

**พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของข้าราชการตำรวจ ในฐานะตัวแปรกลาง
ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมขององค์กรด้านกระบวนการและการรับรู้การสนับสนุน
จากองค์กร กับ ผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่**
เกษมศานต์ โชติชาครพันธุ์^{a,*}, นภาพร จันทะรัง^b และ จตุรงค์ วงศ์ชัยกิตติพร^c

**Police Organizational Citizenship Behavior as a Mediator of the Relationships between
Procedural Justice and Perceived Organizational Support, and In-Role Performance**

Kasemsarn Chotchakornpant^{a,*}, Napaporn Juntarung^b and Jaturong Wongchaikittiphorn^c

^aคณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ แขวงคลองจั่น เขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร 10240

^bคณะอุตสาหกรรมและเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสานวิทยาเขตสกลนคร จังหวัดสกลนคร 47160

^cศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ ตำรวจภูธรภาค 3 อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา 30000

^aGraduate School of Public Administration, National Institute of Development Administration, Klong-Chan, Bangkok, Bangkok 10240, Thailand.

^bFaculty of Industry and Technology, Rajamangala University of Technology Isan, Sakon Nakhon Campus, Sakon Nakhon 47160, Thailand.

^cInformation Technology Center, Provincial Police Region 3, Muang, Nakhonratchasima 30000, Thailand.

*Corresponding author. E-mail address: kasems.c@nida.ac.th (K.Chotchakornpant)

Received 31 March 2008; accepted 14 October 2008

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมขององค์กร ด้านกระบวนการและการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร กับ ผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ โดยมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเป็นตัวแปรกลางร่วมทดสอบยืนยัน กลุ่มตัวอย่างเป็นเจ้าหน้าที่ตำรวจชั้นประทวน กองบังคับการอำนวยการ ตำรวจภูธรภาค 3 จำนวน 92 คน เก็บรวบรวมข้อมูล ในช่วงเดือนกันยายน 2550 เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามที่มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วน ประมาณค่าชนิด 5 ระดับ ตามแบบของลิเคิร์ทสเกล วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบช่วงชั้น (hierarchical regression analysis) ผลการศึกษา พบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเป็นตัวแปรที่สำคัญ สามารถอธิบายผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ และเป็นตัวแปรกลางที่สมบูรณ์ (complete mediator) ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมขององค์กรด้านกระบวนการ และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร กับผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ แต่ทั้งการรับรู้ความยุติธรรมขององค์กรด้านกระบวนการและการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร สามารถอธิบายพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้ไม่มากนัก การวิจัยได้เสนอแนะให้สำนักงานตำรวจแห่งชาติให้ความสำคัญต่อการสร้างและสนับสนุนให้เกิดพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และ เสนอแนะให้มีการศึกษาตัวแปรอื่นเพิ่มเติม นอกเหนือจากการรับรู้ความยุติธรรมขององค์กรด้านกระบวนการ และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร เพื่อเพิ่มอำนาจในการอธิบายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

คำสำคัญ: การรับรู้ความยุติธรรมขององค์กรด้านกระบวนการ; การรับรู้การสนับสนุนขององค์กร; พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร; ผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่

Abstract

The purpose of this study was to examine whether the effects of procedural justice and perceived organizational support on in-role performance were mediated by organizational citizenship behavior. On the basis of data from 92 non-commissioned police officers under the Thai Provincial Police Region III, the study was tested through hierarchical regression analyses. All data were collected in September 2007, with a 5-scale Likert-type self-report questionnaire. Consistent with our expectation, the results revealed that the effects of procedural justice and perceived organizational support on in-role performance were completely mediated by organizational citizenship behavior. The organizational citizenship behavior was found as the best influential predictive factor of in-role performance. Even though procedural justice and perceived organizational support appeared to influence organizational citizenship behavior, but they seemed to have significantly non-sufficient impacts on organizational citizenship behavior. Other factors should be included in future research.

Keywords: Procedural justice; Perceived organizational support; Organizational citizenship behavior; In-role performance

บทนำ

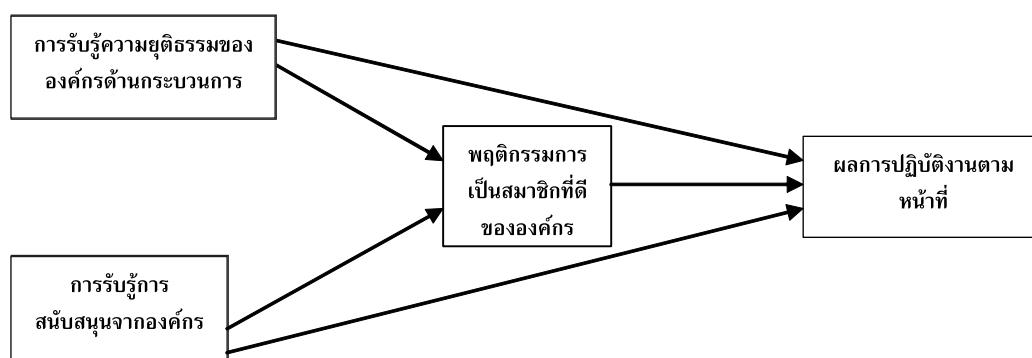
การศึกษาพฤติกรรมของบุคคลในองค์กรเป็นเรื่องที่สำคัญและจำเป็น เนื่องจากบุคคลเป็นผู้มีบทบาทสำคัญในการดำเนินงานให้บรรลุผลตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กร พฤติกรรมของบุคคลมีพื้นฐานมาจากการรับรู้และได้รับอิทธิพลจากภาวะแวดล้อมต่างๆ ที่เกิดขึ้นทั้งภายในและภายนอกองค์กร รวมทั้งเกิดจากความคาดหวังในการแลกเปลี่ยนซึ่งกันและกันระหว่างบุคคลกับองค์กร ซึ่งอธิบายได้จากทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคม (social exchange theory) ที่อธิบายให้เห็นถึงปฏิสัมพันธ์ทางสังคมที่เกิดขึ้นระหว่างผู้กระทำฝ่ายแรก (actor) ที่เป็นฝ่ายให้หรือสนับสนุนบางสิ่งบางอย่างให้อีกฝ่ายด้วยความสมัครใจ (voluntary action) โดยมีแรงจูงใจจากที่ผู้กระทำฝ่ายแรกคาดหวังว่าจะได้รับประโยชน์ตอบแทนกลับมาในอนาคต ถ้าฝ่ายผู้ถูกกระทำที่เป็นฝ่ายผู้รับมีปฏิกิริยาแสดงกลับมาในลักษณะที่เหมาะสมก็จะทำให้การติดต่อสัมพันธ์ในลักษณะของการแลกเปลี่ยนเกิดขึ้นในระยะยาวและเพิ่มสะสมยิ่งขึ้น โดยทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคมให้ความสำคัญกับการแลกเปลี่ยนในสิ่งที่ไม่สามารถจับต้องได้ เช่น ความซื่อสัตย์สุจริต ความรับผิดชอบต่อหน้าที่ ความมีระเบียบวินัย ความมีน้ำใจเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ และความเห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวม (Blau, 1964)

ทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคมเป็นทฤษฎีที่ใช้อธิบายถึงพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (organizational citizenship behavior) ได้อย่างชัดเจน (Konovsky & Pugh, 1994; Lambert, 2000; Organ, 1988) พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเป็นพฤติกรรมที่นอกเหนือจากบทบาทและภาระหน้าที่ที่องค์กรกำหนดในการปฏิบัติงานตามปกติไม่เกี่ยวข้องกับระบบการให้คุณค่าหรือให้โทษอย่างเป็นทางการ แต่เป็นพฤติกรรมที่บุคคลเต็มใจปฏิบัติ และเป็นประโยชน์ต่อองค์กรครอบคลุมถึงความเห็นแก่ประโยชน์ของผู้อื่น (altruism) ความสุภาพ (courtesy) ความมีน้ำใจเป็นนักกีฬา (sportsmanship) ความรู้สึกรับผิดชอบในหน้าที่ (conscientiousness) และ ความร่วมมือ (civic virtue) ซึ่งพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เป็นพฤติกรรมที่เอื้อประโยชน์ต่อการดำเนินการภายในก่อให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลช่วยสนับสนุนให้องค์กรสามารถดำเนินงานไปได้อย่างราบรื่น (Koys, 2001; Moorman, 1991; Organ, 1988; Podsakoff & Mackenzie, 1997; Tsui et al., 1997)

การศึกษาในอดีต พบว่า การรับรู้ความยุติธรรมขององค์กรด้าน

กระบวนการ (procedural justice) ซึ่งหมายถึงความยุติธรรมของวิธีการหรือกระบวนการที่กำหนดผลลัพธ์หรือกระจายทรัพยากร เช่น วิธีการจ่ายผลตอบแทน การเลื่อนขั้นเงินเดือน เลื่อนตำแหน่ง มีความสัมพันธ์ทางบวกต่อพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Blakely et al., 2005; Masterson et al., 2000; Menguc, 2000; Organ, 1988; Organ, 1990; Tzafir & Raruch, 2005; Viswesvaran & Ones, 2002; Wong et al., 2006) และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร (perceived organizational support) ซึ่งหมายถึง การรับรู้โดยทั่วไปเกี่ยวกับการที่องค์กรหรือหน่วยงานให้ความ สำคัญในการช่วยเหลือด้านต่างๆ รวมถึงความเอาใจใส่ต่อความเป็นอยู่มีความสัมพันธ์ทางบวกต่อพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Kaufman et al., 2001; Lynch et al., 1999; Masterson et al., 2000; Moorman et al., 1998; Podsakoff et al., 2000; Shore & Wayne, 1993; Wayne et al., 1997) การทบทวนวรรณกรรมที่ผ่านมา พบว่า เมื่อบุคคลในองค์กรได้รับรู้ถึงสิ่งที่องค์กรได้ให้กับตนเอง ทั้งการรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการ ซึ่งเป็นการรับรู้ถึงความยุติธรรมของวิธีการหรือกระบวนการที่ใช้ในการกำหนดผลตอบแทนหรือกำหนดการกระจายทรัพยากร และในด้านการรับรู้ถึงการสนับสนุนจากองค์กร ซึ่งเป็นการรับรู้โดยทั่วไปของพนักงานในการที่องค์กรให้ความสำคัญต่อการช่วยเหลือด้านต่างๆ รวมถึงความใส่ใจต่อความเป็นอยู่ ช่วยเหลือ กำลังใจ สิทธิประโยชน์ และสวัสดิการต่างๆ แล้วบุคคลในองค์กรก็จะแลกเปลี่ยนเรียนรู้ มีปฏิสัมพันธ์และตอบสนองกลับคืนให้กับองค์กรในรูปของพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอันจะส่งผลไปยังผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ให้สามารถบรรลุเป้าหมายตามที่องค์กรหรือหน่วยงานมอบหมายได้อย่างราบรื่น มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล

การศึกษาในครั้งนี้มุ่งสนใจให้ความสำคัญและทดสอบความสัมพันธ์ระหว่าง การรับรู้ความยุติธรรมขององค์กรด้านกระบวนการ (perceived procedural justice) และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร (perceived organizational support) ของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ถือเป็นปัจจัยเสริมแรง เชื่อมโยงส่งผลให้เจ้าหน้าที่ตำรวจแสดงพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (organizational citizenship behavior) โดยพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเป็นตัวแปรกลางที่เกิดขึ้น (mediator) ก็จะส่งผลที่บวกและเอื้อต่อผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ของตำรวจ (in-role performance) ให้สามารถบรรลุเป้าหมายตามที่กำหนดไว้รูปแบบความสัมพันธ์ของการศึกษาในครั้งนี้ปรากฏตามกรอบแนวคิดการศึกษาวิจัยในรูปที่ 1



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วัสดุอุปกรณ์และวิธีการ

การศึกษาในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (survey research) เก็บรวบรวมข้อมูลจากเจ้าหน้าที่ตำรวจชั้นประทวน สังกัดกองบังคับการอำนวยการ ตำรวจภูธรภาค 3 ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบงานด้านบริหาร อำนวยการ และธุรการให้กับตำรวจภูธรจังหวัด จำนวน 8 จังหวัด ประกอบด้วยตำรวจภูธรจังหวัด นครราชสีมา ชัยภูมิ บุรีรัมย์ สุรินทร์ ศรีสะเกษ ยโสธร อุบลราชธานี และอำนาจเจริญ หน่วยงานกองบังคับการอำนวยการ ตำรวจภูธรภาค 3 ประกอบด้วย 5 ฝ่าย ได้แก่ ฝ่ายอำนวยการ 1 รับผิดชอบงานธุรการและงานบุคคล ฝ่ายอำนวยการ 2 รับผิดชอบงานแผนยุทธศาสตร์ และงบประมาณ ฝ่ายอำนวยการ 3 รับผิดชอบงานส่งกำลังบำรุง พัสดุ และการเงิน ฝ่ายอำนวยการ 4 รับผิดชอบงานกฎหมายและวินัย และ ฝ่ายอำนวยการ 5 รับผิดชอบงานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ จำนวนประชากรเจ้าหน้าที่ตำรวจชั้นประทวนมีจำนวน 163 คน จัดทำเป็นบัญชีรายชื่อแต่ละฝ่ายอำนวยการ แล้วสุ่มตัวอย่าง โดยวิธีการสุ่มอย่างง่ายจากตารางสุ่ม ฝ่ายอำนวยการละ 20 คน รวมกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 100 คน เก็บรวบรวมข้อมูลในห้วงเดือนกันยายน 2551 ด้วยการแจกแบบสอบถามโดยตรงให้กับกลุ่มตัวอย่างและให้นำมาส่งในกล่องเก็บแบบสอบถามรวมในวันรุ่งขึ้น จำนวนแบบสอบถามที่ตอบกลับ จำนวน 92 ชุด คิดเป็นร้อยละ 92 ซึ่งเป็นไปตามเกณฑ์ของจำนวนตอบกลับแบบสอบถาม จะต้องไม่ต่ำกว่าร้อยละ 20 (Aaker et al., 2001) และเป็นไปตามเงื่อนไขการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณที่จะต้องมียุติธรรมตัวอย่าง 15 ถึง 20 ราย ต่อหนึ่งตัวแปรอิสระ (Mason & Perreault, 1991) การทดสอบความลำเอียงจากการไม่ตอบแบบสอบถามกลับมา (non-response bias) ใช้การทดสอบแบบ T-test โดยนำข้อมูลทางด้านอายุการทำงานของกลุ่มตัวอย่างที่ส่งคืนแบบสอบถามเร็ว และช้า พบว่า ไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ 0.05 (Armstrong & Overton, 1974)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม (questionnaire) แบ่งเป็น 2 ตอน ได้แก่ ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพโดยทั่วไป และตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับทัศนคติต่อองค์กรของข้าราชการตำรวจ คำตอบในแต่ละข้อเป็นมาตรวัดแบบลิเคิร์ต (Likert Scale) ประเมินค่า 5 ระดับ จากเห็นด้วยมากที่สุด ถึงเห็นด้วยน้อยที่สุด คำถามมีจำนวน 54 ข้อ การสร้างแบบสอบถาม ใช้การปรับปรุงและพัฒนาจากมาตรวัดที่ได้มีการใช้แพร่หลายและเป็นที่ยอมรับในวารสารวิชาการระดับนานาชาติ โดยตัวแปรทัศนคติที่ใช้ในการศึกษาทั้งหมด รวมทั้งตัวแปรผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ คำนวณจากผลคะแนนรวมรายข้อในแต่ละตัวแปร (summated scale) แล้วนำมาหาค่าเฉลี่ยและเพื่อให้เป็นเครื่องมือที่สามารถนำมาปรับใช้ให้เหมาะสมกับสภาพหน่วยงานและบริบทสังคมไทยได้ผ่านการตรวจสอบความเที่ยงตรงในเชิงเนื้อหา (content validity) จากผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 ท่าน ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา ประกอบด้วย ตัวแปรการรับรู้ความยุติธรรมขององค์กรด้านกระบวนการเป็นการประเมินการรับรู้ความยุติธรรมขององค์กรด้านกระบวนการในรูปแบบที่ยึดความเป็นทางการตาม กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และแบบแผนเพื่อการตัดสินใจ การกำหนด และการจัดสรรผลตอบแทน/ผลลัพธ์ ข้อคำถามปรับปรุงและพัฒนาจากมาตรวัดการรับรู้ความยุติธรรมขององค์กรด้าน

กระบวนการของ Moorman (1991) จำนวน 6 ข้อคำถาม ตัวแปรการรับรู้การสนับสนุนขององค์กรเป็นการประเมินถึงการรับรู้เกี่ยวกับการสนับสนุนขององค์กรในความเอาใจใส่ในสภาพการทำงานความช่วยเหลือด้านต่าง ๆ และการดูแลความเป็นอยู่ ข้อคำถามปรับปรุงและพัฒนาจากมาตรวัดการรับรู้การสนับสนุนขององค์กรของ Eisenberger et al. (2001) จำนวน 9 ข้อคำถาม ตัวแปรพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเป็นการประเมินถึงพฤติกรรมที่นอกเหนือจากบทบาทภาระหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ข้อคำถามปรับปรุง และพัฒนาจากมาตรวัดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของ Podsakoff et al. (1990) ซึ่งครอบคลุมมิติพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ การเห็นแก่ประโยชน์ของผู้อื่น ความสุภาพความมีน้ำใจ เป็นนักกีฬา ความสำนึกในหน้าที่ และความร่วมมือ จำนวน 18 ข้อคำถาม จากการศึกษาของ LePine et al. (2002) ที่ได้พบทบทวนงานวิจัยจำนวน 37 เรื่อง พบว่า การวัดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในภาพรวมมีความเหมาะสมมากกว่าการวัดแยกเป็นรายด้าน สำหรับผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ (in-role performance) เป็นการประเมินถึงผลการดำเนินงานตามบทบาทภาระหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ข้อคำถามปรับปรุงและพัฒนาจากมาตรวัดผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ของ Turnley et al. (2003) จำนวน 5 ข้อคำถาม นอกจากตัวแปรดังกล่าวแล้ว ในการศึกษาได้นำตัวแปรเกี่ยวกับเพศและอายุการทำงานมาทำการศึกษา เพราะผลการศึกษาของ Varma & Stroh (2001) พบว่า ตัวแปรเกี่ยวกับ เพศ และอายุการทำงานมีผลต่อการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ โดยได้กำหนดให้ตัวแปรเกี่ยวกับ เพศ และอายุการทำงานเป็นตัวแปรควบคุม (control variable) ในการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ

การทดสอบความแม่นยำตรง (validity) และความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (reliability) ในครั้งนี้ ได้ทดสอบ 4 ตัวแปร ได้แก่ การรับรู้ความยุติธรรมขององค์กรด้านกระบวนการการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ โดยใช้เทคนิควิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (confirmatory factor analysis) และค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) พบว่า แบบสอบถามมีค่าความเชื่อมั่นและความแม่นยำตรงในระดับที่ยอมรับได้ โดยค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาคมีค่าไม่ต่ำกว่า 0.60 (Hair et al., 2006) และค่า Factor loading มีค่าไม่ต่ำกว่า 0.40 (Nunnally & Bernstein, 1994) (ตารางที่ 1)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (confirmatory factor analysis) การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's product moment coefficient) การทดสอบความลำเอียงที่เกิดจากการตอบแบบสอบถามจากการประเมินตนเองของผู้ตอบแบบสอบถาม (common method bias) และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบช่วงชั้น (hierarchical regression analysis) สำหรับเทคนิคการทดสอบสมมติฐานความเป็นตัวแปรกลางของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ใช้แนวทางการทดสอบของ Baron & Kenny (1986)

ตารางที่ 1 ค่า Factor loading และค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือวัด

ตัวแปร	Factor loading	ค่าความเชื่อมั่น (α)
การรับรู้ความยุติธรรมขององค์กรด้านกระบวนการ	0.52-0.87	0.63
การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร	0.53-0.87	0.73
พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร	0.49-0.81	0.91
ผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่	0.73-0.88	0.85

ผลการศึกษา

ลักษณะทางประชากรของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 65.00 อายุเฉลี่ย 41.87 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 59.80 มีระยะเวลาปฏิบัติงานเฉลี่ย 19.43 ปี สถานภาพสมรส ร้อยละ 79.30 รายได้ที่ได้รับอยู่ระหว่างช่วงระหว่าง 10,001 ถึง 15,000 บาท ร้อยละ 47.80 ตัวแปรทัศนคติที่ใช้ในการศึกษา คำนวณจากผลคะแนนรวมรายข้อในแต่ละตัวแปร (summated scale) แล้วนำมาหาค่าเฉลี่ย พบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($X = 3.51$, $S.D.=0.63$) รองลงมา ได้แก่ ความผูกพันต่อองค์กร ($X = 2.96$, $S.D.=0.48$) การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ($X = 2.76$, $S.D.=0.52$) และการรับรู้ความยุติธรรมขององค์กรด้านกระบวนการ ($X = 2.72$, $S.D.=0.52$) ตามลำดับ ข้อมูลที่นำมาวิเคราะห์เป็นไปตามเงื่อนไขการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณไม่พบปัญหาเกี่ยวกับการมีความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระหรือตัวแปรทำนายด้วยกันในการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุ (multicollinearity) ตัวแปรอิสระมีความเป็นอิสระต่อกัน โดยพิจารณาจากค่า VIF พบว่า มีค่าอยู่ระหว่าง 1.00 - 2.50 ซึ่งค่าไม่เกิน 10 (Neter et al., 1985) และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันอยู่ในระดับที่ยอมรับได้มีค่าไม่เกินที่ระดับ 0.80 (Stevens, 1992) (ตารางที่ 2) ผลการทดสอบความเป็นอิสระของความคลาดเคลื่อนตามแนวทางและวิธีการของ Durbin-Watson พบว่า มีค่าระหว่าง 1.50 - 2.40 ซึ่งค่าไม่เกิน 2.50 และเมื่อพิจารณาจากกราฟ Nor P-P Plot พบว่า ค่าข้อมูลจริงมีค่าใกล้เคียงกับค่าที่คาดหวัง ข้อมูลที่นำมาวิเคราะห์มีการแจกแจงปกติ (Hair et al., 2006)

การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรและการทดสอบตัวแปรกลาง

สำหรับการทดสอบตัวแปรกลางโดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบช่วงชั้น (hierarchical regression analysis) ได้แบ่งการทดสอบออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

การทดสอบส่วนที่ 1 เป็นการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมขององค์กรด้านกระบวนการกับผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ โดยมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเป็นตัวแปรกลาง ตามขั้นตอน ดังต่อไปนี้

ขั้นตอนที่ 1 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมขององค์กรด้านกระบวนการกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี

ขององค์กร พบว่า การรับรู้ความยุติธรรมขององค์กรด้านกระบวนการกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีความสัมพันธ์สอดคล้องในทิศทางเดียวกันอย่างมีนัยสำคัญ ($\beta = 0.38$, $p < 0.001$) โดยตัวแปรด้านการรับรู้ความยุติธรรมขององค์กรด้านกระบวนการมีความสามารถในการอธิบายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้ร้อยละ 11.00 (ตารางที่ 3)

ขั้นตอนที่ 2 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรกับผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ พบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรกับผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่มีความสัมพันธ์ สอดคล้องในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญ ($\beta = 0.61$, $p < 0.001$) โดยตัวแปรด้านพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีความสามารถในการอธิบายผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ได้ร้อยละ 37.00 และทำการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมขององค์กรด้านกระบวนการกับผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ พบว่า มีความสัมพันธ์สอดคล้องในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญ ($\beta = 0.37$, $p < 0.001$) โดยตัวแปรด้านการรับรู้ความยุติธรรมขององค์กรด้านกระบวนการมีความสามารถในการอธิบายผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ได้ร้อยละ 13.00 (ตารางที่ 4)

ขั้นตอนที่ 3 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมขององค์กร ด้านกระบวนการกับผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ โดยมีตัวแปรพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเป็นตัวแปรกลาง พบว่าการรับรู้ความยุติธรรมขององค์กรด้านกระบวนการมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยเชิงพหุคูณลดลง และไม่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta = 0.17$, NS) การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรกับผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ พบว่า ยังคงมีความสัมพันธ์ อย่างมีนัยสำคัญ ($\beta = 0.54$, $p < 0.001$) ทั้งการรับรู้ความยุติธรรม ขององค์กรด้านกระบวนการและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเป็นตัวแปรที่มีความสามารถร่วมกันในการอธิบายผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ได้ร้อยละร้อยละ 39.00 (ตารางที่ 4)

ผลการทดสอบในส่วนที่ 1 ปรากฏตามรูปที่ 2 สามารถสรุปยืนยันได้ว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเป็นตัวแปรกลางอย่างสมบูรณ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมขององค์กรด้านกระบวนการกับผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่

การทดสอบส่วนที่ 2 เป็นการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรกับผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ โดยมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเป็นตัวแปรกลางตามขั้นตอน ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

ตัวแปร	Means	S.D.	เพศ	อายุ การทำงาน	การรับรู้ความยุติธรรม ขององค์กรด้านกระบวนการ	การรับรู้การสนับสนุน จากองค์กร	พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ ดีขององค์กร	ผลการปฏิบัติงานตาม หน้าที่
เพศ			1.00					
อายุการทำงาน	19.43	8.30	-0.38***	1.00				
การรับรู้ความยุติธรรมของ องค์กรด้านกระบวนการ	2.72	0.52	-0.04	-0.04	1.00			
การรับรู้การสนับสนุนจาก องค์กร	2.76	0.52	0.05	0.01	0.75***	1.00		
พฤติกรรมการเป็นสมาชิก ที่ดีขององค์กร	3.51	0.63	-0.05	0.12	0.36***	0.49***	1.00	
ผลการปฏิบัติงาน ตามหน้าที่	3.37	0.68	0.04	-0.09	0.29***	0.35***	0.59***	1.00

*** p < 0.001, *p < 0.05

ตารางที่ 3 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณทำนายตัวแปรพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

ตัวแปรอิสระ	พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร	
	β	β
เพศ ^a	-0.06	-0.19
อายุการทำงาน ^a	0.01	0.01
การรับรู้ความยุติธรรมขององค์กรด้านกระบวนการ	0.38***	
การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร		0.52***
Adjust R ²	0.11	0.23

^a ตัวแปรควบคุม

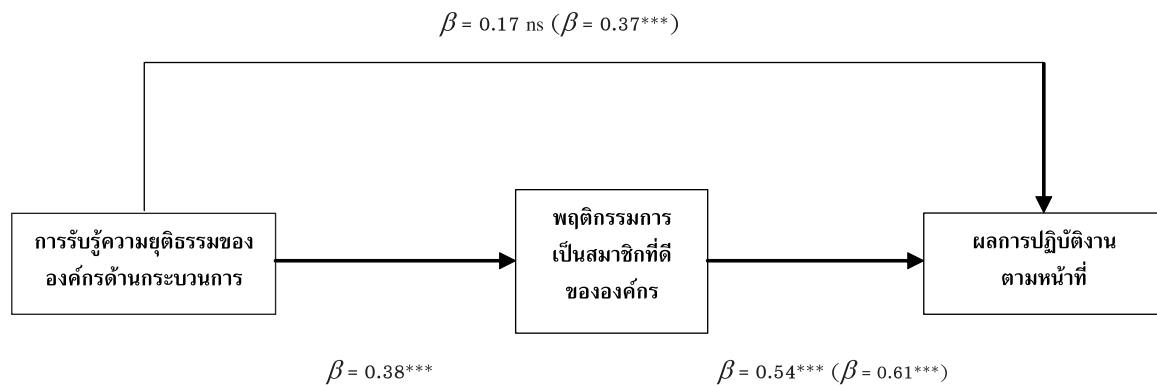
*** p<0.001, * p<0.05, = ค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอย

ตารางที่ 4 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณทำนายตัวแปรผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่

ตัวแปรอิสระ	ผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่				
	β	β	β	β	β
เพศ ^a	-0.02	-0.04	-0.04	-0.13	-0.02
อายุการทำงาน ^a	-0.03	-0.02	-0.03	-0.02	-0.03
พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร	0.61***				
การรับรู้ความยุติธรรมขององค์กรด้านกระบวนการ		0.37***			
การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร				0.42***	
ทดสอบตัวแปรกลาง					
พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร			0.54***		0.55***
การรับรู้ความยุติธรรมขององค์กรด้านกระบวนการ			0.17		
การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร					0.14
R ² change	-	-	0.26	-	0.23
Total Adjust R ²	0.37	0.13	0.39	0.17	0.40

^a ตัวแปรควบคุม

*** p<0.001, *p<0.05, = ค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอย



*** p < 0.001

ตัวเลขในวงเล็บ หมายถึง ค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอย (β) ก่อนที่จะมีการทดสอบตัวแปรกลาง

รูปที่ 2 ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมขององค์กรด้านกระบวนการกับผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่โดยมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เป็นตัวแปรกลาง

ขั้นตอนที่ 1 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรกับพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร พบว่าการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรกับพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร มีความสัมพันธ์สอดคล้องในทิศทางเดียวกันอย่างมีนัยสำคัญ ($\beta = 0.52, p < 0.001$) ซึ่งการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีความสามารถในการอธิบายพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้ร้อยละ 23.00 (ตารางที่ 3)

ขั้นตอนที่ 2 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรกับผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ พบว่าพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรกับผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ มีความสัมพันธ์สอดคล้องในทิศทางเดียวกันอย่างมีนัยสำคัญ ($\beta = 0.61, p < 0.001$) ซึ่งพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีความสามารถในการอธิบายผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ได้ร้อยละ 37.00 และทำการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรกับผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร กับผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ มีความสัมพันธ์สอดคล้องในทิศทางเดียวกันอย่างมีนัยสำคัญ ($\beta = 0.42, p < 0.001$) ซึ่งการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีความสามารถในการอธิบายผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ได้ร้อยละ 17.00 (ตารางที่ 4)

ขั้นตอนที่ 3 ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรกับผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ โดยมีตัวแปรพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเป็นตัวแปรกลาง พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยเชิงพหุคูณลดลง และไม่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ อย่างมีนัยสำคัญ ($\beta = 0.14, NS$) และผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรกับผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ พบว่า

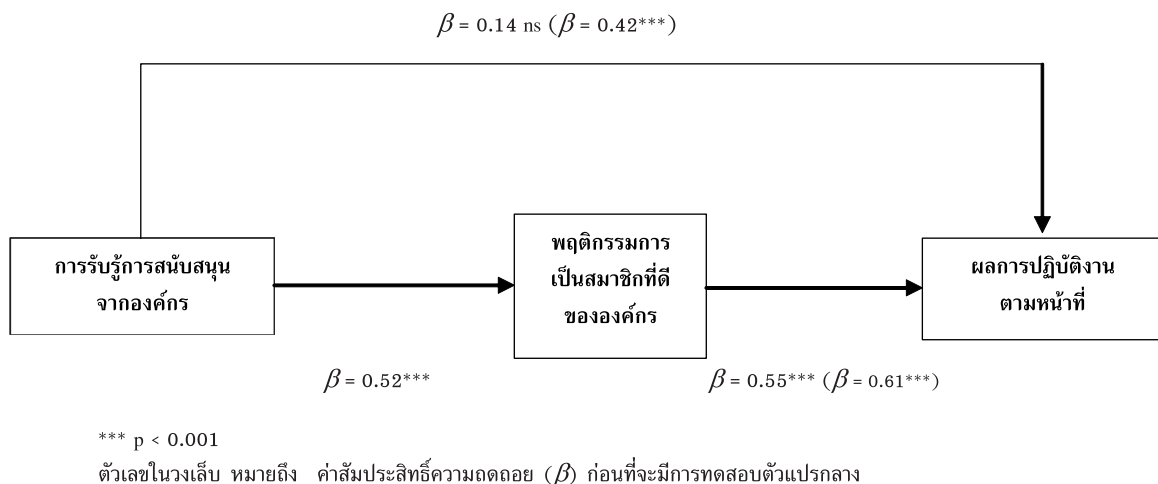
ยังคงมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญ ($\beta = 0.55, p < 0.001$) ทั้งการรับรู้ การสนับสนุนจากองค์กร และพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีความสามารถในการอธิบายผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ได้ร้อยละ 40.00 (ตารางที่ 4)

ผลการทดสอบในส่วนที่ 2 ปรากฏตามรูปที่ 3 สามารถสรุปยืนยันได้ว่า พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเป็นตัวแปรกลางอย่างสมบูรณ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรกับผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่

อภิปรายและสรุปผลการศึกษา

จากผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมขององค์กรด้านกระบวนการ และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ของตำรวจ และจากการทดสอบหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร โดยวิธีการนำปัจจัยหรือตัวแปรพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมาเป็นตัวแปรกลางเพื่อร่วมทดสอบยืนยันความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร อภิปรายผลการศึกษาดังนี้

การศึกษาพบว่า พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน กับผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ เมื่อเจ้าหน้าที่ตำรวจมีความซื่อสัตย์สุจริต มีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ มีความทุ่มเท เสียสละ เห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตนแล้ว ก็ย่อมจะส่งผลโดยตรงต่อการปฏิบัติงานตามหน้าที่ที่รับผิดชอบ ให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ เป้าหมาย ได้อย่างสูงสุด สอดคล้องกับงานวิจัยที่ได้มีการศึกษาผ่านมาในอดีต (Koys, 2001; Moorman, 1991; Organ, 1988; Podsakoff & Mackenzie, 1997; Tsui et al., 1997)



รูปที่ 3 ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรกับผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่โดยมีพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเป็นตัวแปรกลาง

การรับรู้ความยุติธรรมขององค์กรด้านกระบวนการ และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยที่การรับรู้ความยุติธรรมขององค์กรด้านกระบวนการที่เจ้าหน้าที่ตำรวจมีต่อหน่วยงานจะเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลให้เจ้าหน้าที่ตำรวจแสดงออกถึงพฤติกรรมในการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ซึ่งผลการศึกษาสอดคล้องกับงานวิจัยในอดีต (Blakely et al., 2005; Masterson et al., 2000; Menguc, 2000; Organ, 1988; Organ, 1990; Tzafir & Raruch, 2005; Viswesvaran & Ones, 2002; Wong et al., 2006) และหากองค์กรหรือหน่วยงานได้ทำหน้าที่ในการให้ความช่วยเหลือดูแลเอาใจใส่ต่อการปฏิบัติงาน ต่อความเป็นอยู่ และการดำเนินชีวิตในการทำงานของตำรวจอย่างต่อเนื่อง จริงจัง และเป็นรูปธรรม เมื่อเจ้าหน้าที่ตำรวจได้รับรู้ก็ย่อมจะทำให้เกิดความมุ่งมั่นตั้งใจและทุ่มเทในการปฏิบัติงานตาม หน้าที่อย่างเต็มสมรรถนะผลการวิจัยที่ได้ในครั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยที่ผ่านมา (Kaufman et al., 2001; Lynch et al., 1999; Masterson et al., 2000; Moorman et al., 1998; Podsakoff et al., 2000; Shore & Wayne, 1993; Wayne et al., 1997) อย่างไรก็ตามถึงแม้ว่าการรับรู้ความยุติธรรมขององค์กรด้านกระบวนการ และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรจะมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta = 0.38, p < 0.001, R^2 = .11$ และ $\beta = 0.52, p < 0.001, R^2 = .23$ ตามลำดับ) แต่พบว่ามีความสามารถในการอธิบาย (R^2) ได้ไม่สูงมากนัก โดยการรับรู้ความยุติธรรมขององค์กรด้านกระบวนการ และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีความสามารถในการอธิบายพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้เพียงร้อยละ 11 และ 23 ยังคงไม่สามารถอธิบายส่วนที่เหลือได้อีกถึงร้อยละ 89 และ 77 ตามลำดับ ซึ่งเป็นส่วนที่งานวิจัยในอนาคตควรให้ความสนใจในการศึกษาและค้นหาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ซึ่งอาจมีปัจจัยสำคัญที่เกี่ยวข้องเพิ่มเติม ทำให้เพิ่มความสามารถในการอธิบายความสัมพันธ์ดังกล่าว

ผลการทดสอบทางสถิติในการศึกษครั้งนี้ พบว่า ก่อนการทดสอบตัวแปรพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ในฐานะเป็นตัวแปรกลาง ทั้งการรับรู้ความยุติธรรมขององค์กรด้านกระบวนการ และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta = 0.37, p < 0.001, R^2 = .13$ และ $\beta = 0.42, p < 0.001, R^2 = .17$ ตามลำดับ) ซึ่งความสามารถ ในการอธิบายความสัมพันธ์ (R^2) ค่อนข้างน้อยเพียงร้อยละ 13 และ 17 เท่านั้น ยังคงไม่สามารถอธิบายส่วนที่เหลือได้อีกถึงร้อยละ 87 และ 83 ตามลำดับ และเมื่อได้ทดสอบตัวแปรพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในฐานะเป็นตัวแปรกลางแล้วทั้งการรับรู้ความยุติธรรมขององค์กรด้านกระบวนการ และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ไม่พบความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งค่าสถิติทั้งค่าความสามารถในการอธิบาย (R^2) ที่ ค่อนข้างน้อยประกอบกับเมื่อทำการทดสอบตัวแปรพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในฐานะเป็นตัวแปรกลางแล้วค่าความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ได้หายไป ไม่พบว่ามีนัยสำคัญทางสถิติอธิบายได้ว่า พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเป็นตัวแปรกลางอย่างสมบูรณ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมขององค์กรด้านกระบวนการ กับผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ และเป็นตัวแปรกลางอย่างสมบูรณ์

ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรกับผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ จากผลการศึกษาสามารถสรุปได้ว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เป็นตัวแปรกลางอย่างสมบูรณ์ (complete mediator) ระหว่าง การรับรู้ความยุติธรรมขององค์กรด้านกระบวนการ และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร กับผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ แต่เมื่อพิจารณาความสามารถในการทำนายของการรับรู้ความยุติธรรมขององค์กรด้านกระบวนการ และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรต่อพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร พบว่า สามารถอธิบายความแปรปรวนได้น้อยจึงไม่สามารถสรุปได้ว่า การเปลี่ยนแปลงในพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรจะเป็นผลมาจากเปลี่ยนแปลงในการรับรู้ความยุติธรรมขององค์กรด้านกระบวนการและการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรอาจมีตัวแปรอื่นอีกที่เหมาะสมกว่าในการทำนาย ซึ่งจำเป็นต้องมีการศึกษาและค้นหาในการวิจัยในอนาคตต่อไปข้อค้นพบจากการศึกษา ได้เสนอแนะให้สำนักงานตำรวจแห่งชาติและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหันมาให้ความสำคัญต่อการส่งเสริมและเสริมสร้างพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของเจ้าหน้าที่ตำรวจ โดยใช้มาตรการหรือการสร้างแรงจูงใจด้วยวิธีการต่างๆ นอกเหนือจากการสร้างการรับรู้ความยุติธรรมขององค์กรด้านกระบวนการ หรือการสร้างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรแล้ว สำนักงานตำรวจแห่งชาติจะต้องพิจารณาตัวแปรอื่นประกอบด้วย เช่น การสร้างให้ผู้อยู่บังคับบัญชามีภาวะผู้นำแบบสนับสนุน (supportive leadership) (Euwema et al., 2007) การสร้างให้ผู้อยู่บังคับบัญชามีความไว้วางใจ (trust) ต่อหน่วยงาน (Dyne et al., 2000) เป็นต้น เพื่อที่จะส่งผลให้เกิดผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด

การศึกษาในครั้งนี้เป็นการศึกษาพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติงานในสายงานรอง ด้านงานอำนวยการ และด้านงานบริหาร ซึ่งแตกต่างจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเจ้าหน้าที่ตำรวจในอดีตที่ส่วนใหญ่มุ่งศึกษาพฤติกรรมเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติงานในสายงานหลัก เช่น สายงานป้องกันปราบปราม หรือสืบสวนสอบสวนและให้ความสำคัญกับเจ้าหน้าที่ตำรวจ สายงานอำนวยการและสายงานบริหารน้อยมาก ทั้งที่เจ้าหน้าที่ตำรวจที่ปฏิบัติงานในสายงานนี้มีความสำคัญไม่ยิ่งหย่อนไปกว่ากัน โดยเป็นฝ่ายสนับสนุนให้สายงานหลักประสบความสำเร็จในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมอันจะนำมาซึ่งความผาสุกของประชาชนอย่างสมบูรณ์งานวิจัยชิ้นนี้จึงเป็นส่วนเติมเต็มในช่องว่างทางวิชาการดังกล่าว อย่างไรก็ตามการศึกษานี้ครั้งนี้ ประชากรที่ใช้ในการศึกษาเป็นเจ้าหน้าที่ตำรวจสายงานอำนวยการและบริหารในพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่างการอ้างอิงนำผลการศึกษาไปใช้กับเจ้าหน้าที่ตำรวจสายงานหลัก เช่น สายงานป้องกันปราบปรามหรือสายงานสืบสวนสอบสวน หรือแม้แต่การอ้างอิงกับสายงานรองด้านอำนวยการและบริหารที่มีลักษณะเดียวกัน แต่ในต่างพื้นที่ควรกระทำด้วยความระมัดระวัง เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างมีลักษณะทางประชากรศาสตร์ ลักษณะทางวัฒนธรรม และสภาพแวดล้อมที่แตกต่างกัน ซึ่งอาจมีอิทธิพลทำให้ผลของการวิจัยแตกต่างกันได้

ข้อเสนอแนะงานวิจัยในอนาคต

การศึกษาวิจัยของในมุมมองของทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคม เพื่อให้เกิดพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และผลการปฏิบัติงานที่เกี่ยวกับงาน ในอนาคตควรศึกษาตัวแปรหรือปัจจัยต่างๆ

ที่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติเพื่อส่งเสริมพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ซึ่งจะส่งผลต่อการปฏิบัติงานตามหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ และควรรักษาในประเด็นการแลกเปลี่ยนระหว่างผู้บังคับบัญชาหรือผู้นำกับผู้ใต้บังคับบัญชาหรือผู้ตาม ซึ่งผู้บังคับบัญชาหรือผู้นำมีส่วนในการสร้างการรับรู้ของผู้ใต้บังคับบัญชาหรือผู้ตามและควรมีการศึกษาในมุมมองด้านผลกระทบเชิงลบที่เกิดขึ้นจากพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่อาจเกิดขึ้นได้ เช่น ความเหนื่อยล้า การขาดความเป็นตัวของตัวเอง และความเครียดในการทำงานสำหรับข้อเสนอแนะในระเบียบวิธีวิจัย นอกเหนือจากการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการรายงานด้วยตนเองของผู้ตอบแบบสอบถามข้อมูลควรมีการเก็บจากหลากหลายแหล่งข้อมูล เช่น จากเพื่อนร่วมงาน หัวหน้างาน หรือข้อมูลที่บันทึกไว้ในองค์กร และควรมีการศึกษาแบบระยะยาว (longitudinal study) ซึ่งจะช่วยให้ได้ข้อมูลเพื่อเพิ่มคุณภาพการยืนยันเชิงเหตุผล นอกจากนี้ ควรมีการศึกษาครอบคลุมหน่วยงานตำรวจในสายงานอำนาจการและสายงานบริหารในพื้นที่อื่นเพิ่มเติม

เอกสารอ้างอิง

- Aaker, D. A., Kumar, V., & Day, G. S. (2001). *Marketing research*. New York: John Wiley and Sons.
- Armstrong, J. C., & Overton, T. S. (1974). Estimating non-response bias in mail surveys. *Journal of Marketing Research*, 14, 396-403.
- Baron, R., & Kenny, D. (1986). The moderator-mediator variable distinction in social-psychological research. *Journal of Personality and Social Psychology*, 51, 1173-1182.
- 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, 259-273.
- Blau, P. M. (1964). *Exchange and power in social life*. New York: John Wiley.
- Dyne, L.V., Vandewalle, D., Kostova, T., Latham, M. E., & Cummings, L. L. (2000). Collectivism, propensity to trust and self-esteem as predictors of organizational citizenship in a non-work setting. *Journal of Organizational Behavior*, 21(1), 3-23.
- Eisenberger, R., Rexwinkel, B., Lynch, P. D., & Rhoades, L. (2001). Reciprocation of perceived organizational support. *Journal of Applied Psychology*, 86, 42-51.
- Euwema, M. C., Wendt, H., & Emmerik, H.V. (2007). Leadership styles and group organizational citizenship behavior across cultures. *Journal of Organizational Behavior*, 28, 1035-1057.
- Hair J. F., Black, W. C., Babin B. J., Anderson, R. E., & Tatham, R. L. (2006). *Multivariate data analysis* (6th ed). New Jersey: Pearson Education International.
- Kaufman, J. D., Christina L. S., & Paul E. T. (2001). Do supportive organizations make for good corporate citizens?. *Journal of Managerial Issues*, 13, 436-449.
- Konovsky, M. A., & Pugh, S. D. (1994). Citizenship behavior and social exchange. *Academy of Management Journal*, 37, 656-669.
- Koys, D. J. (2001). The effect of employee satisfaction, organizational citizenship behavior, and turnover on organizational effectiveness: A unit-level, longitudinal study. *Personnel Psychology*, 54, 101-114.
- Lambert, S. J. (2000). Added benefits: The link between work-life benefits and organizational citizenship behavior. *Academy of Management Journal*, 43, 801-815.
- LePine, J. A., Erez, A., & Johnson, D. E. (2002). The nature and dimensionality of organizational citizenship behavior: A critical review and meta-analysis. *Journal of Applied Psychology*, 87, 52-65.
- Lynch, P. D., Eisenberger, R., & Stephen, A. (1999). Perceived organizational support: Inferior versus superior performance by wary employees. *Journal of Applied Psychology*, 84, 467-483.
- Mason, C. H., & Perreault, Jr. W. D. (1991). Collinearity, power, and interpretation of multiple regression analysis. *Journal of Marketing Research*, 28, 268-280.
- Masterson, S. S., Lewis, K. G., Barry, M., & Susan, T. M. (2000). Integrating justice and social exchange: The differing effects of fair procedures and treatment on work relationships. *Academy of Management Journal*, 43, 738-748.
- 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 relationship. *Academy of Management Journal*, 43, 738-748.
- Menguc, B. (2000). An empirical investigation of a social exchange model of organizational citizenship behaviors across two sales situations: A Turkish case. *The Journal of Personal Selling & Sales Management*, 20, 205-214.
- Moorman, R. H. (1991). Relationship between organizational justice and organizational citizenship behavior: Do fairness perceptions influence employee citizenship?. *Journal of Applied Psychology*, 76, 845-855.
- Moorman, R. H., Blakely, G. L., & Niehoff, B. P. (1998). Does perceived organizational support mediate the relationship between procedural justice and organizational citizenship behavior?. *Academy of Management Journal*, 41, 351-357.
- Neter, J., Wasserman, W., & Michael, H. K. (1985). *Applied linear statistical models: Regression, analysis of variance, and experimental designs* (2nd Ed.). Homewood: Richard D. Irwin, Inc.
- Nunnally, J. C., & Bernstein, I. H. (1994). *Psychometric theory*. New York: McGraw-Hill.
- Organ, D. W. (1988). *Organizational citizenship behavior: The goods soldier syndrome*. Lexington, MA: Lexington.
- Organ, D. W. (1990). The motivational basis of organizational citizenship behavior. In B. M. Staw., & L. L. Cummings (Eds.), *Research in organizational behavior* (pp. 43- 72). Greenwich, CT: JAI Press.
- Podsakoff, P. M., & MacKenzie, S. B. (1997). Impact of organizational behavior on organizational performance: A review and suggestions of future research. *Human Performance*, 10, 133-151.
- Podsakoff, P. M., MacKenzie, S. B., Moorman, R. M., & Retter, R. (1990). Transformational leader behaviors and their effects on followers' trust in leader, satisfaction, and organizational citizenship behaviors. *Leaders Quarterly*, 1, 107-42.
- 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*, 26, 513-563.
- Stevens, J. (1992). *Applied multivariate statistics for the social sciences* (2nd ed.). Mahwah, N.J.: Lawrence Erlbaum Associate, Inc.
- Shore, L. M., & Wayne, S. J. (1993). Commitment and employee behavior: Comparison of affective commitment and continuance commitment with perceived organizational support. *Journal of Applied Psychology*, 78, 774-780.
- Tsui, A. S., Pearce, J. L., Porter, L. W., & Tripoli, A. M. (1997). Alternative approaches to the employee-organization relationship: Does investment in employees pay off ?. *Academy of Management Journal*, 40, 1089-1121.
- Turnipseed, D. L. (2002). Are good soldiers good? Exploring the link between organizational citizenship behavior and personal ethics. *Journal of Business Research*, 55, 1-15.
- Turnley, W. H., Bolino, M. C., Lester, S. W., & Bloodgood, J. M. (2003). The impact of psychological contract fulfillment on the performance of In-role and organizational citizenship behaviors. *Journal of Management*, 29, 187-206.
- Tzafirir, D. S., & Raruch. (2005). Testing the causal relationships between procedural justice, trust and organizational citizenship behavior. *Revue de Gestion des Ressources Humaines*, 57, 79-89.
- Varma, A., & Stroh, L. K. (2001). The impact of same-sex LMX dyads on performance evaluations. *Human Resource Management*, 40, 309-321.
- Viswesvaran, C., & Ones, D. S. (2002). Examining the construct of organizational justice: A meta-analytic evaluation of relations with work attitudes and behaviors. *Journal of Business Ethics*, 38, 193-203.
- 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*, 19, 307-311.
- Wong, Y. T., Ngo, H. Y., & Wong, C. S. (2006). Perceived organizational justice, trust, and OCB: A study of chinese workers in joint ventures and State-owned enterprises. *Journal of World Business*, 41, 344-355.