

ความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงขององค์กรของพนักงานสายงานลูกค้า ผู้ประกอบการ ธนาคารกสิกรไทย

ปวาริศา ประจิตร์

Pawarisa Prachit

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่อง ความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงขององค์กรของพนักงานสายงานลูกค้าผู้ประกอบการ ธนาคารกสิกรไทย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) เพื่อศึกษาระดับความพร้อมในการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างขององค์กรต่อพนักงานสายงานลูกค้าผู้ประกอบการ ธนาคารกสิกรไทย (2) เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อความพร้อมในการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างขององค์กรของพนักงานสายงานลูกค้าผู้ประกอบการ ธนาคารกสิกรไทย (3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของพฤติกรรมผู้นำและความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงของพนักงานสายงานลูกค้าผู้ประกอบการ ธนาคารกสิกรไทยต่อการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างองค์กร โดยใช้วิธีเก็บแบบสอบถาม จำนวน 220 ตัวอย่าง

การศึกษาวิจัยนี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) เป็นเครื่องมือในการวิจัย กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างเป็นหญิงมากกว่าเพศชาย โดยมีเพศหญิงจำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 51.8 โดยส่วนใหญ่มีอายุอยู่ระหว่าง 31-35 ปี จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 28.2 โดยมีสถานภาพสมรสแล้ว จำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 59. ระดับการศึกษาส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 60.9 พนักงานส่วนใหญ่อยู่ในตำแหน่งระดับปฏิบัติการ จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 55.0 โดยมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 30,000 บาท จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 40.9 สำหรับประสบการณ์ในการทำงานของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 5-10 ปี จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 54

การทดสอบสมมุติฐานพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลทางด้านระดับการศึกษาที่แตกต่างกันจะมีความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงขององค์กรด้านเทคโนโลยีที่แตกต่างกัน โดยผู้ที่จบการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรีจะมีความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยีมากกว่าผู้ที่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี และอนุปริญญา/ปวส. แต่ทางด้านอื่น ๆ ได้แก่ ด้านโครงสร้าง ด้านบุคลากร และด้านวัฒนธรรมจะมีความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงไม่แตกต่างกัน

ปัจจัยส่วนบุคคลทางด้านประสบการณ์การทำงานที่แตกต่างกันจะมีความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงขององค์กรด้านโครงสร้างที่แตกต่างกัน โดยผู้ที่มีประสบการณ์การทำงาน 5-10 ปี จะมีความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงขององค์กรมากกว่าผู้ที่มีประสบการณ์ทำงานน้อยกว่า 5 ปี และประสบการณ์ทำงานมากกว่า 10 ปี แต่ทางด้านอื่น ๆ ได้แก่ ด้านเทคโนโลยี ด้านบุคลากร และด้านวัฒนธรรมจะมีความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงไม่แตกต่างกัน

บทนำ

ปัจจุบันประเทศต่าง ๆ ทั่วโลกได้ก้าวสู่ยุคการสื่อสารไร้พรมแดน ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีมีบทบาทสำคัญที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทั้งทางด้านสังคม เศรษฐกิจและการศึกษา ซึ่งผลของการเปลี่ยนแปลงทำให้เกิดความรวดเร็วในการถ่ายโอนข้อมูลข่าวสาร วัฒนธรรม และแนวคิดวิทยาการใหม่

ซึ่งการเปลี่ยนแปลง (change) นั้นไม่ใช่เรื่องใหม่แต่เป็นเรื่องปกติที่เกิดขึ้นอยู่ตลอดเวลา เพียงแต่ในอดีต การเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นในอัตราที่ช้า เรียบง่าย และไม่ส่งผลกระทบต่อที่ซับซ้อนและรุนแรงมากนัก แต่ ปัจจุบันการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว หลายรูปแบบ และก่อให้เกิดผลกระทบที่เกี่ยวข้องซับซ้อน สร้างความสับสน หลายครั้งทำให้เกิดความรู้สึกว่ารุนแรงเกินกว่าจะควบคุมได้ ซึ่งก่อให้เกิดปัญหาทั้งเชิงโครงสร้างและต่อการดำเนินชีวิตและการทำงานได้ (มัลลิกา ต้นสอน, 2546, หน้า 161)

เมื่อองค์กรมีความจำเป็นต้องเปลี่ยนแปลง องค์กรมักจะมีการเปลี่ยนแปลงในด้านต่าง ๆ ซึ่งสามารถสรุปได้ ดังนี้ (1) การเปลี่ยนแปลงโครงสร้าง (structure and system changes) ซึ่งเป็นการเปลี่ยนแปลงในเรื่องของแนวทางในการปฏิบัติงาน ความเป็นทางการ กระบวนการในการปฏิบัติงาน แผนภูมิองค์กร วิธีการงบประมาณขององค์กรและกฎระเบียบต่าง ๆ ในองค์กรสายการบังคับบัญชา เป้าหมาย ลักษณะโครงสร้าง กระบวนการบริหารและระบบการจัดการ (2) การเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยี (technology changes) โดยที่การเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีในองค์กรจะสัมพันธ์กับกระบวนการในการผลิตและวิธีการทำงานขององค์กร ซึ่งรวมถึงความรู้และทักษะที่ใช้ในการทำงานขององค์กรด้วย (3) การเปลี่ยนแปลงผลผลิต (product and service changes) เป็นการเปลี่ยนแปลงสินค้าผลผลิตหรือการบริการขององค์กรซึ่งจะเกี่ยวข้องกับกลยุทธ์ ขององค์กร โดยเป็นการสร้างหรือเสนอสินค้า บริการใหม่ แก่สังคมและสภาพแวดล้อม และ (4) เป็นการเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมหรือการเปลี่ยนแปลงด้านบุคลากร (culture/ people changes) เมื่อก้าวถึงการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในองค์กร ไม่ว่าจะเป็นการเปลี่ยนแปลงในด้านใดก็ตามจะส่งผลต่อองค์ประกอบด้านอื่น ๆ ขององค์กรเสมอ ดังนั้น การเปลี่ยนแปลงองค์กรไม่ว่าจะเป็นจุดใดจุดหนึ่งก็ตามจะต้องคำนึงถึงผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น ซึ่งส่งผลกระทบต่อส่วนอื่น ๆ ด้วย (วันชัย มีชาติ, 2548, หน้า 307-312)

ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ได้มีสาขาอยู่มากทั่วประเทศและมีรัฐบาลเป็นผู้ถือหุ้นรายใหญ่ ทำให้มีสินทรัพย์เป็นอันดับต้น ๆ ของประเทศ สามารถจะสนองตอบนโยบายการเงินการคลังของประเทศได้ จากการที่เป็นธนาคารชั้นนำ ทำให้มีผลการดำเนินงานที่เติบโตขึ้นอย่างต่อเนื่อง และมีฐานะการเงินของธนาคารที่แข็งแกร่ง ทำให้ธนาคารก้าวสู่การเป็นธนาคารแสนสะดวก มีผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินทุกประเภทและครบวงจร สามารถให้บริการของธนาคารได้จากทุกที่ ทุกช่องทาง และทุกเวลาตลอด 24 ชั่วโมง โดยไม่มีวันหยุด ได้มีการปรับเปลี่ยนภาพลักษณ์ช่องทางต่าง ๆ ในการบริหารให้ทันสมัย เพื่อสอดคล้องกับความต้องการของคนรุ่นใหม่ ปัจจุบันมีการปรับโครงสร้างองค์กรและกระบวนการทำงานเพื่อให้สามารถแข่งขันกับธนาคารอื่นได้

ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาว่าพนักงานลูกค้าสายงานลูกค้าผู้ประกอบการมีความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงของโครงสร้างองค์กรอย่างไร เพื่อเป็นประโยชน์สำหรับ ผู้บริหารใช้ในการแผนการพัฒนาและปรับปรุงองค์กรให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพร้อมในการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างขององค์กรต่อพนักงานสายงานลูกค้าผู้ประกอบการ ธนาคารกสิกรไทย
2. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อความพร้อมในการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างขององค์กรของพนักงานสายงานลูกค้าผู้ประกอบการ ธนาคารกสิกรไทย
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของพฤติกรรมผู้นำและความพร้อมการเปลี่ยนแปลงของพนักงานสายงานลูกค้าผู้ประกอบการ ธนาคารกสิกรไทยต่อการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างองค์กร

สมมติฐานของการศึกษา

1. ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อความพร้อมการเปลี่ยนแปลงของพนักงานสายงานลูกค้าผู้ประกอบการ ธนาคารกสิกรไทยที่แตกต่างกัน
2. ปัจจัยด้านจิตวิทยาในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความพร้อมการเปลี่ยนแปลงของพนักงานสายงานลูกค้าผู้ประกอบการ ธนาคารกสิกรไทย
3. การเตรียมความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงมีความสัมพันธ์กับความพร้อมการเปลี่ยนแปลงของพนักงานสายงานลูกค้าผู้ประกอบการ ธนาคารกสิกรไทย

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้จากการศึกษา

เพื่อนำผลที่ได้จากการศึกษาใช้เป็นแนวทางในการกำหนดนโยบาย และการปรับโครงสร้างขององค์กรให้เหมาะสมกับพนักงานในองค์กร

วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. ทฤษฎีเกี่ยวกับความพร้อมการเปลี่ยนแปลง

เสนาะ อุณาภูล (2550) ให้ความเห็นว่า ความพร้อมการเปลี่ยนแปลงองค์กร คือ ความพยายามที่จะปรับปรุงกรรมวิธีในการทำงานและโครงสร้างขององค์กร หรือกระบวนการที่เกี่ยวกับความสัมพันธ์ของคนในองค์กร เพื่อให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

พรอัญชลี พุกชาญคำ (2556, หน้า 32) ให้ความหมายของความพร้อมว่า เป็นการเตรียมตัวเพื่อทำกิจกรรมให้สำเร็จตามเป้าหมาย ด้วยความเต็มใจและมีความกระตือรือร้นที่จะทำกิจกรรม

ประชา กุณาสีทธิ (2550) ได้ให้ความหมายของคำว่า ความพร้อม หมายถึง การดำเนินกิจกรรมบางอย่างที่ได้ถูกเตรียมพร้อมเพื่อให้เกิดความมั่นใจและตั้งใจในการจะปฏิบัติกิจกรรมนั้น ๆ ให้สามารถสำเร็จไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนคุณสมบัติหรือสภาวะของบุคคลที่พร้อมจะทำงานหรือกระทำกิจกรรมอย่างใดอย่างหนึ่ง อย่างมีแนวโน้มจะประสบผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์

จากนิยามข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า ความพร้อม หมายถึง การที่บุคคลมีความรู้ ความเข้าใจ มีความกระตือรือร้น มีความเต็มใจ มีประสบการณ์ มีสภาพจิตใจ มีอารมณ์และมีความสามารถของบุคคลต่อการกระทำกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่งเพื่อให้กิจกรรมเหล่านั้นสำเร็จลุล่วงไปอย่างมีประสิทธิภาพ

2. ทฤษฎีเกี่ยวกับจิตวิทยาด้านบวก

Luthans, Youssef & Avolio (2007) ได้ให้จำกัดความพฤติกรรมองค์กรเชิงบวก (positive organization behavior) ว่าเป็นการศึกษาและประยุกต์ใช้ให้เข้ากับคุณลักษณะด้านบวกของมนุษย์ ซึ่งเป็นตัวแปรด้านจิตวิทยาเชิงบวก จะต้องเป็นตัวแปรที่สามารถวัด พัฒนา และสามารถนำไปใช้ในการจัดการ เพื่อพัฒนาผลการปฏิบัติงานในที่ทำงานได้ตัวแปรแต่ละตัวต้องอยู่ภายใต้คำจำกัดความของพฤติกรรมองค์กรเชิงบวก จากคำจำกัดความได้ให้ความหมายของทุนทางจิตวิทยาด้านบวก ประกอบด้วย 4 องค์ประกอบ ดังนี้

1. ความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง หมายถึง การมีความมั่นใจในความสามารถของตนเอง และพยายามที่จะฝ่าฝืนอุปสรรคให้สำเร็จ
2. ความหวัง หมายถึง การสร้างแรงจูงใจให้มุ่งไปยังเป้าหมายที่วางไว้ และสามารถหาแนวทางการแก้ปัญหาได้ แม้อยู่ในสถานการณ์ที่ยากลำบาก

3. การมองโลกในแง่ดี หมายถึง การให้เหตุผลกับสถานการณ์ที่ยากลำบากในแง่บวกทั้งที่เกิดขึ้นในปัจจุบันและอนาคต

4. ความยืดหยุ่นในอารมณ์ หมายถึง ความสามารถที่จะปรับอารมณ์ให้อยู่ในสภาวะปกติแม้อยู่ในสภาวะที่ยากลำบาก และสามารถคิดหาแนวทางในการแก้ปัญหาได้สำเร็จ

วิธีดำเนินการวิจัย

1. การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ คือ พนักงานธนาคารกสิกรไทยในจังหวัด-นครราชสีมาประมาณ 250 คน

กลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างสำหรับการศึกษาคั้งนี้ คือ พนักงานธนาคารกสิกรไทยในจังหวัด-นครราชสีมา โดยแบ่งเป็นสาขาในตัวเมืองและต่างอำเภอ

2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (questionnaire) ที่ผู้ศึกษาสร้างขึ้นเพื่อใช้สอบถามผู้ให้ข้อมูลหรือกลุ่มตัวอย่าง แบ่งเนื้อหาออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพส่วนบุคคลของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ซึ่งคำถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (checklist)

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงของพนักงานธนาคารกสิกรไทย เป็นคำถามที่ผู้ศึกษาสร้างขึ้น แบ่งเป็น 4 ด้าน ดังนี้

1. ด้านโครงสร้าง (structure)
2. ด้านเทคโนโลยี (technology)
3. ด้านบุคลากร (people)
4. ด้านวัฒนธรรมองค์กร (culture)

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้ศึกษาทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างด้วยตนเอง ตามขั้นตอน ดังนี้

1. ผู้ศึกษาดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยแจกแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานธนาคารกสิกรไทยที่ปฏิบัติงานอยู่ในจังหวัดนครราชสีมา ทั้งในเขตตัวเมืองและต่างอำเภอ

2. ผู้ศึกษาจัดหมวดหมู่ของข้อมูลในแบบสอบถาม เพื่อนำข้อมูลไปวิเคราะห์ทางด้านสถิติ

4. สถิติที่ใช้ในการศึกษา

การศึกษาในการวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติ ดังนี้

1. สถิติพื้นฐาน
 - 1.1 ค่าร้อยละ (percentage)
 - 1.2 ค่าเฉลี่ย ()
 - 1.3 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)
2. สถิติที่ใช้หาคุณภาพเครื่องมือ
 - 2.1 ค่าสัมประสิทธิ์ Pearson's
 - 2.2 ค่า F statistics

ผลการวิจัย

จากผลการศึกษาความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงขององค์กรของพนักงานสายงานลูกค้า

1. ข้อมูลปัจจัยพื้นฐาน ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และประสิทธิภาพการทำงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างเป็นหญิงมากกว่าเพศชาย โดยมีเพศหญิงจำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 51.8 โดยส่วนใหญ่มีอายุอยู่ระหว่าง 31-35 ปี จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 28.2 โดยมีสถานภาพสมรสแล้ว จำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 59. ระดับการศึกษาส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 60.9 พนักงานส่วนใหญ่อยู่ในตำแหน่งระดับปฏิบัติการ จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 55.0 โดยมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 30,000 บาท จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 40.9 สำหรับประสิทธิภาพในการทำงานของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 5-10 ปี จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 54.

2. การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลง พบว่า พนักงานสายงานลูกค้าผู้ประกอบการ ธนาคารกสิกรไทยให้ความคิดเห็นต่อการเตรียมความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19

3. การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นด้านจิตวิทยาในการทำงาน พบว่า พนักงานสายงานลูกค้าผู้ประกอบการ ธนาคารกสิกรไทยให้ความคิดเห็นทางด้านจิตวิทยาในการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47

4. การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นด้านความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงองค์กร พบว่า พนักงานสายงานลูกค้าผู้ประกอบการ ธนาคารกสิกรไทยให้ความคิดเห็นด้านความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงองค์กรด้านโครงสร้างในภาพรวมอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40

5. การวิเคราะห์การทดสอบสมมติฐาน สามารถสรุปผลได้ ดังนี้

5.1 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ และรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันจะมีความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงในภาพรวม และรายด้าน ได้แก่ ด้านโครงสร้าง ด้านเทคโนโลยี ด้านบุคลากร และด้านวัฒนธรรมไม่แตกต่างกัน สำหรับปัจจัยส่วนบุคคลทางด้านตำแหน่งงานที่แตกต่างกันจะมีความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงขององค์กรด้านบุคลากรแตกต่างกัน โดยผู้ที่มีตำแหน่งงานระดับสูงกว่าผู้จัดการฝ่ายจะมีความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงมากกว่าผู้ที่มีตำแหน่งระดับปฏิบัติการ ระดับหัวหน้าแผนก และระดับผู้จัดการฝ่าย แต่ทางด้านอื่น ๆ ได้แก่ ด้านโครงสร้าง ด้านเทคโนโลยี และด้านวัฒนธรรมจะมีความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงไม่แตกต่างกัน ปัจจัยส่วนบุคคลทางด้านระดับการศึกษาที่แตกต่างกันจะมีความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงขององค์กรด้านเทคโนโลยีที่แตกต่างกัน โดยผู้ที่จบการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรีจะมีความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยีมากกว่าผู้ที่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี และอนุปริญญา/ปวส. แต่ทางด้านอื่น ๆ ได้แก่ ด้านโครงสร้าง ด้านบุคลากร และด้านวัฒนธรรมจะมีความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงไม่แตกต่างกัน ปัจจัยส่วนบุคคลทางด้านประสิทธิภาพการทำงานที่แตกต่างกันจะมีความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงขององค์กรด้านโครงสร้างที่แตกต่างกัน โดยผู้ที่มีประสิทธิภาพการทำงาน 5-10 ปี จะมีความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงขององค์กรมากกว่าผู้ที่มีประสิทธิภาพทำงานน้อยกว่า 5 ปี และประสิทธิภาพทำงานมากกว่า 10 ปี แต่ทางด้านอื่น ๆ ได้แก่ ด้านเทคโนโลยี ด้านบุคลากร และด้านวัฒนธรรมจะมีความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงไม่แตกต่างกัน

5.2 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ด้านจิตวิทยาในการทำงานกับความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงขององค์กร พบว่า จิตวิทยาในการทำงานไม่มีความสัมพันธ์กับความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงของ

องค์การในภาพรวมมีทิศทางเดียวกัน เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า จิตวิทยาในการทำงานมีทิศทางตรงกันข้ามกับความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงองค์การด้านเทคโนโลยี สำหรับด้านโครงสร้าง ด้านบุคลากร และด้านจิตวัฒนธรรมมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน

5.3 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการเตรียมความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงกับความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลง พบว่า การเตรียมความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงมีความสัมพันธ์กับความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงในภาพรวมโดยมีทิศทางเดียวกัน เมื่อพิจารณารายได้ พบว่า การเตรียมความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงมีทิศทางเดียวกันกับความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงขององค์การด้านโครงสร้าง ด้านเทคโนโลยี ด้านบุคลากร และด้านวัฒนธรรม

ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาพบว่า การเตรียมความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงมีความสัมพันธ์กับความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงขององค์การโดยภาพรวม อยู่ในระดับสูง ดังนั้น ผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับการเตรียมความพร้อมของพนักงาน ไม่ว่าจะเป็นทาง ด้านโครงสร้าง เช่น มีการส่งสัญญาณให้พนักงานรู้ว่าองค์การเริ่มจะมีการเปลี่ยนแปลง อธิบายให้เห็นผลดีหรือผลเสียจากการเปลี่ยนแปลงองค์การ ด้านเทคโนโลยี เช่น จัดให้มีการอบรมเทคโนโลยีใหม่ ๆ ให้แก่พนักงานอยู่เสมอ มีการนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาใช้ในการทำงานของพนักงาน ด้านบุคคล เช่น ส่งเสริมการฝึกอบรมทักษะต่าง ๆ ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานให้ก้าวทันต่อการเปลี่ยนแปลง และด้านวัฒนธรรม เช่น สร้างบรรยากาศความไว้วางใจในการปฏิบัติงานใหม่ ภายใต้การเปลี่ยนแปลง ดำเนินการชี้แจงเมื่อเกิดการต่อต้านการเปลี่ยนแปลงในองค์การ เป็นต้น นอกจากนี้ ผู้บริหารองค์กรควรปลูกฝังค่านิยมให้แก่พนักงานให้คิดว่าเป็นเจ้าขององค์การ เสมือนว่าเป็นส่วนหนึ่งของชีวิต หากมีบริหารงานที่ดีจะทำให้องค์การมีความก้าวหน้า

เอกสารอ้างอิง

- มัลลิกา ต้นสอน. (2546). *พฤติกรรมองค์การ* (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพมหานคร: เอ็กซ์เปอร์เน็ท.
- วันชัย มีชาติ. (2548). *พฤติกรรมการบริหารองค์กรสาธารณะ*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เสนาะ อุณาภูล. (2535). *ทิศทางการแปรรูปรัฐวิสาหกิจในแผนการพัฒนา ฉบับที่ 6*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ประชา กุณาสีทรี. (2550). *การเตรียมความพร้อมของพนักงานในองค์กรเฉพาะกิจที่อยู่ในภาวะการเปลี่ยนแปลง*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- พรอัญชลี พุกชาญคำ. (2556). การพัฒนาตัวบ่งชี้รวมการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา. *วารสารศึกษาศาสตร์ปริทัศน์*, 3(24), 231-238.
- Luthans, F., Youssef C. M., & Avolio, B. J. (2007). *Psychological capital*. New York: Oxford University Press.