

[หน้าแรก](#) [เกี่ยวกับ TCI »](#) [ฐานข้อมูล TCI »](#) [ค่า TJIF](#) [การประเมิน/อบรม »](#) [งานวิจัยของ TCI »](#) [เกตเวย์คุณภาพวารสาร »](#) [ระบบสมหนา](#) [FAQ](#)

ผลการประเมินคุณภาพวารสารที่อยู่ในฐานข้อมูล TCI รอบที่ 3 ปี 2558

โปรดระบุหมายเลข ISSN หรือชื่อของวารสารที่ต้องการทราบผลประเมิน :

ลำดับ	ชื่อวารสาร	ISSN	เจ้าของ	จัดอยู่ในวารสาร กลุ่มที่	สาขา
1	วารสารปัญญาภิวัฒน์	1906-7658	สถาบันการจัดการ ปัญญาภิวัฒน์	1	มนุษยศาสตร์และ สังคมศาสตร์

[Back to top](#)

Copyright 2005, Thai-Journal Citation Index (TCI) Centre. All rights reserved.

Contact: tci.thai@gmail.com

**ความคลุมเครือในบทบาท ความขัดแย้งในบทบาท และหน้าที่รับผิดชอบมากเกินไป
ส่งผลกระทบต่อความตั้งใจลาออกจากงานของอาจารย์ในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน**

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

จุฑาทิพย์ ลีลาธนพัฒน์¹ และวิโรจน์ เจรจาลักษณ์²

Jutathip Leelathanapipat¹ and Viroj Jadesadalug²

^{1,2}คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

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

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคลุมเครือในบทบาท ความขัดแย้งในบทบาท และหน้าที่รับผิดชอบมากเกินไปที่ส่งผลกระทบต่อความตั้งใจลาออกจากงานของอาจารย์ในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน การวิจัยครั้งนี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างคือ อาจารย์ในสถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งหนึ่ง จำนวน 140 คน พร้อมทั้งวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระโดยใช้ค่าสหสัมพันธ์เพียร์สันและวิเคราะห์อิทธิพลของตัวแปรด้วยการถดถอยเชิงพหุแบบนำเข้า ผลการวิจัยพบว่า ตัวแปรด้านความคลุมเครือในบทบาท และความขัดแย้งในบทบาท มีผลต่อความตั้งใจลาออกจากงานของอาจารย์ในสถาบันอุดมศึกษาเอกชนที่ระดับนัยสำคัญที่ 0.05 พร้อมทั้งได้มีการอภิปรายสรุปผล รวมทั้งเสนอแนวทางการวิจัยในอนาคตด้วย

คำสำคัญ: ความคลุมเครือในบทบาท ความขัดแย้งในบทบาท บทบาทหน้าที่รับผิดชอบมากเกินไป 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

Corresponding Author

E-mail: jutathip-lee@hotmail.com

and suggestions for future research are presented.

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

บทนำ

การบริหารจัดการคนหรือทรัพยากรมนุษย์มีความสำคัญ ซึ่งบุคลากรหรือทรัพยากรมนุษย์ของแต่ละองค์การ นับเป็นปัจจัยสำคัญหนึ่งของทุกองค์การและส่งผลกระทบต่อความสำเร็จขององค์การ ซึ่งรวมถึงบุคลากรที่ทำงาน กับองค์กรมานานแล้วจะได้รับการพัฒนาควบคู่ไปกับ การคัดสรรบุคลากรใหม่อีกด้วย ถือได้ว่าสิ่งเหล่านี้ เป็นการลงทุนขององค์การ ถ้าหากบุคลากรลาออกจาก องค์การจะทำให้ต้องเสียเงินลงทุนไปและประสิทธิภาพ ในการทำงานลดลงไปด้วย ซึ่งในทางปฏิบัติโดยทั่วไป ก่อนที่บุคลากรจะลาออกจากต้องมีการคิดและตัดสินใจ โดยการคิดและตัดสินใจนั้นต้องอาศัยความพึงพอใจ ในการทำงาน หากว่าบุคลากรมีความพึงพอใจในการ ทำงานต่ำหรือไม่พึงพอใจจะส่งผลทำให้บุคลากร เกิดความตั้งใจลาออกจากและพร้อมที่จะแสดงพฤติกรรม การลาออกจากงานในอนาคต (Akatchaeng, 2013) โดยความพึงพอใจในการทำงานเป็นหัวศูนย์ติของบุคลากร เกี่ยวกับการทำงาน หรือเป็นอารมณ์ที่พ่อใจในงานฯ หนึ่ง (Tanrabandit & Chotchakhonphan, 2010) สามารถ กล่าวได้ว่าความพึงพอใจในการทำงานสามารถสะท้อนให้ เห็นถึงความคิดของบุคลากรที่มีต่อการทำงานในองค์การ นั้นๆ รวมไปถึงความพึงพอใจในด้านต่างๆ ที่เกี่ยวกับกิจกรรม การทำงานอีกด้วย โดยความพึงพอใจส่งผลสำคัญต่อการ กำหนดพฤติกรรมในการทำงาน และพฤติกรรมหลังจาก ที่เกิดความพึงพอใจในการทำงานแล้วจึงนำมาซึ่งการลด ความตั้งใจลาออกจาก (Firth et al., 2004) ดังนั้น ความ ตั้งใจลาออกจากนั้นเป็นความคิดและการกระทำที่ทำให้เห็น แนวโน้มที่จะไม่อยู่ในองค์การ

การทำงานของอาจารย์สถาบันอุดมศึกษาเอกชน ประกอบไปด้วยบุคลากรหลายฝ่ายหลายระดับที่มีหน้าที่ ความรับผิดชอบแตกต่างกัน โดยความรับผิดชอบจะอยู่

ที่ตัวบุคคล เมื่อองค์การได้บุคลากรที่ดีมีคุณภาพแล้ว สิ่งที่ต้องคำนึงถึงต่อไปเป็นเรื่องของการบริหาร เนื่องจาก ผู้บริหารเป็นผู้กำหนดนโยบายขององค์การและมีฝ่ายปฏิบัติ นำไปปฏิบัติต่อ ซึ่งทั้งสองฝ่ายจะทำงานกันคนละบทบาท แต่ในการปฏิบัติงานทั้งสองฝ่ายต้องมีการประสานงาน หากฝ่ายบริหารละเลยในเรื่องดังกล่าวอาจก่อให้เกิด ความขัดแย้งในบทบาทและความคุณเครื่อในบทบาท ของฝ่ายที่นำไปปฏิบัติได้ ความขัดแย้งในบทบาท และ ความคุณเครื่อในบทบาทขององค์การ ทำให้เกิดพฤติกรรม ด้านการปฏิบัติงานที่ไม่เป็นไปตามภาระหน้าที่ เช่น เกิดความตึงเครียด ซึ่งเป็นปฏิกริยาสนองตอบความคิด อารมณ์ ร่างกาย และพฤติกรรมของบุคลากรที่มีผลต่อ เหตุการณ์จนก่อให้เกิดความไม่สงบใจตามมา และ ความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน เกิดความรู้สึกอย่าง ออกจากหน่วยงานและความผูกพันกับหน่วยงานต่ำลง (Kahn et al., 1964) ความขัดแย้งในบทบาท และความ คุณเครื่อในบทบาทมีปรากฏอยู่ในองค์การทั่วไปโดย ความคุณเครื่อในบทบาทจะเป็นตัวแปรที่มีผลต่อ ความตั้งใจของความเบื่อหน่าย หมวดกำลังใจในการทำงาน และถูกด้อยในการปฏิบัติงาน

นอกจากนี้การที่พนักงานส่วนหนึ่งลาออกจากไปทำงาน ในองค์การอื่น ยังมีผลในการทำลายชั้นเชิงและกำลังใจ ของพนักงานที่ยังทำงานอยู่ในองค์การ และเริ่มคำนึงถึง ความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจในการทำงาน รวมถึงการ มองหาโอกาสที่จะไปทำงานในองค์การอื่น จะเห็นได้ว่า การลาออกจากพนักงานส่วนหนึ่งจึงเป็นเหมือนสิ่งบอก แนวทาง หรือกระตุ้นให้พนักงานที่ยังทำงานอยู่คิดถึง การลาออกจากงาน ส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของ องค์กรว่าขาดความมั่นคง ซึ่งในการบริหารจัดการของ สถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งหนึ่ง ลักษณะงานมีความ หลากหลาย เช่น งานสอนที่ต้องสอนหลายวิชา งานธุรการ

และงานโครงการ ส่งผลให้อาจารย์เกิดความลับสนในบทบาทหรือบางครั้งอาจารย์ได้รับหมายบทบาทพร้อมกัน รวมถึงการมีบทบาทหน้าที่รับผิดชอบมากเกินไป ก่อให้เกิดความเครียดและมีผลต่อแนวโน้มในการลาออกจากของอาจารย์ จากเหตุผลที่กล่าวมาผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาว่า ความขัดแย้งในบทบาท ความคุณเครือในบทบาท และการมีบทบาทหน้าที่รับผิดชอบมากเกินไป เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจที่จะลาออกจากงานของอาจารย์ในสถาบันอุดมศึกษาเอกชนหรือไม่ และสามารถนำไปพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาความคุณเครือในบทบาท ความขัดแย้งในบทบาท และหน้าที่รับผิดชอบมากเกินไปที่ส่งผลต่อความตั้งใจที่จะลาออกจากงานของอาจารย์ในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน

ทบทวนวรรณกรรม

1. ทฤษฎีของการแบบตั้งเดิมได้กล่าวว่า ตำแหน่งทุกตำแหน่งในองค์การแบบทางราชการควรได้กำหนดงานและหน้าที่ความรับผิดชอบเฉพาะของตำแหน่งนั้น หลักการเกี่ยวกับการกระจายหน้าที่จำเป็นต้องทำโดยการมอบหมายหน้าที่การกระจายอำนาจที่เพียงพอต่อการดำเนินงานให้สำเร็จตามหน้าที่นั้น รวมทั้งการกำหนดหน้าที่รับผิดชอบของผู้ใต้บังคับบัญชาเพื่อผลสำเร็จของหน้าที่และการใช้อำนาจหน้าที่อย่างเหมาะสม ถ้าผู้ปฏิบัติไม่ทราบถึงสิ่งที่ตนต้องทำให้สำเร็จตามอำนาจหน้าที่ที่ตนมีและควรประเมินผลอย่างไรแล้ว การปฏิบัติงานย่อมจะมีปัญหาเกิดขึ้น สถานการณ์ดังกล่าววนรวมเรียกว่า ความคุณเครือในบทบาท ซึ่งความหมายของความคุณเครือในบทบาทมักเกี่ยวข้องกับการขาดความชัดเจนในขอบเขตของบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของบุคคล รวมถึงการขาดข้อมูลเกี่ยวกับตัวงาน ซึ่งความคุณเครือของบทบาทหน้าที่มีความสัมพันธ์กับอาการ

ทางจิตสืบเนื่องจากความเครียดระดับสูง (Cooper, Dewe & O'Driscoll, 2001) ส่วนโอลเวย์ส (Owens, 1995) ยังให้НИยามว่า ความคุณเครือในบทบาทเกิดขึ้น เมื่อเงื่อนไขในบทบาทมีลักษณะที่ได้ແย়กัน มีรายละเอียดไม่ชัดเจนแน่นอนทำให้บุคคลเกิดความลังเลใจว่าจะแสดงบทบาทอย่างไร ซึ่งมีความเห็นที่สอดคล้องกับ Katz & Kahn (1987) ในเรื่องความไม่แน่ใจในเป้าหมายจะเกิดขึ้นเมื่อองค์การเริ่มงานใหม่ และเดวิส (Davis, 1989) กล่าวว่า ความคุณเครือในบทบาทเกิดขึ้นเมื่อไม่มีการนิยามบทบาทอย่างเพียงพอหรือไม่รับบทบาทเหล่านั้นอย่างชัดเจน เพราะบุคคลไม่แน่ใจว่าพวกเขาวรรษทำในสถานการณ์เช่นนี้อย่างไรหรือผู้สวมบทบาทไม่มีข้อมูลเพียงพอสำหรับดำเนินกิจกรรมต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับบทบาทของบุคคลนั้นจะประสบความคุณเครือในบทบาทที่เหมาะสมกับตำแหน่งที่ได้รับในองค์การ ดังนั้น สรุปได้ว่าความคุณเครือในบทบาทเกิดจากความไม่ชัดเจนในบทบาทและเป้าหมายสำหรับการปฏิบัติงาน เนื่องจากขาดข้อมูลที่ถูกต้องและจำเป็น เมื่อพนักงานเกิดความคุณเครือในบทบาทขึ้นจะสร้างความไม่พึงพอใจในบทบาทของคนเพิ่มขึ้นและเกิดความกังวลใจ ทำให้การปฏิบัติงานด้อยคุณภาพ (Rizzo, House & Lirtzman, 1970) ซึ่งสามารถนำมาตั้งสมมติฐานในการทดสอบด้านความคุณเครือในบทบาทได้ดังสมมติฐานที่ 1

2. ความขัดแย้งในบทบาท (Role conflict) ความขัดแย้งในบทบาทการทำงานเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่ลดความพึงพอใจในการทำงาน แต่เพิ่มความตั้งใจลาออกจากซึ่ง Morris (2004) ได้กล่าวว่า ความขัดแย้งในบทบาท เป็นความไม่ลงรอยกัน หรือสภาวะที่ไม่เห็นพ้องต้องกัน หรือความเป็นปฏิปักษ์กันระหว่างบุคคลหรือกลุ่มบุคคล ตั้งแต่ 2 กลุ่มขึ้นไป โดยมีสาเหตุมาจากวัตถุประสงค์ที่ไม่สามารถเข้ากันได้ทั้งด้านความต้องการ ความปรารถนาค่านิยม ความเชื่อ นอกจากนั้น Kim, Knight & Crutsinger (2009) ยังได้กล่าวว่า ความขัดแย้งในบทบาทการทำงานเป็นการขาดความเห็นพ้องต้องกันในความคาดหวังของพนักงาน และผู้บังคับบัญชาในการปฏิบัติงาน

เมื่อความคิดความคาดหวังในการทำงานที่ระหว่างพนักงานและผู้บังคับบัญชาที่ไม่ตรงกัน รวมไปถึงการประสานงานที่ไม่ครบถ้วนไม่สมบูรณ์ งานที่ออกมาก็จะไม่เป็นไปตามศักยภาพที่แท้จริง ผลงานที่ออกมายังไม่ตรงตามวัตถุประสงค์นำไปสู่ความไม่พึงพอใจในการทำงาน เมื่อความขัดแย้งและบทบาทไม่ชัดเจนส่งผลทำให้บุคคลไม่แน่ใจว่าจะปฏิบัติอย่างไร เช่น การแนะนำจากหัวหน้างานไม่ชัดเจนหรือแนวทางการร่วมปฏิบัติกับเพื่อนร่วมงานไม่ชัดเจนจะส่งผลให้บุคคลเกิดความเครียด สับสนกับบทบาทของตนเองที่มิอยู่กับบทบาทที่ถูกคาดหวัง และเมื่อมีมากกว่านี้บทบาทขึ้นไปจะทำให้เกิดความขัดแย้งในบทบาทได้ Steers (1991) ได้กล่าวไว้ว่า ปัจจัยสำคัญของการปฏิบัติงานที่ดีของแต่ละบุคคล ในองค์กรต้องประกอบด้วยความชัดเจนของบทบาท และข้อกำหนดเฉพาะอย่างของงาน มีความสัมพันธ์กับความรู้สึกผูกพันต่อเป้าหมายของงานเพิ่มขึ้น ทั้งยังสัมพันธ์กับความพึงพอใจ ดังนั้น จะเห็นได้ว่าตัวแปรที่จะสร้างปัญหาในความพยายามในการทำงานคือ ความสับสนทางบทบาทหน้าที่ (Role Ambiguity) และความขัดแย้งของบทบาทหน้าที่ (Role Conflict) นั่นเอง จากแนวคิดที่กล่าวมาข้างต้น สามารถนำมารังสรรค์ฐานในการทดสอบด้านความขัดแย้งของบทบาทหน้าที่ได้ดังสมมติฐานที่ 2

3. บทบาทหน้าที่รับผิดชอบมากเกินไป หรือการมีหลายบทบาทหน้าที่ (Role Overload) หมายถึง การที่บุคคลหนึ่งต้องทำงานหน้าที่หลายอย่างภายในองค์กร การรับผิดชอบหลายอย่างนั้นนักจากจะนำไปสู่การทำงานล่วงเวลาของแต่ละบุคคลแล้วบังส่งผลกระทบต่อความรู้สึกที่ว่าจะสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายนั้นสำเร็จลุล่วงได้หรือไม่ จากการศึกษาของคุปเปอร์พบว่า ความคุณเครื่องของบทบาทหน้าที่ ความขัดแย้งของบทบาทหน้าที่ และการมีบทบาทหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบมากเกินไปมีความสัมพันธ์กับความเครียดจากการทำงานแต่ในความเป็นจริงพบว่า การมีบทบาทหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบมากเกินไปถูกนำมาอ้างถึงในฐานะที่เป็นแหล่งกำเนิดความเครียดจากการทำงานมากกว่า

ความคุณเครื่องของบทบาทหน้าที่และความขัดแย้งของบทบาทหน้าที่เสียอีก ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Cooper & Straw (1993) ที่ว่า ภาระงานมีผลต่อความเครียดของบุคคลไม่ว่าภาระงาน (ทั้งเชิงปริมาณและคุณภาพ) นั้นจะมีปริมาณที่มากเกินไปหรือน้อยเกินไปก็ตามส่งผลต่อความเครียดด้วยกันทั้งสิ้น ยิ่งไปกว่านั้นหากภาระงานที่ต้องรับผิดชอบมีระยะเวลาจำกัดหรือเส้นตายเข้ามา กดดันด้วยแล้วจะนำพาความเครียดให้เกิดขึ้นได้ โดยปัจจัยของความเครียดเกิดจากการทำงาน 2 สาเหตุ ได้แก่ งานมากเกินไป และการได้รับมอบหมายงานที่ไม่เหมาะสมกับความสามารถ (Cooper & Straw, 1993)

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

4. ความตั้งใจที่จะลาออกจากงาน (Turn Over Intention) เป็นความคิดสมัครใจต้องการที่จะลาออกจากงานเป็นบุคลากรขององค์กรที่ปฏิบัติงานอยู่เมื่อมีโอกาส เพื่อไปทำงานท่องค์กรแห่งใหม่หรือเปลี่ยนอาชีพในอนาคตอันใกล้ (Nadiri & Tanova, 2010) ดังนั้น ความตั้งใจจะลาออกจากงานได้เป็นอย่างดี (Cho, Johanson & Guchait, 2009) อาร์โนลด์ และเฟลเดอร์แมน (Arnold & Feldman, 1986) ให้ความหมายว่า เป็นความตั้งใจที่จะลาออกจากงาน (Intention to Quit) และความตั้งใจที่จะเปลี่ยนงานใหม่ (Intention to Search Alternatives) การศึกษาถึงการลาออกจากงานโดยตรงนั้นเป็นการ

ศึกษา yoon หลังถึงสาเหตุของการลาออกจากทำให้มีตัวแปร
แพร่กระจายจำนวนมาก และการเก็บข้อมูลค่อนข้างยุ่งยาก
การศึกษาจิจิส่วนใหญ่จึงมักศึกษาจากผู้ที่ตั้งใจจะลาออกจาก
งานเพื่อขอจัดตัวแปรแพร่กระจายข้อน และเพื่อความสะดวก
ในการเก็บข้อมูล นอกจากนี้ความตั้งใจจะลาออกจากงาน
ยังเป็นตัวแปรที่สำคัญในการคาดการณ์การลาออกจาก
งาน แนวคิดทฤษฎีและปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการลาออกจาก
ภูมิ (Vroom, 1984) ได้เสนอปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการ
ตัดสินใจลาออกจากของบุคคลไว้ในทฤษฎีองค์ประกอบและ
ความคาดหวัง (Expectancy and Valence Theory) ว่า
การลาออกจากของบุคคลนั้นเป็นผลมาจากการความแตกต่าง
ระหว่างพลังที่ตรงข้ามสองอย่างคือ ปัจจัยเกื้อหนุนให้
คงอยู่ (Forces to remain) และปัจจัยผลักดันให้ลาออกจาก
(Forces to leave) โดยความคาดหวังเป็นแรงกระตุ้น
ให้คนเกิดความพยายามกระทำการสิ่งบางอย่างเพื่อให้
ตนสมหวัง ถ้าความหวังของบุคคลไม่ได้รับผลตอบแทน
ในความเป็นจริงก็จะเกิดความไม่พึงพอใจ ซึ่งจะส่งผลให้
บุคคลลาออกจากงานได้ ปัจจัยที่ก่อให้เกิดพลังให้บุคคล
คงอยู่คือ ความพึงพอใจในงาน ส่วนปัจจัยที่ก่อให้เกิดการ
ลาออกจากไปได้แก่ ความไม่พึงพอใจในงาน ซึ่งเป็นผลมาจากการ
ที่บุคคลนั้นไม่ได้รับผลตอบแทนตามที่ตนคาดหวังไว้
จากการเข้ามาทำงานหรือถือครองตำแหน่งนั้น บุคคลจึง
ลาออกจากโดยหวังว่าจะได้รับโอกาสและผลตอบแทนที่ดีกว่า
จากองค์กรอื่นๆ

Chantharamano & Pasunon (2014) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจที่จะลาออกจากงานของพนักงาน สำนักงานคณะกรรมการกำกับกิจการพลังงาน (สำนักงาน กกพ.) กลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานจำนวน 250 คน พบร้า ห้าง 3 ปัจจัยคือ 1) ความชัดเจนของงาน 2) ความรู้สึกถึงการเมืองภายในองค์กร และ 3) การเปรียบเทียบกับตลาดแรงงาน ผลการวิจัยพบว่า ห้าง 3 ปัจจัยล้วนส่งผลต่อความตั้งใจที่จะลาออกจากงานของพนักงานทั้งสิ้น ผลวิจัยยังแสดงให้เห็นว่า การมอบหมายงานที่มีเป้าหมาย การทำงานที่ชัดเจนจะช่วยลดระดับความตั้งใจที่จะลาออกจากงานลงได้

Phuasiri (2000) ได้ศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจที่จะลาออกจากงานของพนักงานในองค์กร กรณีศึกษาในองค์กรผลิตภัณฑ์ยางสำเร็จรูป เพื่อทราบระดับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจที่จะลาออกจากงาน โดยศึกษาปัจจัยด้านเงินเดือน สภาพการทำงาน จ้างงาน โอกาสก้าวหน้า ความชัดเจนของงาน ชั่วโมงการทำงาน ความสัมพันธ์กับหัวหน้างานและความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจที่จะลาออกจากงาน ผลการศึกษาพบว่า เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของปัจจัยในด้านเงินเดือน สภาพการทำงาน โอกาสก้าวหน้า ความชัดเจนของงาน และความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน สภาพการทำงาน และชั่วโมงการทำงาน มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 การวิจัยยังชี้ให้เห็นอีกว่า บุคลิกภาพของผู้ที่เป็นหัวหน้างาน การจัดสภาพการทำงานที่ตอบสนองความต้องการของพนักงาน และการออกแบบการทำงานให้มีการเข้ากันน้อยที่สุด การมอบหมายงานที่มีเป้าหมาย การทำงานที่ชัดเจน โครงสร้างการทำงานที่เสริมความก้าวหน้าในการทำงานจะช่วยลดระดับความตั้งใจที่จะลาออกจากงานลงได้

ศึกษาปัจจัยด้านความเครียด ความขัดแย้งในบทบาท และความคลุมเครือในบทบาทที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงานของบุคลากรพยาบาล โดยผู้เข้าร่วมการวิจัยคือบุคลากรพยาบาล จำนวน 150 คน จากโรงพยาบาลทั่วไป 3 แห่ง ในจังหวัดไทยา-เหรียน ประเทศเวียดนาม ที่ได้รับคัดเลือกจากการสุ่มแบบอิสระ ผลการศึกษาพบว่าบุคลากรพยาบาลมีความพึงพอใจในงานระดับปานกลาง ความเครียดจากการ ความขัดแย้งในบทบาท และความคลุมเครือในบทบาทในระดับต่ำ ความเครียดจากการ ความขัดแย้งในบทบาท และความคลุมเครือในบทบาท มีความสัมพันธ์เชิงลบกับความพึงพอใจในงานอย่างมีความสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ 0.01 ตามลำดับ

ความขัดแย้งในบทบาท และความคุณเครื่อในบทบาท สามารถทำนายความแปรปรวนของความพึงพอใจในการทำงานได้ร้อยละ 25 อี่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผลการศึกษานี้เป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารทางการพยาบาลในการดำรงไว้ซึ่งนโยบายที่มีประสิทธิภาพและพัฒนานโยบายใหม่เพื่อเพิ่มความพึงพอใจในงานของบุคลากรพยาบาล

Wongsarat & Sontirat (2012) การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความขัดแย้งในบทบาท ความคุณเครื่อในบทบาท สภาพแวดล้อมในห้องเรียน การเห็นคุณค่าในตนเอง และความเห็นอุปนัยของครูโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาน่านเขตหนึ่ง พิริมทั้งหากความสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้ง ในบทบาท ความคุณเครื่อในบทบาท สภาพแวดล้อม ในห้องเรียน และการเห็นคุณค่าในตนเอง กับความเห็นอุปนัยของครูโรงเรียน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือ ครูโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาน่านเขตหนึ่ง จำนวน 365 คน การวิเคราะห์ความแปรปรวน การทดสอบเป็นรายคู่ด้วยวิธีความแตกต่างนัยสำคัญน้อยสุด สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน และการวิเคราะห์ทดสอบโดยพหุคุณแบบขั้นตอน กำหนดนัยสำคัญทางสถิติไว้ที่ระดับ 0.05 ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับความขัดแย้งในบทบาท ความคุณเครื่อในบทบาท อุปนัยระดับปานกลาง สภาพแวดล้อมในห้องเรียน การเห็นคุณค่าในตนเองอยู่ในระดับสูง และมีความเห็นอุปนัยอยู่ในระดับต่ำ 2) ครูที่มีเพศ อายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ประสบการณ์การทำงาน และจำนวนนักเรียนที่รับผิดชอบแตกต่างกัน มีระดับความเห็นอุปนัยแตกต่างกัน 3) ความขัดแย้งในบทบาท และความคุณเครื่อในบทบาท มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเห็นอุปนัย

จากการบทวนแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องทำให้ทราบถึงปัจจัยด้านความคุณเครื่อในบทบาท ความขัดแย้งในบทบาท และการมีบทบาทหน้าที่รับผิดชอบมากกินไปที่มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจที่จะลาออกจากงาน โดยมีผู้ที่ทำการศึกษาไว้ในหลากหลายแห่งมุ่ง ชี้การ

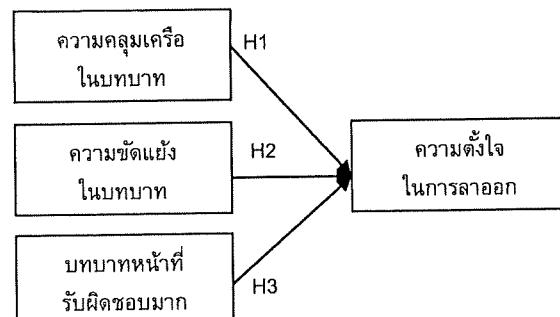
บทบทวนวรรณกรรมทำให้เห็นถึงความแตกต่างของปริบทโดยขึ้นอยู่กับความสนใจของผู้วิจัยรวมถึงลักษณะขององค์การที่แตกต่างกัน ส่วนใหญ่องค์การที่ทำการศึกษา เป็นภาคเอกชนที่มีระบบการทำงาน ความคล่องตัวในการบริหารงาน และลักษณะกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษามีลักษณะที่แตกต่างกัน อีกทั้งปัจจัยที่ทำการศึกษาส่วนใหญ่ เป็นปัจจัยพื้นฐาน เช่น ค่าตอบแทน ผู้บังคับบัญชา ความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งยังไม่ตรงตามวัตถุประสงค์ของผู้วิจัยที่ตั้งไว้ สำหรับกรณีของสถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งหนึ่งที่จำเป็นต้องศึกษาปัจจัยและบริบทเฉพาะ ซึ่งนำมาจากทฤษฎีความคุณเครื่อในบทบาท ความขัดแย้งในบทบาท และบทบาทหน้าที่รับผิดชอบมากกินไป สามารถนำมาตั้งเป็นสมมติฐานได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 (H1) ความคุณเครื่อในบทบาทมีผลต่อความตั้งใจลาออกจากอาจารย์ในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน

สมมติฐานที่ 2 (H2) ความขัดแย้งในบทบาทมีผลต่อความตั้งใจลาออกจากอาจารย์ในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน

สมมติฐานที่ 3 (H3) บทบาทหน้าที่รับผิดชอบมากกินไปมีผลต่อความตั้งใจลาออกจากอาจารย์ในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน

จากการบทวนแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องสามารถแสดงเป็นกรอบแนวคิดในงานวิจัยและสมมติฐานได้ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามปลายปิดเป็นเครื่องมือในการวิจัย มีระยะเวลา การเก็บข้อมูลตั้งแต่วันที่ 11 มกราคม 2559 ถึงวันที่ 31 มกราคม 2559

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือ อาจารย์สถาบัน อุดมศึกษาเอกชนแห่งหนึ่ง ซึ่งมีอาจารย์ทั้งสิ้นจำนวน 220 คน และกำหนดขนาดตัวอย่างจากตารางสำเร็จรูป ของ Krejcie & Morgan ดังนี้ กลุ่มตัวอย่างมีจำนวน เท่ากับ 140 คน (Krejcie & Morgan, 1970) จำนวน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็น ร้อยละ 65 ระดับการศึกษาปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 59 ตำแหน่งงานส่วนใหญ่เป็นอาจารย์ คิดเป็นร้อยละ 49 ระยะเวลาปฏิบัติงาน 1-3 ปี คิดเป็นร้อยละ 60

2. เครื่องมือในการวิจัย

เครื่องมือในการวิจัยเป็นแบบสอบถามแบ่งออก เป็น 3 ตอนคือ ตอนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูล ส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา และระยะเวลา ในการปฏิบัติงาน ลักษณะคำถามเป็นแบบเลือกตอบ (Check list) ส่วนตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับการวัด ความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านการรับรู้บทบาท ได้แก่ 1) ความคุณเครือในบทบาท 2) ความขัดแย้งในบทบาท และ 3) ด้านปริมาณงาน โดยรวมทั้งหมด 12 ข้อ ส่วนตอนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับความตั้งใจลาออกจากงาน 7 ข้อ โดยข้อคำถามในตอนที่ 2 และ 3 อ้างอิงจาก Chantharamano & Pasunon (2014), Wongsarat & Sontirat (2012) โดยตอนที่ 2 และ 3 มีลักษณะ คำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ซึ่งกำหนดตามวิธีของลิกเกิร์ท (Likert Scale) แบ่งระดับ การวัดเป็น 5 ระดับ การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ ผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือด้วย การหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของข้อคำถาม โดยมีค่าความเชื่อมั่นของสัมประสิทธิ์แอลฟารอนบัค (Cronbach's Alpha) อยู่ระหว่าง 0.950-0.954 แสดงว่า

เครื่องมือวิจัยมีความเชื่อมั่นในระดับสูง (Sisa-at, 2002)

สถิติที่ใช้ในการวิจัยคือ ทดสอบพันธ์เพียร์สัน (Pearson's correlation) ใช้วิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร และการวิเคราะห์การทดด้วยเชิง (Multiple Regression Analysis) ใช้วิเคราะห์อิทธิพลของตัวแปรด้วยวิธีนำเข้า (Enter) รายละเอียดของแต่ละตัวแปรมีดังนี้

RA = Role Ambiguity

(ความคุณเครือในบทบาท)

RC = Role Conflict

(ความขัดแย้งในบทบาท)

RO = Role Overload

(บทบาทหน้าที่รับผิดชอบมากเกินไป)

TOI = Turn Over Intentions

(ความตั้งใจในการลาออกจากงาน)

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยได้แบ่งการนำเสนอเป็น 2 ส่วน ส่วนแรก เสนอถึงความสัมพันธ์ของตัวแปรดังตารางที่ 1 แสดง ให้เห็นผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจ ลาออกจากงานของพนักงานพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อ ความตั้งใจลาออกจากงานมากที่สุดคือ บทบาทหน้าที่ รับผิดชอบมากเกินไป (ค่าเฉลี่ย = 2.99, ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน = 1.11) รองลงมาคือ ความคุณเครือใน บทบาท (ค่าเฉลี่ย = 2.67, ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 1.09) และลำดับสุดท้ายเป็นความขัดแย้งในบทบาท (ค่าเฉลี่ย = 2.62, ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.99) และวิเคราะห์ ค่าสัมประสิทธิ์สัมพันธ์เพื่อตรวจสอบความสัมพันธ์ ระหว่างตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ซึ่งค่าสัมประสิทธิ์สัมพันธ์ ระหว่างตัวแปรอิสระทั้งหมดมีค่าน้อยกว่า 0.80 (Cooper, Schindler & Sun, 2006) แสดงว่าตัวแปรต่างๆ ไม่มี ความสัมพันธ์กันเอง นอกจากนี้ในส่วนที่ 2 ได้นำเสนอ เกี่ยวกับการทดสอบสมมติฐาน ผู้วิจัยได้พิจารณาร่วมกับ ค่า VIF เพื่อทดสอบ Multicollinearity พบว่า ค่า VIF ของตัวแปรอิสระอยู่ระหว่าง 2.070-2.842 ซึ่งมีค่า น้อยกว่า 10 ดังนั้น ตัวแปรอิสระจึงไม่มีความสัมพันธ์กัน

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

วิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคุณ (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 ความคลุมเครือในบทบาทมีผลต่อความตั้งใจลาออกจากอาจารย์ในสถาบันอุดมศึกษาเอกชนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta = 0.215$, $p < 0.05$) จากผลการวิจัยเป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 1

สมการที่ 2 ความขัดแย้งในบทบาทมีผลต่อความ

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

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

อภิปรายผล

ผลการวิจัยพบว่า ความตั้งใจลาออกจากอาจารย์ในสถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งหนึ่งมีปัจจัยด้านความคุณเครื่องในบทบาท และความขัดแย้งในบทบาท ซึ่ง สอดคล้องกับผลการวิจัยที่ผ่านมา เช่น Ha, Rattanajarana & Sakulkoo (2011) ทำการศึกษาปัจจัยด้านความเครียด ความขัดแย้งในบทบาท และความคุณเครื่องในบทบาท ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงานของบุคลากรพยาบาล โดยความเครียดจากการ ความขัดแย้งในบทบาท และ ความคุณเครื่องในบทบาทมีความสัมพันธ์เชิงลบ หรือมี ความสัมพันธ์ไปในทิศทางตรงกันข้ามกับความพึงพอใจ ในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ 0.01 ตามลำดับ ความขัดแย้งในบทบาทและความคุณเครื่อง ในบทบาทสามารถทำนายความแปรปรวนของความพึง พอยในการทำงานได้ร้อยละ 25 อย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติที่ระดับ 0.05 และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ Wongsarat & Sontirat (2012) โดยผลการวิจัยพบว่า ความขัดแย้งในบทบาท ความคุณเครื่องในบทบาท มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเห็นอยู่หน่วยของครู หมายความว่า ครูมีความขัดแย้งในบทบาท และความคุณเครื่องในบทบาทสูงจะทำให้ครูเกิดความเห็นอยู่หน่วยมากขึ้นด้วย ทั้งนี้อาจเป็นเพราะครูได้รับมอบหมายงาน หลายอย่างในเวลาเดียวกัน ทั้งงานด้านการสอนที่ไม่ตรง กับความรู้ความสามารถ ต้องสอนหลายวิชา งานธุรการ และงานกิจกรรมชุมชนที่ต้องรับผิดชอบ ทำให้ครูไม่สามารถ ปฏิบัติงานตามบทบาทที่โรงเรียนหรือผู้บังคับบัญชา มอบหมายได้ สอดคล้องกับการศึกษาของ Kottkamp & Mansfield (1985 cited in Phukphun, 1992) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งในบทบาท ความคุณเครื่องในบทบาท และการไว้อานาจกับความ ท้อแท้ พบร่วม ความขัดแย้งในบทบาทมีความสัมพันธ์ ทางบวกกับความท้อแท้ ดังนั้น สามารถสรุปว่าความ คุณเครื่องในบทบาท และความขัดแย้งในบทบาทมีผลต่อ ความตั้งใจในการลาออกจากอาจารย์ในสถาบันอุดมศึกษา เอกชน เนื่องจากอาจารย์ขาดข้อมูลที่ชัดเจนเกี่ยวกับ หน้าที่รับผิดชอบ วิธีการปฏิบัติงานที่ถูกต้อง ทำให้อาจารย์

เกิดความลังเลไม่สามารถคาดเดาผลที่ตามมาจากการ ปฏิบัติงาน และการที่ได้รับมอบหมายงานหลายอย่าง ในเวลาเดียวกัน ทั้งงานด้านการสอน งานโครงการ อาจารย์จึงไม่สามารถปฏิบัติตามบทบาทที่คาดหวังหรือ กำหนดไว้ได้ สอดคล้องกับการศึกษาของ Klinkulap (1990) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่สัมพันธ์กับความท้อแท้ ในการปฏิบัติงานของครูประถมศึกษาในภาคกลาง พบร่วม ตัวแปรที่มีอำนาจพยากรณ์ความท้อแท้ในด้าน ต่างๆ ของครูประถมศึกษาในภาคกลางคือ ความขัดแย้ง ในบทบาท และความคุณเครื่องในบทบาท

ส่วนบทบาทหน้าที่รับผิดชอบมากเกินไปไม่มีผลต่อ ความตั้งใจลาออกจากอาชีพของอาจารย์ในสถาบัน อุดมศึกษา

ประโยชน์จากการวิจัย

ประโยชน์ของการจัดการจากการวิจัยปัจจัยที่ส่งผล ต่อความตั้งใจลาออกจากงานของอาจารย์ในสถาบัน อุดมศึกษาเอกชน สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการ บริหารจัดการเชิงนโยบายและกำหนดกลยุทธ์ขององค์การ เพื่อรักษาบุคลากรที่มีคุณภาพให้อยู่กับองค์การต่อไป คือ

- ความคุณเครื่องในบทบาทในการทำงานของอาจารย์ พบร่วม องค์การควรมีการระบุหน้าที่ชัดเจนในการทำงาน เพื่อให้อาจารย์ได้มีความสุขในการทำงาน ไม่คิดจะลาออกจากงานเพื่อไปทำงานใหม่

- การกำหนดนโยบายและข้อมูลที่ชัดเจนเกี่ยวกับ บทบาทและขอบเขตความรับผิดชอบของงาน โดยการ มอบหมายงานและการกำหนดหน้าที่รับผิดชอบของ อาจารย์ควรให้เหมาะสมกับศักยภาพและความสามารถ ของอาจารย์

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. สำหรับงานวิจัยในอนาคตควรเพิ่มการวิเคราะห์ ความสัมพันธ์และอิทธิพลในตัวแปรอื่น ซึ่งอาจเกิดข้อมูล เพิ่มเติมในมิติการทำนายจากอิทธิพลระหว่างตัวแปร
2. ควรมีการวิจัยเพิ่มเติมในประเด็นเดียวกันกับ บุคลากรในสายงานหรืออาชีพอื่น

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.
- Tanrabandit, 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