



Predictors of Japanese Interpreters' Organizational Commitment

Sansoen Sattavorn*

Received: September 21, 2018 / Accepted: April 29, 2019

Abstract

This study aims at examining the correlation and influential relationship between career satisfaction, career commitment, supervisory support and organizational commitment based on Meyer and Allen (1991)'s organizational commitment model. The questionnaire survey was administered to both Japanese interpreters working in Japanese subsidiaries and Japanese medical department of private hospitals throughout Thailand. The results of the study indicates that interpreters' responsibilities can be divided into major roles of translator and interpreters and minor roles of information and document administration, secretary, and customer coordinator respectively. Additionally, the study shows that career satisfaction ($r = .646$, $p < 0.01$), career commitment, ($r = .622$, $p < 0.01$) supervisory support ($r = .433$, $p < 0.01$) are significantly related to organizational commitment. Furthermore, multiple regression analysis demonstrates that organizational commitment of Japanese interpreters is predicted by career commitment ($\beta = .387$, $p < 0.01$), supervisory support ($\beta = .317$, $p < 0.01$) and career satisfaction ($\beta = .234$, $p < 0.05$). The implications of the results to HRM practices in order to enhance organizational commitment of the Japanese interpreters are offered.

Keywords: organizational commitment, Japanese interpreter, career satisfaction, career commitment, supervisory support.

* Lecturer at Faculty of Business Administration, Thai-Nichi Institute of Technology. E-mail: yaringnongjik@gmail.com



ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันองค์กรของล่ามภาษาญี่ปุ่น

สรรรเสริญ สัตถาวร*

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาอิทธิพลของตัวแปรด้านแรงจูงใจระดับบุคคล คือระหว่างความพึงพอใจในอาชีพ ความผูกพันในอาชีพ และการสนับสนุนของหัวหน้างานที่มีต่อความผูกพันองค์กรของล่ามภาษาญี่ปุ่น เป็นการวิจัยเชิงสำรวจกับล่ามภาษาญี่ปุ่นจำนวน 133 คนที่ทำงานอยู่ในบริษัทร่วมทุนญี่ปุ่นในประเทศไทย และสถานพยาบาลเอกชน ที่ให้บริการล่ามภาษาญี่ปุ่นทั่วประเทศ ผลการศึกษาพบว่า ล่ามยังมีบทบาทรองนอกเหนือจากการแปลเอกสารและล่าม ซึ่งเป็นบทบาทหลัก ได้แก่ งานใน 3 ลักษณะคือ งานธุรการเอกสาร/ข้อมูล งานเลขานุการ และงานประสานงานติดต่อลูกค้า ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ความผูกพันองค์กรมีความสัมพันธ์กับการรับรู้ความพึงพอใจในอาชีพ ($r = .646, p < 0.01$) ความผูกพันในอาชีพ ($r = .622, p < 0.01$) และการสนับสนุนของหัวหน้างาน ($r = .433, p < 0.01$) ตามลำดับ และตัวแปรทั้ง 3 ส่งผลต่อความผูกพันองค์กรของล่ามภาษาญี่ปุ่น ตามลำดับ คือ ความผูกพันในอาชีพ ($\beta = .387, p < 0.01$) การสนับสนุนของหัวหน้างาน ($\beta = .317, p < 0.01$) และความพึงพอใจในอาชีพ ($\beta = .234, p < 0.05$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งเป็นการสนับสนุนสมมติฐานการวิจัย ผลการวิจัยยืนยันความสำคัญความพึงพอใจในอาชีพ ความผูกพันในวิชาชีพ และบรรยากาศการทำงานที่หัวหน้างานให้การสนับสนุนผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อพัฒนาและเสริมสร้างความผูกพันองค์กรให้เกิดขึ้นกับล่ามภาษาญี่ปุ่น

คำสำคัญ: ความผูกพันองค์กร ล่ามภาษาญี่ปุ่น ความพึงพอใจในอาชีพ ความผูกพันในอาชีพ การสนับสนุนจากหัวหน้างาน

* ดร.อาจารย์ประจำ คณะบริหารธุรกิจ สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น, อีเมล: yaringnongjrik@gmail.com

บทนำและวัตถุประสงค์ (Introduction and Objectives)

มีงานวิจัยต่างๆ ที่ศึกษาถึงปัจจัยในการสร้างความผูกพันองค์กรให้เกิดขึ้น เพราะความผูกพันองค์กรเป็นพันธนาการอันหนึ่งที่ช่วยรักษาคนดี คนเก่งไว้กับองค์กร (D' Amato & Herzfeldt, 2008) มีการสำรวจพบว่า ตลาดแรงงานในประเทศไทยมีการเปลี่ยนงานสูง กล่าวคือ แรงงานของบริษัทร่วมทุนไทย-ญี่ปุ่นในประเทศไทยที่อยู่ในวัย 25-30 ปี เปลี่ยนงาน (นายจ้าง) ร้อยละ 50 ในขณะที่แรงงานในช่วงวัย 30-40 ปี เปลี่ยนงานร้อยละ 40 และส่วนใหญ่มักจะลาออกหลังจากรับโบนัสปลายปี เมื่อสอบถามความเห็นเกี่ยวกับการลาออกพบว่า ส่วนหนึ่งเห็นว่าการเปลี่ยนงานหาประสบการณ์อยู่เสมอ เป็นการเพิ่มมูลค่าให้กับตนเอง (Munintarawong & Methapisit, 2015)

ในมุมมองของผู้ประกอบการ การรักษาบุคลากรไว้ให้อยู่กับองค์กร เป็นเป้าหมายหนึ่งในการบริหารงานทรัพยากรบุคคล แต่องค์กรโดยเฉพาะบริษัทญี่ปุ่นก็ยังไม่สามารถรักษาบุคลากรไว้ได้ เห็นได้จากปัญหาด้านการบริหารบุคลากรที่ระบุในผลสำรวจแนวโน้มทางเศรษฐกิจของบริษัทร่วมทุนญี่ปุ่นในประเทศไทย คือการเปลี่ยนงานของพนักงาน (Job Hopping of Employees) ปัญหาดังกล่าวเป็น 1 ใน 10 อันดับแรกของปัญหาด้านการบริหารบุคลากรของบริษัทญี่ปุ่นในปัจจุบัน (Japanese Chamber of Commerce, 2016; 2017) งานวิจัยชิ้นนี้มุ่งหาสาเหตุที่ทำให้พนักงานผูกพันกับองค์กร เพื่อเป็นแนวทางให้ผู้ประกอบการซึ่งให้ความสำคัญกับการรักษาบุคลากรนำไปปรับใช้ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของงานและเสริมสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงานให้กับพนักงาน

ในโลกของธุรกิจไร้พรมแดน มีการเคลื่อนย้ายทุน บุคลากร และสินค้าไปทั่วทุกมุมโลกโดยไม่มีขีดจำกัด ล่ามคืออาชีพอาชีพหนึ่งที่มีความสำคัญในโลกธุรกิจไร้พรมแดนนี้ ในบริบทของบริษัทข้ามชาติ (Multinational Enterprise-MNE) บริษัทร่วมทุน (Joint-Venture) ล่ามมีบทบาทสำคัญยิ่งในกระบวนการถ่ายทอดเทคโนโลยีในฐานะผู้แปลทั้งคำพูดและข้อเขียน (Verbal and Written Communication) ที่มีความรู้ ความเข้าใจในวัฒนธรรม ประวัติศาสตร์ หรือภูมิหลังของเทคโนโลยี เป็นต้นทางหรือแหล่งกำเนิดของการถ่ายทอดเทคโนโลยี มิใช่เป็นแค่เครื่องมือในการสื่อสาร (Transmission Device) อย่างที่หลายคนเข้าใจ (Zhong & Chin, 2015) เป็นคนกลางที่ช่วยให้คนต่างภาษา ต่างวัฒนธรรมมีความเข้าใจอันดีต่อกัน ล่ามยังเป็นผู้มีบทบาทสำคัญในกระบวนการยุติธรรมและกระบวนการรักษาทางการแพทย์ให้เป็นไปอย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพ (Morris, 2010; Marshall et al. 2016)

ในประเทศไทย งานล่ามเป็นที่ต้องการมากขึ้นทั้งในองค์กรภาครัฐและเอกชน แต่คนที่สนใจงานล่ามยังมีน้อยอยู่ไม่เพียงพอกับความต้องการของตลาดแรงงาน ส่วนนี้อาจเป็นเพราะการรับรู้ถึงบทบาทหน้าที่ของล่ามยังไม่ชัดเจน ล่ามต้องทำอะไร ยังไม่เป็นที่รู้จักกันเป็นที่แพร่หลายนัก (Klajjinda, 2004) ความเครียดในการทำงาน (Morris, 2010; Garces, 2015) ทำให้มีผู้สนใจเป็นล่ามน้อย ประกอบกับเส้นทางอาชีพของล่ามยังไม่เป็นที่รู้จัก นอกจากนั้นล่ามภาษาญี่ปุ่นที่สามารถสื่อสารในฐานะล่ามได้ดั้นด้นมีน้อย จึงมีการใช้ผลตอบแทนเรื่องเงินเดือนเป็นข้อเสนองจูงใจล่ามเหล่านี้ (Peukleung, 2017) ทำให้การลาออกหรือการเปลี่ยนนายจ้างเป็นปัญหาสำหรับนายจ้างอยู่ในปัจจุบัน

การศึกษาความผูกพันองค์กรของพนักงานบริษัทญี่ปุ่นในประเทศไทยมีอยู่บ้างแต่ไม่มากนัก เช่น การศึกษาของ Nagamatsu and Thirasirikul (2017) ซึ่งใช้ตัวแบบเชิงสาเหตุอธิบายรูปแบบการบริหารทรัพยากรมนุษย์แบบญี่ปุ่นที่มีผลต่อความผูกพันองค์กร แต่การศึกษานี้เป็นการศึกษาในระดับองค์กร ผ่านทางนโยบายการบริหารงานบุคคล มิได้มุ่งศึกษาถึงความคิด ความรู้สึกหรือแรงจูงใจในระดับบุคคลของผู้ปฏิบัติงาน เช่น ความรู้สึกรักและภูมิใจในวิชาชีพ ความต้องการแสดงศักยภาพตามบทบาทหน้าที่ เพื่อบรรลุเป้าหมายในอาชีพของตนและยังขาดความชัดเจนในมิติต่างๆ ในระดับองค์กร เช่น บทบาทของหัวหน้างาน รางวัลความสำเร็จในอาชีพ ฯลฯ ผู้วิจัยเห็นว่า การศึกษาถึงอิทธิพลดังกล่าวจะช่วยให้เข้าใจ



ความสัมพันธ์เชิงเหตุและผลของความผูกพันองค์กร ความเข้าใจนี้ช่วยทำให้องค์กรสามารถปลูกฝังความผูกพันองค์กรได้อย่างบูรณาการ และช่วยในการกำหนดนโยบาย วิธีการบริหารทรัพยากรมนุษย์ เพื่อรักษา “คน” ไว้กับองค์กรต่อไป โดยมุ่งศึกษาบุปปัจจัยของความผูกพันองค์กรตามโมเดลความผูกพันองค์กรของ Meyer and Allen (1991) ด้วยการต่อยอดองค์ความรู้ที่มีอยู่เดิมด้วยการนำเสนอตัวแปร 3 ตัวที่เกี่ยวกับประสบการณ์ในงานของบุคคล (Work Experience) ซึ่งได้แก่ ความพึงพอใจในอาชีพ (Career Satisfaction) ปัจจัยส่วนบุคคล (Personal Characteristics) ได้แก่ ความผูกพันในอาชีพ (Career Commitment) และปัจจัยด้านโครงสร้างองค์กร (Organizational Structure Characteristic) ได้แก่ การสนับสนุนของหัวหน้างาน (Supervisory Support) ที่ทำให้เกิดความผูกพันองค์กรเชิงความรู้ลึก

วัตถุประสงค์การวิจัย (Research Objectives)

1. ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในอาชีพ (Career Satisfaction) ความผูกพันในอาชีพ (Career Commitment) และการสนับสนุนของหัวหน้างาน (Supervisory Support) กับความผูกพันองค์กร (Organizational Commitment) ของล่ามภาษาญี่ปุ่น
2. ศึกษาอิทธิพลของความพึงพอใจในอาชีพ (Career Satisfaction) ความผูกพันในอาชีพ (Career Commitment) และการสนับสนุนของหัวหน้างาน (Supervisory Support) ในฐานะบุปปัจจัยของความผูกพันต่อองค์กร (Organizational Commitment) ของล่ามภาษาญี่ปุ่น

การทบทวนวรรณกรรม (Literature Review)

ความผูกพันองค์กร (Organizational Commitment)

ความผูกพันกับกลุ่มหรือองค์กรใดๆ มีสาเหตุสำคัญมาจากความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับกลุ่ม/บุคคลนั้นๆ รู้สึกว่า ค่านิยม หรือสิ่งที่กลุ่ม/บุคคลนั้นให้ความสำคัญถือเป็นแนวทางในการบรรลุเป้าหมาย สอดคล้องกับค่านิยมของตัวรวมทั้งรู้สึกว่าเป็นเป้าหมาย พันธกิจของกลุ่มนั้น เป็นสิ่งเดียวกับสิ่งที่ตนแสวงหาหรือต้องการบรรลุ ต้องการทำให้สำเร็จ ในบรรดาความผูกพันทั้งหมด ความผูกพันองค์กรเชิงอารมณ์ความรู้สึก เป็นความผูกพันที่มีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์ และมีอิทธิพลอย่างมากกับประสิทธิภาพขององค์กรทั้งในแง่ของผลผลิต ผลงาน และคุณภาพชีวิตของพนักงาน เช่น มีการวิจัยพบว่าความผูกพันองค์กรของพนักงานลดลงก่อนที่พนักงานคนนั้นจะลาออก (Porter, Steer, Mowday & Boulian, 1974; Porter, Crampon & Smith, 1976) แนวคิดนี้นำไปสู่การศึกษาเรื่องความผูกพันองค์กรอย่างเป็นระบบ โดย Meyer and Allen (1991) ได้สรุปงานวิจัยบางส่วนที่ชี้ให้เห็นความสัมพันธ์ของปัจจัยต่างๆ ที่ก่อให้เกิดความผูกพันองค์กรเชิงความรู้ลึกว่ามีที่มาจาก 3 แหล่งสำคัญ คือ ลักษณะส่วนบุคคล (Personal Characteristics) เช่น บุคลิกภาพ หรือลักษณะส่วนบุคคลอื่นๆ เช่น แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ แรงจูงใจใฝ่สัมพันธ์ ค่านิยมในการทำงาน ลักษณะของโครงสร้างองค์กร (Organizational Structure Characteristics) เช่น การกระจายอำนาจ การสั่งการ มอบหมายงาน และปัจจัยสุดท้าย ประสบการณ์ในที่ทำงาน (Work Experiences) เช่น ความรู้สึกพอใจ การได้รับการตอบสนองและได้ตั้งข้อสังเกตว่า เมื่อนำความผูกพันองค์กรทั้ง 3 ด้าน ซึ่งได้แก่ ความผูกพันองค์กรเชิงความรู้ลึก ความผูกพันต่อเนื่อง และความผูกพันเชิงบรรทัดฐานมาเปรียบเทียบกับ ความผูกพันองค์กรเชิงความรู้ลึกน่าจะส่งผลให้พนักงานทุ่มเทและพยายามทำงาน หรืออุทิศตนเพื่อองค์กรมากกว่าความผูกพันต่อเนื่อง และความผูกพันเชิงบรรทัดฐาน ความผูกพันองค์กร ยังส่งเสริมหรือทำให้เกิดพฤติกรรมอื่นๆ

ที่นอกเหนือความรับผิดชอบตามหน้าที่ในงานที่ส่งผลดีต่อองค์กร เช่น พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (OCB: Organizational Citizenship Behavior) การศึกษาเชิงอภิมาน (Meta-Analysis) ได้ข้อสรุปนัยทั่วไป (Generalization) ว่าความผูกพันองค์กรกับการลาออกมีความเกี่ยวข้องกัน (Cutton & Tuttle, 1986) และยังพบอีกว่าความผูกพันองค์กรนี้เป็นตัวแปรสำคัญตัวแปรหนึ่งในกระบวนการตัดสินใจลาออกจากการงาน (Price & Mueller, 1986) พฤติกรรมการมาทำงานอย่างสม่ำเสมอ (Blau, 1986) จากผลการวิจัยที่ผ่านมา สามารถสรุปได้ว่า ความขยัน ทุ่มเทให้กับงาน หรือการกระทำใดๆ ก็ตามที่แสดงให้เห็นว่าทำเพื่อองค์กร ไม่ลาออกแต่ตัดสินใจที่จะอยู่กับองค์กร ส่วนหนึ่งเป็นผลมาจากความผูกพันองค์กรในตัวพนักงาน

การศึกษาความผูกพันองค์กรของพนักงานบริษัทญี่ปุ่นในประเทศไทยมีอยู่บ้างแต่ไม่มากนัก เช่น การศึกษาของ Nagamatsu and Thirasirikul (2015) ซึ่งใช้ตัวแบบเชิงสาเหตุอธิบายรูปแบบการบริหารทรัพยากรมนุษย์แบบญี่ปุ่นที่มีผลต่อความผูกพันองค์กรพบว่า นโยบายบริษัท สวัสดิการการทำงาน ระบบประเมินผลการทำงานของบริษัทญี่ปุ่นส่งผลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญ

ความพึงพอใจในอาชีพ (Career Satisfaction)

ตามโมเดลความผูกพันองค์กรของ Meyer and Allen (1991) ประสบการณ์ในที่ทำงานใดๆ ก็ตามที่ทำให้พนักงานรู้สึกพอใจ ความต้องการของตนได้รับการตอบสนอง ทำให้พนักงานได้รับรู้ถึงศักยภาพหรือความสามารถของตนเอง ประสบการณ์เหล่านี้ส่งผลต่อความผูกพันองค์กร เช่น การได้รับค่าตอบแทนอย่างเป็นธรรม การเข้ากันได้กับหัวหน้างาน ขอบข่าย ความรับผิดชอบงานและบทบาทที่ชัดเจน โอกาสในความก้าวหน้าในงาน ปัจจัยต่างๆ เหล่านี้ควรนำมาศึกษาเพื่อทำความเข้าใจเกี่ยวกับความผูกพันองค์กรเชิงอารมณ์ ความรู้สึกที่ลึกซึ้งยิ่งขึ้น

ความพึงพอใจในอาชีพ เป็นอารมณ์ความรู้สึกต่อผลสำเร็จ หรือผลงานที่ตนได้ทำตลอดชั่วชีวิตของการทำงานที่มีความสมดุลของคุณภาพชีวิต เป็นการรับรู้หรือตีความความสำเร็จนั้นเฉพาะบุคคล (Field, 2002) มีที่มาจากประสบการณ์ในงานที่ได้ทำงานที่ท้าทาย รับผิดชอบสูง ได้รับการยอมรับ (Wallace, 2001; Wickramasinghe & Jayaweera, 2010) การได้เลื่อนขั้นเงินเดือน (Seibert, Crant & Kraimer, 1999) และการได้รับการสนับสนุนจากหัวหน้างาน (Allen et al. 2004) ต่างจากความพึงพอใจในการทำงานที่เป็นผลของความรู้สึกในการประเมินสิ่งที่ตนคาดหวังเปรียบเทียบกับสิ่งที่ตนได้รับเท่านั้น มีงานวิจัยยืนยันว่าแม้แต่ในกลุ่มพนักงานใกล้เกษียณ (อายุ 50 ปีขึ้นไป) ที่หลายคนอาจมองว่า ประสบการณ์ในงานที่ยาวนานอาจทำให้ความพึงพอใจในอาชีพลดน้อยลง แต่กลับพบว่าตราบใดที่พนักงานกลุ่มนี้ยังรู้สึกว่าจะตนยังไม่หมดโอกาสในการเรียนรู้งานใหม่ๆ (Job Content Plateau) ความพึงพอใจในอาชีพยังคงสูงอยู่เช่นเดิม ซึ่งการที่พนักงานยังคงรู้สึกอย่างนั้นอยู่เป็นเพราะองค์กร โดยเฉพาะหัวหน้างานยังคงส่งเสริมให้มีการอบรมพัฒนาความรู้และทักษะของพนักงานกลุ่มนี้อยู่เสมอ หรือนโยบาย โครงการ หรือกิจกรรมใดๆ ก็ตามที่องค์กรแสดงให้เห็นว่ายังเอาใจใส่ ดูแล คำนึงถึงเป้าหมายและคุณค่าของพนักงานอยู่เสมอ ส่งผลดีต่อความพึงพอใจในอาชีพของพนักงาน (Armstrong-Stassen & Cameron, 2005)

จากงานวิจัยต่างๆ ช่างต้นทำให้ทราบว่าความพึงพอใจในอาชีพนี้เป็นเรื่องของความรู้สึกที่บุคคลนั้นได้ประเมินประสบการณ์หรือความสำเร็จของการทำงานตามบทบาท หน้าที่ และประสบการณ์ การทำงานตลอดระยะเวลาที่ผ่านมาของบุคคลนั้นๆ การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในอาชีพกับความผูกพันองค์กรยังมีอยู่น้อย การวิจัยพบว่าความพึงพอใจในอาชีพส่งผลทางลบต่อพฤติกรรมการขาดงานและส่งผลเชิงบวกที่จะอยู่กับองค์กรต่อไป (Nachbagauer & Riedel, 2002; Armstrong-Stassen & Ursel, 2009) ความพึงพอใจในอาชีพส่งผลต่อความผูกพันองค์กรของพนักงาน



ไอที (Poon, 2004) เป็นต้น

เมื่อพิจารณาถึงความพึงพอใจในอาชีพของพนักงานในบริษัทร่วมทุนไทย-ญี่ปุ่นในประเทศไทยพบว่า ส่วนหนึ่งเป็นผลมาจากการได้รับการพัฒนาทักษะผ่านการสับเปลี่ยนโยกย้ายงาน (Rodlamai, 2017) ในขณะที่การศึกษาเรื่องเดียวกันนี้ในกลุ่มล่ามภาษาญี่ปุ่นส่วนใหญ่มีการศึกษาความพึงพอใจในการทำงานเท่านั้น เช่น มีการศึกษาพบว่าล่ามภาษาญี่ปุ่นส่วนใหญ่พอใจในผลตอบแทน รู้สึกว่าเงินเดือนและสวัสดิการที่ตนได้รับในตำแหน่งล่ามคุ้มค่า แต่กลับพบว่าเส้นทางอาชีพในองค์กรของล่ามภาษาญี่ปุ่นไม่ชัดเจน ทั้งๆ ที่ล่ามรู้สึกว่าจะต้องพัฒนาตนเองอยู่เสมอเพื่อรับการเปลี่ยนแปลง ต้องมีทัศนคติว่าต้องเรียนรู้ตลอดเวลา งาน แต่ไม่ค่อยได้รับโอกาสในการพัฒนาตนเอง (Klajinda, 2004) เมื่อเปรียบเทียบกับกลุ่มวิชาชีพอื่นๆ ในบริษัทญี่ปุ่นในประเทศไทย เช่น พนักงานขาย และวิศวกรที่มีแผนพัฒนาความก้าวหน้าในอาชีพอย่างชัดเจน (Kittirataporn, 2015)

ความผูกพันในอาชีพ (Career Commitment)

Blau (1988) ได้ให้ความหมายกับความผูกพันในอาชีพ โดยอ้างอิงจากแนวคิดเรื่องความผูกพันในวิชาชีพ (Professional Commitment) ความผูกพันในการงานอาชีพ (Occupational Commitment) และจุดมุ่งหมายในอาชีพ (Career Orientation) ที่มีอยู่เดิมว่า หมายถึงทัศนคติของบุคคลที่มีวิชาชีพ (Profession) หรือสายอาชีพ (Vocation) ของตน โดยหมายความรวมถึงความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับงานที่บ่งบอกอัตลักษณ์ของตน ที่สามารถวัดได้ด้วยมาตรวัดความมุ่งมั่นในการทำงาน (Work Commitment Measure) ผู้ที่มีความผูกพันในอาชีพสูงมักตั้งใจที่จะทำงานนั้นหรือทำอาชีพนั้นต่อแม้จะมีทางเลือกอื่นที่ดีกว่า รู้สึกว่าการประกอบอาชีพนั้นคืออัตลักษณ์ของตน ซึ่งอาจแสดงออกด้วยการแนะนำตัวกับผู้อื่นด้วยอาชีพหรือบทบาทหน้าที่ของตน รู้สึกว่างานในหน้าที่ทำให้ตัวได้แสดงความสามารถ พัฒนาการของการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความผูกพันในอาชีพในปัจจุบัน นำไปสู่องค์ความรู้เพิ่มเติมเกี่ยวกับความผูกพันในอาชีพว่ามีที่มาจากเป้าหมายในอาชีพที่มากกว่าเป้าหมายในการทำงานทั่วไปที่บุคคลกำหนดขึ้นเอง และยังได้รับอิทธิพลจากการได้รับการพัฒนา ฝึกฝนทักษะในการประกอบอาชีพอื่นๆ (Yahya & Tan, 2015)

ผลการวิจัยเชิงอภิมาน (Meta-Analysis) ของความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันในอาชีพกับความผูกพันองค์กร โดย Wallace (1993) พบว่า ความสัมพันธ์ดังกล่าวอยู่ที่ 0.378 โดยมีค่าความเชื่อมั่นของความสัมพันธ์ (Mean Reliability) ของความผูกพันในอาชีพ และของความผูกพันในองค์กรอยู่ที่ 0.911 และ 0.917 ตามลำดับ จากผลการวิจัยนี้ทำให้ทราบว่าความผูกพันฯ ทั้ง 2 เกี่ยวข้องสัมพันธ์กัน

การศึกษาความผูกพันในอาชีพอื่นๆ เช่น การศึกษาความผูกพันการงานอาชีพของกลุ่มพนักงานฝ่ายผลิตทั่วไปในประเทศไทยแถบตะวันออกเฉียงพบว่า ส่งผลต่อความผูกพันองค์กรอย่างมีนัยสำคัญ (Nazar, 2017) การศึกษากับกลุ่มผู้บริหารในวิชาชีพต่างๆ รวมทั้งผู้จัดการที่ทำงานในบริษัทต่างๆ รวม 9 บริษัทในประเทศแคนาดาของ Yap, Holmes, Hannah, and Cukier (2010) ก็พบความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันในอาชีพกับความผูกพันองค์กร ก่อนหน้านั้นการศึกษาค่าความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันในการงานอาชีพ (Occupational Commitment) กับความผูกพันองค์กรในบริษัทข้ามชาติด้านการพัฒนาซอฟต์แวร์คอมพิวเตอร์ก็พบว่า ความผูกพันในการงานอาชีพมีความสัมพันธ์ทางบวกและเป็นบัพปัจจัยให้เกิดความผูกพันกับองค์กรในกลุ่มพนักงานดังกล่าว (Vandenberg & Scalpels, 1994)

เมื่อพิจารณาลักษณะงานในวิชาชีพของล่ามจะพบว่า บทบาทของล่ามภาษาญี่ปุ่นมีทั้งบทบาทหลักและบทบาทรอง บทบาทหลักคือการทำหน้าที่ล่าม ได้แก่ ล่ามในการประชุม พูดคุยเรื่องงาน พาลูกค้าไปเที่ยว ติดต่อประสานงานระหว่างเจ้าหน้าที่บริษัทแม่ในญี่ปุ่นและบริษัทของตนในฐานะบริษัทลูกในเมืองไทย หรือสื่อสารระหว่างแพทย์และผู้ป่วย แนะนำ

การปฏิบัติตัวในการรับการรักษา และอีกบทบาทหนึ่งคือการแปลเอกสาร ซึ่งบทบาทหลักนี้สำคัญอย่างยิ่งต่อประสิทธิภาพการทำงานของล่ามและบทบาทรอง ซึ่งได้แก่รับผิดชอบงานอื่นที่หัวหน้า หรือผู้บังคับบัญชาชาวญี่ปุ่นมอบหมายด้วย เช่น งานด้านการออกแบบ งานขาย ซึ่งบางครั้งทำให้ล่ามรู้สึกว่าจะไม่ตรงกับขอบเขตของงานล่ามเท่าไรนัก ในขณะที่ทักษะความสามารถที่จำเป็นและบุคคลรอบข้างคาดหวังจากล่ามคือ ทักษะการฟังเพื่อจับใจความ และการเลือกใช้คำที่ถูกต้อง เหมาะสม ทักษะในการถ่ายทอด และความรู้ในเรื่องที่ล่ามหรือแปล (Klajinda, 2004; Surapongbandit, 2006; Samngamy, 2013)

การศึกษาเกี่ยวกับความผูกพันในอาชีพของล่ามภาษาญี่ปุ่นโดยตรงยังไม่มี การศึกษาที่ใกล้เคียงกับแนวคิดนี้ได้แก่ การศึกษาของ Peukleung (2017) ซึ่งพบว่า ปัจจัยด้านลักษณะงานที่เป็นอิสระ ได้ใช้ความคิดสร้างสรรค์ ทำทลายความสามารถ ไม่น่าเบื่อ ให้ความรู้สึกว่าจะสำเร็จ มีโอกาสในการเลื่อนตำแหน่งตามความสามารถ และปัจจัยด้านความมีชื่อเสียงขององค์กร เป็นปัจจัยที่มีผลต่อความรู้สึกของล่ามที่อยากทำงานกับองค์กรที่สังกัด ส่งผลต่อความตั้งใจจะทำงานกับบริษัทที่สังกัดจนกว่าจะเกษียณ แม้ใครจะมาชักชวนให้เปลี่ยนนายจ้างก็จะปฏิเสธ

การสนับสนุนจากหัวหน้างาน (Supervisory Support)

การสนับสนุนของหัวหน้างานตามการวิจัยนี้ หมายถึง ทักษะคติและพฤติกรรมของหัวหน้างานที่แสดงออกโดยการสื่อสารเป้าหมายองค์กร ค่านิยมในการทำงาน มอบหมายงาน ให้คำปรึกษา ชี้แนะการทำงาน โอกาสความก้าวหน้า ในอาชีพ สอนงาน ร่วมตั้งเป้าหมายการทำงาน ประเมินผลงาน และสละเวลารับฟังปัญหา ดูแล เอาใจใส่ ศึกษาเป้าหมายในการทำงานกับผู้บังคับบัญชา

จากการวิเคราะห์เชิงอภิमान (Meta-Analysis) พบว่า การรับรู้ถึงการได้รับการสนับสนุนจากหัวหน้างานมีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์กรเชิงอารมณ์ ความรู้สึกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนหนึ่งเป็นเพราะผู้ปฏิบัติงานทุกคนรับรู้ว่าการสนับสนุนคือตัวแทนขององค์กร พฤติกรรมใดๆ ของหัวหน้างานถูกตีความว่าเป็นความประสงค์ ความตั้งใจขององค์กร ด้วยเหตุนี้การรับรู้ของพนักงานว่าบริษัทรู้สึกอย่างไร มองพนักงานแบบไหน คาดหวังกับพนักงานอย่างไร ก็โดยการสังเกตพฤติกรรมของหัวหน้างานที่ปฏิบัติกับตนเอง (Ng & Sorensen, 2008) พฤติกรรมของหัวหน้างานที่พนักงานรับรู้ได้ เช่น การให้ข้อมูลเกี่ยวกับค่านิยม เป้าหมายขององค์กร กำหนดเวลางาน (อนุญาตให้ลาตามเหตุความจำเป็นต่างๆ) ร่วมกำหนดเป้าหมายในการทำงานร่วมกัน และการประเมินผลงาน เป็นต้น (Kreitner, Kincki, & Buelens, 2002) เช่นเดียวกับการศึกษาของ Tymon, Stumpf, and Smith (2011) ที่ศึกษาถึงการสนับสนุนของหัวหน้างานที่ให้โอกาสลูกน้องในการพัฒนาตนเอง ได้แสดงความคิด ความเห็น ให้มีโอกาสดำเนินเปลี่ยน โยกย้ายงานภายใน ทำให้ลูกน้องมีความผูกพันองค์กรเชิงอารมณ์ความรู้สึกสูง

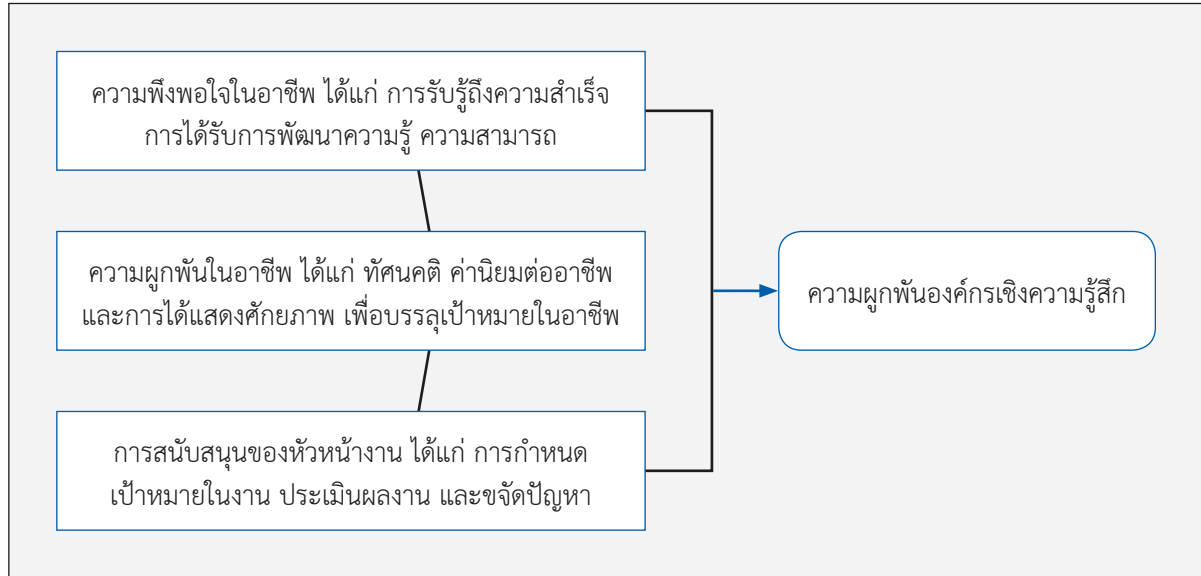
การสนับสนุนของหัวหน้างานต่อล่ามภาษาญี่ปุ่นพบว่า ส่วนใหญ่เป็นการขอความช่วยเหลือในงานจากล่ามรุ่นพี่ในที่ทำงานเดียวกัน การสนับสนุนจากหัวหน้างานอาจมีบ้างเมื่อสถานการณ์มีความตึงเครียด การพูดคุยเจรจาไม่ราบรื่นก็ต้องเชิญผู้ใหญ่ หรือขอความช่วยเหลือให้หัวหน้าหรือผู้อาวุโสมาไกล่เกลี่ย เพื่อให้บรรยากาศผ่อนคลาย การรับรู้ของล่ามถึงโอกาสที่จะได้รับการสนับสนุนจากหัวหน้างาน ทั้งในส่วนของการสอนงาน การพัฒนาทักษะ หรือแม้แต่การเอาใจใส่ดูแล สอบถามปัญหา หรือให้คำแนะนำ สอนงาน มีอยู่น้อยมาก จากการสอบถามความคิดเห็นว่าปัจจัยใดที่ทำให้ท่านอยู่กับองค์กร ได้รับคำตอบเรียงตามลำดับจากล่ามภาษาญี่ปุ่นว่าคือ เพื่อนร่วมงาน ผลตอบแทน การประเมินผลงานอย่างยุติธรรม และปัจจัยเรื่องหัวหน้างาน/ผู้บังคับบัญชา (Klajinda, 2004) ทั้งนี้ เนื่องจากผู้บังคับบัญชาที่ล่ามภาษาญี่ปุ่นขึ้นตรงด้วยคือชาวญี่ปุ่น การให้คำแนะนำเกี่ยวกับงานจึงมีข้อจำกัด แต่บทบาทของการร่วมกำหนดเป้าหมายในการทำงาน การประเมินผลงาน คอยขจัดอุปสรรคปัญหาในการทำงานของหัวหน้างานชาวญี่ปุ่นยังมีอยู่



จากแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องจึงนำไปสู่สมมติฐานและกรอบแนวคิดตามรูป 1

สมมติฐานที่ 1 ความพึงพอใจในอาชีพ (Career Satisfaction) ความผูกพันในอาชีพ (Career Commitment) และการสนับสนุนของหัวหน้างาน (Supervisory Support) มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันองค์กร (Organizational Commitment)

สมมติฐานที่ 2 ความพึงพอใจในอาชีพ (Career Satisfaction) ความผูกพันในอาชีพ (Career Commitment) และการสนับสนุนของหัวหน้างาน (Supervisory Support) มีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์กร (Organizational Commitment)



รูป 1 กรอบแนวคิดของงานวิจัย (Conceptual Framework)

วิธีการดำเนินการวิจัย (Research Methodology)

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มภาษาญี่ปุ่นที่ทำงานในบริษัทญี่ปุ่นตามทะเบียนสมาชิกหอการค้าญี่ปุ่น กรุงเทพฯ 2560 และกลุ่มที่ปฏิบัติงานในแผนกภาษาญี่ปุ่นของสถานพยาบาลเอกชนทั่วประเทศ ซึ่งเป็นผู้ที่รับผิดชอบงานล่ามและงานแปลอย่างใดอย่างหนึ่งหรือสัดส่วนของงานทั้ง 2 อย่างรวมกันแล้วมากกว่า 50% ของงานในหน้าที่ และมีสถานะเป็นพนักงานประจำของบริษัทเท่านั้น โดยการสุ่มตัวอย่างแบบอาศัยความน่าจะเป็น และเลือกตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Sampling) โดยแบ่งธุรกิจที่ล่ามภาษาญี่ปุ่นทำงานอยู่เป็น 15 ประเภทตามเกณฑ์ของหอการค้าญี่ปุ่น กรุงเทพฯ จากนั้นจึงสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple Random Sampling) ด้วยการส่งแบบสอบถามไปยังบริษัทร่วมทุนของญี่ปุ่นที่เป็นสมาชิกหอการค้าญี่ปุ่น กรุงเทพฯ ธันวาคม 2560 บริษัทละ 1-10 ชุด โดยจำหน่ายถึงประธานบริษัท สำหรับสถานพยาบาล จัดส่งไปยังสถานพยาบาลเอกชนที่มีล่ามภาษาญี่ปุ่นบริการลูกค้า 21 แห่งทั่วประเทศ (Nishikito, 2015) แห่งละ 5 ชุด โดยจำหน่ายถึงผู้อำนวยการสถานพยาบาล

ในแบบสอบถามที่ส่งไปมีจุดหมายนำ ขอความร่วมมือตอบแบบสอบถามที่ระบุวัตถุประสงค์ของการวิจัย การรักษาความลับของคำตอบ พร้อมซองสำหรับปิดผนึกแบบสอบถามที่ตอบเสร็จ และซองพร้อมดวงตราไปรษณียากรที่จำหน่ายถึง

ผู้วิจัย เป็นการอำนวยความสะดวกในการส่งแบบสอบถามคืนทางไปรษณีย์ โดยดำเนินการเก็บข้อมูลตั้งแต่เดือนพฤศจิกายน 2560 ถึงเดือนกุมภาพันธ์ 2561 เพื่อให้ได้การตอบกลับมากขึ้น ได้มีการทวงถามแบบสอบถามทางโทรศัพท์ 2 ครั้ง ได้รับความตอบกลับทั้งสิ้น 135 ชุด คิดเป็น 12.7% ในจำนวนนี้มีแบบสอบถามไม่สมบูรณ์ (ตอบคำถามไม่ถึง 50% ของคำถามที่มี) จำนวน 2 ชุด จึงตัดออกไปไม่นำมาประมวลผล สุดท้ายได้แบบสอบถามสำหรับประมวลผล 133 ชุด

2. การสร้างเครื่องมือและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

เพื่อทดสอบสมมติฐาน ผู้วิจัยได้

2.1 สร้างแบบสอบถาม ซึ่งประกอบด้วย 2 ส่วนด้วยกัน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป เป็นคำถามปลายเปิด มีทั้งแบบให้เลือกตอบและกรอกข้อความลงในช่องว่าง ประกอบด้วย เพศ ตำแหน่งงาน แผนกที่สังกัด ผู้บังคับบัญชาที่ตนขึ้นตรง สัดส่วนการทำงานล่าม งานแปลเอกสาร และงานอื่นๆ ในหน้าที่ รวมคำถามส่วนที่ 1 มี 15 ข้อ

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็น ข้อคำถาม เพื่อวัดระดับการรับรู้ หรือความคิดเห็นสำหรับตัวแปรทั้ง 4 คือ ความผูกพันองค์กร ความพึงพอใจในอาชีพ ความผูกพันในอาชีพ และการสนับสนุนของหัวหน้างาน ด้วยการปรับข้อคำถามในแบบสอบถามที่มีอยู่เดิม รวมจำนวนข้อคำถามส่วนที่ 2 มี 20 ข้อ ตามรายละเอียดดังนี้

2.1.1 ความพึงพอใจในอาชีพ (Career Satisfaction) ปรับแต่งข้อคำถามจากแบบสอบถามวัดความพึงพอใจในอาชีพของ Greenhaus, Parasuraman, and Wormley (1990) จำนวน 5 ข้อ เป็นมาตรวัดแบบประเมินค่า 5 ระดับ ตั้งแต่เห็นด้วยน้อยที่สุด ถึงเห็นด้วยมากที่สุด

2.1.2 ความผูกพันในอาชีพ (Career Commitment) ปรับแต่งข้อคำถามจากแบบสอบถามวัดความผูกพันในงานของ Blau (1985) จำนวน 3 ข้อ เป็นมาตรวัดแบบประเมินค่า 7 ระดับ ตั้งแต่เห็นด้วยน้อยที่สุด ถึงเห็นด้วยมากที่สุด

2.1.3 การสนับสนุนของหัวหน้างาน (Supervisory Support) ปรับแต่งข้อคำถามจากแบบสอบถามวัดการสนับสนุนจากหัวหน้างานของ Greenhaus et al. (1990) จำนวน 6 ข้อ เป็นมาตรวัดแบบประเมินค่า 5 ระดับ ตั้งแต่เห็นด้วยน้อยที่สุด ถึงเห็นด้วยมากที่สุด

2.1.4 ความผูกพันองค์กร (Organizational Commitment) ปรับแต่งข้อคำถามจากข้อคำถามความผูกพันองค์กรของ Mowday, Steers, and Porter (1979) จำนวน 6 ข้อ เป็นมาตรวัดแบบประเมินค่า 7 ระดับ ตั้งแต่เห็นด้วยน้อยที่สุด ถึงเห็นด้วยมากที่สุด

2.2 ตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

ครั้งที่ 1 นำแบบสอบถามที่ได้ไปทดลองใช้กับกลุ่มนักศึกษาปริญญาโท สาขาการบริหารธุรกิจญี่ปุ่น เฉพาะผู้ที่ทำงานเป็นล่ามภาษาญี่ปุ่นอยู่ในปัจจุบัน จำนวน 20 คน เพื่อตรวจสอบความถูกต้อง เหมาะสม และความเข้าใจในข้อคำถาม ก่อนปรับแก้ค่า วลีที่เข้าใจยาก หรือทำให้เกิดความสับสน ลำดับของข้อคำถาม ซึ่งในขั้นตอนนี้มีการปรับค่าและวลีเพียงเล็กน้อย

ครั้งที่ 2 ตรวจสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability) ของแบบสอบถามด้วยการหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีการของครอนบาค (Cronbach) ซึ่งค่าสัมประสิทธิ์ของความเชื่อมั่นที่ได้ต้องมีค่ามากกว่า 0.70 (Sekaran, 2003) ผลการวิเคราะห์แยกตามแบบสอบถาม (ตัวแปร) และแบบสอบถามทั้งฉบับพบว่ามีความน่าเชื่อถืออยู่ระหว่าง 0.78-0.91 แสดงถึงความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม



3. การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นเพื่อให้ทราบลักษณะ และการแจกแจงของกลุ่มตัวอย่างผู้วิจัยใช้ค่าสถิติเชิงพรรณนา (ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ความถี่) และการวิเคราะห์คะแนนมาตรฐาน เพื่อปรับคะแนนที่ได้จากแบบสอบถามที่มีมาตรวัดต่างระดับกัน ด้วยโปรแกรม SPSS for Windows ค่าสถิติของแต่ละตัวแปร และค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามแยกตามตัวแปร ปรากฏในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ค่าความเชื่อมั่น ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) แยกตามตัวแปร

แบบสอบถาม (ตัวแปร)	จำนวนข้อ	ค่า Cronbach's Alpha	ค่าเฉลี่ย	ค่าสูงสุด	ค่าต่ำสุด	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
ความพึงพอใจในอาชีพ	5	.86	.0007	1.66	-2.95	.807
ความผูกพันในอาชีพ	3	.78	.0006	1.46	-2.33	.835
การสนับสนุนของหัวหน้างาน	6	.89	.0026	1.43	-2.22	.806
ความผูกพันองค์กร	6	.82	.0142	1.49	-2.14	.728
แบบสอบถามทั้งหมด	20	.91				

การวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Analysis) ใช้สถิติสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation) หาค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่มีมาตราวัดระดับอันดับหรืออัตราส่วน โดยใช้สูตรการคำนวณสำหรับทดสอบสมมติฐานที่ 1 ใช้สถิติวิเคราะห์การถดถอยพหุ (Multiple Regression Analysis) เพื่ออธิบายผลของตัวแปรอิสระมากกว่าหนึ่งตัวแปรที่มีผลต่อตัวแปรตามหนึ่งตัว และมีความสัมพันธ์กันในเชิงเส้นตรง โดยที่ค่าสัมประสิทธิ์แสดงอัตราการเปลี่ยนแปลงของตัวแปร Y เมื่อตัวแปรอิสระ X เปลี่ยนแปลงไปหนึ่งหน่วย สำหรับทดสอบสมมติฐานที่ 2

ผลการวิจัย (Analysis and Results)

1. ข้อมูลทั่วไป

การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างตามข้อมูลเชิงประชากร (Demographic Data) หัวหน้างานที่ตนขึ้นตรง สัดส่วนการทำงานล่าม งานแปลเอกสาร และงานอื่นๆ ในหน้าที่ ผลการวิเคราะห์พบว่า กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 85 เป็นเพศหญิง ประมาณ 68% อายุยังไม่เกิน 35 ปี และ 34% ของกลุ่มตัวอย่างได้รับเงินเดือน 50,000 บาทขึ้นไป เมื่อพิจารณาประสบการณ์ในการล่ามพบว่า ประมาณ 45% มีประสบการณ์ในการทำงานล่ามมากกว่า 3 ปี ในขณะที่อายุงานในตำแหน่งที่ทำงานอยู่ ณ ปัจจุบัน ไม่เกิน 3 ปี ครองสัดส่วน 55% ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด ข้อมูลเกี่ยวกับประสบการณ์ในการทำงานล่ามกับอายุงานนี้ สอดคล้องกับความถี่ในการเปลี่ยนนายจ้างของล่ามที่พบว่า 37% เคยเปลี่ยนนายจ้างมาแล้ว 1 ครั้ง และผู้ที่เคยเปลี่ยนงานมาแล้ว 2 ครั้ง มีประมาณ 25% จำนวนครั้งสูงสุดในการเปลี่ยนงานคือ 10 ครั้ง เมื่อถามถึงสัดส่วนงานที่รับผิดชอบหลักคืองานล่ามและงานแปลเอกสาร หากรวมกันแล้วมากกว่า 50% แต่ไม่ครบ 100% งานส่วนนั้นคืองานอะไรบ้าง พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ทำงานอื่นนอกเหนืองานในบทบาทหลัก (ล่าม+แปลเอกสาร) มีถึง 50 คน หรือ 37% ของ

กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด และเมื่อแจกแจงลักษณะของงานเหล่านั้นออกมาพบว่า สัดส่วนสูงสุด 3 อันดับแรกคือ งานธุรการ เอกสารหรือข้อมูล 34% เลขานุการ 30% และงานประสานงานติดต่อลูกค้า 24% ตามลำดับ สำหรับแผนงานที่ล่ามสังกัดมากที่สุด (49%) คือแผนกบุคคล สำหรับคุณสมบัติทางการศึกษา 95% จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ดังแสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

คุณลักษณะทางประชากร	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	21	15.9
หญิง	111	84.1
2. อายุ		
18-35 ปีเต็ม	85	68.7
35-45 ปีเต็ม	29	23.3
45-55 ปีเต็ม	9	7.2
55 ปีขึ้นไป	1	0.8
3. รายได้ต่อเดือน		
ไม่เกิน 25,000 บาท	11	8.9
25,000-35,000 บาท	28	22.7
35,000-45,000 บาท	31	25.2
45,000-50,000 บาท	12	9.9
50,000 บาทขึ้นไป	41	33.3
4. ประสบการณ์ในงาน		
น้อยกว่า 1 ปี	37	29.4
1-3 ปีเต็ม	32	25.4
3-5 ปี	23	18.2
5-8 ปี	14	11.1
8-10 ปี	7	5.6
10-15 ปี	9	7.1
15 ปีขึ้นไป	4	3.2



2. ผลการทดสอบสมมติฐาน

เนื่องจากมาตรวัดตัวแปรแต่ละตัว มีทั้งแบบ 5 ระดับ และแบบ 7 ระดับ ดังนั้นจึงแปลงคะแนนที่ได้ทั้งหมดเป็นคะแนนมาตรฐานก่อนจึงนำไปประมวลในขั้นตอนต่อไป

ผลการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสนับสนุนสมมติฐานที่ 1 สรุปได้ว่า ความพึงพอใจในอาชีพ ความผูกพันในอาชีพ การสนับสนุนจากหัวหน้างาน และความผูกพันองค์กรมีความสัมพันธ์กันอยู่ในช่วง 0.23-0.60 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ กล่าวคือ ความพึงพอใจในอาชีพ (X1) ความผูกพันในอาชีพ (X2) และการสนับสนุนของหัวหน้างาน (X3) มีความสัมพันธ์กับความผูกพันองค์กร (Y) ที่ระดับ 0.64, 0.62 และ 0.43 ตามลำดับ ในขณะที่ความพึงพอใจในอาชีพ (X1) มีความสัมพันธ์กับความผูกพันในอาชีพ (X2) ที่ระดับ 0.60 และการสนับสนุนของหัวหน้างาน (X3) ที่ระดับ 0.46 และความผูกพันในอาชีพ (X2) มีความสัมพันธ์กับการสนับสนุนของหัวหน้างาน (X3) ต่ำที่สุดที่ระดับ 0.23 ดังปรากฏในตารางที่ 3

ผู้วิจัยตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ (Multicollinearity) ตามเงื่อนไขของการวิเคราะห์ถดถอยพหุด้วยการตรวจค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ค่าสัดส่วนความแปรปรวนในตัวแปรที่อธิบายไม่ได้ด้วยตัวแปรอื่น (Tolerance) และค่า Variance Inflation Factor ตามหลักเกณฑ์ที่ว่า หากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่าน้อยกว่า 0.80 ค่า Tolerance มีค่ามากกว่า 0.19 และค่า (VIF) มีค่าน้อยกว่า 5.3 แสดงว่าตัวแปรอิสระที่จะทำการวิเคราะห์การถดถอยพหุไม่มีปัญหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร

จากตารางที่ 3 พบว่า ตัวแปรอิสระความพึงพอใจในอาชีพ ความผูกพันในอาชีพ และการสนับสนุนจากหัวหน้างาน มีค่าสัมประสิทธิ์อยู่ในช่วง 0.24-0.39 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.80 มีค่า Tolerance เท่ากับ 0.63, 0.71 และ 0.86 ตามลำดับ ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.19 และมีค่า VIF เท่ากับ 1.56, 1.39 และ 1.15 ตามลำดับ ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 5.3 แสดงว่าตัวแปรอิสระทั้ง 3 ตัวแปรไม่มีปัญหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ (Sekaran, 2003)

ตารางที่ 3 การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สันระหว่างความพึงพอใจในวิชาชีพ ความผูกพันในอาชีพ การสนับสนุนของหัวหน้างาน และความผูกพันองค์กร

ตัวแปร	Y	X1	X2	X3
ความผูกพันองค์กร (Y)	1	.646*** (0.000)	.622*** (0.000)	.433*** (0.000)
ความพึงพอใจในอาชีพ (X1)		1	.604*** (0.000)	.469*** (0.000)
ความผูกพันในอาชีพ (X2)			1	.238** (0.029)
การสนับสนุนของหัวหน้างาน (X3)				1

หมายเหตุ: ตัวเลขในวงเล็บแสดงค่า p-value

, * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ 0.01 ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุของปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันองค์กรของล่ามภาษาญี่ปุ่น สนับสนุนสมมติฐานที่ 2 กล่าวคือ พบว่าความพึงพอใจในอาชีพ ความผูกพันในอาชีพ และการสนับสนุนของหัวหน้างาน มีค่า $F = 42.809$ มีค่า $Sig = .000$ ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 ซึ่งสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในอาชีพ ความผูกพันในอาชีพ และการสนับสนุนของหัวหน้างาน มีผลต่อความผูกพันองค์กรของล่ามภาษาญี่ปุ่นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สามารถอธิบายการเปลี่ยนแปลงได้ร้อยละ 48 เมื่อพิจารณาจากค่า p-value และ β ประกอบกันพบว่า ความพึงพอใจในอาชีพ มีค่า p-value = .003 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าความพึงพอใจในอาชีพมีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .01$) และค่า $\beta = .212$ หมายความว่า ถ้าความพึงพอใจในอาชีพเพิ่มขึ้น 1 หน่วย ความผูกพันในองค์กรจะเพิ่มขึ้น 0.212 หน่วย โดยตัวแปรอื่นคงที่ แต่ถ้าความพึงพอใจในอาชีพลดลง 1 หน่วย ความผูกพันองค์กรจะลดลง 0.212 หน่วย โดยตัวแปรอื่นคงที่ ดังแสดงในตารางที่ 4

ตารางที่ 4 การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์กร

ตัวแปร	b	SE b	ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย β	t-test	ดัชนีบอกภาวะร่วมเส้นตรงพหุ	
					Tolerance	VIF
ค่าคงที่	.013	.045		.292		
ความพึงพอใจในอาชีพ	.212	.070	.234** (0.003)	3.00	.639	1.565
ความผูกพันในอาชีพ	.335	.064	.387*** (0.000)	5.256	.718	1.393
การสนับสนุนของหัวหน้างาน	.289	.061	.317*** (0.000)	4.72	.863	1.159

$R = .706, R^2 = .499, R^2 (Adjusted) = .487, SEE = .516, F = 42.809, Sig = .000, n = 129$

หมายเหตุ: ตัวเลขในวงเล็บแสดงค่า p-value

** , *** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ 0.01 ตามลำดับ

สำหรับความผูกพันในอาชีพ อาชีพมีค่า p-value = .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 แสดงว่าความผูกพันในอาชีพมีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .01$) และค่า $\beta = 0.335$ หมายความว่า ถ้าความผูกพันในอาชีพเพิ่มขึ้น 1 หน่วย ความผูกพันในองค์กรจะเพิ่มขึ้น 0.335 หน่วย โดยตัวแปรอื่นคงที่ แต่ถ้าความผูกพันในอาชีพลดลง 1 หน่วย ความผูกพันองค์กรจะลดลง 0.335 หน่วย โดยตัวแปรอื่นคงที่

ในส่วนของ การสนับสนุนจากหัวหน้างาน มีค่า p-value = 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 แสดงว่าการสนับสนุนจากหัวหน้างานมีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .01$) และค่า $\beta = 0.289$ หมายความว่า ถ้าการสนับสนุนจากหัวหน้างานเพิ่มขึ้น 1 หน่วย ความผูกพันในองค์กรจะเพิ่มขึ้น 0.289 หน่วย โดยตัวแปรอื่นคงที่ แต่ถ้าการสนับสนุนจากหัวหน้างานลดลง 1 หน่วย ความผูกพันองค์กรจะลดลง 0.289 หน่วย โดยตัวแปรอื่นคงที่



ผลการวิเคราะห์ดังกล่าวสามารถเขียนเป็นสมการพยากรณ์ความผูกพันองค์กรในรูปคะแนนดิบได้ว่า

$$\hat{Y} (\text{ความผูกพันองค์กร}) = 0.013 + .335 (\text{ความผูกพันในอาชีพ}) + 0.289 (\text{การสนับสนุนของหัวหน้างาน}) + 0.212 (\text{ความพึงพอใจในอาชีพ})$$

และสมการในรูปคะแนนมาตรฐาน คือ

$$Z (\text{ความผูกพันองค์กร}) = .387 (Z \text{ ความผูกพันในอาชีพ}) + .317 (Z \text{ การสนับสนุนของหัวหน้างาน}) + .234 (Z \text{ ความพึงพอใจในอาชีพ})$$

สรุปและอภิปรายผล (Discussion and Conclusion)

งานวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์กรของล่ามภาษาญี่ปุ่นขึ้นนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์กรตามโมเดลความผูกพันองค์กรของ Meyer and Allen (1991) โดยนำเอาปัจจัยด้านประสบการณ์ในงานของบุคคล (Work Experience) ซึ่งได้แก่ ความพึงพอใจในอาชีพ (Career Satisfaction) ปัจจัยส่วนบุคคล (Personal Characteristics) ได้แก่ ความผูกพันในอาชีพ (Career Commitment) และปัจจัยด้านโครงสร้างองค์กร (Organizational Structure Characteristic) ได้แก่ การสนับสนุนของหัวหน้างาน (Supervisory Support) ที่ทำให้เกิดความผูกพันองค์กรเชิงความรู้สึก มาเป็นตัวแปรในการศึกษากับกลุ่มล่ามภาษาญี่ปุ่นในบริษัทญี่ปุ่น และสถานพยาบาลเอกชนที่มีล่ามภาษาญี่ปุ่นไว้บริการลูกค้า (ผู้ป่วย) ซึ่งการศึกษาในกลุ่มวิชาชีพเช่นนี้ยังไม่เคยมีการศึกษามาก่อน สมมติฐานการวิจัยคือ ความพึงพอใจในอาชีพ ความผูกพันในอาชีพ การสนับสนุนจากหัวหน้างาน มีความสัมพันธ์กัน และมีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์กรของล่ามภาษาญี่ปุ่น

ผลการวิเคราะห์สหสัมพันธ์พบว่า ความพึงพอใจในอาชีพ ความผูกพันในอาชีพ การสนับสนุนของหัวหน้างาน และความผูกพันองค์กร มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสนับสนุนสมมติฐานที่ 1 และตัวแปรทั้ง 3 เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันองค์กรของล่ามภาษาญี่ปุ่นที่สามารถอธิบายความผูกพันองค์กรของล่ามได้ 49% ซึ่งสนับสนุนสมมติฐานที่ 2 ของการวิจัย ผลการวิจัยดังกล่าวยืนยันโมเดลความผูกพันองค์กรเชิงความรู้สึก และเป็นแนวทางให้ผู้ประกอบการใช้เป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายในการจูงใจล่ามให้อยู่กับองค์กร แยกตามตัวแปรดังนี้

1. ความพึงพอใจในอาชีพ (Career Satisfaction)

ผลการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ Armstrong-Stassen and Cameron (2005) ที่ยืนยันความสำคัญของการพัฒนาความรู้ความสามารถของพนักงาน เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานเหล่านั้นได้แสดงศักยภาพ นอกจากนั้นยังสอดคล้องกับการวิจัยของ Nachbagauer and Riedel (2002) และงานวิจัยของ Armstrong-Stassen and Ursel (2009) ที่ชี้ให้เห็นถึงการรับรู้ถึงความสำเร็จในงาน ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของความพึงพอใจในอาชีพที่มีความสัมพันธ์ และส่งผลต่อความผูกพันในองค์กรของล่ามภาษาญี่ปุ่น ในทางปฏิบัติ การทำให้ล่ามรู้สึกว่าการประสบความสำเร็จในหน้าที่ ความรับผิดชอบ บทบาทของตน อาจทำได้ด้วยการมอบหมายงานที่สามารถประเมินผลได้ชัดเจน การพัฒนาความรู้ ความสามารถ และทักษะในการเป็นล่ามทั้งบทบาทหลักและบทบาทรอง การใช้อารมณ์ หรือการยกย่องชมเชยในความดี ความสามารถ ให้การยอมรับ การกำหนดเส้นทางอาชีพที่ชัดเจนเป็นรูปธรรม

2. ความผูกพันในอาชีพ (Career Commitment)

ผลการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของ Klajinda (2004) ที่ว่า บทบาทหน้าที่ของล่ามที่มีทั้งบทบาทหลัก คืองานล่ามและงานแปล และบทบาทรองอื่นๆ เช่น งานธุรการเอกสาร เลขานุการ เช่น ประสานงาน งานติดต่อลูกค้า และยืนยันความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันในอาชีพ อันได้แก่ ทักษะคติ ค่านิยม ต่อวิชาชีพ และการได้แสดงศักยภาพกับความผูกพันองค์กรและอิทธิพลของความผูกพันในอาชีพต่อความผูกพันองค์กรในกลุ่มล่ามภาษาญี่ปุ่น เช่นเดียวกับการศึกษาก่อนหน้านี้ของ Vandenberg and Scalpels, (1994), Yap et al. (2010) และ Nazar (2017) ในกลุ่มพนักงานพัฒนาซอฟต์แวร์ กลุ่มผู้จัดการ และพนักงานปฏิบัติการฝ่ายผลิตตามลำดับ

การปลูกฝังค่านิยมและทัศนคติที่ดีในการทำงาน พร้อมๆ ไปกับค่านิยม วิสัยทัศน์ และเป้าหมายขององค์กร เพื่อให้ล่ามเล็งเห็นถึงความสอดคล้องสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติ ค่านิยม และเป้าหมายของตนกับเป้าหมายขององค์กร เมื่อพิจารณาจากคำตอบของกลุ่มตัวอย่างว่าด้วยงานตามบทบาทหลัก (งานล่ามและงานแปลเอกสาร) และบทบาทรองที่ตนต้องรับผิดชอบ การปลูกฝังค่านิยมดังกล่าว ทำได้ด้วยการเปิดโอกาสให้ล่ามได้แสดงศักยภาพด้วยการพัฒนาล่ามในด้านต่างๆ ในงานที่เป็นบทบาทรองมีความจำเป็นอย่างยิ่ง โดยเฉพาะหัวหน้างานที่ล่ามขึ้นตรง หรือผู้จัดการแผนกทรัพยากรบุคคลควรมีบทบาทนำในการพัฒนาล่ามให้มีความรู้ในงานที่ตนเข้าไปเกี่ยวข้อง เช่น งานบุคคล บัญชี ความรู้ทางช่าง ศัพท์ทางการแพทย์ กระบวนการผลิต ทักษะการให้บริการ และจัดการกับความเครียด นอกเหนือจากความรู้และทักษะทางภาษา เพื่อให้ล่ามได้ทำงานด้วยความมั่นใจ นอกจากนั้นสถาบันการศึกษาหรือผู้ที่ตั้งใจจะประกอบอาชีพล่าม ควรเตรียมความพร้อมในเรื่องเหล่านี้ เพื่อเสริมสร้างความผูกพันในอาชีพให้เกิดขึ้น

3. การสนับสนุนจากหัวหน้างาน (Supervisory Support)

ผลการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ Kreitner et al. (2002) และการศึกษาของ Tymon et al. (2011) ที่ศึกษาถึงการสนับสนุนของหัวหน้างานที่ให้โอกาสลูกน้องในการพัฒนาตนเอง ได้แสดงความคิด ความเห็นที่ส่งผลกระทบต่อความผูกพันองค์กร เป็นการยืนยันความสำคัญในบทบาทของหัวหน้าในการร่วมกำหนดเป้าหมายในการทำงาน การประเมินผลงาน และการขจัดปัญหาและอุปสรรคในการทำงานให้ลูกน้อง ที่มีความสัมพันธ์และส่งผลกระทบต่อความผูกพันองค์กรของผู้ใต้บังคับบัญชา องค์กรจึงควรพัฒนาทักษะหัวหน้างานในการกำหนดเป้าหมายในการทำงานร่วมกับผู้ใต้บังคับบัญชา เช่น การรับฟัง ความคิดเห็น เป็นต้น การประเมินผลงาน เช่น การให้ข้อมูลย้อนกลับ (Feedback) ที่จำเพาะเจาะจง และรับฟังปัญหาของลูกน้อง โดยเฉพาะอย่างยิ่งการประเมินผลงานที่สามารถวัดได้อย่างเป็นรูปธรรม ซึ่งอาจเริ่มจากการกำหนดเป้าหมายให้ชัดเจน วัดและประเมินผลได้ เพราะการมีเป้าหมายจะช่วยผลักดันให้ล่ามกระตือรือร้น พยายาม แม้เจออุปสรรคปัญหาที่ไม่ย่อท้อ หัวหน้างานและผู้จัดการแผนกบุคคลต้องปรึกษากัน พร้อมๆ กับการรับฟังความคิดเห็นจากล่ามว่า เป้าหมายของล่ามในแต่ละบทบาทควรกำหนดให้เป็นรูปธรรมออกมาอย่างไร กระทบกับงานของนครอบข้าง มากน้อยแค่ไหน และที่สำคัญผลงานเหล่านี้ต้องยึดโยงกับผลตอบแทน ตำแหน่ง และความก้าวหน้าในงานด้วย



ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป (Suggestion)

การวิจัยครั้งนี้ทำให้เข้าใจถึงเหตุของความผูกพันองค์กรเท่านั้น ไม่ได้อธิบายกลไกความสัมพันธ์ดังกล่าว หากมีการเพิ่มตัวแปรอื่นๆ เข้ามาในสมการ เช่น อัตลักษณ์ในวิชาชีพ (Professional Identity) การรับรู้ตนเองในการจ้างงาน (Employability) การได้พัฒนาทักษะความสามารถ (Skill Development) โดยใช้วิธีศึกษาในรูปแบบเชิงสาเหตุหรือสมการโครงสร้าง (SEM) ก็จะทำให้ทราบแนวทางในการรักษาล่ามภาษาญี่ปุ่นไว้กับองค์กรที่ชัดเจนมากยิ่งขึ้น

ข้อจำกัดของการวิจัย (Limitation)

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันองค์กรของล่ามภาษาญี่ปุ่น ซึ่งไม่มีการวิจัยมาก่อน โดยศึกษากับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นล่ามภาษาญี่ปุ่นในบริษัทญี่ปุ่นและสถานพยาบาลเท่านั้น ทำให้กลุ่มตัวอย่างมีจำนวนน้อย นอกจากนี้ยังจำกัดกลุ่มตัวอย่างอยู่เฉพาะล่ามภาษาญี่ปุ่นเพียงกลุ่มเดียว

กิตติกรรมประกาศ (Acknowledgement)

โครงการวิจัยนี้ได้รับทุนสนับสนุนการวิจัยจากสถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น ทุนวิจัยเลขที่ 1701/A007

References

- Allen, T.D., Eby, L.T., Poteet, M.L., Lentz, E., & Lima, L. (2004). Career benefits associated with mentoring for protégé's: A meta-analysis. *Journal of Applied Psychology*, 89(1), 127-136.
- Armstrong-Stassen, M., & Cameron S. (2005). Factors related to the career satisfaction of older managerial and professional women. *Career Development International*, 10(3), 203-215.
- Armstrong-Stassen, M., & Ursel, N.D. (2009). Perceived organizational support, career satisfaction, and the retention of older workers. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 82, 201-220.
- Blau, G.J. (1986). Job involvement and organizational commitment as interactive predictors of tardiness and absenteeism. *Journal of Management*, 12, 577-584.
- Blau, G.J. (1988). Further exploring the meaning measurement of career commitment. *Journal of Vocation Behavior*. 32, 284-297.
- Cutton, J.L., & Tuttle, J.M. (1986). Employee turnover: A meta-analysis and review with implications for research. *Academy of Management Review*, 11(1), 55-70.
- D' Amato, A., & Herzfeldt, R. (2008). Learning orientation, organizational commitment and talent retention across generations. *Journal of Management Psychology*, 23(8), 929-953.
- Field, D.L. (2002). *Taking the measure of work: a guide to validated scales for organizational research and diagnosis*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Garces, C.V. (2015). The impact of emotional and psychological factors on public service interpreters: Preliminary studies. *Translation & Interpreting*, 7(3), 90-102.
- Greenhaus, J.H., Parasuraman, S., & Wormley, W.M. (1990). Effects of race on organizational experience, job performance evaluations, and career outcomes. *Academy of Management Journal*, 33(1), 64-86.
- Japanese Chamber of Commerce. (2016). Survey of Business Sentiment on Japanese Corporation in Thailand for the 1st half of 2016. Retrieved from https://www.jetro.go.jp/thailand/e_survey/infoboard_jcc.html.
- Japanese Chamber of Commerce. (2017). Survey of Business Sentiment on Japanese Corporation in Thailand for the 1st half of 2017. Retrieved from https://www.jetro.go.jp/thailand/e_survey/infoboard_jcc.html.
- Kittiratanaporn, A. (2015). Human resource management of Japanese companies in Thailand: A case of company importing and distributing document-related products and service from Japan. *Japanese Studies Journal*, 23(2), 19-25.
- Klajijinda, R. (2004). The interpreters 'role in public and business sector. Master Thesis, Thammasat University, Graduate School of Journalism and Mass Communication.



- Kreitner, R., Kincki, A., & Buelens, M. (2002). *Organizational Behavior*. England: McGraw Hill.
- Marshall, L., Fischer, A., Soeller, N.A., Cordowa, R., Gutierrez, R.Y., & Afford, L.F. (2016). Creating a professional ladder for interpreter for improvement of care. *The Joint Commission Journal on Quality and Patient Safety*, 42(10), 466-472.
- Meyer, J.P., & Allen, N.J. (1991). A three component conceptualization of organizational commitment. *Human Resource Management Review*, 1(1), 64-89.
- Morris, R. (2010). Image of the court Interpreter: Professional identity, role definition and self-mage. *Translation and Interpreting Studies*, 5(1), 20-40.
- Mowday, R.T., Steer, R.M., & Porter, L.W. (1979). The measurement of organizational commitment. *Journal of Vocational Behavior*, 14, 224-247.
- Munintarawong, S., & Methapisit, T. (2015). Trends in the HR development of Japanese enterprises in Thailand in the 21th century. *JSN Journal*, 5(2), 48-69.
- Nachbagauer, A.G.M., & Riedl, G. (2002). Effects of concepts of career plateaus on performance, work satisfaction and commitment. *International Journal of Manpower*, 23(8), 716-733.
- Nagamatsu, M. & Thirasirikul, J. (2017). The effect of person-environment fit on organization commitment in Japanese multinational corporations in Thailand. *Japanese Studies Journal*, 34(1), 37-36.
- Nazar, O.A. (2017). Career commitment: The role of self-efficacy, career satisfaction and organizational commitment. *World Journal of Entrepreneurship, Management, and Sustainable Development*. Advance online publication DOI:org/10.1108/WJEMSD-06-2017-0038.
- Ng, T.W.H., Eby, L.T., Sorensen, K.L., & Feldman, D.C. (2005). Predictors of objective and subjective career success: a meta-analysis. *Personnel Psychology*, 58, 367-408.
- Nishikito, E. (2015). Medical interpreting services in the United States, Japan, and Thailand: Comparisons of the teamwork between physicians and medical interpreters. *JSN Journal*, 5(2), 71-88.
- Peuklueng, S. (2017). Factors affecting to employee retention: A case study of Japanese Interpreters. Retrieved from: <http://tdc.thailis.or.th/tdc/advance.php>
- Poon, J.M.L. (2004). Career commitment and career success: moderating role of emotion perception. *Career Development International*, 9(4), 374-390.
- Porter, L.W., Crampon, W.J., & Smith, S.W. (1976). Organizational commitment and managerial turnover: A longitudinal study. *Organizational Behavior and Human Performance*, 15, 87-98.
- Porter, L.W., Steer, R.M., Mowday, R.T., & Boulian, P.V. (1974). Organizational commitment, job satisfaction, and turnover among psychiatric technicians. *Journal of Applied Psychology*, 5, 603-609.
- Price, J.L., & Mueller, C.W. (1986). Absenteeism and turnover among hospital employees. Greenwich, CT: JAI Press.



- Rodlamai, C. (2017). The Study of relationship between techniques of Japanese human resource management and career satisfaction of Thai employees; A case study of Japanese subsidiaries in Bangkok and surrounding area. Master thesis, Thai-Nichi Institute of Technology, Graduate School of Business Administration.
- Samngamya, C. (2013). A Study of the factor impact to communication efficiency between Thai people officer and Japanese executive. Master thesis, Burapha University, Graduate School of Logistics.
- Seibert, S.E., Crant, J.M., & Kraimer, M.L. (1999). Proactive personality and career success. *Journal of Applied Psychology*, 84(3), 416-427.
- Sekaran, U. (2003). *Research Method for Business: A skill building Approach*. NY: Wiley & Sons.
- Surapongbandit, S. (2006). The satisfaction of Japanese customers toward Japanese interpreter service, Bumrungrad international hospital. Master thesis, Kasetsart University, Graduate School of Social Science.
- Tymon, W.G.Jr., Stumpf, S.A., & Smith, R.R. (2011). Manager support predicts turnover of professionals in India. *Career Development International*, 16(3), 293-312.
- Vandenberg, R.J., & Scalpels, V. (1994). A longitudinal assessment of the determinant relationship between employee commitment to the occupation and organization. *Journal of Organizational Behavior*, 15(6), 535-547. Abstract retrieved from <https://doi.org/10.1002/job.4030150605>
- Wallace, J.E. (1993). Professional and organizational commitment: Compatible or incompatible. *Journal of Vocational Behavior*, 42, 333-349.
- Wallace, J.E. (2001). The benefits of mentoring for female lawyers. *Journal of Vocational Behavior*, 58(3), 366-391.
- Wickramasinghe, V., & Jayaweera, M. (2010). Impact of career plateau and supervisory support on career satisfaction: A study in offshore outsourced IT firms in Sri Lanka. *Career Development International*, 15(6), 544-561.
- Yahya, K.K., & Tan, F.Y. (2015). Enhancing career commitment: The influence of human resource management practices. *International Journal of Business & Society*, 16(2), 237-246.
- Yap, M., Holmes, M.R., Hannah, C.A., & Cukier, W. (2010). The relationship between diversity training, organizational commitment, and career satisfaction. *Journal of European Industrial Training*, 34(6), 519-538.
- Zhong, W., & Chin, T. (2015). The role of translation in cross-cultural knowledge transfer within a MNE's business networks: A 3D-hierachial model in China. *Chinese Management Studies*, 9(4), 589-610.