

ผลกระทบของพนักงานธนาคารที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน ธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ (E-banking)

The impact of electronic banking which affects job security of bank employees

นางสาวยลดา โสมสูงเนิน

บทคัดย่อ

งานวิจัย เรื่อง ผลกระทบของพนักงานธนาคารที่มีต่อความมั่นคงในการทำงานธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ (E-banking) มุ่งศึกษาผลกระทบของพนักงานธนาคารที่มีต่อความมั่นคงในการทำงานธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ (E-banking) เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ มีแบบสอบถามเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 353 ตัวอย่าง มีวัตถุประสงค์หลักเพื่อ 1) เพื่อศึกษา ค้นคว้าปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อพนักงานธนาคารที่มีต่อความมั่นคงในการทำงานธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ (E-banking) และ 2) เพื่อเปรียบเทียบเชิงสถิติ ปัจจัยต่าง ๆ ที่ส่งผลกระทบต่อพนักงานธนาคารในการทำงานธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ แล้วนำผลที่ได้มาทำการวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมทางสถิติ ได้แก่ สถิติหาค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน แล้วหาผลที่ได้มา ทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติหาค่าความแตกต่างของประชากร 2 กลุ่ม (T-test (และสถิติทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA (

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

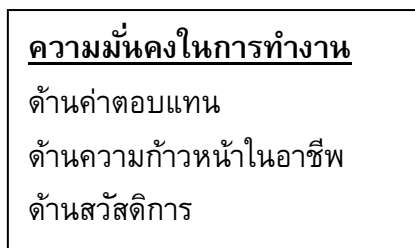
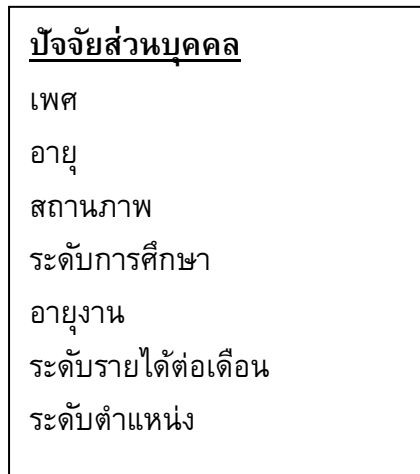
1. เพื่อศึกษาผลกระทบต่อพนักงานธนาคารที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน ธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ (E-banking)
2. เพื่อศึกษา การพัฒนาตนเองในการทำงานธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ (E-banking)
3. เพื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบเชิงสถิติ ปัจจัยต่าง ๆ ที่ส่งผลกระทบต่อพนักงานธนาคารในการทำงาน
4. เพื่อเป็นแนวทางและข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาศักยภาพในการทำงานธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ (E-banking)

ขอบเขตการวิจัย

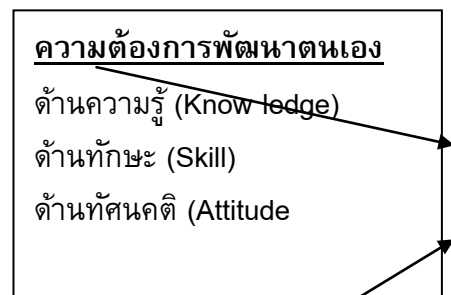
1. กรณีศึกษา ผู้ศึกษามีขอบเขตพื้นที่การศึกษา คือ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตนครราชสีมา
2. ประชากรการวิจัย คือ พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) เขตนครราชสีมา จำนวน 353 คน

กรอบแนวความคิดของการวิจัย

ตัวแปรต้น



ตัวแปรตาม



วิธีดำเนินการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้วิธีวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) และเก็บรวบรวมข้อมูลผ่านทางการตอบแบบสอบถาม จากพนักงานธนาคารกรุงไทย ผลกระทบของพนักงานธนาคารที่มีต่อความมั่นคงในการทำงานสู่ธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ (E-banking)

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัย คือ พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด เขตนครราชสีมา (มหาชน) จำนวน 353 คน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัย คือ พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด เขต (มหาชน) นครราชสีมา ซึ่งผู้วิจัยจะใช้ วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างของทาโร่ ยามาเน่ กับพนักงานที่ปฏิบัติงานทุกคน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

สำหรับการวิจัยในครั้งนี้เครื่องมือที่ใช้สุ่มตัวอย่าง คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัย ได้สร้างขึ้นเพื่อเป็นการศึกษาสอบถามผลกระทบของพนักงานธนาคารที่มีต่อความมั่นคงในการทำงานสู่ธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ (E-banking) โดยได้แบ่งแบบสอบถามออกเป็น ส่วน ดังนี้ 3

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) เขตนครราชสีมา ผู้ตอบแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น โดยมีลักษณะคำถามปลายปิด ได้แก่ เพศ, อายุ, สถานภาพ, อายุงาน, ระดับการศึกษา, รายได้ต่อเดือน, ระดับตำแหน่งงาน โดยผู้ตอบแบบสอบถามสามารถเลือกคำตอบได้เพียงข้อเดียว

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความเห็นผลกระทบต่อความมั่นคงในการทำงานสู่ธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ (E-banking) โดยจำแนกเป็นความมั่นคงด้านการเงิน ความมั่นคงทางอาชีพ ความมั่นคงด้านจิตใจและสังคมโดยลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการสร้างเครื่องมือตามขั้นตอนการศึกษา ดังต่อไปนี้

การสร้างแบบสอบถาม มีขั้นตอนดังนี้

1 ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับผลกระทบของพนักงานธนาคารที่มีต่อความมั่นคง . ในการทำงานสู่ธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ (E-banking) แล้วนำมากำหนดกรอบแนวคิด ของการวิจัยเพื่อนำมาเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2 นำผลที่ได้จากการศึกษาตามข้อ .1 มาสร้างแบบสอบถามโดยแบ่งออกเป็น ส่วนๆ พิจารณา . เนื้อหาให้สอดคล้องกับแนวคิด วัตถุประสงค์และกรอบแนวคิดในการวิจัย

3 แบบสอบถามที่สร้างขึ้น นำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระเพื่อขอคำแนะนำ ปรับปรุง . แก้ไข

4 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงตามข้อเสนอแนะมาตรวจสอบความถูกต้องอีกครั้ง .

5 นำแบบสอบถามที่แก้ไขเรียบร้อยแล้วทดลองใช้ . Pretest กับกลุ่มตัวอย่าง ที่ไม่ใช่กลุ่ม (ตัวอย่างในงานวิจัย จำนวน 40 คน และนำข้อมูลมาหาค่าความเชื่อมั่น โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์อัลฟา (Cronbach's alpha coefficient; α) และนำข้อบกพร่องมาทำการปรับปรุงแก้ไขเพื่อให้มีความสมบูรณ์ (ยิ่งขึ้น ก่อนนำไปเก็บข้อมูลจริงจากกลุ่มโดยกำหนดให้ระดับความน่าเชื่อถือไม่ต่ำกว่า 0.7 กัลยา วาณิชย์บัญชา, 2550 หากแบบสอบถามยังมีข้อบกพร่องผู้วิจัยจะดำเนินการปรับปรุงและแก้ไขจนผ่านทุก (ขั้นตอน

6 นำแบบสอบถามที่ผ่านการทดลองใช้และแก้ไขแล้ว เสนออาจารย์ที่ปรึกษาเป็นครั้งสุดท้าย .
เพื่อตรวจสอบและให้คำแนะนำเกี่ยวกับการจัดทำแบบสอบถาม สำหรับนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
จากกลุ่มตัวอย่างต่อไป

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนา

- 1 วิเคราะห์ลักษณะประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามด้วย ความถี่ (frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)
- 2 วิเคราะห์ระดับความคิดเห็นที่มีผลกระทบต่อความมั่นคงในการทำงานผ่านธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ (E-banking) ด้วยค่าเฉลี่ย (mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation)

การวิเคราะห์ด้วยสถิติอนุมาน

- 1 วิเคราะห์ความคิดเห็นที่มีผลกระทบต่อความมั่นคงในการทำงานผ่านธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ (E-banking) สำหรับข้อมูลที่จำแนกเป็น 2 กลุ่ม โดยใช้การทดสอบที 3T-test
- 2 วิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นที่มีผลกระทบต่อความมั่นคงในการทำงานผ่านธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ (E-banking) สำหรับข้อมูลที่จำแนกมากกว่า 2 กลุ่ม โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA)

ผลการวิจัย

1) ข้อมูลเกี่ยวกับส่วนบุคคล ของพนักงาน ธนาคาร กรุงไทย จำกัด สำนักงาน (มหาชน) เขตนครราชสีมา

พนักงาน ธนาคาร กรุงไทย จำกัด สำนักงานเขตนครราชสีมา ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (มหาชน)
62. มากกว่าชาย คิดเป็นร้อยละ 9 มีช่วงอายุ 30- 36 ปี คิดเป็นร้อยละ 39. ส่วนใหญ่ มีสถานภาพ 8
61 สมรส คิดเป็นร้อยละ 2 ระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็น ร้อยละ 78.8 มีอายุงาน ปีขึ้นไป คิด 10
50 เป็นร้อยละ 7 มีระดับรายได้ต่อเดือน 25, 001– 35,28 บาท เป็นร้อยละ 000.9 มีระดับตำแหน่ง
ซูเปอร์ไวเซอร์อาวุโส 50 ผู้ช่วยผู้จัดการ คิดเป็นร้อยละ/เจ้าหน้าที่อาวุโส/1

2 ระดับความคิดเห็นผลกระทบต่อความมั่นคงในการทำงานผ่านธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ (E-banking)

ระดับความคิดเห็นผลกระทบต่อความมั่นคงในการทำงานผ่านธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ (E-banking)
ในภาพรวมพบว่าอยู่ในระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ย 4.34 โดยพบว่าพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด
(มหาชน) เขตนครราชสีมา มีความคิดเห็นผลกระทบต่อความมั่นคงในการทำงานผ่านธนาคาร

อิเล็กทรอนิกส์ (E-banking) ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ มากที่สุด รองลงมาคือด้านสวัสดิการ และด้านค่าตอบแทน เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้านมีรายละเอียดดังนี้

ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ พบว่าในภาพรวมพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) เขต นครราชสีมาในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ย 4.42 เมื่อแยกพิจารณาสามารถเรียงลำดับได้ดังนี้ (1) การนำเทคโนโลยีมาใช้มากขึ้นและปรับโครงสร้างของธนาคารมีผลทำให้ต้องลดจำนวนพนักงาน ค่าเฉลี่ย 4.52 รองลงมาคือ (2) ธนาคารมีนโยบายที่จะทำให้ธนาคารมีขนาดที่เล็กลงแต่มีประสิทธิภาพสูง ค่าเฉลี่ย 4.50 รองลงมาคือ (3) ท่านสามารถทำงานได้จนเกษียณอายุ ค่าเฉลี่ย 4.43 รองลงมาคือ (4) ธนาคารเปิดโอกาสให้พนักงานได้รับการฝึกฝนทักษะการปฏิบัติงานตามความต้องการของพนักงาน ค่าเฉลี่ย 4.42 รองลงมาคือ (5) ท่านมีโอกาสก้าวหน้าในสายงานที่ปฏิบัติงาน ค่าเฉลี่ย 4.35 และ (6) งานที่ได้รับปัจจุบันจะทำให้ท่านมีโอกาสก้าวหน้าในอาชีพ ค่าเฉลี่ย 4.33 ตามลำดับ

ด้านสวัสดิการ พบว่าในภาพรวมความเห็นของพนักงานอยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ย 4.31 เมื่อแยกพิจารณาสามารถเรียงลำดับได้ดังนี้ (1) สวัสดิการที่ธนาคารจัดให้ท่านเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้ท่านเกิดความรู้สึกมั่นคงในการทำงาน ค่าเฉลี่ย 4.35 รองลงมาคือ (2) สภาพแวดล้อมการทำงาน เช่น แสงสว่าง อุณหภูมิ สถานที่ทำงาน อยู่ในสภาพที่เหมาะสมทำให้ท่านทำงานได้อย่างสะดวกสบาย ค่าเฉลี่ย 4.32 รองลงมาคือ (3) ท่านมีความพึงพอใจในสวัสดิการที่ธนาคารจัดให้ท่าน ค่าเฉลี่ย 4.31 และ (4) สวัสดิการต่าง ๆ ของพนักงาน เช่น วงเงินค่ารักษาพยาบาล ค่าเล่าเรียนบุตร มีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับกับ ธนาคารจัดสวัสดิการต่าง ๆ ให้ของพนักงานอย่างเหมาะสม ค่าเฉลี่ย 4.30 ตามลำดับ

ด้านค่าตอบแทน พบว่าในภาพรวมความเห็นของพนักงานอยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ย 4.29 เมื่อแยกพิจารณาสามารถเรียงลำดับได้ดังนี้ (1) อัตราการปรับขึ้นเงินเดือนของพนักงานขึ้นอยู่กับผลประกอบการของธนาคารค่าเฉลี่ย 4.39 รองลงมาคือ (2) ธนาคารไม่ลดเงินเดือนของท่านอย่างแน่นอน ค่าเฉลี่ย 4.37 รองลงมาคือ (3) ธนาคารจ่ายเงินเดือนที่แน่นอนแก่ท่านทำให้ท่านมีความรู้สึกมั่นคงในการทำงาน ค่าเฉลี่ย 4.29 (4) เงินเดือนที่ได้รับทำให้ท่านเกิดความรู้สึกมั่นคงในการดำรงชีพ ค่าเฉลี่ย 4.26 และ (5) เงินเดือนที่ท่านได้รับมีความเหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบัน ค่าเฉลี่ย 4.18 ตามลำดับ

3) ระดับความเห็นต้องการพัฒนาตนเองของพนักงานธนาคาร

ระดับความเห็นต้องการพัฒนาตนเองของพนักงานธนาคาร ในภาพรวมพบว่าอยู่ในระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ย 4.64 โดยพบว่าพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) เขตนครราชสีมา มีความเห็นต้องการพัฒนาตนเองของพนักงานธนาคาร ด้านทักษะ (Skill) มากที่สุด รองลงมาคือด้านทัศนคติ (Attitude) และด้านความรู้ (Knowledge) เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้านมีรายละเอียดดังนี้

ด้านทักษะ (Skill) พบว่าในภาพรวมความเห็นของพนักงานอยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ย 4.67 เมื่อแยกพิจารณาสามารถเรียงลำดับได้ดังนี้ (1) ท่านต้องการให้ธนาคาร กำหนดนโยบาย หรือกลยุทธ์การฝึกอบรมในด้านการพัฒนาความคิดและทักษะของพนักงาน ให้มีความทันสมัยอยู่เสมอ ค่าเฉลี่ย 4.71 รองลงมาคือ (2) ท่านต้องการเพิ่มพูนความรู้และทักษะต่าง ๆ ในการใช้ระบบธนาคาร

อิเล็กทรอนิกส์ (E-banking)และเทคโนโลยีเกี่ยวกับธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ ค่าเฉลี่ย 4.68 รองลงมาคือ (3) ท่านต้องการเพิ่มพูนความรู้และทักษะต่าง ๆ ในการใช้เครื่องมือ อุปกรณ์ เทคโนโลยี เกี่ยวกับระบบงานอิเล็กทรอนิกส์ ค่าเฉลี่ย 4.66 และ (4) ธนาคารเปิดโอกาสให้พนักงานได้รับการฝึกฝนทักษะการปฏิบัติงานตามความต้องการของพนักงานเองเพื่อเพิ่มศักยภาพให้กับตนเอง ค่าเฉลี่ย 4.64 ตามลำดับ

ด้านทัศนคติ (Attitude) พบว่าในภาพรวมความเห็นของพนักงานอยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ย 4.) เมื่อแยกพิจารณาสามารถเรียงลำดับได้ดังนี้ 651ท่านต้องการให้ธนาคาร สร้างต้นแบบ (หรือแบบอย่างที่ดีเพื่อก่อให้เกิดแรงจูงใจในการพัฒนาตนเองมากยิ่งขึ้น ค่าเฉลี่ย 4. รองลงมาคือ 74) 2ท่านต้องการให้หัวหน้าเพื่อร่วมงาน และบุคลากรในธนาคาร มีการเรียนรู้ถึงระบบงานร่วมกัน เพื่อให้ (4 สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีศักยภาพที่มีอยู่ ค่าเฉลี่ย.) รองลงมาคือ 713ท่านมีโอกาสตัดสินใจหรือ (แสดงความคิดเห็นในเรื่องเกี่ยวกับงานที่ท่านได้รับผิดชอบอย่างเต็มที่ ค่าเฉลี่ย 4.) และ 624ท่านมี (4 โอกาสใช้ความคิดสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ ค่าเฉลี่ย.ตามลำดับ 57

ด้านความรู้ (Know ledge) พบว่าในภาพรวมความเห็นของพนักงานอยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ย 4.61 เมื่อแยกพิจารณาสามารถเรียงลำดับได้ดังนี้ (1) ท่านต้องการให้เพื่อนร่วมงานทุกระดับในองค์กรมีการเรียนรู้ร่วมกัน ทั้งด้านระบบการทำงานและการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ค่าเฉลี่ย 4.65 รองลงมาคือ (2) ท่านต้องการให้ธนาคารสื่อสารทราบข้อมูล Update ข่าวสาร เกี่ยวกับระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ (E-banking) ต่อเพื่อให้มีความรู้และมีการพัฒนาตนเองให้เพิ่มขึ้นค่าเฉลี่ย 4.62 รองลงมาคือ (3) ท่านต้องการให้ธนาคาร มีการจัดการฝึกอบรมทุกอย่างต่อเนื่อง และบ่อยครั้งเกี่ยวกับความรู้ ข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ (E-banking) ค่าเฉลี่ย 4.61 และ (4) ท่านต้องการที่จะนำความรู้จากการศึกษาในด้าน

เอกสารอ้างอิง

- ดาริกา เฉลยถ้อย).2554). ความสัมพันธ์ของความมั่นคงในการทำงาน การสนับสนุนทางสังคม และความเชื่อมั่นในการเผชิญเหตุการณ์กับการต่อต้านการเปลี่ยนแปลงของพนักงานรัฐวิสาหกิจที่กำลังจะถูกแปรรูป (วิทยานิพนธ์ ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต : เชียงใหม่ .(มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- รติรัตน์ ภาสตา).2559). ความมั่นคงในการทำงานและความจงรักภักดีของพนักงานเงินรายได้ สายสนับสนุนวิชาการภายหลังมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์เป็นมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ (สารนิพนธ์ ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิตมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ : กรุงเทพมหานคร .(
- วรรณวิสา แยมเกตุ).2558). ปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาตนเองในการทำงานของพนักงานธนาคาร สายลูกค้าบุคคลของธนาคารเอกชนแห่งหนึ่ง (สารนิพนธ์ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต.(กรุงเทพมหานคร มหาวิทยาลัยกรุงเทพ :
- สรिया จันท์เพ็ญ).2550). การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความมั่นคงในงาน ความเป็นครอบครัว

และการได้รับการยอมรับจากคนรอบข้าง กับความภาคภูมิใจในองค์กรและความพอใจในงาน
กรณีศึกษา : วิชาทฤษฎีขนาดกลางและขนาดย่อม ประเภทอุตสาหกรรมเครื่องหนัง เฉพาะ บริษัท
คราฟท์ เดอะ เบสท์ จำกัด และ บริษัท พี ที เทรดิง จำกัด (วิทยานิพนธ์ ปริญญาบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต.(กรุงเทพมหานคร มหาวิทยาลัยกรุงเทพ :

วารสาร

- สิริพรรณ แซ่ดีม) .2559 .แนวโน้มธนาคารเสมือนในประเทศไทย .(วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัย
หอการค้าไทย ,36)3(, 236– 256
- เขมิกา กิตติพงศ์) .2558 ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทกรุงเทพธุรกิจบริการ .(
จำกัด สำนักงานใหญ่ อาคารสุขุมวิท .วารสารวิชาการการตลาดและการจัดการ มหาวิทยาลัย
เทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ,2)2(, 51– 61
- แนนน้อย สมเจริญ) ดวงรัตน์ มนโธสง ,2557 ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ข้อมูลด้านบุคคล .(
องค์กร สภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจและสังคม การสนับสนุนทางสังคม และความเข้มแข็งใน
การมองโลกกับความมั่นคงในการทำงานของบุคลากรในมหาวิทยาลัยนวมินทราธิราช .วารสาร
พยาบาลทหารบก ,15)3(, 202– 208
- สุธิภรณ์ ตรีภตรอง) .2560ความสามารถต่อการเปลี่ยนแปลงของพนักงานกับการดำเนินงานใน .(
องค์กรรัฐวิสาหกิจ .วารสารบริหารธุรกิจ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ,40)155(, 73– 83