

ปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากร กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวจังหวัดขอนแก่น

The Causal Factors Influencing Job Performance: Empirical Evidence from Khon Kaen Tourist Police

วศิน เพชรพงศ์พันธ์*

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาปัจจัยทางพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร การรับรู้ถึงความยุติธรรมในองค์กร และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน (2) เพื่อศึกษาปัจจัยทางการรับรู้ถึงความยุติธรรมในองค์กร และการสนับสนุนจากองค์กรที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร (3) ตรวจสอบความสอดคล้องกลมกลืนของโมเดลปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้คือการวิจัยครั้งนี้คือ เจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว (ขอนแก่น) จำนวน 146 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือซึ่งมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor Loadings) อยู่ระหว่าง .892 - .956 และมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ครอนบาค (Cronbach's alphas coefficient) อยู่ระหว่าง .905 - .952 วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โมเดลสมการโครงสร้าง (SEM)

ผลการวิจัยพบว่า (1) พฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรมีอิทธิพลทางบวกต่อประสิทธิภาพในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 การรับรู้ถึงความยุติธรรมในองค์กรมีอิทธิพลทางบวกต่อประสิทธิภาพในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 และการรับรู้ถึงการสนับสนุนจากองค์กรมีอิทธิพลทางบวกต่อประสิทธิภาพในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 (2) การรับรู้ถึงความยุติธรรมในองค์กรหรืออิทธิพลทางบวกต่อพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 และการรับรู้ถึงการสนับสนุนจากองค์กร มีอิทธิพลทางบวกต่อพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (3) ผลตรวจสอบความสอดคล้องกลมกลืนของโมเดลพบว่า มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์พบว่าโมเดลมีความเหมาะสมพอดีกับข้อมูลเชิงประจักษ์อยู่ในเกณฑ์ดี ($\chi^2/df = 1.257, p = .074, GFI = .923, AGFI = .901, CFI = .992, RMSEA = .042$)

* อาจารย์ประจำสาขาการจัดการ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

คำสำคัญ : พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร, การรับรู้ถึงความยุติธรรมในองค์กร, การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร, ประสิทธิภาพในการทำงาน, ตำรวจท่องเที่ยว

ABSTRACT

This research aims firstly to study the causal factors of perceived organizational justice, perceived organizational support and organizational citizenship behavior which influence job performance, and secondly the influence of perceived organizational justice and perceived organizational support on organizational citizenship behavior. Thirdly, this paper investigates the congruence of the causal model of factors which influence job performance. 146 officials from Tourist Police Department based in Khon Kaen, Thailand. The data were collected using a survey questionnaire having factor loadings of between .892-.956 and a Cronbach Alpha value between .905-.952. Structural equation modeling was used to analyze this data.

The result indicated firstly that perceived organizational justice has a significantly positive effect on job performance ($p < .05$), perceived organizational support has a significantly positive effect on job performance ($p < .001$) and organizational citizenship behavior has a significantly positive effect on job performance ($p < .01$). Secondly, the results indicated that perceived organizational justice has a significantly positive effect on organizational citizenship behavior

($p < .001$), and perceived organizational support has a significantly positive effect on organizational citizenship behavior ($p < .005$). Finally, the congruence the model derived from analysis of data indicated a goodness-of-fit with the empirical data ($\chi^2/df = 1.257$, $p = .074$, GFI = .923, AGFI = .901, CFI = .992, RMSEA = .042).

Keywords: Perceived Organizational Justice, Perceived Organizational Support, Organizational Citizenship Behavior, Job Performance, Tourist Police

บทนำ

ธุรกิจการท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมหนึ่งที่มีความสำคัญต่อเศรษฐกิจของประเทศไทย การท่องเที่ยวในประเทศไทยนั้นมีความเติบโตมากขึ้นแม้ว่าเศรษฐกิจทั่วโลกจะมีการชะลอตัว อันเนื่องจากประเทศไทยมีศักยภาพในด้านการท่องเที่ยวที่หลากหลายที่สามารถดึงดูดใจให้นักท่องเที่ยวต่างชาติเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทย อุตสาหกรรมท่องเที่ยวจึงกลายมาเป็นรายได้หลักอันดับสองของประเทศ (ชัยนันต์ ไชยเสน, 2559) จากเหตุผลนี้จึงเป็นสาเหตุให้ภาครัฐสนับสนุนธุรกิจการท่องเที่ยวอย่างจริงจัง โดยกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา มีนโยบายส่งเสริมด้านการท่องเที่ยวมากมายเพื่อให้การท่องเที่ยวในประเทศไทยมีการขยายตัวมากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งการส่งเสริมด้านทรัพยากรบุคคลในการให้บริการ เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับนักท่องเที่ยวที่เข้ามาในประเทศไทย (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2560) และหนึ่งในบุคลากรของภาครัฐที่มีความสำคัญในด้านการท่องเที่ยวของประเทศไทยคือ ตำรวจท่องเที่ยว

กองบัญชาการตำรวจท่องเที่ยวถือเป็นหน่วยงานที่มีความสำคัญที่ช่วยให้การท่องเที่ยวในประเทศไทยเกิดความปลอดภัยและได้รับความไว้วางใจมากยิ่งขึ้น ตำรวจท่องเที่ยวมีหน้าที่สร้างความเชื่อมั่นด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินให้แก่นักท่องเที่ยวรวมถึงการปกป้องและคุ้มครองไม่ให้เกิดความเสียหายต่อการท่องเที่ยวของประเทศไทย (กองบัญชาการตำรวจท่องเที่ยว, 2560) แสดงให้เห็นว่าการปฏิบัติของงานบุคลากรในหน่วยงานตำรวจท่องเที่ยวเป็นปัจจัยสำคัญที่จะช่วยสร้างความมั่นใจให้กับนักท่องเที่ยวและอาจจะเพิ่มจำนวนนักท่องเที่ยวที่จะเข้ามาในประเทศไทยให้มากยิ่งขึ้น ในปัจจุบัน ประเทศไทยมีการส่งเสริมให้เกิดการท่องเที่ยวในภาคกลุ่มภาคตะวันออกเฉียงเหนือขึ้น เนื่องจากการเปิดประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน และการส่งเสริมให้เกิดการท่องเที่ยวกับประเทศเพื่อนบ้าน (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2560) ในงานวิจัยนี้จึงมุ่งเน้นไปที่ปัจจัยที่จะก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยว กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว (ขอนแก่น) ซึ่งมีหน้าที่ดูแลครอบคลุมจังหวัดในภาคกลุ่มภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เพื่อที่จะเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานภาครัฐที่จะใช้เป็นแนวทางในการกำหนดนโยบาย ส่งเสริมให้เกิดการบริการที่มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน และเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันทางการท่องเที่ยวของประเทศ

จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการทำงานของตำรวจพบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรเป็นปัจจัยสำคัญที่ก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานของตำรวจ (จินจิราภรณ์ ปานยินดี, จิราวรรณ คงคล้าย และ วิโรจน์ เจษฎาลักษณ์ 2559) งานวิจัยนี้จึงมุ่งเน้นปัจจัยที่ก่อให้เกิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรที่จะนำไปสู่ประสิทธิภาพในการทำงาน และปัจจัยที่ช่วยส่งเสริมให้เกิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร ซึ่งในวรรณกรรมก่อนหน้านี้ พบว่าการรับรู้ถึงความยุติธรรมในองค์กร และการสนับสนุนขององค์กรมีส่วนช่วยให้เกิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรในหน่วยงาน (บดินทร์ หาญบุญทรง และ พวงเพชร วัชรอยู่, 2555; ปพฤกษ์บาร์มี อุตสาหะวานิชกิจ, 2559) ดังนั้นคำถามของงานวิจัยในครั้งนี้คือ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร การ

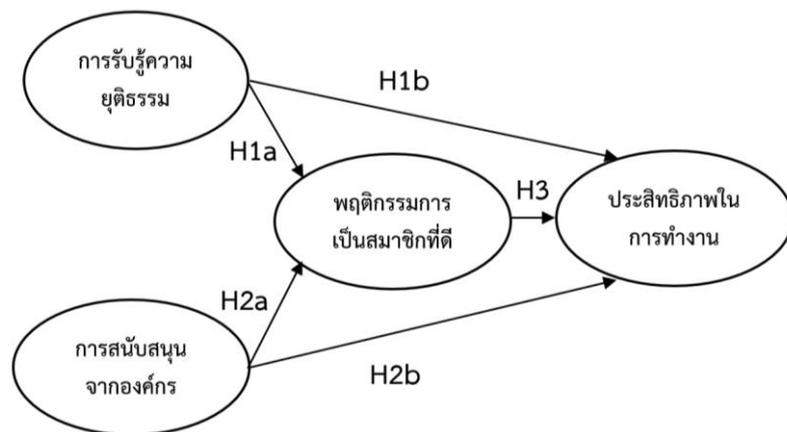
รับรู้ถึงความยุติธรรมในองค์กร และ รับรู้ถึงการสนับสนุนจากองค์กร จะส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานหรือไม่ และประชากรที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้คือ ตำรวจท่องเที่ยวในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาปัจจัยทางพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร การรับรู้ถึงความยุติธรรมในองค์กร และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน
2. เพื่อศึกษาปัจจัยทางการรับรู้ถึงความยุติธรรมในองค์กร และการสนับสนุนจากองค์กรที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร
3. ตรวจสอบความสอดคล้องกลมกลืนของโมเดลปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน

การทบทวนวรรณกรรม

ทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคม (Social Exchange Theory) อธิบายเกี่ยวกับบุคคลว่า จะมีความสมัครใจในการให้ผลประโยชน์กับคนอื่นก็ต่อเมื่อบุคคลนั้น ๆ ตอบสนองโดยการให้ผลประโยชน์บางอย่างกลับคืนมา (Blau, 1964) ในงานวิจัยนี้ทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคม ถูกนำมาใช้ในการอธิบายความสัมพันธ์ของการรับรู้ถึงความยุติธรรมในองค์กร และการรับรู้ถึงการสนับสนุนจากองค์กร จะส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร ซึ่งในหลายๆงานวิจัยพบว่าปัจจัยเหล่านี้จะส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน(ปพ ฤกษ์บารมี อุตสาหกรรมกิจ, 2559; ฉันทะ จันทะเสนา, 2559; วรรณชัย ชูระแพง และ วิโรจน์ เจษฎาลักษณ์, 2559) ดังนั้นกรอบแนวคิดของงานวิจัยที่จะแสดงได้ดังรูปที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

การรับรู้ความยุติธรรม (Perceived Organizational Justice: POJ)

จากการศึกษาของ Greenberg (1990) ระบุว่า การรับรู้ความยุติธรรมเป็นแนวทางในการที่พนักงานรับรู้ถึงสิ่งที่ได้พวกเขาได้รับการปฏิบัติที่ยุติธรรมในเรื่องต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน Folger, Cropanzano & Goldman (2005) นิยามการรับรู้นี้ว่า เป็นการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการที่ใช้ในการตัดสินใจที่รวมถึงกฎระเบียบต่าง ๆ ซึ่งเป็นลักษณะของบรรทัดฐานทางสังคมที่เกี่ยวกับการจัดสรรผลตอบแทนทั้งการให้รางวัลและการลงโทษ

การวิจัยก่อนหน้านี้แสดงให้เห็นว่าเมื่อพนักงานรับรู้ถึงความยุติธรรมองค์กรพวกเขามีแนวโน้มที่จะตอบสนองการเพิ่มขึ้นของพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ (Cropanzano & Mitchell, 2005) ในงานวิจัยนี้ระบุให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ (Job Performance : JP) คือ การปฏิบัติหน้าที่บรรลุตามเป้าหมายขององค์กรโดยวัดจากปริมาณของความสำเร็จและจำนวนของความผิดพลาดที่เกิดขึ้นในการทำงาน (Piercy, Cravens, & Lane, 2001) นอกจากนี้ การศึกษาของ McFarlin & Sweeney (1992) พบว่าการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรที่มีผลกระทบเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ขององค์กรอย่างมีนัยสำคัญ พวกเขาเชื่อว่าเมื่อพนักงานรับรู้ถึงความเป็นธรรมแล้วพนักงานจะมีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานที่เพิ่มขึ้น เพราะพนักงานมั่นใจว่าองค์กรจะให้ผลตอบแทนจากการทุ่มเทการทำงานของพวกเขาอย่างเป็นธรรม จากความสัมพันธ์ดังกล่าวจึงนำมาสู่สมมติฐานการวิจัยดังนี้

สมมติฐานที่ 1: การรับรู้ความยุติธรรมมีอิทธิพลทางบวกต่อ a) พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร และ b) ประสิทธิภาพในการทำงาน

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร (Perceived Organizational Support: POS)

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรหมายถึง การที่พนักงานมีความเชื่อว่าองค์กรเห็นคุณค่าในการทุ่มเทการทำงาน ดูแลเอาใจใส่ และมีความต้องการให้พนักงานมีความเป็นอยู่ที่ดี ซึ่งพนักงานจะพิจารณาได้จากการที่ได้รับผลตอบแทน รวมถึงการที่องค์กรพร้อมที่จะให้ความช่วยเหลือในขณะที่พนักงานมีความต้องการ (Eisenberger, Huntington, Hutchison, & Sowa, 1986) ในงานวิจัยของ Eisenberger et al. (2001) ได้ระบุว่า การรับรู้ถึงการสนับสนุนขององค์กร คือ ความรู้สึกของพนักงานเมื่อสัมผัสได้ว่าองค์กรมองเห็นคุณค่าในการทุ่มเทการทำงาน ดูแลเอาใจใส่ และมีความต้องการให้พนักงานมีความเป็นอยู่ที่ดี

ผลการวิจัยก่อนหน้านี้แสดงให้เห็นว่าการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร นั้นมีความสัมพันธ์โดยตรงต่อพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดี และประสิทธิภาพในการทำงาน ตัวอย่างเช่น Masterson et al. (2000) พบว่าการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดี นอกจากนี้งานวิจัยของ Reynolds (2015) เกี่ยวกับหน่วยงานตำรวจพบว่า เมื่อผู้ใต้บังคับบัญชาได้รับการสนับสนุนจากองค์กรมากขึ้น ไม่เพียงแต่พวกเขาจะปฏิบัติตัวเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรเท่านั้น แต่พวกเขายังทำงานได้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

นอกจากนี้การได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาก็ยังมีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติหน้าที่ในบทบาทและการปฏิบัติงานพิเศษที่ดีขึ้น ดังนั้นสมมติฐานการวิจัยนี้ คือ

สมมติฐานที่ 2 : การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีอิทธิพลทางบวกต่อ a)พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร และ b)ประสิทธิภาพในการทำงาน

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร (Organizational Citizenship Behavior : OCB)

แนวคิดของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรได้รับการแนะนำโดย Organ (1988) อธิบายว่าเป็นพฤติกรรมของแต่ละบุคคลที่มีการตัดสินใจลงมือกระทำสิ่งทีก่อให้เกิดผลดีต่อคนส่วนรวมซึ่งไม่ได้เกิดจากแรงจูงใจในการได้รับรางวัลอย่างเป็นทางการและมีส่วนร่วมในการส่งเสริมการทำงานที่มีประสิทธิภาพขององค์กร ต่อมา Morrison (1994) ได้อธิบายเพิ่มเติมว่าพฤติกรรมการเป็นพลเมืองที่ดีขององค์กรเป็นเรื่องของปัจเจกบุคคลที่รู้จักต่อสิทธิและความรับผิดชอบของตน เป็นพฤติกรรมที่ช่วยสนับสนุนกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อคนส่วนรวมในองค์กร มันเกิดขึ้นจากความหวังดีและมีจิตสำนึกส่วนบุคคลต่อองค์กร (Podsakoff et al., 2000; Organ, 1988) การวิจัยในช่วงหลายปีที่ผ่านมาพบว่า ความสนใจในพฤติกรรมของพนักงานเพิ่มมากขึ้น โดยเฉพาะสิ่งที่สามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน (Lavelle et al. 2009; Vigoda & Golembiewski, 2001; Walumbwa et al., 2010) ซึ่งการวิเคราะห์ ของ Podsakoff et al. (2009) ชี้ให้เห็นว่า OCB มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานและประสิทธิภาพขององค์กรในทำนองเดียวกัน Vigoda & Golembiewski (2001) กล่าวว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการและผลลัพธ์โดยรวมในองค์กรภาครัฐรวมถึงการสร้างสภาพแวดล้อมและบรรยากาศที่ดีขององค์กรที่ นอกจากนี้ในการศึกษาของ Dubinsky & Mattson (1979) ระบุว่าประสิทธิภาพในการทำงานคือการปริมาณและคุณภาพจากความสำเร็จของแต่ละบุคคลในการทำงาน เช่นเดียวกับ McCloy, Campbell, & Cudeck, (1994) ที่ได้นิยามประสิทธิภาพในการทำงานเป็นพฤติกรรมและการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการบรรลุเป้าหมายขององค์กร จากนิยามข้างต้นในการศึกษาครั้งนี้ ประสิทธิภาพในการทำงานคือพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้าที่เพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายขององค์กรโดยวัดจากปริมาณของความสำเร็จและจำนวนของความผิดพลาดที่เกิดขึ้นในการทำงาน จากการทบทวนวรรณกรรมดังกล่าวชี้ให้เห็นว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรของพนักงานมีความเกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กร ดังนั้นสมมติฐานคือ

สมมติฐานที่ 3: พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรมีอิทธิพลทางบวกต่อประสิทธิภาพในการทำงาน

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรของการศึกษาในครั้งนี้ คือ เจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยว กองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว (ขอนแก่น) จำนวน 146 คน ประชากรทั้งหมดถูกใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการวิเคราะห์เพื่อให้เพียงพอต่อการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง (Structural Equation Modeling) ที่ประกอบไปด้วย 14 ตัวแปรสังเกตได้ ซึ่งจำนวนกลุ่มตัวอย่างเป็นไปตามเกณฑ์ 10-15 กลุ่มตัวอย่างต่อหนึ่งตัวแปรสังเกตได้ (Hair et al., 1998; Schumacker & Lomax, 2010)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ในการศึกษาครั้งนี้ ได้ใช้แบบสอบถามในการวัดตัวแปร แบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 9 ข้อ ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี ของ Phetphongphan & Ussahawanitchakit (2015) จำนวน 4 ข้อ การรับรู้ความยุติธรรมโดยปรับปรุงจากแบบสอบถามของ Harrington & Lee (2015) จำนวน 3 ข้อ การรับรู้การสนับสนุนขององค์กรจำนวนโดยปรับจากแบบสอบถามของ Eisenberger, et al. (2001) จำนวน 3 ข้อ และประสิทธิภาพในการทำงานปรับจากแบบสอบถามของ Piercy, Cravens, & Lane (2001) จำนวน 4 ข้อ ส่วนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะในประเด็นที่เกี่ยวข้อง สำหรับแบบสอบถามกำหนดระดับพฤติกรรม โดยใช้มาตรประมาณค่า Likert-scale จำนวน 5 ระดับ โดยแต่ละข้อแบ่งเป็น ระดับที่ 1 คือ ระดับพฤติกรรมน้อยที่สุด ถึง ระดับ 5 คือ ระดับพฤติกรรมมากที่สุด

ผู้วิจัยได้มีการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) เครื่องมือด้วยผู้เชี่ยวชาญในการแปลภาษาจากภาษาอังกฤษเป็นภาษาไทย และใช้ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและวัตถุประสงค์ (Item-Objective Congruence Index : IOC) จากผู้เชี่ยวชาญ 3 คนจากนั้นนำไปทดลองใช้ (Try out) กับหน่วยงานของตำรวจในพื้นที่ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คนมีค่าระหว่าง .67 - 1.00 (Nunnally & Bersstein, 1994) ส่วนการทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ของข้อคำถาม ได้ทำการทดสอบด้วยค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ครอนบาค (Cronbach's alphas coefficient) มีค่าอยู่ระหว่าง .905 - .952 ซึ่งมีค่ามากกว่า .80 แสดงว่าเครื่องมือมีความเชื่อมั่นสูง (Hair et al., 2006) นอกจากนี้ยังมีการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้าง (Construct validity) ด้วยการทดสอบองค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory factor analysis: CFA) ของข้อคำถามในแต่ละด้านด้วยค่าน้ำหนักองค์ประกอบ อยู่ระหว่าง .892 - .956 ดังแสดงรายละเอียดในตาราง 1 ซึ่งสอดคล้องกับ Hair et al. (2010) ที่เสนอว่าค่าน้ำหนักองค์ประกอบต้องมีค่า .40 ขึ้นไปจึงจะถือว่ายอมรับได้

ตารางที่ 1 ค่าน้ำหนักองค์ประกอบและค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือวัด

ตัวแปร	ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ Factor Loadings	ค่าความเชื่อมั่น (Cronbach Alpha)
พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี (OCB)	.892 - .936	.931
การรับรู้ความยุติธรรม (POJ)	.930 - .954	.941
การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร (POS)	.906 - .925	.905
ประสิทธิภาพในการทำงาน (JP)	.924 - .956	.952

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) ประกอบด้วย สถิติร้อยละ (percent) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) มีการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระโดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's product moment correlation coefficient) เพื่อทดสอบภาวะที่ตัวแปรมีความสัมพันธ์กันสูงเกินไป (Multicollinearity) และทดสอบสมมติฐานด้วยโมเดลสมการโครงสร้าง (Structural equation modeling: SEM)

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล แบ่งออกเป็น 3 ส่วนดังนี้

1. ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยส่วนใหญ่พบว่า เป็นเพศชาย (ร้อยละ 72.6) สถานภาพสมรส ร้อยละ (58.9) ส่วนใหญ่อายุ 36 - 40 ปี (ร้อยละ 22.6) การศึกษาระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 58.2) รายได้ที่ได้รับส่วนใหญ่อยู่ในระหว่าง 25,001 - 35,000 บาท (ร้อยละ 66) ปฏิบัติหน้าที่ในฝ่ายปฏิบัติการ (ร้อยละ 76) มีชั้นยศประทวน (ร้อยละ 78.8) มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานอยู่ระหว่าง 1 - 5 ปี (ร้อยละ 32.9) ความรู้ภาษาอังกฤษอยู่ในระดับพอใช้ (ร้อยละ 61.6) และจากการศึกษาค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) จำแนกรายตัวแปรพบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี (OCB) มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ การรับรู้ความยุติธรรม (POJ) และประสิทธิภาพในการทำงาน (JP) ตามลำดับ (ตารางที่ 2)

2. การวิเคราะห์สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (ตารางที่ 2) พบว่าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแฝงมีค่าอยู่ระหว่าง .614- .768 ซึ่งทุกคู่มีความสัมพันธ์แบบมีทิศทางเดียวกันและมีค่าไม่เกิน 0.8 ดังนั้นจึงไม่เกิดปัญหาความสัมพันธ์สูงเกินไปตามคำแนะนำของ Hair et al. (2010)

ตารางที่ 2 การวิเคราะห์สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

ตัวแปร	OCB	POJ	POS	JP
ค่าเฉลี่ย(Mean)	4.221	4.203	3.968	4.202
ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน(S.D)	.769	.773	.898	.787
พฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดี (OCB)				
การรับรู้ความยุติธรรม (POJ)	.768***			
การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร (POS)	.614***	.655***		
ประสิทธิภาพในการทำงาน (JP)	.708***	.773***	.684***	

** P < .01, *** P < .001

3. การวิเคราะห์สมการโครงสร้าง (ภาพที่ 2) รูปแบบความสัมพันธ์ของปัจจัยเชิงสาเหตุ โดยมีค่าไค-สแควร์ เท่ากับ 85.485 ระดับองศาความเป็นอิสระ df เท่ากับ 68 ค่าไค-สแควร์หารด้วยองศาอิสระเท่ากับ 1.257 มีค่าไม่เกิน 2 ตามค่าเกณฑ์ของ Bollen (1989) p-value เท่ากับ .074 ที่พิจารณาจากการวิเคราะห์ค่าดัชนีวัดความกลมกลืน GFI มีค่าเท่ากับ .923 ค่า AGFI เท่ากับ .901 ค่า CFI เท่ากับ .992 ซึ่งทั้งหมดมีค่าเข้าใกล้ 1 และ ค่าดัชนีรากกำลังสองเฉลี่ยของส่วนที่เหลือ (RMSEA) มีค่าเท่ากับ .042 เข้าใกล้ศูนย์ ค่าสถิติที่ได้จากการวิเคราะห์ทั้งหมดอยู่บนพื้นฐานระดับค่าสถิติที่แนะนำ (Kline, 2011: 204; Hair et al., 2010; กลัวยาวานิชย์บัญชา, 2557) ตามตารางที่ 3 และ ผลลัพธ์ที่ได้จากการวิเคราะห์ค่าน้ำหนักปัจจัยของโมเดลสมการโครงการพบว่า ค่าน้ำหนักปัจจัยของทุกตัวแปรสังเกตได้มีค่าเกิน .4 ตามตารางที่ 4

ตารางที่ 3 ค่าน้ำหนักองค์ประกอบและค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือวัด

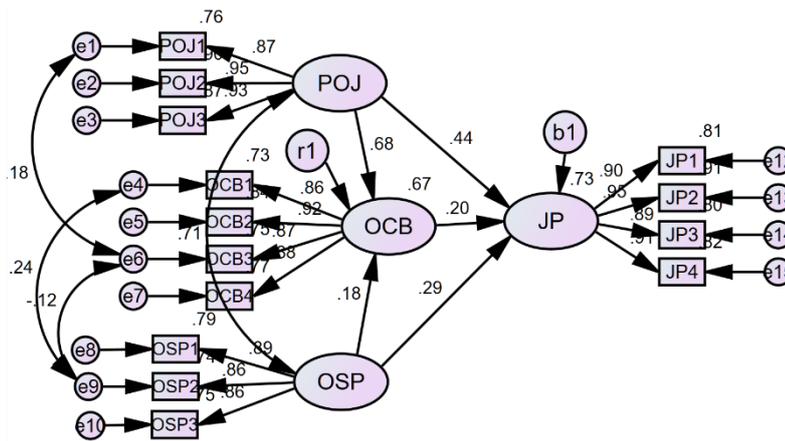
เกณฑ์ดัชนี	χ^2/df	p-value	GFI	AGFI	CFI	RMSEA
ค่าสถิติที่ได้	1.257	.074	.923	.901	.992	.042
การยอมรับ	< 2.00	> .05	> .900	> .900	> .900	< .05
ผลการพิจารณา	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์

ตารางที่ 4 ผลลัพธ์ที่ได้จากการวิเคราะห์ค่าน้ำหนักปัจจัย

ตัวแปร	Item	Factor Loadings	ตัวแปร	Item	Factor Loadings
พฤติกรรมกรการเป็นสมาชิกที่ดี (OCB)	OCB1	.856	ประสิทธิภาพในการทำงาน (JP)	JP1	.892
	OCB2	.919		JP2	.953
	OCB3	.868		JP3	.899
	OCB4	.880		JP4	.908
การรับรู้ความยุติธรรม (POJ)	POJ1	.873	การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร (POS)	POS1	.888
	POJ2	.949	POS2	.861	
	POJ3	.930	POS3	.863	

การทดสอบสมมติฐาน

จากผลการวิเคราะห์อิทธิพลที่ได้พบว่า ตัวแปรการรับรู้ถึงความยุติธรรมในองค์กร มีผลกระทบทางตรงต่อพฤติกรรมกรการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร ($r = .68, t = 7.704, P < .001$) และประสิทธิภาพในการทำงาน ($r = .44, t = 4.191, P < .001$) ดังนั้นจึงสนับสนุนสมมติฐานที่ 1a และ 1b ตัวแปรการรับรู้ถึงการสนับสนุนจากองค์กรยังส่งผลกระทบทางตรงต่อพฤติกรรมกรการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร ($r = .18, t = 2.020, P < .05$) และประสิทธิภาพในการทำงาน ($r = .29, t = 3.556, P < .001$) ดังนั้นจึงสนับสนุนสมมติฐานที่ 2a และ 2b และตัวแปรพฤติกรรมกรการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ($r = .20, t = 2.089, P < .01$) ดังนั้นสมมติฐานที่ 3 จึงได้รับการสนับสนุน



$\chi^2/df = 1.257, p = .074, GFI = .923, AGFI = .901, CFI = .992, RMSEA = .042$

ภาพที่ 2 ตัวแบบสมการโครงสร้าง

ตารางที่ 4 ผลลัพธ์ที่ได้จากการวิเคราะห์อิทธิพลระหว่างตัวแปรที่ศึกษาทั้งทางตรงและทางอ้อม

Paths	Total effect	Indirect effect	Direct effect	R ²	Hypostases
OCB ← POJ	.684***		.684***	.673	H1a: Support
OCB ← POS	.177*		.177*		
JP ← POJ	.582***	.139*	.443***	.726	H1b: Support
JP ← POS	.324**	.036	.288***		H2b: Support
JP ← OCB	.203*		.182*		H3: Support

* P < 0.05, ** P < 0.01, ***P < 0.001

อภิปรายผลการวิจัย

ผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่า การรับรู้ความยุติธรรมมีอิทธิพลทางบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร ($r = .68$, $t = 7.704$, $P < .001$) สอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิริมา ตันติธำรงวุฒิ, มนตรี พิริยะกุล และ นรพล จินันท์เดช (2559). ที่พบว่า เมื่อพนักงานในองค์กรได้รับรู้ถึงความโปร่งใสในการบริหารและผลตอบแทนที่ได้รับจากการตัดสินใจอย่างยุติธรรม พวกเขาจะยอมรับซึ่งกันและกัน ช่วยเหลือกันและกันทำงานเป็นทีมมากขึ้น นอกจากนี้ความยุติธรรมยังส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ($r = .44$, $t = 4.191$, $P < .001$) สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปพฤกษ์บาร์มี อุตสาหะวานิชกิจ (2559) ที่ระบุว่า ความยุติธรรมในองค์กรนั้นมุ่งเน้นไปที่การรับรู้ถึงกระบวนการให้ผลตอบแทนของผู้บังคับบัญชาอย่างยุติธรรม ซึ่งช่วยให้พนักงานเกิดทัศนคติและพฤติกรรมการทำงานที่ดีขึ้น นำไปสู่ประสิทธิภาพในการทำงานที่ดีขึ้นด้วย ดังนั้นจึงสนับสนุนสมมติฐานที่ 1a และ 1b

การรับรู้การสนับสนุนขององค์กรนั้นพบว่า มีอิทธิพลทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร ($r = .18$, $t = 2.020$, $P < .05$) และประสิทธิภาพในการทำงาน ($r = .29$, $t = 3.556$, $P < .001$) สอดคล้องกับงานวิจัยของ บดินทร์ หาญบุญทรง และ พวงเพชร วัชรอยู่ (2555) ที่พบว่า เมื่อพนักงานในองค์กรรู้ว่าหน่วยงานให้ความสำคัญต่อการปฏิบัติงานของตน และให้การสนับสนุนในด้านต่าง ๆ พนักงานในองค์กรจะเต็มใจให้ความร่วมมือ ร่วมกันรับผิดชอบการดำเนินการต่าง ๆ ของหน่วยงานเป็นอย่างดี ในทำนองเดียวกัน งานวิจัยของ วรณชัย ฐระแพง และ วิโรจน์ เกษภูาลักษณ์ (2559) ระบุว่า การที่พนักงานรับรู้ถึงการสนับสนุนการปฏิบัติตนจะช่วยให้พนักงานปฏิบัติตัวไปในทิศทางเดียวกันกับเป้าหมายขององค์กร ส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน ดังนั้นจึงสนับสนุนสมมติฐานที่ 2a และ 2b

สำหรับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรนั้นพบว่า ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน ($r = .20, t = 2.089, P < .01$) สอดคล้องกับงานวิจัยของ จันจิราภรณ์ ปานยินดี, จิราวรรณ คงคล้าย และ วิโรจน์ เกษภูาลักษณ์ (2559) ที่พบว่า เมื่อพนักงานเกิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี จะทำให้พนักงานให้ความร่วมมือกับองค์กร ช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน มองเห็นถึงความสำคัญของงาน เอาใจใส่และมีความรับผิดชอบต่องาน ส่งผลให้มีประสิทธิภาพในการทำงานมากขึ้น

ประโยชน์จากการวิจัย

1. ประโยชน์เชิงทฤษฎี (Theoretical Contribution) จากการทบทวนวรรณกรรมในงานวิจัยนี้ ทำให้เห็นความเข้าใจที่ชัดเจน สำหรับความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรม การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร และผลการปฏิบัติงาน ก่อให้เกิดประโยชน์ในเชิงทฤษฎี 2 ประการ ประการแรก คือ การศึกษาในครั้งนี้ได้ขยายความเข้าใจเกี่ยวกับแนวคิดทางทฤษฎีโดยมีพื้นฐานจากทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคม (social exchange theory) โดยการศึกษาชี้ให้เห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรม การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรและประสิทธิภาพในการทำงาน ประการที่สอง คือ ผลการศึกษาในครั้งนี้ทำให้เห็นถึงประสิทธิภาพในการทำงานที่เกิดจากพฤติกรรมรับรู้ความยุติธรรม การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรที่มีการดำเนินงานในลักษณะที่มีการรวมอำนาจ (Centralization) ที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้

2. ประโยชน์เชิงการปฏิบัติ (Managerial Contribution) การศึกษาในบทความนี้ผู้วิจัยค้นพบว่า การรับรู้ถึงการรับรู้ความยุติธรรมและการสนับสนุนจากองค์กร เป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้เจ้าหน้าที่ตำรวจในองค์กรเกิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี และนำไปสู่ประสิทธิภาพในการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ดังนั้น ผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับการรับรู้ความยุติธรรม โดยการสร้างมาตรฐานการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างยุติธรรม การกำหนดผลตอบแทนให้กับบุคลากรอย่างชัดเจนเป็นระบบ และมีการแบ่งความรับผิดชอบแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างเท่าเทียม รวมไปถึงการสร้างความโปร่งใสในองค์กรให้สามารถตรวจสอบได้ทุกระบบภายในหน่วยงาน นอกจากนี้ควรเปิดโอกาสพัฒนาความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงาน และสนับสนุนให้บุคลากรมีความก้าวหน้าในอาชีพการงาน ควรมีนโยบายด้านสวัสดิการต่าง ๆ ที่ช่วยให้คุณภาพชีวิตและครอบครัวของบุคลากรมีความเป็นอยู่ที่ดี เพื่อให้บุคลากรได้รับรู้ถึงการสนับสนุนจากองค์กร ซึ่งแนวทางเหล่านี้ส่งผลให้เจ้าหน้าที่เกิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรอันจะนำไปสู่ประสิทธิภาพในการทำงานทั้งทางตรงและทางอ้อม

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย

1. การวิจัยในอนาคตควรใช้เครื่องมือที่มีความหลากหลายในการศึกษา อาทิเช่น การสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth interview) การสนทนากลุ่ม (focus group) หรือใช้วิธีการวิจัยแบบผสม (Mixed Method) เพื่อให้ได้รับข้อมูลที่มีความหลากหลายมากยิ่งขึ้น และศึกษาในองค์กรอื่น ๆ เพื่อเพิ่มความเป็นสามัญการ (Generalization)

2. การศึกษาครั้งนี้ได้ทำการศึกษาตัวแปร การรับรู้ความยุติธรรม การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ดังนั้น สำหรับการวิจัยในอนาคต ควรขยายขอบเขตการศึกษาวิจัยให้ครอบคลุมตัวอื่น ๆ เช่น ความอิสระในการทำงาน ความเครียดในการทำงาน ความเบื่อกว่าในในงาน คุณภาพชีวิตในการทำงาน และ ความไว้วางใจจากองค์กร เป็นต้น

เอกสารอ้างอิง

- กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2560). ยุทธศาสตร์สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ฉบับที่ 4 พ.ศ. 2560-2564 เข้าถึงเมื่อ 7 พฤศจิกายน 2560. เข้าถึงได้จาก https://www.mots.go.th/ewt_dl_link.php?nid=9692 ไม่พบในรายการอ้างอิงในเนื้อหาบทความ (หน้าที่ 7)
- กองบัญชาการตำรวจท่องเที่ยว. (2560). อำนาจหน้าที่ในปฏิบัติงานของกองบัญชาการตำรวจท่องเที่ยว. เข้าถึงเมื่อ 7 พฤศจิกายน 2560. เข้าถึงได้จาก <https://www.thailandtouristpolice.com>
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2557). การวิเคราะห์สถิติ: สถิติสำหรับการบริหารและการวิจัย (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ: ภาควิชาสถิติ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จันจิราภรณ์ ปานยินดี, จีราวรรณ คงคล้าย และ วิโรจน์ เจษฎาลักษณ์. (2559). ตัวแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างจริยธรรมองค์กร และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานทางวิชาการของอาจารย์มหาวิทยาลัยราชภัฏ. วารสารปัญญาภิวัฒน์, 8, 156-171
- ฉันทะ จันทะเสนา. (2559). อิทธิพลของธรรมาภิบาลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานมหาวิทยาลัยราชภัฏ. วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยธนบุรี, 10(21), 92-103.
- ชัยนันต์ ไชยเสน. (2559). ประเด็นท้าทายและแนวทางประสบความสำเร็จในการควบคุมต้นทุนอาหารและเครื่องดื่มในธุรกิจโรงแรม. วารสารวิชาการการท่องเที่ยวไทยนานาชาติ, 12(1), 23-45
- บดีรินทร์ หาญบุญทรง และ พวงเพชร วัชรอยู่. (2555). ปัจจัยส่วนบุคคล บุคลิกภาพองค์ประกอบ การรับรู้การสนับสนุนขององค์กรกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ของข้าราชการในสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย. สังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์, 38(1), 180-198.
- ปพฤกษ์บารมี อุตสาหะวานิชกิจ. (2559). การวัดผลการดำเนินงานแบบบูรณาการของธุรกิจการเงินในประเทศไทย: ผลกระทบของความยุติธรรมในองค์กร การมุ่งเน้นการเรียนรู้ และความเป็นพลวัตของสภาพแวดล้อม. วารสารวิทยาการจัดการสมัยใหม่, 9(2), 13-25.
- วรรณชัย ฐระแพง และ วิโรจน์ เจษฎาลักษณ์. (2559). ผลกระทบของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่มีต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานผ่านการปฏิบัติตาม วัฒนธรรมองค์กรแบบ BEST ของพนักงานบริษัท ไทยรวมสนิพัฒนาอุตสาหกรรม จำกัด. สาขามนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์ และศิลปะ, 9(1), 733-747.
- ศิริมา ตันติธำรงวุฒิ, มนตรี พิริยะกุล และ นรพล จินันท์เดช. (2559). อิทธิพลตัวแปรคั่นกลางพหุขนานของความผูกพันต่อองค์กร การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร และความพึงพอใจในงานที่ถ่ายทอดอิทธิพลของการรับรู้ภาวะผู้ให้บริการสู่พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อบุคลากรสถาบันอุดมศึกษาเอกชน. วารสารดุสิตบัณฑิตทางสังคมศาสตร์, 6(2), 102-111.
- Blau, P. M. (1964). Exchange and power in social life. New York, NY: John Wiley.
- Bollen, K.A. (1989). Structural Equations with Latent Variables, New York: John Wiley and Sons.

- Cropanzano, R., & Mitchell, M. S. (2005). Social exchange theory: An interdisciplinary review. *Journal of Management*, 31(6), 874-900.
- Dubinsky, A. J., & Mattson, B. E. (1979). Consequences of role conflict and ambiguity experienced by retail salespeople. *Journal of Retailing*, 55(Winter), 70-86.
- Eisenberger, R., Armeli, S, Rexwinkel, B., Lynch, P.D., & Rhoades L. (2001). Reciprocation of Perceived Organizational Support. *Journal of Applied Psychology*, 86 (1), 42-51.
- Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison, S. & Sowa, D. (1986). Perceived Organizational Support. *Journal of Applied Psychology*, 71(3), 500-507.
- Folger, R., Cropanzano, R., & Goldman, B. (2005). Justice, accountability, and moral sentiment: The deontic response to “foul play” at work. In J. Greenberg & J. Colquitt (Eds.), *Handbook of organizational justice*, 1, 215-245.
- Greenberg, J. (1990) Organizational Justice: Yesterday, Today, and Tomorrow. *Journal of Management*, 16, 399-432
- Hair, J. F., Anderson, R. E., Jatham, R. L. & Black, W. C. (1998). *Multivariate Data Analysis* (5th ed.). Upper Saddle River, NJ: Prentice Hal
- Hair, J., Black, W., Babin, B. & Anderson, R. (2010). *Multivariate Data Analysis*, 7th ed., Prentice Hall.
- Hair, J., Black, W., Babin, B., Anderson, R., & Tatham, R. (2006). *Multivariate data analysis* (6th ed.). Uppersaddle River, N.J.: Pearson Prentice Hall.
- Harrington, James R. & Lee, Ji Han. (2015). What Drives Perceived Fairness of Performance Appraisal? Exploring the Effects of Psychological Contract Fulfillment on Perceived Fairness of Performance Appraisal in U.S. Federal Agencies. *Public Personnel Employees’ Management*, 44(2), 214– 238.
- Kline, R. B. (2011). *Principles and practice of structural equation modeling* (3rd ed.). NY: The Guilford Press.
- Lavelle, J. J., Brockner, J., Konovsky, M. A., Price, K. H. & Henley, A. B. (2009). Commitment, procedural fairness, and organizational citizenship behavior: a multifoci analysis. *Journal of Organizational Behavior*. 30(3), 337
- Masterson, S. S., Lewis, K., Goldman, B. M., & Taylor, M. S. (2000). Integrating justice and social exchange: The differing effects of fair procedures and treatment on work relationships. *Academy of Management Journal*, 43(4), 738-748.
- McCloy, R. A., Campbell, J. P., & Cudeck, R. (1994). A confirmatory test of a model of performance determinants. *Journal of Applied Psychology*, 79(4), 493-505.

- McFarlin, D.B., & Sweeney, P.D. (1992). Distributive and procedural justice as predictors of satisfaction with personal and organizational outcomes. *Academy of Management Journal*, 35(3), 626-637.
- Morrison, E.W. (1994). Role definitions and organizational citizenship behavior: the importance of the employee's perspective. *Academy of Management Journal*, Vol. 37 No. 6, pp. 1543-67
- Nunnally, Jum C. & Bernstein, Ira H. (1994). *Psychometric Theory*. New York, NY: McGraw-Hill.
- Organ, D. W. (1988). *Organizational citizenship behavior: The good soldier syndrome*. Lexington, MA: Lexington Books.
- Phetphongphan W. & Ussahawanitchakit P. (2015). Organizational citizenship behavior and firm success: an empirical research of hotel businesses in Thailand. *The Business and Management Review*, 7(1), 428-443.
- Piercy, Nigel F., David W. Cravens, & Nikala Lane. (2001). Sales Manager Behavior Control Strategy and its Consequences: The Impact of Gender Differences. *Journal of Personal Selling & Sales Management*, 21 (1), 39-49.
- Podsakoff, P.M., MacKenzie, S.B., Paine, J.B. & Bachrach, D.G. (2009). Organizational citizenship behaviors: A critical review of the theoretical and empirical literature and suggestions for future research. *Journal of Management*, 26, 513-563.
- Podsakoff, P.M., MacKenzie, S.B., Paine, J.B., & Bachrach, D.G. (2000). Organizational citizenship behaviors: A critical review of the theoretical and empirical literature and suggestions for future research. *Journal of Management*, vol. 26, pp. 513-563.
- Reynolds, P. D. (2015). *The Impact of Fairness, Organizational Trust, and Perceived Organizational Support on Police Officer Performance*. Dissertation International, Texas State University - San Marcos.
- Schumacker, R. E. & Lomax, R. G. (2010). *A beginner's guide to structural equation modeling* (3rd ed.). New Jersey: Lawrence Earlbaum.
- Vigoda, E. , & Golembiewski, R. T. (2001). Citizenship behavior and the spirit of new Managerialism: a theoretical framework and challenge for governance. *American Review of Public Administration*, 31, 273-295.
- Walumbwa, F. O., Hartnell, C., A., & Oke, A. (2010). Servant leadership, procedural justice climate, service climate, employee attitudes, and organizational citizenship behavior: A cross-level investigation. *Journal of Applied Psychology*, 95(3), 517.