

ผลกระทบของความขัดแย้งเชิงบทบาทที่มีต่อความพึงพอใจในงานและ
เจตนาในการลาออกจากงานของนักบัญชีบริษัทในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
The Effects of Role Conflict on Job Satisfaction and Accountants' Turnover
Intention of Companies in the Northeastern Region.

อุษาพร พลภูงา* จินดารัตน์ ปิรมณี² และภาณุณย์ ประทุม³

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อทดสอบผลกระทบของความขัดแย้งเชิงบทบาทที่มีต่อความพึงพอใจในงานและเจตนาในการลาออกจากงานของนักบัญชีบริษัทในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ซึ่งความขัดแย้งเชิงบทบาทและความพึงพอใจในงานเป็นตัวแปรอิสระและเป็นตัวกำหนดเจตนาในการลาออกจากงานของนักบัญชีบริษัท จึงทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากนักบัญชีบริษัทในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามใช้วิธีส่งจดหมายทางไปรษณีย์ เก็บรวบรวมข้อมูลจากนักบัญชีบริษัทในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเนื้อความสมบูรณ์ทั้งสิ้น 303 คน ผลการวิจัย พบว่า 1) ความขัดแย้งเชิงบทบาท ด้านการแย่งกันสำหรับทรัพยากรและด้านอุปสรรคของการติดต่อสื่อสารมีผลกระทบเชิงบวกกับความพึงพอใจในงาน 2) ความขัดแย้งเชิงบทบาท ด้านปัญหาของสถานภาพและด้านคุณลักษณะของบุคคลมีผลกระทบเชิงลบกับความพึงพอใจในงาน 3) ความขัดแย้งเชิงบทบาท ด้านปัญหาของสถานภาพมีผลกระทบเชิงบวกกับเจตนาในการลาออกจากงาน 4) ความพึงพอใจในงาน ด้านกลุ่มและองค์กรมีผลกระทบเชิงลบกับเจตนาในการลาออกจากงาน นอกจากนี้ ประโยชน์ของการวิจัยสามารถที่จะนำไปใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานร่วมกันของพนักงานในองค์กรทุกคน เป็นข้อสังเกตสำหรับผู้บริหารได้ตระหนักถึงความขัดแย้งเชิงบทบาท ความพึงพอใจในงานและเจตนาในการลาออกจากงานของพนักงาน ตลอดจนหาแนวทางในการป้องกันและแก้ไขปัญหาดังกล่าว ใช้เป็นแนวทางในการเสริมสร้างความสัมพันธ์และความเข้าใจอันดีต่อกันระหว่างผู้บังคับบัญชากับพนักงานในระดับปฏิบัติการ อีกทั้งยังช่วยแนะแนวทางในการลดเจตนาในการลาออกจากงานของพนักงาน เพื่อความมั่นคงขององค์กรในอนาคตต่อไป

คำสำคัญ : ความขัดแย้งเชิงบทบาท ความพึงพอใจในงาน เจตนาในการลาออกจากงาน นักบัญชี

* นิสิตระดับปริญญาโท หลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

² อาจารย์ ดร. คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

³ อาจารย์ ดร. คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

Abstract

The purpose of this study was to examine the effects of role conflicts on job satisfaction and accountants' turnover intentions of companies in the Northeastern region. The role conflicts and the job satisfaction were independent variables affecting turnover intentions of the company accountants. As a research tool, questionnaires were mailed to the sample groups and the complete 303 of them were returned. The results study showed as following : 1) role conflicts in the aspects of resource competition and communication obstacles had positive effects on job satisfaction; 2) role conflicts in the aspects of status problems and personal characteristics had negative effects on job satisfaction; 3) role conflicts in the aspect of status problems had positive effects on turnover intentions; and 4) job satisfaction in the aspects of group and organization factors had negative effects on turnover intentions. Moreover, the results of the study could be used as guidelines for working together among all the employees in the organization; they could be used as information for administrators to be aware of the role conflicts, job satisfaction, and turnover intentions of the employees, and; the administrators could find preventive measures and problem solutions, use the research results as the guidelines for enhancing relationships and good understanding between administrators and operational employees, and they could suggest guidelines for decreasing the turnover intentions of employees in order to secure the organization in the future.

Keyword : Role Conflicts, Job Satisfaction, Turnover Intention, Accountants

1. บทนำ

สังคมมนุษย์เป็นสังคมที่ประกอบด้วยองค์กรหรือหน่วยงาน องค์กรเป็นทีมรวมของคนและงาน งานจะสำเร็จ บรรลุเป้าหมายได้ขึ้นอยู่กับ การจัดองค์กรและการบริหารองค์กรเป็นสำคัญ (สมคิด บางโม, 2545 : 15) ในปัจจุบัน การแข่งขันทั้งภายในประเทศและระหว่างประเทศได้รุนแรงมากขึ้นอย่างเห็นได้ชัด ผู้บริหารทุกระดับต่างยอมรับกันว่า การบริหารทรัพยากรมนุษย์อย่างมีประสิทธิภาพจะมีความสำคัญอย่างมากต่อการบรรลุเป้าหมายขององค์กรไม่ว่า องค์กรจะมีกลยุทธ์และเทคโนโลยีที่ดีมากน้อยแค่ไหน ทรัพยากรมนุษย์จะเป็นปัจจัยความสำเร็จอย่างหนึ่งของการ บริหารองค์กรในปัจจุบันอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ องค์กรเหล่านี้จะมีทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณภาพและศักยภาพที่สามารถ สร้างข้อได้เปรียบทางการแข่งขันที่มั่นคงแก่องค์กร (สมยศ นาวิกาน, 2545 : คำนำ) ปัญหาด้านการบริหารงานบุคคล เป็นปัญหาสากลที่เกิดขึ้นกับองค์กรธุรกิจทั่วโลก ในอดีตที่ผ่านมาปัญหาด้านการบริหารงานบุคคลโดยเฉพาะ ปัญหา ความขัดแย้งโดยตรงระหว่างลูกจ้างกับเจ้าของกิจการ แต่ในปัจจุบันเมื่อองค์กรธุรกิจมีขนาดใหญ่ขึ้น เจ้าของกิจการ หรือผู้ถือหุ้นได้แยกตัวออกมาต่างหาก ปล่อยให้การบริหารทั้งหมดอยู่ในความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่บริหาร ทำให้ เกิดความขัดแย้งขึ้น ปัญหาความขัดแย้งเป็นสิ่งที่ไม่พึงปรารถนา แต่ในขณะเดียวกันก็เป็นสิ่งที่ยากจะหลีกเลี่ยงจาก ความขัดแย้งได้ ฉะนั้น ควรจะต้องรู้จักและทำความเข้าใจเกี่ยวกับความขัดแย้งสามารถแปลงสภาพความขัดแย้งให้ เป็นประโยชน์เปรียบประดุจกับการทำวิกฤตให้เป็นโอกาส ความขัดแย้งมีทั้งประโยชน์และมีทั้งโทษ ดังนั้น หน้าที่ที่

สำคัญและจำเป็นอย่างหนึ่งของผู้บริหารคือ จะต้องพร้อมที่จะเผชิญกับความขัดแย้งและบริหารความขัดแย้งให้เกิดประโยชน์แก่องค์กรให้มากที่สุด (พรนพ พุกกะพันธุ์, 2542 : 6)

ความขัดแย้งเชิงบทบาท (Role Conflict) เป็นสภาพอาการต่าง ๆ การเกลียดชัง การแข่งขันชิงดีกันระหว่างกลุ่มการแบ่งแยกฝักฝ่ายกัน การข่มขู่ไม่ร่วมมือกัน สภาพความขัดแย้งจะเกิดขึ้นเมื่อฝ่ายหนึ่งพยายามที่จะมุ่งให้ได้ผลสำเร็จตามเป้าหมายของตน โดยการเอาชนะเหนือฝ่ายอื่น และได้มีความพยายามของฝ่ายหนึ่งที่จะรบกวนอีกฝ่ายหนึ่งมิให้บรรลุเป้าหมาย (ธงชัย สันติวงษ์, 2540 : 284) การแทรกแซงอย่างจริงจังในการบรรลุถึงเป้าหมายของบุคคลหรือการต่อต้าน (สมยศ นาวิการ, 2545 : 254) พฤติกรรมที่คาดหวังในบุคคลใดบุคคลหนึ่งตามตำแหน่งหน้าที่หนึ่งๆ ในหน่วยสังคมนั้น (สร้อยตระกูล (ติวยานนท์) อรรถมานะ, 2541 : 184) พฤติกรรมที่แสดงออกตามบรรทัดฐาน และตามความคาดหวังของสังคม ตามสภาพของบุคคลนั้นๆ (รุจา ภูโพนุลย์, 2534 : 77) ความขัดแย้งเชิงบทบาทดังกล่าวนำมาซึ่งความเครียด และก่อให้เกิดปัญหาด้านอื่นๆ ตามมา เช่น ปัญหาสุขภาพกายและสุขภาพจิต รวมไปถึงปัญหาครอบครัวและปัญหาต่อหน่วยงาน เช่น การมาทำงานสาย การขาดงานบ่อย ประสิทธิภาพการทำงานลดลง ดังนั้น องค์กรจึงควรให้ความสนใจและช่วยหาแนวทางแก้ไขเพื่อลดความขัดแย้งเชิงบทบาทที่เกิดขึ้น เมื่อพนักงานสามารถบริหารบทบาทความเป็นสมาชิกขององค์กรได้ลงตัว ก็จะเป็นผลดีต่อการทำงาน บุคคลสามารถทุ่มเทกำลังกายกำลังใจให้แก่การทำงานมากขึ้น มีความพึงพอใจในงานมากขึ้น (ศรีเรือน แก้วกังวาน, 2542 : 393)

ความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) เป็นความรู้สึกหรือทัศนคติในทางบวกของบุคคลที่มีต่องานและองค์ประกอบต่างๆในการทำงาน ซึ่งสามารถตอบสนองความต้องการของบุคคลทั้งทางร่างกายและจิตใจ (ศักดิ์นา บุญเปี่ยม, 2542 : 12) ความพึงพอใจในงานมี 3 มิติที่สำคัญ คือ ความพึงพอใจในงานเป็นการตอบสนองทางด้านอารมณ์ต่อสถานการณ์ของงาน สามารถตัดสินความพึงพอใจในงานได้ โดยดูว่าผลลัพธ์ตรงกับความต้องการมากน้อยเพียงใด เช่น พนักงานที่ทำงานหนักกว่าพนักงานคนอื่นแต่กลับได้รับรางวัลน้อยกว่า อาจมีทัศนคติทางลบต่องาน หัวหน้างานและผู้ร่วมงาน ในทางตรงกันข้ามหากพนักงานได้รับการปฏิบัติดี ได้รับการตอบแทนที่ยุติธรรม ก็จะมีทัศนคติทางบวกต่องานและมีความพึงพอใจในงาน และความพึงพอใจในงานเป็นตัวแทนทางด้านทัศนคติต่างๆ (Luthans, 1992 : 114) ก่อให้เกิดแรงจูงใจ เต็มใจที่จะปฏิบัติงาน สังเกตได้จากผลงานและมีความสุขกับงาน หากพนักงานไม่พึงพอใจในงานก็จะเกิดความเบื่อหน่าย ซึ่งเป็นสาเหตุทำให้เกิดปัญหาต่างๆ ตามมา เช่น เจตนาในการลาออกจากงานหรือเปลี่ยนงาน เป็นเหตุการณ์หรือสภาพที่ก่อให้เกิดความลำบากใจ กลัวทำงานที่ได้รับมอบหมายไม่สำเร็จ เกิดความตึงเครียดทางอารมณ์และร่างกายจากที่ถูกคาดหวังให้เพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงาน และเจตนาในการลาออกจากงานของพนักงาน (ธีรศักดิ์ กำบรรณารักษ์ และเทพฤทธิ์ วิชญศิริ, 2545 : 35)

เจตนาในการลาออกจากงาน (Turnover Intentions) เป็นการที่พนักงานมีความคิดและตั้งใจลาออกจากองค์กรเมื่อมีทางเลือกอื่นที่ดีกว่า รวมทั้งมีความคิดและความตั้งใจที่จะโยกย้ายไปทำงานที่องค์กรอื่น (ปิญญู เสือพิทักษ์, 2541 : 7) ความต้องการหรือความพร้อมที่จะกระทำพฤติกรรมอันจะนำไปสู่กระบวนการที่จะเปลี่ยนแปลงหรือลาออกจากงานที่ทำอยู่ ซึ่งจะเกิดจากความต้องการและความคาดหวัง รวมทั้งค่านิยม ทำให้เกิดความรู้สึกที่มีต่องานในขณะนั้นแตกต่างกัน และจะเกิดเป็นความต้องการหรือความตั้งใจที่จะลาออกจากงานมากขึ้น (สุเทพ เทียนสี, 2540 : 12) บุคคลกลุ่มนี้จะมีการเปลี่ยนแปลงทั้งทางด้านร่างกาย อารมณ์ ความคิด ทัศนคติ และพฤติกรรมไปในทางลบ จะได้รับความกระทบกระเทือนทางจิตใจได้ง่าย การรับรู้แคบ และมีความสามารถในการแก้ปัญหาลดลง หมกมุ่นสนใจแต่ความเป็นอยู่และความสุขของตนเอง บุคคลเหล่านี้จะขาดแรงจูงใจในการทำงาน ทำงานผ่านไปแต่ละวันโดยไม่สนใจผลที่จะตามมา นอกจากนั้นบุคคลกลุ่มนี้ยังใช้วิธีการหลีกเลี่ยงงานด้วยการลาป่วย ขาดงานหรือ

ลาออก ซึ่งเป็นอีกสาเหตุหนึ่งที่ทำให้เกิดการสูญเสียเปลี่ยนแปลงงบประมาณในการสรรหาบุคลากรเพื่อมาทดแทน และอาจทำให้ผู้ที่ปฏิบัติงานอยู่ขาดขวัญและกำลังใจอีกด้วย (สิระยา สัมมาวาจ, 2534 : 8)

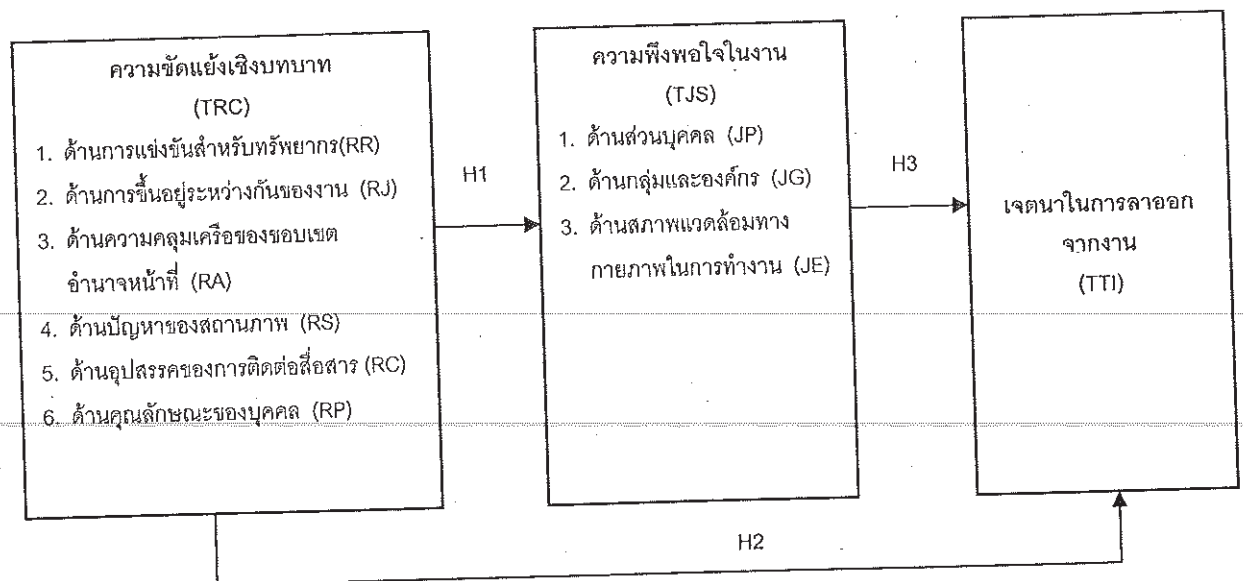
จากเหตุผลที่กล่าวมาแล้วข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาวิจัยผลกระทบของความขัดแย้งเชิงบทบาทที่มีต่อความพึงพอใจในงานและเจตนาในการลาออกจากงานของนักบัญชีบริษัทในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์และผลกระทบของความขัดแย้งเชิงบทบาทกับความพึงพอใจในงานและเจตนาในการลาออกจากงานของนักบัญชีบริษัทในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เพื่อศึกษาความสัมพันธ์และผลกระทบของความพึงพอใจในงานกับเจตนาในการลาออกจากงานของนักบัญชีบริษัทในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ซึ่งจะทำให้ทราบถึงแนวทางในการปฏิบัติงานร่วมกันของพนักงานในองค์กรทุกคน เป็นข้อเสนอแนะสำหรับผู้บริหารได้ตระหนักถึงความขัดแย้งเชิงบทบาท ความพึงพอใจในงานและเจตนาในการลาออกจากงานของพนักงาน ตลอดจนหาแนวทางในการป้องกันและแก้ไขปัญหา ให้เป็นแนวทางในการเสริมสร้างความสัมพันธ์และความเข้าใจอันดีต่อกันระหว่างผู้บังคับบัญชากับพนักงานในระดับปฏิบัติ การ อีกทั้งยังเป็นแนวทางในการลดเจตนาในการลาออกจากงานของพนักงานเพื่อความมั่นคงขององค์กรในอนาคตต่อไป

2. เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและสมมติฐานของการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ความขัดแย้งเชิงบทบาทได้ถูกกำหนดให้เป็นตัวแปรอิสระ และมีผลกระทบต่อเจตนาในการลาออกจากงาน โดยมีความพึงพอใจในงานเป็นตัวแปรกลาง จากวัตถุประสงค์ข้างต้นสามารถสรุปกรอบแนวคิดในการวิจัย ได้ดังนี้

รูปภาพประกอบ 1

โมเดลของความขัดแย้งเชิงบทบาท ความพึงพอใจในงาน และเจตนาในการลาออกจากงาน



2.1 ความขัดแย้งเชิงบทบาท

ความขัดแย้งเชิงบทบาทเป็นสิ่งที่ไม่พึงปรารถนา นำมาซึ่งความเครียดและก่อให้เกิดปัญหาด้านอื่นๆ ตามมา ทั้งปัญหาสุขภาพกายและสุขภาพจิต รวมไปถึงปัญหาครอบครัวและปัญหาต่อหน่วยงาน แต่ในขณะเดียวกันก็เป็นสิ่งที่ยากจะหลีกเลี่ยงจากความขัดแย้งเชิงบทบาทได้ โดยความขัดแย้งเชิงบทบาทจะมาในรูปของการแข่งขันกันในลักษณะต่างๆ เมื่อมีการแข่งขันกันเกิดขึ้นย่อมมีฝ่ายได้เปรียบและฝ่ายเสียเปรียบ กลุ่มบุคคลหรือองค์กรต้องเข้ามาแข่งขันเนื่องมาจากความต้องการในทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด ในเมื่อทุกฝ่ายต้องการในสิ่งเดียวกันส่งผลให้เกิดการแข่งขันกันเพื่อแย่งชิงในสิ่งที่ตนต้องการซึ่งอาจนำไปสู่ความขัดแย้งได้ ดังนั้นต้องรู้จักและทำความเข้าใจเกี่ยวกับความขัดแย้งสามารถแปลงสภาพความขัดแย้งให้เป็นประโยชน์ เปรียบประดุจกับการทำวิกฤตให้เป็นโอกาสโดยบริหารความขัดแย้งให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่องค์กรนำพาองค์กรไปสู่เป้าหมายที่กำหนดไว้ได้

ความขัดแย้งเชิงบทบาท เป็นความขัดแย้งระหว่างบุคคลและความขัดแย้งระหว่างกลุ่มเกิดขึ้นในทุกระดับ และเป็นส่วนหนึ่งของความสัมพันธ์ทางสังคม ความขัดแย้งเชิงบทบาทอาจเกิดขึ้นได้ระหว่างบุคคลที่อยู่ภายในกลุ่มเดียวกัน ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้อยู่ใต้บังคับบัญชา (สมยศ นาวิกกุล, 2545 : 254-258) สาเหตุของความขัดแย้งเชิงบทบาทที่สำคัญมี 6 ด้าน ประกอบด้วย ด้านการแข่งขันสำหรับทรัพยากร (Resource Competition) เป็นการที่งบประมาณ พื้นที่วัสดุ เจ้าหน้าที่ และบริการสนับสนุนต่างๆ ขององค์กรมีอยู่อย่างจำกัด ทำให้เกิดความไม่สมดุลระหว่างทรัพยากรที่มีกับความต้องการใช้ ทำให้เกิดความขัดแย้งขึ้น (พรนพ พุกกะพันธุ์, 2542 : 179) ด้านการขึ้นอยู่ระหว่างกันของงาน (Job Dependency) เป็นความเกี่ยวข้องกันของงานที่ต้องพึ่งพาอาศัยระหว่างกัน ซึ่งเกี่ยวข้องกับ การจัดหาวัสดุ ข้อมูล ความช่วยเหลือ และความจำเป็นในการประสานงานของทั้งสองฝ่าย (พรนพ พุกกะพันธุ์, 2542 : 179) ด้านความคลุมเครือของขอบเขตอำนาจหน้าที่ (Authority Ambiguity) เป็นการแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบไม่ชัดเจน เกิดช่องว่างของความรับผิดชอบ ความซ้ำซ้อนของงาน ทำให้เกิดความขัดแย้งกันในการปฏิบัติงานและประสานงานระหว่างกัน ด้านปัญหาทางด้านสถานภาพ (Status Problem) เป็นการที่บุคคลรับรู้ถึงความไม่เสมอภาคของผลตอบแทนที่ได้รับ การมอบหมายงาน สภาพแวดล้อมของการทำงาน ที่องค์กรจัดให้แก่พนักงาน ด้านอุปสรรคของการติดต่อสื่อสาร (Communication Obstacle) เป็นการที่บุคคลไม่มีความรู้ทางด้านภาษา การตีความหมายของข้อมูลข่าวสารที่แตกต่างกัน การติดต่อสื่อสารที่ไม่เพียงพอ ความไม่ชัดเจนในการใช้ภาษา และการติดต่อสื่อสารที่มีมากเกินไป เกิดขึ้นได้หลายลักษณะ ดังนี้ (สุพานี สุทะภูวนิช, 2549 : 360-361) มีข้อมูลมากเกินไป (Information Overload) การเลือกรับรู้ (Selective Perception) อารมณ์และความรู้สึก (Emotions and Feelings) ภาษาที่ใช้ (Language) การไม่เป็นผู้ฟังที่ดี (Doing not be Audience Good) การไม่สนใจให้ข้อมูลย้อนกลับ (Bing not Interested in Gives the Data Turns Back) และคุณลักษณะของบุคคล (Personal Characteristic) มีส่วนทำให้เกิดความขัดแย้งเชิงบทบาทด้วย

สมมติฐานการวิจัย 1 : ความขัดแย้งเชิงบทบาทมีผลกระทบเชิงบวกกับความพึงพอใจในงาน

สมมติฐานการวิจัย 2 : ความขัดแย้งเชิงบทบาทมีผลกระทบเชิงบวกกับเจตนาในการลาออกจากงาน

2.2 ความพึงพอใจในงาน

ปัจจัยที่ช่วยให้การทำงานประสบผลสำเร็จ คือ ความพึงพอใจในการทำงาน (Job Satisfaction) เมื่อผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานก็ย่อมปฏิบัติงานได้สำเร็จและได้ผลดีมากกว่าผู้ที่ไม่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ความพึงพอใจเป็นกระบวนการทางจิตวิทยาที่ผู้บริหารไม่สามารถมองเห็นได้ แต่มีการคาดคะเนว่ามีหรือไม่บนพื้นฐานของการสังเกตพฤติกรรมของบุคคลเหล่านั้น (กิตติมา ปรีดิถลก, 2529 : 195) ความพึงพอใจในงานมี

ความสัมพันธ์กับตัวแปรหลายตัว ซึ่งช่วยให้นักบริหารสามารถทำนายว่ากลุ่มใดจะมีท่าทีที่จะเกิดปัญหาทางพฤติกรรม ซึ่งเกี่ยวข้องกับความไม่พึงพอใจในงาน ตัวแปรเหล่านี้อาจเกี่ยวข้องกับผู้ปฏิบัติงาน (สร้อยตระกูล (ตวยานนท์) ธรรมานะ, 2541 : 137) ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานมีหลายปัจจัย ประกอบด้วย (สุพจน์ สฤณภูวนิช, 2549 : 100) ปัจจัยส่วนบุคคล (Personal Factor) เป็นการที่บุคคลมีความรู้ ความสามารถ ความมุ่งมั่น ความต้องการ ทำงานให้ประสบความสำเร็จ ความมีประสบการณ์ มีตำแหน่งหน้าที่การงานสูง ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในงานสูง ปัจจัยด้านกลุ่มและองค์กร (Group and Organization Factor) เป็นการมีความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชามีสไตล์การบังคับบัญชาที่ดี ค่าตอบแทนและผลประโยชน์ที่เหมาะสม โอกาสในการเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงาน โครงสร้างขององค์กรที่ชัดเจน นโยบายและกฎระเบียบต่างๆ ที่เหมาะสม สภาพแวดล้อมทางกายภาพในการทำงาน (Physical Work Environment) เป็นสภาพภูมิอากาศ พื้น ที่ ภูมิประเทศและอุณหภูมิ ซึ่งเป็นสิ่งที่ไม่มีความยืดหยุ่นไป เป็นสภาพแวดล้อมที่มีความสัมพันธ์กับมนุษย์ในอันดับแรกๆ เช่น การจัดสถานที่ อุณหภูมิ แสง เสียง จะช่วยสร้างบรรยากาศในการทำงาน ช่วยส่งเสริมการติดต่อสื่อสาร และการประสานงานภายในองค์กรจึงมีผลกระทบต่อความพึงพอใจในงานด้วย

สมมติฐานการวิจัย 3 : ความพึงพอใจในงานมีผลกระทบเชิงลบกับเจตนาในการลาออกจากงาน

3. วิธีการดำเนินงานวิจัย

3.1 กระบวนการและวิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ในกระบวนการเลือกกลุ่มตัวอย่างสำหรับการวิจัยนั้น ประชากร (Population) ที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ นักบัญชีบริษัทในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 8,639 คน กลุ่มตัวอย่าง (Sample) ที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ นักบัญชีบริษัทในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 400 คน โดยเปิดตาราง Krejcie และ Morgan (บุญชม ศรีสะอาด, 2545 : 43) และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) โดยดำเนินการ 1) จำแนกนักบัญชีบริษัทในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 2) กำหนดกลุ่มตัวอย่างนักบัญชีบริษัทในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตามสัดส่วน 3) ทำการสุ่มตัวอย่างตามข้อ 2 โดยใช้วิธีการจับสลาก ผู้วิจัยส่งแบบสอบถามจำนวน 400 ชุด ปรากฏว่าเมื่อครบกำหนดในการเก็บแบบสอบถามได้รับแบบสอบถามทั้งสิ้น 303 ชุด และเป็นแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์ทั้งสิ้น ซึ่งมีอัตราผลตอบแทนร้อยละ 75.75 ซึ่งสอดคล้องกับ Aaker, Kumar และ Say (2001) ได้นำเสนอว่าการส่งแบบสอบถามอย่างน้อยอัตราร้อยละ 20 จึงเป็นที่ยอมรับได้

3.2 การวัดคุณลักษณะของตัวแปร

ความขัดแย้งเชิงบทบาทเป็นตัวแปรอิสระที่สามารถจำแนกออกเป็น 6 ด้าน ดังนี้ 1) ด้านการแข่งขัน สำหรับทรัพยากร ประกอบด้วย 3 คำถาม โดยครอบคลุมเกี่ยวกับทรัพยากร เช่น งบประมาณ พื้นที่ วัสดุ เจ้าหน้าที่และบริการสนับสนุนต่างๆ ขององค์กร 2) ด้านการขึ้นอยู่ระหว่างกันของงาน ประกอบด้วย 2 คำถาม โดยครอบคลุมเกี่ยวกับความเกี่ยวข้องกันของงานที่ต้องพึ่งพาอาศัยระหว่างกัน ที่เกี่ยวกับการจัดหาวัสดุ ข้อมูล ความช่วยเหลือ และความจำเป็นในการประสานงานของทั้งสองฝ่าย 3) ด้านความคลุมเครือของขอบเขตอำนาจหน้าที่ จำนวน 2 คำถาม โดยครอบคลุมเกี่ยวกับการแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบ ช่องว่างของความรับผิดชอบ ความซ้ำซ้อนของงาน 4) ด้านปัญหาของสถานภาพ จำนวน 4 คำถาม โดยครอบคลุมเกี่ยวกับความไม่เสมอภาคของผลตอบแทนที่ได้รับการมอบหมายงาน สภาพแวดล้อมของการทำงานที่องค์กรจัดให้ 5) ด้านอุปสรรคของการติดต่อสื่อสาร จำนวน 2 คำถาม โดยครอบคลุมเกี่ยวกับกฎระเบียบ ข้อบังคับ นโยบายขององค์กร ความไม่ชัดเจนในการใช้ภาษา

การติดต่อสื่อสารที่มีมากเกินไป 6) ด้านคุณลักษณะของบุคคล จำนวน 4 คำถาม โดยครอบคลุมเกี่ยวกับลักษณะนิสัย บุคลิกภาพ ค่านิยมทางด้านสังคม การเมือง ศีลธรรมและศาสนาของบุคคลแต่ละคน

ความพึงพอใจในงานเป็นตัวแปรกลาง ประกอบด้วย 3 ด้าน ดังนี้ 1) ด้านส่วนบุคคล จำนวน 7 คำถาม โดยครอบคลุมเกี่ยวกับความรู้ ความสามารถ ความมุ่งมั่น ความต้องการทำงานให้ประสบความสำเร็จ ความมีประสบการณ์ ตำแหน่งหน้าที่การงานของบุคคล 2) ด้านกลุ่มและองค์กร จำนวน 6 คำถาม โดยครอบคลุมเกี่ยวกับความมีสัมพันธที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน สวัสดิการบังคับบัญชาที่ดีของผู้บังคับบัญชา ค่าตอบแทนและผลประโยชน์ที่เหมาะสม โอกาสในการเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงาน โครงสร้างขององค์กรที่ชัดเจน 3) ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพในการทำงาน จำนวน 2 คำถาม โดยครอบคลุมเกี่ยวกับสภาพภูมิอากาศ พื้นที่ ภูมิประเทศ และสภาพแวดล้อมทั่วไปที่มีความสัมพันธ์กับมนุษย์ในระดับแรกๆ

เจตนาในการลาออกจากการงาน จำนวน 7 คำถาม โดยครอบคลุมเกี่ยวกับความคิดหรือพฤติกรรมที่จะเลิกทำงานกับองค์กร แนวโน้มต้องการลาออกหรือจะพ้นจากการเป็นสมาชิกขององค์กรโดยสมัครใจ ไม่รวมถึงการพ้นสภาพจากการ เกษียณ การตาย การถูกไล่ออก การถูกปลดออก

3.3 ความเชื่อมั่นและความเที่ยงตรง

ผู้วิจัยได้ทดสอบความเชื่อมั่นและความเที่ยงตรง โดยการหาค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (Discriminant Power) โดยใช้เทคนิค Item - total Correlation ซึ่งความขัดแย้งเชิงบทบาท มีค่าอำนาจจำแนก (r) อยู่ระหว่าง 0.462 - 0.858 ความพึงพอใจในงาน มีค่าอำนาจจำแนก (r) อยู่ระหว่าง 0.420 - 0.686 และเจตนาในการลาออกจากการงาน มีค่าอำนาจจำแนก (r) อยู่ระหว่าง 0.449 - 0.899 ซึ่งสอดคล้องกับ Nunnally (1978) ได้นำเสนอว่าการทดสอบค่าอำนาจจำแนกเกินกว่า 0.40 เป็นค่าที่ยอมรับได้ และใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach) ซึ่งความขัดแย้งเชิงบทบาท มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา อยู่ระหว่าง 0.8143 - 0.9259 ความพึงพอใจในงาน มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา อยู่ระหว่าง 0.8372 - 0.8502 และเจตนาในการลาออกจากการงาน มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา 0.9295

3.4 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

สำหรับการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้การวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณทดสอบผลกระทบของความขัดแย้งเชิงบทบาทที่มีต่อความพึงพอใจในงานและเจตนาในการลาออกจากการงานของนักบัญชีบริษัทในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ซึ่งเขียนเป็นสมการ ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{สมการที่ 1 Job Satisfaction} &= \beta_{01} + \beta_1 \text{ Resource Competition} + \beta_2 \text{ Job Dependency} \\ &+ \beta_3 \text{ Authority Ambiguity} + \beta_4 \text{ Status Problem} + \beta_5 \\ &\text{Communication Obstacle} + \beta_6 \text{ Personal Characteristic} + \varepsilon \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{สมการที่ 2 Turnover Intention} &= \beta_{02} + \beta_7 \text{ Resource Competition} + \beta_8 \text{ Job Dependency} \\ &+ \beta_9 \text{ Authority Ambiguity} + \beta_{10} \text{ Status Problem} + \beta_{11} \\ &\text{Communication Obstacle} + \beta_{12} \text{ Personal Characteristic} \\ &+ \varepsilon \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{สมการที่ 3 Turnover Intention} &= \beta_{03} - \beta_{13} \text{ Personal Factor} - \beta_{14} \text{ Group and Organization} \\ &\text{Factor} - \beta_{15} \text{ Physical Work Environment} - \varepsilon \end{aligned}$$

4. ผลลัพธ์การวิจัยและการอภิปรายผล

ตาราง 1 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของความขัดแย้งเชิงบทบาทกับความพึงพอใจในงานของนักบัญชีบริษัท
ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ตัวแปร	TJS	RR	RJ	RA	RS	RC	RP	VIF
$\bar{X}$	3.77	2.95	2.75	2.83	2.43	2.49	2.42	
S.D.	0.53	0.83	0.91	0.88	0.83	0.93	0.84	
TJS		0.043*	-0.120*	-0.171*	-0.224*	-0.089*	-0.267*	
RR			0.200*	0.337*	0.410*	0.260*	0.204*	1.221
RJ				0.404*	0.462*	0.438*	0.365*	1.364
RA					0.613*	0.627*	0.463*	1.990
RS						0.597*	0.497*	2.126
RC							0.549*	2.101
RP								1.557

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 1 พบว่า ตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กับตัวแปรตาม โดยมีค่าสหสัมพันธ์ระหว่าง (-0.267) - 0.043 มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในลำดับต่อมาผู้วิจัยจึงทำการทดสอบ Multicollinearity ปรากฏว่าค่า VIF อยู่ระหว่าง 1.221 - 2.126 แสดงว่าความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระไม่ถึงขั้นก่อให้เกิดปัญหา Multicollinearity สอดคล้องกับ Lee และคณะ (2000 : 704) ได้เสนอว่า ค่า VIF น้อยกว่า 10 แสดงว่า ตัวแปรอิสระ ไม่มีความสัมพันธ์กัน

จากตาราง 2 พบว่า ความขัดแย้งเชิงบทบาท ด้านการแข่งขันสำหรับทรัพยากรและด้านอุปสรรคของการติดต่อสื่อสาร มีผลกระทบเชิงบวกต่อความพึงพอใจในงาน เนื่องจาก ในการปฏิบัติงานย่อมมีปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน แต่สำหรับนักบัญชีบริษัทกลับรู้สึกถึงความท้าทายของงานที่เกิดความขัดแย้งเชิงบทบาท ด้านการแข่งขันสำหรับทรัพยากรและด้านอุปสรรคของการติดต่อสื่อสาร เช่น การมีงบประมาณที่สนับสนุนความสำเร็จของงานน้อย การติดต่อสื่อสารที่มีขั้นตอนเยอะ เป็นต้น ซึ่งนักบัญชีบริษัทจะถือว่าอุปสรรคและปัญหาเหล่านี้เป็นการเพิ่มประสบการณ์ในการทำงานและแก้ปัญหาในชีวิตที่เกิดขึ้น พร้อมทั้งยังมีแนวคิดที่ว่าปัญหาทุกอย่างย่อมมีทางออกเสมอ และต้องสามารถหาวิกฤตที่เกิดขึ้นมาเป็นโอกาสในการทำงานให้ได้ประสิทธิผล ส่งผลให้นักบัญชีบริษัทเกิดความพึงพอใจในงานที่ปฏิบัติอยู่ในปัจจุบัน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Mark (อ้างใน พรนพ พุกกะพันธ์, 2542 : 157-164) กล่าวว่า ความขัดแย้งเป็นกฎพื้นฐานของชีวิต เชื่อว่าการใช้ความขัดแย้งเป็นเครื่องมือในการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาสังคม ความขัดแย้งระหว่างกลุ่มเป็นเรื่องที่หลีกเลี่ยงได้ยาก โดยที่กลุ่มหนึ่งก็จะพยายามสนองประโยชน์ของตน ซึ่งอีกกลุ่มหนึ่งจะเสียประโยชน์ ในทำนองเดียวกันสมาชิกของกลุ่มก็พยายามแสวงหาประโยชน์ของตนซึ่งทำให้เกิดความขัดแย้งภายในกลุ่ม และสอดคล้องกับแนวคิดของ Weber (อ้างใน พรนพ พุกกะพันธ์, 2542 : 157-164)

ตาราง 2 การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ โดยใช้ตัวแปรตามเป็นความพึงพอใจในงานของนักบัญชีบริษัท ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ความขัดแย้งเชิงบทบาท	ความพึงพอใจในงาน		t	p-value
	สัมประสิทธิ์การถดถอย	ความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน		
ค่าคงที่ (a)	4.079	0.135	30.221	0.000*
ด้านการแข่งขันสำหรับทรัพยากร (RR)	0.106	0.038	2.794	0.006*
ด้านการขึ้นอยู่ระหว่างกันของงาน (RJ)	-0.004	0.037	-0.121	0.904
ด้านความคลุมเครือของขอบเขตอำนาจหน้าที่ (RA)	-0.058	0.046	-1.269	0.205
ด้านปัญหาของสถานภาพ (RS)	-0.143	0.050	-2.853	0.005*
ด้านอุปสรรคของการติดต่อสื่อสาร (RC)	0.116	0.044	2.654	0.009*
ด้านคุณลักษณะของบุคคล (RP)	-0.160	0.043	-3.754	0.000*
F = 7.047 p = 0.000 Adj R ² = 0.107				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

กล่าวว่า ความขัดแย้งในผลประโยชน์ระหว่างบุคคลพบได้ทุกหนทุกแห่งในสังคม ความขัดแย้งเกิดจากการกระทำของบุคคลที่ต้องการจะดำเนินการให้บรรลุความปรารถนาของตน ดังนั้น ถึงแม้พนักงานมีความขัดแย้งอยู่บ้างนั้น ไม่ใช่อุปสรรคในการปฏิบัติงานของพนักงาน แต่กลับทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในงานที่ทำเหมือนเดิม โดยส่งผลให้นักบัญชีทุ่มเทแรงกายแรงใจทำงานให้กับองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลสูงสุดต่อองค์กร สอดคล้องกับแนวคิดของ กิติมา ปรีดีดีลิก (2529 : 15) กล่าวว่า ปัจจัยที่ช่วยให้การทำงานประสบผลสำเร็จ คือ ความพึงพอใจในการทำงาน เมื่อผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานก็ย่อมปฏิบัติงานได้สำเร็จ และได้ผลดีมากกว่าผู้ที่ไม่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และสอดคล้องกับแนวคิดของ ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2544 : 121-122) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงานของบุคคลในองค์กร มีผลต่อความสำเร็จของงานและขององค์กร และส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน เพื่อให้องค์กรของตนประสบความสำเร็จและบรรลุเป้าหมาย

ความขัดแย้งเชิงบทบาท ด้านปัญหาของสถานภาพ และด้านคุณลักษณะของบุคคล มีผลกระทบเชิงลบกับความพึงพอใจในงาน เนื่องจากการที่นักบัญชีไม่ได้รับความเสมอภาคในการจ่ายค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถ และประสบการณ์ในการทำงาน ความไม่เสมอภาคในการมอบหมายงาน สภาพแวดล้อมในการทำงานที่องค์กรจัดให้แก่พนักงานไม่เท่าเทียมกัน ลักษณะนิสัย บุคลิกภาพของพนักงานมีความแตกต่างกันออกไป มีความแตกต่างด้านค่านิยมทางด้านสังคม การเมือง ศีลธรรม และศาสนาของบุคคลแต่ละคน ทำให้ความพึงพอใจในงานลดลง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิชาดา คุณาวิกติกุล และ เรมวาล นันทสุภวัฒน์ (2541 : บทคัดย่อ) พบว่า ความพึงพอใจในงาน ด้านงานที่รับผิดชอบ เงินเดือน โอกาสในการก้าวหน้า

และการนิเทศ มีความสัมพันธ์ทางลบกับความขัดแย้ง ดังนั้น หากองค์กรใดมีความขัดแย้งกันมากเท่าใด ย่อมส่งผลให้พนักงานไม่มีความพึงพอใจที่จะทำงานให้กับองค์กรอย่างเต็มความรู้ความสามารถ และสอดคล้อง กับงานวิจัยของ ไพโรจน์ กลิ่นกุหลาบ (2533 : 254) พบว่า ตัวพยากรณ์ที่มีอำนาจพยากรณ์ความขัดแย้งที่มีผลต่อความพึงพอใจได้ดีที่สุด คือ ความขัดแย้งเชิงบทบาท ซึ่งเป็นตัวพยากรณ์ความขัดแย้งด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์

ความขัดแย้งเชิงบทบาท ด้านการขึ้นอยู่กับระหว่างกันของงานและด้านความคลุมเครือของขอบเขตอำนาจหน้าที่ ไม่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจในงาน เนื่องจาก นักบัญชีบริษัทมีการบริหารจัดการในตำแหน่งหน้าที่ความรับผิดชอบของตนเป็นอย่างดีอยู่แล้ว ทำให้ไม่เกิดการซ้ำซ้อนของงาน มีการช่วยเหลือในด้านข้อมูลซึ่งกันและกัน เป็นปกติอยู่แล้ว จึงไม่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจในงานของนักบัญชีบริษัทในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ตาราง 3 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของความขัดแย้งเชิงบทบาทกับเจตนาในการลาออกจากการงานของนักบัญชีบริษัท
ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ตัวแปร	TTI	RR	RJ	RA	RS	RC	RP	VIF
$\bar{X}$	2.25	2.95	2.75	2.83	2.43	2.49	2.42	
S.D.	0.85	0.83	0.91	0.88	0.83	0.93	0.84	
TTI		0.184*	0.250*	0.355*	0.457*	0.333*	0.272*	
RR			0.200*	0.337*	0.410*	0.260*	0.204*	1.221
RJ				0.404*	0.462*	0.438*	0.365*	1.364
RA					0.613*	0.627*	0.463*	1.990
RS						0.597*	0.497*	2.126
RC							0.549*	2.101
RP								1.557

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 3 พบว่า ตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กับตัวแปรตาม โดยมีค่าสหสัมพันธ์ระหว่าง 0.184 - 0.457 มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในลำดับต่อมาผู้วิจัยจึงทำการทดสอบ Multicollinearity ปรากฏว่าค่า VIF อยู่ระหว่าง 1.221 - 2.126 แสดงว่าความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระไม่ถึงขั้นก่อให้เกิดปัญหา Multicollinearity สอดคล้องกับ Lee และคณะ (2000 : 704) ได้เสนอว่า ค่า VIF น้อยกว่า 10 แสดงว่าตัวแปรอิสระ ไม่มีความสัมพันธ์กัน

จากตาราง 4 พบว่า ความขัดแย้งเชิงบทบาท ด้านปัญหาของสถานภาพ มีผลกระทบเชิงบวกกับเจตนาในการลาออกจากการงาน เนื่องจากการปฏิบัติงานของนักบัญชีบริษัท ได้รับผลตอบแทนที่ไม่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถ มีการมอบหมายงานที่ไม่เป็นธรรม และสภาพแวดล้อมของการทำงานที่องค์กรจัดให้ไม่ดี ย่อมส่งผลกระทบต่อความคิดหรือการมีเจตนาในการลาออกจากการงานของพนักงานได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วชิรพร หนูทอง (2547 : บทคัดย่อ) พบว่า รายได้ ค่าตอบแทน และสวัสดิการเป็นปัจจัยสำคัญอันดับต้น ๆ ที่ทำให้พนักงานลาออกจากการงาน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ อมร โททำ (2551 : 114) พบว่า องค์กรให้ความสำคัญกับการจ่าย

ตาราง 4 การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ โดยใช้ตัวแปรตามเป็นเจตนาในการลาออกจากงาน
ของนักบัญชีบริษัทในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ความขัดแย้งเชิงบทบาท	เจตนาในการลาออกจากงาน		t	p-value
	สัมประสิทธิ์ การถดถอย	ความคลาดเคลื่อน มาตรฐาน		
ค่าคงที่ (a)	0.938	0.206	4.551	0.000*
ด้านการแข่งขันสำหรับทรัพยากร (RR)	-0.015	0.058	-0.253	0.800
ด้านการขึ้นอยู่กับกันของงาน (RJ)	0.021	0.056	0.374	0.709
ด้านความคลุมเครือของขอบเขตอำนาจ หน้าที่ (RA)	0.092	0.070	1.318	0.189
ด้านปัญหาของสถานภาพ (RS)	0.367	0.077	4.791	0.000*
ด้านอุปสรรคของการติดต่อสื่อสาร (RC)	0.036	0.068	0.537	0.592
ด้านคุณลักษณะของบุคคล (RP)	0.023	0.065	0.357	0.721
F = 13.921 p = 0.000 AdjR ² = 0.204				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ค่าตอบแทนให้กับพนักงานอย่างยุติธรรม โดยคำนึงถึงความรู้ความสามารถ ความเพียรพยายามในการทำงาน ความมุ่งมั่นอดทน ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน ซึ่งสิ่งเหล่านี้เป็นสิ่งที่ทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในค่าตอบแทนที่ได้รับ มีแรงจูงใจที่จะทำงานให้กับองค์กรได้อย่างเต็มที่และส่งผลให้พนักงานไม่คิดที่จะโยกย้ายงานใหม่ หรือคิดที่จะลาออกไปทำงานที่อื่น ในเมื่อสิ่งที่คาดหวังไว้คือผลตอบแทนที่รับอย่างคุ้มค่า มีสวัสดิการที่ดี และที่สำคัญของคนทำงานทุกคน ย่อมต้องการที่จะทำงานในองค์กรนั้นตลอดไปอย่างมีความสุขทั้งทางร่างกายและจิตใจ

ความขัดแย้งเชิงบทบาท ด้านการแข่งขันสำหรับทรัพยากร ด้านการขึ้นอยู่กับกันของงาน ด้านความคลุมเครือของขอบเขตอำนาจหน้าที่ ด้านอุปสรรคของการติดต่อสื่อสาร และด้านคุณลักษณะของบุคคล ไม่มีผลกระทบต่อเจตนาในการลาออกจากงานของนักบัญชีบริษัท เนื่องจาก ในทางปฏิบัติของนักบัญชีบริษัท มีทรัพยากรที่ช่วยสนับสนุนความสำเร็จของงานอย่างเพียงพอ มีการช่วยเหลือซึ่งกันและกันเป็นอย่างดี มีขอบเขตของงานที่ชัดเจน ไม่ซ้ำซ้อน มีการติดต่อสื่อสารที่มีระเบียบเป็นขั้นตอน มีค่านิยมและบุคลิกภาพที่คล้ายคลึงกัน ทำให้ไม่มีผลกระทบต่อเจตนาในการลาออกจากงานของนักบัญชีบริษัทในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

จากตาราง 5 พบว่า ตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กับตัวแปรตาม โดยมีค่าสหสัมพันธ์ระหว่าง (-0.415) - (-0.256) มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในลำดับต่อมาผู้วิจัยจึงทำการทดสอบ Multicollinearity ปรากฏว่าค่า VIF อยู่ระหว่าง 1.293 - 1.767 แสดงว่าความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระไม่ถึงขั้นก่อให้เกิดปัญหา Multicollinearity สอดคล้องกับ Lee และคณะ (2000 : 704) ได้เสนอว่า ค่า VIF น้อยกว่า 10 แสดงว่าตัวแปรอิสระ ไม่มีความสัมพันธ์กัน

ตาราง 5 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของความพึงพอใจในงานกับเจตนาในการลาออกจากการงานของนักบัญชีบริษัท
ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ตัวแปร	TTI	JP	JG	JE	VIF
$\bar{X}$	2.25	3.86	3.58	3.87	
S.D.	0.85	0.53	0.70	0.73	
TTI		-0.262*	-0.415*	-0.256*	
JP			0.584*	0.314*	1.521
JG				0.474*	1.767
JE					1.293

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 6 การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ โดยใช้ตัวแปรตามเป็นเจตนาในการลาออกจากการงาน
ของนักบัญชีบริษัทในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ความพึงพอใจในงาน	เจตนาในการลาออกจากการงาน		t	p-value
	สัมประสิทธิ์	ความคลาดเคลื่อน		
	การถดถอย	มาตรฐาน		
ค่าคงที่ (a)	4.329	0.354	12.223	0.000*
ด้านส่วนบุคคล (JP)	-0.042	0.103	-0.407	0.684
ด้านกลุ่มและองค์กร (JG)	-0.441	0.084	-5.224	0.000*
ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพในการ ทำงาน (JE)	-0.087	0.069	-1.260	0.209
$F = 21.488 \quad p = 0.000 \quad \text{Adj}R^2 = 0.169$				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 6 พบว่า ความพึงพอใจในงาน ด้านกลุ่มและองค์กร มีผลกระทบเชิงลบกับเจตนาในการลาออกจากการงาน เนื่องจากในการปฏิบัติงานของนักบัญชีบริษัทเป็นการสรุปข้อมูลให้ออกมาในรูปของเอกสาร เพื่อนำเสนอต่อผู้บริหารหรือบุคคลที่เกี่ยวข้อง ทำให้ไม่ค่อยมีผลกระทบที่รุนแรงกับฝ่ายใดประกอบกับนักบัญชีเองได้รับความสัมพันธ์ที่ดีจากเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ได้รับผลตอบแทนอย่างเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ และประสบการณ์ จึงทำให้นักบัญชีบริษัทมีความพึงพอใจในงานที่ทำและไม่คิดที่จะลาออกไปทำงานที่อื่นหรือแสวงหางานใหม่ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ภิญโญ เดือพิทักษ์ (2541 : บทคัดย่อ) พบว่าความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานมีความสัมพันธ์เชิงลบกับความตั้งใจลาออกจากองค์กร และเพื่อนร่วมงาน ความมั่นคงในงาน เงินเดือนและสวัสดิการ สามารถทำนายความตั้งใจลาออกจากองค์กรได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ

อมรรัตน์ สว่างอารมณ์ (2549 : บทคัดย่อ) พบว่า ความพึงพอใจในงานของพนักงาน ด้านลักษณะงาน โอกาสความก้าวหน้าในงาน ผลตอบแทนและผู้บังคับบัญชา มีความสัมพันธ์เชิงลบกับความตั้งใจลาออกจากงาน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Igbaria และ Siegel (1992 : 321-330) พบว่า ผู้ที่มีความพึงพอใจในงาน ด้านความเกี่ยวข้องกับการงาน โอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง ความผูกพันต่อองค์กร ความก้าวหน้า และสถานภาพ มีความสัมพันธ์เชิงลบกับความตั้งใจที่จะลาออกจากงาน

ความพึงพอใจในงาน ด้านส่วนบุคคลและด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพในการทำงาน ไม่มีผลกระทบต่อเจตนาในการลาออกจากงาน เนื่องจาก นักบัญชีบริษัทที่มีความพึงพอใจในตำแหน่งหน้าที่การงานของตนเอง ภูมิใจในวิชาชีพที่ปฏิบัติงานอยู่ และมีสถานที่ทำงานที่สะดวกสบาย ใกล้เคียงที่พัก ทำให้ไม่มีผลกระทบต่อเจตนาในการลาออกจากงานของนักบัญชีบริษัทในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

5. ข้อเสนอสำหรับการวิจัยในอนาคตและประโยชน์ของงานวิจัย

5.1 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต

การวิจัยครั้งนี้ผู้ที่สนใจสามารถนำไปศึกษาวิจัยผลกระทบหรือปัจจัยด้านอื่นๆ ที่มีต่อความขัดแย้งเชิงบทบาท ความพึงพอใจในงาน และเจตนาในการลาออกจากงานของพนักงานกลุ่มอื่น เพื่อสามารถนำข้อมูลจากการวิจัยไปประยุกต์ใช้ในการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลให้กับภาครัฐและเอกชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ และควรศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความขัดแย้งเชิงบทบาทของพนักงานตามทัศนคติของผู้ประกอบการ หรือเจ้าของกิจการ ที่มีต่อความพึงพอใจในงานและเจตนาในการลาออกจากงานของนักบัญชีบริษัทหรือพนักงานกลุ่มอื่น เพื่อให้ได้ข้อมูลและความคิดเห็นที่สามารถนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ในเชิงการบริหารทรัพยากรบุคคลต่อไป

5.2 ประโยชน์ของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ สามารถนำผลการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความขัดแย้งเชิงบทบาท ความพึงพอใจในงาน และเจตนาในการลาออกจากงานไปใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างสำหรับวิเคราะห์ปัญหาและปัจจัยที่ทำให้เกิดความขัดแย้งในองค์กร ความพึงพอใจในงานและเจตนาในการลาออกจากงานของพนักงานกลุ่มอื่นๆ ในทุกระดับที่มีความสำคัญ เพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาวิจัยปัญหาในรูปแบบอื่นๆ ที่อาจพบในประเด็นที่แตกต่างกัน

สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานร่วมกันของพนักงานในองค์กรทุกคน เป็นข้อเสนอแนะสำหรับผู้บริหารให้ตระหนักถึงความขัดแย้งเชิงบทบาท ความพึงพอใจในงานและเจตนาในการลาออกจากงานของพนักงาน ตลอดจนหาแนวทางในการป้องกันและแก้ไขปัญหา ให้เป็นแนวทางในการเสริมสร้างความสัมพันธ์และความเข้าใจอันดีต่อกันระหว่างผู้บังคับบัญชากับพนักงานในระดับปฏิบัติการ อีกทั้ง ยังเป็นแนวทางในการลดเจตนาในการลาออกจากงานของพนักงาน เพื่อความมั่นคงขององค์กรในอนาคตต่อไป

6. สรุปผลการวิจัย

ความขัดแย้งเชิงบทบาทมีผลกระทบต่อความพึงพอใจในงานและเจตนาในการลาออกจากงานของนักบัญชีบริษัท ผลลัพธ์ที่ได้จากการวิจัยสามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาและลดความขัดแย้งในบทบาทต่างๆ เพื่อก่อให้เกิดความพึงพอใจในงานสูงสุดและสามารถลดเจตนาในการลาออกจากงานของพนักงาน แล้วยังช่วยส่งเสริมสนับสนุนให้พนักงานทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล อีกทั้งยังสร้างความมั่นคงให้แก่องค์กรในอนาคตต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- กิติมา ปรีดีดิลก. (2529). *ทฤษฎีการบริหารองค์การ*. กรุงเทพฯ : ธนะการพิมพ์.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2540). *พฤติกรรมองค์การ*. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- ธีรศักดิ์ กำปรรณารักษ์ และเทพฤทธิ์ วิชญศิริ. (2545). *การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการบริหาร
การขาดจริยธรรมทางธุรกิจของผู้ประกอบการกับระดับความเครียด*. รายงานการวิจัย. ศศ.บ. กรุงเทพฯ :
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2545). *การวิจัยเบื้องต้น*. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.
- ปรียาพร วงษ์อนุตรโรจน์. (2544). *จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล*. กรุงเทพฯ : พิมพ์ดี.
- พรนพ พุกกะพันธุ์. (2542). *การบริหารความขัดแย้ง*. กรุงเทพฯ : ว. เพ็ชรสกุล.
- ไพโรจน์ กลิ่นกุหลาบ. (2533). *ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาจริยศึกษาของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 1
ที่เรียนจากหลักสูตรประโยคประถมศึกษา*. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ :
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- ปิญญู เสือพิทักษ์. (2541). *ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานกับความตั้งใจลาออกจาก
องค์การของพนักงานบริหารระดับกลาง ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)*. วิทยานิพนธ์
ศศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- รุจา ภูไพบูลย์. (2534). *การพยาบาลครอบครัว : แนวคิดทฤษฎีและการนำไปใช้*. กรุงเทพฯ : วี เจ พรินติ้ง.
- วิภาดา คุณาวิฑิตกุล และเรมวาล นันทสุภวัฒน์. (2541). *ความสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้ง วิธีการจัดการ
กับความขัดแย้งกับความพึงพอใจในงาน ความตั้งใจที่จะทำงานอยู่ต่อไป และการลาออก
ของพยาบาลวิชาชีพ*. วิทยานิพนธ์ บย.ม. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- วัชรินทร์ หนูทอง. (2547). *ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ความพึงพอใจในงานและแนวโน้มที่จะ
ลาออกจากองค์การของพนักงานฝ่ายผลิต : กรณีศึกษาบริษัทเอบีซี จำกัด*. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. ชลบุรี :
มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ศรีเรือน แก้วกังวาน. (2542). *จิตวิทยาการพัฒนากุศลช่วงวัย เล่ม 2*. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ศักดิ์นา บุญเยี่ยม. (2542). *การศึกษาความสัมพันธ์ของความคาดหวังคุณภาพชีวิตในภายหลังการเปลี่ยน
เป็นมหาวิทยาลัยกำกับของรัฐกับความพึงพอใจในงานและคุณภาพชีวิตในงานในปัจจุบัน
ของบุคลากรมหาวิทยาลัยบูรพา*. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สมคิด บางโม. (2545). *องค์การและการจัดการ*. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : วิทย์พัฒน์.
- สมยศ นาวิก. (2545). *พฤติกรรมองค์การ*. กรุงเทพฯ : บรรณกิจ 1991.
- สร้อยตระกูล (ติวยานนท์) อรรถมานะ. (2541). *พฤติกรรมองค์การ : ทฤษฎีและการประยุกต์*. กรุงเทพฯ :
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สิระยา สัมมาวาจ. (2534). *ความเหนื่อยหน่าย (Burnout) ของผู้บริหารระดับต้นทางการพยาบาล :
ศึกษาเฉพาะกรณี หัวหน้าผู้ป่วยในโรงพยาบาลรามธิบดี*. วิทยานิพนธ์ รพ.ม. กรุงเทพฯ :
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.