะเป็นได้แค่หัวหน้าล่าม เราไม่สามารถเข้าไปสู่ระบบของการจัดการหรือฝ่ายบริหารได้เลย เราไม่มีความรู้ตรงนั้นมากพอ เนื่องจากว่า งานของเรามันเปล่งประกายน้อยคะ มันไม่สามารถทำให้ใครเห็นว่าเรามีศักยภาพมากพอในการบริหารจัดการคน”

(ID10) “คือล่ามเนอะ มันไม่มีขั้นลำดับเหมือนอาชีพอื่น มันไม่มี leader supervisor manager GM มันไปไม่ถึง เพราะมันเป็นตำแหน่งที่ไม่ต้องไต่เต้า คุณใช้ภาษาของคุณยังไงไป คุณก็ใช้ไปอย่างนั้น คือคุณไม่จำเป็นต้องเลื่อนตำแหน่งใหม่ (...) เขาเรียกว่าอะไร ระบบโครงสร้างนะ เป็นระบบที่เรียงแบบเป็นหัวหน้าลูกน้อง เป็นเส้นตรงลงมาเนอะ แต่ล่ามเป็นแนวขวางอย่างนี้ คือไปได้ทุกที่นะ แต่ไม่มีค่า มันไม่มีให้ไต่เต้า”

ผลจากการศึกษาสรุปได้ว่า เมื่อทำงานได้ระยะหนึ่ง ล่ามส่วนหนึ่งได้ตระหนักถึงความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ประเด็นเรื่องการขาดความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การทำงานนั้น กล่าวได้ว่ามีปัจจัยหลายด้านที่ส่งผลต่อความเจริญก้าวหน้าในบริษัทญี่ปุ่น ไม่ว่าจะเป็นปัจจัยด้านศักยภาพของแต่ละบุคคล ด้านทักษะความรู้ความสามารถในด้านต่างๆ นอกจากนี้ด้านนโยบายการบริหารของบริษัทก็เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญต่อความก้าวหน้าในบริษัทญี่ปุ่น สอดคล้องกับผลการศึกษาของสุชาติา ทองสระ (2553) ที่ได้กล่าวว่า ทักษะความสามารถด้านธุรกิจ ความสามารถด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ความสามารถด้านเทคโนโลยี และความสามารถด้านเทคนิค เป็นทักษะที่ส่งเสริมความก้าวหน้าในบริษัทญี่ปุ่น จากผลการศึกษาสะท้อนให้เห็นว่าเมื่อล่ามมีทักษะในด้านอื่นๆ ที่เหมาะสมกับหน่วยงานที่ตนเองทำอยู่ หรือมีการพัฒนาความรู้ความสามารถของตนเองให้มากขึ้นแล้ว การก้าวหน้าสู่ตำแหน่งหน้าที่การงานที่สูงขึ้นก็ไม่ใช่ว่าเรื่องที่ยากจนเกินไป

7. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการลาออกจากงานของล่าม

จากผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจลาออกจากงานของล่ามภาษาญี่ปุ่น มีปัจจัยแตกต่างกันไปตามแต่ละบุคคล ในสามปัจจัยหลัก ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล เช่น คุณแลบิดามารดาที่เจ็บป่วย มีความชอบในงานลักษณะอื่นมากกว่างานล่าม ศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น ต้องการประสบการณ์การทำงานในสาขาอาชีพอื่น และตอบสนองความต้องการของบุพการี เป็นต้น ปัจจัยด้านลักษณะงาน ได้แก่ ลักษณะงานไม่ชัดเจน และไม่สามารถพัฒนาความสามารถด้านภาษาญี่ปุ่นได้

อย่างเต็มที่ เป็นต้น ปัจจัยด้านองค์กร ได้แก่ การมอบหมายงาน และผลประโยชน์ตอบแทน เป็นต้น ดังตัวอย่างคำพูดต่อไปนี้

(ID8) “เราอยากรู้ในระบบหรือในโรงงาน มันมีอะไรบ้าง (...) เราอยากเป็นคุณครูแต่ก็ยังไม่พร้อมที่จะเริ่มสอน มันมีงานอะไรบ้างที่ยังได้ใช้ภาษาญี่ปุ่นอยู่และได้เงินเดือนที่มาก (...) ช่วงนั้น JAL เปิดพอดี เลยไปสมัครแล้วมันก็ได้ ก็เลยลาออก”

(ID4) “ลาออกไปเรียนปริญญาตรีที่ญี่ปุ่น เพราะว่าได้ทุนไปที่ญี่ปุ่น”

(ID6) “พอดีแม่ทำงานธนาคาร แล้วเราเป็นลูกคนแรก (...) แม่ก็อยากให้เราได้งานที่ดีกว่ามันคงกว่า”

(ID3) “คือเหตุผลใหญ่ๆ อย่างที่บอกตอนแรกว่าลักษณะงานไม่ชัดเจนแล้ว ไม่ได้พัฒนาด้วยนะ ก็เลยเป็นเหตุผลใหญ่ที่ทำให้ลาออก ถ้ามว่าเรื่องเงินเหตุผลใหญ่ใหม่ มันก็ไม่ได้ใหญ่ขนาด (...) แต่เราได้เงินเยอะกว่า เราก็เลยตัดสินใจไป”

(ID10) “มันเป็นสาเหตุทำให้ลาออกเลยคือ ล่ามจะนั่งโต๊ะใกล้ manager คนญี่ปุ่น แล้วเขาก็จะส่งใบ อย่างเช่นใบลา ใบนู่นใบนี่มาให้เซ็น เราก็เหมือนกับตอนแรกไม่รู้ว่าการล่ามจะต้องไปเอาไปคืนทุกแผนก เราไม่รู้ว่าจะคนนี้อยู่แผนกไหนอีก เราไม่รู้มันอยู่ตรงไหน โต๊ะไหน ใครเป็นคนดูแล ก็ไล่ถามเขาทั้งออฟฟิศ บ่อยๆ เข้าก็เลยเกิดคำถามว่าทำไมต้องทำ”

จากผลการศึกษาสรุปได้ว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจลาออกจากงานของล่ามภาษาญี่ปุ่น นั้นมีปัจจัยแตกต่างกันไปตามแต่ละบุคคล ในสามปัจจัยส่วนบุคคลนั้น ถึงแม้ว่าจะมีบทบาทหน้าที่การทำงานเดียวกัน แต่ทั้งนี้ล่ามแต่ละคนย่อมมีประสบการณ์บางอย่างในการทำงานภายในองค์กร

แตกต่างกันไป อีกทั้งยังมีความคาดหวังแตกต่างกันไป ก็ย่อมจะมีปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจลาออกจากงานแตกต่างกันตามไปด้วย ทั้งนี้กล่าวได้ว่าเป็นปัจจัยที่ไม่สามารถควบคุมได้

ด้านปัจจัยลักษณะงาน สะท้อนให้เห็นถึงปัญหาการมอบหมายงานจากหัวหน้างาน กล่าวคือ ล่ามได้รับมอบหมายให้ทำงานที่ไม่ได้ใช้ภาษาญี่ปุ่นในการทำงาน หรือไม่ตรงกับลักษณะงานที่ถนัด และทักษะที่มีส่วนมากได้ ทั้งนี้ล่ามภาษาจะตระหนักถึงการใช้ความสามารถและทักษะด้านภาษาในการทำงานเป็นสำคัญ ดังนั้นเมื่อขอบเขตหน้าที่การทำงานไม่สามารถนำทักษะและความสามารถด้านภาษามาใช้ได้อย่างเต็มที่ ส่งผลให้ไม่สามารถพัฒนาทักษะด้านภาษาเท่าที่ควรตามมา ทำให้ล่ามเกิดความรู้สึกไม่พึงพอใจในงาน ความผูกพันกับองค์กร และความผูกพันต่องานน้อยลง ซึ่งมีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจลาออกจากงานในที่สุด

ปัจจัยด้านองค์กร ในการมอบหมายงานที่มีความหลากหลายนั้น ทำให้ล่ามมีการพัฒนาทักษะการทำงานด้านอื่นๆ ที่ไม่ใช่งานล่ามเพียงอย่างเดียว แต่ทว่าตามหลักเกณฑ์การประเมินผลงานประจำปีนั้น ภาระหน้าที่ที่แท้จริง จะต้องสอดคล้องตรงกันกับหน้าที่ที่กำหนดไว้ในเอกสารบรรยายคุณลักษณะงาน (Job Description) ดังนั้นเมื่อล่ามได้รับมอบหมายให้ทำหน้าที่อื่นๆ ที่ไม่ตรงกับภาระหน้าที่ที่กำหนดไว้ ก็ยากที่จะได้รับผลการประเมินผลงานประจำปีที่ดีได้ ส่งผลกระทบต่อการพิจารณาเลื่อนขั้น และการขึ้นเงินเดือนหรือโบนัสประจำปี ทำให้ล่ามรู้สึกว่าไม่ได้รับความยุติธรรมจากผลตอบแทนที่คุ้มค่ากับความรู้ความสามารถที่ใช้ในการทำงาน การได้รับความยุติธรรมนั้นมีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันกับงานและองค์กร แต่หาก

ไม่ได้รับความยุติธรรมจากองค์กรแล้ว ก็จะมีการแก้ไขปัญหานั้น หนึ่งในวิธีการแก้ไขปัญหาคือ การลาออกจากงาน

การตัดสินใจลาออกจากงานภายหลังการทำงานได้ 1 ถึง 2 ปี ที่ไม่ว่าจะลาออกจากงานด้วยปัจจัยใดก็ตาม ย่อมส่งผลให้บริษัทญี่ปุ่นประสบปัญหาการขาดแคลนล่าม บริษัทจึงแก้ไขปัญหาคือ ด้วยการจ้างงานล่ามภาษาญี่ปุ่นแบบสัญญาจ้างชั่วคราว (Contract Interpreter Employment) โดยว่าจ้างผ่านบริษัทจัดหาล่ามอิสระ ระยะเวลาตามโปรเจกงานที่สิ้นสุดลง หรือทำสัญญาจ้างแบบปีต่อปี สอดคล้องกับผลการศึกษานุกรมาโกมล (2010) ที่พบว่าบริษัทจะทำการติดต่อล่ามธุรกิจผ่านบริษัทจัดหาล่ามอิสระ เมื่อมีงานเข้ามาทางบริษัทจะติดต่อล่ามให้มาเซ็นสัญญารับงานเป็นงานๆ ไป นอกจากนี้ผลการศึกษาของเตื่อนใจ ต้นงามตรง (2537) ได้กล่าวว่า รูปแบบการใช้ภาษาญี่ปุ่นในหน่วยงานธุรกิจส่วนใหญ่เป็นการใช้แบบครั้งคราว และทักษะที่ใช้มากที่สุดคือ ทักษะการพูด การฟัง และการแปลล่าม เพื่อการรับคำสั่ง การสนทนาเรื่องงาน นอกจากนั้นจะเป็นการล่ามในที่ประชุมเป็นครั้งคราว ซึ่งการจ้างงานของล่ามในลักษณะนี้ ชี้ให้เห็นได้ว่าการจ้างงานล่ามในอุตสาหกรรมการผลิตของบริษัทญี่ปุ่นในประเทศไทยกำลังเปลี่ยนจากการจ้างงานแบบประจำ เป็นการจ้างแบบสัญญาจ้างชั่วคราวเพิ่มมากขึ้นในอนาคต

8. บทสรุป

ลักษณะงานของล่ามภาษาในบริษัทญี่ปุ่น นอกเหนือจากหน้าที่ในการล่ามและแปลแล้ว ยังได้รับมอบหมายให้ทำหน้าที่อื่นๆ ที่ใช้ภาษาญี่ปุ่นในการทำงานด้านธุรการทั่วไป การประสาน

งาน และการบริหารจัดการ ตั้งแต่ระยะเริ่มแรก ของการทำงานอยู่แล้ว ต่อมาภายหลังเมื่อล่ามมี ประสบการณ์การทำงานในแผนกที่ตนเองสังกัด เพิ่มมากขึ้น ทางบริษัทหรือหัวหน้าชาวญี่ปุ่น จะ มอบหมายให้ล่ามทำหน้าที่อื่นๆ ที่มีรายละเอียด งานซับซ้อน และเฉพาะทางเพิ่มมากขึ้น รวมไปถึง ทักษะด้านภาษาที่สาม เช่น ภาษาอังกฤษ เป็นต้น ผลการศึกษาชี้ให้เห็นว่าบริษัทญี่ปุ่นยังมีความ ต้องการผู้รู้ภาษาญี่ปุ่น โดยเฉพาะบริษัทญี่ปุ่นใน ประเทศไทยที่ใช้ภาษาไทยเป็นหลักในการทำงาน แต่ทว่าทักษะด้านภาษาญี่ปุ่นจะไม่ใช่ทักษะหลัก ของการประกอบอาชีพล่ามอีกต่อไป ดังนั้นล่ามจะ ต้องปรับตัวเข้าหองค์กร ในเรื่องภาระหน้าที่ที่รับ ผิดชอบที่ไม่มีเพียงแค่ทักษะด้านภาษาญี่ปุ่นเท่านั้น ล่ามจำเป็นต้องมีทักษะและความรู้ในด้านอื่นๆ ที่ เกี่ยวข้องกับงานในแผนกที่ตนเองสังกัดอยู่ เช่น ทักษะด้านการบริหารจัดการ ทักษะการประสาน งาน และทักษะเทคนิคเฉพาะด้าน เป็นต้น ทั้งนี้ล่าม ต้องยอมรับและปรับตัวต่อลักษณะงานอื่นๆ ที่เพิ่ม เข้ามา เพื่อที่จะสามารถทำงานในบริษัทญี่ปุ่นได้ อย่างราบรื่นและยาวนาน

ด้านปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน ของล่ามภาษาในบริษัทญี่ปุ่น ประเด็นปัญหาด้ว นการสอนงาน ชี้ให้เห็นว่าองค์กรจำเป็นต้องกำหนด ให้มีระบบการสอนงานที่ชัดเจนและเป็นรูปธรรมที่

สามารถนำมาใช้ได้จริง ในรูปแบบของเอกสารหรือ ข้อกำหนดด้านลักษณะงานของล่ามที่ชัดเจน รวมไปถึงลำดับขั้นตอนการสอนงานที่เหมาะสม เพื่อ ให้เกิดกระบวนการถ่ายทอดงานที่ถูกต้อง รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ ประเด็นปัญหาด้ว นความ ก้าวหน้าในตำแหน่งงาน กล่าวได้ว่ามีปัจจัยสองด้ว นที่ส่งผลต่อความเจริญก้าวหน้าในบริษัทญี่ปุ่น คือ ปัจจัยด้ว นองค์กร จำเป็นต้องมีการกำหนดนโยบาย และข้อก้หนดด้ว นคุณลักษณะของบุคคลากรที่ ด้ว นรับพิจารณาการเลื่อนตำแหน่งที่ชัดเจน ทั้งนี้ ล่ามควรศึกษาว่าทักษะและความสามารถด้ว นใด ที่เหมาะสมกับหน่วยงานที่ตนเองสังกัดอยู่ และ พัฒนาปรับปรุงความสามารถของตนเองในด้ว นใด ให้มีเพิ่มมากขึ้น เพื่อจะได้มีความเจริญก้าวหน้าใน ตำแหน่งงานในบริษัทญี่ปุ่น ทั้งนี้เพื่อปรับตัวและ พัฒนาความสามารถให้เหมาะสมกับสภาวการณ์ แข่งขันด้ว นการจ้างงานที่สูงขึ้น

ในด้ว นปัจจัยที่มีผลต่อการลาออกจากงาน ของล่ามภาษาญี่ปุ่นนั้น ปัจจัยด้ว นลักษณะงาน ใน การมอบหมายงานที่ไม่ตรงกับตำแหน่งจริง ที่มีผล กระทบต่อการประเมินผลงานประจำปี นอกจากนี้ยัง ส่งผลกระทบต่อเนื่องในด้ว นความเจริญก้าวหน้าใน ตำแหน่งงาน และผลประโยชน์ตอบแทน ที่กล่าวด้ว น ว่าเป็น ปัจจัยด้ว นองค์กรที่มีความสัมพันธ์กับการลา ออกจากงานของล่ามภาษาญี่ปุ่น

เอกสารอ้างอิง (References)

- [1] ฉัตรวิบูลย์ ฉาวเกียรติ. (2540). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนงานของผู้บริหารในองค์กรเอกชน. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- [2] เตือนใจ ตันงามตรง. (2537). การสำรวจความต้องการและการใช้ภาษาญี่ปุ่นของภาคธุรกิจ. กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- [3] ธิติสรณ์ แสงอุไร. (2556). ความพึงพอใจของบัณฑิตต่อการเรียนการสอนภาษาญี่ปุ่นด้านการฟังและการพูดกับความสอดคล้องกับความต้องการของบริษัทญี่ปุ่นในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์อักษรศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาภาษาญี่ปุ่นเป็นภาษาต่างประเทศ, คณะอักษรศาสตร์, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- [4] นันทชญา มหาพันธ์. (2556). การทำงานภายใต้วัฒนธรรมที่แตกต่าง: ปัญหาและความคาดหวังของบริษัทญี่ปุ่น. ใน การประชุมเครือข่ายญี่ปุ่นศึกษาในประเทศไทย ครั้งที่ 6 สังคมศาสตร์และการศึกษา. กรุงเทพฯ: จรัล สนิทวงศ์การพิมพ์.
- [5] นุชวีรี มาโกมล. (2553). สภาพการณ์และบทบาทของล่ามธุรกิจ. สารนิพนธ์อักษรศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการแปลและการล่าม, ศูนย์การแปลและการล่ามเฉลิมพระเกียรติ, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- [6] นිරุช ดำรงชัย. (2554). ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณสมบัติของผู้จบการศึกษาด้านญี่ปุ่นศึกษาในประเทศไทย. กรุงเทพฯ: สำนักวิจัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- [7] ศิริวรรณ มุนินทร์วงศ์และทัศนีย์ เมธาพิสิฐ. (2558). ทิศทางการพัฒนาทรัพยากรบุคคลเพื่อผู้ประกอบการญี่ปุ่นในไทยในศตวรรษที่ 21. วารสารเครือข่ายญี่ปุ่นศึกษา, 5(2), 48-69.
- [8] สำนักงานนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ. (2558). สรุปรายงานการดำเนินการของนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ.
- [9] สุชาติ ทองสระ. (2553). ปัจจัยที่มีผลต่อความก้าวหน้าในอาชีพของพนักงานบริษัทญี่ปุ่นในเขตนิคมอุตสาหกรรม จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. วารสารวิชาการคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, 5(2), 41-49.
- [10] สุทธิณีย์ แก้วเจริญ. (2542). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการลาออกจากงานของพนักงานโรงงานในเขตนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและ องค์การ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- [11] [前野文康, 勝田千紙, Larpsriwawad, N. (2013) 「在タイ日系企業が求める人材-アンケート調査 より-」 『国際交流基バンコク日本文化センター日本語教育紀要』 第10号

- [12] タナサーンセーニー美香、當山 純、高坂千夏子、中井雅也、深澤伸子(2005) 「ビジネスで使う日本語を考えるー企業と教育現場の視点からー」 『国際交流基バンコク日本文化センター日本語教育紀要』 第2
- [13] ナッタポン・ルアンサクンディ (2011) 「在タイ日系企業における日本的なジェンダー規範の研究ー日本語を使って仕事をするタイ女性の役割の事例から」鈴木規之／稲村務編 『越境するタイ・ラオス・カンボジア・琉球』、彩流社、168-204ページ。
-

พัชชา โสภณสิทธิพงศ์

หน่วยงานผู้แต่ง : ศูนย์ญี่ปุ่นศึกษา คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Phatchaya Sopolsitthipong

Affiliation : Japanese studies, Faculty of Humanities, Chiang Mai University

Corresponding e-mail : phatchaya047@gmail.com