

## บทความวิจัย

# การศึกษาความสัมพันธ์ของการรับรู้ความยุติธรรม ในองค์การ และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ผ่านตัวแปรสื่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ โดยมี ความต้องการส่วนบุคคลเป็นตัวแปรกำกับ

หทัยทิพย์ อภิวงค์งาม

นักทรัพยากรบุคคล กรมคุมประพฤติ

ดร.รัชนีวรรณ วณิชย์ถนอม

อาจารย์ที่ปรึกษาหลักวิทยานิพนธ์ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

## บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่อง “การศึกษาความสัมพันธ์ของการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ผ่านตัวแปรสื่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ โดยมีความต้องการส่วนบุคคลเป็นตัวแปรกำกับ” เป็นการศึกษาเชิงสหสัมพันธ์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ 2) ศึกษาการเป็นตัวแปรสื่อของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ ที่มีต่อความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ 3) ศึกษาการเป็นตัวแปรกำกับของความต้องการส่วนบุคคลที่มีต่อความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นข้าราชการผู้ปฏิบัติงาน (ยกเว้นข้าราชการระดับบริหาร อำนวยการ และเชี่ยวชาญ) ในหน่วยราชการแห่งหนึ่งในประเทศไทย จำนวน 309 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 5 ตอน คือ 1) แบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคล 2) แบบวัดการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ 3) แบบสอบถามการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ 4) แบบสอบถามความต้องการส่วนบุคคล 5) แบบสอบถามวัดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ประกอบด้วย ความถี่ ร้อยละ มัชฌิมเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณเชิงชั้น

ผลการวิจัยครั้งนี้ แสดงให้เห็นว่าการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมีความสัมพันธ์ระหว่างกัน โดยการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การเป็นตัวแปรสื่อสมบูรณะระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ส่วนความต้องการส่วนบุคคลไม่เป็นตัวแปรกำกับระหว่างความสัมพันธ์นี้ ซึ่งหน่วยงานราชการสามารถนำผลการวิจัยครั้งนี้ไปเป็นแนวทางในการพัฒนาพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การในข้าราชการปฏิบัติงาน และสามารถใช้เป็นแนวทางในการวิจัยอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องต่อไป

**คำสำคัญ :** การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ ความต้องการส่วนบุคคล พฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

# Relationships Between Perceived Organizational Justice and Organizational Citizenship Behavior: The Mediating Role of Perceived Organizational Support and The Moderating Role of Individual Needs

Hathaithip Aphiwongngam  
Human Resources Officer, Department of Probation  
Ratchaneewan Wanichtanom (Ph.D.)  
Faculty of Liberal Arts, Thammasat University

## Abstract

This study was entitled "Relationships between Perceived Organizational Justice and Organizational Citizenship Behavior: The Mediating Role of Perceived Organizational Support and The Moderating Role of Individual Needs". The study was conducted as a correlation research. The objectives of the study were as follows 1) to study the relationship of Perceived Organizational Justice, Perceived Organizational Support, Individual Needs, and Organizational Citizenship Behavior, 2) to study the mediating role of Perceived Organizational Support on the relationships of Perceived Organizational Justice and Organizational Citizenship Behavior, and 3) to study the moderating role of Individual Needs on the relationship of Perceived Organizational Support and Organizational Citizenship Behavior.

The subjects were 301 government officers (except executives, directors, and specialists) at a government organization in Thailand. The questionnaires were used as a research instrument.

The questionnaires were divided into 5 parts; 1) 6 items of Personal Factors, 2) 42 items measuring Perceived Organizational Justice, 3) 25 items measuring Perceived Organizational Support, 4) 13 items of Individual Needs, and 5) 21 items measuring Organizational Citizenship Behavior.

The statistical measures comprised of Frequency, Percentage, Mean, Standard Deviation, Correlation, and Multiple Regression Analysis.

The results of this research had shown that Organizational Citizenship Behavior had positive correlations with Perceived Organizational Justice, Perceived Organizational Support, and Individual Needs. Thus, other organizations could employ the results to develop Organizational Citizenship Behavior with their officer and Any researcher could apply them for future studies.

**Keywords :** Perceived Organizational Justice, Perceived Organizational Support, Individual Needs, Organizational Citizenship Behavior

## บทนำ

หน่วยราชการ คือ องค์กรหลักที่มีหน้าที่รับผิดชอบในการพัฒนาประเทศ และดูแลความเป็นอยู่ของประชาชน ภายใต้การกำหนดแนวทางการบริหารงานโดยรัฐบาล เป้าหมายที่สำคัญที่สุดของหน่วยราชการ คือ คุณภาพชีวิตและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน ภารกิจหน้าที่และความรับผิดชอบของแต่ละหน่วยราชการนั้น ได้ถูกกำหนดไว้อย่างชัดเจน เพื่อการบริหารงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และก่อให้เกิดความคุ้มค่าในการใช้งบประมาณแผ่นดิน ซึ่งมาจากเงินภาษีอากรของประชาชนในประเทศเป็นหลัก (Yai-Arun, 2005) การที่หน่วยราชการจะบรรลุเป้าหมายได้นั้น กลไกที่สำคัญในการขับเคลื่อนภารกิจ คือ ข้าราชการ ซึ่งเป็นบุคลากรหลักของหน่วยงานราชการ ข้าราชการเป็นผู้ปฏิบัติงานใกล้ชิดกับประชาชน และผลการปฏิบัติหน้าที่ก็ส่งผลกระทบต่อประชาชนโดยตรง ดังนั้น การได้รับการสนับสนุนจากประชาชน และประชาชนจะให้การสนับสนุนรัฐบาลหรือไม่ นั้นขึ้นอยู่กับความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการและผลการดำเนินงานของหน่วยราชการ ดังนั้น จึงอาจถือได้ว่าผลการปฏิบัติงาน รวมถึงพฤติกรรมการทำงาน ตลอดจนพฤติกรรมนอกเหนือบทบาทหน้าที่ที่เรียกว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของข้าราชการ ก็มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อความสำเร็จในการพัฒนาประเทศ

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Organizational Citizenship Behavior: OCB) หมายถึง พฤติกรรมที่นอกเหนือบทบาทหน้าที่ที่ตนรับผิดชอบ ซึ่งมีส่วนช่วยเสริมสร้างประสิทธิภาพในการทำงานและผลการปฏิบัติงาน เช่น พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ การให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน และความเป็นมิตร เป็นต้น พฤติกรรมเหล่านี้เป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการดำเนินงานในองค์กร และส่งผลให้ระบบต่างๆ ในองค์กรสามารถดำเนินต่อไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Katz and Kahn, 1989 as cited in Organ, 1991) จากการศึกษางานวิจัยที่ผ่านมาพบว่า มีปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เช่น

การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร (Organizational Justice : OJ) (Chen and Jin, 2014; Wantanu and Kittisaknawin, 2014) การรับรู้การสนับสนุนขององค์กร (Perceived Organizational Support : POS) (Jedsadalak, 2010; Khuankaew, 2011; Cheung, 2013) และความต้องการส่วนบุคคล (Individual Needs) (Duff and Lilly, 2013) เป็นต้น

ปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ประการแรกคือ การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร (Perceived Organizational Justice : POJ) หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดและการรับรู้ของพนักงานว่าได้รับความเป็นธรรมเสมอภาคเท่าเทียม และเหมาะสมจากองค์กร หรือผู้บังคับบัญชา ในด้านผลตอบแทนจากการทำงาน ด้านกระบวนการในการพิจารณาให้ค่าตอบแทน การประเมินผลการปฏิบัติงาน และพฤติกรรมที่ผู้บังคับบัญชาปฏิบัติต่อตน (Toltum, 2008) การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร สามารถส่งผลกระทบต่อทัศนคติและพฤติกรรมการทำงานของบุคลากรในองค์กรได้ หากบุคลากรในองค์กรรับรู้ว่าองค์กรมีความยุติธรรม จะส่งผลให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อองค์กร และมีพฤติกรรมการทำงานในทางบวก เช่น การใช้ความพยายามในการทำงานเพิ่มมากขึ้น ทำงานเป็นเวลานานกว่าที่องค์กรได้กำหนดไว้ และพยายามทำงานให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรอย่างสูงสุดเท่าที่จะทำได้ (Greenberg, 2002) เป็นต้น ในทางกลับกันหากบุคลากรในองค์กรมีความรู้สึกว่าองค์กรไม่มีความยุติธรรม จะส่งผลให้เกิดทัศนคติที่ไม่ดีต่อองค์กร และมีพฤติกรรมการทำงานในทางลบ เช่น การละเลยหน้าที่ การขาดงาน และการลาออก เป็นต้น (Konovsky and Cropanzano, 1991) มีงานวิจัยหลายงานที่พบความสัมพันธ์ระหว่างความยุติธรรมในองค์กรกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เช่น งานวิจัยของ Tongpan and Niamsup (2012) พบว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร ด้านกระบวนการ สามารถพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยรวมได้ และงานวิจัยของ Chen and Jin (2014) พบว่า ความยุติธรรมระหว่างบุคคลมีความสัมพันธ์

ทางบวกกับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ และ ความยุติธรรมด้านกระบวนการ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยมีการรับรู้การสนับสนุน จากองค์การเป็นปัจจัยที่ช่วยเพิ่มระดับพฤติกรรมกรรมการเป็น สมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานในบริษัท

ปัจจัยสำคัญประการที่สองคือ การรับรู้การสนับสนุน จากองค์การ (Perceived Organizational Support : POS) หมายถึง การรับรู้ของพนักงานถึงขอบเขตที่องค์การให้ความสำคัญต่อการช่วยเหลือสนับสนุน และการให้ความเอาใจใส่ ต่อการปฏิบัติงานและสวัสดิภาพ (Well-being) ของพนักงาน (Eisenberger, 2008) การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การมีผล ต่อทัศนคติของพนักงานที่มีต่อองค์การ (Yamaguchi, 2001) และก่อให้เกิดผลลัพธ์ของการปฏิบัติงานด้วย กล่าวคือ เมื่อ พนักงานมีทัศนคติทางบวก รับรู้อาองค์การเห็นคุณค่าความ พยายามทุ่มเททำงาน และให้การดูแลเรื่องความเป็นอยู่ที่ดี ของพนักงาน รวมถึงการรับฟังความคิดเห็น เต็มใจให้การ ช่วยเหลือ ให้โอกาสก้าวหน้าในงาน และพร้อมให้อภัยเมื่อทำงาน ผิดพลาด (Liu, 2009) โดยเมื่อพนักงานรับรู้การสนับสนุนจาก องค์การได้จากนโยบายและการกระทำขององค์การ พนักงาน จะมีพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การเพื่อเป็นการ ตอบแทน ถือเป็น การแลกเปลี่ยนที่สมดุลระหว่างองค์การ กับพนักงาน (Khuankeaw, 2011) และมีพฤติกรรมกรรมการเป็น สมาชิกที่ดีที่เป็นประโยชน์ต่อตัวบุคคลด้วย เช่น การให้ความ ช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน เป็นต้น (Williams and Anderson, 1991; Wickramasinghe and Perera, 2014) เช่นเดียวกับ การศึกษาของ Randall, Cropanzano, Bormann and Birjunlin (1999) พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของ องค์การ รวมทั้งงานวิจัยของ Hanboonsong (2012) ที่พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การเป็นปัจจัยที่สามารถ พยากรณ์พฤติกรรมที่ดีขององค์การข้าราชการ และ Cheung (2013) ยังพบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การเป็น ปัจจัยที่เพิ่มระดับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของวิศวกร

อุตสาหกรรม โดยการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การมีบทบาท ในการเป็นตัวแปรสื่อความสัมพันธ์ระหว่างความยุติธรรม ระหว่างบุคคล (Interpersonal Justice) และความยุติธรรม ด้านข้อมูล (Informational Justice) กับพฤติกรรมกรรมการเป็น สมาชิกที่ดีขององค์การอีกด้วย

ปัจจัยสำคัญประการที่สามคือ ความต้องการส่วนบุคคล (Individual Needs) เป็นความต้องการที่ถูกพัฒนาขึ้น ในช่วงชีวิตมนุษย์ (McClelland, 1961 as cited in Thongsut, 2009) McClelland (1961) เชื่อว่าพฤติกรรมแต่ละอย่างเป็น ผลสืบเนื่องมาจากความต้องการ กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ ภายใต สถานการณ์หนึ่งบุคคลก็มีความต้องการอย่างหนึ่ง ซึ่งส่งผล ให้เกิดแรงจูงใจในกรณีเฉพาะสำหรับบุคคลนั้น ความต้องการ เป็นเพียงปัจจัยหนึ่งในหลายปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรม โดย ปัจจัยอื่นที่มีส่วนสำคัญร่วมอยู่ด้วย เช่น ค่านิยม อุนนิสัย และ ทักษะของบุคคล ตลอดจนปัจจัยแวดล้อมอื่นที่ล้วนมีอิทธิพล ต่อพฤติกรรมทั้งสิ้น (McClelland, 1961 อ้างถึงใน Kazekim, 2013) ในงานวิจัยของ Duffy and Lilly (2013) ที่ทำการศึกษากับกลุ่มพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม จำนวน 15 แห่ง ใน ประเทศอเมริกา พบว่า ความต้องการอำนาจของพนักงาน มี ผลกระทบต่อความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจาก องค์การกับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ กล่าวคือ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การจะไม่ส่งผลให้ระดับของ พฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงานเพิ่มขึ้นได้ หาก พนักงานมีความต้องการอำนาจในระดับสูง พวกเขามีแนวโน้ม ที่จะเปลี่ยนพฤติกรรมจากการเป็นสมาชิกที่ดีเป็นพฤติกรรมที่ ช่วยตอบสนองความต้องการของพวกเขาได้ ส่วนพนักงาน ที่มีแนวโน้มมีพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ส่วนใหญ่จะมีความต้องการอำนาจในระดับต่ำและมีการรับรู้ การสนับสนุนจากองค์การในระดับที่สูง

จากแนวคิดและผลการวิจัยที่ผ่านมาแสดงให้เห็นว่า มีปัจจัยหลายด้านที่ส่งผลต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี ขององค์การ ดังนั้น ในการศึกษาถึงความสัมพันธ์ของการ รับรู้ความยุติธรรมในองค์การที่ส่งผลต่อพฤติกรรมกรรมการเป็น

สมาชิกที่ดีขององค์การผ่านตัวแปรสื่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ โดยมีความต้องการส่วนบุคคลเป็นตัวแปรกำกับในหน่วยราชการแห่งหนึ่งในครั้งนี้ นอกจากนี้จะทำให้ทราบถึงระดับของการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ ความต้องการส่วนบุคคล และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การแล้ว ยังทราบถึงความสัมพันธ์ของปัจจัยดังกล่าวที่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ เพื่อเป็นข้อมูลให้องค์การที่ศึกษานำผลการวิจัยไปกำหนดเป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการบริหารงาน รวมถึงการพัฒนาทรัพยากรบุคคลในด้านต่างๆ เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์การในระยะยาว

## วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ
2. เพื่อศึกษาการเป็นตัวแปรสื่อของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การที่มีต่อความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ
3. เพื่อศึกษาการเป็นตัวแปรกำกับของความต้องการส่วนบุคคลที่มีต่อความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

## กรอบแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ (Perceived Organizational Justice: POJ) ศึกษาตามแนวคิดของ Greenberg (2005) หมายถึง การรับรู้ของบุคคลเกี่ยวกับการได้รับการปฏิบัติอย่างยุติธรรมจากองค์การ ทั้งในเรื่องของการตัดสินใจที่ใช้พิจารณาเพื่อการแบ่งผลตอบแทน สัมพันธภาพระหว่างบุคคล การได้รับการปฏิบัติและการสื่อสารกับบุคคลในองค์การด้วยความเป็นธรรม ส่งผลให้ได้ผลลัพธ์ที่มีความถูกต้องเป็นธรรม แบ่งการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ

ออกเป็น 4 ด้าน คือ การรับรู้ความยุติธรรมด้านการแบ่งผลตอบแทน (Distributive Justice) การรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการ (Procedural Justice) การรับรู้ความยุติธรรมระหว่างบุคคล (Interpersonal Justice) และการรับรู้ความยุติธรรมด้านข้อมูล (Informational Justice)

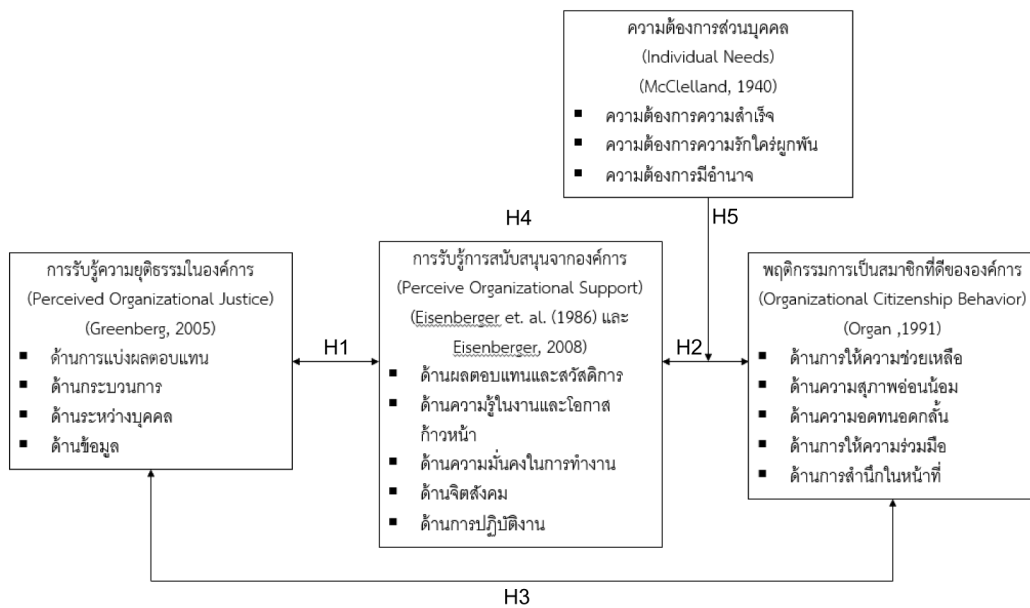
การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ (Perceived Organizational Support : POS) ศึกษาตามแนวคิดของ Eisenberger, Huntington, Hutchison, and Sowa (1986) หมายถึง การรับรู้ของบุคคลถึงขอบเขตที่องค์การให้ความสำคัญต่อการช่วยเหลือสนับสนุน และการให้ความเอาใจใส่ แสดงความห่วงใย ต้องการให้พนักงานมีความเป็นอยู่ที่ดี รวมถึงสวัสดิการและสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานของบุคลากร โดยแบ่งออกเป็น 5 ด้าน คือ ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ (Wage Incentives) ด้านความรู้ในงานและโอกาสก้าวหน้า (Opportunity for Advancement) ด้านความมั่นคงในการทำงาน (Job Security) ด้านจิตสังคม (Psychosocial) และด้านการปฏิบัติงาน (Working Condition) และนำแนวคิดดังกล่าวมาปรับเป็นแบบสอบถามการรับรู้การสนับสนุนขององค์การ (Eisenberger, 1984)

ความต้องการส่วนบุคคล (Individual Needs) ศึกษาตามแนวคิดของ Mclelland (1961) หมายถึง ความต้องการที่ถูกพัฒนาขึ้นในช่วงชีวิตมนุษย์ ประกอบด้วยความต้องการ 3 ประเภท ที่เกี่ยวกับพฤติกรรมองค์การได้แก่ ความต้องการความสำเร็จ (Need for Achievement) ความต้องการความรักใคร่ผูกพัน (Need for Affiliation) และความต้องการมีอำนาจ (Need for Power)

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (Organizational Citizenship Behavior: OCB) ศึกษาตามแนวคิดของ Organ (1988) หมายถึง พฤติกรรมของบุคคลที่แสดงออกด้วยตนเอง ซึ่งไม่ได้เกิดขึ้นโดยตรงจากระบบการให้รางวัล และมีผลในการส่งเสริมการทำงานขององค์การ เป็นพฤติกรรมที่ไม่มีใครบังคับหรือกำหนดไว้ในเอกสารบรรยายลักษณะงาน (Job Description) และการไม่ทำพฤติกรรม

นั้น ๆ ก็ไม่ถูกลงโทษจากองค์กรและเป็นพฤติกรรมส่วนบุคคลซึ่งเมื่อรวมกันแล้วจะสามารถเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้กับองค์กรได้ จำแนกรูปแบบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรออกเป็น 5 รูปแบบ คือ พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ (Altruism) พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น (Courtesy) พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น (Sportsmanship) พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ (Civic Virtue) และพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness)

ภาพประกอบที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย



## สมมติฐานการวิจัย

- สมมติฐานที่ 1 การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร
- สมมติฐานที่ 2 การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร
- สมมติฐานที่ 3 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร
- สมมติฐานที่ 4 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร เป็นตัวแปรสื่อในความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร
- สมมติฐานที่ 5 ความต้องการส่วนบุคคล เป็นตัวแปรกำกับความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

## วิธีดำเนินการวิจัย

### 1. ประชากรและตัวอย่าง

ประชากรที่ศึกษาในครั้งนี้ คือ ข้าราชการผู้ปฏิบัติงาน (ยกเว้นข้าราชการระดับบริหาร อำนวยการ และเชี่ยวชาญ) ในหน่วยงานราชการแห่งหนึ่งซึ่งประกอบด้วยสำนักงานในส่วนกลางและส่วนภูมิภาครวมจำนวน 11 แห่ง มีประชากรจำนวน 1,223 คน (ข้อมูล ณ เดือนพฤษภาคม 2558)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้

ขั้นที่ 1 คำนวณหาจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่จะใช้เป็นตัวแทนของประชากรด้วยค่าความเชื่อมั่น 95% และยอมให้เกิดความคลาดเคลื่อนสัมพันธ์เท่ากับ 0.05 ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 301 คน

ขั้นที่ 2 ดำเนินการสุ่มตัวอย่างแบบลำดับขั้น (Stratified Random Sampling)

ขั้นที่ 3 แจกแบบสอบถามโดยการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling)

2. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปรทำนาย

การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ (Perceived Organizational Justice : POJ) ตามแนวคิดของ Greenberg (2005) โดยแบ่งเป็น 4 ด้าน คือ

1. ด้านการแบ่งผลตอบแทน (Distributive Justice)
2. ด้านกระบวนการ (Procedural Justice)
3. ด้านระหว่างบุคคล (Interpersonal Justice)
4. ด้านข้อมูล (Informational Justice)

ตัวแปรสื่อ

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ (Perceive Organizational Support : POS) ตามแนวคิดของ Eisenberger et. al. (1986) แบ่งเป็น 5 ด้าน คือ

1. ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ (Wage Incentives)
2. ด้านความก้าวหน้าและโอกาสก้าวหน้า (Opportunity for Advancement)
3. ด้านความมั่นคงในการทำงาน (Job Security)
4. ด้านจิตสังคม (Psychosocial)
5. ด้านการปฏิบัติงาน (Working Condition)

ตัวแปรกำกับ

ความต้องการส่วนบุคคล (Individual Needs) ตามแนวคิดของ McClelland (1961) ประกอบด้วยความต้องการ 3 ด้าน ได้แก่

1. ความต้องการความสำเร็จ (Need for Achievement)

2. ความต้องการความรักใคร่ผูกพัน (Need for Affiliation)

3. ความต้องการมีอำนาจ (Need for Power)

ตัวแปรเกณฑ์

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (Organizational Citizenship Behavior : OCB) ตามแนวคิดของ Organ and Bateman (1991) ประกอบด้วยพฤติกรรม 5 ด้าน ได้แก่

1. ด้านการให้ความช่วยเหลือ (Altruism)
  2. ด้านความสุภาพอ่อนน้อม (Courtesy)
  3. ด้านความอดทนอดกลั้น (Sportsmanship)
  4. ด้านการให้ความร่วมมือ (Civic Virtue)
  5. ด้านการสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness)
3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลในการวิจัยคั้งนี้

เป็นแบบสอบถามแบบมาตรวัดการประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ได้แก่ แบบวัดการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ (น้อยที่สุด น้อย ... มากที่สุด) ลักษณะข้อคำถามมีความหมายทางบวก เป็นการถามความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ เช่น ท่านได้รับผลตอบแทนที่ยุติธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับงานที่อยู่ในความรับผิดชอบของท่าน ท่านรู้สึกว่าการประเมินผลงานมีความเหมาะสมกับงานของท่าน เป็นต้น แบบสอบถามการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ (ไม่จริงที่สุด ไม่จริง ... จริงที่สุด) ลักษณะของข้อคำถามมีความหมายทางบวก จำนวน 17 ข้อ และมีความหมายทางลบ จำนวน 8 ข้อ เช่น องค์การสนับสนุนให้ท่านศึกษาต่อหรือเข้ารับการศึกษาเพื่อพัฒนาศักยภาพและความรู้ความสามารถ หากตำแหน่งงานของท่านถูกยุบหรือเลิกไป องค์การก็จะไม่จ้างท่านทำงานในตำแหน่งหน้าที่อื่นต่อ เป็นต้น แบบสอบถามความต้องการส่วนบุคคล (น้อยที่สุด น้อย ... มากที่สุด) เช่น ท่านพยายาม

ปฏิบัติงานที่ยากให้ประสบความสำเร็จ ท่านพยายามปรับตัวให้เข้ากับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา เป็นต้น และแบบสอบวัดพฤติกรรมกรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ไม่เห็นด้วย ... เห็นด้วยอย่างยิ่ง) เช่น ท่านเต็มใจอย่างยิ่งที่จะปฏิบัติงานแทนเพื่อนที่ไม่ได้มาทำงาน เมื่อท่านถูกตำหนิในเรื่องงาน ท่านจะนำมาพิจารณาแก้ไขโดยไม่แสดงอาการท้อแท้ เป็นต้น

สำหรับการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือวัด ได้แก่ การทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) จากผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 ท่าน จากนั้นหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Consistency : IOC) นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบแล้วไปทดสอบก่อนใช้จริง (Try out) มาวิเคราะห์เป็นรายข้อ (Item Analysis) เพื่อหาค่าอำนาจจำแนก (Discrimination Power) ด้วยการทดสอบค่าที (T-test) โดยคิดจาก 25% ของกลุ่มสูงและกลุ่มต่ำ ทำการเลือกใช้เฉพาะข้อคำถามที่มีค่า T ตั้งแต่ 1.75 ขึ้นไป ซึ่งเป็นข้อคำถามที่มีค่าอำนาจจำแนกสูง และทำการตัดข้อคำถามที่มีค่า T ต่ำกว่า 1.75 ทิ้งไป และนำข้อคำถามที่เหลือมาหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามด้วยการหาค่าความคงที่ภายใน (Internal Consistency) โดยการใช่วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach Alpha Coefficient) ดังรายละเอียดแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงค่าความเชื่อมั่นและจำนวนข้อของแบบสอบถาม (N=309)

แบบสอบถาม	ค่าความเชื่อมั่น	จำนวนข้อ
1. แบบวัดการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร	.957	42
2. แบบสอบถามการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร	.913	26
3. แบบสอบถามความต้องการส่วนบุคคล	.897	13
4. แบบสอบวัดพฤติกรรมกรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร	.935	21

#### 4. วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการขออนุญาตหัวหน้าหน่วยราชการของกลุ่มตัวอย่างในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างโดยใช้แบบสอบถามจำนวน 503 ฉบับ ผลปรากฏว่าได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาและมีความสมบูรณ์ จำนวน 309 ฉบับ แล้วบันทึกข้อมูลหาค่าสถิติและดำเนินการตามขั้นตอนการวิจัยต่อไป

#### 5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมสำเร็จรูป Statistical Package for the Social Sciences : SPSS for Windows Version 17.0 โดยใช้สถิติในการวิเคราะห์และทดสอบ 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล สถิติที่ใช้ คือ การหาความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)

ส่วนที่ 2 วิเคราะห์ระดับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร การรับรู้ความยุติธรรมจากองค์กร ความต้องการส่วนบุคคล และพฤติกรรมกรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร สถิติที่ใช้คือ มัชฌิมเลขคณิต (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ส่วนที่ 3 การทดสอบสมมติฐาน โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson's Product Moment Correlation) และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณเชิงชั้น (Hierarchical Multiple Regression Analysis)



## ผลการศึกษาวิจัย

จากการวิจัยสามารถสรุปได้ดังนี้

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้เป็นข้าราชการผู้ปฏิบัติงาน (ยกเว้นข้าราชการระดับบริหาร อำนาจการ และเชี่ยวชาญ) ในหน่วยงานราชการแห่งหนึ่ง จำนวน 301 คน ทำการแจกแบบสอบถามไปจำนวน 503 ฉบับ ได้รับการตอบกลับคืนมา และมีความสมบูรณ์ 309 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 61.4 ของแบบสอบถามทั้งหมด กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง จำนวน 210 คน คิดเป็นร้อยละ 68.0 และเพศชาย จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 32.0 ตามลำดับ มีอายุอยู่ในช่วง 36 - 45 ปี จำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 43.4 มีอายุงาน 10 ปีขึ้นไป จำนวน 196 คน คิดเป็นร้อยละ 63.4 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส จำนวน 177 คน คิดเป็นร้อยละ 57.3 อยู่ในสายงานตามภารกิจหลักขององค์การ จำนวน 206 คน คิดเป็นร้อยละ 66.6 และสายงานสนับสนุนขององค์การ จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 33.3 ตามลำดับ ส่วนใหญ่อยู่ในระดับชำนาญการ จำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 46.0

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวแปร (N=309)

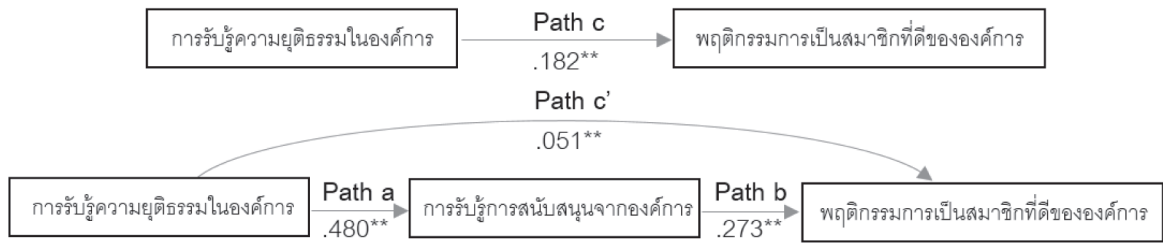
ตัวแปร	$\bar{x}$	S.D.	1	2	3	4
1. แบบวัดการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ	3.42	.66	-			
2. แบบสอบถามการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ	3.37	.51	.480**	-		
3. แบบสอบถามความต้องการส่วนบุคคล	3.93	.38	.149**	.338**	-	
4. แบบสอบวัดพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ	3.97	.38	.182**	.297**	.532**	-

\*\*p<0.01

จากการทดสอบสมมติฐานพบว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ ความต้องการส่วนบุคคล และพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.480, 0.149 และ 0.182 ตามลำดับ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความต้องการส่วนบุคคล และพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.338 และ 0.297 ตามลำดับ ความต้องการส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.532 ดังรายละเอียดแสดงในตารางที่ 2

ผลการทดสอบการเป็นตัวแปรสื่อของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การในความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ และพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การพบว่า มีนัยสำคัญทั้ง 3 ขั้นตอน (มีนัยสำคัญทั้ง Path a, Path b และ Path c) เป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนด (Frazier et al., 2004) ดังภาพประกอบที่ 2 โดยมีรายละเอียดในตารางที่ 3

ภาพประกอบที่ 2 การทดสอบการเป็นตัวแปรสื่อ



ตารางที่ 3 การทดสอบการเป็นตัวแปรสื่อของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ ในความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การและพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณเชิงขั้น (N=309)

ขั้นตอนการทดสอบ	B	SE B	95% CI	$\beta$
<b>ขั้นที่ 1 (Path c)</b>				
ตัวแปรเกณฑ์ : พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ				
ตัวแปรทำนาย : การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ	.106	.033	.042, .170	.182**
<b>ขั้นที่ 2 (Path a)</b>				
ตัวแปรเกณฑ์ : การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ				
ตัวแปรทำนาย : การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ	.371	.039	.295, .447	.480**
<b>ขั้นที่ 3 (Path b และ Path c')</b>				
ตัวแปรเกณฑ์ : พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ				
ตัวแปรสื่อ : การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ (Path b)	.205	.047	.415, .660	.273**
ตัวแปรทำนาย : การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ Path(c')	.030	.036	.148, .380	.051

\*\* $p < 0.01$ , \* $p < 0.05$ , CI = ช่วงความเชื่อมั่น (Confidence Interval)

เมื่อพิจารณาที่ Path c' พบว่าน้อยกว่า Path c โดยหาก Path c' ลดลงเหลือศูนย์หรือลดลงจนเข้าสู่ระดับไม่มีนัยสำคัญ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การจึงจะเป็นตัวแปรสื่อโดยสมบูรณ์ ในกรณีนี้ Path c' ลดลงจนไม่มีนัยสำคัญ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การจึงจะเป็นตัวแปรสื่อโดยสมบูรณ์ และทำการทดสอบต่อว่า Path c' น้อยกว่า Path c อย่างมีนัยสำคัญหรือไม่ การทดสอบนัยสำคัญของความแตกต่างระหว่าง Path c และ Path c' ดังรายละเอียดแสดงในตารางที่ 4

ตารางที่ 4 แสดงการทดสอบนัยสำคัญของความแตกต่างระหว่าง Path c และ Path c' ในการทดสอบการเป็นตัวแปรสื่อของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ในความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (N=309)

การทดสอบ	ab	SE <sub>ab</sub>	CI <sub>.95</sub>	z	ab/c
การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร → การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร → พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร	.076	.04	.036, .116	3.8*	.72

\*\* $p < 0.01$ , \*  $p < 0.05$

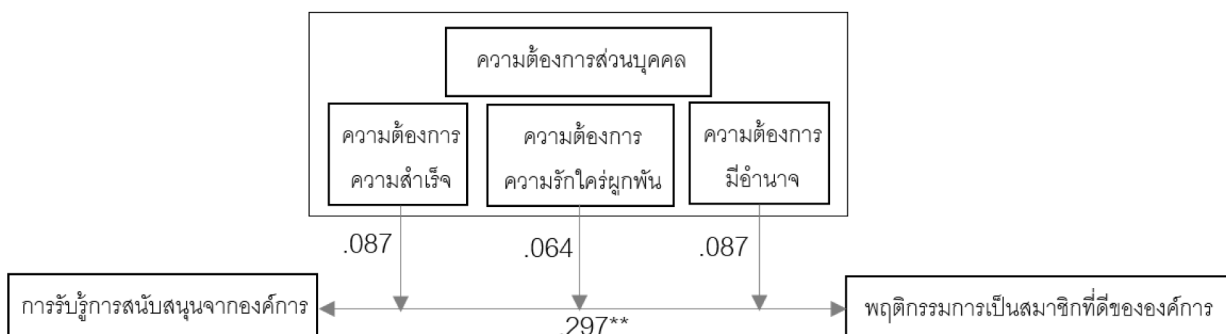
ผลการทดสอบการเป็นตัวแปรสื่อของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรในความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร พบว่ามีนัยสำคัญแสดงว่า Path c' น้อยกว่า Path c อย่างมีนัยสำคัญ ดังนั้น การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรจึงเป็นตัวแปรสื่อสมบูรณ์ในความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยมีสัดส่วนของการเป็นตัวแปรสื่อ ร้อยละ 72

ผลการทดสอบการเป็นตัวแปรกำกับของความต้อการส่วนบุคคล ในความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยสมการในการทดสอบ

$$Y = b_0 + b_1X + b_2Z + b_3XZ$$

(Aiken and West, 1991; Cohen, Cohen, West, and Aiken, 2003) ดังภาพประกอบที่ 3 โดยมีรายละเอียดแสดงในตารางที่ 5-7

ภาพประกอบที่ 3 การทดสอบการเป็นตัวแปรกำกับ



ตารางที่ 5 แสดงการทดสอบการเป็นตัวแปรกำกับของความต้องการส่วนบุคคลด้านความต้องการความสำเร็จในความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยการวิเคราะห์การถดถอยพหุเชิงซ้อน (Hierarchical Multiple Regression Analysis) (N=309)

ขั้นตอนการทดสอบ	B	SE B	95% CI	$\beta$	R <sup>2</sup>
ขั้นตอนที่ 1					
ตัวแปรทำนาย : การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร	.125	.039	.048, .201	.166**	
ตัวแปรกำกับ : ความต้องการส่วนบุคคลด้านความต้องการความสำเร็จ	.383	.046	.292, .475	.429**	.256**
ขั้นตอนที่ 2					
ตัวแปรทำนาย : การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร	.119	.039	.023, .173	.158**	
ตัวแปรกำกับ : ความต้องการส่วนบุคคลด้านความต้องการความสำเร็จ	.381	.046	.384, .586	.427**	
ตัวแปรปฏิสัมพันธ์ : การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร × ความต้องการส่วนบุคคลด้านความต้องการความสำเร็จ	.028	.016	-.009, .050	.087	.263**

\*\*p<0.01

ผลการทดสอบการเป็นตัวแปรกำกับของความต้องการส่วนบุคคลด้านความต้องการความสำเร็จ เมื่อพิจารณาที่ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรปฏิสัมพันธ์ พบว่า เมื่อเพิ่มตัวแปรปฏิสัมพันธ์เข้าไปในสมการ ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรปฏิสัมพันธ์ไม่มีนัยสำคัญ (= 0.087, p = 0.078) และค่า R<sup>2</sup> ของขั้นที่ 1 และขั้นที่ 2 เมื่อเพิ่มตัวแปรปฏิสัมพันธ์เข้าไปในสมการแล้วนั้นพบว่าไม่แตกต่างกัน โดยมีค่าเท่ากับ ร้อยละ 26 ดังนั้น ความต้องการส่วนบุคคลด้านความต้องการความสำเร็จไม่เป็นตัวแปรกำกับความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ดังรายละเอียดแสดงในตารางที่ 5

ตารางที่ 6 แสดงการทดสอบการเป็นตัวแปรกำกับของความต้องการส่วนบุคคลด้านความต้องการความรักใคร่ผูกพัน ในความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยการวิเคราะห์การถดถอยพหุเชิงซ้อน (Hierarchical Multiple Regression Analysis) (N=309)

ขั้นตอนการทดสอบ	B	SE B	95% CI	$\beta$	R <sup>2</sup>
ขั้นตอนที่ 1					
ตัวแปรทำนาย : การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร	.144	.038	.069, .218	.191**	
ตัวแปรกำกับ : ความต้องการส่วนบุคคลด้านความต้องการความรักใคร่ผูกพัน	.384	.043	.300, .469	.448**	.278**
ขั้นตอนที่ 2					
ตัวแปรทำนาย : การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร	.140	.038	.066, .214	.186**	
ตัวแปรกำกับ : ความต้องการส่วนบุคคลด้านความต้องการความรักใคร่ผูกพัน	.385	.043	.300, .469	.449**	
ตัวแปรปฏิสัมพันธ์ : การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร × ความต้องการส่วนบุคคลด้านความต้องการความรักใคร่ผูกพัน	.021	.016	-.011, .054	.064	.275**

\*\* $p < 0.01$

ผลการทดสอบการเป็นตัวแปรกำกับของความต้องการส่วนบุคคลด้านความต้องการความรักใคร่ผูกพันเมื่อพิจารณาที่ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรปฏิสัมพันธ์ พบว่า เมื่อเพิ่มตัวแปรปฏิสัมพันธ์เข้าไปในสมการ ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรปฏิสัมพันธ์ไม่มีนัยสำคัญ ( $\beta = 0.064$ ,  $p = 0.193$ ) และค่า R<sup>2</sup> ของขั้นที่ 1 และ ขั้นที่ 2 เมื่อเพิ่มตัวแปรปฏิสัมพันธ์เข้าไปในสมการแล้วนั้นพบว่าไม่แตกต่างกัน โดยมีค่าเท่ากับ ร้อยละ 27 ดังนั้น ความต้องการส่วนบุคคลด้านความต้องการความรักใคร่ผูกพัน ไม่เป็นตัวแปรกำกับความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ดังรายละเอียดแสดงในตารางที่ 6

ตารางที่ 7 แสดงการทดสอบการเป็นตัวแปรกำกับของความต้องการส่วนบุคคลด้านความต้องการมีอำนาจ ในความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยการวิเคราะห์การถดถอยพหุเชิงซ้อน (Hierarchical Multiple Regression Analysis) (N=309)

ขั้นตอนการทดสอบ	B	SE B	95% CI	$\beta$	R <sup>2</sup>
ขั้นตอนที่ 1					
ตัวแปรทำนาย : การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ	.195	.042	.112, .278	.259**	
ตัวแปรกำกับ : ความต้องการส่วนบุคคลด้านความต้องการมีอำนาจ	.083	.031	.022, .144	.150**	.109**
ขั้นตอนที่ 2					
ตัวแปรทำนาย : การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ	.199	.042	.117, .282	.265**	
ตัวแปรกำกับ : ความต้องการส่วนบุคคลด้านความต้องการมีอำนาจ	.082	.031	.021, .143	.148**	
ตัวแปรปฏิสัมพันธ์ : การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ × ความต้องการส่วนบุคคลด้านความต้องการมีอำนาจ	.030	.019	-.007, .067	.087	.117**

\*\*p<0.01

ผลการทดสอบการเป็นตัวแปรกำกับของความต้องการส่วนบุคคลด้านความต้องการมีอำนาจ เมื่อพิจารณาที่ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรปฏิสัมพันธ์ พบว่า เมื่อเพิ่มตัวแปรปฏิสัมพันธ์เข้าไปในสมการ ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรปฏิสัมพันธ์ไม่มีนัยสำคัญ ( $\beta = 0.087$ ,  $p = 0.109$ ) และค่า R<sup>2</sup> ของขั้นที่ 1 และขั้นที่ 2 เมื่อเพิ่มตัวแปรปฏิสัมพันธ์เข้าไปในสมการแล้วนั้นพบว่าไม่แตกต่างกัน โดยมีค่าเท่ากับ ร้อยละ 11 ดังนั้น ความต้องการส่วนบุคคลด้านความต้องการมีอำนาจไม่เป็นตัวแปรกำกับความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ดังรายละเอียดแสดงในตารางที่ 7

## อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ความยุติธรรมในองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Khuankaew (2011) ที่พบว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ และงานวิจัยของ Sirisup (2010) ที่พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ เนื่องจากปัจจัยการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การนั้นถือว่าเป็นความเชื่อ ความคิด หรือความรู้สึกของบุคคลที่เกิดจากประสบการณ์ในการทำงานว่า องค์การที่ตนทำงานอยู่นั้นให้ความสำคัญหรือเห็นคุณค่าในการทำงาน และมีนโยบายที่สนับสนุนการทำงานและพร้อมที่จะเป็นที่พึ่งของบุคลากรในองค์การ ซึ่งการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การนี้ก็มีความเกี่ยวข้องกับความยุติธรรมในองค์การอย่างชัดเจน โดยถ้าองค์การมีความยุติธรรมในด้าน

การแบ่งผลตอบแทน ด้านกระบวนการ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และด้านข้อมูลในองค์การแล้วนั้น ก็จะส่งผลให้บุคลากรรับรู้ได้ว่าองค์การของตนสามารถเป็นที่พึ่งพิง มีความสะดวกสบายในการทำงาน มีบรรยากาศที่เหมาะสมแก่การทำงาน และได้รับผลตอบแทนที่ดี มีสวัสดิการที่เหมาะสมแก่การดำรงชีพ ซึ่งสอดคล้องกับ Roddes and Eisenberger (2002) ที่ได้อธิบายถึงสาเหตุของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การว่า ความยุติธรรมนั้นเป็นสิ่งที่พนักงานใช้ในการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ เพราะความยุติธรรมช่วยให้พนักงานสามารถตัดสินใจถึงผลตอบแทนที่ตนได้รับจากการทำงานได้ง่ายขึ้น ขณะเดียวกันความยุติธรรมด้านกระบวนการก็ทำให้พนักงานได้รับทรัพยากรต่างๆ อย่างยุติธรรม ซึ่งพนักงานพิจารณาว่าทรัพยากรเหล่านี้ คือ สวัสดิการ ที่มีผลให้พนักงานเชื่อว่าองค์การคำนึงถึงความเป็นอยู่ของพนักงาน

การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Phocharoen, Piriyakul, and Jaisue (2012) ที่พบว่า ความยุติธรรมในองค์การมีอิทธิพลในทิศทางบวกต่อพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และงานวิจัยของ Blakely, Andrews, and Moorman (2005) ที่พบว่า ความยุติธรรมในองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ผลการวิจัยครั้งนี้เป็นไปตามที่ตั้งสมมติฐาน ยกเว้นความยุติธรรมในองค์การ ด้านการแบ่งผลตอบแทน ทั้งนี้ อาจเกิดจากองค์การต่างๆ มีค่าตอบแทน เงินเดือน นโยบาย และสวัสดิการที่ได้รับต่างกัน จนบุคลากรในองค์การรับรู้ได้โดยการเปรียบเทียบกับหน่วยงานอื่นว่าต่ำกว่า แต่เมื่อพิจารณาด้านอื่นๆ แล้ว พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การที่เกิดจากปัจจัยความยุติธรรมในองค์การนี้เป็นไปในทางบวก ซึ่งส่งผลให้เกิดพฤติกรรมให้ความช่วยเหลือ ความสุภาพอ่อนน้อม ความอดทนอดกลั้น การให้ความร่วมมือ และมีความสำนึกในหน้าที่ ตามที่ Organ (1991) ได้กล่าวเอาไว้

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Hanboonsong (2012) ที่พบว่า การรับรู้การสนับสนุนขององค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกและเป็นปัจจัยที่สามารถรวมพยากรณ์พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Asgari, Silong, Ahmad, and Samah (2008) ที่พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การมีอิทธิพลทางบวกกับพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ผลการวิจัยครั้งนี้ยอมรับสมมติฐานบางส่วน กล่าวคือ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านผลตอบแทน และสวัสดิการที่พบความสัมพันธ์กับพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การในระดับต่ำ ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การนั้นเป็นพฤติกรรมให้ความช่วยเหลือ ให้ความร่วมมือ ซึ่งไม่ถูกระบุไว้เป็นหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติ แต่พฤติกรรมนี้เป็นสิ่งที่จะช่วยให้การดำเนินงานขององค์การประสบความสำเร็จได้ (Katz and Kahn, 1978 cited in Organ and Bateman, 1991) และเป็นพฤติกรรมที่เกิดจากการตัดสินใจด้วยตนเอง ไม่ได้เกี่ยวข้องกับกาให้รางวัลหรือการลงโทษโดยตรง (Schnake and Dumler, 1997) และค่าตอบแทนของภาครัฐเมื่อเทียบกับองค์การเอกชนแล้วยังอยู่ในระดับที่ไม่สูงและยังมีกฎเกณฑ์ตายตัว ด้วยเหตุนี้การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านผลตอบแทนจึงไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ เพราะไม่ได้เกิดจากการที่บุคลากรรู้สึกกว่าตนเองได้รับผลตอบแทน และสวัสดิการที่ดี แต่เกิดจากการรับรู้การสนับสนุนขององค์การด้านความรู้ในงานและโอกาสก้าวหน้า ความมั่นคงในการทำงาน ด้านจิตสังคม และด้านการปฏิบัติงาน

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ เป็นตัวแปรสื่อสมบูรณในความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การและพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยมีสัดส่วนของการเป็นตัวแปรสื่อ ร้อยละ 72 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Cheung (2013) ที่พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การเป็นตัวแปรสื่อในความสัมพันธ์ระหว่าง

ความยุติธรรมในองค์การ ทั้งด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และด้านข้อมูล กับพฤติกรรมกรการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ แบบสมบูรณ และงานวิจัยของ Moorman, Blakely and Niehoff (1998) ที่พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ เป็นตัวแปรสื่อในความสัมพันธ์ระหว่างความยุติธรรมใน องค์การ กับพฤติกรรมกรการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้าน พฤติกรรมให้ความช่วยเหลือ พฤติกรรมสำนึกในหน้าที่ และ พฤติกรรมความภักดี แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างที่ทำการ ศึกษาได้มีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ มีการรับรู้ความ ยุติธรรมในองค์การที่สัมพันธ์กับพฤติกรรมกรการเป็นสมาชิกที่ดี ขององค์การ ทั้งด้านความรู้ในงานและโอกาสก้าวหน้า ความ มั่นคงในการทำงาน ด้านจิตสังคม และด้านการปฏิบัติงาน แทน ซึ่งปัจจัยเหล่านี้ส่งผลให้เกิดการให้ความช่วยเหลือ ความ สุภาพอ่อนน้อม ความอดทนอดกลั้น การให้ความร่วมมือ และมีความสำนึกในหน้าที่ตามที่ Organ (1991) ได้อธิบายไว้

การเป็นตัวแปรกำกับความต้องการส่วนบุคคล ใน ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การและ พฤติกรรมกรการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ไม่พบว่า ความ ต้องการส่วนบุคคล ด้านความต้องการความสำเร็จ ด้านความ รักใคร่ผูกพัน และด้านความต้องการมีอำนาจ เป็นตัวแปร กำกับความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ และพฤติกรรมกรการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ กล่าวคือ ความ ต้องการส่วนบุคคล ไม่มีผลทำให้ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ การสนับสนุนจากองค์การและพฤติกรรมกรการเป็นสมาชิกที่ดี ขององค์การเปลี่ยนไป

จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า การรับรู้ความยุติธรรม ในองค์การ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ ความต้องการ ส่วนบุคคล และพฤติกรรมกรการเป็นสมาชิกที่ดี มีความสัมพันธ์ ระหว่างกัน นอกจากนี้ยังพบว่า การรับรู้ความยุติธรรมใน องค์การส่งผลต่อพฤติกรรมกรการเป็นสมาชิกที่ดีโดยผ่านการ รับรู้การสนับสนุนจากองค์การ ซึ่งบรรลู่วัตถุประสงค์ของ การวิจัยในส่วนที่ผู้วิจัยต้องการศึกษาตัวแปรที่เป็นสาเหตุ ของพฤติกรรมกรการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ แม้ว่าความ

ยุติธรรมในองค์การด้านการแบ่งผลตอบแทน และการรับรู้ การสนับสนุนจากองค์การด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ จะไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมกรการเป็นสมาชิกที่ดีของ องค์การก็ตาม แสดงให้เห็นว่าองค์การควรมีการพัฒนาใน ด้านนี้เพิ่ม แต่ก็ถือว่าการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ และ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การยังเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้ เกิดพฤติกรรมกรการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

จากวัตถุประสงค์การวิจัยเพื่อการศึกษาความสัมพันธ์ ของการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การและพฤติกรรมกรการเป็น สมาชิกที่ดีขององค์การ ผ่านตัวแปรสื่อการรับรู้การสนับสนุน จากองค์การ โดยมีความต้องการส่วนบุคคลเป็นตัวแปรกำกับ พบว่า

1. ความยุติธรรมในองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวก กับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การอย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติ การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การมีความสัมพันธ์ทาง บวกกับพฤติกรรมกรการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ยกเว้นการรับรู้ความยุติธรรม ในองค์การด้านการแบ่งผลตอบแทน การรับรู้การสนับสนุน จากองค์การ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมกรการเป็น สมาชิกที่ดีขององค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ยกเว้นการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านผลตอบแทนและ สวัสดิการที่พบความสัมพันธ์กับพฤติกรรมกรการเป็นสมาชิกที่ดี ขององค์การในระดับต่ำ แต่ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

2. การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การเป็นตัวแปรสื่อ สมบูรณในความสัมพันธ์ระหว่างความยุติธรรมในองค์การและ พฤติกรรมกรการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

3. จากการทดสอบการเป็นตัวแปรกำกับ ไม่พบว่า ตัวแปรความต้องการส่วนบุคคล ด้านความต้องการความ สำเร็จ ด้านความรักใคร่ผูกพัน และด้านความต้องการ มีอำนาจ เป็นตัวแปรกำกับความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ การสนับสนุนจากองค์การและพฤติกรรมกรการเป็นสมาชิกที่ดี ขององค์การ



## ข้อเสนอแนะ

### 1. ข้อเสนอแนะสำหรับองค์กร

จากผลการวิจัยพบว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรและการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และความสัมพันธ์ของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรกับความยุติธรรมในองค์กร มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร รวมทั้งการที่ความยุติธรรมในองค์กรด้านการแบ่งผลตอบแทนและการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร องค์กรจึงควรให้ความสำคัญกับองค์ประกอบนี้ โดยการจัดค่าตอบแทนที่เหมาะสมและเป็นธรรมต่อความรู้ความสามารถในหน้าที่ที่ได้รับมอบ โดยอาจเทียบกับค่าตอบแทนขององค์กรในภาคเอกชนหรือองค์กรอื่นๆ เพื่อส่งผลให้เกิดเป็นพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรตามมา

### 2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยในอนาคต

2.1 จากกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาในครั้งนี้คือ ข้าราชการ ผู้ปฏิบัติงาน (ยกเว้นข้าราชการระดับบริหาร อำนาจการ และเชี่ยวชาญ) ในหน่วยราชการแห่งหนึ่ง จึงควรนำตัวแปรที่ได้ศึกษาในครั้งนี้ไปทำการศึกษาในหน่วยงานอื่นที่มีรูปแบบการทำงานหรือวัฒนธรรมการทำงานที่แตกต่างออกไป เพื่อเป็นการยืนยันว่าตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาในงานวิจัยนี้ส่งผลต่อการเกิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

2.2 ควรศึกษาปัจจัยอื่นๆ เพิ่มเติม เช่น บุคลิกภาพ วัฒนธรรมในองค์กร ภาวะผู้นำ เป็นต้น ในบริบทของประเทศไทย เพื่อนำมาวิเคราะห์และพัฒนาพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรภายในหน่วยงาน ไม่ว่าจะหน่วยงานเอกชนหรือรัฐบาล

2.3 ควรศึกษาพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในลักษณะงานวิจัยเชิงคุณภาพควบคู่กับงานวิจัยเชิงปริมาณ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในเชิงลึกมากยิ่งขึ้น **A**

## รายการอ้างอิง

- Asgari, A., Silong, D. A., Ahmad, A. & Samah, A. B. (2008). The Relationship between Transformational Leadership Behaviors, Organizational Justice, Leader-Member Exchange, Perceived *Organizational Support*, *Trust in Management and Organizational Citizenship Behaviors*. *European Journal of Scientific Research*, 23 (2), 227-242.
- Blakely, G. L., Andrews, M. C., & Moorman, R. H. (2005). The Moderating Effects of Equity Sensitivity on The Relationship between Organizational Justice and Organizational citizenship Behaviors. *Journal of Business and Psychology*, 20 (2), 259-273.
- Chen, H. and Jin, Y. (2014). The Effects of Organizational Justice on Organizational Citizenship Behavior in the Chinese Context : The Mediating Effects of Social Exchange Relationship. *Public Personnel Management*, 43 (3), 301-313.
- Cheung, F. Y. M. (2013). The mediating role of perceived organizational support in the effect of interpersonal and informational justice on organizational citizenship behaviors. *Leadership & Organization Development Journal*, 34 (6), 551-572.
- Cohen, J., Cohen, P., West, S. G., & Aiken, L. S. (2003). *Applied multiple regression/correlation analysis for the behavioral sciences* (3<sup>rd</sup> ed.). Mahwah, NJ : Erlbaum.
- Duffy, J. A. and Lilly, J. (2013). Do Individual Needs Moderate the Relationships between Organizational Citizenship Behavior, Organizational Trust and Perceived Organizational Support?. *Institute of Behavioral and Applied Management*, 185-197.
- Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison, S., & Sowa, D. (1986). Perceived Organization Support. *Journal of Applied Psychology*, 71, 500-507.
- Eisenberger, R. (2008). Perceived Organizational Support : Reducing the Negative Influence of Coworker Withdrawal Behavior. *Journal of Management*, 34, 55-68.
- Eisenberger, R. (1984). *The 36-item Survey of Perceived Organizational Support (SPOS)*. in Adobe Acrobat (R) format. Retrieved from [http://classweb.uh.edu/eisenberger/wp-content/uploads/sites/21/2015/04/SPOS\\_36.pdf](http://classweb.uh.edu/eisenberger/wp-content/uploads/sites/21/2015/04/SPOS_36.pdf)
- Frazier, P. A., Tix, A. P., & Barron, K.E. (2004). Testing moderator and mediator effects in counseling psychology research. *Journal of Counseling Psychology*, 51, 115-134.
- Greenberg, J. (2002). *Managing behavior in organization* (3<sup>rd</sup> ed.). United states: Pearson Education Inc.
- Greenberg, J. (2005). *Managing behavior in organization*. (4<sup>th</sup> ed.). United states: Pearson Education Inc.
- Hanboonsong, B. (2012). *Personal Factors, Five Factor Model of Personality, Perceived Organizational Support, and Organizational Citizenship Behavior of Officials in the Office of the Permanent Secretary for Interior*. (Thesis for Master's Degree) Kasetsart University, Psychology Department, Industrial and Organizational Psychology Major.

- Jedsadalak, V. (2010). The Relationship between Distributive and Procedural Justice and Organizational Citizenship Behavior and In-role Performance: The Mediating Effects. *Silpakorn University Journal*, 30 (2), 65-81.
- Khuankaew, T. (2011). *Relationship between Perceived Organizational Justice, Perceived Organizational Support and Organizational Citizenship Behaviors of Operational Employees : A Case Study of an Electronic Components Manufacturer*. (Independent Study: IS for Master's Degree), Thammasat University, Faculty of Liberal Arts, Industrial and Organizational Psychology Major.
- Kazekim. (2013). *McClelland's Theory of Needs*. Retrieved from <http://obwan.kazekim.com/?project=mcclellands-needs>
- Konovsky, M. A., and Cropanzano, R. (1991). Perceived fairness of employee drug testing as a predictor of employee attitudes and job performance. *Journal of Applied Psychology*, 76, 698-707.
- Liu, Y. (2009). Perceived organizational support and expatriate organizational citizenship behavior: The mediating role of affective commitment towards the parent company. *Personnel Review*, 38, 307-319.
- McClelland, D. (1961). *The Achieving Society*. New York: Van Nostrand Reinhold.
- Moorman, R. H., Blakely, G. L., Niehoff, P. B. (1998). Dose Perceived Organizational Support Mediate The Relationship between Procedural Justice and Organizational Citizenship Behavior?. *Academy of Manage Journal*, 36 (3), 527-556.
- Organ, D. W. (1988). *Organizational Citizenship Behavior : The Good Soldier Syndrome*. Massachusetts : Lexinton.
- Organ, D. W. (1991). *Organizational behavior* (4<sup>th</sup> ed.). IL : Richard D. Irwin.
- Organ, D. W. (1991). *The Applied Psychology of Work Behavior: A book of Reading*. NY : Richard D. Irwin.
- Organ, D. W. and Bateman, T. S. (1991). *Organizational Behavior* (4<sup>th</sup> ed.). Homewood : Irwin.
- Phocharoen, T., Piriyaikul, M., and Jaisue, P. (2012). Factors Influencing Organizational Citizenship Behaviors : A Case Study of the Secretariat of the Prime Minister. *Management Journal, Faculty of Management Lampang Rajabhat University*, 5 (2), 56-67.
- Randall, L. M., Cropanzano, R., Bormann, A.C., & Birjunlin, A. (1999). Organizational politics and organizational support as predictors of work attitudes, job performance, and organizational citizenship behavior. *Journal of Organizational Behavior*, 20, 159-174.
- Rhoades, L., and Eisenberger, R. (2002). Perceived organizational support: A review of the literature. *Journal of Applied Psychology*, 87, 698-714.
- Schnake, M. and Dumler, M. P. (1997). Organizational Citizenship Behavior : The Impact of Rewards and Reward Practice. *Journal of Managerial*, 9, 216-229.
- Sirisup, Y. (2010). *Relationships among Perceived Organizational Support, Organizational justice, and Organizational Citizenship Behavior : A Case Study of Mahidol university*. (Thesis for Master's Degree), Burapha University, Faculty of Administration and Tourism, Human Resource Management Major.
- Thongsut, W. (2009). *Organizational Behavior*. Bangkok : Inthapas Publisher.

- Toltum, A (2008). *Impacts of Justice in Organizations on Job Motivation and Intention to Resign from Accountant in the Textile Industry in Thailand*. (Thesis for Master's Degree), Mahasarakham University
- Tongpan, C. and Niamsup, T. (2012). Factors Affecting Organizational Citizenship Behavior of Employees in a Building Materials Company. *KKU Research Journal. (Graduate School Vol)*, 12 (2), 140-151.
- Wantanu, T. and Kittisaknawin, C (2014). The relationships between Organizational justice, Leadership and Organizational citizenship Behavior of Staff in Central Institute of Forensic Science. *Graduate Research Conference 2014*, 2088-2097.
- Wickramasinghe, V. and Perera, S. (2014). Effects of perceived organization support, employee engagement and organization citizenship behavior on quality performance. *Total Quality Management*, 25 (11), 11280-11294.
- Williams, L. J., and Anderson, S. E. (1991). Job satisfaction and organizational commitment as predictors of organisational citizenship and in-role behaviours. *Journal of Management*, 17, 601-617.
- Yai - Arun, N. (2005). *The missions and The Consciousness of Government Scholarship Students to Develop the country*. Retrieved from <http://www.oocities.org/thaipgusyd/winningEssay.doc>
- Yamaguchi, I. (2001). Perceived organizational support for satisfying autonomy needs of Japanese white-collar workers : A comparison between Japanese and US-affiliated companies. *Journal of Managerial Psychology*, 16 (6), 434-448.