

การศึกษาความสัมพันธ์ของความพร้อมต่อ
การเปลี่ยนแปลง พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี
ในองค์กรและพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน
โดยมีทุนทางจิตวิทยาเป็นตัวแปรกำกับ
The Relations between Readiness for Changes,
Organizational Citizenship Behavior and Counter
Productive Work Behavior with Positive Psychological
Capital as a Moderator

อาภาพร ตั้งภักดีตระกูล (Arpaporn Tungpakdeetrakool)*

สิทธิโชค วรานุสันติกุล (Sithichoke Waranusantikule)**

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาความสัมพันธ์ของความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลง พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรและพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน โดยมีทุนทางจิตวิทยาเป็นตัวแปรกำกับกลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานธนาคารในสำนักงานใหญ่ ในกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน เครื่องมือในการศึกษา คือ (1) แบบสอบถาม วัดความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงขององค์กร (2) แบบสอบถามวัดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (3) แบบสอบถามวัดพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน และ (4) แบบสอบถามวัดทุนทางจิตวิทยาด้านบวก สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ สถิติเชิงพรรณนา การวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณเชิงขั้น และสรุปได้ดังนี้

* นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม และองค์การ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

** สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

1. ทูทางจิตวิทยาด้านบวกไม่เป็นตัวกำกับความสัมพันธ์ระหว่างความพร้อมในการเปลี่ยนแปลงกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

2. ทูทางจิตวิทยาด้านบวกไม่เป็นตัวกำกับความสัมพันธ์ระหว่างความพร้อมในการเปลี่ยนแปลงกับพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

คำสำคัญ: ความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงขององค์กร, พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร, พฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน, ทูทางจิตวิทยาด้านบวก

Abstract

This research is to study relations between readiness for changes, organizational citizenship behavior and counterproductive work behavior with positive psychological capital as a moderator. Sample consists of 400 employees. Research instruments are: (1) readiness for change test (2) organizational citizenship behavior test (3) counterproductive work behavior test and (4) positive psychological capital test. Statistical analysis is Person's product moment correlation coefficient, regression analysis. The results of the study are as follows:

There are no effects of moderation of positive psychological capital on the relationship between readiness for change and organizational citizenship behavior at statistically significant level and did not influence moderation of positive psychological capital on the relationship between readiness for changes and counterproductive work behavior at statistically significant level.

Keywords: Readiness for Changes, Organizational Citizenship Behavior, Counter Productive Work Behavior, Positive Psychological Capital

บทนำ

การเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วของเทคโนโลยี สภาพเศรษฐกิจแบบโลกาภิวัตน์ในปัจจุบันส่งผลให้สภาพแวดล้อมในการทำงานเปลี่ยนไป มีความซับซ้อนในธุรกิจ การแข่งขันมากขึ้น ความไม่มั่นคง ไม่แน่นอนในการดำเนินธุรกิจจึงเกิดขึ้นได้ตลอดเวลา รวมไปถึงการติดต่อสื่อสารที่กว้างไกลขึ้น นวัตกรรมทางเทคโนโลยี กฎระเบียบข้อบังคับของรัฐบาลที่เปลี่ยนแปลง สถานการณ์ทางการเมือง รูปแบบของกำลังคนที่เปลี่ยนไป และจำนวนประชากรที่เพิ่มขึ้นและลดลง มีผลต่อการดำเนินธุรกิจทุกประเภท รวมทั้งธุรกิจการให้บริการธุรกรรมทางการเงินหรือธนาคาร จากจำนวนประชากรตั้งแต่ปี 2550-2553 เมื่อเปรียบเทียบกับจำนวนสาขา และเครื่องเอทีเอ็มทั่วประเทศ พบว่ามีจำนวนเพิ่มขึ้นตามประชากรในแต่ละปี กล่าวคือ จากปี 2550 จำนวนประชากรอยู่ที่ 63,038,247 เมื่อถึงปี 2553 มีจำนวนประชากรอยู่ที่ 63,878,267 คน ซึ่งเพิ่มขึ้นมา 840,020 คน จำนวนสาขา เพิ่มขึ้นมา 201 สาขา และเครื่องเอทีเอ็ม เพิ่มขึ้นมา 3,674 เครื่อง การเพิ่มขึ้นของจำนวนประชากรจึงเป็นอีกปัจจัยหนึ่งในการขยายตัวและเปลี่ยนแปลงขององค์การให้ตอบสนองกับความต้องการของประชากรที่เพิ่มขึ้น

ด้วยความที่เป็นธนาคารเป็นธุรกิจบริการทางธุรกรรม ต้องมีการปรับตัวเปลี่ยนแปลงสูงเพื่อความอยู่รอดทางธุรกิจ ซึ่งจะเห็นได้ว่า ธนาคารมีการปรับตัวให้ทันต่อปัจจัยภายนอกตลอดเวลา จากการออกผลิตภัณฑ์ใหม่ ๆ ในแต่ละปี เช่น ในปี 2555 ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งเริ่มให้บริการโอนเงินสำหรับแรงงานไปยังสาธารณรัฐแห่งสหภาพเมียนมา เป็นต้น ซึ่งจะเห็นได้ว่านวัตกรรมใหม่ ๆ ที่สร้างขึ้นในแต่ละปีเป็นผลจากปัจจัยภายนอกที่ต้องแข่งขันและปรับธุรกิจให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อม

คอตเลอร์ (Kotter, 2007, pp. 92-107) ได้กล่าวถึงอุปสรรคของการเปลี่ยนแปลงที่ทำให้องค์การประสบความสำเร็จล้มเหลว มี 8 ประการ ดังต่อไปนี้

1. การที่บุคคลปราศจากความรู้สึกของความจำเป็นในการเปลี่ยนแปลง (Not Establishing a Great Enough Sense of Urgency) ซึ่งครั้งหนึ่งของบริษัทที่ทำการเปลี่ยนแปลงประสบความสำเร็จครั้งแรกของแผนการเปลี่ยนแปลงโดยเหตุผลหนึ่งมาจากการที่ผู้บริหารประเมินความเป็นไปได้ของการเปลี่ยนแปลงต่ำกว่าความเป็นจริง และการมองข้ามความจำเป็นพื้นฐานในการสร้างความต้องการในการเปลี่ยนแปลง

2. ขาดการสร้างพลังในการเปลี่ยนแปลง (Not Creating a Powerful Enough Guiding Coalition) กลุ่มผู้บริหารไม่ได้ให้ความสำคัญเพียงพอในการเปลี่ยนแปลง

3. ขาดวิสัยทัศน์ (Lacking a Vision) วิสัยทัศน์ที่ไม่ชัดเจนหรือมีมากเกินไป ทำให้พนักงานไม่เข้าใจในสิ่งที่องค์กรพยายามจะเปลี่ยนแปลง

4. ขาดวิสัยทัศน์การสื่อสาร (Under communicating the Vision by a Factor of Ten) ถึงแม้การสื่อสารในปัจจุบันจะมีหลายช่องทางในการแจ้งข่าวให้กับพนักงาน แต่พนักงานเลือกที่จะเพิกเฉยหรือไม่สนใจต่อสิ่งที่องค์กรพยายามจะสื่อสาร เช่น การลบทิ้งอีเมลล์ แจ้งข่าวสารในองค์กร ซึ่งการสร้างวิสัยทัศน์ในการสื่อสาร และการเพิ่มการสื่อสารวิสัยทัศน์ขององค์กรในรูปแบบใหม่ที่มีชีวิตชีวน่าสนใจมากขึ้น หรือเปลี่ยนการฝึกอบรมที่มีแบบแผน เป็นการอบรมที่สนับสนุนการเปลี่ยนแปลง จะช่วยในการสนับสนุนการเปลี่ยนแปลงได้มากขึ้น

5. ขาดการจัดปัญหาออกจากวิสัยทัศน์ใหม่ (Not Removing Obstacles to the New Vision) เช่นโครงสร้างองค์กรที่เป็นปัญหาต่อการเปลี่ยนแปลง

6. ขาดการวางแผนอย่างเป็นระบบและขาดการสร้างชัยชนะในช่วงเวลาสั้น ๆ (Not Systematically Planning for and Creating Short-Term Wins) การประสบความสำเร็จในช่วงเวลาสั้น ๆ ในแต่ละเป้าหมายย่อย จะช่วยทำให้พนักงานเข้าร่วมโครงการเปลี่ยนแปลงได้ยาวนานกว่า นอกจากนี้ความสำเร็จเล็ก ๆ จะช่วยลดการต่อต้านจากพนักงานได้มากกว่า

7. ประกาศผลสำเร็จในการเปลี่ยนแปลงเร็วเกินไป (Declaring Victory Too Soon) การเปลี่ยนแปลงที่ประสบความสำเร็จอย่างแท้จริง จะต้องใช้ระยะเวลานานหลายปี

8. ไม่ยึดติดกับการเปลี่ยนแปลงในวัฒนธรรมของ บริษัท (Not Anchoring Changes in the Corporation's Culture) พฤติกรรมกาใหม่ ๆ ที่เกิดขึ้นจากการเปลี่ยนแปลงอาจถูกปฏิเสธได้ ถ้ายังยึดติดในวัฒนธรรมอยู่ สิ่งสำคัญคือต้องแสดงให้เห็นว่า แนวทาง พฤติกรรมและทัศนคติใหม่ ๆ สามารถช่วยในการพัฒนาผลการปฏิบัติงานได้ และกลุ่มผู้บริหารรุ่นใหม่จะต้องมีพฤติกรรมแบบใหม่ที่แสดงให้เห็นว่ากระบวนการเปลี่ยนแปลงของแต่ละกระบวนการ รวมทั้งอุปสรรคในการเปลี่ยนแปลง ให้ความสำคัญกับความพร้อมของพนักงานในการรับรู้

ขั้นตอนของการเปลี่ยนแปลง โดยเฉพาะในธุรกิจที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว เช่น กลุ่มธนาคาร ซึ่งปัจจุบันการใช้บริการทางธุรกรรมทางการเงินมีจำนวนเพิ่มมากขึ้น พนักงานธนาคารจึงมีบทบาทสำคัญในการขับเคลื่อนธุรกิจ เช่น ในกลุ่มพนักงานสินเชื่อ จากความต้องการในสินค้าฟุ่มเฟือย การขึ้นราคาน้ำมัน ค่าครองชีพที่สูงขึ้น การใช้จ่ายของประชากรมีมากขึ้น ทำให้การใช้สินเชื่อส่วนบุคคลมีความนิยมมากขึ้น ดังนั้น ธนาคารและพนักงานสินเชื่อที่เสนอบริการทางด้านสินเชื่อ ต้องมีความเชี่ยวชาญในการวิเคราะห์ความน่าเชื่อถือของลูกค้าและความสามารถในการจ่าย ซึ่งการให้สินเชื่อต้องพิจารณาความเสี่ยงในหนี้สูญ หากนโยบายมีการผ่อนปรนมากเกินไปจะมีความเสี่ยงในการเกิดหนี้สูญมาก แต่ถ้าเข้มงวดมากเกินไปหนี้สูญอาจเกิดน้อยหรือไม่มีเลย แต่ก็อาจทำให้เสียโอกาสในการได้ลูกค้าและเสียลูกค้าให้กับธนาคารคู่แข่ง

เนื่องจากพนักงานสินเชื่อมีหน้าที่ในการพิจารณาปล่อยสินเชื่อ ตรวจสอบเครดิต และติดตามหนี้กับลูกค้าที่มาใช้บริการ พนักงานฝ่ายสินเชื่อจึงต้องมีประสิทธิภาพในการพิจารณาการให้สินเชื่อแก่ลูกค้า มีความละเอียดรอบคอบ มีความถูกต้อง มีความซื่อสัตย์ในหน้าที่ มีมนุษยสัมพันธ์ มีความรอบคอบในการทำงาน พนักงานสินเชื่อจึงมีส่วนสำคัญในการสร้างและขับเคลื่อนองค์กรให้เติบโตตามยุทธศาสตร์และแผนงานที่วางไว้ ซึ่งถ้าพนักงานฝ่ายสินเชื่อแสดงพฤติกรรมตามบทบาทในหน้าการงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประกอบกับการแสดงพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร ซึ่งเป็นพฤติกรรมนอกเหนือบทบาทในหน้าที่การงานที่เกิดจากความสมัครใจของพนักงาน พนักงานก็จะสามารถสนับสนุนองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพมากกว่าเดิม แต่ในทางกลับกันถ้าพนักงานแสดงพฤติกรรมต่อต้านองค์กร เช่น การขาดงานโดยไม่มีเหตุผลอันควร อาจทำให้งานที่ต้องติดต่อลูกค้าขาดหายไป เป็นผลให้ทำให้เสียลูกค้าได้

ดังนั้น พฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และพฤติกรรม การต่อต้านองค์กร ย่อมส่งผลต่อธุรกิจที่มีการเปลี่ยนแปลงสูงและรวดเร็ว และในทุก ๆ โมเดลของการวางแผนเปลี่ยนแปลง ความพร้อมในการเปลี่ยนแปลงถือเป็นขั้นตอนแรกที่จะเริ่มการเปลี่ยนแปลงให้กับพนักงาน ในงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยมุ่งศึกษาถึงทุนทางจิตวิทยาที่เป็นตัวแปรที่สามารถวัดและพัฒนาได้ เป็นตัวกำกับความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรม การเป็นสมาชิกขององค์กรที่ดี พฤติกรรมต่อต้านองค์กรกับความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลง

เพื่อทำความเข้าใจรูปแบบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรดังกล่าว เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้มาใช้ในการพัฒนาพนักงานเพื่อการเตรียมพร้อมความสามารถการเปลี่ยนแปลงให้เกิดการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกองค์การที่ดีที่สัมพันธ์กับความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลง โดยมีทุนทางจิตวิทยาเป็นตัวแปรกำกับ
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมต่อการปฏิบัติงานที่สัมพันธ์กับความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลง โดยมีทุนทางจิตวิทยาเป็นตัวแปรกำกับ

การทบทวนวรรณกรรม

งานวิจัยที่กล่าวถึงความสัมพันธ์ระหว่างความพร้อมในการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การยังพบได้น้อย แต่มีการศึกษาที่ใกล้เคียงกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ คือ พฤติกรรมให้ความร่วมมือ (Cooperative Behavior) ในการศึกษาของ ไวน์เนอร์ (Weiner, 2009, p. 3) ที่กล่าวถึง ทฤษฎีของความพร้อมในการเปลี่ยนแปลง โดยได้กล่าวโดยสรุปไว้ว่า ถ้าพนักงานมีความพร้อมในการเปลี่ยนแปลงสูง พนักงานในองค์การก็จะเริ่มในการเปลี่ยนแปลงองค์การเพิ่มความพยายาม และสร้างพฤติกรรมให้ความร่วมมือต่อองค์การในการเปลี่ยนแปลงมากขึ้น เมื่อความพร้อมในการเปลี่ยนแปลงสูง พนักงานจะสร้างพฤติกรรมการสนับสนุนสังคม (Pro-social behavior) และพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลงซึ่งพฤติกรรมดังกล่าวจะอยู่นอกเหนือจากหน้าที่การทำงานที่รับผิดชอบงานวิจัยของ เฮอส์สโควิช และเมเยอร์ (Herscovitch and Meyer, 2002, cited in Weiner, 2009, p. 6) แสดงให้เห็นถึงพนักงานที่มีความต้องการในการเปลี่ยนแปลง จะมีความผูกพันในการเปลี่ยนแปลงมากกว่าพนักงานที่ต้องการเปลี่ยนแปลงเพราะความจำเป็น นอกจากนี้ความรู้สึกลอยากเปลี่ยนแปลงของพนักงาน จะทำให้พนักงานแสดงพฤติกรรมที่สนับสนุนองค์การ และเป็นต้นแบบของพฤติกรรมที่สนับสนุนการเปลี่ยนแปลง

พฤติกรรมกรรมการต่อต้านองค์กร เป็นพฤติกรรมตามความสมัครใจของพนักงาน ในองค์กรที่สร้างความประสงค์ร้ายต่อบรรทัดฐานขององค์กร และลักษณะความเป็นอยู่ ทั้งต่อคนและองค์กร ฟอกส์ และสเปคเตอร์ (Fox and Spector, 1999, cited in Luthans, 2011, pp. 127-152) ได้กล่าวถึงความเครียดในที่ทำงาน ที่เป็นสาเหตุที่ทำให้ เกิดพฤติกรรมกรรมการต่อต้านองค์กร เช่น การรับมือกับพนักงานที่ไร้ความสามารถ ในการปฏิบัติงานจนก่อให้เกิดความเครียด จนกระทั่งเกิดพฤติกรรมกรรมการต่อต้าน องค์กร หรือการปฏิเสธที่จะช่วยเหลือพนักงานและการทำลายระบบการทำงาน

พฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร และพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กันในทางตรงกันข้าม จากงานของ ชูชัย สมิติไกร และคณะ (ชูชัย สมิติไกร, 2553, หน้า 1-6) ศึกษาในเรื่อง ปัจจัยที่พยากรณ์พฤติกรรมกรรมการเป็น สมาชิกที่ดีต่อองค์กร และพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน จากบุคคลากรภาครัฐ และเอกชนเขตภาคเหนือตอนบน จำนวน 1,622 คน พบว่า พฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิก ที่ดีขององค์กรและพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานมีปัจจัยที่มาจากแตกต่างกัน และพฤติกรรมทั้งสองเป็นพฤติกรรมที่แยกจากกันอย่างอิสระ บุคคลเดียวกันสามารถ จะแสดงพฤติกรรมทั้งสองชนิดนี้ได้พร้อมกัน และเพื่อให้งานวิจัยนี้ครอบคลุม พฤติกรรมของพนักงานทั้งด้านบวกและลบ พฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานจึงเป็น หนึ่งในตัวแปรของการวิจัยครั้งนี้

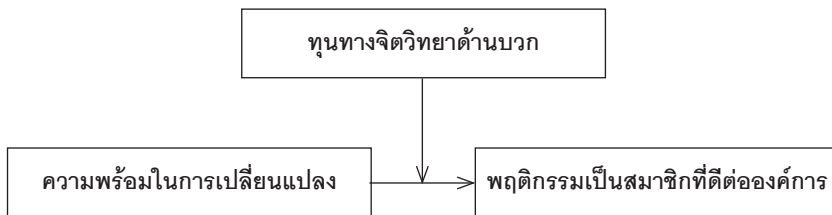
งานวิจัยของ ลูธานส์และคณะ (Luthans et al., 2011, pp. 127-152) พบว่า ทูนาทางจิตวิทยาด้านบวกมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และมีความสัมพันธ์ทางด้านลบกับพฤติกรรมกรรมการต่อต้านองค์กร

งานวิจัยของ เฟรดริกสัน (Fredrickson, 2003, cited in Luthans, 2011, pp. 127-152) ได้พบว่า พนักงานที่มีระดับทูนาทางจิตวิทยาด้านบวกสูง จะมีพฤติกรรม การเป็นสมาชิกขององค์กรที่ดีกว่าพนักงานที่มีระดับต่ำกว่า และมีระดับการเพิ่มขึ้น ของพฤติกรรมการบทบาทนอกเหนือจากที่องค์กรกำหนด เช่น การแสดงความคิดเห็น หรือความคิดใหม่ ๆ ในการปรับปรุงองค์กร นอกจากนี้ยังเป็นการแสดงถึงความผูกพัน ต่อองค์กรอย่างหนึ่ง

จากในงานวิจัยของ ฟอกส์และสเปคเตอร์ แสดงให้เห็นว่า พนักงานที่มีจิตวิทยาสูงอาจจะมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมต่อต้านองค์กรต่ำ เนื่องจากความยืดหยุ่นในอารมณ์สามารถสร้างการป้องกันต่อความเครียด หรือปัญหาพฤติกรรมต่อต้านองค์กรก่อนที่จะเกิดขึ้น การมีระดับความหวังสูงอาจทำให้พนักงานสามารถหาทางออกให้กับปัญหาที่หลากหลายมากขึ้น แทนที่จะเป็นบุคคลที่มีแต่ความตึงเครียด ด้านการมองโลกในแง่ดี พนักงานที่มีความเครียดอาจสร้างปัญหาให้สถานการณ์แย่ลง แต่ถ้าพนักงานคนอื่นที่มีระดับการมองโลกในแง่ดีสูง จะมีการคาดหวังว่าสถานการณ์จะดีขึ้นในอนาคต นอกจากนี้งานวิจัยของ อเวย์ลูธานส์ และเจนเซน (Avey, Luthans & Jensen 2009, pp. 667-693) พบว่า ทูนทางจิตวิทยา ด้านบวกสามารถลดพฤติกรรมต่อต้านองค์กรได้

จากงานวิจัยของ สิทธา, อิมราน และแอदनาน ซึ่งวิจัยจากกลุ่มตัวอย่างพนักงานธนาคาร ซึ่งพบว่า ทูนทางจิตวิทยาทางบวกเป็นตัวแปรกำกับของพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้ตั้งสมมติฐานและสร้างกรอบแนวคิด ดังภาพที่ 1 และ 2 ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ทูนทางจิตวิทยาด้านบวกเป็นตัวกำกับความสัมพันธ์ระหว่าง ความพร้อมในการเปลี่ยนแปลง กับพฤติกรรมเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร (ความพร้อมในการเปลี่ยนแปลงกับพฤติกรรมเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร จะมีความสัมพันธ์กัน ทางบวกเมื่อทูนทางจิตวิทยาด้านบวกมีระดับสูง และไม่มีความสัมพันธ์กันเมื่อมี ทูนทางจิตวิทยาด้านบวกมีระดับต่ำ)



ภาพที่ 1 ความพร้อมในการเปลี่ยนแปลงและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร โดยมีทูนทางจิตวิทยาด้านบวกเป็นตัวแปรกำกับ

สมมติฐานที่ 2 ทูนทางจิตวิทยาด้านบวกเป็นตัวกำกับความสัมพันธ์ระหว่าง ความพร้อมในการเปลี่ยนแปลงกับพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน (ความพร้อมในการเปลี่ยนแปลง กับพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน จะมีความสัมพันธ์กันทางลบ เมื่อทูนทางจิตวิทยาด้านบวกมีระดับสูง และไม่มีความสัมพันธ์กันเมื่อมีทูนทางจิตวิทยา ด้านบวกมีระดับต่ำ)



ภาพที่ 2 ความพร้อมในการเปลี่ยนแปลงและพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน โดยมี ทูนทางจิตวิทยาด้านบวกเป็นตัวแปรกำกับ

วิธีการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงานประจำในกลุ่มธุรกิจธนาคาร สาขาส่งงานใหญ่จำนวน 4 แห่ง จำนวนพนักงาน 3,600 คน การคำนวณจากสูตรการหาจำนวนกลุ่มตัวอย่าง (Yamane, 1967) จากสูตร

$$n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

N = จำนวนกลุ่มตัวอย่าง, n = จำนวนประชากร, e = ความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง ด้วยความเชื่อมั่น 95% ซึ่งได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 360 คน จากนั้นจึงสุ่มตัวอย่าง โดยผู้วิจัยได้ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบลำดับขั้นตามอัตราส่วน (Proportional Stratified Sampling) และทำการสุ่มโดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญหรือตามความสะดวก (Convenience Sampling) จะได้จำนวนตัวอย่างแยกตามธนาคารทั้ง 4 กลุ่ม

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย มี 5 ส่วน ดังนี้ 1) แบบสอบถามลักษณะส่วนบุคคล จำนวน 3 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ และอายุงาน โดยแบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบสำรวจรายการ (Check list) 2) แบบสอบถามวัดความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงขององค์การ ผู้วิจัยปรับปรุงและพัฒนาจากแบบสอบถามของมาตรวัดของ นลิน เตชะสกุลสิน ที่พัฒนาขึ้นจากแนวคิดของ โฮลท์และคณะ มีข้อคำถามจำนวน 11 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .867 3) แบบสอบถามวัดพฤติกรรมเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การตามแนวคิดของออร์แกน ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามซึ่งแปลมาจากแบบสอบถามวัดพฤติกรรมเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของ ลีและแอลเลน มีข้อคำถามจำนวน 16 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .927 4) แบบสอบถามวัดพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานตามแนวคิดของเบนเนทและโรบินสัน ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามซึ่งแปลมาจากพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานตามแนวคิดของ เบนเนทและโรบินสัน และ ลีและแอลเลน จำนวน 25 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .934 5) แบบสอบถามวัดทุนทางจิตวิทยา ด้านบวก ผู้วิจัยปรับปรุงและพัฒนาจากมาตรวัดทุนทางจิตวิทยา ด้านบวกของ สิริพร วงษ์โทน ที่ได้พัฒนาขึ้นจากแนวคิดของ ลูธานส์และคณะ มีข้อคำถามจำนวน 20 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .867

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. วิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล โดยใช้ค่าความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)
2. วิเคราะห์ข้อมูลการรับรู้ ความพร้อมในการเปลี่ยนแปลงทุนทางจิตวิทยาทางบวก พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การและพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน โดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) ร้อยละ (Percentage) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Person's Product Moment Correlation Coefficient)
3. ทดสอบสมมติฐานการวิจัยที่ 1-2 โดยวิเคราะห์การถดถอย (Regression Analysis) และทดสอบตัวแปรกำกับตามแนวคิดของ บารอนและเคนนี (Baron & Kenny, 1986)

ผลการวิจัย

ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของ กลุ่มตัวอย่าง เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย โดยมีเพศหญิงร้อยละ 69.8 เพศชายร้อยละ 30.2 โดยส่วนใหญ่มีอายุ 26-30 ปี มีจำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 33.5 รองลงมาคือ มีอายุ 31-35 ปี คิดเป็นร้อยละ 24.8 มีอายุต่ำกว่า 25 ปี และมีอายุ 41-45 ปี คิดเป็นร้อยละ 11.0 เท่ากัน มีอายุ 36-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 9.3 มีอายุ 46-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 6.8 และมีอายุมากกว่า 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 3.8 ตามลำดับ ในด้านอายุงาน มีอายุงาน 1-น้อยกว่า 3 ปี มีจำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 29.0 รองลงมาคือ มีอายุงาน 8 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 26.5 ต่ำกว่า 1 ปี คิดเป็นร้อยละ 16.8 มีอายุงาน 3-น้อยกว่า 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 16.5 และมีอายุงาน 5-น้อยกว่า 8 ปี คิดเป็นร้อยละ 11.3 ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสถิติพื้นฐานของตัวแปรทั้งหมดที่ใช้ในงานวิจัย ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมีดังต่อไปนี้

1. ค่าเฉลี่ยความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงจากการศึกษาความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลง พบว่า พนักงานธนาคารในกรุงเทพมหานคร มีความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงโดยรวมในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า การสนับสนุนจากผู้บริหารในองค์กร มีค่าเฉลี่ยสูงสุดและอยู่ในระดับสูง เท่ากับ 3.75 รองลงมา คือความเหมาะสมในการเปลี่ยนแปลง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง เท่ากับ 3.73 ด้านความสามารถของบุคคลต่อการเปลี่ยนแปลงและการได้รับผลกระทบของแต่ละบุคคล มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงเท่ากับ 3.67 และ 3.64 ตามลำดับ

2. ค่าเฉลี่ยพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรจากการศึกษาพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร พบว่า พนักงานธนาคารในกรุงเทพมหานคร มีพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยรวมในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.25 เมื่อพิจารณา รายด้าน พบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่มุ่งสู่บุคคล มีค่าเฉลี่ยสูงสุด และอยู่ในระดับสูง เท่ากับ 5.34 รองลงมา คือพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ที่มุ่งสู่องค์กร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงเท่ากับ 5.16

3. ค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมต่อต้านองค์กรจากการศึกษาพฤติกรรมต่อต้าน องค์กร พบว่า พนักงานธนาคารในกรุงเทพมหานครมีพฤติกรรมต่อต้านองค์กรโดยรวม ในระดับต่ำ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.65

4. ค่าเฉลี่ยของทุนทางจิตวิทยาทางบวกจากการศึกษาทุนทางจิตวิทยาทางบวก พบว่า พนักงานธนาคารในกรุงเทพมหานครมีทุนทางจิตวิทยาทางบวกโดยรวมในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า การมองโลกในแง่ดี มีค่าเฉลี่ยสูงสุดและอยู่ในระดับสูงเท่ากับ 3.92 รองลงมา คือความหวังในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงเท่ากับ 3.89 ความยืดหยุ่นทางอารมณ์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงเท่ากับ 3.87 ความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงเท่ากับ 3.84

ตารางที่ 1 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงทุนทางจิตวิทยาทางบวก พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรกับพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน

ตัวแปร	1	2	3	4
1. ความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลง	-			
2. ทุนทางจิตวิทยาทางบวก	.492**	-		
3. พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร	.309**	.407**	-	
4. พฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน	.166**	.273**	.125*	-

หมายเหตุ : p-value คือ Sig (two-tailed), *p < .05, **p < .01

ความพร้อมในการเปลี่ยนแปลงมีความสัมพันธ์กับทุนทางจิตวิทยาทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($r = .492$) ความพร้อมในการเปลี่ยนแปลงมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($r = .309$) ทุนทางจิตวิทยาทางบวกมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($r = .407$) ความพร้อมในการเปลี่ยนแปลงมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($r = .166$) ทุนทางจิตวิทยาทางบวกมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($r = .273$) พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($r = .125$)

การทดสอบสมมติฐาน จากการวิจัยสามารถแสดงผลการทดสอบสมมติฐาน
ได้ดังนี้

- สมมติฐานการวิจัยที่ 1** ทูนทางจิตวิทยาด้านบวกเป็นตัวกำกับความสัมพันธ์
ระหว่างความพร้อมในการเปลี่ยนแปลงกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ
- ตารางที่ 2** วิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบเป็นขั้นทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี
ขององค์การโดยมีทูนทางจิตวิทยาทางบวกเป็นตัวแปรกำกับ

ตัวแปร	β	R	R ²	ΔR^2	F	P
ขั้นที่ 1 ความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลง	.654	.309	.096	.093	42.119	.000
ขั้นที่ 2 ความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลง ทูนทางจิตวิทยาทางบวก	.305 .742	.426	.181	.177	43.933	.006 .000
ขั้นที่ 3 ความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลง ทูนทางจิตวิทยาทางบวก ความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลง x ทูนทางจิตวิทยาทางบวก	1.148 1.753 -.277	.432	.186	.180	30.222	.048 .008 .117

การวิเคราะห์อิทธิพลของผลปฏิสัมพันธ์ (Interaction Effect) ระหว่างตัวแปร
ความพร้อมในการเปลี่ยนแปลงและทูนทางจิตวิทยาทางบวก พบว่า ผลปฏิสัมพันธ์
ของความพร้อมในการเปลี่ยนแปลงกับทูนทางจิตวิทยาทางบวก ไม่สามารถอธิบาย
การผันแปรของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การได้ เนื่องจากค่าสัมประสิทธิ์
การถดถอยของตัวแปรความพร้อมในการเปลี่ยนแปลงกับทูนทางจิตวิทยาทางบวก
เท่ากับ -.277 ค่าสถิติ p-value เท่ากับ .117 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญ .05 จึงไม่
สามารถปฏิเสธสมมติฐานว่า H0 นั่นคือ ทูนทางจิตวิทยาด้านบวกไม่เป็นตัวกำกับ
ความสัมพันธ์ระหว่างความพร้อมในการเปลี่ยนแปลงกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิก
ที่ดีต่อองค์การ

ผลการวิจัย

ทฤษฎีจิตวิทยาด้านบวกไม่เป็นตัวกำกับความสัมพันธ์ระหว่างความพร้อมในการเปลี่ยนแปลงกับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานการวิจัยที่ 2 ทฤษฎีจิตวิทยาด้านบวกเป็นตัวกำกับความสัมพันธ์ระหว่างความพร้อมในการเปลี่ยนแปลง กับ พฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 3 วิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบเป็นขั้นทำนายพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานโดยมีทฤษฎีจิตวิทยาทางบวกเป็นตัวแปรกำกับ

ตัวแปร	β	R	R ²	ΔR^2	F	p
ขั้นที่ 1 ความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลง	.323	.166	.027	.025	11.223	.001
ขั้นที่ 2 ความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลง ทฤษฎีจิตวิทยาทางบวก	.081 .514	.275	.076	.071	16.241	.454 .000
ขั้นที่ 3 ความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลง ทฤษฎีจิตวิทยาทางบวก ความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลง x ทฤษฎีจิตวิทยาทางบวก	-.080 .368 .040	.275	0.76	.069	10.819	.910 .567 .817

การวิเคราะห์อิทธิพลของผลปฏิสัมพันธ์ (Interaction Effect) ระหว่างตัวแปรความพร้อมในการเปลี่ยนแปลงและทฤษฎีจิตวิทยาทางบวก พบว่า ผลปฏิสัมพันธ์ของความพร้อมในการเปลี่ยนแปลงกับทฤษฎีจิตวิทยาทางบวก ไม่สามารถอธิบายการผันแปรของพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานได้ เนื่องจากค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรความพร้อมในการเปลี่ยนแปลงกับทฤษฎีจิตวิทยาทางบวกเท่ากับ .040 ค่าสถิติ p-value เท่ากับ .817 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญ .05 จึงไม่สามารถปฏิเสธสมมติฐานว่า H0 นั่นคือ ทฤษฎีจิตวิทยาด้านบวกไม่เป็นตัวกำกับความสัมพันธ์ระหว่างความพร้อมในการเปลี่ยนแปลงกับพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน

ผลการวิจัย

ทฤษฎีทางจิตวิทยาด้านบวกไม่เป็นตัวกำกับความสัมพันธ์ระหว่างความพร้อมในการเปลี่ยนแปลงกับพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

อภิปรายผลการวิจัยจากการทดสอบสมมติฐาน

1. ทฤษฎีทางจิตวิทยาด้านบวก ไม่เป็นตัวแปรตัวแปรกำกับความสัมพันธ์ของความพร้อมในการเปลี่ยนแปลงและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์การ กล่าวคือ พนักงานที่มีทฤษฎีทางจิตวิทยาสูงหรือต่ำไม่ได้ส่งผลต่อความสัมพันธ์ระหว่างความพร้อมในการเปลี่ยนแปลงและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ซึ่งสอดคล้องกับงานของ ซาร่าห์ บี เซตาร์, โจฮันนา เฮช บูเตินแด และเฮอริเบิร์ต คาเนงอนิ (Sarah B. Setar, Johanna H. Buitendach & Herbert Kanengoni, 2015, pp. 1-13) ที่พบว่า ทฤษฎีทางจิตวิทยาด้านบวกไม่เป็นตัวแปรกำกับความสัมพันธ์ของความเครียดในการทำงานและความทุ่มเทในงาน

2. ทฤษฎีทางจิตวิทยาทางบวกส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ลอยด์ แจคควอลีน และแมทธิว (Loyd, Jacqueline & Matthew, 2013, pp. 1-11) ที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างทฤษฎีทางจิตวิทยาและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ในบริบทของการเผชิญหน้ากับการเปลี่ยนแปลง ที่พบว่า ทฤษฎีทางจิตวิทยาทางบวกมีบทบาทสำคัญในการสร้างการเปลี่ยนแปลงในองค์การอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลอย่างเป็นระบบ และงานวิจัยของ อเวย์, เวิร์นซิง และลูธานส์ (Avey, Wernsing, & Luthans, 2008, p. 48) ซึ่งสนับสนุนความสัมพันธ์ระหว่างทฤษฎีทางจิตวิทยาทางบวกและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

3. ความพร้อมในการเปลี่ยนแปลง มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ กล่าวคือ พนักงานที่มีความพร้อมในการเปลี่ยนแปลงอยู่ในระดับสูงมีแนวโน้มที่จะมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การสูงกว่าพนักงานที่มีความพร้อมในการเปลี่ยนแปลงในระดับปานกลางหรือระดับต่ำ จะเห็นได้ว่า ความพร้อมในการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลทางบวกต่อองค์การและการทำงานของสมาชิกในองค์การ เนื่องจากพนักงานที่มีความพร้อมในการเปลี่ยนแปลงจะสนับสนุน

การเปลี่ยนแปลงในองค์การ และแสดงพฤติกรรมที่ไปในทางเดียวกับองค์การและเห็นแก่ผลประโยชน์ของส่วนรวมมากกว่าผลประโยชน์ส่วนตัว

4. พบความสัมพันธ์ระหว่างทุนทางจิตวิทยาและความพร้อมในการเปลี่ยนแปลงซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วุสตารี, आयู และอาห์หมัด (Wustari, Ayu, Ahmad, 2015, pp. 343-352) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างทุนทางจิตวิทยาด้วนบวกและความพร้อมในการเปลี่ยนแปลง พบว่ามีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญ

5. ทุนทางจิตวิทยาด้วนบวกไม่เป็นตัวแปรตัวแปรกำกับความสัมพันธ์ของความพร้อมในการเปลี่ยนแปลงและพฤติกรรมการต่อต้านการปฏิบัติงาน กล่าวคือพนักงานที่มีทุนทางจิตวิทยาสูงหรือต่ำ ไม่ได้ส่งผลต่อความสัมพันธ์ระหว่างความพร้อมในการเปลี่ยนแปลงและพฤติกรรมการต่อต้านการปฏิบัติงานซึ่งพนักงานที่มีพฤติกรรมเป็นสมาชิกที่ดีในองค์การ สามารถพบพฤติกรรมการต่อต้านปฏิบัติงานได้เช่นเดียวกัน (Spector and Fox, 2004, pp. 151-174) ดังนั้น พนักงานที่มีความพร้อมในการเปลี่ยนแปลงสามารถแสดงผลได้ในพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์การ (ทางบวก) และพฤติกรรมการต่อต้านการปฏิบัติงาน (ทางลบ) ซึ่งถ้าพนักงานมีความพร้อมในการเปลี่ยนแปลง จะสนับสนุนองค์การในการเปลี่ยนแปลง และอาจแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์การ แต่ถ้าไม่สนับสนุนการเปลี่ยนแปลงขององค์การ พนักงานอาจแสดงพฤติกรรมมาในทางต่อต้านองค์การได้เช่นกัน (Loyd et al., 2013, pp. 1-11)

ข้อเสนอแนะต่อองค์การ

สถานการณ์การแข่งขันทางธุรกิจในปัจจุบัน ส่งผลให้องค์กรหลายแห่งพยายามปรับตัวให้เข้ากับสภาพเศรษฐกิจ ประกอบประเทศไทยได้เข้าร่วมประชาคมอาเซียน ทำให้ธุรกิจหลายประเภทเริ่มเปิดตลาดในต่างแดน กลุ่มธุรกิจธนาคารจึงเริ่มเข้าไปขยายสาขา เพื่อเชื่อมโยงระบบและอำนวยความสะดวกให้กับกลุ่มธุรกิจต่าง ๆ ที่จะเข้าไปขยายธุรกิจ กลุ่มธุรกิจธนาคารจึงอยู่ในสภาวะการเปลี่ยนแปลงอย่างเห็นได้ชัด ความพร้อมในการเปลี่ยนแปลงจึงมีส่วนในการสนับสนุนองค์การให้สามารถดำเนินการเปลี่ยนแปลงไปได้ด้วยดี องค์การควรให้ความสำคัญกับการสื่อสารให้ชัดเจนกับพนักงานในทุกระดับชั้น โดยเฉพาะพนักงานที่มีส่วนได้ส่วนเสีย

กับการเปลี่ยนแปลง เพื่อสร้างความพร้อมให้กับองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ มาเรียและโจแอนนิส (Maria & Ioannis, 2005, pp. 160-174) ที่พบว่า องค์กรที่สามารถรับมือกับความขัดแย้งและการสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพได้จะสามารถสร้างทัศนคติที่ดีในการเปลี่ยนแปลงได้ ดังนั้นผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่า ความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในองค์กร สามารถส่งผลได้ทั้งการแสดงพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และพฤติกรรมต่อต้านองค์กร ดังนั้น การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในองค์กร องค์กรควรพิจารณาถึงประโยชน์และโทษอย่างถี่ถ้วน รวมทั้งผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลง เพราะผลจากการเปลี่ยนแปลงอาจจะเกิดได้ทำให้เกิดทั้งพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และพฤติกรรมต่อต้านองค์กรในเวลาเดียวกัน

ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยในอนาคต

1. งานวิจัยด้านการเปลี่ยนแปลงในองค์กร พบว่า สิ่งที่สำคัญในองค์กรในการเปลี่ยนแปลงคือปัญหาที่เกิดขึ้นในการเปลี่ยนแปลง ปัญหาสามารถเกิดขึ้นจากการขาดความสามารถในการเปลี่ยนแปลง การฝึกอบรม หรือข้อมูล ความไม่แน่นอน ความสับสน ความไม่มั่นใจ (Van Dick et al., 2006, pp. s69-s79) ดังนั้นตัวแปรของการเปลี่ยนแปลงในองค์กรมีหลายปัจจัยที่ทำให้องค์กรประสบความสำเร็จในการเปลี่ยนแปลง งานวิจัยนี้ศึกษาบางตัวแปรที่คาดว่าจะมีความสัมพันธ์กัน งานวิจัยในอนาคตอาจศึกษาตัวแปรด้านอื่น ๆ เช่น การต่อต้านในองค์กร ความพอใจในงานภาวะผู้นำ เป็นต้น

2. จากผลงานวิจัยเรื่อง การศึกษาความสัมพันธ์ของความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร และพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน โดยมีทุนทางจิตวิทยาเป็นตัวแปรกำกับ พบความสัมพันธ์ระหว่างความพร้อมในการเปลี่ยนแปลง ทุนทางจิตวิทยาและพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร จึงมีความเป็นไปได้ว่าทุนทางจิตวิทยาจะเป็นตัวแปรสื่อระหว่างความพร้อมในการเปลี่ยนแปลงและพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร

3. การศึกษาในครั้งนี้เน้นการศึกษาไปที่กลุ่มธุรกิจธนาคาร งานวิจัยในอนาคตสามารถขยายการศึกษไปยังกลุ่มธุรกิจอื่น เพื่อให้ได้ผลการศึกษากว้างและหลากหลายมากขึ้น

บรรณานุกรม

- กรมการปกครอง, กระทรวงมหาดไทย. *ประกาศสถิติประชากรประจำปี*. วันที่ค้นข้อมูล 15 มกราคม 2558, จาก <http://stat.bora.dopa.go.th/stat/>
- ชูชัย สมितिไกร และคณะ. (2553). ปัจจัยที่พยากรณ์พฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน. ใน *เอกสารข่าวสารงานวิจัยและพัฒนา กลุ่มงานวิจัยและพัฒนา สำนักวิชาการ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร กรุงเทพมหานคร 9, 100* (ธันวาคม), หน้า 1-6
- นลิน เตชะสกุลสิน. (2554). *ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันกับองค์กร ความไว้วางใจผู้บริหารกับความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงขององค์กร*. การค้นคว้าอิสระปริญญาโทมหาบัณฑิต, สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ, คณะจิตวิทยา, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศิริชัย กาญจนวาสี, ทวีวัฒน์ ปิตยานนท์, และดิเรก ศรีสุขโข. (2555). *การเลือกใช้สถิติที่เหมาะสมสำหรับกรวิจัย* (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สิริพร วงษ์โทน. (2554). *ความสัมพันธ์ระหว่างทุนทางจิตวิทยาด้านบวกความผูกพันที่ดีต่อองค์กรและผลการปฏิบัติงาน: กรณีศึกษาธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, ภาควิชาจิตวิทยา คณะศิลปศาสตรมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- Avey, J. B., Luthans, F., & Jensen, S. M. (2009). Psychological capital: a positive resource for combating employee stress and turnover. *Human Resource Management, 48*(5), 677-693.
- Avey, J. B., Wernsing, T. S., & Luthans, F. (2008). Can Positive Employees Help Positive Organizational Change?. *Journal of Applied Behavioral Science, 44*(1), 48.
- Avey, J. B., Reichard, J. R., Mhatre K. H. & Luthans, F. (2011). Meta-analysis of the impact of positive psychological capital on employee attitudes, behaviors, and performance. *Human Resource Development Quarterly, 22*(2), 127-152.

- Baron, R. M., & Kenny, D. A. (1986). The moderator-mediator variable distinction in social psychological research: Conceptual, strategic, and statistical considerations. *Journal of Personality and Social Psychology, 51*(6), 1173-1182.
- Bennett, R. J., & Robinson, S. L. (2000). Development of a measure of workplace deviance. *Journal of Applied Psychology, 85*(3), 349-360.
- Gruys, M. L., & Sackett, P. R. (2003). Investigating the dimensionality of counterproductive work behavior. *International Journal of Selection and Assessment, 11*(1), 30-42.
- Holt, D. T., Kennedy J. F., Ward M. A. & Rehg M. T. (2002). The influence of outsourcing on job satisfaction and turnover intentions of technical managers. *Human Resource Planning, 25*(1), 23-31.
- Holt, D. T., Armenakis, A. A., Feild, H. S., & Harris, S. G. (2007). Readiness for Organizational Change: The Systematic Development of a Scale. *Journal of Applied Behavioral Science, 43*(2), 232-255.
- Kotter, J. P. (2007). *Leading Change: Why transformation efforts fail*. Boston: Harvard Business Review.
- Lee, K., & Allen, N. J. (2002). Organizational Citizenship Behavior and Workplace Deviance: The Role of Affect and Cognitions. *Journal of Applied Psychology, 87*(1), 131-142.
- Lloyd, B.L., Jacqueline, S., & Matthew, C., (2013). Effect of psychological capital and resistance to change on organisational citizenship behaviour. *SAJIP: South African Journal of Industrial Psychology, 39*(2), 1-11.
- Luthans, F. (2002). Positive organizational behavior. Developing and managing psychological strengths. *Academy of Management Executive, 16*(1), 57-72.

- Luthans, F., Youssef, C. M., & Avolio, B. J. (2007). *Psychological capital: developing the human competitive edge*/Fred Luthans, Carolyn M. Youssef, Bruce J. Avolio: Oxford; New York: Oxford University Press.
- Maria V, Ioannis, N. (2005). Attitudes toward to organizational change: What is the role of employees' stress and commitment?, *Emerald Group Publishing Limited*, 160-174.
- McKay, Kali, Joana R.C. Kuntz, & Katharina Naswall. (2013). The Effect of Affective Commitment, Communication & Participation on Resistance to Change: The Role Model of Change Readiness. *New Zealand Journal of Psychology*, 42(2), 29-40.
- Robinson, S. L., & Bennett, R. J. (1995). A Typology of Deviant Workplace Behaviors: A Multidimensional Scaling Study. *Academy of Management Journal*, 38(2), 555-572.
- Setar, S., Buitendach, J., Kanengoni, H. (2015). The moderating role of psychological capital in the relationship between job stress and the outcomes of incivility and job involvement amongst call centre employees. *SA Journal of Industrial Psychology*, 41, dec. 2015, 1-13.
- Sidra, S., Imran, B., & Adnan, A., (n.d.). Moderating role of psychological capital between perceived organizational support and organizational citizenship behavior and its dimensions., *International Journal of Research Studies in Psychology*, 5(2), 41-50.
- Spector Fox. (2004). *Counterproductive Work Behavior: Investigations of Actors and Targets* (P. E. S. Suzy Fox Ed.): American Psychological Association.
- Van Dick, R., Ullrich, J., & Tissington, P.A. (2006). Working under a black cloud: How to sustain organizational identification after a merger. *British Journal of Management*, 17, S69-S79.
- Weiner, B. J. (2009). A theory of organizational readiness for change. *Implementation Science*.

- Wustari M., AyuAproliaanti L., Ahmad R. (2015). The Role of Psychological Capital and Psychological Empowerment on Individual Readiness for Change. *Journal of Developing Areas*, 343-352.
- Yamane, Taro. (1967). *Statistics, An Introductory Analysis* (2nd Ed.). New York: Harper and Row.

มหาวิทยาลัยบูรพา
Burapha University