

ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ สัมพันธภาพกับหัวหน้างาน
และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ของพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง
โดยมีความผูกพันกับองค์การ เป็นตัวแปรกำกับ

THE RELATIONSHIP BETWEEN PERCEIVED ORGANIZATIONAL JUSTICE, RELATIONS
WITH SUPERVISORS AND ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR OF
EMPLOYEES IN PRIVATE COMPANY BY ORGANIZATIONAL COMMITMENT
AS A MODERATOR

ชนม์ภิษา นาคโร¹ และสมโภชน์ เขียมสุภาวิชิต²

Chonpicha Nakro¹ and Sompoch Iamsupasit²

¹ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

Faculty of Liberal Arts Thammasat University

Email: Chonpicha.na@gmail.com

² คณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

Faculty Of Psychology Chulalongkorn University

Email: isompoch@hotmail.com

Received : 3 August 2020

Revised : 16 September 2020

Accepted : 28 December 2020

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ สัมพันธภาพกับหัวหน้างาน และ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ 2) การเป็นตัวแปรกำกับของความผูกพันกับองค์การ ที่มีต่อความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ สัมพันธภาพกับหัวหน้างาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ กลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง จำนวน 121 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณเชิงขั้น

ผลการศึกษาพบว่า 1) การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ 2) สัมพันธภาพกับหัวหน้างานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ 3) ความผูกพันกับองค์การเป็นตัวแปรกำกับความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ และ 4) ความผูกพันกับองค์การเป็นตัวแปรกำกับความสัมพันธ์ระหว่างสัมพันธภาพกับหัวหน้างาน กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

คำสำคัญ: การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร; สัมพันธภาพกับหัวหน้างาน; พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร; ความผูกพันกับองค์กร

ABSTRACT

The objectives of this research were to 1) study the relationship between perceived organizational justice and relations with supervisors and organizational citizenship behavior and 2) study the relationship between perceived organizational justice and relations with supervisors and organizational citizenship behavior, having the organizational commitment as a moderator. There were 121 samples of people in the operation level of a private company. Questionnaires were the instrument for data collection. The statistics used in the analysis were Pearson's product moment correlation coefficient and hierarchical multiple regression analysis.

The results showed that 1) the perceived organizational justice was positively correlated with the organizational citizenship behavior 2) the relations with supervisors were positively correlated with organizational citizenship behavior 3) the organizational commitment was a moderator to control the relationship between perceived organizational justice and organizational citizenship behavior 4) the organizational commitment was a moderator to control the relationship between relations with supervisors and organizational citizenship behavior.

Keywords: Perceived Organizational Justice; Relations with Supervisors; Organizational Citizenship Behavior; Organizational Commitment

ความสำคัญของปัญหา

พฤติกรรมของพนักงานถือว่าเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลกระทบโดยตรงต่อประสิทธิภาพและผลลัพธ์ของการทำงาน ซึ่งในการทำงานนั้น นอกจากการแสดงออกทางพฤติกรรมตามบทบาทที่ได้รับตามหน้าที่ที่ตนเองได้รับผิดชอบ ซึ่งมีระบุเอาไว้อย่างเป็นทางการแล้ว ยังมีพฤติกรรมอีกรูปแบบที่เรียกว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (Organization citizenship behavior) ซึ่งเป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมที่สมัครใจของพนักงาน ช่วยส่งเสริมประสิทธิภาพของงานและความสำเร็จขององค์การ เป็นพฤติกรรมที่ไม่ได้มีระบุอยู่ในหน้าที่รับผิดชอบ และไม่ส่งผลต่อการได้รับผลตอบแทน และถึงแม้จะไม่ปฏิบัติก็จะไม่ถูกลงโทษ (Organ 1988: 4) และการที่พนักงานจะแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมากหรือน้อยเพียงใด ก็ขึ้นอยู่กับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้วย และปัจจัยสำคัญประการหนึ่ง คือ การรับรู้ความยุติธรรมขององค์การ (Perceived Organizational Justice) เป็นอีกหนึ่งปัจจัยที่มีอิทธิพลกับพฤติกรรมการทำงานของบุคคล และยังส่งผลต่อความคิด ความรู้สึก และการการกระทำของบุคคลที่มีต่องาน (ธิดา เชื้อนแก้ว, 2554: 9) นอกจากนั้นยังพบว่ามีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้วย

การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การคือการที่พนักงานนั้นรับรู้ว่าตนเองได้รับการปฏิบัติในเรื่องต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานนั้นมีความเป็นธรรมหรือไม่ ซึ่งการรับรู้ความยุติธรรมของพนักงานนั้นก็จะมีอิทธิพลต่อตัวแปรอื่น ๆ ในการทำงานด้วย (Moorman 1991: 845) หากพนักงานรับรู้ว่าการปฏิบัติจากองค์การอย่างเป็นธรรม ก็จะมีแนวโน้มแสดงพฤติกรรมที่สนับสนุนองค์การ ดังนั้น การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การจึงถือเป็นปัจจัยสำคัญและสามารถสร้างให้เกิดการรับรู้ที่ดีต่อองค์การได้ มีแนวโน้มสร้างประสิทธิภาพของงานให้มากยิ่งขึ้น ทำให้พนักงานปฏิบัติงานอุทิศตนให้กับการทำงานในองค์การมากยิ่งขึ้น มีความสมัครใจ แสดงออกด้วยการให้ความช่วยเหลือผู้อื่น การอดทนต่อความลำบากต่างๆ โดยไม่ต้องการร้องเรียนเพื่อรักษาความสงบในองค์การ (Podsakoff, Ahearne and MeckKenzie, 1997: 263-264) นั่นเอง

นอกจากนี้ยังมีปัจจัยอีกหนึ่งประการที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ คือ สัมพันธภาพกับหัวหน้างาน (Relationship with supervisor) เนื่องจากการมีปฏิสัมพันธ์เชิงบวกระหว่างหัวหน้างานกับลูกน้องจะก่อให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน (Schroth & Shah, 2002: 462) และหากสัมพันธภาพกับหัวหน้างานอยู่ในระดับดีก็จะส่งผลให้พนักงานมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอีกด้วย (Settoon, Bennett and Liden, 1996) ทางผู้วิจัยจึงเห็นว่า การรับรู้ความยุติธรรมขององค์การ และสัมพันธภาพกับหัวหน้างานเป็นอีกตัวแปรสำคัญที่น่าสนใจนำมาศึกษาในครั้งนี้เพราะทั้งสองปัจจัยนี้มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ทั้งนี้ ผู้วิจัยจึงมีข้อสังเกตว่า น่าจะมีตัวแปรอื่นด้วย ที่มีอิทธิพลให้ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมขององค์การ สัมพันธภาพกับหัวหน้างาน

กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมีแนวโน้มจะเพิ่มมากขึ้นได้ โดยจากการศึกษาส่วนใหญ่พบว่า ความผูกพันกับองค์การ (Organizational Commitment) เป็นปัจจัยสำคัญที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (Organ and Ryan, 1995) กล่าวคือ พนักงานจะมีแนวโน้มที่จะแสดง พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมากขึ้น เมื่อเกิดการยอมรับ เชื่อมั่นในเป้าหมายขององค์การ มีความใส่ใจและทุ่มเทอย่างเต็มที่เพื่อความสำเร็จขององค์การ รวมถึงมีความปรารถนาและมุ่งมั่น พร้อมทั้งจะ ใช้ความสามารถที่มีอยู่ทำงานเพื่อองค์การ

ผู้วิจัยเห็นว่าพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การนั้นเป็นกลไกสำคัญที่จะทำให้เกิดการ ขับเคลื่อนขององค์การ และผลักดันให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างต่อเนื่อง จนไปถึงการประสบผลสำเร็จทาง ธุรกิจ สำหรับในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงมุ่งศึกษา การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ สัมพันธภาพกับหัวหน้า งานและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยมีความผูกพันกับองค์การเป็นตัวแปรกำกับ เพื่อนำไป เป็นแนวทางในการวางแผนจัดการทรัพยากรมนุษย์ ปรับปรุงและส่งเสริมแนวทางการสร้างพฤติกรรมการ เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของการทำงานและเป็นประโยชน์ต่อองค์การให้มากที่สุด

โจทย์วิจัย/ปัญหาวิจัย

การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ สัมพันธภาพกับหัวหน้างานและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี ขององค์การ มีความสัมพันธ์กันหรือไม่ อย่างไร และความผูกพันกับองค์การมีอิทธิพลเป็นตัวแปรกำกับ ของความสัมพันธ์นี้หรือไม่ อย่างไร

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ สัมพันธภาพกับ หัวหน้างาน และ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ
2. เพื่อศึกษาการเป็นตัวแปรกำกับของความผูกพันกับองค์การ ที่มีต่อความสัมพันธ์ระหว่าง การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ สัมพันธภาพกับหัวหน้างานและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของ องค์การ

สมมติฐานการวิจัย

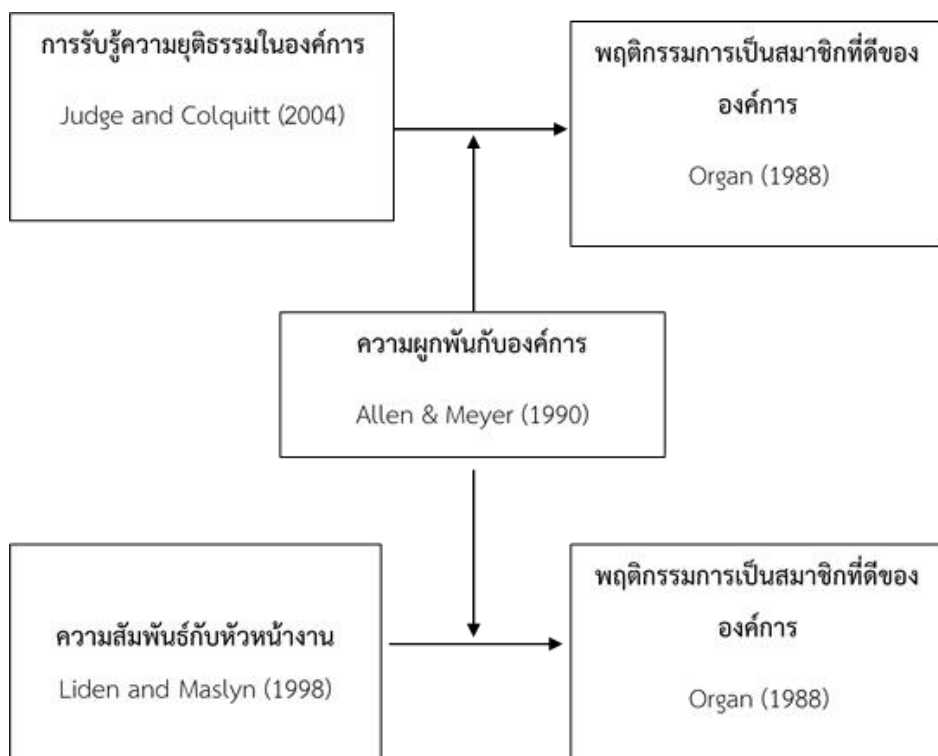
สมมติฐานที่ 1 การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงาน

สมมติฐานที่ 2 สัมพันธภาพกับหัวหน้างาน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงาน

สมมติฐานที่ 3 การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานโดยมีความผูกพันกับองค์กรเป็นตัวแปรกำกับ

สมมติฐานที่ 4 สัมพันธภาพกับหัวหน้างาน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานโดยมีความผูกพันกับองค์กรเป็นตัวแปรกำกับ

กรอบแนวคิดการวิจัย



วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือพนักงานบริษัทเอกชนระดับปฏิบัติการแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวนทั้งสิ้น 130 คน ผู้วิจัยใช้กลุ่มตัวอย่างจากประชากรทั้งหมดเพื่อให้ผลการศึกษาดูตรงตามความเป็นจริงมากที่สุด เมื่อเก็บข้อมูลจริงได้แบบสอบถามที่สมบูรณ์จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 121 คน ผู้วิจัยจึงใช้กลุ่มตัวอย่างจากประชากรทั้งหมด โดยส่งแบบสอบถามไปเท่ากับจำนวนประชากร และได้แบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์กลับมา ทั้งนี้ โครงการวิจัยนี้ได้ผ่านการอนุมัติด้านจริยธรรมการทำวิจัยในคน โดยคณะอนุกรรมการจริยธรรมการวิจัยในคน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ รหัสโครงการวิจัยที่ 106/2562

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามทั้งหมด 5 ส่วน คือ ปัจจัยส่วนบุคคล แบบสอบถามวัดการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร แบบสอบถามวัดสัมพันธภาพกับหัวหน้างาน แบบสอบถามวัดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และแบบสอบถามวัดความผูกพันต่อองค์กร

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลประกอบด้วยข้อความ 5 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส และประสบการณ์การทำงาน โดยแบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบสำรวจรายการ (Check List)

ส่วนที่ 2 แบบวัดการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอวัดการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรของ Judge and Colquitt (2004) ซึ่งปรับปรุงโดย นภาพร ไพบูลย์วิเศษ (2557) มาปรับปรุงและพัฒนาเพื่อให้เหมาะสมกับงานวิจัยครั้งนี้ มีข้อความทั้งหมด 14 ข้อ เป็นข้อความเชิงบวก 11 ข้อ เป็นข้อความเชิงลบ 3 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบวัดรวมทั้งหมดเท่ากับ .914

ส่วนที่ 3 แบบวัดสัมพันธภาพกับหัวหน้างาน ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอวัดสัมพันธภาพกับหัวหน้างานของ Liden and Maslyn (1998) ซึ่งปรับปรุงโดย นิศารัตน์ คำพลอย (2557) มาปรับปรุงและพัฒนาเพื่อให้เหมาะสมกับงานวิจัยครั้งนี้ มีข้อความทั้งหมด 18 ข้อ เป็นข้อความเชิงบวก 18 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบวัดรวมทั้งหมดเท่ากับ .971

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามความผูกพันกับองค์กร ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอวัด Allen & Meyer (1990) ซึ่งปรับปรุงโดย ญัฐสุตา จารุณครานนท์ (2557) มาปรับปรุงและพัฒนา เพื่อให้เหมาะสมกับงานวิจัยครั้งนี้ มีข้อความทั้งหมด 14 ข้อ เป็นข้อความเชิงบวก 7 ข้อ เป็นข้อความเชิงลบ 7 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบวัดรวมทั้งหมดเท่ากับ .746

ส่วนที่ 5 แบบวัดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอวัดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของ Organ (1988) ซึ่งปรับปรุงโดย ชญานิศ นิลแจ้ง (2550) มาปรับปรุงและพัฒนาเพื่อให้เหมาะสมกับงานวิจัยครั้งนี้ มีข้อความทั้งหมด 32 ข้อ เป็นข้อความเชิงบวก 22 ข้อ เป็นข้อความเชิงลบ 10 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบวัดรวมทั้งหมดเท่ากับ .824

การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณเชิงชั้น

ผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างพบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 86 คน (ร้อยละ 71.1) อายุ 25-30 ปี จำนวน 56 คน (ร้อยละ 46.3) ระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 76 คน (ร้อยละ 62.8) สถานภาพโสด จำนวน 89 คน (ร้อยละ 73.6) โดยมีอายุงานมากกว่า 5 ปีขึ้นไป จำนวน 58 คน (ร้อยละ 47.9)

2. ผลการวิเคราะห์ตัวแปรที่ศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีค่าเฉลี่ยของการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร มีค่าเฉลี่ย 3.901 สัมพันธภาพกับหัวหน้างาน มีค่าเฉลี่ย 4.179 ความผูกพันกับองค์กร มีค่าเฉลี่ย 3.706 พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร มีค่าเฉลี่ย 4.039 รายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ตัวแปร	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร	3.901	0.723
สัมพันธภาพกับหัวหน้างาน	4.179	0.728
พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร	4.039	0.455
ความผูกพันกับองค์กร	3.706	0.582

3. ผลการทดสอบสมมติฐาน สรุปผลการทดสอบสมมติฐานดังนี้

สมมติฐานที่ 1 การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงาน

สมมติฐานที่ 2 สัมพันธภาพกับหัวหน้างาน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงาน รายละเอียดดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร สัมพันธภาพกับหัวหน้างาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

ตัวแปร	การรับรู้ความ ยุติธรรมในองค์กร	สัมพันธภาพ กับหัวหน้างาน	พฤติกรรมการเป็น สมาชิกที่ดีของ องค์กร
การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร	-		
สัมพันธภาพกับหัวหน้างาน	.565**	-	
พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร	.543**	.538**	-

** $p < .01$

จากตารางที่ 2 พบว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r = .543, p < .01$) สัมพันธภาพกับหัวหน้างาน ความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r = .538, p < .01$)

สมมติฐานที่ 3 การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานโดยมีความผูกพันกับองค์กรเป็นตัวแปรกำกับ ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณเชิงขั้นเพื่อทำนายความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยมีความผูกพันกับองค์กรเป็นตัวแปรกำกับ

	Constant	β	R	R ²	ΔR^2	F	Sig
ขั้นที่ 1	2.270		.604	.364	.364	33.83	.00
การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร (β_1)		.177**					
ความผูกพันกับองค์กร (β_2)		.290**					
ขั้นที่ 2	1.989		.622	.387	.023	4.32	.04
การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร (β_1)		.221**					
ความผูกพันต่อองค์กร (β_2)		.308**					
การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร x ความผูกพันกับองค์กร (β_3)		.066**					

** $p < .01$

จากตารางที่ 4 พบว่า ผลของการปฏิสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสัมพันธภาพกับหัวหน้างานกับความผูกพันกับองค์กร สามารถทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้ร้อยละ 42 ($R^2 = .416$) และพบว่าความผูกพันกับองค์กรเป็นตัวแปรกำกับความสัมพันธ์ระหว่างสัมพันธภาพกับหัวหน้างานกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยเมื่อพนักงานมีความผูกพันกับองค์กรน้อย มีความสัมพันธ์ระหว่างสัมพันธภาพกับหัวหน้างานกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรลดลง พนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรมากมีความสัมพันธ์ระหว่างสัมพันธภาพกับหัวหน้างานกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในทางบวกมากขึ้น

อภิปรายผลการวิจัย

จากสมมติฐานการวิจัยที่ 1 พบว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r = .543, p < .01$) ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Organ (1991) และ Judge and Colquitt (2004) รวมทั้งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Titrek, Polatcan, and Sezen (2008), ฌมณวรรณ วันทาณุ (2557) และ นภาพร ไพบูลย์วัฒนชัย (2557)

ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรของพนักงานส่งผลต่อการแสดงออกพฤติกรรมตามหน้าที่รับผิดชอบ (In-Role Behavior) และพฤติกรรมที่ไม่ได้ระบุอยู่ในหน้าที่รับผิดชอบ (Extra-Role Behavior) ซึ่งเป็นพฤติกรรมที่พนักงานปฏิบัติด้วยความเต็มใจ และก่อให้เกิดประโยชน์กับองค์กรโดยไม่ได้หวังผลตอบแทน หรือที่เรียกว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร พนักงานจะมีการแสดงพฤติกรรมนอกเหนือจากขอบเขตหน้าที่ โดยคำนึงถึงผลประโยชน์ขององค์กรเป็นหลัก และหากพนักงานมีการรับรู้ความยุติธรรมเกี่ยวกับการให้ผลตอบแทนที่เป็นธรรม มาตรฐานในการตัดสินใจมีส่วนร่วมในการแสดงความเห็น มีโอกาสได้เป็นส่วนหนึ่งในกระบวนการตัดสินใจขององค์กร รวมถึงได้รับการปฏิบัติจากผู้อื่นด้วยการให้เกียรติ การให้ความเคารพซึ่งกันและกัน ทำให้พนักงานเกิดการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรสูง ส่งผลให้มีการแสดงออกถึงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรสูงตามไปด้วย

จากสมมติฐานการวิจัยที่ 2 พบว่า สัมพันธภาพกับหัวหน้างาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r = .538, p < .01$) ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Liden and Maslyn (1998) และ แนวคิดสองปัจจัยของ Herzberg (1995) รวมทั้งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Williams et al. (2002) และ เกริกเกียรติ ต่อกิจไพบูลย์ (2558)

ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า สัมพันธภาพกับหัวหน้างานมีความเกี่ยวข้องโดยตรงที่จะส่งผลเป็นแรงกระตุ้นให้พนักงานรู้สึกถึงความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งส่วนเดียวกับองค์กร การที่พนักงานได้รับความช่วยเหลือและได้รับการยอมรับจากหัวหน้างาน มีความเข้าใจเห็นอกเห็นใจซึ่งกันและกัน ส่งผลให้บรรยากาศในการทำงานมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน และหากพนักงาน มีการยึดผู้นำเป็นแบบอย่างที่ดี มีสัมพันธภาพกับหัวหน้างานดี มีแรงบันดาลใจในการทำงาน รู้สึกถึงการกระตุ้นให้เกิดการพัฒนาและการได้รับการดูแลจากหัวหน้างาน จะส่งผลให้เกิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

มีความแสดงออกถึงการให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน มีความอดทนอดกลั้นและคำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมของสมาชิกและองค์การเป็นหลัก ซึ่งสิ่งเหล่านี้เป็นพฤติกรรมที่สนับสนุนในการทำงานทำให้พนักงานสามารถทำงานอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น และจะส่งผลให้เกิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมากขึ้น

จากสมมติฐานการวิจัยที่ 3 พบว่าความผูกพันกับองค์การเป็นตัวแปรกำกับความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Allen & Meyer (1990)

ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าความผูกพันกับองค์การ เป็นสภาวะทางจิตใจของพนักงานที่มีต่อองค์การที่ทำให้รู้สึกมั่นคงอยู่กับองค์การ มีทั้งหมด 3 รูปแบบ คือ ความผูกพันด้านจิตใจ ความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์การ และความผูกพันด้านบรรทัดฐาน เป็นความตั้งใจ เต็มใจของพนักงานที่จะทำงานอย่างเต็มที่ที่ใช้ความรู้ความสามารถเพื่อความสำเร็จขององค์การ หากพนักงานมีความผูกพันกับองค์การสูง นั้นอาจหมายถึง การที่พนักงานมีการรับรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติจากองค์การสูงด้วย ทั้งในเรื่องของกฎเกณฑ์ กระบวนการที่ใช้ตัดสินใจให้ผลตอบแทน การให้รางวัล การลงโทษ รวมไปถึงด้านการปฏิบัติต่อกันระหว่างพนักงาน หัวหน้างาน การแลกเปลี่ยนทั้งหมดที่เกิดขึ้นในองค์การ ว่ามีความเท่าเทียมและเป็นไปอย่างเหมาะสม ทำให้พนักงานเกิดพฤติกรรมอยากให้ความร่วมมือ ความช่วยเหลืออย่างเต็มที่ทั้งในหน้าที่และนอกเหนือจากหน้าที่ การแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การในด้านต่าง ๆ ก็มีแนวโน้มเกิดขึ้นมากกว่าพนักงานที่มีความผูกพันกับองค์การในระดับต่ำเมื่อพนักงานมีความผูกพันกับองค์การสูงจะส่งผลให้เป็นความสัมพันธ์เชิงบวกหมายถึง หากพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การสูงขึ้น ส่งผลให้การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การสูงมากขึ้นด้วยเช่นกัน แต่หากพนักงานมีความผูกพันกับองค์การน้อย ส่งผลให้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การเป็นเชิงลบ อาจกล่าวได้ว่า พนักงานที่มีความผูกพันกับองค์การน้อย พนักงานจะไม่มี ความผูกพันทางจิตใจ ความผูกพันด้านการคงอยู่ และความผูกพันด้านการบรรทัดฐาน จึงให้ความสำคัญเพียง ความยุติธรรมที่ตนได้รับเท่านั้น ไม่ว่าจะเป็นเรื่องความยุติธรรมด้านผลตอบแทน (Distributive Justice) ความยุติธรรมด้านกระบวนการ (Procedural Justice) การรับรู้ความยุติธรรมด้านการปฏิสัมพันธ์ (Interactional Justice) ในทางกลับกันหากพนักงานให้ความสำคัญในเรื่องการเป็นสมาชิกในองค์กรเท่านั้น ก็จะไม่ให้ความสำคัญในความยุติธรรม แต่หากพนักงานมีความผูกพันกับองค์การสูงแล้ว พนักงานจะให้ความสำคัญทั้งความยุติธรรมและการเป็นสมาชิกในองค์กรที่ดีควบคู่กัน เนื่องจากเมื่อพนักงานมีความผูกพันทางจิตใจ (Affective Commitment) ความรู้สึกของพนักงานที่รู้สึกในการเป็นสมาชิกขององค์การ รู้สึกเป็นส่วนหนึ่งกับองค์การ มีความรู้สึกร่วมเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์การ มีความผูกพันด้านการคงอยู่ (Continuance Commitment) ความผูกพันของพนักงานที่เกิดจากการที่ได้รับสิ่งตอบแทนเพื่อแลกเปลี่ยนกับการคงอยู่ในองค์การ ซึ่งมีอิทธิพลต่อการเลือกจะอยู่กับองค์การต่อไป และมีความผูกพันด้านการบรรทัดฐาน (Normative Commitment) ความผูกพันของพนักงานที่เกิดจากหน้าที่รับผิดชอบ เมื่อเข้ามาเป็นสมาชิกขององค์การแล้ว เป็นหน้าที่ที่จะจงรักภักดีและมีความผูกพันต่อองค์การ

ซึ่งเป็นสิ่งที่เหมาะสมและถูกต้องสำหรับการเป็นสมาชิกขององค์การ จะทำให้พนักงานมีการยอมรับความยุติธรรมในองค์กรและอยากเป็นสมาชิกในองค์กรนั้นเพิ่มขึ้นด้วย สรุปได้ว่า หากพนักงานมีความผูกพันกับองค์การน้อยจะส่งผลให้ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การลดลงด้วย แต่หากพนักงานมีความผูกพันกับองค์การสูงจะส่งผลให้ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การเป็นความสัมพันธ์ที่สูงขึ้นด้วย

จากสมมติฐานการวิจัยที่ 4 พบว่าความผูกพันกับองค์การเป็นตัวแปรกำกับความสัมพันธ์ระหว่างสัมพันธภาพกับหัวหน้างานกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงาน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Allen & Meyer (1990), Organ and Ryan (1995)

ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ความผูกพันกับองค์การ ว่าเป็นความรู้สึกของพนักงานที่รู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์การ มีความเต็มใจที่จะทุ่มเททำงานเพื่อความสำเร็จขององค์การ มองเห็นเป้าหมาย และคำนึงเป็นไปในแนวทางเดียวกับองค์การ ซึ่งสิ่งเหล่านี้สะท้อนถึงความจงรักภักดี ความเชื่อ และการจะสร้างความผูกพันกับองค์การได้ และความสัมพันธ์ที่ดีกับหัวหน้างานมีส่วนเกี่ยวข้องอย่างมากในการช่วยส่งเสริมให้พนักงานมีพฤติกรรมสมาชิกที่ดีขององค์การมากขึ้น ซึ่งก็มีโอกาสที่จะมีความผูกพันกับองค์การสูงขึ้นไปด้วย เนื่องจากการที่พนักงานเกิดความสัมพันธ์ที่ดีกับหัวหน้างาน ก็จะมีพฤติกรรมที่เกิดความไว้วางใจซึ่งกันและกัน มีทัศนคติในเชิงบวกต่อกัน เกิดการสนับสนุนซึ่งกันและกันในการทำงาน อาจจะมีส่วนที่เกี่ยวข้องกับงานและนอกเหนือจากงาน รวมไปถึงการมีเป้าหมายเดียวกันในการทำงาน พนักงานจะมีแนวโน้มแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมากขึ้น เมื่อเกิดการยอมรับ เชื่อมั่นในเป้าหมายขององค์การ มีความทุ่มเทเต็มที่เพื่อความสำเร็จขององค์การ มีเป้าหมายในแนวทางเดียวกับองค์การ

การศึกษาความผูกพันกับองค์การในลักษณะตัวแปรกำกับของรูปแบบความสัมพันธ์ดังสมมติฐาน 3 และ 4 โดยส่วนใหญ่จะพบงานวิจัยศึกษาความผูกพันกับองค์การที่เป็นรูปแบบของความสัมพันธ์โดยตรงของการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร สัมพันธภาพกับหัวหน้างาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Podsakoff et al. (2000), สุวิมล สุริยวงศ์ (2554), สุขนา พองอนันตรัตน์ (2560)

ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าปัจจัยที่สนับสนุนให้เกิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรนั้นได้แก่ คุณลักษณะส่วนบุคคลของพนักงาน (Individual or Employee Characteristics) คุณลักษณะของงาน (Task Characteristics) คุณลักษณะขององค์การ (Organizational Characteristics) และ พฤติกรรมของผู้นำ (leadership behaviors) โดยปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมากกว่าตัวแปรอื่น ได้แก่ ทัศนคติต่องาน คุณลักษณะงาน และพฤติกรรมของผู้นำ ส่วนตัวแปรที่ยังมีความเกี่ยวข้องต่อเนื่องอยู่ คือ ความพึงพอใจในงาน การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรและความผูกพันต่อองค์การ และยังพบว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรด้านปฏิสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้างานและพนักงานมากที่สุด

กล่าวคือ พนักงานให้ความสำคัญกับการรับรู้ความยุติธรรมด้านปฏิสัมพันธ์กับหัวหน้างานมากที่สุด และหากพนักงานมีสัมพันธภาพกับหัวหน้างานที่ดี มีปฏิสัมพันธ์กับหัวหน้างานดี จะส่งผลให้พนักงานมีความผูกพันกับองค์กรมีมากขึ้นตามไป และเมื่อพนักงานมีความผูกพันกับองค์กรน้อยจะมีความสัมพันธ์ระหว่างสัมพันธภาพกับหัวหน้างานกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรลดลง แต่หากพบว่าพนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรมากจะมีความสัมพันธ์ระหว่างสัมพันธภาพกับหัวหน้างานกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรสูงขึ้น

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับองค์กร

1.จากผลการวิจัยพบว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงาน ดังนั้นองค์กรควรให้ความสำคัญเรื่องการรักษาาระดับหรือพัฒนาเรื่องการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรให้อยู่ในระดับสูงต่อไป พร้อมกับสนับสนุนให้มีการเพิ่มมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง เนื่องจากเมื่อการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรสูงจะส่งเสริมให้เกิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมากยิ่งขึ้น

2.จากผลการวิจัยพบว่า สัมพันธภาพกับหัวหน้างาน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงาน ดังนั้นองค์กรควรให้ความสำคัญและสนับสนุน การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างหัวหน้างานและพนักงาน มีการจัดกิจกรรมหรือกระตุ้นให้ทีมงานได้มีกิจกรรมหรือใช้เวลาใกล้ชิดกันมากขึ้น รวมถึงในแง่ของการปฏิบัติงาน ให้พนักงานได้มีโอกาสแบ่งปันความรู้ ประสบการณ์การทำงาน พูดคุยกันอย่างเปิดเผย เพื่อเป็นการเรียนรู้แนวทางการทำงานของแต่ละคน และก็ควรมีการกระตุ้นให้เกิดการสื่อสารกันในทีมมากยิ่งขึ้นด้วย

3.จากผลการวิจัยพบว่า ความผูกพันกับองค์กร เป็นตัวแปรกำกับความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมกับองค์กร สัมพันธภาพกับหัวหน้างาน กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ดังนั้นองค์กรควรให้ความสำคัญในการสร้างความผูกพันกับองค์กร มีนโยบายที่เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน และสร้างความรู้สึเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์กรมากขึ้น เพื่อให้พนักงานรู้สึกมีส่วนร่วม และเป็นแรงบันดาลใจที่ดีในการทำงาน ปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ ส่งผลดีต่อตนเองและองค์กร ซึ่งจากผลวิจัยครั้งนี้ พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีอายุ 25-35 ปี ซึ่งจัดอยู่ในกลุ่ม เจเนอเรชั่นวาย เป็นกลุ่มคนที่มีลักษณะชอบการทำงานที่มีโอกาสได้แสดงความสามารถของตนเอง มีความใฝ่รู้ สนใจงานที่มีเส้นทางโอกาสเติบโตชัดเจน รวมถึงค่าตอบแทนควรเหมาะสมกับงานที่ได้รับมอบหมาย ดังนั้นองค์กรควรสร้างเสริม ความผูกพันกับองค์กรให้ครบทุกด้านโดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องเส้นทางความก้าวหน้าในสายอาชีพ มีการบริหารจัดการโครงสร้างเงินเดือนที่ดี รวมไปถึงหัวหน้างานที่จะช่วยสร้างบรรยากาศการทำงานให้สนุกมากขึ้น ตั้งใจเพื่อท้าทายความสามารถ มีความชัดเจนในการสั่งงาน มีความใกล้ชิดและคอยเป็นที่ปรึกษาให้กับพนักงาน

เพราะพนักงานกลุ่มนี้ต้องการ ความคิดเห็นและคำแนะนำอย่างเร่งด่วน รวมถึงเพิ่มโอกาสให้พนักงานได้แสดงความสามารถ แสดงความคิดเห็น รวมไปถึงข้อร้องเรียนของพนักงาน ทำให้พนักงานรู้สึกมีคุณค่า องค์กรให้ความสำคัญ รู้สึกถึงการมีตัวตนในองค์กร ทำให้มีความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งกับองค์กรได้มากขึ้น ซึ่งจะทำให้พนักงานแสดงออกถึงพฤติกรรมที่ส่งผลดีกับองค์กรโดยสมัครใจ

ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยในอนาคต

1. ควรมีการศึกษาวิจัยเพื่อค้นหาปัจจัยที่จะนำไปสู่เงื่อนไขในการสร้างความผูกพันกับองค์กรที่จะนำไปสู่การแสดงพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงาน ว่าจะมีปัจจัยอื่นที่เข้ามาเกี่ยวข้อง หรือเป็นสิ่งที่ส่งผลให้เกิดพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้เพิ่มมากขึ้น เช่น คุณภาพชีวิตในการทำงาน ความพึงพอใจในงาน โอกาสในการพัฒนาตนเอง เป็นต้น

2. ควรศึกษาตัวแปรอื่นเพิ่มเติมว่ามีตัวแปรใด ที่อาจจะส่งผลต่อพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เช่น แรงจูงใจในการทำงาน การรับรู้การสนับสนุนขององค์กร ผลการศึกษาจะทำให้สามารถนำมาใช้เป็นกรอบในการจัดการบริหารทรัพยากรมนุษย์ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

3. ในการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษากลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานบริการลูกค้าทางโทรศัพท์ของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งเท่านั้น ดังนั้นงานวิจัยในอนาคตควรมีการขยายกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาให้เป็นพนักงานกลุ่มอื่น นอกเหนือจากกลุ่มนี้ด้วย เพื่อให้ทราบถึงพนักงานที่มีลักษณะงานที่แตกต่างกันหรือมีวัฒนธรรมในองค์กรที่แตกต่างกันไป จะส่งผลต่อความสัมพันธ์ของตัวแปรเปลี่ยนไปต่างกันออกไปหรือไม่

บรรณานุกรม

เกริกเกียรติ ต่อกิจไพบูลย์. (2558). ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ความพึงพอใจในงานกับพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยมีทุนทางจิตวิทยาด้วนบวกเป็นตัวแปรกำกับ. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ชญาธิศ นิลแจ้ง. (2550). การศึกษาการละเมิดสัญญาทางจิตวิทยา ความผูกพันต่อองค์กร พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและความตั้งใจที่จะลาออกของพนักงานประจำและพนักงานชั่วคราวในบริษัทยานยนต์แห่งหนึ่ง. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ณัฐสุดา จารุณครานนท์. (2557). คุณภาพชีวิตในการทำงาน พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน: กรณีศึกษา โรงงานผลิตอาหารแปรรูปเนื้อไก่แห่งหนึ่ง. งานวิจัยส่วนบุคคลศิลปศาสตรมหาบัณฑิต คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ธมฉวรรณ วันทานู. (2557). ความสัมพันธ์ระหว่างความยุติธรรมในองค์การ ภาวะผู้นำ และพฤติกรรม
การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ กรณีศึกษาบุคลากรของสถาบันนิติวิทยาศาสตร์.

วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร.

ธิดา เชื้อนแก้ว. (2554). ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ การรับรู้การสนับสนุน
จากองค์การ และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานระดับปฏิบัติการ :
กรณีศึกษาโรงงานผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์แห่งหนึ่ง. งานวิจัยส่วนบุคคลศิลปศาสตร
มหาบัณฑิต คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

นิศารัตน์ คำพลอย. (2557). ความสัมพันธ์ระหว่างความสุขในการทำงาน ทักษะจิตวิทยา
สัมพันธ์กับหัวหน้างาน กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยมีความผูกพัน
กับองค์การเป็นตัวแปรกำกับ. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต คณะศิลปศาสตร์
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์,

นภาพร ไพบูลย์วัฒนชัย. (2557). การรับรู้ภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลง การรับรู้ความยุติธรรม
ในองค์การ และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ: กรณีศึกษาพนักงานระดับ
ปฏิบัติการของบริษัทจำหน่ายรถยนต์แห่งหนึ่ง. งานวิจัยส่วนบุคคลศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สุชนา ฟองอนันตรัตน์. (2560). การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ ความผูกพันต่อองค์การ พฤติกรรม
การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การและความสุขในการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ : กรณีศึกษา
เจ้าหน้าที่ตำรวจสังกัดกองกำกับการ 3 กองบังคับการตำรวจสันติบาล 3 กองบัญชาการ
ตำรวจสันติบาล. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต คณะศิลปศาสตร์.
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สุวิมล สุริยวงศ์. (2554). ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมภายในองค์การ ความผูกพันต่อ
องค์การและการรับรู้พฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานโดยหัวหน้างาน: กรณีศึกษาบริษัท
โทรคมนาคมแห่งหนึ่ง. งานวิจัยส่วนบุคคลศิลปศาสตรมหาบัณฑิต คณะศิลปศาสตร์
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์,

Allen, N.J. and Meyer, J.P. (1990). The measurement and antecedents of affective,
continuance and normative commitment to the organization. *Journal of
Occupational Psychology*, 63, 1-18.

- Dienesch, R. M., & Liden, R. C. (1986). Leader-member exchange model of leadership: A critique and further development. **Academy of Management Review**, 11, 618-634.
- Herzberg, F., Mausner, B., & Snyderman, B. (1995). **The motivation to work (2nd ed.)** New York: Wesley.
- Judge, Timothy A & Colquitt, Jason A. (2004). Organizational justice and stress: the mediating role of work-family conflict. **Journal of Applied Psychology**, 89, 395-404.
- Liden, R. C. and Maslyn, J. M. (1998). Multidimensionality of leader-member exchange: An empirical assessment through scale development. **Journal of Management**, 24, 43-72.
- Moorman, Robert, H. (1991). Relationship between organizational justice and citizenship behaviors: Do fairness perceptions influence employee citizenship? **Journal of Applied Psychology**, 76, 845-855.
- Mowday, R.T., Porter, L.W. and Steers, R.M. (1982). **Employee-organization linkages: the psychology of commitment, absenteeism, and turnover**. New York: Academic Press.
- Mowday, R. T. (1991). **Equity theory predictions of behavior in organization. in steers and porter (Eds.), motivation and work behavior**. New York: McGraw-Hill.
- Organ, D.W. (1988). **Issues in organizational and management series. Organizational citizenship behavior: The goods soldier syndrome**. Lexington, MA: Lexington.
- Organ, D.W. (1991). **The Applied Psychology of Work Behavior: A Book of Reading**. (4th ed.) United States of America: Richard D. Irwin, Inc.
- Organ, D., W. & Ryan, K. (1995). A meta-analytic review of attitudinal and dispositional predictors of organizational citizenship behavior. **Personnel Psychology**, 48, 775-802.

Podsakoff, P.M., Ahearne, M., and MacKenzie, S.B. (1997). Organizational citizenship behavior and the quantity and quality of work group performance. **Journal of Applied Psychology**, 82, 262-270.

Podsakoff et al. (2000). Organizational citizenship Behaviors: A critical review of the theoretical and empirical literature and suggestions for future research. **Journal of Management**, 26(3), 513–563

Schroth, Holly. A. and Shah, Priti. Pradhan. (2000). Procedure: Do we really want to know them? An examination of the effects of procedural justice on self-esteem. **Journal of Applied Psychology**, 85, 462-471.

Settoon, R.P., Bennett, N., and Liden, R.C. (1996). Social exchange in organizations: perceived organizational support, leader-member exchange, and employee reciprocity. **Journal of Applied Psychology**, 81, 219-227

Sheppard, B. H., Lewicki, R. J. and Minton, J. W. (1992). **Organizational justice: The search for fairness in the workplace**. New York: An Imprint of Macmillan, Inc.

Smith, C. A., Organ, D. W., and Near, J. P. (1983). Organization citizenship behavior: its nature and antecedents. **Journal of Applied Psychology**, 68, 653-663.

Wayne, S. J., Shore, L. M. & Liden, R.C. (1997). Perceived organizational support and leader member exchange: A social exchange perspective. **Academy of Management Journal**, 40, 82-111.

Williams, L. J., & Anderson, S. E. (1991). Job satisfaction and organizational commitment as predictors of organizational citizenship and in-role behaviors. **Journal of Management**, 17, 601-617.