การปรับตัวในการทำงานมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารสำนักงานใหญ่เอกชนแห่งหนึ่ง

Ability to unleash your full Potential

วรวีร์ บุญคง

Worawee Boonkong

นักศึกษา โครงการบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต เพื่อความเป็นเลิศคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

Student, MBA for excellent Program, Faculty of Business, Ramkhamhaeng University

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ เรื่อง การปรับตัวในการทำงานมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารสำนักงานใหญ่เอกชนแห่งหนึ่ง วัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อหาค่าระดับการปรับตัวของพนักงานธนาคาร 2) เพื่อหาค่าระดับของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร 3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการปรับตัวในการทำงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร 4) เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานธนาคาร จำแนกตามลักษณะของการปฏิบัติงาน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย เป็นพนักงานธนาคารสำนักงานใหญ่เอกชนแห่งหนึ่ง จำนวน 175 คน โดยผู้วิจัยใช้เครื่องมือแบบสอบถามเป็นเครื่องมือการวิจัย สถิติที่ใช้เป็นค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เปรียบเทียบ t-test และ F-test ผลการวิจัย พบว่า

1. พนักงานธนาคารสำนักงานใหญ่ มีปัจจัยด้านการปรับตัว อยู่ในระดับมาก ทั้งในภาพรวม และรายด้าน การปรับตัวให้เข้ากับความต้องการส่วนบุคคล (4.54) และการปรับตัวให้เข้ากับความต้องการส่วนขององค์กร (4.50) ตามลำดับ

2. พนักงานธนาคารสำนักงานใหญ่มีปัจจัยด้านประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมาก ทั้งในภาพรวม (4.52) และรายด้าน ปริมาณ (4.5571), เวลา (4.5271), คุณภาพ (4.5238) และต้นทุน (4.5048)

3. เพศ, ตำแหน่งงาน, ระดับการศึกษา, รายได้เฉลี่ยต่อเดือน, อายุงาน (ปี) ที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญ 0.05

Abstract

Quantitive research study about work place adjustment affects to employees' working performance of a bank headquarter as following purposes : 1) To measure the capacity of employees' adjustment in the workplace 2) To measure the efficiency of employees' adjustment in the workplace 3) To study the correlation between the employees' workplace adjustment and the performance efficiency 4) To compare the performance efficiency as personal employee factors classified as work characteristic. The volunteers are employees of a bank headquarter (175 persons) with all these

volunteers filled the questionnaire as statistic indicator which used in the form of percentage value, arithmetic mean and deviation comparing T-test and F-test indicates that

1. Employees have the good adjustment at overall image and incomes including personal demanding adjustment and (4.54) organization demanding adjustment as well.

2. Employees have good efficient factors at overall image (4.52) and income including Quantity (4.5571), Time (4.5271), Efficiency (4.5238) and Cost (4.5048).

3. The difference of Gender, Position, Education, Income and Work experience has the same work efficiency at 0.05 significance.

บทนำ

ในปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงมากมายที่เกิดขึ้นทั้งในประเทศและต่างประเทศ ตามความผันผวนทางด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมืองและความก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยี ส่งผลให้บุคลากรทั่วโลกเกิดการปรับตัวและพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของตนเองอยู่เสมอ เพื่อเพิ่มขีดความสามารถ ทักษะการเรียนรู้และการรู้จักเอาตัวรอดหากเกิดวิกฤติการณ์ต่างๆ

วิกฤติการณ์โคโรนา ไวรัส หรือ Covid-19 ที่เกิดขึ้นทั่วโลกส่งผลกระทบสร้างความเสียหายทางด้านสาธารณสุข การดำรงชีพ สภาพสังคมและเศรษฐกิจโดยเฉพาะการหยุดชะงักของกิจกรรมทางธุรกิจที่เป็นตัวขับเคลื่อนหลักจึงส่งผลอย่างรุนแรงต่อสภาพความเป็นอยู่ของประชากรและเศรษฐกิจในแต่ละประเทศทั่วทุกมุมโลกรวมถึงประเทศไทย การงดการปฏิบัติงาน ตามสถานที่ต่างๆ การปิดทำการชั่วคราวของสถานที่ต่างๆ เช่น ห้างสรรพสินค้า บริษัท โรงงาน โรงเรียน และสถานที่อื่นๆที่มีบทบาทสำคัญที่ทำให้เกิดปัญหาสร้างความเดือดร้อนต่อประชาชนที่เป็นบุคลากรทั้งในแง่ของสภาพการเงินและความเป็นอยู่ เพื่อเป็นการแก้ปัญหายับยั้งการระบาดทางรัฐบาลจึงออกนโยบายล๊อคดาวน์ประเทศเพื่อไม่ให้นักท่องเที่ยวจากต่างประเทศเข้ามาภายในประเทศ มีการกักตัวคนไทยที่เดินทางกลับมาจากประเทศเสี่ยง ประกาศเคอร์ฟิวในช่วงระยะเวลาที่กำหนดเพื่อลดการติดต่อ สื่อสารของประชากร และส่งผลให้บริษัทเอกชน รัฐวิสหกิจหรือข้าราชการในประเทศไทยเกิดการตื่นตัวและเป็นห่วงด้านความปลอดภัย สาธารณสุขของพนักงานในองค์กรเป็นหลัก แต่ละบริษัทจึงออกนโยบายให้บุคลากรปฏิบัติงานที่บ้านหรือ work at home เป็นการชั่วคราว โดยการนำอุปกรณ์ เครื่องมือหรือสิ่งของต่างๆ ที่มีความจำเป็นในการทำงานนำไปปฏิบัติงานที่บ้านโดยมีการสลับกันเข้ามาทำงานที่สำนักงาน ซึ่งมีจุดประสงค์หลักเพื่อลดอัตราการแพร่ระบาดของไวรัส โดยงดหรือละเว้นกิจกรรมการติดต่อสื่อสารหรือ social distancing และปัจจัยเสี่ยงอื่นๆที่จะเกิดขึ้นกับบุคลากรภายในองค์กร

จากวิกฤติการณ์ที่เกิดขึ้นดังกล่าวส่งผลต่อความก้าวหน้าขององค์กรและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน

ภาพที่ 1 สถิติผู้ติดเชื้อ Covid-19 ในประเทศไทย 77 จังหวัด

ที่มา. จากกรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข, ค้นเมื่อ 05 กรกฎาคม 2563, จาก https://covid19.ddc.moph.go.th/

ปัญหาที่เกิดขึ้นกับธนาคารได้มีทั้งทางด้านการทำงานหรือการประสานงานร่วมกันเป็นทีม การสื่อสารภายในองค์กร การขาดแคลนอุปกรณ์หรือโปรแกรมเฉพาะบางอย่างของธนาคาร การติดต่อสื่อสารกับพาร์ทเนอร์อื่นๆ ภายในธนาคาร เวลาในการทำงานหรือแม้แต่สถานที่ในการปฏิบัติงาน ซึ่งจะเห็นได้ว่ารายได้ของธนาคารที่ลดลงส่วนทางกลับรายจ่ายของธนาคารที่เพิ่มมากขึ้น จึงจำเป็นต้องมีการปฏิบัติงานที่บ้าน (work at home) ซึ่งการปฏิบัติงานที่บ้านดังกล่าวทางธนาคารยังไม่เคยมีนโยบายมาก่อน จึงทำให้พนักงานต้องมีการปรับตัวในการปฏิบัติงาน

ที่มา. จากแนวทางสำหรับการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้ง (Work from Home), ค้นเมื่อ 20 มีนาคม 2563, จาก https://covid.pattani.go.th/knowledge/detail/2

ธนาคารได้รับผลกระทบจากวิกฤติการณ์ที่เกิดขึ้นดังกล่าว เพื่อลดการติดต่อสื่อสารและหลีกเลี่ยงการพบปะกันในที่แออัด ทำให้ธนาคารได้ออกนโยบายในด้านการปฏิบัติงานขึ้นเพื่อความปลอดภัยของบุคลากรและยังเป็นการช่วยเหลือสังคมทางอ้อมอีกด้วย โดยการนำอุปกรณ์สำนักงานและสื่ออิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ ไปปฏิบัติงานที่บ้าน (work at home) จากปัจจัยดังกล่าวที่เกิดขึ้นทำให้บุคลากรต้องเกิดการปรับตัวในการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ทั้งทางด้านสถานที่ในการปฏิบัติงาน เวลาในการปฏิบัติงาน ความรวดเร็วและข้อผิดพลาดต่างๆ ในการปฏิบัติงาน เป็นต้น ดังนั้นผู้วิจัยจึงเห็นความสำคัญและปัญหาที่เกิดขึ้นกับบุคลากรจากการปฏิบัติงานที่บ้าน จากปัญหาที่เกิดขึ้นดังกล่าวกับธนาคารจึงทำให้ผู้วิจัยสนใจในเรื่องของการปรับตัวมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

วัตถุประสงค์การวิจัย

การศึกษาในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ดังต่อไปนี้

1. เพื่อหาค่าระดับการปรับตัวของพนักงานธนาคารสำนักงานใหญ่เอกชนแห่งหนึ่ง

2. เพื่อหาค่าระดับของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารสำนักงานใหญ่เอกชนแห่งหนึ่ง

3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการปรับตัวในการทำงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารสำนักงานใหญ่เอกชนแห่งหนึ่ง

4. เปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานธนาคารสำนักงานใหญ่เอกชนแห่งหนึ่ง

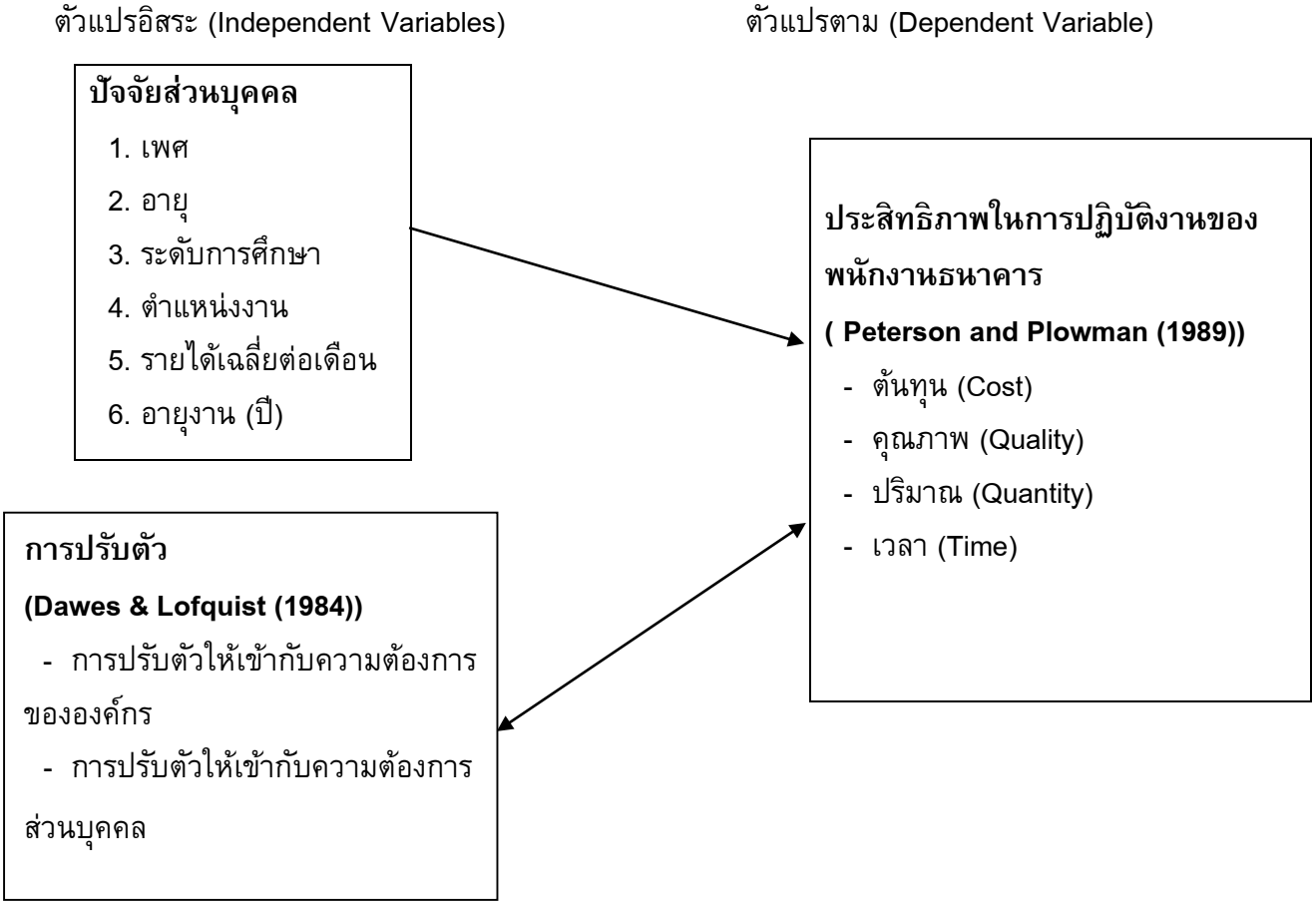
สมมติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลด้าน เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน ภูมิลำเนาและอายุงาน ที่แตกต่างกันของพนักงานธนาคารสำนักงานใหญ่เอกชนแห่งหนึ่ง มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

2. การปรับตัวของบุคลากรมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารสำนักงานใหญ่เอกชนแห่งหนึ่ง

กรอบแนวความคิด

การปรับตัวในการทำงานมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารสำนักงานใหญ่เอกชนแห่งหนึ่ง



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อให้ทราบปัจจัยภายใน/ภายนอกที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน
2. เพื่อนำข้อมูลพื้นฐานที่ได้จากงานวิจัยมากำหนดกลยุทธ์และวิธีการดำเนินงานภายในองค์กร
3. เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากงานวิจัยมาแก้ไขปัญหาและวิธีการปฏิบัติงานเพื่อให้ได้ประสิทธิภาพสูงสุด

4. เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้มาวิเคราะห์และจัดทำแผนการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพตามความต้องการของลูกค้า

5. เพื่อพัฒนาความรู้ ความสามารถด้านเทคโนโลยีของพนักงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

6. เพื่อเป็นสารสนเทศประกอบสำหรับผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องนำไปปรับใช้กับหน่วยงาน วางแผนการทำงาน ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยนำเสนอ แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องบางส่วน ดังนี้

1. ประสิทธิภาพ คือ การดำเนินการใดๆ โดยที่มีสิ่งมุ่งหวังคือ ผลสำเร็จหรือการได้ซึ่งคุณภาพและปริมาณที่จะต้องออกมาดีโดยการดำเนินการนั้นเป็นไปอย่างประหยัดและใช้ทรัพยากรน้อยที่สุด ซึ่งประสิทธิภาพเป็นสิ่งที่วัดได้หลายมิติ ตามแต่วัตถุประสงค์ที่ต้องการคือ มิติของค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนการผลิตที่ลงทุนไปกับผลกำไรที่ได้หรือความคุ้มค่า มิติของกระบวนการบริหารและมิติของผลผลิต ส่วนประสิทธิภาพในด้านการปฏิบัติงานของการวิจัยในครั้งนี้คือ ผลของความสามารถในการปฏิบัติงานในมิติต่างๆ หมายถึงการทำงานได้ปริมาณและคุณภาพมาก ทำงานถูกต้องได้ตรงกับมาตรฐาน การบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่ตั้งไว้ มีการรักษาระเบียบวินัยในการทำงาน ผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีต่อการทำงาน องค์กรโดยรวมมีความรักสมัครสมานสามัคคี
2. การปรับตัว คือ ความสามารถของบุคคลในการจัดการกับปัญหา ความเครียด ความวิตกกังวลหรือภาวะต่างๆ ที่กำลังเผชิญ โดยการแสดงออกของพฤติกรรมที่เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมนั้นๆ และสามารถปรับตัวให้เข้ากับองค์กรหรือสภาพแวดล้อมนั้นๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล
3. แนวคิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
   แนวคิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ Peterson & Plowman (1989) ได้นิยามความหมายของคำจำกัดความดังกล่าวดังนี้ ประสิทธิภาพ หมายถึง ผลการปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่มนุษย์ และได้รับผลตอบแทนจากการปฏิบัติงาน ซึ่งความพึงพอใจ หมายถึงความพอใจในการได้รับการให้กับประชาชน ดังนี้

3.1 ปริมาณงาน (Quantity of Work)

งานที่เกิดขึ้นจะต้องเป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงานโดยผลงานที่ปฏิบัติได้มีปริมาณที่เหมาะสมตามที่กำหนดในแผนงานหรือเป้าหมายที่บริษัทวางไว้และมีการวางแผน บริหารเวลาเพื่อให้ได้ปริมาณงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

3.2 คุณภาพงาน (Quality of Work)

จะต้องมีคุณภาพสูง คือผู้ผลิตและผู้ใช้ได้ประโยชน์คุ้มค่า และมีความพึงพอใจผลการทำงานมีความถูกต้องได้มาตรฐาน รวดเร็ว นอกจากนี้ ผลงานที่มีคุณภาพควรก่อเกิดประโยชน์ต่อองค์กรและสร้างความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้มารับบริการ

3.3 เวลา (Time) เวลาที่ใช้ในการดำเนินงานจะต้องอยู่ในลักษณะที่ถูกต้องตามหลักการเหมาะสมกับงานและทันสมัยมีการพัฒนาเทคนิคการทำงานให้สะดวก รวดเร็วขึ้น

3.4 ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน (Cost) ในการดำเนินงานทั้งหมดจะต้องเหมาะสมกับงานและวิธีการคือ จะต้องลงทุนน้อยและให้ได้ผลกำไรมากที่สุด ประสิทธิภาพในมิติของค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนการผลิตได้แก่ การใช้ทรัพยากรด้านการเงิน คน วัสดุ เทคโนโลยี ที่มีอยู่อย่างประหยัดคุ้มค่าและเกิดการสูญเสียน้อยที่สุด

4. ทฤษฎีของการปรับตัวในการทำงาน (Work Adjustment)

Dawes & Lofquist (1984) กำหนดทฤษฎีของการปรับตัวในการทำงาน (Work Adjustment) ประกอบด้วย 2 ประการ คือ

4.1 การปรับตัวให้เข้ากับความต้องการขององค์กร คือ ความสามารถในการปรับตัวในการทำงาน โดยพิจารณาจากความรู้ ความสามารถ ทักษะในการทำงาน และบุคลิกภาพที่เหมาะสมที่ได้รับการพัฒนาให้สอดคล้องกับความต้องการและความคาดหวังขององคก์ร

4.2 การปรับตัวให้เข้ากับความต้องการส่วนบุคคล หมายถึง ความสามารถของบุคคลที่จะปฏิบัติงานอย่างมีความหวัง และมีความใส่ใจในความสำเร็จของงานและมีโอกาสได้ใช้ความเป็นตัวของตัวเองเข้าไปเสริมการทำงาน ต้องการที่จะได้รับความพอเพียง ตามความจำเป็นทางด้านสรีระ การมีความมั่นคงปลอดภัยและการเป็นส่วนหนึ่งของสังคม มีเกียรติและศักดิ์ศรี การมีความเข้าใจ และรู้จักตนเอง ซึ่งเมื่อบุคคลสามมารถปรับตัวในการทำงานได้ ก็จะส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานผู้ที่สามารถคุ้นเคยกับลักษณะงานจนเกิดความพึงพอใจในการทำงาน ผู้ที่สามารถปรับตัวในการทำงานได้ดีมักเป็นผู้ที่มีความพึงพอใจในงานเป็นเกณฑ์ที่สำคัญที่ชี้ได้ว่าผู้ใดจะสามารถปรับตัวในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพเพียงใด ผู้ที่ประสบปัญหาด้านการปรับตัว ส่วนใหญ่มักเป็นผู้ที่ขาดความพึงพอใจในงานที่ทำและมักแสดงความคิดเห็นว่างานที่ทำนั้น ไม่เหมาะสมกับตนเอง ตนเองไม่มีความสามารถพอที่จะปฏิบัติงานนั้นได้ดีหรือไม่

ระเบียบวิธีวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. การกำหนดตัวอย่างสุ่ม

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ได้แก่พนักงานธนาคารสำนักงานใหญ่เอกชนแห่งหนึ่งจำนวนทั้งสิ้น 307 คน และวิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างจะใช้การเลือกประเภทตามความน่าจะเป็น (Probability sampling) โดยใช้วีธีการเลือกตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified sampling)

2. การหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

การคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างผู้วิจัยใช้วิธีการคำนวณการหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ในกรณีทราบจำนวนประชากรจากสูตรของทาโร ยามาเน (Taro Yamane, 1973, p. 1088) โดยกำหนดค่าความเชื่อมั่นที่ 95 เปอร์เซ็นต์และค่าความคลาดเคลื่อนที่ผู้วิจัยยอมรับได้ที่ 5 เปอร์เซ็นต์ ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 307 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้มีลักษณะเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) เกี่ยวกับความคิดเห็นของพนักงานธนาคารสำนักงานใหญ่เอกชนแห่งหนึ่ง ซึ่งเกี่ยวข้องกับการปรับตัวในการทำงาน

การวิเคราะห์ข้อมูล

1.สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าระดับการปรับตัวและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

2. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารสำนักงานใหญ่เอกชนแห่งหนึ่ง

3. ใช้ t-Test และ F-Test เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลการปรับตัวในการทำงานมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารสำนักงานใหญ่เอกชนแห่งหนึ่ง ต่างกันหรือไม่

ผลการวิจัย

พนักงานธนาคารสำนักงานใหญ่เอกชนที่ตอบแบบสอบถาม มีจำนวน 175 คน ซึ่งเป็นเพศชาย 88 คน คิดเป็นร้อยละ 50.3 และ เพศหญิง 87 คน คิดเป็นร้อยละ 49.7

ช่วงอายุของผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในช่วง น้อยกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 50.3 อายุ 31-40 ปี จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 43.4 อายุ 41-50 ปี จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 7.4 และ อายุ 51-60 ปี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 4.0

ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นปริญญาตรี จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 71.4 และ ปริญญาโทขึ้นไป จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 28.6

ตำแหน่งงานของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นพนักงาน จำนวน 162 คน คิดเป็น ร้อยละ 92.6 และหัวหน้างาน จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 7.4

ส่วนรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในช่วง 15,001-30,000 บาท จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 47.4 30,001-45,000 บาท จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 45.1 และ มากกว่า 45,000 บาท จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 7.4

สำหรับอายุงาน(ปี) ของผู้ตอบแบบสอบถามในช่วง 0 - 2 ปี จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 19.4 ช่วงอายุงาน(ปี) 2 - 4 ปี จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 22.9 ช่วงอายุงาน(ปี) 4 - 6 ปี จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 5.1 และช่วงอายุงาน(ปี) มากกว่า 6 ปี จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 52.6

ค่าระดับการปรับตัวในการปฏิบัติงานของพนักงาน (n=175)

การปรับตัวในการปฏิบัติงานมีความคิดเห็นว่า ปัจจัยด้านการปรับตัวในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ทั้งในภาพรวมการปรับตัว (4.5244) และรายข้อ รวมการปรับตัวให้เข้ากับความต้องการขององค์กร (4.5074) และ รวมการปรับตัวให้เข้ากับความต้องการส่วนบุคคล (4.5414)

การปรับตัว	Mean	Std. Deviation	ระดับความคิดเห็น
1. รวมการปรับตัวให้เข้ากับความต้องการขององค์กร	4.5074	0.27772	มาก
2. รวมการปรับตัวให้เข้ากับความต้องการส่วนบุคคล	4.5414	0.28880	มาก
รวมการปรับตัว	4.5244	0.20959	มาก

ผลทดสอบสมมติฐานที่ 1

1. เพศของพนักงานธนาคารสำนักงานใหญ่เอกชนแห่งหนึ่ง ที่เพศแตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานธนาคารสำนักงานใหญ่เอกชนแห่งหนึ่งที่เพศต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานทุกด้าน ไม่แตกต่างกัน

2. อายุของกลุ่มตัวอย่างพนักงานธนาคารสำนักงานใหญ่เอกชนแห่งหนึ่งที่มีอายุแตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเป็นรายด้าน พบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านคุณภาพในการทำงาน เพียงด้านเดียวที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

3. ระดับการศึกษาของพนักงานธนาคารสำนักงานใหญ่เอกชนแห่งหนึ่ง ที่ระดับการศึกษาแตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเป็นรายด้าน

พบว่า พนักงานธนาคารสำนักงานใหญ่เอกชนแห่งหนึ่งที่ระดับการศึกษาต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานทุกด้าน ไม่แตกต่างกัน

4. ตำแหน่งงานของพนักงานธนาคารสำนักงานใหญ่เอกชนแห่งหนึ่ง ที่ตำแหน่งงานแตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเป็นรายด้าน

พบว่า พนักงานธนาคารสำนักงานใหญ่เอกชนแห่งหนึ่งที่ตำแหน่งงานต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานทุกด้าน ไม่แตกต่างกัน

5. รายได้ต่อเดือนของพนักงานธนาคารสำนักงานใหญ่เอกชนแห่งหนึ่งที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเป็น

รายด้าน พบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารสำนักงานใหญ่เอกชนแห่งหนึ่งที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพรายด้านในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

6. อายุงาน (ปี) ของพนักงานธนาคารสำนักงานใหญ่เอกชนแห่งหนึ่งที่มีอายุงาน(ปี) แตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเป็นรายด้าน พบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและเมื่อพิจารณาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเป็นรายด้าน พบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารสำนักงานใหญ่เอกชนแห่งหนึ่งที่มีอายุงาน(ปี) แตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพรายด้านในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

ผลทดสอบสมมติฐานที่ 2

จากการศึกษา พบว่า การปรับตัวในการทำงานโดยรวมของพนักงานธนาคารเอกชนแห่งหนึ่งมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยผลการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 โดยเมื่อพิจารณาการปรับตัวในการทำงานโดยรวมและรายด้านแสดงถึงการยอมรับสมมุติฐาน หมายความว่า ปัจจัยด้านการปรับตัวในการทำงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเอกชนแห่งหนึ่งในระดับต่ำ โดยพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าการปรับตัวในการทำงาน รวมด้านการปรับตัวให้เข้ากับความต้องการขององค์กร รวมการปรับตัวให้เข้ากับความต้องการส่วนบุคคล มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.265 , 0.149 และ 0.278 ตามลำดับ

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัยพบว่า ผู้วิจัยสามารถอภิปรายได้ดังนี้

1. พนักงานธนาคารสำนักงานใหญ่เอกชนแห่งหนึ่งมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ทั้งในภาพรวมและรายด้าน โดยเรียงตามลำดับจากปัจจัยด้านต้นทุน, คุณภาพ, เวลา และปริมาณ ตามลำดับ

ทั้งนี้อาจเกิดจากการที่ทางธนาคารได้มีนโยบายให้บุคลากรปฏิบัติงานที่บ้านหรือ work at home เป็นการชั่วคราว โดยการนำอุปกรณ์ เครื่องมือหรือสิ่งของต่างๆ ที่มีความจำเป็นในการทำงานนำไปปฏิบัติงานที่บ้านโดยมีการสลับกันเข้ามาทำงานที่สำนักงานในช่วงการแพร่ระบาดของโคโรนา ไวรัส หรือ Covid-19 ทำให้เกิดการปรับตัวและความยืนหยุ่น (Adaptability and Flexibility) ซึ่งจะมาในรูปแบบที่พนักงานธนาคารจะต้องปรับตัวเพื่อรองรับการพัฒนาที่จะเกินขึ้นตลอดเวลา ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Dawis & Lofquist ซึ่งประกอบด้วย การปรับตัวให้เข้ากับความต้องการขององค์กรคือ การปรับตัวในการทำงานโดยพิจารณาจากความรู้ ความสามารถ ทักษะในการทำงานด้านเทคโนโลยี การคิดเชิงวิเคราะห์ และบุคลิกภาพที่เหมาะสม ที่สอดคล้องกับความต้องการขององค์กร และการปรับตัวให้เข้ากับความต้องการส่วนบุคคลคือ ความสามารถของบุคคลในการปฏิบัติงานอย่างมีความหวัง และความใส่ใจในความสำเร็จของงาน และมีโอกาสได้ใช้ความเป็นส่วนตัวของตัวเองเข้าไปเสริมการทำงาน ต้องการที่จะได้รับความพอเพียง ตามความจำเป็นทางด้านสรีระ การมีความมั่นคงปลอดภัย และการเป็นส่วนหนึ่งของสังคม

2. เพื่อศึกษาความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อการปรับตัวในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเอกชนแห่งหนึ่ง จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่

เพศที่แตกต่างกันมีผลต่อการปรับตัวในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเอกชนแห่งหนึ่งแตกต่างกัน เนื่องจากพนักงานธนาคารไม่ว่าจะเป็นเพศชายหรือเพศหญิง มีความรู้ ความเข้าใจสิ่งแวดล้อมแตกต่างกัน

อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อการปรับตัวในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเอกชนแห่งหนึ่งแตกต่างกันเนื่องจากพนักงานธนาคารไม่ว่าจะอยู่ในช่วงอายุไหน มีความรู้ ประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกัน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อการปรับตัวในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเอกชนแห่งหนึ่ง แตกต่างกัน หมายความว่า การที่มีเงินเดือน มีตำแหน่งงาน และหน้าที่ความรับผิดชอบที่แตกต่างกัน เป็นส่วนหนึ่งของการกระตุ้นให้เกิดการปรับตัว มีการพัฒนาตนเอง

ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อการปรับตัวในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเอกชนแห่งหนึ่งแตกต่างกัน แสดงให้เห็นว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาใดก็ตาม ต่างก็ให้ความสำคัญของการปรับตัวด้านการทำงาน

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

จากการวิจัย การปรับตัวในการทำงานมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารสำนักงานใหญ่เอกชนแห่งหนึ่ง สามารถนำไปใช้ในการบริหารการจัดการหรือแนวทางในการวางโครงสร้างขององค์กร ให้สอดคล้องกับวิธีการปฏิบัติงาน รวมถึงการส่งเสริมและสนับสนุนนโยบายขององค์กร ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. จากผลการวิจัย พบว่า การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่างพนักงานธนาคารสำนักงานใหญ่เอกชนแห่งหนึ่ง จำแนกตาม อายุ โดยใช้การวิเคราะห์สถิติ พบว่า กลุ่มตัวอย่างพนักงานธนาคารสำนักงานใหญ่เอกชนแห่งหนึ่งที่มีอายุแตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเป็นรายด้าน พบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านคุณภาพในการทำงาน เพียงด้านเดียวที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน บ่งชี้ว่าควรเพิ่มทักษะการเรียนรู้ในด้านอื่นๆ ให้กับพนักงานในช่วงอายุที่แตกต่างกันออกไป ทั้งปัจจัยทางด้านต้นทุน ปริมาณ และ เวลาในการปฏิบัติงานให้มากขึ้น

2. จากผลการวิจัย พบว่า การปรับตัวในการทำงานโดยรวมของพนักงานธนาคารเอกชนแห่งหนึ่งมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยเมื่อพิจารณาการปรับตัวในการทำงานโดยรวมและรายด้าน แสดงให้เห็นว่าปัจจัยด้านการปรับตัวในการทำงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเอกชนแห่งหนึ่งในระดับต่ำ โดยพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าการปรับตัวในการทำงาน ด้านการปรับตัวให้เข้ากับความต้องการขององค์กร และการปรับตัวให้เข้ากับความต้องการส่วนบุคคล มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ บ่งชี้ให้เห็นว่า
พนักงานควรให้ความสำคัญกับการปรับตัวในการทำงานทั้งตัวบุคคลและองค์กร เมื่อเกิดวิกฤติการณ์โคโรนาไวรัส หรือ Covid-19

3. ด้านสถานภาพในการทำงานองค์การ หน่วยงานหรือหัวหน้านควรมีเทคโนโลยีให้เพียงพอทันสมัยและพร้อมใช้งานในการปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว และดำเนินการให้เหมาะสม

4. ด้านความสำเร็จในการทำงาน หัวหน้างานควรเปิดโอกาสให้การสนับสนุนส่งเสริมบุคลากรสามารถหาแนวทาง วิธีการปรับปรุง แก้ไขงาน พัฒนาการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยในครั้งต่อไป

1. การเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์โดยการสัมภาษณ์เชิงลึก โดยเก็บข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ โดยใช้วิธีเลือกแบบเฉพาะเจาะจง เพื่อให้ทราบข้อมูลเชิงลึกตามความเป็นจริง

2. ในการวิจัยครั้งต่อไปควรวิจัยเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสัมพันธ์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเอกชนแห่งหนึ่ง

3. ควรมีการศึกษางานวิจัยขยายไปถึง การบริหารโครงสร้างภายในองค์กรเพื่อตอบสนองการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเอกชนแห่งหนึ่ง

รายการอ้างอิง

สุรพงษ์ ฉันทพัฒน์พงศ์. (2558). **ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานสายเทคโนโลยีของธนาคารแห่งหนึ่ง**. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

อรัญญา ตุ้ยคำภีร์. (2560). **การปรับตัวทางจิตวิทยาและการส่งเสริมสุขภาวะของผู้สูงอายุและผู้ดูแล.** การศึกษาวิจัยเชิงประจักษ์. กรุงเทพฯ : โรงพิมพแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

พระมหาคณาธิป จันทร์สง่า. (2561). **ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานเขตสำนักงาน เขตสัมพันธวงศ์ กรุงเทพมหานคร**. สารนิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยสยาม

วัณยรัตน์ คุณาพันธ์. (2561). **การศึกษากระบวนการปรับตัวที่มีประสิทธิผลสำหรับนักศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน.** ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต. คณะศึกษาศาสตร์ :

มหาวิทยาลัยบูรพากรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข. (2563). เข้าถึงได้จาก https://ddc.moph.go.th/viralpneumonia/index.php

Havighurst, R. J. (1961). Human development and education. New York: Longmans.

Arkoff, A. (1968). Adjustment and mental health. New York : McGraw-Hill Book Company.

*Yamane, Taro. (1976). **Statistic: An introduction analysis (2nd ed)**. New York: Harper & Row.*

*Peterson, E., & Plowman, E.G. (1989). **Business organization and management**. Homewood,Ilinois: Richard D. Irwin*

*WoodCock, M. (1989). **Team development manual**. Worcester: Billing & Sons*

*Sallis, E. & Sallis, K. (1990). **People in organization. London**: Macmillan Education.*

*Stephen,P.B. (1998). **Organizational Behavior**.USA:Prentice-Hall,Inc.*