



Journal of Modern Management Science

Faculty of Management Science, Lampang Rajabhat University

<https://www.tci-thaijo.org/index.php/JMMS>



2015 - 2019

ผลกระทบความพึงพอใจค่าตอบแทนที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออก ของข้าราชการตำรวจสังกัดสำนักงานตำรวจแห่งชาติ

The Effects of Pay Satisfaction on Intention to Leave of Police officer Royal Thai Police Headquarters

ดารารัตน์ ธาตุรักษ์^{1*} ณัชชา คารอน² มงคล เอกพันธ์³ เกษมศานต์ โชติชาครพันธ์⁴

Dararat Thatrak^{1*} Nutcha Caron² Mongkol Ekkaphan³ Kasemsarn Chotchakornpant⁴

Article Information

Received Dec 16, 2018

Revised Mar 10, 2019

Accepted Mar 18, 2019

Available Online June 28, 2019

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาผลกระทบของความพึงพอใจค่าตอบแทนต่อความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ และความตั้งใจลาออกของข้าราชการตำรวจ รวมถึงศึกษาผลกระทบความพึงพอใจในงาน และความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจต่อความตั้งใจลาออกของข้าราชการตำรวจ ประชากรคือข้าราชการตำรวจ สังกัดสำนักงานตำรวจแห่งชาติที่เข้ารับการอบรมหลักสูตร โรงเรียนผู้กำกับจำนวน 200 คน ซึ่งใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติสำหรับการทดสอบสมมติฐานคือ การวิเคราะห์การถดถอยอย่างง่าย และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจค่าตอบแทนส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจในงานและความผูกพันด้านจิตใจ และความพึงพอใจในงานและความผูกพันด้านจิตใจส่งผลเชิงลบต่อความตั้งใจลาออก แต่ความพึงพอใจในค่าตอบแทนไม่ส่งผลอย่างมีนัยสำคัญต่อความตั้งใจลาออกจากองค์กรของข้าราชการตำรวจ

คำสำคัญ : ความพึงพอใจค่าตอบแทน, ความพึงพอใจในงาน, ความผูกพันด้านจิตใจ, ความตั้งใจลาออก

¹ อาจารย์ประจำสาขาวิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา ลำปาง

Lecturer of Business Administration and Liberal Arts Faculty, Rajamangala University of Technology Lanna Lampang

² นักวิจัยอิสระ

Independent Researcher

³ อาจารย์ประจำสาขาบริหารธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจและการบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด

Lecturer of Business Administration and Accountancy Faculty, Roi et Rajabhat University

⁴ อาจารย์ประจำคณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

Lecturer of Graduate School of Public Administration National Institute of Development Administration

Abstract

This research aimed to (1) study the effects of pay satisfaction on job satisfaction, affective commitment, and the police officer's intention to leave and (2) study the effects of job satisfaction and affective commitment on the police officer's intention to leave. This research employed the quantitative research method. The population were 200 police officers from the Royal Thai Police Headquarters using a questionnaire as the research instrument. Data analysis was conducted by using descriptive statistics, include of frequency, percentage, mean and standard deviation. Statistics for hypothesis testing were simple regression analysis and multiple regression analysis. The results found that pay satisfaction has a positive effected on job satisfaction and affective commitment. Also, job satisfaction and affective commitment have a negative effected on the police officer's intention to leave. On the other hand, pay satisfaction have no significant effects on turnover intention of the police officers.

Keywords: Pay satisfaction, Job satisfaction, Affective commitment, Intention to leave

บทนำ

ค่าตอบแทนเป็นสิ่งจูงใจที่สำคัญสำหรับการกระตุ้นและช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมของพนักงาน และยังเป็นเครื่องมือที่ใช้เป็นแนวทางในการกำหนดวัตถุประสงค์ของพนักงานและองค์กรให้เป็นแนวทางเดียวกันโดยการจ่ายค่าตอบแทนให้พนักงานตามผลการปฏิบัติ พนักงานมีแรงจูงใจที่จะเพิ่มความพยายามถ้าเพิ่มความเพียงพอในการจ่ายค่าตอบแทนโดยนายจ้าง และสุดท้ายส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจในการทำงาน แต่ถ้าความพึงพอใจในงานลดลงที่มาจากประสิทธิภาพการจ่ายค่าตอบแทนมากเพียงพออาจทำให้พนักงานลาออกไปทำงานที่อื่น (A'yunnisa & Saptoto, 2015) ซึ่งการลาออกของพนักงานเป็นปัจจัยที่หลายองค์กรให้ความสำคัญเพราะมีเวลาและค่าใช้จ่ายเข้ามามีส่วนร่วมเกี่ยวข้องในปัญหาดังกล่าว เช่น ต้องหาพนักงานใหม่มาแทนหรือทำงานในหน้าที่นั้น องค์กรต้องเสียงบประมาณในการรับสมัครและฝึกอบรมคนใหม่ให้สามารถทำงานได้เทียบเท่ากับพนักงานเดิมที่ลาออกไป ความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นได้อีก เช่นการสะดุดของการทำงานภายในองค์กร เกิดสภาพความตึงเครียดและการทำงานที่มากเกินไปสำหรับพนักงานที่คงอยู่ และการลาออกยังส่งผลให้เกิดภาพลักษณ์ที่ไม่ดีต่อองค์กรได้ (Singh & Loncar, 2010) และอาจส่งผลกระทบต่อความสามารถในการทำกำไรขององค์กร

สำหรับอาชีพข้าราชการตำรวจ เป็นอาชีพหนึ่งที่มีความสำคัญต่อประเทศชาติเป็นอย่างมาก เป็นอาชีพที่มีเกียรติและมีความภาคภูมิใจที่ได้ตอบแทนประเทศชาติ กล่าวคือต้องทำหน้าที่ในฐานะหน่วยงานบังคับใช้กฎหมายป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม จับกุมผู้กระทำความผิด เพื่อรักษาความสงบเรียบร้อยและความปลอดภัยให้กับประชาชน อีกทั้งยังต้องมีหน้าที่บำบัดทุกข์ บำรุงสุขให้กับประชาชนอย่างต่อเนื่อง จึงนับได้ว่าเป็นหน้าที่ที่มีภาระหนัก มีความรับผิดชอบสูง และเป็นหน่วยงานเดียวที่สามารถถืออาวุธในการปฏิบัติงานทั้งในขณะที่ประเทศชาติเกิดความเดือดร้อนและมีความสงบสุข จึงถือได้ว่าเป็นอาชีพที่ต้องเสี่ยงอันตรายถึงชีวิตอยู่ตลอดเวลาในการปฏิบัติงาน ที่สำคัญในสภาวะสังคมปัจจุบัน

เกิดอาชญากรรมหรือรูปแบบคดีต่างๆ มากมายและเพิ่มความซับซ้อนมากยิ่งขึ้น ดังนั้น จำนวนของข้าราชการตำรวจจึงต้องมีเพียงพอต่อการปฏิบัติงานอยู่ตลอดเวลา เมื่อเทียบกับงานราชการอื่นเนื่องจากงานตำรวจเป็นงานที่มีความเสี่ยงมากกว่า (ไทยโพสต์, 2562)

ดังนั้นข้าราชการตำรวจต้องเป็นบุคคลที่เสียสละ มีความรับผิดชอบสูงทั้งต่อตัวเองและผู้อื่น ต้องมีความรู้ความสามารถหลายด้าน มีความเข้มแข็งอดทนเพื่อที่จะให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน ส่งผลให้สำนักงานตำรวจแห่งชาติต้องหาแนวทางในการรักษา การสนับสนุนและส่งเสริมข้าราชการที่มีความรู้ความสามารถและประสบการณ์ให้อยู่กับสำนักงานตำรวจแห่งชาติเพื่อลดการเปลี่ยนสายงานของข้าราชการตำรวจ เพราะปัญหาที่เกิดจากการลาออกของข้าราชการตำรวจจะส่งผลต่อสวัสดิภาพของประชาชนและภาพรวมของประเทศได้ การศึกษาที่ผ่านมพบว่าปัจจัยที่เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจได้แก่ การจ่ายค่าตอบแทนและสวัสดิการที่เหมาะสมกับหน้าที่ความรับผิดชอบและสอดคล้องกับความเสี่ยงภัยในการปฏิบัติงานและสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบัน โอกาสเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ความสัมพันธ์อันดีระหว่างเพื่อนร่วมงานและหน่วยงาน ความมั่นคง ความปลอดภัยและความยุติธรรมในการบรรจุ แต่งตั้งเลื่อนยศตำแหน่งที่ควรพิจารณาจากปริมาณและคุณภาพของงานไม่ใช่ใช้ระบบอุปถัมภ์ เป็นต้น (จิระเดช, 2547; ดวงพร, 2553; บุญลือ, 2549; อิทธิพล, 2553) มีการศึกษางานวิจัยเชิงประจักษ์เพียงเล็กน้อยที่ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจค่าตอบแทนที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกของข้าราชการตำรวจ และข้อจำกัดที่สำคัญของงานวิจัยก่อนหน้านั้นไม่ได้ให้ความสนใจกับปัจจัยของความผูกพันต่อองค์กรและความพึงพอใจในงานที่มีหน้าที่เป็นตัวแปรกลางความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจค่าตอบแทนกับความตั้งใจลาออกของบุคลากร

จากเหตุผลที่กล่าวมาข้างต้น คณะผู้วิจัยจึงต้องการที่จะศึกษา โดยมีคำถามงานวิจัยดังนี้ 1) ความพึงพอใจค่าตอบแทนมีผลกระทบต่อความพึงพอใจในงาน ความผูกพันด้านจิตใจ และความตั้งใจลาออกของข้าราชการตำรวจอย่างไร 2) ความพึงพอใจในงาน และความผูกพันด้านจิตใจมีผลกระทบต่อความตั้งใจลาออกของข้าราชการตำรวจอย่างไร ซึ่งประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษานี้จะทำให้เกิดความก้าวหน้าทางทฤษฎีความเสมอภาคของความพึงพอใจค่าตอบแทนของข้าราชการตำรวจ นอกจากนี้ผู้บริหารยังสามารถนำผลการวิจัยไปใช้เป็นข้อมูลประกอบการสร้างกลยุทธ์เพื่อช่วยในการตัดสินใจในเรื่องการพัฒนา และการรักษาบุคลากร กำหนดนโยบายเพื่อส่งเสริมให้บุคลากรเกิดความรูสึกผูกพันต่อองค์กรและต้องการทำงานกับองค์กรต่อไป

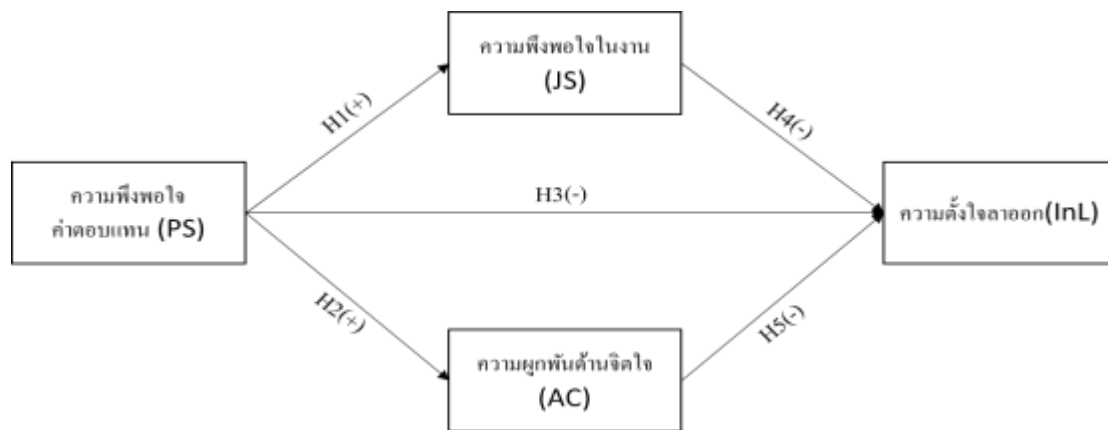
วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาผลกระทบของความพึงพอใจค่าตอบแทนต่อความพึงพอใจในงาน ความผูกพันด้านจิตใจ และความตั้งใจลาออกของข้าราชการตำรวจ
2. เพื่อศึกษาผลกระทบของความพึงพอใจในงาน และความผูกพันด้านจิตใจ ต่อความตั้งใจลาออกของข้าราชการตำรวจ

การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ทฤษฎีที่สามารถอธิบายความสอดคล้องของความพึงพอใจค่าตอบแทนและความตั้งใจลาออกคือทฤษฎีความเสมอภาค (Equity Theory) ได้พัฒนาขึ้นโดย Adam (1965) มีพื้นฐานความคิดว่า บุคคลมีการรับรู้และการเปรียบเทียบค่าตอบแทนที่ได้รับ โดยทำการเปรียบเทียบกับสิ่งที่ได้ดูทิศให้กับการทำงานและผลลัพธ์ที่ได้รับมานั้นว่ามีความเหมาะสมเสมอภาคกันหรือไม่ นอกจากนี้ยังได้ทำการเปรียบเทียบตัวเองกับพนักงานท่านอื่นที่ทำงานในระดับเดียวกันหรือแม้แต่ภายนอกองค์กรที่มีนายจ้างแตกต่างกัน ถ้าผลตอบแทนกับการลงแรงไม่เหมาะสมกันจะทำให้พนักงานเกิดความไม่พอใจและอาจส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมในการทำงานได้เช่นกัน ในงานวิจัยนี้ค่าตอบแทนเป็นตัวแปรที่สำคัญที่ส่งผลให้เกิดการเปรียบเทียบความเสมอภาคของข้าราชการตำรวจ ถ้าความพึงพอใจค่าตอบแทนต่ำไป ส่งผลให้เกิดความไม่พึงพอใจในงานและลดความผูกพันต่อองค์กร และสุดท้ายส่งผลให้เกิดความตั้งใจลาออกจากองค์กรของข้าราชการตำรวจหรือเปลี่ยนสายงานในการปฏิบัติหน้าที่ แต่ในทางตรงกันข้ามถ้าค่าตอบแทนมีความเหมาะสมเสมอภาคส่งผลให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจค่าตอบแทน ทำให้ลดความตั้งใจลาออก เพิ่มความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กร นำมาซึ่งกรอบแนวคิด ดังภาพประกอบที่ 1

ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดผลกระทบของความพึงพอใจค่าตอบแทน, ความพึงพอใจในงาน, หรือความผูกพันด้านจิตใจของข้าราชการตำรวจที่มีผลต่อความตั้งใจลาออกจากองค์กร



ความพึงพอใจค่าตอบแทน (Pay Satisfaction)

ค่าตอบแทนเป็นผลลัพธ์ที่สำคัญที่สุดที่ได้จากการทำงาน ความพึงพอใจกับค่าตอบแทนเป็นองค์ประกอบที่สำคัญของความพึงพอใจโดยรวม (Bordia & Blau, 2003) ซึ่งเป็นความกังวลพื้นฐานของทั้งพนักงานและนายจ้างสำหรับพนักงานแล้วค่าตอบแทนเป็นสิ่งสำคัญที่เห็นได้ชัดในแง่ของความพึงพอใจของความต้องการทางเศรษฐกิจ ซึ่งความพึงพอใจกับค่าตอบแทนอาจส่งผลกระทบต่อทัศนคติและพฤติกรรมที่แสดงออกต่อการเป็นพนักงานที่ดีขององค์กรได้ และมีผลกระทบอย่างมากต่อประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงานแต่ละคน การขาดงานและการลาออกของพนักงาน สำหรับนายจ้างแล้วค่าใช้จ่ายในเรื่องของเงินเดือนและผลประโยชน์อื่น ๆ ต้องการที่จะได้ผลตอบแทนที่ดี

กลับมาจากพนักงานเพื่อความอยู่รอดขององค์กร ความพึงพอใจค่าตอบแทนเป็นความรู้สึกที่พนักงานมีต่อค่าตอบแทนที่ได้รับจากองค์กรเมื่อเทียบกับการทำงานให้กับองค์กรและผลลัพธ์ที่ได้มา ในงานวิจัยนี้ได้ประยุกต์ใช้จากงานของ Heneman & Schwab (1985) ที่ได้รวมมิติของความพึงพอใจต่อค่าตอบแทน ซึ่งประกอบไปด้วย 4 ด้าน ได้แก่ 1) ระดับการจ่ายเงินเดือนหมายถึง ค่าตอบแทนหรือเงินเดือนที่พนักงานได้รับในปัจจุบัน 2) การขึ้นเงินเดือนหมายถึง การเปลี่ยนแปลงระดับการจ่ายเงินเดือนของพนักงาน 3) ผลประโยชน์หมายถึง ค่าตอบแทนทางอ้อมของพนักงาน เช่น ค่ารักษาพยาบาล และค่าตอบแทนที่เกิดจากการหยุดงาน และ 4) โครงสร้างและการบริหารจัดการค่าตอบแทนหมายถึง ความสัมพันธ์แบบเป็นลำดับขั้นที่ได้ถูกสร้างขึ้นระหว่างอัตราค่าตอบแทนสำหรับงานที่แตกต่างกันภายในองค์กร กับ กระบวนการโดยระบบการจ่ายซึ่งได้ถูกจัดการหรือดำเนินการไว้แล้ว งานวิจัยนี้ได้รวมมิติทั้ง 4 ไว้เป็นตัวแปรเดียวที่พยากรณ์ความสัมพันธ์ของการศึกษา จากงานวิจัยในอดีตพบว่าปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจค่าตอบแทน ได้แก่ ความยุติธรรมด้านการแบ่งปันผลประโยชน์และความยุติธรรมด้านกระบวนการ (Deconinck & Deconinck, 2010; Javad & Premarajan, 2011; Tekleab et al., 2005) ความสามารถในการบริหารค่าตอบแทนและการมอบหมายงาน มากเกินไป (Mulki et al., 2008) และภาวะผู้นำแห่งการปรับเปลี่ยน (Antoni & Syrek, 2012) เป็นต้น

ความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction)

ความพึงพอใจในงานเป็นตัวแปรที่สำคัญมากในการศึกษาองค์กร (Kinicki et al., 2002) องค์กรที่ต้องการไปถึงจุดมุ่งหมายควรเพิ่มความพึงพอใจในงานและแรงจูงใจของพนักงานและสร้างสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เหมาะสมในองค์กร (Qamar, 2012) ความพึงพอใจในงานของพนักงานมีความสำคัญต่อองค์กรเพราะเป็นสิ่งกำหนดคุณภาพของงาน และทัศนคติที่พนักงานมีต่องานซึ่งในที่สุดแล้วจะทำให้องค์กรมีความมั่นคงและสามารถสร้างรายได้เปรียบทางการแข่งขันได้ ความพึงพอใจในงาน หมายถึงความรู้สึกเชิงบวกเกี่ยวกับผลลัพธ์ของงานที่เกิดจากการประเมินคุณลักษณะงาน และจากการสะสมความรู้สึกและความเชื่อที่พนักงานมีเกี่ยวกับงานในปัจจุบันของตัวเอง ซึ่งระดับความพึงพอใจในงานสามารถจัดลำดับได้จากความพึงพอใจมากที่สุดจนถึงไม่มีความพึงพอใจมากที่สุด (Ghazzawi, 2010) และยังสะท้อนให้เห็นถึงขอบเขตที่พนักงานได้รับความพอใจหรือรับรู้ถึงความรู้สึกที่เพิ่มเติมที่ได้รับจากงานที่พวกเขาทำ (Templer, 2012) ในงานวิจัยนี้ ความพอใจในงาน หมายถึง การรับรู้และทัศนคติเกี่ยวกับงานของพนักงานข้าราชการตำรวจที่ประเมินจากอิทธิพลที่ได้รับจากปัจจัยสภาพแวดล้อมที่เกิดขึ้นในการทำงาน เช่น โอกาสในการเลื่อนตำแหน่งและความก้าวหน้า หัวหน้างาน และเพื่อนร่วมงาน นอกจากนี้ยังรวมถึงลักษณะของงาน ได้แก่ วิธีและขั้นตอนการทำงาน สภาพการทำงาน เครื่องมืออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานและงานอื่นที่เกี่ยวข้องกับงานที่ยังส่งต่อความพึงพอใจงานได้เช่นกัน งานวิจัยที่ผ่านงานพบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงานได้แก่ ความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน เงินเดือนและค่าตอบแทน ความยุติธรรมในหน่วยงาน โอกาสความก้าวหน้า ความมั่นคงปลอดภัย การบรรจุแต่งตั้ง การเลื่อนยศ (จิระเดช, 2547; บุญลือ, 2549; อิทธิพล, 2553) เป็นต้น

ความผูกพันต่อองค์กร (Organizational Commitment)

ความผูกพันต่อองค์กร เป็นสภาพทางจิตใจที่แสดงถึงลักษณะความสัมพันธ์ของพนักงานที่มีต่อองค์กร และเป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องสำหรับการตัดสินใจที่จะคงอยู่เป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป (Meyer & Allen, 1997; Meyer et al., 1993) ซึ่งมีองค์ประกอบอยู่ทั้งหมด 3 องค์ประกอบ Meyer & Allen (1991) ได้ให้ความหมายความผูกพันต่อองค์กรที่แตกต่าง

กันทั้ง 3 องค์ประกอบได้แก่ 1) ความผูกพันด้านจิตใจ เป็นการแสดงถึงความผูกพันด้านอารมณ์ การแสดงตัวตน และการมีส่วนร่วมในองค์กร พนักงานที่มีความผูกพันทางด้านจิตใจที่จะคงอยู่กับองค์กรสูงเพราะพวกเขามีความต้องการที่จะทำงานในองค์กร 2) ความผูกพันด้านความต่อเนื่อง เป็นการรับรู้ถึงค่าใช้จ่ายที่สัมพันธ์กับการออกจากองค์กร พนักงานที่มีความผูกพันด้านความต่อเนื่องมากเพราะเกิดจากพนักงานมีความจำเป็นที่จะต้องคงอยู่กับองค์กร และ 3) ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน เป็นการรับรู้ถึงพันธะหรือหน้าที่ที่จะคงทำงานในองค์กรต่อไป ในงานวิจัยนี้ความผูกพันต่อองค์กรหมายถึงความผูกพันทางอารมณ์ ความสอดคล้องของเป้าหมาย และความจงรักภักดีของข้าราชการตำรวจต่อสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ซึ่งเน้นศึกษาเฉพาะด้านจิตใจที่เกิดจากการคงอยู่กับองค์กรเพราะมีความต้องการทำงานอยู่ในองค์กรต่อไป และความผูกพันนี้ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกจากองค์กรถ้าหากไม่มีความผูกพันด้านอารมณ์ที่ต้องการอยู่กับองค์กรต่อไป งานวิจัยที่ผ่านมาพบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรได้แก่ การหล่อหลอมขัดเกลาทางสังคม การรับรู้การสนับสนุนทางสังคม (Manzoor & Naeem, 2011) ความยุติธรรมในการจ่ายค่าตอบแทน (Shields et al., 2012) ความพึงพอใจค่าตอบแทน (Singh & Loncar, 2010; Tang & Chiu, 2003) เป็นต้น

ความตั้งใจลาออก (Intention to Leave)

การลาออกของพนักงานเป็นประเด็นที่สำคัญ ในเรื่องของการสูญเสียต้นทุนทางการเงินและด้านบุคลากร ซึ่งเป็นทรัพย์สินที่มีค่าขององค์กร (Shaw et al., 2005) และเป็นการส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพทางด้านการผลิตและการบริการขององค์กร สุดท้ายผลกำไรขององค์กร ความตั้งใจลาออกของพนักงานเป็นความคิดหรือการวางแผนว่าจะลาออกจากองค์กรเก่าไปทำงานที่ใหม่เพื่อมีโอกาสที่เหมาะสมในอนาคตอันใกล้ (Nadiri & Tanova, 2010) ซึ่งความตั้งใจนี้จึงเป็นปัจจัยที่สำคัญต่อการพยากรณ์การลาออกจริงของพนักงานได้เป็นอย่างดี ในงานวิจัยนี้ความตั้งใจลาออกหมายถึงความคิดหรือการวางแผนของข้าราชการตำรวจว่าจะลาออกจากสำนักงานตำรวจแห่งชาติหรือเปลี่ยนงานในสายอาชีพอื่นในอนาคตอันใกล้ Deery & Jago (2008) กล่าวว่า งานวิจัยที่ศึกษาตัวสาเหตุของความตั้งใจในการลาออกของพนักงานส่วนใหญ่ได้เน้นให้ความสำคัญที่ผลกระทบต่อการทำงาน เช่น ความพึงพอใจการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กรที่มีผลต่อความตั้งใจที่จะลาออกของพนักงาน และยังพร้อมด้วยบทบาทของคุณลักษณะส่วนบุคคล เช่น ความรู้สึกเชิงบวกและเชิงลบ ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อตัดสินใจลาออกเช่นเดียวกัน และปัจจัยที่ส่งผลเชิงลบต่อความตั้งใจลาออก ได้แก่ ความพึงพอใจในงาน (Noor, 2011; Pajo et al., 2010; Scott et al., 2003; Yücel, 2012) ความพึงพอใจค่าตอบแทน (Baakile, 2011) การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร (Manzoor & Naeem, 2011) และการรับรู้ความพึงพอใจความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน (Noor, 2011) และปัจจัยที่ส่งผลเชิงบวกต่อความตั้งใจลาออก เช่น ความเครียดในการทำงาน (Suteeraroj & Ussahawanitchakit, 2008) เป็นต้น

ผลกระทบของความพึงพอใจค่าตอบแทนต่อความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจและความตั้งใจลาออก

งานวิจัยนี้ความพึงพอใจค่าตอบแทนได้ใช้มิติทั้ง 4 ด้านจากงานวิจัยของ Heneman และ Schwab (1985) ได้รวมมิติที่เป็นผลลัพธ์ที่เกิดจากค่าตอบแทนใน 4 มิติได้แก่ ความพึงพอใจต่อระดับรายได้ สิทธิประโยชน์ การเพิ่มเงินเดือน และโครงสร้างและการบริหารจัดการการจ่ายเงินเดือนของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ซึ่งความพึงพอใจค่าตอบแทนเป็น

ตัวแปรสำคัญที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร ถ้าพนักงานเกิดความพึงพอใจค่าตอบแทนสูงอาจส่งผลให้การลาออกจากองค์กรลดลง (Baakile, 2011) ตัวอย่างเช่นงานวิจัยของ Deconnick & Deconnick (2010) พบว่า ความพึงพอใจที่ระดับสูงและการเพิ่มค่าตอบแทนส่งผลกระทบทางอ้อมต่อความตั้งใจลาออกโดยผ่านความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในองค์กรผู้ซื้อสินค้ารายย่อยในสหรัฐ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Baakile (2011) พบว่าความพึงพอใจค่าตอบแทนส่งผลกระทบเชิงลบต่อความตั้งใจลาออกของกลุ่มตัวอย่างอาจารย์จำนวน 232 คนในประเทศบอตสวานา งานวิจัยส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับมิติระดับและการเพิ่มค่าตอบแทน (DeConinck & Stilwell 2004) Tekleab et al. (2005) พบว่าความพึงพอใจการเพิ่มค่าตอบแทนเป็นตัวแปรที่พยากรณ์ความตั้งใจและการลาออกจริง ซึ่งตรงข้ามกับระดับการจ่ายค่าตอบแทน การพิจารณาความพึงพอใจค่าตอบแทนทั้ง 4 มิติและข้อจำกัดงานวิจัยที่ผ่านมาสำหรับหน้าที่ของตัวแปรความผูกพันต่อองค์กรที่อาจเป็นตัวกลางสำคัญในการอธิบายอิทธิพลของความพึงพอใจค่าตอบแทนที่ส่งผลต่อการลาออกจากองค์กร (Vandenberghe & Tremblay, 2008) จึงเป็นเหตุผลที่นำมาพิจารณาในงานวิจัยนี้

งานวิจัยของ Tremblay, Sire, & Balkin (2000) พบว่าผลประโยชน์แบบยืดหยุ่นและการมีส่วนร่วมในวิธีการจ่ายค่าตอบแทนจะเพิ่มความพึงพอใจในงาน และยังพบว่าความพึงพอใจค่าตอบแทนพยากรณ์ความพึงพอใจในงานได้ดีในกลุ่มตัวอย่างพนักงานที่ทำงานในบริษัทประกันภัยในประเทศแคนาดา งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ งานวิจัยของ Vandenberghe & Tremblay (2008) พบว่า ความพึงพอใจค่าตอบแทนทุกมิติมีความสัมพันธ์ส่งผลเชิงบวกต่อความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจและด้านบรรทัดฐาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Tang & Chiu (2003) พบว่า นักศึกษาปริญญาโทสาขาบริหารธุรกิจที่ทำงานเต็มเวลาจำนวน 211 คนในฮ่องกงที่มีความพึงพอใจค่าตอบแทนในระดับสูงส่งผลให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูงด้วยเช่นกัน แต่ตรงข้ามกับงานวิจัยของ Kipkebut (2010) พบว่าความพึงพอใจค่าตอบแทนไม่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กรด้านความต่อเนื่องแต่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจของพนักงานวิชาการมหาวิทยาลัยในเคนยา และงานวิจัยของ Singh, Bhagat, & Mohanty (2011) พบว่า ความพึงพอใจค่าตอบแทนมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์กรทั้ง 3 มิติ

ในงานวิจัยนี้มุ่งเน้นตรวจสอบความพึงพอใจค่าตอบแทนของข้าราชการตำรวจ ทั้ง 4 มิติ ได้แก่ ระดับการจ่ายค่าตอบแทน สิทธิประโยชน์ การเพิ่มค่าตอบแทน และโครงสร้างและการบริหารจัดการค่าตอบแทน ต่อความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจซึ่งมิติความผูกพันด้านจิตใจทำให้พนักงานคงอยู่กับองค์กรเพราะความจงรักภักดี หรือมีเป้าหมายตรงกับองค์กร ซึ่งงานวิจัยนี้ได้ทดสอบความพึงพอใจค่าตอบแทนที่ได้รับในปัจจุบันของข้าราชการตำรวจ พนักงานที่ไม่พึงพอใจค่าตอบแทนอาจลดความพึงพอใจในงาน หรือความผูกพันต่อองค์กร สุดท้ายแล้วอาจส่งผลให้ลาออกจากองค์กร (Vandenberghe & Tremblay, 2008) จากการอธิบายข้างต้นสามารถตั้งสมมติฐานได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 1: ความพึงพอใจค่าตอบแทนส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจในงาน

สมมติฐานที่ 2: ความพึงพอใจค่าตอบแทนส่งผลเชิงบวกต่อความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ

สมมติฐานที่ 3: ความพึงพอใจค่าตอบแทนส่งผลเชิงลบต่อความตั้งใจลาออกจากองค์กร

ผลกระทบของความพึงพอใจในงาน และความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจต่อความตั้งใจลาออก

ความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรได้ถูกสันนิษฐานว่ามีหน้าที่ที่สำคัญในการสร้างกรอบแนวคิดสำหรับการศึกษาการลาออกและการคงไว้ของพนักงาน (Winterton, 2004) และมักถูกรวมเป็นตัวพยากรณ์ที่สำคัญด้านจิตใจในการศึกษาที่ทำการสำรวจการลาออกของพนักงาน (Georgellis & Lange, 2007) เพราะพนักงานที่มีความพึงพอใจในงานในระดับสูงเป็นสาเหตุทำให้พนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับสูงเช่นเดียวกันและสุดท้ายจะส่งผลกระทบต่อผลการลาออกของพนักงาน (Yücel, 2012)

Baakile (2011) ได้ทำการศึกษา ความผูกพันต่อองค์กรเฉพาะด้านจิตใจของกลุ่มตัวอย่างจากครูโรงเรียนมัธยมศึกษา จำนวน 232 คน พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจส่งผลกระทบต่อความตั้งใจลาออกจากองค์กร ซึ่งตรงข้ามกับงานวิจัย Pajo et al. (2010) ซึ่งพบว่าความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจไม่มีความสัมพันธ์เชิงลบต่อความตั้งใจลาออกจากองค์กร และยังพบว่าความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์เชิงลบต่อความตั้งใจลาออกจากองค์กรของกลุ่มตัวอย่างจำนวนพนักงาน 185 คนที่ทำงานในธุรกิจ SMEs ของประเทศนิวซีแลนด์ งานวิจัยของ Yurchisin & Park (2010) พบว่า ความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรส่งผลกระทบต่อความตั้งใจลาออกและผลลัพธ์ยังพบว่าความพึงพอใจในงานส่งผลกระทบต่อความตั้งใจลาออกโดยผ่านความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในห้างสรรพสินค้าในสหรัฐ

ในงานวิจัยนี้เป็นการศึกษาความตั้งใจลาออกของข้าราชการตำรวจโดยได้มุ่งเน้นให้ความสนใจที่ความพึงพอใจในงานที่เกิดจากตัวงานเองและสภาพแวดล้อมในการทำงานได้แก่ เพื่อนร่วมงาน หัวหน้างาน และโอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง และสนใจศึกษาความผูกพันต่อองค์กรความผูกพันที่มาจากสิ่งกระตุ้นภายในคือความผูกพันด้านจิตใจ เพราะความผูกพันด้านจิตใจเป็นความผูกพันที่พนักงานเต็มใจและมีความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานที่มีความต้องการที่จะทำงานอยู่ในองค์กร ดังการอธิบายข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในงาน และความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจมีผลกระทบต่อความตั้งใจลาออกจากองค์กร ดังนั้น สามารถกำหนดสมมติฐานได้ ดังนี้

สมมติฐานที่ 4: ความพึงพอใจในงานส่งผลเชิงลบต่อความตั้งใจลาออกจากองค์กร

สมมติฐานที่ 5: ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจส่งผลเชิงลบต่อความตั้งใจลาออกจากองค์กร

ระเบียบวิธีการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ คือ ข้าราชการตำรวจ สังกัดสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ที่เข้ารับการอบรมหลักสูตร โรงเรียนผู้กำกับ จำนวน 203 คน เนื่องจากเป็นผู้ที่มีประสบการณ์ในการทำงานและประสบปัญหาโดยตรงและมาจากหลากหลายตำแหน่ง ทำให้ทราบข้อมูลและปัญหาในประเด็นที่ต้องการศึกษาเป็นอย่างดี โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลใช้แบบสอบถามโดยตรงให้กับกลุ่มประชากรและให้นำส่งในกล่องเก็บแบบสอบถามหลังจากเสร็จการอบรม จำนวนแบบสอบถามที่ตอบกลับจำนวน 203 ชุด มีแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์อันเนื่องมาจากการตอบผิด หรือตอบไม่ครบ จำนวน 3 ชุด ดังนั้นได้แบบสอบถามที่สมบูรณ์จำนวน 200 ชุด คิดเป็นร้อยละ 98.52 ซึ่งเป็นไปตามเงื่อนไขของจำนวนตอบกลับแบบสอบถามที่จะต้องไม่ต่ำกว่าร้อยละ 20 (Aaker et al., 2001)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย และการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

ตารางที่ 1 แสดงผลการตรวจสอบความเที่ยงตรงและความเชื่อถือได้ของเครื่องมือ

ตัวแปร	Factor Loadings	Alpha Coefficient
ความพึงพอใจคำตอบแทน (PS)	0.669 – 0.915	0.883
ความพึงพอใจในงาน (JS)	0.561 – 0.853	0.710
ความผูกพันด้านจิตใจ (AC)	0.698 – 0.814	0.861
ความตั้งใจลาออก (InL)	0.604 – 0.77	0.703

จากตารางที่ 1 งานวิจัยนี้ใช้เครื่องมือที่สำคัญคือ แบบสอบถามในการเก็บข้อมูล เพื่อสอบถามระดับความเห็นของข้าราชการตำรวจ สังกัดสำนักงานตำรวจแห่งชาติ เกี่ยวกับข้อมูลของความพึงพอใจคำตอบแทนมีผลต่อความตั้งใจลาออก ทำการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ ดังนี้คือ (1) ทำการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยการนำแบบสอบถามฉบับร่างเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน ทำการตรวจข้อคำถามว่ามีความถูกต้อง กระชับ เข้าใจง่ายและถูกต้องครบถ้วนตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย (2) การทดสอบความเที่ยงตรง (Validity) และความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) โดยนำแบบสอบถามที่ได้มาวิเคราะห์ความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม จากการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของ ครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ อยู่ระหว่าง 0.703 – 0.861 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.60 ตามข้อเสนอของ Nunnally (1978) (3) การหาค่าความตรงเชิงโครงสร้าง โดยใช้เทคนิควิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis) มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor Loading) อยู่ระหว่าง 0.561 – 0.915 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.4 แสดงให้เห็นได้ว่าแบบสอบถามมีความน่าเชื่อถือและมีความตรงเป็นที่ยอมรับได้ สอดคล้องกับข้อเสนอแนะของ Nunnally & Bernstein (1994)

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้สถิติพรรณนาเพื่อหา ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการใช้สถิติการวิเคราะห์การถดถอยอย่างง่าย การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ เพื่อทดสอบสมมติฐานตั้งสมการดังต่อไปนี้

$$\text{สมการที่ 1: } JS = \alpha_1 + \beta_1 PS + \epsilon_1$$

$$\text{สมการที่ 2: } AC = \alpha_2 + \beta_2 PS + \epsilon_2$$

$$\text{สมการที่ 3: } InL = \alpha_3 + \beta_3 PS + \beta_4 JS + \beta_5 AC + \epsilon_3$$

โดย PS แทน ความพึงพอใจคำตอบแทน, AC แทน ความผูกพันด้านจิตใจ, JS แทน ความพึงพอใจในงาน และ InL แทน ความตั้งใจลาออก

ผลการวิจัย

ลักษณะทางประชากรของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 83 อายุอยู่ช่วงระหว่าง 51-54 ปี มีสถานภาพสมรสร้อยละ 82 มีการศึกษาระดับปริญญาโท ร้อยละ 69.5 และส่วนใหญ่จบการศึกษาจากสถาบันเปิดของรัฐ ร้อยละ 44.5 มีระยะเวลาปฏิบัติงานอยู่ช่วงระหว่าง 16-20 ปี ร้อยละ 40 รายได้ต่อเดือนเฉลี่ยอยู่ช่วงระหว่าง 35,001-40,000 บาท ร้อยละ 34 และมีตำแหน่งงานป้องกันและปราบปรามร้อยละ 40.5

ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ยค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าสหสัมพันธ์ของตัวแปร

ตัวแปร	ความพึงพอใจ คำตอบแทน (PS)	ความพอใจในงาน (JS)	ความผูกพัน ด้าน จิตใจ (AC)	ความตั้งใจลาออก (InL)
Mean	4.021	4.129	4.529	4.032
S.D.	0.414	0.427	0.587	0.404
ความพึงพอใจคำตอบแทน (PS)				
ความพอใจในงาน (JS)	.388**			
ความผูกพันด้านจิตใจ (AC)	.155**	.212**		
ความตั้งใจลาออก (InL)	-.171**	-.312*	-.259**	

*** $p < .01$, ** $p < .05$, * $p < .10$

จากตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสหสัมพันธ์ของตัวแปร การตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ (Multicollinearity) พบว่า ตัวแปรมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่นที่ระดับ 0.05 และ 0.10 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างคู่ตัวแปรอยู่ในระหว่าง -0.312 – 0.388 ซึ่งค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่าไม่เกิน 0.8 จึงไม่เกิดปัญหาตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กันสูงดังตารางที่ 2

ตารางที่ 3 แสดงผลการทดสอบสมมุติฐาน

ตัวแปรอิสระ	ตัวแปรตาม		
	ตัวแบบที่ 1 ความพอใจในงาน (JS)	ตัวแบบที่ 2 ความผูกพันด้านจิตใจ (AC)	ตัวแบบที่ 3 ความตั้งใจลาออก (InL)
ความพึงพอใจคำตอบแทน (PS)	0.395*** (0.067)	0.213** (0.097)	-0.029 (0.120)
ความพอใจในงาน (JS)			-0.475*** (0.116)
ความผูกพันด้านจิตใจ (AC)			-0.333*** (0.080)
Adjusted R ²	0.146	0.213	0.161
Maximum VIF	1.732	1.854	1.201

*** $p < .01$, ** $p < .05$, * $p < .10$

ตารางที่ 3 แสดงผลการวิเคราะห์การถดถอยแบบง่าย และการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ เพื่อทดสอบสมมติฐานผลกระทบของความพึงพอใจค่าตอบแทนมีผลต่อความตั้งใจลาออกของข้าราชการตำรวจ สังกัดสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ความพึงพอใจค่าตอบแทนส่งผลเชิงบวกต่อความพอใจในงาน (H1: $\beta_1 = 0.395$ ที่ระดับนัยสำคัญ $p < 0.01$), ความพึงพอใจค่าตอบแทน ส่งผลเชิงบวกต่อความผูกพันด้านจิตใจ (H2: $\beta_2 = 0.213$ ที่ระดับนัยสำคัญ $p < 0.05$), ความพึงพอใจค่าตอบแทนไม่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออก(IL) (H3: $\beta_3 = -0.029$ ที่ระดับนัยสำคัญ $p > 0.05$), ความพอใจในงานส่งผลเชิงลบต่อความตั้งใจลาออก(H4: $\beta_4 = -0.475$ ที่ระดับนัยสำคัญ $p < 0.01$), และความผูกพันด้านจิตใจส่งผลเชิงลบต่อความตั้งใจลาออก(H5: $\beta_5 = -0.333$ ที่ระดับนัยสำคัญ $p < 0.01$)

อภิปรายผล

1. ความพึงพอใจค่าตอบแทนส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจในงาน ดังนั้นจึงสนับสนุนสมมติฐานที่ 1 คือความพึงพอใจค่าตอบแทนในการศึกษานี้สามารถแยกได้เป็น รายได้รวมต่อเดือน เช่น เงินประจำตำแหน่ง เงินเพิ่มพิเศษ ค่าปรับและเงินรางวัล และความเหมาะสมเมื่อเทียบกับความรับผิดชอบในตำแหน่งหน้าที่ รายจ่ายในการดำรงชีพ สิทธิประโยชน์ เช่น ค่ารักษาพยาบาล เงินเพิ่มการครองชีพหรือสวัสดิการอื่นๆ ความเหมาะสมในการขึ้นเงินเดือนและความยุติธรรมในการปรับขึ้นเงินเดือนพร้อมด้วยความเหมาะสมของการประเมินผลงาน และบทบาทของผู้บังคับบัญชาในการขึ้นเงินเดือน การให้ข้อมูลและรายละเอียดเกี่ยวกับการจ่ายเงินเดือนหรือการเปลี่ยนแปลงนโยบายต่างๆ เกี่ยวกับการจ่ายและการขึ้นเงินเดือน ซึ่งเมื่อบุคลากรมีความพึงพอใจค่าตอบแทนจะส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในงานตามไปด้วย สอดคล้องกับการศึกษาของ Singh, Bhagat, & Mohanty (2011) เพราะบุคลากรรับรู้ถึงการสนับสนุนจากองค์กรในเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างการค้างานและการทำงานส่งผลให้บุคลากรเกิดความเต็มใจหรือต้องการที่จะปฏิบัติงานให้กับองค์กรอย่างเต็มที่ เมื่อบุคลากรมีความพึงพอใจในงานในเรื่องต่างๆ ได้แก่ บุคลากรคิดว่าค่าตอบแทนเหมาะสมกับความรับผิดชอบในหน้าที่ของตนเอง มีโอกาสในความเจริญก้าวหน้าในอาชีพรับราชการตำรวจ งานที่ได้รับมอบหมายเหมาะสมกับตำแหน่งของตนเอง หัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานให้ความร่วมมือ ให้คำปรึกษาและให้การสนับสนุนในการคิดหาวิธีการทำงานที่เหมาะสมกับตนเองอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้เกิดการทำงานที่มีประสิทธิภาพและเกิดความพึงพอใจในงานทำงานของตนเอง สุดท้ายส่งผลให้ความตั้งใจที่จะลาออกจากสำนักงานตำรวจแห่งชาติลดลง ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Pajo, Coetzer, & Guenole (2010), Yücel (2012) และ Yurchisin & Park (2010)

2. ความพึงพอใจค่าตอบแทนส่งผลเชิงบวกต่อความผูกพันด้านจิตใจ ซึ่งสนับสนุนสมมติฐานที่ 2 คือ ผลการศึกษาพบว่าบุคลากรมีความพึงพอใจค่าตอบแทนซึ่งส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ เช่น การพิจารณาความดีความชอบในหน่วยงานไม่มีระบบอุปถัมภ์ ไม่มีการใช้เส้นสายและพวกพ้องในการพิจารณาการจ่ายค่าตอบแทนในรูปแบบต่างๆ ซึ่งปัจจัยเหล่านี้สามารถลดความอึดอัดใจและเพิ่มความสุขในการปฏิบัติงาน เมื่อบุคลากรที่มีความสุขในการทำงาน จะนำมาซึ่งประสิทธิภาพการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น ใส่ใจกับปัญหาขององค์กร พร้อมทั้งจะแก้ไขปัญหาหรือเป็นส่วนหนึ่งในการแก้ไขปัญหาขององค์กรเพราะระลึกเสมอว่าปัญหาของสำนักงานตำรวจแห่งชาติก็คือปัญหาของตัวเอง และต้องการที่จะปฏิบัติงานในหน้าที่ตำรวจตลอดไปจึงลดความตั้งใจที่จะลาออกจากสำนักงานตำรวจแห่งชาติซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Vandenberghe & Tremblay (2008) พบว่าความพึงพอใจค่าตอบแทนทุกมิติมี

ความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจและด้านบรรทัดฐาน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Singh, Bhagat, & Mohanty (2011) พบว่า ความพึงพอใจค่าตอบแทนมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์กรทั้ง 3 มิติ

3. ความพึงพอใจค่าตอบแทนไม่มีนัยสำคัญต่อความตั้งใจลาออกจากองค์กร ดังนั้น จึง**ไม่สนับสนุนสมมติฐานที่ 3** ซึ่งผลลัพธ์ของการศึกษานี้ไม่เป็นไปตามสมมติฐานในเรื่องของความพึงพอใจค่าตอบแทนส่งผลเชิงลบต่อความตั้งใจลาออก ซึ่งตรงข้ามกับการศึกษาก่อนหน้านี้ การศึกษางานวิจัยของ Baakile (2011), Hayati et al. (2015) และ Singh & Loncar (2010) ที่พบว่าความพึงพอใจค่าตอบแทนส่งผลเชิงลบต่อความตั้งใจลาออกจากองค์กร จากผลลัพธ์ข้างต้นของการศึกษานี้อาจมาจากสาเหตุของประชากรที่ศึกษามีคุณลักษณะส่วนใหญ่เป็นชายที่มีประสบการณ์ในการทำงานมานานและมีการศึกษาในระดับสูง และสามารถเปลี่ยนสายงานอื่นและสายอาชีพอื่นได้สะดวกกว่า และการทำงานในบางสายงาน เช่น งานสอบสวนต้องการเปลี่ยนไปทำงานป้องกันปราบปราม งานสืบสวน งานจราจรและงานอำนวยการที่มักจะได้รับโอกาสความก้าวหน้าในชีวิตราชการมากกว่า (อิทธิพล, 2553) หรือแม้แต่อาจจะเปลี่ยนอาชีพ เช่น เป็นอัยการ เป็นต้น ดังนั้นจึงทำให้การตัดสินใจที่จะลาออกจากองค์กรจึงเป็นไปได้ในอนาคตอันใกล้ และอีกสาเหตุหนึ่งที่เกิดจากผลการศึกษาคือข้าราชการตำรวจที่มีความพึงพอใจค่าตอบแทนจะสามารถลดความตั้งใจลาออกได้ถ้าหากว่าข้าราชการตำรวจมีความพึงพอใจในงานหรือมีความผูกพันทางด้านจิตใจต่อสำนักงานตำรวจแห่งชาติเพิ่มขึ้นจึงจะลดความตั้งใจลาออกจากสำนักงานตำรวจแห่งชาติได้

4. ความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจส่งผลเชิงลบต่อความตั้งใจลาออกจากองค์กร ซึ่ง**สนับสนุนสมมติฐานที่ 4 และสนับสนุนสมมติฐานที่ 5** เนื่องจากผลลัพธ์นี้แสดงให้เห็นว่าความพึงพอใจค่าตอบแทนไม่ได้ส่งผลลบให้เกิดความตั้งใจลาออกแต่ต้องอาศัยปัจจัยด้านความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ จึงจะมีอิทธิพลให้ข้าราชการตำรวจลดความตั้งใจลาออกจากสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ซึ่งการลดความตั้งใจที่จะลาออกจากองค์กรนั้น บุคลากรต้องการการสนับสนุนจากหัวหน้าและความสัมพันธ์อันดีระหว่างเพื่อนร่วมงาน และงานที่ได้รับมอบหมายนั้นต้องมีความเหมาะสมกับหน้าที่ ความชำนาญและตำแหน่งที่ได้รับ พร้อมด้วยความต้องการที่จะปฏิบัติงานให้กับองค์กรด้วยความเต็มใจ เกิดความภาคภูมิใจกับหน้าที่และตำแหน่งงานในอาชีพตำรวจ มีโอกาสเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงาน มีความมั่นคง ปลอดภัยและมีความยุติธรรมในการบรรจุ แต่งตั้งเลื่อนยศ ตำแหน่ง ซึ่งควรพิจารณาจากปริมาณและคุณภาพของงาน ไม่ใช่แค่ค่าตอบแทนที่ได้รับจากสำนักงานตำรวจแห่งชาติอย่างเดียว ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Singh & Loncar (2010) ที่กล่าวว่า การลดความตั้งใจลาออกนั้นเกิดจากความพึงพอใจค่าตอบแทนที่ผ่านตัวกลางได้แก่ ความพึงพอใจในงาน และความผูกพันต่อองค์กรทางด้านจิตใจของบุคลากร เช่นเดียวกับการศึกษาของ Baakile (2011) ที่ได้ทำการศึกษา ความผูกพันต่อองค์กรเฉพาะด้านจิตใจของกลุ่มตัวอย่างจากครูโรงเรียนมัธยมศึกษา จำนวน 232 ท่าน พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจส่งผลกระทบเชิงลบต่อความตั้งใจลาออกจากองค์กร

การนำไปใช้ประโยชน์

1. ข้อค้นพบจากการศึกษานี้เป็นประโยชน์ทางด้านวรรณกรรมเชิงประจักษ์ของการศึกษาการลดความตั้งใจลาออกในบริบทของข้าราชการตำรวจในสำนักงานตำรวจแห่งชาติที่เกิดจากความพึงพอใจค่าตอบแทนที่ผ่านตัวกลาง ได้แก่ ความพึงพอใจในงาน และความผูกพันต่อองค์กรทางด้านจิตใจของบุคลากร
2. ผลการศึกษาสามารถเป็นแนวทางในการบริหารค่าตอบแทนกับหน่วยงานอื่นที่สามารถส่งเสริมหรือสนับสนุนให้เกิดแรงจูงใจทั้งภายในและภายนอกแก่บุคลากรในหน่วยงานได้

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. หน่วยงานหรือองค์กรอื่นทั้งภาครัฐและเอกชน ควรตระหนักถึงความสำคัญของการบริหารค่าตอบแทน เพื่อส่งเสริมให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจในงาน เกิดความผูกพันและนำมาซึ่งความจงรักภักดีต่อองค์กรและยังคงทำงานอยู่กับองค์กรต่อไป
2. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถนำผลการศึกษาไปเป็นแนวทางในการ วางแผน ปรับปรุงหรือพัฒนาโครงสร้างการบริหารค่าตอบแทนในหน่วยงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของการทำงาน

ข้อเสนอแนะเชิงบริหาร

1. ผู้บริหารหน่วยงานหรือองค์กรอื่น สามารถนำข้อมูลผลกระทบของความพึงพอใจค่าตอบแทน ความพึงพอใจในงานและความผูกพันด้านจิตใจไปใช้เป็นแนวทางในการบริหารงานเพื่อลดความตั้งใจในการลาออกของบุคลากรในหน่วยงานได้
2. หน่วยงานหรือองค์กรที่เกี่ยวข้องมีแนวทางในการบริหารค่าตอบแทนที่จะนำมาซึ่งความพึงพอใจในงานเกิดความร่วมมือร่วมใจทำงานให้กับองค์กรอย่างเต็มความสามารถต่อไป

ข้อจำกัดและข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. การศึกษาครั้งนี้ได้มุ่งเน้นให้ความสำคัญกับความพึงพอใจค่าตอบแทนเฉพาะกลุ่มข้าราชการตำรวจในสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ที่มีคุณลักษณะของบุคคลทางสังคมและบริบทสภาพแวดล้อมที่อาจจะแตกต่างไปจากกลุ่มตัวอย่างอื่น เช่น กลุ่มตัวอย่างภาคเอกชนทั้งการผลิตและบริการ ภาครัฐวิสาหกิจ ดังนั้นงานวิจัยในอนาคตควรนำแบบจำลองนี้ไปศึกษาเชิงประจักษ์กับกลุ่มตัวอย่างที่แตกต่างกันไป ทั้งนี้เพื่อให้เกิดความเข้าใจและการอธิบายข้อสรุปอ้างอิงพร้อมด้วยการยืนยันในเชิงทฤษฎีมากยิ่งขึ้น
2. การศึกษาในอนาคตควรนำเสนอตัวแปรอื่นที่เป็นตัวกลางของปัจจัยความพึงพอใจค่าตอบแทนต่อพฤติกรรมและการรับรู้ความตั้งใจลาออก เช่น การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และการรับรู้ความพึงพอใจความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน เป็นต้น อาจมีตัวแปรอื่นที่สามารถอธิบายการพยากรณ์ได้ดีกว่าและมีความเหมาะสมกับบริบทกลุ่มตัวอย่างและวัฒนธรรมของสังคมไทย ทั้งนี้ควรมีการศึกษาเชิงคุณภาพก่อน เช่น การศึกษากรณีศึกษาที่เป็นการศึกษาแบบเจาะลึกที่เป็นการศึกษาที่ครอบคลุมในทุกมิติและได้ข้อมูลและปัญหาที่ชัดเจนมากยิ่งขึ้น เพื่อหาตัวแปรที่เหมาะสมกับสังคมไทยและหลังจากนั้นจึงทำการศึกษาเชิงประจักษ์เพื่อความเป็นสามัญการต่อไป

รายการอ้างอิง

- จิระเดช วรศาสตร์, (2547). ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันของนักบินที่มีต่อกองบินตำรวจ สำนักงานส่งกำลังบำรุง สำนักงานตำรวจแห่งชาติ. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์, สาขาการบริหารงานยุติธรรม.
- ดวงพร สว่างศรี. (2553). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจตรวจคนเข้าเมือง (ขาเข้า) ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์.
- บุญลือ ภิญโญสโมสร, 2549. แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ : กรณีศึกษา สถานีตำรวจนครบาลหัวหมาก, วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์.
- ไทยโพสต์. (2562). สืบค้นจาก <https://www.thaipost.net/main/detail/5380>
- อิทธิพล กริสว่าง, 2553. ปัจจัยที่เป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวน สังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 6. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์, สาขาการบริหารงานยุติธรรม.
- A'yuninnisa, R. N. & Saptoto, R. (2015). The Effects of Pay Satisfaction & Affective Commitment on Turnover Intention. *International Journal of Research Studies in Psychology*, 4(2), 57-70.
- Aaker, D. A., Kumar, V., & Day, G. S. (2001). *Marketing Research*. New York: John Wiley & Son.
- Adams, J. S. (1965). *Inequity in Social Exchange*. In L. Berkowitz (Ed.), *Advances in Experimental Social Psychology*, 2, 267-299. New York: Academic Press.
- Antoni, C. H., & Syrek, C. J. (2012). Leadership & Pay Satisfaction, The Mediating Role of Psychological Contracts. *International Studies of Management & Organization*, 42(1), 87-105.
- Baakile, M. (2011). Comparative Analysis of Teachers' Perception of Equity, Pay Satisfaction, Affective Commitment and Intention to Turnover in Botswana. *Journal of Management Research*, 3(1), 1-21.
- Bordia, P., & Blau, G. (2003). Moderating Effects of Allocentrism on the Pay Referent Comparison-Pay Level Satisfaction Relationship. *Applied Psychology*, 52(4), 499-514.
- Cronbach, L. J. (1990). *Essentials of Psychology Testing*. 5th ed. New York : Harper Collins Publishers Inc.
- DeConinck, J. B., & Stilwell, C. D. (2004). Incorporating Organizational Justice, Role States, Pay Satisfaction and Supervisor Satisfaction in a Model of Turnover Intentions. *Journal of Business Research*, 57, 225-231.
- DeConinck, J. B., & DeConinck, M. B. (2010). An Examination of the Antecedents and Outcomes of Pay Satisfaction among Retail Buyers. *Marketing Management Journal*, 20(1), 40-48.
- Deery, M., & Jago, L. (2008). A Framework for Work-life Balance Practices: Addressing the Needs of the Tourism Industry. *Tourism and Hospitality Research*, 9(2), 97-108.
- Georgellis, Y. & Lange, T. (2007). Participation in Continuous, on-the-job Training and the Impact on Job Satisfaction: Longitudinal Evidence from the German Labour Market. *International Journal of Human Resource Management*, 18(6), 969-985.

- Ghazzawi, I. (2010). Gender Role in Job Satisfaction: The Case of the U.S. Information Technology Professionals. *Journal of Organizational Culture, Communications and Conflict*, 14(2), 1-34.
- Hayati, D., Charkhabi, M., Kalantari, D., & Paola, F. D. (2015). The Effect of Pay Satisfaction on Turnover Intention: Mediating Role of Job Satisfaction and Organizational Commitment. *Journal of International Management Studies*. 15(2), 73-84.
- Heneman, H. G., & Schwab, D. P. (1985). Pay Satisfaction: Its Multidimensional Nature and Measurement. *International Journal of Psychology*, 20, 129-141.
- Javad, S., & Premarajan, R. K. (2011). Effects of Distributive and Procedural Justice Perceptions on Managerial Pay and Job Satisfaction. *The IUP Journal of Organizational Behavior*, 10(3), 7-25.
- Kinicki, A. J., McKee-Ryan, F. M., Schriesheim, C. A., & Carson, K. P. (2002). Assessing the Construct Validity of the Job Descriptive Index: A Review and Meta-Analysis. *Journal of Applied Psychology*, 87(1), 14-32.
- Kipkebut, D. J. (2010). Human Resource Management Practices and Organizational Commitment in Higher Educational Institutions: A Kenyan Case. *The IUP Journal of Organizational Behavior*, 9, 45-70.
- Manzoor, M., & Naeem, H. (2011). Relationship of Organization Socialization with Organizational Commitment and Turnover Intention: Moderating Role of Perceived Organizational Support. *Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business*, 3(8), 515-529.
- Mason, C. H., & Perreault, Jr. W. D. (1991). Collinearity, Power, and Interpretation of Multiple Regression Analysis. *Journal of Marketing Research*, 28, 268-280.
- Meyer, J. P., & Allen, N. J. (1991). A Three-component Conceptualization of Organizational Commitment. *Human Resource Management Review*, 1, 61-89.
- Meyer, J. P., Allen, N. J., & Smith, C. A. (1993). Commitment to Organizations and Occupations: Extension and Test of a Three-Component Conceptualization. *Journal of Applied Psychology*, 78(4), 538-551.
- Meyer, J. P., & Allen, N. J. (1997). *Commitment in the Workplace: Theory, Research, and Application*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Mulki, J. P., Lassk, F. G., & Jaramillo, F. (2008). The Effect of Self-efficacy on Salesperson Work Overload and Pay Satisfaction. *Journal of Personal Selling and Sales Management*, 28(3), 285-297.
- 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, 33-41.
- Noor, K. M. (2011). Work-Life Balance and Intention to Leave among Academics in Malaysian Public Higher Education Institutions. *International Journal of Business and Social Science*, 2(11), 240-248.
- Nunnally, J. C. (1978). *Psychometric Theory*. 2nd ed. New York: McGraw-Hill.
- Nunnally, J. C. & Bernstein, I.H. (1994). *Psychometric Theory*. 3rd ed. New York: McGraw-Hill

- Pajo, K., Coetzer, A., & Guenole, N. (2010). Formal Development Opportunities and Withdrawal Behaviors by Employees in Small and Medium-Sized Enterprises. *Journal of Small Business Management*, 48(3), 281-301.
- Qamar, N. (2012) Job Satisfaction and Organizational Commitment as Antecedents of Organizational Citizenship Behaviour (OCB). *Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business*, 4(7), 103-122.
- Scott, D., Bishop, J. W., & Chen, X. (2003). An Examination of the Relationship of Employee Involvement with Job Satisfaction, Employee Cooperation, and Intention to Quit in U.S. Invested Enterprise in China. *The International Journal of Organizational Analysis*, 11(1), 3-19.
- Shaw, J., Gupta, N., & Delery, J. (2005). Alternative Conceptualizations of the Relationship between Voluntary Turnover and Organizational Performance. *Academy of Management Journal*, 48(1), 50-69.
- Shields, J., Scott, D., Bishop, J. W., & Goelzer, P. (2012). Pay Perceptions and Their Relationships with Cooperation, Commitment, and Intent to Quit. *International Studies of Management and Organization*, 42(1), 68-86.
- Singh, P. & Loncar, N. (2010). Pay Satisfaction, Job Satisfaction and Turnover Intent. *Relations Industrial / Industrial Relations*, 65(3), 470-490.
- Singh, R. N., Bhagat, M., & Mohanty, R. P. (2011). Pay Satisfaction and Organizational Commitment: Moderating Role of Employee's Cultural Values. *XIMB Journal of Management*, 3: 37-51.
- Suteeraroj, M. & Ussahawanitchakit, P. (2008). Stress, Anxiety, and Intention to Leave: The Empirical Study of Managers in Thai Petroleum and Chemical Business. *Review of Business Research*, 8(4), 163-173.
- Tang, T. L-P. & Chiu R. K. (2003). Income, Money Ethic, Pay Satisfaction, Commitment, and Unethical Behavior: Is the Love of Money the Root of Evil for Hong Kong Employees? *Journal of Business Ethics*, 46, 13-30.
- Tekleab, A., Bartol, K. M., & Liu, W. (2005). Is it Pay Levels or Pay Raises that Matter to Fairness and Turnover? *Journal of Organizational Behavior*. 26, 899-921.
- Templer, K. J. (2012). Five-Factor Model of Personality and Job Satisfaction: The Importance of Agreeableness in a Tight and Collectivistic Asian Society. *Applied Psychology*, 61(1), 114-129.
- Tremblay, M., Sire, B., & Balkin, D. (2000). The Role of Organizational Justice in Pay and Employee Benefit Satisfaction and Its Effects on Work Attitudes. *Group & Organization Management*, 25(3), 268-289.
- Vandenbergh, C. & Tremblay, M. (2008). The Role of Pay Satisfaction and Organizational Commitment in Turnover Intentions: A Two-Sample Study. *Journal of Business Psychology*, 22, 275-286.
- Winterton, J. (2004). A Conceptual Model of Labour Turnover and Retention. *Human Resource Development International*, 7(3), 371-390.

- Yücel, I. (2012). Examining the Relationships among Job Satisfaction, Organizational Commitment, and Turnover Intention: An Empirical Study. *International Journal of Business and Management*, 7(20), 44-58.
- Yurchisin, J. & Park, J. (2010). Effects of Retail Store Image Attractiveness and Self-Evaluated Job Performance on Employee Retention. *Journal of Business Psychology*, 25,441-450.