

**การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ความพึงพอใจในงาน กับความตั้งใจลาออก
ของพนักงานสอบสวน สังกัดกองบัญชาการตำรวจนครบาล**

PERCEIVED ORGANIZATION SUPPORT JOB SATISFACTION AND TURNOVER
OF INQUIRY OFFICIALS UNDER METROPOLITAN POLICE DIVISION

ไพฑูรย์ รุ่งเรือง¹, และ อุษณี มงคลพิทักษ์สุข

Paitoon Rungruang¹, and Usanee Mongkolpitaksuk

มหาวิทยาลัยเกริก

Krirk University

Email : ptrr11@hotmail.com¹

Received 30 May 2024; Revised 12 June 2024; Accepted 28 April 2025.



บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อ ศึกษาอำนาจการจำแนกของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และความพึงพอใจในงาน ที่มีต่อความตั้งใจลาออกของพนักงานสอบสวน สังกัดกองบัญชาการตำรวจนครบาล โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม กับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นข้าราชการตำรวจ ตำแหน่งพนักงานสอบสวน สังกัดกองบัญชาการตำรวจนครบาลที่ถูกเลือกตามวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบหลาย ขั้นตอน ได้จำนวนรวม 504 คน วิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานด้วยสถิติเชิงพรรณนา และทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติเชิงอนุมานโดยเทคนิคการจำแนกกลุ่มค่าโนนิกอล ผลการวิจัยพบว่า ผลการวิจัยยืนยันสมมติฐานหลักที่กำหนดไว้ โดยเฉพาะตัวแปรการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านความยุติธรรม การสนับสนุนจาก ผู้บังคับบัญชา การจัดสภาพแวดล้อมในการทำงาน และตัวแปรความพึงพอใจในงานด้านความสำเร็จ และความ อ่อน เป็นตัวแปรที่สามารถจำแนกกลุ่มความตั้งใจลาออกของพนักงานสอบสวน สังกัดกองบัญชาการตำรวจ นครบาล เมื่อนำสมการเชิงเส้นมาตรวจสอบความถูกต้องด้วยวิธีการ Ordinal และวิธีการ Cross Validation เพื่อทำนายกลุ่มเป้าหมายใหม่ต่อไป พบว่า มีความถูกต้องเท่ากับร้อยละ 82.9 และ 82.1 ตามลำดับ

คำสำคัญ : การรับรู้; การสนับสนุนจากองค์กร; ความพึงพอใจในงาน.

ABSTRACT

The purpose of this research article is to study the discriminatory power of perceived organizational support and job satisfaction. regarding the investigator's intention to resign Under the Metropolitan Police Bureau Using quantitative research methods Data were

collected using questionnaires. with a sample group of police officers in the position of investigator Under the Metropolitan Police Headquarters who were selected using a multi-stage sampling method, the total number was 504. Basic data were analyzed using descriptive statistics. and test the hypotheses with inferential statistics using canonical classification techniques. The results confirmed the main hypotheses. Especially the variable of perception of support from justice organizations. Support from supervisors Organization of the working environment and the variable job satisfaction in terms of success and warmth It is a variable that can classify the intention to resign among investigators. Under the Metropolitan Police Bureau When the linear equation was checked for accuracy using the Ordinal method and the Cross Validation method to further predict new target groups, it was found that the accuracy was 82.9 percent and 82.1 percent, respectively.

Keywords ; Perceived; Organization Support; Job Satisfaction.

บทนำ

บุคลากรคือทรัพยากรที่มีค่าสูงสุดขององค์กร จึงจำเป็นต้องอย่างยิ่งที่จะต้องรักษาบุคลากรให้คงอยู่กับองค์กร เพื่อนำไปสู่การพัฒนาอย่างต่อเนื่องและเป็นการลดต้นทุนทางการบริหาร โดยเฉพาะการสร้างและอบรมบุคลากรใหม่ซึ่งขาดประสบการณ์ให้มีความชำนาญในการทำงานเพื่อให้ได้ตามเป้าหมายขององค์กร ถึงกระนั้น สถานการณ์ปัจจุบันที่ประเทศไทยเผชิญกับปัญหาอัตราการลาออกจากองค์กรโดยสมัครใจในระดับสูงอยู่ที่ร้อยละ 15.3 จากการสำรวจพนักงานขององค์กรทั่วไปในประเทศทั้งภาครัฐและเอกชน โดยที่ข้อมูลจากสมาคมจัดหางานบุคคลแห่งประเทศไทยได้เผยแพร่ผลสำรวจของบริษัทวิลลิส ทาวเวอร์ส วัตสัน บริษัทที่ปรึกษาด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลชั้นนำระดับโลก พบว่าในปี พ.ศ. 2560 อัตราการลาออกของพนักงานในองค์กรทั่วไปของประเทศไทยอยู่ที่ร้อยละ 12 ทำให้องค์กรต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นภาครัฐหรือเอกชนประสบปัญหาการขาดแคลนบุคลากรเป็นจำนวนมาก เมื่อพิจารณาในบริบทของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ (สตง.) ซึ่งเป็นองค์กรภาครัฐที่มีบุคลากรโดยรวมเกือบ 300,000 นาย พบว่าประสบปัญหาการขาดแคลนบุคลากรในบางสายงานโดยเฉพาะสายงานด้านการสอบสวน ตามข้อมูลในอดีตที่ผ่านมาพนักงานสอบสวนเมื่อทำงานได้สักระยะหนึ่ง มักไม่สามารถที่จะเติบโตในหน้าที่การงานได้เหมือนสายงานอื่น เพราะลำพังสำนวนการสอบสวนที่มีจำนวนมากและต้องดำเนินการ จนไม่อาจทำงานด้านอื่น ๆ ได้ ผู้บังคับบัญชาจึงไม่เห็นผลงานด้านอื่น ๆ พนักงานสอบสวนเหล่านี้จึงพยายามวิ่งเต้นเพื่อไปอยู่สายงานด้านอื่นแทน เช่น สายงานสืบสวน สายงานปราบปราม และสายงานจราจร เป็นต้น

การแก้ไขปัญหาดังกล่าวของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในสายงานด้านการสอบสวน คือ การกำหนดตำแหน่งและปรับโครงสร้างขึ้นมาใหม่ เพื่อให้พนักงานสอบสวนมีโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งที่สูงขึ้นโดยไม่ต้องไปแข่งขันกับสายงานด้านอื่น แต่ยังคงสามารถเติบโตขึ้นถึงระดับผู้กำกับและผู้บังคับการได้เช่นกัน ดังนั้นในปี 2557

โครงสร้างและตำแหน่งพนักงานสอบสวนใหม่ จึงประกอบไปด้วย ตำแหน่งพนักงานสอบสวน (สบ.1) ให้เทียบเท่าตำแหน่งรองสารวัตร ตำแหน่งพนักงานสอบสวนผู้ชำนาญการ (สบ.2) เทียบเท่าตำแหน่งสารวัตร ตำแหน่งพนักงานสอบสวนผู้ชำนาญการพิเศษ (สบ.3) เทียบเท่ารองผู้กำกับ ตำแหน่งพนักงานสอบสวนผู้ทรงคุณวุฒิ (สบ.4) เทียบเท่าตำแหน่งผู้กำกับ ตำแหน่งพนักงานสอบสวนผู้เชี่ยวชาญ (สบ.5) เทียบเท่ารองผู้บังคับการ ตำแหน่งพนักงานสอบสวนผู้เชี่ยวชาญพิเศษ (สบ.6) เทียบเท่าผู้บังคับการ พร้อมทั้ง ปรับเพิ่มเงินประจำตำแหน่งเป็นจำนวน 20,000 บาท เป็นผลให้พนักงานสอบสวนต่างพึงพอใจกับเงินประจำตำแหน่งที่ได้รับ พร้อมกับการตอบสนองต่อความคาดหวัง โอกาสและความก้าวหน้าในหน้าที่การงานที่มีความมั่นคง

อย่างไรก็ตาม ที่ผ่านมามีตำแหน่งพนักงานสอบสวนจัดว่าเป็นตำแหน่งงานเฉพาะด้าน ทำให้การพิจารณาเลื่อนตำแหน่งเสียเปรียบตำแหน่งอื่นที่มีความเชี่ยวชาญหลายด้าน ทั้งในคำสั่งดังกล่าวนี้ไม่สามารถนำมาเป็นหลักประกันความยุติธรรมของการเลื่อนตำแหน่ง เพราะแต่เดิมนั้นความก้าวหน้าในสายงานของพนักงานสอบสวนถูกกำหนดในพระราชบัญญัติตำรวจแห่งชาติ เรื่อง การเลื่อนตำแหน่งและการประเมินไว้ อย่างชัดเจน เมื่อเปลี่ยนมาเป็นการประเมินโดยผู้บังคับบัญชาเช่นเดียวกับสายงานด้านอื่น เท่ากับว่าหน่วยงานทวนกลับไปใช้ระบบเดิมที่เคยผ่านการเปลี่ยนแปลงมาแล้ว ทำให้พนักงานสอบสวนสูญเสียกำลังใจในการทำงาน เกิดภาวะเครียดต่องานจนเกิดการฆ่าตัวตายอยู่บ่อยครั้ง อาทิเช่น กรณี ร.ต.อ.ทวี หมื่นรักษ์ พนักงานสอบสวน สน.ทุ่งสองห้อง ใช้ปืนยิงตัวเองภายในแพลตฟอร์มการตำรวจต่อหน้าลูกและภรรยา เหตุเกิดเมื่อวันที่ 29 มกราคม 2559 ซึ่งผลสรุปชี้ว่ามีสาเหตุปัจจัยหลักมาจากความกดดันในการทำงานและความกดดันจากผู้บังคับบัญชา รวมไปถึงกรณีของ ร.ต.อ.วิโรจน์ ดอนจักร พนักงานสอบสวนสถานีตำรวจภูธรแก่งไสภา อำเภอรังสิต จังหวัดพิษณุโลก ใช้ปืนยิงตัวเองในท้องน้ำ อันมีสาเหตุมาจากความเครียดจากการทำงานและขาดการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาอย่างเพียงพอ เป็นต้น สอดคล้องกับอัตราการฆ่าตัวตายของตำรวจไทย โดยสถิติย้อนหลัง 8 ปี เริ่มตั้งแต่ปี 2556-2563 พบว่ามีกำลังพลที่เป็นเจ้าหน้าที่ตำรวจ เสียชีวิตรวม 260 ศพ คิดเป็นค่าเฉลี่ย 8 ปีเท่ากับ 32.5 ศพ (ไทยรัฐออนไลน์, 2566)

จากการ ปัญหาทางออกการเลือกจบชีวิตตัวเองเมื่อไม่สามารถแก้ไขปัญหานั้นเกิดจากการทำงานได้ และในฐานะที่งานของตำรวจมีความเกี่ยวข้องโดยตรงกับความขัดแย้งของประชาชน อีกทั้งการเป็นตัวกลางระหว่างความขัดแย้งหรืออำนวยความสะดวกยุติธรรมแก่คู่กรณีในคดี การทำงานภายใต้ความคาดหวังจากผู้มีส่วนได้เสีย ทำให้ตำรวจสายงานสอบสวนมีสภาพความกดดันสูงกว่าอาชีพอื่น ตำรวจบางนายที่ไม่สามารถเผชิญความกดดันเหล่านั้นได้ ย่อมส่งผลต่อการปฏิบัติหน้าที่ในกระบวนการยุติธรรม ก่อปรกับการฆ่าตัวตายของตำรวจมักมีที่มาจากปัญหาในที่ทำงาน ย่อมสะท้อนให้เห็นว่าระบบการทำงานของสายงานสอบสวนยังคงมีปัญหา เมื่อพนักงานสอบสวนไม่สามารถรับรู้ได้ถึง การสนับสนุนจากหน่วยงานทั้งในแง่ของ (1) ความเป็นธรรมที่ได้รับ อันเนื่องมาจากการเพิกเฉยต่อความต้องการให้ช่วยเหลือหรือข้อเรียกร้องของผู้บังคับบัญชา หรือในบางกรณีอาจพบว่าการเอาเปรียบผู้ปฏิบัติงานที่อายุน้อยกว่าในหน่วยงาน (2) การสนับสนุนส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติงาน มีโอกาสในการพัฒนาทั้งในด้านความมั่นคงในอาชีพ ความก้าวหน้าและการมีคุณภาพชีวิตในการทำงานและชีวิตส่วนตัวที่ดีได้ (3) กระบวนการและความเชื่อมั่นต่อการจัดการของหน่วยงาน ตลอดจนรวมถึงการประเมิน การให้ค่าตอบแทน และสวัสดิการที่เพียงพอและยุติธรรม ระบบการทำงานที่ไม่สามารถสร้างความ

ภาคภูมิใจในสายอาชีพ จึงนำมาซึ่งขวัญกำลังใจในการทำงานของตำรวจสอบสวนทั้งสิ้น สอดคล้องกับแนวคิดของ Eisenberger et al. (1986) ที่อธิบายว่า การใส่ใจดูแลและสร้างการรับรู้แก่บุคลากรเป็นสิ่งสำคัญ โดยเฉพาะการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร เปรียบเสมือนเป็นกุญแจดอกสำคัญ ที่จะเปิดใจบุคลากรให้ยินยอมทุ่มเทแรงกายแรงใจทำงานหนัก โปรดตระหนักว่า อาชีพตำรวจมีลักษณะการบริการประชาชนที่แตกต่างกับงานบริการประชาชนอื่น ๆ เพราะมีลักษณะงานที่ต้องเผชิญกับภาวะกดดันและตั้งอยู่บนความเสี่ยงสูง การทำงานให้สัมฤทธิ์ผลจึงต้องการพลังเชิงบวกเพื่อขับเคลื่อนการทำงานด้วยความพร้อมและการเต็มใจ อุทิศความพยายามให้กับงาน การรับรู้ความเป็นธรรมจากองค์กร การเอาใจใส่ของผู้บังคับบัญชาต่อผู้ปฏิบัติงาน และการจัดการสภาพแวดล้อมการทำงานที่ตอบสนองต่อความต้องการ จึงไม่เป็นเพียง สร้างบรรทัดฐานการแลกเปลี่ยนระหว่างข้าราชการตำรวจกับองค์กร จากการตระหนักรู้ภายในและจิตวิญญาณแห่งการอุทิศตนแก่การทำงานและองค์กร (Liu et al., 2019) แต่ยังนำมาซึ่งความพึงพอใจในการทำงานระดับสูงอีกด้วย สอดคล้องกับผลงานวิจัยหลายฉบับที่ผ่านมา (Appelbaum et al., 2019; Rhoades & Eisenberger, 2002) โดยเฉพาะอย่างยิ่งในผลงานวิจัยของ Zeng et al. (2020) พบว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจที่รับรู้ได้ถึง การสนับสนุนจากองค์กร ไม่เพียงส่งผลต่อการทำงานที่ประสบความสำเร็จตามเป้าประสงค์ แต่ยังช่วยหนุนเสริมให้ความพึงพอใจในงานของพนักงานตำรวจเพิ่มสูงขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ

ดังนั้น เมื่อมองย้อนกลับมายังองค์การตำรวจสายงานสอบสวน ปรากฏว่า แต่ละปีมีข้าราชการตำรวจประสงค์เข้าโครงการเออร์ลี่ไทร์ และมีความตั้งใจลาออกเป็นจำนวนมาก โดยเฉพาะในสายงานพนักงานสอบสวน ดังปรากฏให้เห็นในหน้าหนังสือพิมพ์ต่าง ๆ เช่น “ตำรวจขอเออร์ลี่ฯ ประจำปีงบประมาณ 2565 มีจำนวน 975 นาย ซึ่งในจำนวนนี้ยังมีตำรวจระดับ พล.ต.ต.-พล.ต.ท. จำนวน 5 นาย” (มติชนออนไลน์, 2564) “ตำรวจ 1,275 นาย แห่เออร์ลี่ฯ มีผล 1 ต.ค. นี้” (มติชนออนไลน์, 2565) และ “หนังสือลาออกราชการของ “สิบตำรวจเอก” นายหนึ่ง ที่ยื่นต่อผู้บังคับบัญชา โดยให้เหตุผลการลาออกว่า “หมดหวัง สูญสิ้นศรัทธาในระบบข้าราชการตำรวจ ปกป้องผู้กระทำผิด ผู้ปฏิบัติงานด้วยความสุจริตไม่ได้รับการเหลียวแล” หลังจากการยื่นหนังสือลาออกของ “สิบตำรวจเอก” นายนี้ กลายเป็นที่วิพากษ์วิจารณ์ และถูกพูดถึงอย่างมาก เพราะเหตุผลของการลาออก ค่อนข้างกระทบต่อภาพลักษณ์ของตำรวจ” (พีพีทีวีออนไลน์, 2566) ทั้งนี้ สถิติย้อนหลัง 5 ปี ยังพบว่า ความตั้งใจลาออกของตำรวจเพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง กล่าวคือ ในปี 2562 ยื่นเออร์ลี่ 933 นาย ปี 2563 ยื่นเออร์ลี่ 849 นาย ปี 2564 ยื่นเออร์ลี่ 975 นาย ปี 2565 ยื่นเออร์ลี่ 1,275 นาย และในปี 2566 ยื่นเออร์ลี่ 1,407 นาย (เดลินิวส์ออนไลน์, 2566) สะท้อนให้เห็นว่า ตำรวจมีความพึงพอใจในงานของตนเองน้อย และมีความเป็นเป็นไปได้ว่า เกิดจากความไม่เพียงพอของมูลเหตุแห่งความพึงพอใจสำคัญ ๆ ทั้ง 6 ด้านตามตัวชี้วัดของ The Minnesota Importance Questionnaire (MIQ) ไม่ว่าจะเป็น ด้านความสำเร็จในงานและการใช้ความสามารถในการทำงาน ด้านความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่หรือความมีมโนธรรมที่สอดคล้องกับตัวเอง เช่น การเข้ากันได้ดีกับเพื่อนร่วมงานและการได้ทำงานเพื่อคนอื่น ด้านความอบอุ่นในที่ทำงาน ซึ่งเกี่ยวข้องกับสภาพการทำงานที่ดี การมีความมั่นคงในอาชีพและการรับมือกับความยุ่งยากในงานได้ ด้านความมีตัวตน ที่มักจะรับโอกาสและการมองเห็นจากชุมชนที่ทำงาน และด้านความมีอำนาจในการตัดสินใจโดยใช้วิธีการและวิจารณญาณของตนเอง ซึ่งอาจจะยังมีไม่มากเพียงพอสำหรับหน่วยงานตำรวจสายสอบสวนในสถานีดำรวจนคร

บาล อันจะส่งผลความเครียดและเหนื่อยหน่ายในงาน รวมถึงความต้องการลาออกหรือการขอยกย้ายสายงานเป็นจำนวนมากในลำดับต้น ๆ ของสายงานในองค์การตำรวจ (David & Venatus, 2019; Gomes et al., 2022; Jabeen et al., 2020)

ด้วยความสำคัญของปัญหาการลาออกจากงาน และการขาดแคลนพนักงานตำรวจสายงานสอบสวน ในสถานีตำรวจนครบาล มีผลกระทบทั้งทางและโดยอ้อมต่อสังคมส่วนรวม การวิจัยนี้จึงต้องการศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุและผลกระทบของการตั้งใจลาออกจากงาน โดยนำชุดของแนวคิดที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรมในต่างประเทศและปรากฏผลที่ชี้ชัดถึงนัยสำคัญและการใช้ได้เป็นอย่างดีขององค์ความรู้ หากแต่ว่า งานวิจัยที่ใช้ชุดแนวคิดดังกล่าวยังไม่ปรากฏการศึกษาหรือมีการวิจัยเชิงประจักษ์มากนัก การศึกษาว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและความพึงพอใจในงานที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงานสอบสวน สังกัดกองบัญชาการตำรวจนครบาล อย่างไร และหากผลวิจัยสามารถยืนยันองค์ความรู้ตามชุดแนวคิดก่อนหน้า ย่อมเป็นการเพิ่มพูนคุณค่าทางวิชาการ และยังเป็นองค์ความรู้ใหม่ในบริบทตำรวจสอบสวน ที่จะสามารถนำไปปรับใช้เป็นนโยบายของหน่วยงานในลำดับถัดไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาอำนาจการจำแนกของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ความพึงพอใจในงาน ที่มีต่อความตั้งใจลาออกของพนักงานสอบสวน สังกัดกองบัญชาการตำรวจนครบาล

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงสำรวจ ที่มีการพัฒนาเครื่องมือหรือแบบสอบถาม จากการทบทวนแนวคิดและทฤษฎีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของ Rhoades and Eisenberger (2002) ความพึงพอใจในงานของ Weiss et al. (1967) และความตั้งใจลาออกของ Bluedorn (1982) โดยกำหนดมาตรวัดการประมาณค่า 5 ระดับ ในการตรวจสอบความเที่ยงตรงด้านเนื้อหา ดำเนินการโดยผู้เชี่ยวชาญ 5 ท่าน พบว่าทุกข้อคำถามผ่านเกณฑ์ชี้วัดค่าคะแนนความสอดคล้อง มากกว่า 0.70 และผลการทดสอบหาความเชื่อมั่นตามวิธีของ Cronbach (1990) ปรากฏค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นผ่านเกณฑ์ชี้วัดทุกองค์ประกอบ กล่าวคือ ตัวแปรการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร มีค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นรวม เท่ากับ 0.712 ความพึงพอใจในงาน มีค่าความเชื่อมั่นรวม เท่ากับ 0.950 และความตั้งใจลาออก มีค่าความเชื่อมั่นรวม เท่ากับ 0.885

ประชากรในการวิจัยคือ ข้าราชการตำรวจตำแหน่งพนักงานสอบสวน (สบ. 1-3) ประจำสถานีตำรวจนครบาล 1-9 สังกัดกองบัญชาการตำรวจนครบาล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ จำนวน 88 สถานี มีบุคลากรในตำแหน่งงานดังกล่าว จำนวน 1,181 คน แต่ด้วยสถานีตำรวจนครบาลที่มีอยู่จำนวนมาก และยังมีความแตกต่างระหว่างจำนวนของแต่ละแห่งค่อนข้างสูง ย่อมส่งผลต่อการได้มาซึ่งขนาดกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยจึงเลือกสุ่มตัวอย่างแบบไม่ได้สัดส่วนกับขนาด (Disproportionate to Size) โดยกำหนดกลุ่มตัวอย่างให้มีขนาดเท่ากันภายใต้สมมติฐานที่ว่า ตัวอย่างแต่ละกลุ่มที่ทำการสุ่มมีความคล้ายคลึงกันจึงไม่จำเป็นต้องนำมาศึกษาทั้งหมด (สุจิตรา บุญรัตพันธุ์, 2549) สำหรับการกำหนดขนาดตัวอย่างที่มีความเหมาะสมกับค่าสัดส่วนการเป็นตัวแทน

ประชากร นำข้อตกลงเบื้องต้นของ Lindeman et al. (1980); Schumacker and Lomax (2004); Hair et al. (2010) ที่ว่าการกำหนดตัวอย่างที่มีความเหมาะสมกับงานวิจัย สำหรับตัวแบบสมการโครงสร้าง ควรมีอย่างน้อย 20 หน่วยต่อ 1 ตัวแปร หรือมีสัดส่วนเท่ากับ 1: 20 การวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วย 13 ตัวแปร ผู้วิจัยกำหนดขนาดตัวอย่างไว้ที่ จำนวน 528 หน่วย/คน ที่ทำงานฝ่ายสอบสวนของสถานีตำรวจนครบาล 88 แห่ง จำแนกกลุ่มตัวอย่างออกเป็น 3 กลุ่ม ตามขนาดของจำนวนคดี ได้แก่ คดีมาก (ตั้งแต่ 140 คดีขึ้นไป) จำนวน 29 สถานี คดีกลาง (70-139 คดี) จำนวน 28 สถานี คดีน้อย (น้อยกว่า 70 คดี) จำนวน 31 สถานี กำหนดกลุ่มเป้าหมายผู้ตอบแบบสอบถามเป็นพนักงานสอบสวน ตำแหน่ง สบ. 1-3 ทว่า ด้วยจำนวนพนักงานสอบสวนทั้งสามกลุ่มแตกต่างกัน โดยเฉพาะตำแหน่ง สบ. 3 ที่มีจำนวนน้อยผู้ปฏิบัติงานในตำแหน่ง สบ. 1 และ สบ. 2 ผู้วิจัย จึงกำหนดสัดส่วนตัวอย่างแต่ละกลุ่มออกเป็น 2: 2: 1 ได้แก่ สบ. 1 จำนวน 211 คน สบ. 2 จำนวน 211 คน และ สบ. 3 จำนวน 106 คน จากนั้นใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) ด้วยวิธีจับฉลากจากการรายชื่อพนักงานสอบสวน (สบ. 1-3) ในสังกัดสถานีตำรวจนครบาล 1-9 จำนวน 88 สถานี เก็บสถานีละ 6 คน ได้ตัวอย่างทั้งสิ้น จำนวน 528 คน คิดเป็นร้อยละ 44.71 ของจำนวนประชากร วิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานด้วยสถิติเชิงพรรณนา และทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติ เชิงอนุมานโดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์อำนาจการจำแนกกลุ่มคานิคอล

ผลการวิจัย

1. การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ($M = 2.98$) เรียงลำดับตามมิติที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้แก่ ความยุติธรรม รางวัลและการจัดสภาพแวดล้อมในการทำงาน และการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา ตามลำดับ ความพึงพอใจในงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($M = 3.00$) เรียงลำดับตามมิติที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้แก่ ความเอื้อเฟื้อความสำเร็จ ความอบอุ่น ความมั่นคง ความมีอำนาจ และความมีตัวตน ตามลำดับ ความตั้งใจลาออก อยู่ในระดับปานกลาง ($M = 2.84$) เรียงลำดับตามมิติที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้แก่ การคิดจะเปลี่ยนงานหรือย้ายงาน การคิดที่จะลาออก การคิดจะตัดสินใจหางานใหม่ และการคิดจะหางานใหม่ ตามลำดับ ดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ความพึงพอใจในงาน และ ความตั้งใจลาออก

ตัวแปร	Min	Max	M	SD
การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร	1.30	5.00	2.98	.574
ความยุติธรรม	1.14	5.00	3.06	.620
การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา	1.00	5.00	2.92	.816
รางวัลและการจัดสภาพแวดล้อมในการทำงาน	1.33	5.00	2.96	.619
ความพึงพอใจในงาน	1.00	5.00	3.00	.691
ความสำเร็จ	1.14	5.00	3.09	.844

ความเอื้อเฟื้อ	1.00	5.00	3.37	.736
ความอบอุ่น	1.00	5.00	3.00	.719
ความมั่นคง	1.00	5.00	2.94	.812
ความมีตัวตน	1.00	5.00	2.71	.817
ความมีอำนาจ	1.00	5.00	2.92	.935
ความตั้งใจลาออก	1.00	5.00	2.84	1.131
การคิดจะลาออก	1.14	5.00	2.79	1.210
การคิดจะหางานใหม่	1.00	5.00	2.68	1.251
การคิดจะตัดสินใจหางานใหม่	1.00	5.00	2.70	1.247
การคิดจะเปลี่ยนหรือย้ายงาน	1.00	5.00	3.19	1.402

2. วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงอนุมาน เพื่อทดสอบอำนาจการจำแนกของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ความพึงพอใจในงาน ต่อความตั้งใจลาออก ดังแสดงผลการทดสอบในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 อำนาจการจำแนกการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ความพึงพอใจในงาน ต่อความตั้งใจลาออก
ค่าน้ำหนักคานอนิคอลจำแนกพหุและค่าสัมประสิทธิ์สมการจำแนกพหุ

มิติ	ค่าน้ำหนักคานอนิคอลจำแนกพหุ			ค่าสัมประสิทธิ์สมการจำแนกพหุ			
	สมการ 1	สมการ 2	สมการ 3	กลุ่ม 1	กลุ่ม 2	กลุ่ม 3	กลุ่ม 4
ความยุติธรรม	.722	-.139	-.313	16.345	14.895	13.182	11.947
การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา	.196	-1.059	1.003	1.598	-.328	1.569	-2.204
การจัดสภาพแวดล้อมในการทำงาน	.839	.599	-.991	12.156	11.156	7.142	8.976
ความสำเร็จ	-.754	1.201	.579	-6.647	-6.421	-5.642	-.729
ความอบอุ่น	.459	-.272	.141	12.633	11.031	10.516	9.093
ค่าคงที่				-57.112	-42.987	-33.777	-36.291

ค่าน้ำหนักรวมคานอนิคอลจำแนกพหุ

มิติ	ค่าน้ำหนักรวมคานอนิคอลจำแนกพหุ		
	สมการ 1	สมการ 2	สมการ 3
ความยุติธรรม	.511**	-.004	-.096
การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา	.607	.040	.705**
การจัดสภาพแวดล้อมในการทำงาน	.700**	.476	.189
ความสำเร็จ	.331	.684**	.643
ความเอื้อเฟื้อ*	.395	.369	.490**
ความอบอุ่น	.380	.244	.561**
ความมั่นคง*	.472**	.157	.458
ความมีตัวตน*	.459**	.299	.429
ความมีอำนาจ*	.377	.197	.499**

หมายเหตุ: *มิติที่ไม่ได้นำมาวิเคราะห์ในสมการจำแนกพหุ, **สหสัมพันธ์ระหว่างมิติในสมการ

ค่ากลางผลสัมฤทธิ์การบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่นของสมการจำแนกพหุ

ความตั้งใจลาออกของพนักงานสอบสวน	สมการจำแนกพหุ		
	สมการ 1	สมการ 2	สมการ 3
ไม่เคยคิดเลย	1.293	.115	.294
มีความคิดอยู่บ้างแต่ยังไม่ได้หาข้อมูลเพื่อจะตัดสินใจ	.173	-.026	-.713
มีการค้นหาข้อมูลเพื่อพิจารณาตัดสินใจ	-1.027	-.941	.222
มีการตัดสินใจว่าจะลาออกหรือย้ายตำแหน่งงาน	-1.429	1.297	.177

จากตารางที่ 2 พบว่า ตัวแปรอิสระที่มีบทบาทสำคัญต่อการจำแนกกลุ่มมากที่สุดในการจำแนกกลุ่มมากที่สุดคือ การจัดสภาพแวดล้อมในการทำงาน รองลงมาคือ ความสำเร็จ ความยุติธรรม และการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา มีค่าน้ำหนักค่าโนนิคอลเท่ากับ .839, -.754, .722 และ .459 ตามลำดับ ส่วนความอบอุ่น มีอำนาจในการจำแนกเพียง .196 เท่านั้น หากคิดเป็นอัตราส่วนระหว่างตัวแปรทั้งหมด จะได้เท่ากับ 4.3 : 3.9 : 3.7 : 2.3 : 1 สำหรับสมการที่สอง ปรากฏขนาดค่าน้ำหนักค่าโนนิคอลของมิติความสำเร็จ และการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา สูงกว่ามิติอื่นค่อนข้างมาก เท่ากับ 1.201 และ 1.059 ตามลำดับ ต่างจากมิติการจัดสภาพแวดล้อมในการทำงาน ความอบอุ่น และความยุติธรรม แม้มีค่าน้ำหนักเป็นลำดับรองลงมา แต่ระหว่างค่าน้ำหนักค่าโนนิคอลแตกต่างกันอย่างชัดเจน เท่ากับ .599, -.272 และ -.139 ตามลำดับ คิดเป็นอัตราส่วนระหว่างมิติตัวแปรทั้งหมดในสมการที่สอง เท่ากับ 8.6 : 7.6 : 4.3 : 1.9 : 1 ส่วนสมการที่สาม ปรากฏขนาดค่าน้ำหนักค่าโนนิคอลของมิติการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา สูงกว่ามิติอื่น รองลงมาคือ มิติการจัดสภาพแวดล้อมในการทำงาน มิติความสำเร็จ มิติความยุติธรรม และมิติความอบอุ่น ตามลำดับ เท่ากับ 1.003, -.991, .579, -.313 และ .141 คิดเป็นอัตราส่วนระหว่างมิติตัวแปรภายในสมการที่สาม เท่ากับ 7.1 : 7 : 4.1 : 2.2 : 1

อภิปรายผล

การวิจัยครั้งนี้สามารถอภิปรายผลตามสมมติฐานในประเด็นต่าง ๆ ได้ดังนี้

ตามสมมติฐานหลัก การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและความพึงพอใจในงาน มีอิทธิพลต่อการจำแนกความตั้งใจลาออกของพนักงานสอบสวน สังกัดกองบัญชาการตำรวจนครบาล ผลการวิจัยพบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและความพึงพอใจในงาน มีอิทธิพลต่อการจำแนกความตั้งใจลาออกของพนักงานสอบสวน สังกัดกองบัญชาการตำรวจนครบาล โดยสมการถดถอยที่ดีที่สุดพบว่า ปัจจัยการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ด้านรางวัลและการจัดสภาพแวดล้อมการทำงาน ด้านการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา และด้านความยุติธรรม รวมทั้งปัจจัยความพึงพอใจในงาน ด้านความสำเร็จ ด้านความอบอุ่น มีอิทธิพลต่อการจำแนกความตั้งใจลาออกของพนักงานสอบสวน สังกัดกองบัญชาการตำรวจนครบาล ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าตามแนวคิดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร เป็นเครื่องบ่งชี้ว่าองค์กรพร้อมที่จะก้าวข้ามการแลกเปลี่ยนทางสังคมและเศรษฐกิจที่สำคัญกับพนักงาน เนื่องจากองค์กรใส่ใจใน

สวัสดิการและให้ความสำคัญกับปัจจัยการทำงานและดำรงชีพที่ดีของพนักงาน ด้วยการสร้างความสัมพันธ์ดังกล่าว องค์การเชิญชวนให้พนักงานตอบสนองต่อบรรทัดฐานของการตอบแทนซึ่งกันและกัน สอดคล้องกับ วิเชียร จันทะเนตร และคณะ (2564) พบว่า วิธีการปฏิบัติงานที่หลากหลาย โดยใช้ความสัมพันธ์อันดีของเครือข่ายในการเชื่อมโยงความเชื่อ ค่านิยม และการปฏิสัมพันธ์เพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่การปฏิบัติงาน ด้วยเล็งเห็นว่า การปฏิบัติงานร่วมกันแบบบูรณาการย่อมก่อให้เกิดผลสำเร็จของงานในระดับสูง เนื่องจากบุคลากรในเครือข่ายต่างมุ่งเน้นผลลัพธ์มากกว่าวิธีการ เช่นเดียวกับ Pohler and Schmidt (2016), Dawley et al. (2008) พบว่าการจัดสรรสิ่งจูงใจให้กับพนักงานที่มีประสิทธิภาพสูงอย่างยุติธรรมส่งผลให้ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ได้รับการปรับปรุง ซึ่งถูกควบคุมโดยว่าองค์กรกำลังดำเนินการโดยใช้ดุลยพินิจหรือขึ้นอยู่กับ การสนับสนุนทางกฎหมายของหน่วยงาน นอกจากนี้ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ยังเป็นตัวแปรที่มีนัยสำคัญของความแปรปรวนในผลลัพธ์และพฤติกรรมขององค์กร เช่น ความมุ่งมั่น ความปลอดภัย (Töner et al., 2017) ความตั้งใจที่จะลาออก (Zhang et al., 2012) และพฤติกรรมการเป็นพลเมือง (Kim et al., 2017) ทั้งนี้ เมื่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ก่อให้เกิดความมุ่งมั่นต่อองค์กรและความคาดหวังของสิ่งจูงใจสำหรับความพยายามที่ได้รับการยกระดับ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ตอบสนองความต้องการทางสังคมและอารมณ์ของพนักงาน และสร้างความคาดหวังในความช่วยเหลือที่พร้อมใช้งานเพื่อการปฏิบัติงานที่ดีขึ้นในบทบาทหน้าที่ ความต้องการทางอารมณ์เหล่านี้รวมถึงการเห็นใจ การเห็นคุณค่าในตนเอง และการช่วยเหลือทางอารมณ์ (Eisenberger & Stinglhamber, 2011) การที่พนักงานสอบสวนรับรู้ว่ามีสถานีตำรวจรวมทั้งผู้บังคับบัญชาให้การสนับสนุน ทั้งระบบของค่าตอบแทนและสิ่งจูงใจในด้านต่าง ไม่ว่าจะเป็นรางวัลและการจัดสภาพแวดล้อมในการทำงานที่สามารถช่วยลดทอนความตึงเครียดในกิจกรรมหรือภาระงาน รวมถึงการรับรู้ถึงความเป็นธรรมและเสมอภาคในโอกาสก้าวหน้าในอาชีพและงานด้านการสอบสวน ส่งผลต่อระดับของความตั้งใจลาออกของพนักงานสอบสวน สังกัดกองบัญชาการตำรวจนครบาล ด้วยมีผลการวิจัยจำนวนมาก ที่ดำเนินการทางระเบียบวิธีวิจัยเพื่อตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรกับความตั้งใจลาออก และต่างได้ข้อค้นพบตรงกันว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรกับความตั้งใจลาออกมีความสัมพันธ์กัน เช่น จากผลการศึกษาความตั้งใจลาออกของพนักงานในหน่วยงานภาครัฐ ประเทศจอร์แดน ของ Al-Kilani (2017) พนักงานธนาคารภาครัฐและภาคเอกชน ประเทศตุรกี ของ Bayarçelik & Findikli (2016) พยาบาลในประเทศจีน ของ Liu et al.(2018) หรือแม้แต่งานวิจัยตั้งแต่ปี ค.ศ. 2020 เป็นต้นมา เช่น Takaya and Ramli (2020) Orpina and Abdul Jalil (2022) และ Zamanan et al. (2020) ล้วนพบว่าพนักงานหรือบุคลากรจะมีความตั้งใจที่จะลาออกน้อยลง อย่างเห็นได้ชัดเมื่อบุคลากรได้รับการสนับสนุนจากองค์กรของตน เพราะโดยทั่วไปแล้วบุคคลจะมีแรงจูงใจให้ปฏิบัติงานได้ดียิ่งขึ้นเมื่อมีการสนับสนุนจากหน่วยงาน และสิ่งนี้จะทำให้พวกเขาพึงพอใจและทำงานหนักขึ้นเพื่อบรรลุเป้าหมาย การได้รับความสนับสนุนหรือความช่วยเหลือจึงสามารถส่งผลต่อความพึงพอใจในงานของพนักงาน และส่งผลต่อเนื่องถึงความตั้งใจในการเปลี่ยนงาน ข้อค้นพบทั้งหลายนี้จึงช่วยตรวจสอบได้ว่า การสนับสนุนจากองค์กรจะกลั่นกรองความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานและความตั้งใจในการลาออก และแสดงให้เห็นว่าบุคลากรที่รับรู้ว่ามีองค์กรของตนเอาใจใส่และสนับสนุนความเป็นอยู่ที่ดี จะช่วยสร้างเสริมระดับพึงพอใจที่มีต่อองค์กร และทำ

ให้มีแนวโน้มที่จะตั้งใจออกจากองค์กร เช่นเดียวกับ Alviyah and Saifudin (2022) พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญต่อความตั้งใจลาออก กล่าวคือ เมื่อบุคลากรมีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรในระดับต่ำ บุคลากรจะมีความต้องการปรับเปลี่ยนหรือโยกย้ายงาน โดยเฉพาะสายงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องโดยตรงกับหน่วยงานส่วนกลางน้อย มักมีความคิดเห็นว่า การประเมินผลงานใด ๆ มักไม่ครอบคลุม สายงานดังกล่าวจึงมักจะรู้สึกท้อว่าหน่วยงานไม่ให้การสนับสนุนตนเองเท่าที่ควร เป็นเหตุให้การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรอยู่ในระดับต่ำ ส่งผลให้บุคลากรอาจจะตัดสินใจลาออก ส่วน Ayuningtias et al. (2019) เสนอผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรกับความตั้งใจลาออก ที่บ่งชี้ว่า บุคลากรจะตอบสนองต่อองค์กรในเชิงบวก เมื่อได้รับการปฏิบัติอย่างสุภาพและเป็นธรรม โดยไม่มองหาโอกาสในการทำงานอื่น ๆ และจะตอบสนองต่อองค์กรอย่างซื่อสัตย์ ผลการวิจัยครั้งนี้ยังระบุด้วยว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ส่งเสริมบรรยากาศเชิงบวกและการแลกเปลี่ยนทางสังคมระหว่างองค์กรและพนักงาน ซึ่งจะเพิ่มความพึงพอใจในงานของพนักงานในการตอบสนองความต้องการทางอารมณ์ สังคม และลดความตั้งใจที่จะลาออก กล่าวอีกนัยหนึ่ง การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรช่วย สามารถเป็นทั้งเป็นเหตุและผลของการลดความตั้งใจลาออก สอดคล้องกับ Yakut and Ergün (2022) การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีนัยสำคัญในการช่วยลดความตั้งใจในการลาออก โดยที่หน่วยงานจำเป็นต้องสนับสนุนให้พนักงานมีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจผ่านแนวทางปฏิบัติในการเสริมสร้างศักยภาพของพนักงาน สนับสนุนปัจจัยอันจำเป็นต่อการบรรลุผลของการปฏิบัติงานและเป้าหมายขององค์กร และเพื่อสานต่อความมุ่งมั่นของบุคคลและองค์กรที่มีต่องาน การยกระดับรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร การตอบสนองความต้องการทางสังคมและอารมณ์ และเพื่อการเพิ่มเติมเติมความรู้สึกเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน สำหรับผลงานวิจัยของ Zamanan et al. (2020) และ Hilal (2023) ชี้ให้เห็นว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีความสัมพันธ์เชิงลบที่มีนัยสำคัญกับความตั้งใจลาออก โดยผลการศึกษาเน้นย้ำถึงความสำคัญของการสร้างสภาพแวดล้อมการทำงาน ที่สนับสนุนการเพิ่มศักยภาพของพนักงานและส่งเสริมความมุ่งมั่นต่อองค์กร ซึ่งนำไปสู่การเพิ่มการมีส่วนร่วมของพนักงานและลดความตั้งใจในการลาออก สอดคล้องกับ Takaya and Ramli (2020) ที่ได้เสนอแนะแนวทางในการลดความตั้งใจลาออกจากงานของบุคลากรในโรงพยาบาลว่า โรงพยาบาลต้องให้ความสำคัญอย่างยิ่งในการลดความตั้งใจลาออกด้วยการเอาใจใส่และชื่นชมพนักงานด้วยการสื่อสารแบบเปิด การสร้างความรู้สึกเหมือนเป็นครอบครัว และสร้างระบบการให้รางวัลที่ชัดเจน การรับรู้การสนับสนุนขององค์กรมีผลกระทบเชิงลบและมีนัยสำคัญต่อความตั้งใจที่จะออกจากงาน และการรับรู้การสนับสนุนขององค์กรส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พรชัย จันศิษย์ยานนท์ และคณะ (2562) ที่พบว่า ทรัพยากรที่ใช้ในงานเป็นปัจจัยที่ส่งผลทั้งทางตรง และทางอ้อมต่อความตั้งใจลาออกจากงานของบุคลากร ทางทางแพทย์ และเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลในภาพรวมสูงที่สุด เนื่องจาก ทรัพยากรที่ใช้ในงานถือเป็นพื้นฐานสำคัญในการยับยั้งความตั้งใจลาออกจากงานของบุคลากร โดยเฉพาะอย่างยิ่งความเป็นอิสระในงาน ส่วนผลการวิจัยในอุตสาหกรรมยานยนต์ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ อธิพัชร์ กอบรัตนสวัสดิ์ และจุฑามาศ ทวีไพบูลย์วงศ์ (Kobratanasawat & Thaveepaiboonwong, 2019) พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ทั้งด้าน

ผลตอบแทนและสวัสดิการ ความรู้และความก้าวหน้าในงาน ความมั่นคงในการทำงานการสนับสนุนด้านจิต อารมณ์และด้านการปฏิบัติงาน ส่งผลต่อความตั้งใจที่จะลาออกจากงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญ

สำหรับประเด็นของความพึงพอใจในงานของพนักงานสอบสวน สังกัดกองบัญชาการตำรวจนครบาล พบว่า แม้ผลการวิจัยสามารถยืนยันสมมติฐานหลักที่ว่าตัวแปรความพึงพอใจในงานโดยรวมมีอิทธิพลการ จำแนกความแตกต่างระหว่างกลุ่มพนักงานสอบสวน สังกัดกองบัญชาการตำรวจนครบาล พบว่า ผลการ พิจารณาอาจการจำแนกเป็นรายองค์ประกอบตามสมมติฐานย่อย กลับพบเพียงว่า ระดับของความตั้งใจลาออก ของพนักงานสอบสวน สังกัดกองบัญชาการตำรวจนครบาล ขึ้นอยู่กับปัจจัยความพึงพอใจในงาน ในสองด้าน อันประกอบด้วย ความพึงพอใจด้านความสำเร็จ เป็นการได้รับโอกาสจากการใช้ความสามารถของตนเอง ทำให้ ได้รับความสำเร็จจากงานที่ทำ และความพึงพอใจด้านความอบอุ่น เป็นการรับรู้ได้ถึงความสามารถของ บุคลากรในการรับมือกับงานที่ย่างยากได้ตลอดเวลา การที่บุคลากรได้รับโอกาสในการทำงานได้โดยลำพังหรือ การทำงานโดยไม่ต้องพึ่งพาใคร การมีโอกาสในการทำสิ่งต่าง ๆ ภายในในห้วงเวลาเดียวกัน การมีความ เหมาะสมของการกำหนดค่าตอบแทนกับปริมาณงานที่ทำ การมีความมั่นคงในสายงานหรือการเติบโตอย่าง มั่นคงอาชีพ รวมถึงการรับรู้ได้ถึงสภาพของการทำงานที่ดี ล้วนมีแนวโน้มทำให้ความตั้งใจลาออกของพนักงาน สอบสวนลดลง ตามแนวคิดความพึงพอใจในงาน ความพึงพอใจในงานเป็นความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบของบุคคล ที่มีต่องาน โดยที่ การจะชอบ/ไม่ชอบของแต่ละบุคคล ขึ้นอยู่กับเกณฑ์การให้คุณค่า การเปรียบเทียบกับสิ่งที่ได้รับ กับสิ่งที่คาดหวัง หรือการตอบสนองต่อความต้องการส่วนบุคคล ซึ่งจำแนกออกเป็น 2 มุมมอง คือ (1) มุมมอง ภายใน หมายถึง ความพึงพอใจที่ได้รับการตอบสนองด้านค่านิยม ความเชื่อและทัศนคติที่มีต่องาน หรือกล่าวได้ ว่าเป็นความสอดคล้องกันระหว่างทัศนคติส่วนบุคคลกับบริบทของงาน (2) มุมมองภายนอก หมายถึง ความพึง พพอใจที่ได้รับจากการเสริมพลังด้านสภาพแวดล้อมการทำงานที่หนุนเสริมความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน การมี ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานที่ดี รวมถึง ความมั่นคงในอาชีพ การมีรายได้และสวัสดิการที่ดีหรือเหมาะสม และเป็นธรรม ดังเช่นนิยามคามหมายของความพึงพอใจในงานที่ว่าทัศนคติของบุคคลที่มีหรือเกี่ยวข้องกับ งาน สภาพทางกายภาพของงาน ปัจจัยในด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกงาน เช่น ตัวงาน เพื่อนร่วมงานรวมทั้งหัวหน้างานหรือผู้บังคับบัญชา ผลประโยชน์ ค่าจ้าง และค่าตอบแทน รางวัล สวัสดิการหรือสิ่งตอบแทนที่ได้จากการทำงาน โอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง ความก้าวหน้าในงาน การ บริหารงานของหัวหน้างาน การสื่อสารที่ส่งผลต่อการรับรู้ในงานของบุคคล โดยที่ความพึงพอใจในงาน มัก แสดงออกด้วยอารมณ์ ความรู้สึก ความนึกคิด และพฤติกรรมการทำงานรูปแบบต่าง ๆ นอกจากนี้ความพึง พพอใจในงานของบุคคล ขึ้นอยู่กับสภาพแวดล้อมในการทำงาน ที่กำหนดให้บุคคลต้องปฏิบัติงานบางอย่าง ซึ่ง บุคคลนั้นจำเป็นต้องนำทักษะและความสามารถที่มีอยู่มาปฏิบัติงาน โดยการแลกเปลี่ยนทักษะในงานของ บุคคลกับความต้องการในเป้าประสงค์ของงานหรือขององค์การ (Dawis, 2005) บุคคลย่อมต้องการ ค่าตอบแทนที่เหมาะสมสำหรับการปฏิบัติงาน หรือในบางกรณี อาจจะเป็นการแลกเปลี่ยนเงื่อนไขบางประการ ที่ไม่ใช่ตัวเงิน แต่สามารถตอบสนองต่อความต้องการส่วนบุคคลได้ เช่น สภาพการทำงานที่มีความปลอดภัย (Alonderiene & Majauskaite, 2016) ความอบอุ่น ความสะดวกสบาย และความเอื้อเฟื้อ ฯลฯ และขณะที่ สภาพแวดล้อมรวมถึงบุคคลอยู่ภายใต้การปฏิบัติตามข้อกำหนดของงาน แต่ละฝ่ายจำเป็นต้อง

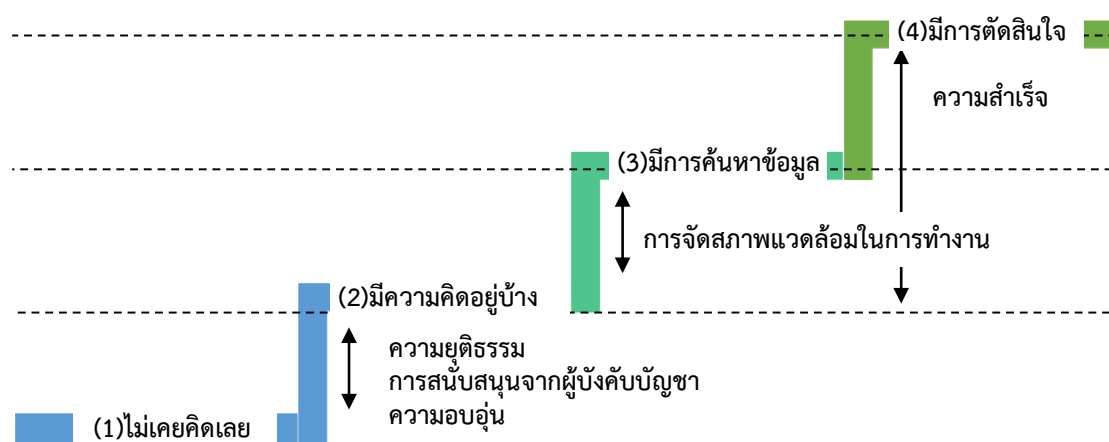
ปรับตัวให้สอดคล้องกัน เพื่อรักษาระดับการปฏิสัมพันธ์ที่ดีและการคงไว้ซึ่งความถูกต้องตามข้อกำหนดของงาน หรือองค์การ อีกทั้งสภาพแวดล้อมของงานที่สัมพันธ์กับการปรับเปลี่ยนมุมมอง หรือเป้าประสงค์ของบุคคลที่มีเกี่ยวกับงาน ยังส่งผลต่อกระบวนการดูแลรักษา การสื่อสารระหว่างผู้กำหนดนโยบายกับผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งต้องมีความชัดเจน ถูกต้อง และกระจายข้อมูลอย่างทั่วถึง เพื่อให้บุคคลยอมรับและสามารถปรับตัวในการทำงานได้ด้วยความเต็มใจ และนั่นจะเป็นสิ่งบ่งชี้ถึงระดับความสามารถในตอบสนองความต้องการหรือเป้าประสงค์ของงาน อันเป็นระดับความพึงพอใจของแต่ละบุคคลที่มีต่อสภาพแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งเป็นความพึงพอใจภายนอก ส่วนความพึงพอใจภายใน คือ การตอบสนองต่อค่านิยมเกี่ยวกับงานของแต่ละบุคคล รวมถึงการได้รับปัจจัยเสริมพลังที่สอดคล้องหรือเพียงพอต่อความต้องการส่วนบุคคล ทั้งนี้ การเสริมสร้างความพึงพอใจในงานทั้งภายนอกและภายใน ย่อมส่งผลต่อวาระการดำรงตำแหน่งหรืออายุงานที่ยาวนานขึ้น เช่นเดียวกับ การดำรงตำแหน่งที่ยาวนานยังสามารถทำนายได้จากความสอดคล้องของบุคลิกภาพในการทำงานของแต่ละคนที่มีต่อสภาพแวดล้อมในการทำงาน

ในทางกลับกัน ผลการทดสอบที่ไม่สามารถยอมรับสมมติฐานย่อยที่ 2, 4, 5 และ 6 ที่ว่า ความพึงพอใจในงานของพนักงานสอบสวน สังกัดกองบัญชาการตำรวจนครบาล ด้านความเอื้อเฟื้อ ความมั่นคง ความมีตัวตน และความมีอำนาจ ต่างสะท้อนให้เห็นว่า ลำพังเพียงค่านิยมการทำงานของพนักงานตำรวจสายงานสอบสวน สังกัดสถานีตำรวจนครบาล ที่มุ่งเน้นการส่งเสริมความสามัคคีในหมู่คณะ การมีระบบสายสัมพันธ์ในวิชาชีพที่แน่นหนา มีระบบความอาวุโสหรือระบบน้องเคารพพี่ และการเอื้ออารีต่อเพื่อนร่วมงานโดยเฉพาะสายวิชาชีพตำรวจด้วยกัน ตลอดจน งานที่ทำให้เป็นการให้บริการแก่ผู้อื่นด้วยใจอันบริสุทธิ์ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง เมื่อกิจกรรมหรือภาระงานที่ได้รับมอบหมายเหล่านั้นได้กระทำภายใต้สภาพแวดล้อมการทำงานที่มีความเข้ากันได้ หรือการมีสัมพันธ์ภาพที่ดีระหว่างเพื่อนร่วมงาน และเป็นงานที่สร้างโอกาสให้พนักงานสอบสวนได้ทำในสิ่งต่างๆ เพื่อผู้อื่นหรือสังคมโดยรวม ไม่เพียงพอต่อการลดทอนพฤติกรรมและเจตน์จำนงค์ของบุคคลในด้านความตั้งใจลาออก โดยเฉพาะอย่างยิ่ง เมื่อกิจกรรมของงานเหล่านั้นต้องถูกกระทำภายใต้ระบบและกระบวนการที่แน่นอนแบบระบบราชการ ซึ่งงานและผลที่ได้จากงานเป็นไปตามระบบ ระเบียบและขั้นตอนที่ไม่มีความแตกต่างหรือให้คุณค่าทางใจแก่ผู้ปฏิบัติงานแต่อย่างใด ดังนั้น ความพึงพอใจงานลักษณะนี้จึงไม่อาจส่งผลต่อการจำแนกกลุ่มได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ต่อความตั้งใจลาออกของพนักงานสอบสวน สังกัดกองบัญชาการตำรวจ

องค์ความรู้จากงานวิจัย

ผลที่ได้จากการอนุมานผลทางสถิติและอุปมาตามแนวคิดทฤษฎี บ่งชี้ว่า พฤติกรรมความตั้งใจลาออกของพนักงานสอบสวน สังกัดกองบัญชาการตำรวจนครบาล จำแนกกลุ่มออกเป็นสี่ระดับหรือสี่ลำดับ (4 Steps) กล่าวคือ กลุ่มในลำดับที่หนึ่ง มีพฤติกรรมหรือกระบวนการคิดที่ยังคงยึดมั่นและมุ่งมั่นต่อความต้องการทำงานในสถานีตำรวจโดยไม่หวั่นไหว จึงไม่เคยคิดถึงความตั้งใจลาออกหรือย้ายหน่วยงานแต่อย่างใด ขณะที่กลุ่มในลำดับที่สอง จะเริ่มพฤติกรรมความคิดถึงการลาออกหรือย้ายหน่วยงานเป็นครั้งคราว ต่อจากนั้น ในลำดับที่สาม จึงเริ่มปรากฏพฤติกรรมแสวงหาหนทางอื่นเพื่อพิจารณาตัดสินใจลาออก และอาจนำไปสู่ กลุ่มลำดับที่สี่

ซึ่งเป็นกลุ่มสุดท้ายที่มีการตัดสินใจอย่างแน่วแน่ว่าจะลาออกหรือย้ายหน่วยงานในห้วงเวลาอันใกล้นี้ ทั้งนี้ ตัวแปรเชิงสาเหตุสำคัญที่สามารถนำมาจำแนกกลุ่มอันแตกต่างนี้ ประกอบด้วย ตัวแปรการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและตัวแปรความพึงพอใจในงาน ทั้งสิ้นห้าองค์ประกอบ คือ 1) ปัจจัยการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ด้านรางวัลและการจัดสภาพแวดล้อมการทำงาน 2) ปัจจัยการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ด้านการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา 3) ปัจจัยความพึงพอใจในงาน ด้านความสำเร็จ 4) ปัจจัยการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ด้านความยุติธรรม และ 5) ปัจจัยความพึงพอใจในงาน ด้านความอบอุ่น โดยที่องค์ประกอบและอำนาจการจำแนกแตกต่างกันตามลำดับความตั้งใจลาออกของพนักงานสอบสวน สังกัดกองบัญชาการตำรวจนครบาล ดังแสดงในรูป 1



ภาพที่ 1 ระดับพฤติกรรมความตั้งใจลาออกจำแนกกลุ่ม

จากภาพที่ 1 อธิบายได้ว่า ด้วยอำนาจการจำแนกและองค์ประกอบของตัวแปรอันเป็นปัจจัยที่แตกต่าง ส่งผลต่อการจำแนกลำดับกลุ่มความตั้งใจลาออกและยังสามารถบ่งชี้ให้เห็นว่า ระดับของความตั้งใจลาออกของพนักงานสอบสวน สังกัดกองบัญชาการตำรวจนครบาล ขึ้นอยู่กับปัจจัยการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร อันประกอบด้วย ระบบของค่าตอบแทนและสิ่งจูงใจในด้านต่าง ไม่ว่าจะเป็นรางวัลและการจัดสภาพแวดล้อมในการทำงานที่สามารถช่วยลดทอนความตึงเครียดในกิจกรรมหรือภาระงาน รวมถึงการรับรู้ถึงความเป็นธรรมและเสมอภาคในโอกาสก้าวหน้าในอาชีพ และขึ้นอยู่กับปัจจัยความพึงพอใจในงานอันประกอบด้วย ความพึงพอใจด้านความสำเร็จ เป็นการได้รับโอกาสจากการใช้ความสามารถของตนเอง ทำให้ได้รับความสำเร็จจากงานที่ทำ และความพึงพอใจด้านความอบอุ่น หมายถึง การรับรู้ได้ถึงความสามารถของบุคลากรในการรับมือกับงานที่ยุ้งยากได้ตลอดเวลา การที่บุคลากรได้รับโอกาสในการทำงานได้โดยลำพังหรือการทำงานโดยไม่ต้องพึ่งพาใคร การมีโอกาสนในการทำสิ่งต่าง ๆ ภายในในห้วงเวลาเดียวกัน การมีความเหมาะสมของการกำหนดค่าตอบแทนกับปริมาณงานที่ทำ การมีความมั่นคงในสายงานหรือการเติบโตอย่าง

มั่นคงอาชีพ รวมถึงการรับรู้ได้ถึงสภาพของการทำงานที่ดี ล้วนมีแนวโน้มทำให้ความตั้งใจลาออกของพนักงานสอบสวนลดลง

สรุป

ตามแนวคิดเชิงวิชาการ พบว่า ปัจจัยการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและปัจจัยความพึงพอใจในงานส่งผลต่อความตั้งใจลาออก ดังนั้น ในบริบทที่ศึกษา การลดจำนวนการลาออกและความตั้งใจลาออกของพนักงานสอบสวน สังกัดกองบัญชาการตำรวจนครบาลจึงต้องอาศัยปัจจัยการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร สถานีดำรวจ หรือการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาในการให้ความยุติธรรม รางวัลและการจัดสภาพแวดล้อมที่ดี และปัจจัยความพึงพอใจในงานส่งผลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงานสอบสวน สังกัดกองบัญชาการตำรวจนครบาล

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. ในระดับนโยบาย สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ควรจัดงบประมาณวัสดุ อุปกรณ์เครื่องมือต่าง ๆ ให้พอเพียงต่อการปฏิบัติหน้าที่ ทั้งจากหน่วยงานต้นสังกัด หรือระดมทุนหรือขอการสนับสนุน ขอบริจาคจากหน่วยงานต่าง ๆ
2. ในระดับนโยบาย สถานีตำรวจนครบาล ควรส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ตำรวจรับทราบเกี่ยวกับการรับรู้ องค์กรให้การสนับสนุนการปฏิบัติงานจากหน่วยงานและผู้บังคับบัญชาอยู่เสมอ

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

1. การลดการลาออกและความตั้งใจในการลาออกของพนักงานสอบสวนสังกัดสถานีตำรวจนครบาล สถานีตำรวจนครบาล ผู้กำกับการ ควรให้ความสำคัญเกี่ยวกับปัจจัยการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ซึ่งถือว่าเป็นปัจจัยหลัก โดยผู้บังคับบัญชาต้องให้การสนับสนุนทุกภารกิจ ให้ความยุติธรรมแก่ทุกคน และให้รางวัลในการทำงานอย่างเหมาะสมกับภาระงานที่ทำ เร่งรัดค่าทำสำนวนที่เหมาะสม เป็นต้น
2. สถานีตำรวจนครบาล ผู้กำกับการ ควรให้ความสำคัญดูแล เอาใจใส่เจ้าหน้าที่ตำรวจที่ทำหน้าที่พนักงานสอบสวนและยกระดับให้มีความพึงพอใจในงานในทุก ๆ ด้าน เนื่องจากระดับความพึงพอใจในงานของพนักงานสอบสวนในภาพรวมยังอยู่ในระดับปานกลาง เช่น ให้การเอาใจใส่ ให้ความมั่นคงในตำแหน่งหน้าที่การงาน ให้ความเอื้อเฟื้อและความอบอุ่นแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการนำผลการศึกษาที่ได้ในครั้งนี้มาศึกษาตัวแปรเดิม กับกลุ่มประชากรสำนักงานตำรวจแห่งชาติกลุ่มเดิม โดยจัดเป็นองค์ประกอบใหม่หรือปัจจัยใหม่อีกครั้งหนึ่ง เพื่อยืนยันผลการวิจัยที่ผ่านมา
2. ควรมีการศึกษากับกลุ่มประชากรสำนักงานตำรวจแห่งชาติกลุ่มเดิม โดยใช้แนวคิดความพึงพอใจในงานของนักวิชาการท่านอื่น เพราะผลการวิจัยในครั้งนี้ พบว่า มีเพียงองค์ประกอบของความพึงพอใจในงานเพียงสององค์ประกอบจากห้าองค์ประกอบที่ถูกคัดสรรเข้ามาอธิบายความตั้งใจในการลาออก
3. ควรมีการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ โดยศึกษาตัวแปรชั้นกลางพหุหลาย ๆ ตัวพร้อมกันระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออก เช่น คุณภาพชีวิตการทำงาน ความผูกพันต่อ

องค์การ ความพึงพอใจในงาน การจัดการความเครียด ภาวะหมดไฟในการทำงาน เป็นต้น เพราะอาจค้นพบว่า ตัวแปรคั่นกลางตัวใดทำหน้าที่สนับสนุน (Support) ความตั้งใจลาออกหรือบางตัวคั่นกลางตัวใดทำหน้าที่ยับยั้ง (Suppress) ความตั้งใจในการลาออก

References

- Alam, A., & Asim, M. (2019). Relationship between job satisfaction and turnover intention. *International Journal of Human Resource Studies*, 9(2), 163-194.
- Al-Kilani, M. H. (2017). The influence of organizational justice on intention to leave: examining the mediating role of organizational commitment and job satisfaction. *Journal of Management and Strategy*, 8(1), 18-27.
- Alonderiene, R., & Majauskaite, M. (2016). Leadership style and job satisfaction in higher education institutions. *International Journal of Educational Management*, 30(1), 140-164.
- Alviyah, V., & Saifudin, S. (2022). Determinants of turnover intention with organizational commitment as moderating. *IQTISHADUNA: Jurnal Ilmiah Ekonomi Kita*, 11(2), 108-121.
- Ayuningtias, H. G., Shabrina, D. N., Prasetio, A. P., & Rahayu, S. (2019, May). The effect of perceived organizational support and job satisfaction. In *1st International Conference on Economics, Business, Entrepreneurship, and Finance (ICEBEF 2018)* (pp. 691-696). Atlantis Press.
- Bayarçelik, E. B., & Findikli, M. A. (2016). The mediating effect of job satisfaction on the relation between organizational justice perception and intention to leave. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 235, 403-411.
- Bluedorn, A. C. (1982). A unified model of turnover from organizations. *Human Relations*, 35(2), 135-153.
- Chansityanon, P., Rungsawanphoth, D., & Kosiyawat, P. (2019). Factors affecting the intention to resign from government service among medical personnel in the three southern border provinces of Thailand. *Journal of the Association of Researchers*, 24(1), 201-213. [In Thai].
- Chantanet, W., Mongkolpitaksuk, U., & Ketchan, A. (2021). Social and organizational cultural capital and the effectiveness of local administrative organizations. *Journal of Graduate Studies, Valaya Alongkorn Rajabhat University under the Royal Patronage*, 15(2), 169-181. [In Thai].

- David, A., & Venatus, V. K. (2019). Job satisfaction and turnover intentions of police officers in Rural communities in Dekina local government area of Kogi State, Nigeria. *Bangladesh e-Journal of Sociology*, 16(1).
- Dawis, R. V. (2005). The Minnesota theory of work adjustment. *Career Development*, 1, 1993-2012.
- Dawley, D. D., Andrews, M. C., & Bucklew, N. S. (2008). Mentoring, supervisor support, and perceived organizational support: What matters most? *Leadership & Organization Development Journal*, 29(3), 235- 247.
- Eisenberger, R., & Stinglhamber, F. (2011). *Perceived organizational support: Fostering enthusiastic and productive employees*. Washington, DC: American Psychological Association.
- Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison, S., & Sowa, D. (1986). Perceived organizational support. *Journal of Applied psychology*, 71(3), 500-507.
- Folger, R., & Greenberg, J. (1985). Procedural justice: An interpretive analysis of personnel systems. In K. M. Rowland & G.R. Ferris (Eds.), *Research in personnel and human resources management* (Vol,3, pp. 141-183). Greenwich, CT: JAI.
- Gomes, G. P., Ribeiro, N., & Gomes, D. R. (2022). The impact of burnout on police officers' performance and turnover intention: The moderating role of compassion satisfaction. *Administrative Sciences*, 12(3), 92.
- Grove, J. (2020). *Does multitasking work for you? The role of multitasking fit in employee job satisfaction and turnover intentions* (Doctoral dissertation, Auburn University).
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2010). *Multivariate data analysis* (7th Edition). New York: Pearson.
- Hilal, I. (2023). " Exploring the relationship between perceived support, empowerment, commitment, and turnover intention in the lebanese smes sector: The mediating effect of employee engagement". *Webology*, 20(1), 158-181.
- Matichon Online. (2021, November 13). *Police request early retirement for the fiscal year 2022: A total of 975 officers, including five high-ranking generals*. Retrieved from https://www.matichon.co.th/news-monitor/news_2966710
- Matichon Online. (2022). *1,275 police officers apply for early retirement effective October 1*. Retrieved from https://www.matichon.co.th/local/news_3592949

