

ความสัมพันธ์ของการเปลี่ยนแปลงองค์กรและความผูกพันต่อองค์กรกับความสุขในการทำงาน
ของพนักงาน กรณีศึกษาธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล *

The Relationship of Organizational Change and Employee Engagement and Employees'
Happiness in Workplace. A case study of Krung Thai Bank Public Company Limited in
Bangkok metropolitance and its suburbs

ภัทราพรณ แซ่ตั้ง (Pattraphun Saetang)**

ประสพชัย พสุนนท์ (Prasopchai Pasunon)***

บทคัดย่อ

งานวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาความคิดเห็นด้านการเปลี่ยนแปลงองค์กรและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน 2) เพื่อศึกษาความสุขในการทำงานของพนักงาน 3) เพื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นด้านการเปลี่ยนแปลงองค์กรและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 4) เพื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบความสุขในการทำงานของพนักงาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 5) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของการเปลี่ยนแปลงองค์กรและความผูกพันต่อองค์กรกับความสุขในการทำงานของพนักงาน การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ที่อยู่ในเขตหนองแขม จำนวน 129 คน การสุ่มตัวอย่างเป็นแบบกลุ่มและใช้วิธีทางสถิติแบ่งเป็น 2 ประเภท คือ สถิติพรรณนา ได้แก่ จำนวน ร้อยละ ค่าคะแนนเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ส่วนสถิติอนุมาน ได้แก่ ค่าสถิติที่ การวิเคราะห์ความแปรปรวน สถิติสหสัมพันธ์ของเพียร์สัน ผลการศึกษาพบว่า 1) พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 21-30 การศึกษาระดับปริญญาตรี สถานภาพโสด มีรายได้มากกว่า 40,000 บาท ต่อเดือน ระยะเวลาการปฏิบัติงานระหว่าง 1-10 ปี ระดับตำแหน่งเป็นเจ้าหน้าที่ โดยไม่มีบุตร ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 10,001-20,000 บาท ภาระหนี้สินจำนวน ไม่เกิน 100,000 บาท ไม่มีคู่สมรสหรือไม่ทำงาน 2) พนักงานมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงองค์กรและมีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับมาก 3) พนักงานส่วนใหญ่มีระดับความสุขอยู่ในเกณฑ์สุขภาพจิตเท่ากับคนทั่วไป 4) พนักงานที่มีอายุ ระดับตำแหน่ง รายได้ของครอบครัวและระยะเวลาการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นความแตกต่างกันในด้านการเปลี่ยนแปลงองค์กรและด้านความผูกพันต่อองค์กร 5) พนักงานที่มีอายุ และระดับตำแหน่งที่แตกต่างกัน มีความแตกต่างกันในด้านความสุขในการทำงานของพนักงาน 6) การเปลี่ยนแปลงองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับ

* เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของการเปลี่ยนแปลงองค์กรและความผูกพันต่อองค์กรกับความสุขในการทำงาน (To study the relationship of organizational change and employee engagement and employees' happiness in workplace)

** นักศึกษา หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศิลปากร (Students of Requirements for the Degree Master of Business Administration Silpakorn University)

*** รองศาสตราจารย์ ประจำคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร (Assoc.Prof. Faculty of Management Science Silpakorn University)

ความสุขในการทำงานของพนักงาน ในระดับปานกลาง 7) ความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสุขในการทำงานของพนักงานระดับปานกลาง ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

คำสำคัญ : การเปลี่ยนแปลงองค์กร, ความผูกพันต่อองค์กร, ความสุขในการทำงาน

Abstract

The purposes of this research are 1) to study the opinions of organizational change and employee engagement 2) to study employees' happiness in the workplace 3) to compare the opinions of the organizational change and employee engagement by personal factors 4) to compare employees' happiness in the workplace by personal factors 5) to study the relationship between organizational change, employee engagement and employees' happiness in the workplace. This research is a quantitative research by using questionnaire in collecting data from 129 employees of Krung Thai Bank Public Company Limited, Nong Khaem Branch. Sampling method used is cluster sampling. Statistical methods used are divided into 2 categories which are Descriptive Statistics including Frequency, Percentage, Mean and Standard Deviation and Inferential Statistics including t-test, F-test and Pearson Correlation.

The result found that 1) Most of the sample was female age of 21-30 years with bachelor degree; status was single, working time 1-10 years, position was officer level, no children, cost per month 10,001-20,000 baht, liabilities less than 100,000 baht and no spouse or not working 2) employee has opinion about organizational change and employee engagement in the level high 3) organizational change has a positive relationship with employees' happiness in the workplace in the level moderate 4) the difference in age, working time, position level and liabilities result in different of the opinion organizational change and employee engagement 5) the difference in age and position level result in different of the employees' happiness in the workplace 6) employee engagement has a positive relationship with employees' happiness in the workplace in the level moderate 7) employee engagement has a positive relationship with employees' happiness in the workplace in the level moderate with the Significance level of 0.05.

Keywords: Organizational Change, Employee Engagement, Happiness in workplace

บทนำ

ในปัจจุบันสังคมไทยเป็นสังคมที่มีการแข่งขันกันสูงสืบเนื่องมาจากการพัฒนาและการเปลี่ยนแปลงทางสังคม เศรษฐกิจ การเมืองและเทคโนโลยี ทำให้การดำเนินชีวิตของแต่ละคนเปลี่ยนแปลงไปโดยส่งผลให้คนจำนวนมากเกิดความวิตกกังวล จนทำให้ความสุขในการดำเนินชีวิตลดลง (ชุตินาญจน์ เปาทุย, 2553: 2) จากการ

สำรวจสุขภาพจิต (ความสุข) คนไทยของสำนักงานสถิติแห่งชาติ (2557) ได้ร่วมกับกรมสุขภาพจิต สถาบันวิจัยประชากรและสังคม และสำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ พบว่าค่าคะแนนความสุขประชาชนปี 2557 ลดลงอยู่ที่ 32.06 จากปี 2555 อยู่ที่ 33.59 ปี 2556 อยู่ที่ 33.35

ความสุขถือว่าเป็นเป้าหมายสำคัญที่มนุษย์ทุกคนพึงปรารถนาต่างก็ต้องการที่จะมีความสุขในชีวิตการทำงานเพราะอย่างน้อยหนึ่งในสามของช่วงชีวิตของมนุษย์คือการทำงาน (ผจญ เฉลิสมสาร, 2540: 24) การทำให้พนักงานในองค์กรมีความสุขจึงเป็นสิ่งที่สำคัญอย่างยิ่ง เนื่องจากจะทำให้เกิดแนวคิดใหม่ๆ ในเชิงสร้างสรรค์ที่จะช่วยปรับปรุงการทำงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ท้นต่อการเปลี่ยนแปลงซึ่งก่อให้เกิดประโยชน์ต่อตัวเองและองค์กรโดยรวม (เกวรินทร์ ปันฟู, 2542: 3)

การเปลี่ยนแปลงเป็นสิ่งที่ทำให้มนุษย์ติดกักงวลเป็นอย่างมาก เพราะจากเดิมที่เคยทำเป็นประจำจึงทำให้คุ้นเคยและเกิดความชำนาญในการทำงาน แต่เมื่อต้องมีการเปลี่ยนรูปแบบในการทำงานจึงเกิดความกลัวที่จะเปลี่ยนแปลง ดังนั้นการเปลี่ยนแปลงและการพัฒนาองค์กรจำเป็นต้องอาศัยปัจจัยหลายประการเพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ทรัพยากรมนุษย์เป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่ใช้ในการขับเคลื่อนให้องค์กรมีความเจริญก้าวหน้าและเกิดการสร้างสรรคงานให้เกิดขึ้นในองค์กร การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรจึงต้องมีความตระหนักและให้ความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง โดยให้การอบรมและการพัฒนาอย่างเป็นระบบ เพื่อให้บุคลากรมีความรู้ความสามารถ และต้องรับสภาพการเปลี่ยนแปลงในรูปแบบต่างๆ ได้ระบบพัฒนาบุคลากรที่มีประสิทธิภาพต้องมุ่งเน้นไปที่การรักษาความสมดุลของสุขภาพร่างกายและจิตใจของบุคลากร โดยจะต้องคำนึงถึงความปลอดภัยและสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดีจะส่งผลถึงขวัญกำลังใจของบุคลากรซึ่งก่อให้เกิดความสุขในการทำงาน (สุคนธ์ มณีรัตน์, 2554: 2)

ความผูกพันต่อองค์กร ถือว่าเป็นอีกหนึ่งปัจจัยที่มีความสำคัญในการนำพาให้องค์กรดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ ใช้เป็นเครื่องมือในการชี้นำและพัฒนาบุคคลในองค์กรโดยการสร้างความสัมพันธ์ การมีส่วนร่วมในงานและองค์กร เพื่อเสริมสร้างประสิทธิภาพ การทำงานของพนักงาน การสร้างความผูกพันต่อองค์กรเป็นหนทางหนึ่งในการธำรงรักษาทรัพยากรมนุษย์ซึ่งถือเป็นต้นทุนที่มีค่าขององค์กร การที่พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรทำให้ปฏิบัติหน้าที่ให้กับองค์กรอย่างเต็มความสามารถ พร้อมทั้งจะทุ่มเทกำลังกาย กำลังใจให้กับองค์กร มีความรู้สึกและมีจิตใจที่อยากจะอยู่กับองค์กรด้วยความเต็มใจ โดยรู้สึกได้ว่าตัวเองได้เข้าไปเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร และพยายามทำให้เป้าหมายของตนเองและองค์กรประสบผลสำเร็จ ทำให้อยู่ในองค์กรอย่างมีความสุข (สุวลักษณ์ ตรีพรชัยศักดิ์, 2542: 15)

ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ก่อตั้งขึ้นในเมื่อวันที่ 14 มีนาคม 2509 โดยมีรัฐบาลเป็นผู้ถือหุ้นรายใหญ่ ต่อมาควบรวมของหลายธนาคารโดยที่มีทำให้ธนาคารกรุงไทยมีสินทรัพย์มากเป็นอันดับสองของประเทศ สามารถจะสนองตอบนโยบายการเงินการคลังของประเทศ และแสดงบทบาทความเป็นธนาคารชั้นนำได้ ผลการดำเนินงานของธนาคารขยายตัวเติบโตขึ้นอยู่ต่อเนื่องจึงทำให้ธนาคารกรุงไทยเป็นรัฐวิสาหกิจกลุ่มที่ 1 แห่งแรกของประเทศไทยและฐานะการเงินของธนาคารมีความแข็งแกร่งมาก ธนาคารก้าวสู่การเป็น ธนาคารแสนสะดวก มีผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินทุกประเภทและครบวงจร สามารถให้บริการของธนาคารได้จากทุกที่ ทุกช่องทาง และตลอดเวลาตลอด 24 ชั่วโมง โดยไม่มีวันหยุด ได้มีปรับเปลี่ยนภาพลักษณ์ช่องทางต่างๆ ในการบริการให้สดใส ทันสมัย เพื่อสอดคล้องกับความต้องการของคนรุ่นใหม่ ปัจจุบันมีการปรับเปลี่ยนโครงสร้างองค์กรและ

กระบวนการทำงานเพื่อให้สามารถแข่งขันกับธนาคารคู่แข่งได้และในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลเป็นอันดับต้นๆ ของการเปลี่ยนแปลงองค์กร จึงเป็นเหตุให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล (ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน), 2558)

ดังนั้น จึงมีความสนใจที่จะศึกษาเรื่อง “ความสัมพันธ์ของการเปลี่ยนแปลงองค์กรและความผูกพันต่อองค์กรกับความสุขในการทำงานของพนักงาน กรณีศึกษาธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล” เพื่อศึกษาว่าปัจจัยการเปลี่ยนแปลงและการสร้างความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์อย่างไรกับความสุขในการทำงานของพนักงาน เพื่อเป็นประโยชน์สำหรับผู้บริหารใช้ในการวางแผนการพัฒนา และปรับปรุงองค์กรให้เป็นองค์กรแห่งความสุข โดยหวังว่าการเปลี่ยนแปลงองค์กร และการสร้างความผูกพันต่อองค์กรจะเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพ ในการทำงานและความสุขให้กับพนักงาน ซึ่งจะทำให้พนักงานมีความเชื่อมั่นในองค์กรเพิ่มมากขึ้น เพื่อที่จะทำงานได้อย่างเต็มความสามารถและส่งผลให้องค์กรสามารถที่จะแข่งขันได้กับสภาวะปัจจุบัน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นด้านการเปลี่ยนแปลงองค์กรและความผูกพันต่อองค์กรกับความสุขในการทำงานของพนักงาน
2. เพื่อศึกษาความสุขในการทำงานของพนักงาน
3. เพื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นด้านการเปลี่ยนแปลงองค์กรและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
4. เพื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบความสุขในการทำงานของพนักงาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
5. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของการเปลี่ยนแปลงองค์กรและความผูกพันต่อองค์กรกับความสุขในการทำงานของพนักงาน

ขอบเขตของการวิจัย

1. **ขอบเขตด้านเนื้อหา** เป็นการศึกษาถึงการเปลี่ยนแปลงองค์กร ความผูกพันต่อองค์กร ระดับความสุข ความสัมพันธ์ของการเปลี่ยนแปลงองค์กรและความผูกพันต่อองค์กรกับความสุขในการทำงานของพนักงาน กรณีศึกษาธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยยึดแนวคิดและทฤษฎีการเปลี่ยนแปลงองค์กรของพาณีสติกะสิน (2554) แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของบูชานัน (Buchanan, 1974) แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความสุขในการทำงานโดยใช้ดัชนีชี้วัดความสุขของกรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข (อภิชัย มงคลและคณะ, 2552) ในการศึกษาวิจัย

2. **ขอบเขตด้านประชากร** ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ซึ่งแบ่งเป็นสำนักงานใหญ่ เครือข่ายนครหลวง 1 เครือข่ายนครหลวง 2 และเครือข่ายนครหลวง 3 จำนวน 26 เขต 394 สาขา ประชากรจำนวน 4,135 คน โดยเลือกเครือข่ายนครหลวง 1 เขตหนองแขมใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นตัวแทนของประชากร จำนวน 129 คน (ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน), 2558)

3. ขอบเขตด้านตัวแปร

ตัวแปรอิสระ ได้แก่ 1) ตัวแปรส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด สถานภาพสมรส รายได้ของครอบครัว ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ระดับตำแหน่ง จำนวนบุตร ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือน ภาระหนี้สินและ การประกอบอาชีพของคู่สมรส 2) ตัวแปรด้านการเปลี่ยนแปลงองค์กรประกอบด้วย การเปลี่ยนแปลงด้านโครงสร้าง การเปลี่ยนแปลงตัวบุคคลและการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยี และ 3) ตัวแปรด้านความผูกพันประกอบด้วย ความเชื่อถือและการยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ความเต็มใจที่จะทุ่มเทและความพยายามอย่างมากที่จะปฏิบัติงานเพื่อองค์กร ความต้องการที่จะรักษาความเป็นสมาชิกขององค์กร ตัวแปรตาม ได้แก่ ความสุขในการทำงานของพนักงาน

4. ขอบเขตด้านพื้นที่ พื้นที่ในการเก็บข้อมูล คือธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) เขตหนองแขม มีจำนวนทั้งหมด 13 สาขา ได้แก่ สาขาเพชรเกษม 29 (ภาษีเจริญ) สาขาซีคอนบางแค สาขาเทสโก้โลตัสบางแค สาขาพุทธมณฑลสาย 2 สาขาเพชรเกษม 84 (บางแค) สาขาเดอะมอลล์บางแค สาขาถนนกาญจนาภิเษก (บางแว) สาขาเพชรเกษม 65/1 (บางแคเหนือ) สาขาบิ๊กซี เพชรเกษม 2 สาขาเพชรเกษม 77/1 (หนองแขม) สาขาเพชรเกษม 81 สาขาเดอะมอลล์ท่าพระและสาขาบิ๊กซีกัลปพฤกษ์

5. ขอบเขตด้านระยะเวลา การวิจัยครั้งนี้ใช้เวลาการดำเนินการตั้งแต่เดือนมิถุนายน 2557 – เมษายน 2558

วิธีการดำเนินวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณโดยเน้นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสำรวจ ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1. กลุ่มตัวอย่างและขนาดตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานในเครือข่ายนครหลวง 1 เขตหนองแขม มีจำนวนทั้งหมด 13 สาขา

ขนาดตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้คัดเลือกกลุ่มตัวอย่างจากประชากรที่กำหนดไว้ด้วยวิธีการสุ่มแบบกลุ่ม (Cluster Sampling Design) และอาศัยหลักการคำนวณจากจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมด้วยสูตร เทโร ยามาเน่ (ประสพชัย พสุนนท์, 2553) ที่ระดับความเชื่อมั่น ร้อยละ 90 และความคลาดเคลื่อนร้อยละ ± 10 เมื่อแทนค่าจะได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 98 คน ซึ่งขนาดตัวอย่างมีขนาดใกล้เคียงกับจำนวนพนักงานในเขตหนองแขมจึงเลือกที่จะใช้พนักงานทั้ง 129 คนเป็นตัวอย่าง

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นในการเก็บรวบรวมข้อมูลให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัยโดยมีทั้งคำถามปลายปิดและคำถามปลายเปิด แบบสอบถามนี้แบ่งออกได้เป็น 5 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล จำนวน 11 ข้อ เป็นข้อคำถามปลายปิดโดยในแต่ละข้อให้เลือกตอบเพียงคำตอบเดียว ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด สถานภาพสมรส รายได้ของครอบครัว ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ระดับตำแหน่ง จำนวนบุตร ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือน ภาระหนี้สิน การประกอบอาชีพของคู่สมรส

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงองค์กร ประกอบด้วย 3 ด้าน คือการเปลี่ยนแปลงด้านโครงสร้าง 7 ข้อ การเปลี่ยนแปลงด้านตัวบุคคล 7 ข้อ การเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยี 5 ข้อ ลักษณะของแบบสอบถามผู้วิจัยใช้มาตรการวัดแบบ Rating Scale 5 ระดับ ตามมาตรวัดแบบลิเกิร์ต (Likert, 1961: 74) และให้คะแนนเห็นด้วยอย่างยิ่งคือ 5 และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่งคือ 1

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร ประกอบด้วย 3 ด้าน คือด้านความเชื่อถือและการยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร 5 ข้อ ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทและความพยายามอย่างมากที่จะปฏิบัติงานเพื่อองค์กร 5 ข้อ ด้านความต้องการที่จะรักษาความเป็นสมาชิกขององค์กร 5 ข้อ ลักษณะของแบบสอบถามผู้วิจัยใช้มาตรการวัดแบบ Rating Scale 5 ระดับ ตามมาตรวัดแบบลิเกิร์ต (Likert, 1961: 74) และให้คะแนนเห็นด้วยอย่างยิ่งคือ 5 และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่งคือ 1

ส่วนที่ 4 เป็นแบบประเมินดัชนีชี้วัดความสุขของคนไทย Thai Happiness Indicator. (TMHI-15) ฉบับสั้น 15 ข้อ สร้างขึ้นโดย อภิชัย มงคลและคณะ (2552)

ส่วนที่ 5 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด

การแปลความหมายของค่าเฉลี่ยประเด็นคำถามเป็นข้อในแต่ละด้านในแบบสอบถามโดยใช้เกณฑ์การแปลความหมายตามแนวทางของ ของเบส (Best: 1981) รายละเอียดดังนี้คือ 1) คะแนน 4.50-5.00 คือระดับมากที่สุด 2) คะแนน 3.50-4.49 คือระดับมาก 3) คะแนน 2.50-3.49 คือระดับปานกลาง 4) คะแนน 1.50-2.49 คือระดับน้อยและ 5) คะแนน 1.00-1.49 คือระดับน้อยที่สุด

3. การตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

คุณภาพของแบบสอบถาม คือ นำแบบสอบถามไปทำการตรวจสอบความถูกต้องและความเที่ยงตรงของเนื้อหาจากผู้ทรงคุณวุฒิด้านบริหารธุรกิจ 3 ท่าน โดยการหาค่า IOC (Item-Objective Congruence Index) พิจารณาว่าหากรายการใดมีค่า IOC มากกว่า 0.5 ขึ้นไปถือว่ามีความเหมาะสมและสามารถนำไปทดลองใช้ได้ หากรายการใดมีค่าน้อยกว่า 0.5 ก็นำมาปรับปรุงแก้ไขได้คำถามที่มีค่า IOC ตามเกณฑ์ด้านความเชื่อมั่นผู้วิจัยได้ทำการทดสอบความเชื่อมั่นโดยการนำแบบสอบถามไปทดสอบก่อนกับพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) เขตอ้อมน้อย ซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างที่ใกล้เคียงจำนวน 30 ราย ราย แล้วนำแบบสอบถามมาทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถามตามแนวคิดของครอนบาค (Cronbach's Alpha - coefficient, 1974: 161) ซึ่งพบว่าความเชื่อมั่นของข้อคำถามแต่ละด้านมีค่าอยู่ระหว่าง 0.82-0.97 และค่าโดยรวมทั้งแบบสอบถามอยู่ที่ 0.97

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามของประชากรจำนวน 129 ราย นำมาวิเคราะห์ประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS สำหรับคำนวณค่าสำคัญทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้กำหนดไว้ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 เมื่อวิเคราะห์แล้วผู้วิจัยได้นำมาเสนอผลการศึกษา โดยเสนอข้อมูลเชิงพรรณนาประกอบตารางการอธิบายข้อมูล โดยแสดงค่าของข้อมูลดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด สถานภาพสมรส รายได้ของครอบครัว ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ระดับตำแหน่ง จำนวนบุตร ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือน

ภาระหนี้สิน การประกอบอาชีพของกลุ่มสมรส ของกลุ่มตัวอย่างโดยการคำนวณหาค่าสถิติ ได้แก่ จำนวน (Frequency) และร้อยละ (Percentage)

2. วิเคราะห์ข้อมูลในด้านการเปลี่ยนแปลงองค์กรและด้านความผูกพันต่อองค์กรโดยใช้ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และประเมินระดับค่าเฉลี่ย จำแนกเป็นทั้งรายด้านและรายข้อ

3. วิเคราะห์ข้อมูลความสุขในการทำงานโดยใช้จำนวน (Frequency) และร้อยละ (Percentage) และคะแนนรวม เพื่อจำแนกระดับความสุข

4. วิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นด้านการเปลี่ยนแปลงองค์กรและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลโดยใช้ตัวสถิติ t-test และการวิเคราะห์ความแปรปรวน (One-way ANOVA) เพื่อวิเคราะห์ความแตกต่างของตัวแปร ในกรณีที่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจึงเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD)

5. เพื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบความสุขในการทำงานของพนักงาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลโดยใช้ตัวสถิติ t-test และการวิเคราะห์ความแปรปรวน (One-way ANOVA) เพื่อวิเคราะห์ความแตกต่างของตัวแปร ในกรณีที่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจึงเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD)

6. วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างด้านการเปลี่ยนแปลงองค์กรกับความสุขในการทำงานของพนักงาน และความสัมพันธ์ระหว่างด้านความผูกพันต่อองค์กรกับความสุขในการทำงานของพนักงานโดยใช้สถิติสหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient)

7. การนำเสนอข้อมูลผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยนำเสนอในรูปแบบของตารางพร้อมทั้งแปลผล

ผลการวิจัย

1. ข้อมูลทั่วไป

ปัจจัยส่วนบุคคล พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) เขตหนองแขม จำนวน 129 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 84 คน (ร้อยละ 65.12) อายุระหว่าง 21-31 ปี จำนวน 63 คน (ร้อยละ 48.84) มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 101 คน (ร้อยละ 78.29) สถานภาพโสด จำนวน 68 คน (ร้อยละ 52.71) มีรายได้มากกว่า 40,000 บาทต่อเดือน จำนวน 56 คน (ร้อยละ 43.41) มีระยะเวลาการปฏิบัติงานระหว่าง 1-10 ปี จำนวน 52 คน (ร้อยละ 40.31) ระดับตำแหน่งเป็นเจ้าหน้าที่ จำนวน 53 คน (ร้อยละ 41.09) โดยไม่มีบุตร จำนวน 81 คน (ร้อยละ 62.79) มีค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 10,001-20,000 บาท จำนวน 47 คน (ร้อยละ 36.43) มีภาระหนี้สินจำนวน ไม่เกิน 100,000 บาท จำนวน 67 คน (ร้อยละ 51.94) ไม่มีคู่สมรสหรือไม่ทำงาน จำนวน 73 คน (ร้อยละ 56.59)

2. การเปลี่ยนแปลงองค์กร

ระดับความคิดเห็นด้านการเปลี่ยนแปลงองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.71$, S.D. = 0.54) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าพนักงานมีความคิดเห็นด้านการเปลี่ยนแปลงองค์กร อยู่ในระดับเห็นด้วยจำนวน

3 ข้อ โดยมีระดับความคิดเห็นด้านเทคโนโลยี มากที่สุด ($\bar{X} = 3.93$, S.D. = 0.69) รองลงมาด้านตัวบุคคล ($\bar{X} = 3.69$, S.D. = 0.55) และด้านโครงสร้างและกระบวนการทำงาน น้อยที่สุด ($\bar{X} = 3.58$, S.D. = 0.66) ตามลำดับ ดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นด้านการเปลี่ยนแปลงองค์กรโดยรวม
(n = 129)

ปัจจัยของการเปลี่ยนแปลงองค์กร	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความสำคัญ
ด้านโครงสร้างและกระบวนการทำงาน	3.58	0.66	มาก
ด้านตัวบุคคล	3.69	0.55	มาก
ด้านเทคโนโลยี	3.93	0.69	มาก
รวม	3.71	0.54	มาก

3. ความผูกพันต่อองค์กร

ระดับความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.89$, S.D. = 0.58) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าพนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับมากจำนวน 3 ข้อ โดยมีระดับความผูกพันด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทและความพยายามที่จะปฏิบัติงานเพื่อองค์กร มากที่สุด ($\bar{X} = 3.96$, S.D. = 0.59) รองลงมาความต้องการที่จะรักษาความเป็นสมาชิกขององค์กร ($\bar{X} = 3.95$, S.D. = 0.75) และด้านความเชื่อถือและการยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร น้อยที่สุด ($\bar{X} = 3.76$, S.D. = 0.61) ตามลำดับ ดังแสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นด้านความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม
(n = 129)

ปัจจัยความผูกพันองค์กร	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความสำคัญ
ด้านความเชื่อถือและการยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร	3.76	0.61	มาก
ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทและความพยายามที่จะปฏิบัติงานเพื่อองค์กร	3.96	0.59	มาก
ความต้องการที่จะรักษาความเป็นสมาชิกขององค์กร	3.95	0.75	มาก
รวม	3.89	0.58	มาก

4. ระดับความสุข

พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) เขตหนองแขม จำนวน 129 คน ส่วนใหญ่มีระดับความสุขอยู่ในเกณฑ์สุขภาพจิตเท่ากับคนทั่วไป (Fair) มากที่สุด จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 55.04 รองลงมา

ระดับความสุขอยู่ในเกณฑ์สุขภาพจิตดีกว่าคนทั่วไป (Good) จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 23.26 และมีระดับความสุขอยู่ในเกณฑ์สุขภาพจิตต่ำกว่าคนทั่วไป (Poor) น้อยที่สุด จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 21.71 ตามลำดับ ดังแสดงในตารางที่ 3

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของระดับความสุขของพนักงาน ธนากรกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

ความสุข	จำนวน	ร้อยละ
สุขภาพจิตต่ำกว่าคนทั่วไป (Poor)	28	21.71
สุขภาพจิตเท่ากับคนทั่วไป (Fair)	71	55.04
สุขภาพจิตดีกว่าคนทั่วไป (Good)	30	23.26
รวม	129	100.00

5. เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นด้านการเปลี่ยนแปลงองค์กรและความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมของพนักงาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ความแตกต่างของความคิดเห็นด้านการเปลี่ยนแปลงองค์กรและความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมของพนักงาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า เพศ ระดับการศึกษาสูงสุด สถานภาพสมรส จำนวนบุตร ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือน ภาระหนี้สิน การประกอบอาชีพของคู่สมรสที่แตกต่างกัน ไม่มีความแตกต่างกันในด้านการเปลี่ยนแปลงองค์กรและความผูกพันต่อองค์กร กรณีศึกษาธนากรกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ส่วนอายุ ระดับตำแหน่ง รายได้ของครอบครัวและระยะเวลาการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน มีความแตกต่างกันในด้านการเปลี่ยนแปลงองค์กรและความผูกพันต่อองค์กร

6. เปรียบเทียบระดับความสุขในการทำงานโดยรวมของพนักงาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ความแตกต่างของความสุขในการทำงานโดยรวมของพนักงาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า เพศ ระดับการศึกษาสูงสุด สถานภาพสมรส รายได้ของครอบครัว ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน จำนวนบุตร ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือน ภาระหนี้สิน การประกอบอาชีพของคู่สมรส ที่แตกต่างกัน ไม่มีความแตกต่างกันในด้านความสุขในการทำงานของพนักงาน กรณีศึกษาธนากรกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ส่วนอายุ ระดับตำแหน่ง ที่แตกต่างกัน มีความแตกต่างกันในด้านความสุขในการทำงานของพนักงาน

7. ความสัมพันธ์ระหว่างการเปลี่ยนแปลงองค์กรกับความสุขในการทำงานของพนักงาน

การเปลี่ยนแปลงองค์กรในภาพรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสุขในการทำงานของพนักงาน ในระดับปานกลาง อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.50 โดยมีด้านตัวบุคคลเป็นอันดับหนึ่ง มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสุขในการทำงานของพนักงานในระดับปานกลาง ($r = 0.47$) ด้านโครงสร้างและกระบวนการทำงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสุขในการทำงานของพนักงานในระดับปานกลาง ($r = 0.43$) และด้านเทคโนโลยี มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสุขในการทำงานของพนักงานในระดับต่ำ ($r = 0.37$) ดังแสดงในตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ความสัมพันธ์ระหว่างการเปลี่ยนแปลงองค์กรกับความสุขในการทำงานของพนักงาน ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) (n = 129)

การเปลี่ยนแปลงองค์กร	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r)	Sig.	ความสัมพันธ์
ด้านโครงสร้างและกระบวนการทำงาน	0.43	0.00*	ปานกลาง
ด้านตัวบุคคล	0.47	0.00*	ปานกลาง
ด้านเทคโนโลยี	0.37	0.00*	ต่ำ
รวม	0.50	0.00*	ปานกลาง

* มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

8. ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรกับความสุขในการทำงานของพนักงาน

ความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสุขในการทำงานของพนักงานในระดับปานกลาง อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.47 โดยมีด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทและความพยายามอย่างมากที่จะปฏิบัติงานเพื่อองค์กรเป็นอันดับหนึ่ง มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสุขในการทำงานของพนักงานในระดับปานกลาง ($r = 0.49$) ด้านความเชื่อถือและการยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสุขในการทำงานของพนักงานในระดับปานกลาง ($r = 0.41$) และด้านความต้องการที่จะรักษาความเป็นสมาชิกขององค์กร มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสุขในการทำงานของพนักงานในระดับต่ำ ($r = 0.36$) ตามลำดับ ดังแสดงในตารางที่ 5

ตารางที่ 5 ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรกับความสุขในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)(n = 129)

ความผูกพันต่อองค์กร	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r)	Sig.	ความสัมพันธ์
ด้านความเชื่อถือและการยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร	0.41	0.00*	ปานกลาง
ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทและความพยายามอย่างมากที่จะปฏิบัติงานเพื่อองค์กร	0.49	0.00*	ปานกลาง
ด้านความต้องการที่จะรักษาความเป็นสมาชิกขององค์กร	0.36	0.00*	ต่ำ
รวม	0.47	0.00*	ปานกลาง

* มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

การอภิปรายผล

จากผลการศึกษาความสัมพันธ์ของการเปลี่ยนแปลงองค์กรและความผูกพันต่อองค์กรกับความสุขในการทำงานของพนักงานกรณีศึกษาราชการกรุงเทพมหานคร จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ผู้วิจัยสามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1. จากการเปรียบเทียบความแตกต่างระดับความคิดเห็นด้านการเปลี่ยนแปลงองค์กรของพนักงาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ระดับตำแหน่งที่แตกต่างกัน ส่งผลให้ระดับความคิดเห็นด้านการเปลี่ยนแปลงองค์กรแตกต่างกัน อาจสืบเนื่องมาจากระดับตำแหน่งงานสูงเล็งเห็นถึงความสำคัญในปรับเปลี่ยนโครงสร้างและกระบวนการทำงานได้มากกว่า และทราบปัญหาโดยรวมของพนักงานระดับปฏิบัติการ จึงเห็นด้วยกับการเปลี่ยนแปลงองค์กรมากกว่าระดับตำแหน่งงานที่มีระดับลดหลั่นลงมา ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของชาตรี ทวีโชค (2547) ได้ทำการศึกษา ความคิดเห็นของพนักงานบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น (จำกัด) มหาชน ที่มีต่อการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างองค์กร พบว่า ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลด้านระดับตำแหน่ง มีผลทำให้ระดับความคิดเห็นของพนักงานบริษัท ทศทฯ ที่มีต่อการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างองค์กรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2. จากการเปรียบเทียบความแตกต่างระดับความคิดเห็นด้านความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า อายุ รายได้ของครอบครัว ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และระดับตำแหน่งที่แตกต่างกัน ส่งผลให้ระดับความคิดเห็นด้านความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน โดยพบว่าผู้ที่อายุมาก รายได้สูง ทำงานมานาน และตำแหน่งสูง จะมีความผูกพันต่อองค์กรสูง ซึ่งอาจเพราะการที่อายุมาก รายได้สูง ตำแหน่งสูง พึงพอใจในการทำงานปัจจุบัน มีภาระรับผิดชอบเยอะ ส่งผลให้การหางานใหม่ยากขึ้น จึงไม่คิดอยากลาออก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของวนิดา เหลืองสังกุล (2552) ได้ทำการศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงานและความผูกพันของพนักงานที่มีต่อ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) กรณีศึกษาส่วนบริการลูกค้า จังหวัดราชบุรี ผลการศึกษาพบว่า เพศ ระดับการศึกษา ที่แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวมไม่แตกต่างกัน ยกเว้นปัจจัยด้านเงินเดือนที่ได้รับมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3. จากการเปรียบเทียบความแตกต่างของความสุขในการทำงานโดยรวมของพนักงาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า อายุ และระดับตำแหน่ง ที่แตกต่างกัน มีความแตกต่างกันในด้านความสุขในการทำงานของพนักงาน โดยผู้ที่มีอายุมาก และตำแหน่งสูงจะมีความสุขในการทำงานสูง ซึ่งอาจเพราะประสบการณ์ชีวิตทำให้เข้าใจ และรับมือกับปัญหาต่าง ๆ ได้ดีขึ้น ปรับตัวตามสถานการณ์ต่าง ๆ ได้ดีจึงส่งผลให้ทำงานอย่างมีความสุข อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิภาดา แก้วนิยมชัยศรี (2556) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเป็นองค์กรแห่งความสุขของเทศบาลในจังหวัดบึงกาฬ ผลการวิจัย พบว่า ตำแหน่งงาน มีประสิทธิภาพร่วมกับตัวแปรอื่นพยากรณ์และอธิบายความแปรปรวนของลักษณะการเป็นองค์กรแห่งความสุขของเทศบาลในจังหวัดบึงกาฬได้ร้อยละ 87.6 และสอดคล้องกับ ชัชชัย กลีวาณิชกุล (2557) ได้ศึกษาการเสริมสร้างความสุขในการทำงานของพนักงานในสถาบันอุดมศึกษา : กรณีศึกษามหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ พบว่า อายุ สถานภาพ ตำแหน่ง รายได้ต่อเดือน ระยะเวลาการปฏิบัติงาน ที่แตกต่างกันมีระดับความสุขในการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4. ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการเปลี่ยนแปลงองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าพนักงานมีความคิดเห็นด้านการเปลี่ยนแปลงองค์กร อยู่ในระดับมาก จำนวน 3 ข้อ โดยมีระดับความคิดเห็นด้านเทคโนโลยี มากที่สุด รองลงมาด้านตัวบุคคล และด้านโครงสร้างและกระบวนการทำงานน้อยที่สุด อาจเพราะการสื่อสาร และความเข้าใจวัตถุประสงค์ของการเปลี่ยนแปลงองค์กรของพนักงาน ทราบถึงประโยชน์จากการเปลี่ยนแปลง จึงทำให้พนักงานเห็นด้วย สอดคล้องกับงานวิจัยของ กรพินธ์ ศรีสุภา (2550) ศึกษาเรื่องการเปลี่ยนแปลงการปฏิบัติงานขององค์กรที่สัมพันธ์กับองค์การแห่งการเรียนรู้ของสถาบันวิจัย ภาษาและวัฒนธรรมเพื่อพัฒนาชนบท มหาวิทยาลัยมหิดล พบว่ามีระดับการเปลี่ยนแปลงการปฏิบัติงานของ องค์กรในภาพรวมอยู่ในระดับมาก

5. ระดับความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าพนักงานมีความผูกพันต่อองค์กร อยู่ในระดับมากทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทและความ พยายามที่จะปฏิบัติงานเพื่อองค์กร ด้านความต้องการที่จะรักษาความเป็นสมาชิกขององค์กร และด้านความ เชื่อถือและการยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ซึ่งอาจสืบเนื่องมาจากทางองค์กรสร้างความน่าเชื่อถือ ให้แก่พนักงานได้ และดูแลความเป็นอยู่ สวัสดิการให้แก่พนักงานเป็นอย่างดี จึงทำให้พนักงานมีความผูกพันต่อ องค์กร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อุทุมพร รุ่งเรือง (2555) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการทำงาน ที่มีผลต่อ ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทอุตสาหกรรมแปรรูปโครงสร้างเหล็ก ผลการวิจัยพบว่า พนักงานมีความ ผูกพันต่อองค์กรในระดับความผูกพันมาก และเมื่อแยกเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความถูกต้องหรือบรรทัดฐานของ สังคม และด้านทัศนคติพนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับความผูกพันมาก และยังสอดคล้องกับ งานวิจัยของ พรรณพนิช ไตรรัตนกุล (2554) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความสุขในการทำงานกับความผูกพัน ต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท ไอ.โอ.เทคนิค จำกัด. พบว่า พนักงานบริษัท ไอ.โอ.เทคนิค จำกัด มีความผูกพันต่อ องค์กรอยู่ในระดับมาก

6. ระดับความสุขในการทำงานของพนักงาน พบว่าพนักงานมีระดับความสุขอยู่ในเกณฑ์ สุขภาพจิตเท่ากับคนทั่วไป (Fair) มากที่สุด รองลงมามีระดับความสุขอยู่ในเกณฑ์สุขภาพจิตดีกว่าคนทั่วไป (Good) และมีระดับความสุขอยู่ในเกณฑ์สุขภาพจิตต่ำกว่าคนทั่วไป (Poor) น้อยที่สุด เนื่องจากการรับพนักงาน เข้าทำงานมักจะมีแบบทดสอบวัดคุณลักษณะทางอารมณ์ เพื่อวิเคราะห์ว่าพนักงานสามารถจัดการกับอารมณ์ตนเอง ได้อยู่ในเกณฑ์ที่องค์กรยอมรับได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธันยพัฒน์ พิรุณโพรย (2554) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความสุขในชีวิตความเป็นอยู่ของพนักงาน กรณีศึกษาเทศบาล ตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม ผลการศึกษาพบว่า ระดับความสุขในชีวิตความเป็นอยู่ของ พนักงานเทศบาลตำบลศาลายามีความสุขเท่ากับคนทั่วไป ผลการวิจัยพบว่า พนักงานมีความสุขในการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับสูง และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชุตติกาญจน์ เปาทุย (2553) ศึกษาความสุขในการ ทำงานของพยาบาล กรณีศึกษาพยาบาล โรงพยาบาลศิริราช ผลการศึกษาพบว่า ระดับความสุขในการทำงาน ของพยาบาล โรงพยาบาลศิริราช โดยรวมอยู่ในระดับสูง มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 นอกจากนี้ยังสอดคล้อง กับงานวิจัยของ พรรณพนิช ไตรรัตนกุล (2554) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความสุขในการทำงานกับความ

ผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท ไอ.โอ.เทคนิค จำกัด. พบว่า พนักงานบริษัท ไอ.โอ.เทคนิค จำกัด มีความสุขในการทำงานอยู่ในระดับมาก

7. การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการเปลี่ยนแปลงขององค์กรกับความสุขในการทำงานของพนักงาน พบว่าการเปลี่ยนแปลงองค์กรในภาพรวมและรายด้าน ประกอบด้วย ด้านตัวบุคคล ด้านโครงสร้างและกระบวนการทำงาน และด้านเทคโนโลยี มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสุขในการทำงานของพนักงาน เนื่องจากหากกระบวนการทำงาน เทคโนโลยี อุปกรณ์ และเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชาเปลี่ยนแปลงไปทางที่ดีขึ้น ก็จะทำให้พนักงานมีความสุขในการทำงานมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับบทสรุปจากการสังเคราะห์งานประมุขนานาชาติ ของเสาวลักษณ์ กิตติประภัสร์ และคณะ (2550) เรื่องความสุขและนโยบายสาธารณะ พบว่าความสัมพันธ์ระหว่างเทคโนโลยีกับความอยู่ดีมีสุขเชิงอัตวิสัยมีความซับซ้อนและหลากหลายเทคโนโลยีที่เพิ่มประโยชน์ใช้สอยแก่นมนุษย์ จะเพิ่มความพึงพอใจในงานและชีวิตมากขึ้น ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยียังจะปรับปรุงความอยู่เย็นเป็นสุขของประชาชนนอกเหนือจากการผลิตด้วย ตัวอย่างเช่น อินเทอร์เน็ตและเทคโนโลยีสารสนเทศ ช่วยให้การสื่อสารง่ายขึ้น หรือใช้ประโยชน์จากข้อมูลที่หาได้นอกจากนี้ อินเทอร์เน็ตและเทคโนโลยีสารสนเทศ ยังช่วยเพิ่มความสัมพันธ์ส่วนตัวระหว่างบุคคลและการทำงานร่วมกัน รวมทั้ง ยังถูกใช้ในการควบคุมดูแลกิจกรรมทางสังคมอีกด้วย

8. การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรกับความสุขในการทำงานของพนักงาน พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรในภาพ และรายด้าน ประกอบด้วย ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทและความพยายามอย่างมากที่จะปฏิบัติงานเพื่อองค์กร ด้านความเชื่อถือและการยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร และด้านความต้องการที่จะรักษาความเป็นสมาชิกขององค์กร มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสุขในการทำงานของพนักงาน เนื่องจากหากพนักงานมีความเต็มใจในการทำงาน เชื่อมมั่นในองค์กร และต้องการจะเป็นพนักงานอยู่กับองค์กรไปนาน ๆ ก็จะทำให้พนักงานทำงานอย่างมีความสุขมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของพรรณนัช ไตรรัตน์กุล (2554) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความสุขในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท ไอ.โอ.เทคนิค จำกัด. พบว่าความสุขในการทำงานของพนักงานบริษัท ไอ.โอ.เทคนิค จำกัด ทุกด้านมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้

1. ด้านการเปลี่ยนแปลงองค์กร ผู้บริหารควรมีการสื่อสารไปยังพนักงานถึงข้อดีต่าง ๆ ในการเปลี่ยนแปลงไปยังพนักงานโดยเฉพาะพนักงานที่มีระดับตำแหน่งไม่สูง เนื่องจากเป็นระดับที่ใช้เวลาในการปฏิบัติงานไปกับการมุ่งเน้นให้ได้ปริมาณและคุณภาพ มากกว่างานบริหาร และควรจัดฝึกอบรมเพื่อให้พนักงานเกิดความชำนาญมากขึ้น ผู้บริหารสามารถให้ผลตอบแทนเป็นสิ่งจูงใจพนักงานได้ นอกจากนี้หน้าที่ของผู้บริหารควรที่จะสื่อสารทำความเข้าใจ อธิบายตัวอย่างกรณีศึกษาที่ธุรกิจสำเร็จจากเทคโนโลยีและเครื่องมือใหม่ ๆ มาเล่าให้พนักงานฟัง หรือเปลี่ยนเป็นการพัฒนากลยุทธ์ด้านอื่นแทนพนักงาน

2. ด้านความผูกพันต่อองค์กร ผู้บริหารควรให้พนักงานมีส่วนร่วมในการเปลี่ยนแปลง เพื่อเป็นความภาคภูมิใจแก่ตัวพนักงานเอง ซึ่งจะส่งผลให้พนักงานยังอยากทำงานกับองค์กรต่อไป นอกจากนี้ผู้บริหารควร

มีการสื่อสารให้พนักงานเข้าใจและเข้าถึงค่านิยมของธนาคารให้มากขึ้น เนื่องจากเมื่อพนักงานซึมซับค่านิยมของธนาคาร ก็จะส่งผลให้เกิดความรัก และต้องการเห็นความสำเร็จของธนาคาร โดยควรเอาใจใส่พนักงานที่อายุน้อย ปฏิบัติงานมาเป็นระยะเวลาไม่นาน ระดับตำแหน่งไม่สูง เป็นต้น ซึ่งกลุ่มคนนี้เป็นกลุ่มคนที่มีความผูกพันต่อองค์กรต่ำกว่ากลุ่มอื่น

3. ความสัมพันธ์ระหว่างการเปลี่ยนแปลงองค์กรกับความสุขในการทำงาน ผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับพนักงาน ให้พนักงานได้มีส่วนร่วมในการเปลี่ยนแปลง รับฟังความคิดเห็น และไม่สร้างความกดดันให้กับพนักงานมากเกินไปนัก ซึ่งจะส่งผลให้พนักงานมีความสุขในการทำงาน

4. ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรกับความสุขในการทำงาน ผู้บริหารควรพยายามสร้างความผูกพันระหว่างพนักงานเอง หรือระหว่างพนักงานกับระดับผู้บริหาร สร้างค่านิยมให้พนักงานช่วยเหลือซึ่งกันและกัน สามัคคีเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน และร่วมมือกันทำให้ธนาคารประสบความสำเร็จ หันหาสิ่งจูงใจมากระตุ้นการทำงานของพนักงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งจะทำให้พนักงานรู้สึกว่าคุณค่ากับที่ทุ่มเท เต็มใจทำงานให้กับองค์กร

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาปัญหาที่พบเจอจากการทำงาน หรือชีวิตส่วนตัว ที่ผู้ตอบแบบสอบถามคิดว่าส่งผลต่อการทำงาน เพื่อให้ทราบปัญหาที่นอกเหนือไปจากการการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน

2. ในการศึกษาระดับความสุขในการทำงานของพนักงาน ควรสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยอื่น ๆ ที่อาจส่งผลต่อการเพิ่มระดับความสุขของพนักงาน เช่น สภาพแวดล้อมของการทำงาน กิจกรรมที่เกี่ยวข้อง หรือปัจจัยจูงใจอื่น ๆ ที่สามารถเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้กับพนักงานได้

เอกสารอ้างอิง

ภาษาไทย

- กรพินธ์ ศรีสุภา. (2550). การเปลี่ยนแปลงการปฏิบัติงานขององค์กรที่สัมพันธ์กับองค์การแห่งการเรียนรู้ของสถาบันวิจัยภาษาและวัฒนธรรมเพื่อพัฒนาชนบท มหาวิทยาลัยมหิดล. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา. มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- กระทรวงสาธารณสุข, กรมสุขภาพจิต. (2549). **ดัชนีความสุข ทางรอดของคนไทย**. กรุงเทพฯ: บริษัท ปิ๊ยนด์พับลิชชิง จำกัด.
- เกวรินทร์ ปันฟู. (2542). **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อสุขภาพจิตของครูในโรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษาสังกัดสำนักงาน การประถมศึกษา อำเภอลี้ จังหวัดลำพูน**. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาการศึกษาและการแนะแนวบัณฑิต, วิทยาลัยมหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ชาตรี ทวีโชติ. (2547). **ความคิดเห็นของพนักงานบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ที่มีต่อการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างองค์กร**. วิทยานิพนธ์ปริญญา ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

- ซัชชัย กลิวนิชกุล. (2557). การเสริมสร้างความสุขในการทำงานของพนักงานในสถาบันอุดมศึกษา :
กรณีศึกษามหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์. Veridian E-Journal 7, 1
(มกราคม-เมษายน 2557): 166-180.
- ชุติกาญจน์ เปาทุย. (2553). ศึกษาระดับความสุขในการทำงานของพยาบาล: กรณีศึกษาพยาบาล
โรงพยาบาลศิริราช. การค้นคว้าอิสระ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการจัดการภาครัฐและเอกชน,
มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน). (2558). อัตรากำลังพนักงาน. เข้าถึงเมื่อ 8 ม.ค. 2558. เข้าถึงได้จาก
www.ktb.co.th
- ธัญพัฒน์ พิรุณไพบ. (2554). ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความสุขในชีวิตความเป็นอยู่ของพนักงาน กรณีศึกษาของเทศบาลตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม.
การค้นคว้าอิสระ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการจัดการภาครัฐและเอกชน, มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ประสพชัย พสุนนท์. (2553). การวิจัยการตลาด. กรุงเทพฯ: บริษัท สำนักพิมพ์ท็อป จำกัด.
- พรรณพนัช ไตรรัตน์กุล. (2554). ความสัมพันธ์ระหว่างความสุขในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของ
พนักงานบริษัท ไอ.โอ. เทคนิค จำกัด. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาการประกอบการ. มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- พานิ สิตกะลิน. (2554). จุลวารสารสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ .เข้าถึงเมื่อ 28 มีนาคม. เข้าถึงจาก
<http://www.stou.ac.th/schools/shs/booklet/book544/hospital.html>
- ผจญ เณนิสาร. (2540). คุณภาพชีวิตการทำงาน. Productivity Word. 2(2) : 24-25.
- วนิดา เหลืองสัจกุล (2552). คุณภาพชีวิตการทำงานและความผูกพันต่อพนักงานที่มีต่อ บริษัท ทีไอที จำกัด
(มหาชน) กรณีศึกษา ส่วนบริการลูกค้า จังหวัดราชบุรี. การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต
สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและเอกชน มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- วิภาดา แก้วนิมชัยสร. (2556). ปัจจัยที่มีผลต่อการเป็นองค์กรแห่งความสุขของเทศบาลในจังหวัดบึงกาฬ.
Veridian E-Journal 6, 2 (พฤษภาคม-สิงหาคม 2556): 501-513.
- สุคนธ์ มณีรัตน์. (2554). การบริหารทรัพยากรมนุษย์กับรูปแบบความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรโรงเรียน
สาธิตในจังหวัด. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- สุวลักษณ์ ตรีพรชัยศักดิ์. (2542). ปัจจัยที่มีผลต่อองค์การของพนักงานขาย : กรณีศึกษาบริษัท ร่วมเจริญ
พัฒนาจำกัด (แวนท็อปเจริญ). ภาคนิพนธ์มหาบัณฑิต โครงการบัณฑิตศึกษาก่อนพัฒนารัพยากร
มนุษย์, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- เสาวลักษณ์ กิตติประภัสร์และคณะ. (2550).ความสุข: กระบวนทัศน์ใหม่สำหรับการพัฒนาและนโยบาย
สาธารณะ. เข้าถึงเมื่อ 18 มีนาคม. เข้าถึงได้จาก http://www.happysociety.org/uploads/HsoDownload/9/download_file.pdf

สำนักงานสถิติแห่งชาติ.(2557).การสำรวจสุขภาพจิต (ความสุข) คนไทย สิงหาคม พ.ศ. 2557. เข้าถึงเมื่อ28 มีนาคม. เข้าถึงได้จาก http://service.nso.go.th/nso/nso_center/project/search_center/23project-th.htm

อภิชัย มงคลและคณะ. (2552). การพัฒนาและทดสอบดัชนีชี้วัดสุขภาพจิตคนไทย(Version 2007):

กรมสุขภาพจิตกระทรวงสาธารณสุข .กรุงเทพมหานคร :

โรงพิมพ์ชุมนุมสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย จำกัด.

อุทุมพร รุ่งเรือง.(2555). ความพึงพอใจในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท

อุตสาหกรรมแปรรูปโครงสร้างเหล็ก. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการ, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรจน์.

ภาษาต่างประเทศ

Best, John W. (1981). Research in Education. New Jersey: Prentice-Hall Inc.

Buchanan, Bruce. (1974). Building Organizational Commitment: The Socialization of Managers in Work Organization, Administrative Science Quarterly. 19 (April): 533-546

Cronbach, L.J. (1974). Essentials of psychological testing. New York: Harper & Row.

Likert, Rensis. (1961). New Pattern of Management. New York: Mc Graw-Hill Inc.