

ความคลุมเครือในบทบาท ความขัดแย้งในบทบาท และหน้าที่รับผิดชอบมากเกินไป ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกจากงานของอาจารย์ในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน

ROLE AMBIGUITY, ROLE CONFLICT AND ROLE OVERLOAD AFFECTING TURNOVER INTENTIONS OF LECTURER IN PRIVATE HIGHER EDUCATION INSTITUTIONS

จุฑาทิพย์ ลีลธนาพิพัฒน์¹ และวิโรจน์ เจษฎาลักษณ์²

Jutathip Leelathanapipat¹ and Viroj Jadesadalug²

^{1,2}คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

^{1,2}Faculty of Management Science, Silpakorn University

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคลุมเครือในบทบาท ความขัดแย้งในบทบาท และหน้าที่รับผิดชอบมากเกินไปที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกจากงานของอาจารย์ในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน การวิจัยครั้งนี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างคือ อาจารย์ในสถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งหนึ่ง จำนวน 140 คน พร้อมทั้งวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระโดยใช้ค่าสหสัมพันธ์เพียร์สันและวิเคราะห์อิทธิพลของตัวแปรด้วยการถดถอยเชิงพหุแบบนำเข้า ผลการวิจัยพบว่า ตัวแปรด้านความคลุมเครือในบทบาท และความขัดแย้งในบทบาท มีผลต่อความตั้งใจลาออกของอาจารย์ในสถาบันอุดมศึกษาเอกชนที่ระดับนัยสำคัญที่ 0.05 พร้อมทั้งได้มีการอภิปรายสรุปผล รวมทั้งเสนอแนะการวิจัยในอนาคตด้วย

คำสำคัญ: ความคลุมเครือในบทบาท ความขัดแย้งในบทบาท บทบาทหน้าที่ที่รับผิดชอบมากเกินไป ความตั้งใจในการลาออก

Abstract

The objective of this study is role ambiguity role conflict and role overloads that affect turnover Intentions of lecturer in Private Higher Education Institutions. This research is a quantitative research methodology. The survey sample consisted of 140 lecturers in one Private Higher Education Institutions. In addition, relation between the independent variables was analyzed using Pearson's correlation. Analysis of the influence of variables was done with Multiple Regressions Model. The results showed that role ambiguity and role conflict affecting turnover Intentions of lecturer in Private academic institutions at significance level of 0.05. Finally, the implications of the finding

and suggestions for future research are presented.

Keywords: Role ambiguity, Role conflict, Role overload, Turnover Intentions

บทนำ

การบริหารจัดการคนหรือทรัพยากรมนุษย์มีความสำคัญ ซึ่งบุคลากรหรือทรัพยากรมนุษย์ของแต่ละองค์กรนับเป็นปัจจัยสำคัญหนึ่งของทุกองค์การและส่งผลกระทบต่อความสำเร็จขององค์การ ซึ่งรวมถึงบุคลากรที่ทำงานกับองค์การมานานแล้วจะได้รับการพัฒนาควบคู่ไปกับการคัดสรรบุคลากรใหม่อีกด้วย ถือได้ว่าสิ่งเหล่านี้เป็นการลงทุนขององค์การ ถ้าหากบุคลากรลาออกจากองค์การจะทำให้ต้องเสียเงินลงทุนไปและประสิทธิภาพในการทำงานลดลงไปด้วย ซึ่งในทางปฏิบัติโดยทั่วไปก่อนที่บุคลากรจะลาออกต้องมีการคิดและตัดสินใจโดยการคิดและตัดสินใจนั้นต้องอาศัยความพึงพอใจในการทำงาน หากว่าบุคลากรมีความพึงพอใจในการทำงานต่ำหรือไม่พึงพอใจก็จะส่งผลทำให้บุคลากรเกิดความตั้งใจลาออกและพร้อมที่จะแสดงพฤติกรรมการลาออกจากงานในอนาคต (Akatchaeng, 2013) โดยความพึงพอใจในการทำงานเป็นทัศนคติของบุคลากรเกี่ยวกับการทำงาน หรือเป็นอารมณ์ที่พอใจในงานๆ หนึ่ง (Tantrabandit & Chotchakhonphan, 2010) สามารถกล่าวได้ว่าความพึงพอใจในการทำงานสามารถสะท้อนให้เห็นถึงความคิดของบุคลากรที่มีต่อการทำงานในองค์กรนั้นๆ รวมไปถึงความพอใจในด้านต่างๆ ที่เกี่ยวกับกิจกรรมการทำงานอีกด้วย โดยความพึงพอใจส่งผลสำคัญต่อการกำหนดพฤติกรรมในการทำงาน และพฤติกรรมหลังจากที่เกิดความพึงพอใจในการทำงานแล้วจึงนำมาซึ่งการลดความตั้งใจลาออก (Firth et al., 2004) ดังนั้น ความตั้งใจลาออกนั้นเป็นความคิดและการกระทำที่ทำให้เห็นแนวโน้มที่จะไม่อยู่ในองค์กร

การทำงานของอาจารย์สถาบันอุดมศึกษาเอกชนประกอบไปด้วยบุคลากรหลายฝ่ายหลายระดับที่มีหน้าที่ความรับผิดชอบแตกต่างกัน โดยความรับผิดชอบจะอยู่

ที่ตัวบุคคล เมื่อองค์การได้บุคลากรที่ดีมีคุณภาพแล้ว สิ่งที่ต้องคำนึงถึงต่อไปเป็นเรื่องของการบริหาร เนื่องจากผู้บริหารเป็นผู้กำหนดนโยบายขององค์การและมีฝ่ายปฏิบัตินำไปปฏิบัติต่อ ซึ่งทั้งสองฝ่ายจะทำงานกันคนละบทบาท แต่ในการปฏิบัติงานทั้งสองฝ่ายต้องมีการประสานงาน หากฝ่ายบริหารละเลยในเรื่องดังกล่าวอาจก่อให้เกิดความขัดแย้งในบทบาทและความคลุมเครือในบทบาทของฝ่ายที่นำไปปฏิบัติได้ ความขัดแย้งในบทบาท และความคลุมเครือในบทบาทขององค์การ ทำให้เกิดพฤติกรรมด้านการปฏิบัติงานที่ไม่เป็นไปตามภาระหน้าที่ เช่น เกิดความตึงเครียด ซึ่งเป็นปฏิกิริยาสนองตอบความคิดอารมณ์ ร่างกาย และพฤติกรรมของบุคลากรที่มีผลต่อเหตุการณ์จนก่อให้เกิดความไม่สบายใจตามมา และความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน เกิดความรู้สึกลอยจากออกจากหน่วยงานและความผูกพันกับหน่วยงานต่ำลง (Kahn et al., 1964) ความขัดแย้งในบทบาท และความคลุมเครือในบทบาทมีปรากฏอยู่ในองค์กรทั่วไปโดยความคลุมเครือในบทบาทจะเป็นตัวแปรทำนายที่สำคัญตัวแปรหนึ่งของความเบื่อหน่าย หหมดกำลังใจในการทำงาน และถดถอยในการปฏิบัติงาน

นอกจากนี้การที่พนักงานส่วนหนึ่งลาออกไปทำงานในองค์กรอื่น ยังมีผลในการทำลายขวัญและกำลังใจของพนักงานที่ยังทำงานอยู่ในองค์กร และเริ่มคำนึงถึงความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจในการทำงาน รวมถึงการมองหาโอกาสที่จะไปทำงานในองค์กรอื่น จะเห็นได้ว่าการลาออกของพนักงานส่วนหนึ่งจึงเป็นเหมือนสิ่งบอกแนวทาง หรือกระตุ้นให้พนักงานที่ยังทำงานอยู่คิดถึง การลาออกจากงาน ส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ขององค์การว่าขาดความมั่นคง ซึ่งในการบริหารจัดการของสถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งหนึ่ง ลักษณะงานมีความหลากหลาย เช่น งานสอนที่ต้องสอนหลายวิชา งานธุรการ

และงานโครงการ ส่งผลให้อาจารย์เกิดความสับสนในบทบาทหรือบางครั้งอาจารย์ได้รับหลายบทบาทพร้อมกัน รวมถึงการมีบทบาทหน้าที่รับผิดชอบมากเกินไป ก่อให้เกิดความเครียดและมีผลต่อแนวโน้มในการลาออกของอาจารย์ จากเหตุผลที่กล่าวมาผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาว่า ความขัดแย้งในบทบาท ความคลุมเครือในบทบาท และการมีบทบาทหน้าที่รับผิดชอบมากเกินไป เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจที่จะลาออกจากงานของอาจารย์ในสถาบันอุดมศึกษาเอกชนหรือไม่ และสามารถนำไปพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาความคลุมเครือในบทบาท ความขัดแย้งในบทบาท และหน้าที่รับผิดชอบมากเกินไปที่ส่งผลต่อความตั้งใจที่จะลาออกจากงานของอาจารย์ในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน

ทบทวนวรรณกรรม

1. ทฤษฎีองค์การแบบดั้งเดิมได้กล่าวว่า ตำแหน่งทุกตำแหน่งในองค์การแบบทางราชการควรได้กำหนดงานและหน้าที่ความรับผิดชอบเฉพาะของตำแหน่งนั้น หลักการเกี่ยวกับการกระจายหน้าที่จำเป็นต้องทำโดยการมอบหมายหน้าที่การกระจายอำนาจที่เพียงพอต่อการดำเนินงานให้สำเร็จตามหน้าที่นั้น รวมทั้งการกำหนดหน้าที่รับผิดชอบของผู้ได้บังคับบัญชาเพื่อผลสำเร็จของหน้าที่และการใช้อำนาจหน้าที่อย่างเหมาะสม ถ้าผู้ปฏิบัติไม่ทราบถึงสิ่งที่ตนต้องทำให้สำเร็จตามอำนาจหน้าที่ที่ตนมีและควรประเมินผลอย่างไรแล้ว การปฏิบัติงานย่อมจะมีปัญหาเกิดขึ้น สถานการณ์ดังกล่าวนี้รวมเรียกว่า ความคลุมเครือในบทบาท ซึ่งความหมายของความคลุมเครือในบทบาทมักเกี่ยวข้องกับการขาดความชัดเจนในขอบเขตของบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของบุคคล รวมถึงการขาดข้อมูลเกี่ยวกับตัวงาน ซึ่งความคลุมเครือของบทบาทหน้าที่มีความสัมพันธ์กับอาการ

ทางจิตสืบเนื่องจากความเครียดระดับสูง (Cooper, Dewe & O'Driscoll, 2001) ส่วนโอเวนส์ (Owens, 1995) ยังให้นิยามว่า ความคลุมเครือในบทบาทเกิดขึ้นเมื่อเงื่อนไขในบทบาทมีลักษณะที่ได้แย้งกัน มีรายละเอียดไม่ชัดเจนแน่นอนทำให้บุคคลเกิดความลังเลใจว่าจะแสดงบทบาทอย่างไร ซึ่งมีความเห็นที่สอดคล้องกับ Katz & Kahn (1987) ในเรื่องความไม่แน่ใจในเป้าหมายจะเกิดขึ้นเมื่อองค์การริเริ่มงานใหม่ และเดวิส (Davis, 1989) กล่าวว่า ความคลุมเครือในบทบาทเกิดขึ้นเมื่อไม่มีการนิยามบทบาทอย่างเพียงพอหรือไม่รู้บทบาทเหล่านั้นอย่างชัดเจน เพราะบุคคลไม่แน่ใจว่าพวกเขาควรกระทำในสถานการณ์เช่นนี้อย่างไรหรือผู้สมทบบทบาทไม่มีข้อมูลเพียงพอสำหรับดำเนินกิจกรรมต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง กับบทบาทของบุคคลนั้นจะประสบความคลุมเครือในบทบาทที่เหมาะสมกับตำแหน่งที่ได้รับในองค์การ ดังนั้น สรุปได้ว่าความคลุมเครือในบทบาทเกิดจากความไม่ชัดเจนในบทบาทและเป้าหมายสำหรับการปฏิบัติงาน เนื่องจากขาดข้อมูลที่ถูกต้องและจำเป็น เมื่อพนักงานเกิดความคลุมเครือในบทบาทขึ้นจะสร้างความไม่พึงพอใจในบทบาทของคนที่เพิ่มขึ้นและเกิดความกังวลใจ ทำให้การปฏิบัติงานด้อยคุณภาพ (Rizzo, House & Lirtzman, 1970) ซึ่งสามารถนำมาตั้งสมมติฐานในการทดสอบด้านความคลุมเครือในบทบาทได้ตั้งสมมติฐานที่ 1

2. ความขัดแย้งในบทบาท (Role conflict) ความขัดแย้งในบทบาทการทำงานเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่ลดความพึงพอใจในการทำงาน แต่เพิ่มความตั้งใจลาออก ซึ่ง Morris (2004) ได้กล่าวว่า ความขัดแย้งในบทบาทเป็นความไม่ลงรอยกัน หรือสภาวะที่ไม่เห็นพ้องต้องกันหรือความเป็นปฏิปักษ์กันระหว่างบุคคลหรือกลุ่มบุคคล ตั้งแต่ 2 กลุ่มขึ้นไป โดยมีสาเหตุมาจากวัตถุประสงค์ที่ไม่สามารถเข้ากันได้ทั้งด้านความต้องการ ความปรารถนา ค่านิยม ความเชื่อ นอกจากนั้น Kim, Knight & Crutsinger (2009) ยังได้กล่าวว่า ความขัดแย้งในบทบาทการทำงานเป็นการขาดความเห็นพ้องต้องกันในความคาดหวังของพนักงาน และผู้บังคับบัญชาในการปฏิบัติงาน

เมื่อความคิดความคาดหวังในการทำหน้าที่ระหว่างพนักงานและผู้บังคับบัญชาที่ไม่ตรงกัน รวมไปถึงการประสานงานที่ไม่ครบถ้วนไม่สมบูรณ์ งานที่ออกมาจะไม่เป็นไปตามศักยภาพที่แท้จริง ผลงานที่ออกมาจะไม่ตรงตามวัตถุประสงค์นำไปสู่ความไม่พึงพอใจในการทำงาน เมื่อความขัดแย้งและบทบาทไม่ชัดเจนส่งผลทำให้บุคคลไม่แน่ใจว่าจะปฏิบัติอย่างไร เช่น การแนะนำจากหัวหน้างานไม่ชัดเจนหรือแนวทางการร่วมปฏิบัติกับเพื่อนร่วมงานไม่ชัดเจนจะส่งผลให้บุคคลเกิดความเครียด สับสนกับบทบาทของตนเองที่มีอยู่กับบทบาทที่ถูกคาดหวัง และเมื่อมีมากกว่าหนึ่งบทบาทขึ้นไปจะทำให้เกิดความขัดแย้งในบทบาทได้ Steers (1991) ได้กล่าวไว้ว่า ปัจจัยสำคัญของการปฏิบัติงานที่ดีของแต่ละบุคคลในองค์กรต้องประกอบด้วยความชัดเจนของบทบาทและข้อกำหนดเฉพาะอย่างของงาน มีความสัมพันธ์กับความรู้สึกผูกพันต่อเป้าหมายของงานเพิ่มขึ้น ทั้งยังสัมพันธ์กับความพึงพอใจ ดังนั้น จะเห็นได้ว่าตัวแปรที่จะสร้างปัญหาในความพยายามในการทำงานคือ ความสับสนทางบทบาทหน้าที่ (Role Ambiguity) และความขัดแย้งของบทบาทหน้าที่ (Role Conflict) นั่นเอง จากแนวคิดที่กล่าวมาข้างต้น สามารถนำมาตั้งสมมติฐานในการทดสอบด้านความขัดแย้งของบทบาทหน้าที่ได้ตั้งสมมติฐานที่ 2

3. บทบาทหน้าที่ที่รับผิดชอบมากเกินไป หรือการมีหลายบทบาทหน้าที่ (Role Overload) หมายถึง การที่บุคคลหนึ่งต้องทำหน้าที่หลายอย่างภายในองค์การ การรับผิดชอบหลายอย่างนั้นนอกจากจะนำไปสู่การทำงานล่วงเวลาของแต่ละบุคคลแล้วยังส่งผลกระทบต่อความรู้สึกที่ว่าจะสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายนั้นสำเร็จลุล่วงได้หรือไม่ จากการศึกษาของคูเปอร์พบว่า ความคลุมเครือของบทบาทหน้าที่ ความขัดแย้งของบทบาทหน้าที่ และการมีบทบาทหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบมากเกินไปมีความสัมพันธ์กับความเครียดจากการทำงาน แต่ในความเป็นจริงพบว่า การมีบทบาทหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบมากเกินไปถูกนำมาอ้างถึงในฐานะที่เป็นแหล่งกำเนิดความเครียดจากการทำงานมากกว่า

ความคลุมเครือของบทบาทหน้าที่และความขัดแย้งของบทบาทหน้าที่เสียอีก ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Cooper & Straw (1993) ที่ว่า ภาระงานมีผลต่อความเครียดของบุคคลไม่ว่าภาระงาน (ทั้งเชิงปริมาณและคุณภาพ) นั้นจะมีปริมาณที่มากเกินไปหรือน้อยเกินไปก็ตามส่งผลต่อความเครียดด้วยกันทั้งสิ้น ยิ่งไปกว่านั้นหากภาระงานที่ต้องรับผิดชอบมีระยะเวลาจำกัดหรือเส้นตายเข้ามากดดันด้วยแล้วจะนำพาความเครียดให้เกิดขึ้นได้ โดยบ่อเกิดของความเครียดเกิดจากการทำงาน 2 สาเหตุได้แก่ งานมากเกินไป และการได้รับมอบหมายงานที่ไม่เหมาะสมกับความสามารถ (Cooper & Straw, 1993)

Panyafu (2008) ได้ศึกษาระดับความเครียดในงานของพนักงาน ระดับการรับรู้การทำงานหนักเกินไปของพนักงาน การเปรียบเทียบความเครียดในงานของพนักงาน บริษัท บางกอกมีทบอล จำกัด จำนวน 270 คน ผลการศึกษาพบว่า พนักงานมีความเครียดในงานอยู่ในระดับที่สูง มีการรับรู้การทำงานหนักเกินไปในเชิงปริมาณ และการรับรู้การทำงานหนักเกินไปเชิงคุณภาพอยู่ในระดับปานกลาง ที่สำคัญการรับรู้การทำงานหนักเกินไปในเชิงปริมาณและคุณภาพมีความสัมพันธ์ต่อความเครียดในงานของพนักงาน จากแนวคิดและงานวิจัยที่กล่าวมาข้างต้นสามารถนำมาตั้งสมมติฐานในการทดสอบด้านบทบาทหน้าที่ที่รับผิดชอบมากเกินไปได้ตั้งสมมติฐานที่ 3

4. ความตั้งใจที่จะลาออกจากงาน (Turn Over Intention) เป็นความคิดสมัครใจต้องการที่จะลาออกจากความเป็นบุคลากรขององค์กรที่ปฏิบัติงานอยู่เมื่อมีโอกาส เพื่อไปทำงานที่องค์กรแห่งใหม่หรือเปลี่ยนอาชีพ ในอนาคตอันใกล้ (Nadiri & Tanova, 2010) ดังนั้นความตั้งใจจะลาออกจึงเป็นปัจจัยสำคัญในการพยากรณ์การลาออกจากงานได้เป็นอย่างดี (Cho, Johanson & Guchait, 2009) อาร์โนลด์ และเฟลด์แมน (Arnold & Feldman, 1986) ให้ความหมายว่า เป็นความตั้งใจที่จะลาออกจากงาน (Intention to Quit) และความตั้งใจที่จะเปลี่ยนงานใหม่ (Intention to Search Alternatives) การศึกษาถึงการลาออกจากงานโดยตรงนั้นเป็นการ

ศึกษาย้อนหลังถึงสาเหตุของการลาออกทำให้มีตัวแปรแทรกซ้อนมาก และการเก็บข้อมูลค่อนข้างยุ่งยาก การศึกษาวิจัยส่วนใหญ่จึงมักศึกษาจากผู้ที่ตั้งใจจะลาออกจากงานเพื่อขจัดตัวแปรแทรกซ้อน และเพื่อความสะดวกในการเก็บข้อมูล นอกจากนี้ความตั้งใจจะลาออกจากงานยังเป็นตัวแปรที่สำคัญในการคาดการณ์การลาออกจากงาน แนวคิดทฤษฎีและปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการลาออก วูมม์ (Vroom, 1984) ได้เสนอปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจลาออกของบุคคลไว้ในทฤษฎี องค์ประกอบและความคาดหวัง (Expectancy and Valence Theory) ว่า การลาออกของบุคคลนั้นเป็นผลมาจากความแตกต่างระหว่างพลังที่ตรงข้ามสองอย่างคือ ปัจจัยก่อกวนให้คงอยู่ (Forces to remain) และปัจจัยผลักดันให้ลาออก (Forces to leave) โดยความคาดหวังเป็นแรงกระตุ้นให้คนเกิดความพยายามกระทำบางสิ่งบางอย่างเพื่อให้ตนสมหวัง ถ้าความหวังของบุคคลไม่ได้รับผลตอบแทนในความเป็นจริงก็จะเกิดความไม่พึงพอใจ ซึ่งจะส่งผลให้บุคคลลาออกจากงานได้ ปัจจัยที่ก่อให้เกิดพลังให้บุคคลคงอยู่คือ ความพอใจในงาน ส่วนปัจจัยที่ก่อให้เกิดการลาออกไป ได้แก่ ความไม่พึงพอใจในงาน ซึ่งเป็นผลมาจากการที่บุคคลนั้นไม่ได้รับผลตอบแทนตามที่ตนคาดหวังไว้จากการเข้ามาทำงานหรือถือครองตำแหน่งนั้น บุคคลจึงลาออกโดยหวังว่าจะได้รับโอกาสและผลตอบแทนที่ดีกว่าจากองค์การอื่นๆ

Chantharamano & Pasunon (2014) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจที่จะลาออกจากงานของพนักงาน สำนักงานคณะกรรมการกำกับกิจการพลังงาน (สำนักงาน กกพ.) กลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานจำนวน 250 คน พบว่า ทั้ง 3 ปัจจัยคือ 1) ความชัดเจนของงาน 2) ความรู้ถึงการเมืองภายในองค์กร และ 3) การเปรียบเทียบกับตลาดแรงงาน ผลการวิจัยพบว่า ทั้ง 3 ปัจจัยล้วนส่งผลต่อความตั้งใจที่จะลาออกจากงานของพนักงานทั้งสิ้น ผลวิจัยยังแสดงให้เห็นว่า การมอบหมายงานที่มีเป้าหมาย การทำงานที่ชัดเจนจะช่วยลดระดับความตั้งใจที่จะลาออกของพนักงานลงได้

Phuasiri (2000) ได้ศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจที่จะลาออกจากงานของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรม: กรณีศึกษาโรงงานผลิตภัณฑ์ยางสำเร็จรูป เพื่อทราบระดับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจที่จะลาออกจากงาน โดยศึกษาปัจจัยด้านเงินเดือน สภาพการจ้างงาน โอกาสก้าวหน้า ความชัดเจนของงาน ชั่วโมงการทำงาน ความสัมพันธ์กับหัวหน้างานและความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจที่จะลาออกของพนักงาน ผลการศึกษาพบว่า เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของปัจจัยในด้านเงินเดือน สภาพการจ้างงาน โอกาสก้าวหน้า ความชัดเจนของงาน และความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน สภาพการจ้างงาน และชั่วโมงการทำงาน มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 การวิจัยยังชี้ให้เห็นอีกว่า บุคลิกภาพของผู้ที่เป็นหัวหน้างาน การจัดสภาพการจ้างที่ตอบสนองความต้องการของพนักงาน และการออกแบบการทำงานให้มีการเข้ากะน้อยที่สุด การมอบหมายงานที่มีเป้าหมาย การทำงานที่ชัดเจน โครงสร้างการทำงานที่เสริมความก้าวหน้าในการทำงานจะช่วยลดระดับความตั้งใจที่จะลาออกของพนักงานลงไปได้

Ha, Rattanajarana & Sakulkoo (2011) ศึกษาปัจจัยด้านความเครียด ความขัดแย้งในบทบาทและความคลุมเครือในบทบาทที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงานของบุคลากรพยาบาล โดยผู้เข้าร่วมการวิจัยคือ บุคลากรพยาบาล จำนวน 150 คน จากโรงพยาบาลทั่วไป 3 แห่ง ในจังหวัดไทย-เหวียน ประเทศเวียดนาม ที่ได้รับคัดเลือกจากการสุ่มแบบอิสระ ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรพยาบาลมีความพึงพอใจในงานระดับปานกลาง ความเครียดจากงาน ความขัดแย้งในบทบาท และความคลุมเครือในบทบาทในระดับต่ำ ความเครียดจากงาน ความขัดแย้งในบทบาท และความคลุมเครือในบทบาท มีความสัมพันธ์เชิงลบกับความพึงพอใจในงานอย่างมีความสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ 0.01 ตามลำดับ

ความขัดแย้งในบทบาท และความคลุมเครือในบทบาท สามารถทำนายความแปรปรวนของความพึงพอใจในการทำงานได้ร้อยละ 25 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผลการศึกษานี้เป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารทางการพยาบาล ในการดำรงไว้ซึ่งนโยบายที่มีประสิทธิภาพและพัฒนานโยบายใหม่เพื่อเพิ่มความพึงพอใจในงานของบุคลากรพยาบาล

Wongsarat & Sontirat (2012) การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความขัดแย้งในบทบาท ความคลุมเครือในบทบาท สภาพแวดล้อมในห้องเรียน การเห็นคุณค่าในตนเอง และความเหนื่อยหน่ายของครูโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา น่านเขตหนึ่ง พร้อมทั้งหาความสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งในบทบาท ความคลุมเครือในบทบาท สภาพแวดล้อมในห้องเรียน และการเห็นคุณค่าในตนเองกับความเหนื่อยหน่ายของครูโรงเรียน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือ ครูโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา น่านเขตหนึ่ง จำนวน 365 คน การวิเคราะห์ความแปรปรวน การทดสอบเป็นรายคู่ด้วยวิธีความแตกต่างนัยสำคัญน้อยสุด สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน กำหนดนัยสำคัญทางสถิติไว้ที่ระดับ 0.05 ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับความขัดแย้งในบทบาท ความคลุมเครือในบทบาท อยู่ในระดับปานกลาง สภาพแวดล้อมในห้องเรียน การเห็นคุณค่าในตนเองอยู่ในระดับสูง และมีความเหนื่อยหน่ายอยู่ในระดับต่ำ 2) ครูที่มีเพศ อายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ประสบการณ์การทำงาน และจำนวนนักเรียนที่รับผิดชอบแตกต่างกัน มีระดับความเหนื่อยหน่ายแตกต่างกัน 3) ความขัดแย้งในบทบาท และความคลุมเครือในบทบาท มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเหนื่อยหน่าย

จากการทบทวนแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องทำให้ทราบถึงปัจจัยด้านความคลุมเครือในบทบาท ความขัดแย้งในบทบาท และการมีบทบาทหน้าที่รับผิดชอบมากเกินไปที่มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจที่จะลาออกจากงาน โดยมีผู้ที่ทำการศึกษาไว้ในหลากหลายแง่มุม ซึ่งการ

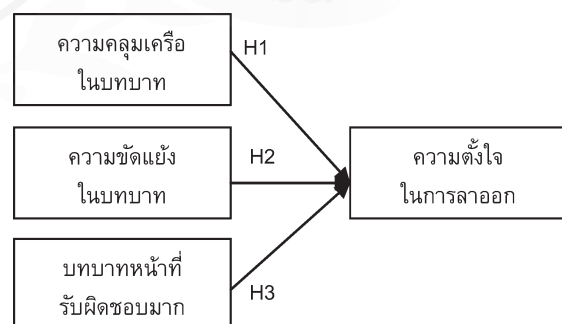
ทบทวนวรรณกรรมทำให้เห็นถึงความแตกต่างของบริบท โดยขึ้นอยู่กับความสนใจของผู้วิจัยรวมถึงลักษณะขององค์การที่แตกต่างกัน ส่วนใหญ่ขององค์การที่ทำการศึกษาคือเป็นภาคเอกชนที่มีระบบการทำงาน ความคล่องตัวในการบริหารงาน และลักษณะกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษามีลักษณะที่แตกต่างกัน อีกทั้งปัจจัยที่ทำการศึกษามีส่วนใหญ่เป็นปัจจัยพื้นฐาน เช่น ค่าตอบแทน ผู้บังคับบัญชา ความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งยังไม่ตรงตามวัตถุประสงค์ของผู้วิจัยที่ตั้งไว้ สำหรับกรณีของสถาบันอุดมศึกษา เอกชนแห่งหนึ่งที่ต้องศึกษาปัจจัยและบริบทเฉพาะ ซึ่งนำมาจากทฤษฎีความคลุมเครือในบทบาท ความขัดแย้งในบทบาท และบทบาทหน้าที่รับผิดชอบมากเกินไปสามารถนำมาตั้งเป็นสมมติฐานได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 (H1) ความคลุมเครือในบทบาทมีผลต่อความตั้งใจลาออกของอาจารย์ในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน

สมมติฐานที่ 2 (H2) ความขัดแย้งในบทบาทมีผลต่อความตั้งใจลาออกของอาจารย์ในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน

สมมติฐานที่ 3 (H3) บทบาทหน้าที่รับผิดชอบมากเกินไปมีผลต่อความตั้งใจลาออกของอาจารย์ในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน

จากการทบทวนแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องสามารถแสดงเป็นกรอบแนวคิดในงานวิจัยและสมมติฐานได้ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามปลายปิดเป็นเครื่องมือในการวิจัย มีระยะเวลาการเก็บข้อมูลตั้งแต่วันที่ 11 มกราคม 2559 ถึงวันที่ 31 มกราคม 2559

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือ อาจารย์สถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งหนึ่ง ซึ่งมีอาจารย์ทั้งสิ้นจำนวน 220 คน และกำหนดขนาดตัวอย่างจากตารางสำเร็จรูปของ Krejcie & Morgan ดังนั้น กลุ่มตัวอย่างมีจำนวนเท่ากับ 140 คน (Krejcie & Morgan, 1970) จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 65 ระดับการศึกษาปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 59 ตำแหน่งงานส่วนใหญ่เป็นอาจารย์ คิดเป็นร้อยละ 49 ระยะเวลาปฏิบัติงาน 1-3 ปี คิดเป็นร้อยละ 60

2. เครื่องมือในการวิจัย

เครื่องมือในการวิจัยเป็นแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอนคือ ตอนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ลักษณะคำถามเป็นแบบเลือกตอบ (Check list) ส่วนตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับการวัดความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านการรับรู้บทบาท ได้แก่ 1) ความคลุมเครือในบทบาท 2) ความขัดแย้งในบทบาท และ 3) ด้านปริมาณงาน โดยรวมทั้งหมด 12 ข้อ ส่วนตอนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับความตั้งใจลาออกจำนวน 7 ข้อ โดยข้อคำถามในตอนที่ 2 และ 3 อ้างอิงจาก Chantharamano & Pasunon (2014), Wongsarat & Sontirat (2012) โดยตอนที่ 2 และ 3 มีลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ซึ่งกำหนดตามวิธีของลิคิธ (Likert Scale) แบ่งระดับการวัดเป็น 5 ระดับ การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือด้วยการหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของข้อคำถามโดยมีค่าความเชื่อมั่นของสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาค (Cronbach's Alpha) อยู่ระหว่าง 0.950-0.954 แสดงว่า

เครื่องมือวิจัยมีความเชื่อมั่นในระดับสูง (Sisa-at, 2002) สถิติที่ใช้การวิจัยคือ สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's correlation) ใช้วิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร และการวิเคราะห์การถดถอยเชิง (Multiple Regression Analysis) ใช้วิเคราะห์อิทธิพลของตัวแปรด้วยวิธีนำเข้า (Enter) รายละเอียดของแต่ละตัวแปรมีดังนี้

RA = Role Ambiguity

(ความคลุมเครือในบทบาท)

RC = Role Conflict

(ความขัดแย้งในบทบาท)

RO = Role Overload

(บทบาทหน้าที่รับผิดชอบมากเกินไป)

TOI = Turn Over Intentions

(ความตั้งใจในการลาออกจากการงาน)

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยได้แบ่งการนำเสนอเป็น 2 ส่วน ส่วนแรกเสนอด้านความสัมพันธ์ของตัวแปรดังตารางที่ 1 แสดงให้เห็นผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจการลาออกจากการงานของพนักงานพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความตั้งใจลาออกจากการงานมากที่สุดคือ บทบาทหน้าที่รับผิดชอบมากเกินไป (ค่าเฉลี่ย = 2.99, ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 1.11) รองลงมาคือ ความคลุมเครือในบทบาท (ค่าเฉลี่ย = 2.67, ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 1.09) และลำดับสุดท้ายเป็นความขัดแย้งในบทบาท (ค่าเฉลี่ย = 2.62, ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.99) และวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพื่อตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ซึ่งค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระทั้งหมดมีค่าน้อยกว่า 0.80 (Cooper, Schindler & Sun, 2006) แสดงว่าตัวแปรต่างๆ ไม่มีความสัมพันธ์กันเอง นอกจากนี้ในส่วนที่ 2 ได้นำเสนอเกี่ยวกับการทดสอบสมมติฐาน ผู้วิจัยได้พิจารณาพร้อมกันค่า VIF เพื่อทดสอบ Multicollinearity พบว่า ค่า VIF ของตัวแปรอิสระอยู่ระหว่าง 2.070-2.842 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 10 ดังนั้น ตัวแปรอิสระจึงไม่มีความสัมพันธ์กัน

(Lee, Lee & lee, 2000 cited in Loetyingyot, Jadesadalug & Sansook, 2015) สามารถนำมา

วิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ในตารางที่ 2

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ความสัมพันธ์

ตัวแปร	RA	RC	RO	TOI
ค่าเฉลี่ย (Mean)	2.67			
ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	1.09	2.62		
ความคลุมเครือในบทบาท (RA)	-	0.99	2.99	
ความขัดแย้งในบทบาท (RC)	.661*	-	1.11	2.83
บทบาทหน้าที่รับผิดชอบมากเกินไป (RO)	.689*	.768*	-	1.13
ความตั้งใจในการลาออกจากงาน (TOI)	.541*	.605*	.549*	-

*p<0.05, **p<0.01

ตารางที่ 2 การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ

ตัวแปรอิสระ	B	S.E	Beta	t	Sig	VIF
ค่าคงที่	.779	.229	-	3.408	.001	-
ความคลุมเครือในบทบาท (X1)	.222	.098	.215	2.258	.026*	2.070
ความขัดแย้งในบทบาท (X2)	.429	.122	.378	3.509	.001*	2.657
บทบาทหน้าที่รับผิดชอบมากเกินไป (X3)	.112	.113	.111	.997	.321	2.842

*มีนัยสำคัญที่ 0.05 R = .637 R Square = .406 Adjusted R Square = .393
Std. Error of the Estimate = .88251 Durbin-Watson = 1.929

ส่วนในตารางที่ 2 เป็นผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุเพื่อทดสอบสมมติฐาน ซึ่งสามารถอธิบายได้ดังต่อไปนี้

สมการที่ 1 ความคลุมเครือในบทบาทมีผลต่อความตั้งใจลาออกของอาจารย์ในสถาบันอุดมศึกษาเอกชนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta = 0.215$, $p < 0.05$) จากผลการวิจัยเป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 1

สมการที่ 2 ความขัดแย้งในบทบาทมีผลต่อความ

ตั้งใจลาออกในอาชีพของอาจารย์ในสถาบันอุดมศึกษาเอกชนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta = 0.378$, $p < 0.05$) จากผลการวิจัยเป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 2

สมการที่ 3 บทบาทหน้าที่รับผิดชอบมากเกินไปไม่มีผลต่อความตั้งใจลาออกในอาชีพของอาจารย์ในสถาบันอุดมศึกษาเอกชนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta = 0.111$, $p > 0.05$) จากผลการวิจัยไม่เป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 3

อภิปรายผล

ผลการวิจัยพบว่า ความตั้งใจลาออกของอาจารย์ในสถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งหนึ่งมีปัจจัยด้านความคลุมเครือในบทบาท และความขัดแย้งในบทบาท ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยที่ผ่านมา เช่น Ha, Rattanajarana & Sakulkoo (2011) ทำการศึกษาปัจจัยด้านความเครียด ความขัดแย้งในบทบาท และความคลุมเครือในบทบาท ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงานของบุคลากรพยาบาล โดยความเครียดจากงาน ความขัดแย้งในบทบาท และความคลุมเครือในบทบาทมีความสัมพันธ์เชิงลบ หรือมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางตรงกันข้ามกับความพึงพอใจในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ 0.01 ตามลำดับ ความขัดแย้งในบทบาทและความคลุมเครือในบทบาทสามารถทำนายความแปรปรวนของความพึงพอใจในการทำงานได้ร้อยละ 25 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ Wongsarat & Sontirat (2012) โดยผลการวิจัยพบว่า ความขัดแย้งในบทบาท ความคลุมเครือในบทบาท มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเหนื่อยหน่ายของครู หมายความว่า ครูมีความขัดแย้งในบทบาท และความคลุมเครือในบทบาทสูงจะทำให้ครูเกิดความเหนื่อยหน่ายมากขึ้นด้วย ทั้งนี้อาจเป็นเพราะครูได้รับมอบหมายงานหลายอย่างในเวลาเดียวกัน ทั้งงานด้านการสอนที่ไม่ตรงกับความรู้ความสามารถ ต้องสอนหลายวิชา งานธุรการ และงานกิจกรรมชุมชนที่ต้องรับผิดชอบ ทำให้ครูไม่สามารถปฏิบัติงานตามบทบาทที่โรงเรียนหรือผู้บังคับบัญชามอบหมายได้ สอดคล้องกับการศึกษาของ Kottkamp & Mansfield (1985 cited in Phukphun, 1992) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งในบทบาท ความคลุมเครือในบทบาท และการไร้อำนาจกับความท้อแท้ พบว่า ความขัดแย้งในบทบาทมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความท้อแท้ ดังนั้น สามารถสรุปว่าความคลุมเครือในบทบาท และความขัดแย้งในบทบาทมีผลต่อความตั้งใจในการลาออกของอาจารย์ในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน เนื่องจากอาจารย์ขาดข้อมูลที่ชัดเจนเกี่ยวกับหน้าที่รับผิดชอบ วิธีการปฏิบัติงานที่ถูกต้อง ทำให้อาจารย์

เกิดความลังเลไม่สามารถคาดเดาผลที่ตามมาจากการปฏิบัติงาน และการที่ได้รับมอบหมายงานหลายอย่างในเวลาเดียวกัน ทั้งงานด้านการสอน งานโครงการ อาจารย์จึงไม่สามารถปฏิบัติตามบทบาทที่คาดหวังหรือกำหนดไว้ได้ สอดคล้องกับการศึกษาของ Klinkulap (1990) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่สัมพันธ์กับความท้อแท้ในการปฏิบัติงานของครูประถมศึกษาในภาคกลาง พบว่า ตัวแปรที่มีอำนาจพยากรณ์ความท้อแท้ในด้านต่างๆ ของครูประถมศึกษาในภาคกลางคือ ความขัดแย้งในบทบาท และความคลุมเครือในบทบาท

ส่วนบทบาทหน้าที่ที่รับผิดชอบมากเกินไปไม่มีผลต่อความตั้งใจลาออกในอาชีพของอาจารย์ในสถาบันอุดมศึกษา

ประโยชน์จากการวิจัย

ประโยชน์เชิงการจัดการจากการวิจัยปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกจากงานของอาจารย์ในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการบริหารจัดการเชิงนโยบายและกำหนดกลยุทธ์ขององค์กร เพื่อรักษามูลค่าที่มีคุณภาพให้อยู่กับองค์กรต่อไป คือ

- ความคลุมเครือในบทบาทในการทำงานของอาจารย์พบว่า องค์กรควรมีการระบุหน้าที่ชัดเจนในการทำงาน เพื่อให้อาจารย์ได้มีความสุขในการทำงาน ไม่คิดจะลาออกจากงานเพื่อไปหางานใหม่
- การกำหนดนโยบายและข้อมูลที่ชัดเจนเกี่ยวกับบทบาทและขอบเขตความรับผิดชอบของงาน โดยกรมอบหมายงานและการกำหนดหน้าที่รับผิดชอบของอาจารย์ควรให้เหมาะสมกับศักยภาพและความสามารถของอาจารย์

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. สำหรับงานวิจัยในอนาคตควรเพิ่มการวิเคราะห์ความสัมพันธ์และอิทธิพลในตัวแปรอื่น ซึ่งอาจเกิดข้อมูลเพิ่มเติมในมิติการทำนายจากอิทธิพลระหว่างตัวแปร
2. ควรมีการวิจัยเพิ่มเติมในประเด็นเดียวกันกับบุคลากรในสายงานหรืออาชีพอื่น

References

- Akatchaeng, V. (2013). Factors that affect the intention of talents to leave the bureaucracy. *WMS Journal of Management*, 2(2), 47-58. [in Thai]
- Arnold, H. T. & Feldman, D. C. (1986). *Intergroups Conflict in Organization Behavior*. New York: McGraw-Hill.
- Chantharamano, S. & Pasunon, P. (2014). The study on factors affecting decision making for resignation of the staff of the office of the energy regulatory commission (OERC). *Veridian E-Journal*, 7(1), 525-541. [in Thai]
- Chitasathian, S. (2007). *Management in provincial public health organizations*. Ph.D. Dissertation, Department of Public Administration, Faculty of Graduate Studies, Ramkhamhaeng University. [in Thai]
- Cho, S., Johanson, M. M. & Guchait, P. (2009). Employees intent to leave: A comparison of determinants of intent to leave versus intent to stay. *International Journal of Hospitality Management*, 28(3), 374-381.
- Cooper, C. L. & Strew, A. (1993). *Successful stress management in a week*. London: Hodder & Stoughton.
- Cooper, C. L., Dewe, P. J. & O'Driscoll, M. P. (2001). *Organizational Stress*. Thousand Oaks, California: Sage.
- Cooper, D. R., Schindler, P. S. & Sun, J. (2006). *Business research methods* (9th ed.). New York: McGraw-hill.
- Cronk, T. et al. (1994). *Human Resource Management*. South Melbourne: Thomas Nelson.
- Davis, A. J. (1989). Informed consent process in research protocols: Dilemmas for clinical nurses. *West Journal Nurse Research*, 11(4), 448-457.
- Davis, K. & Newstrom, J. W. (1989). *Organization Behavior: Human Behavior at Work* (8th ed.). New York: McGraw-Hill.
- Firth, L., Mellor, D. J., Moore, K. A. & Loquet, C. (2004). How can managers reduce employee intention to quit?. *Journal of Managerial Psychology*, 19(2), 170-187.
- Glisson, C. & Hemmelgarn, A. (1998). The effects of organizational climate and interorganizational coordination on the quality and outcomes of children's service systems. *Child Abuse and Neglect*, 22(5), 401-421.
- Ha, N. N., Rattanajarana, S. & Sakulkoo, S. (2011). *Effects of job stress, role conflict and role ambiguity on job satisfaction among staff nurses in Thai Nguyen provincial general hospitals, Vietnam*. Retrieved December 25, 2015, from http://gsbooks.gs.kku.ac.th/54/grc12/files/rm_mmo6.pdf

- Kahn, R., Wolfe, D., Quinn, R., Snoek, J. & Rosentbal, R. (1964). *Organizational stress: Studies in role conflict and ambiguity*. New York: Wiley.
- Katz, D. & Kahn, R. L (1987). *The Social Psychology of Organizations* (2nd ed.). New York: John Wiley.
- Kim, H. J., Knight, D. K. & Crutsinger, C. (2009). Generation Y employees' retail work experience: The mediating effect of job characteristics. *Journal of Business Research*, 62(5), 548-556.
- Klinkulap, P. (1990). *Factors associated with disappointment in the performance of teachers in the region*. Doctor of Education Program in Educational Administration, Graduate School, Srinakharinwirot University. [in Thai]
- Krejcie, R. V. & Morgan, D. W. (1970). Determining Sample Size for Research Activities. *Educational and Psychological Measurement*, 30(3), 607-610.
- Loetyingyot, S., Jadesadalug, V. & Sansook, J. (2015). Green Logistics Management Capabilities toward Stakeholders Responsiveness and Business Performance of Paper Industrial in Thailand. *Journal of Business Administration*, 38(147), 39-67. [in Thai]
- Morris, C. (2004). *Conflict analysis a tutorial*. Retrieved July 3, 2014, from <http://www.peacemakers.ca>
- Mowday, R. T., Porter, L. W. & Steer, R. M. (1982). *Employee organization linkage: The psychology of commitment, absenteeism and turnover*. New York: Academic Press.
- Mueangman, T. & Saengsuwan, S. (1997). *Organizational behavior* (2nd ed.). Bangkok: Thai Watana Panich. [in Thai]
- Nadiri, H. & Tanova, C. (2010). An investigation of the role of justice in turnover intentions, job satisfaction, and organizational citizenship behavior in hospitality industry. *International Journal of Hospitality Management*, 29(1), 33-41.
- Owens, R. G. (1995). *Organizational Behavior in Education* (5th ed.). Boston: Allyn and Bacon.
- Panyafu, N. (2008). *The relationship between perceived work stress too notches in employment. Case Officer Bangkok Meatballs limited*. Master of Science (Psychology), King Mongkut's University of Technology North Bangkok. [in Thai]
- Phuasiri, S. (2000). *Factors influencing intention to resign from employment, industry case studies, production of finished tires*. MS Thesis (Psychology), Graduate School, Kasetsart University. [in Thai]
- Phukphun, C. (1992). *A study of relationship between role conflicts and ambiguity and work satisfaction among educational technology personal in governmental universities*. Bangkok: Thailand Thesis. [in Thai]
- Rizzo, J. R., House, R. J. & Lirtzman, S. I. (1970). Role conflict and ambiguity in complex organizations. *Administrative Science Quarterly*, 15(2), 150-163.
- Sisa-at, B. (2002). *Preliminary research* (7th ed.). Bangkok: Thai Wiriyasarn. [in Thai]

- Steer, M. R. (1991). *Introduction to Organization Behavior*. New York: Harper Collin Publishers.
- Tantrabandit, K. & Chotchakhonphan, K. (2010). The effect of perceived mentor support and perceived organizational support on employees' affective commitment. *Journal of Management Sciences*, 9(2), 49-59. [in Thai]
- Vroom, V. H. (1984). *Work and motivation*. Florida: Robert E, Krieger Publishing.
- Wongsarat, T. & Sontirat, S. (2012). Predicting Variables to Burnout of Teachers under Nan Primary Educational Service Area Office 1. *Journal of Social Sciences and Humanities*, 38(2), 209-222. [in Thai]



Name and Surname: Jutathip Leelathanapipat
Highest Education: M.Eng. (Industrial engineering), King Mongkut's University of Technology North Bangkok
University or Agency: Silpakorn University
Field of Expertise: Industrial engineering
Address: 85/1 Moo 2, Chaengwattana Rd., Bang Talad, Pakkred, Nonthaburi 11120



Name and Surname: Viroj Jadesadalug
Highest Education: Ph.D. (Management), Maharakham University
University or Agency: Silpakorn University
Field of Expertise: Management Science
Address: 1 Moo 3, Sam Phraya, Cha-am, Phetchaburi 76120