

**การปรับตัวในการทำงานที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานช่วงโควิด-19 กรณีศึกษา
พนักงานสายงานธุรกิจลูกค้าบริษัท ธนาคารกสิกรไทย**

พิชญนันท์ สอนวิสัย

**การศึกษารายบุคคลนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาการจัดการ วิทยาลัยบริหารธุรกิจนวัตกรรมและการบัญชี
มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต
ปีการศึกษา 2564**

**WORK ADAPTATION AFFECTING WORK PERFORMANCE DURING COVID-19: A
CASE STUDY OF EMPLOYEES AT CORPORATE BUSINESS DIVISION, KASIKORN
BANK**

PHITCHAYANAN SONWISAI

**An Independent Study Submitted in Partial Fullfillment of Requirements
for the Degree of Master of Business Administration Program
College of Innovation Business and Accountancy, Dhurakij Pundit University**

Academic Year 2021



ใบรับรองการศึกษารายบุคคล

วิทยาลัยบริหารธุรกิจนวัตกรรมและการบัญชี มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต
ปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

หัวข้อการศึกษารายบุคคล การปรับตัวในการทำงานที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานช่วงโควิด-19
กรณีศึกษา พนักงานสายงานธุรกิจลูกค้าบริษัท ธนาคารกสิกรไทย
เสนอโดย พิชญนันท์ สอนวิสัย
สาขาวิชา การจัดการ
อาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษารายบุคคล ดร.สุรวี สุนาลัย


ได้พิจารณาเห็นชอบโดยคณะกรรมการสอบการศึกษารายบุคคลแล้ว


..... ประธานกรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศิริเดช คำสุพรหม)


..... กรรมการและอาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษารายบุคคล
(ดร.สุรวี สุนาลัย)


..... กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ลีลา เต็งสูงเนิน)

วิทยาลัยบริหารธุรกิจนวัตกรรมและการบัญชี รับรองแล้ว


..... คณบดีวิทยาลัยบริหารธุรกิจนวัตกรรมและการบัญชี
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศิริเดช คำสุพรหม)

วันที่ 25 เดือน ธันวาคม พ.ศ. 2564

หัวข้อการศึกษารายบุคคล	การปรับตัวในการทำงานที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานช่วงโควิด-19 กรณีศึกษาพนักงานสายงานธุรกิจลูกค้าบริษัท ธนาคารกสิกรไทย
ชื่อผู้เขียน	พิชญนันท์ สอนวิสัย
อาจารย์ที่ปรึกษา	ดร.สุรวิ ศุนาลัย
สาขาวิชา	บริหารธุรกิจ
ปีการศึกษา	2564

บทคัดย่อ

สถานการณ์การแพร่ระบาดของ COVID-19 ส่งผลกระทบอย่างมากต่อภาคธุรกิจการเงิน การเกิดขึ้นของสถานการณ์อย่างพลิกผันนี้ทำให้พนักงานในธุรกิจการเงินต้องปรับตัวในการทำงานเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้ดี การวิจัยครั้งนี้ศึกษาการปรับตัวในการทำงานที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานช่วงโควิด-19 กรณีศึกษาพนักงานธนาคารสายงานธุรกิจลูกค้าบริษัท ธนาคารกสิกรไทย ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 262 คน มีตัวแปรต้น คือ ปัจจัยส่วนบุคคล (ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สังกัดฝ่ายงาน และประสบการณ์ทำงาน) และการปรับตัวในการทำงาน (ประกอบด้วย ด้านร่างกาย (X_1) ด้านอัตมโนทัศน์ (X_2) ด้านบทบาทหน้าที่ (X_3) และด้านการพึ่งพาระหว่างกัน (X_4)) มีตัวแปรตาม คือ ผลการปฏิบัติงานของพนักงาน (ประกอบด้วย ความมุ่งมั่นเพื่อผลสำเร็จของงาน ความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน การใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ การสร้างสรรค์นวัตกรรมที่มีคุณภาพและความร่วมมือและมนุษยสัมพันธ์) จากผลวิจัย พบว่า 1) พนักงานที่มีเพศ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ทำงาน แตกต่างกันมีผลการปฏิบัติงานช่วงโควิด-19 แตกต่างกัน และ 2) การปรับตัวในการทำงานสามารถอธิบายการผันแปรของผลการปฏิบัติงานของพนักงานช่วงโควิด-19

ได้ร้อยละ 89.50 ($R^2 = .895$) โดยเขียนสมการวิเคราะห์การถดถอย คือ $\hat{y} = .030 + .450 (X_2) + .341 (X_3) + .181 (X_4)$

An Individual Study Title	WORK ADAPTATION AFFECTING WORK PERFORMANCE DURING COVID-19: A CASE STUDY OF EMPLOYEES AT CORPORATE BUSINESS DIVISION, KASIKORN BANK
Author	Phitchayanan Sonwisai
An Individual Study Advisor	Dr. Suravee Sunalai
Department	Business Administration
Academic Year	2021

ABSTRACT

The situation as a result of the COVID-19 outbreak has had a significant impact on financial sectors. Due to this ongoing disruption, employees in financial institutions need to adapt their work processes to enhance their job performance. This research aimed to study work adaptation affecting work performance during COVID-19 with focus on employees at Corporate Business Division, Kasikorn Bank as a case study. This study used a questionnaire as the primary research instrument and data was collected from 262 samples. The independent variables include personal factors (i.e., gender, age, educational level, division, and work experience) and work adaptation (i.e., physiological mode (X_1) self- concept mode (X_2) role function mode (X_3) and interdependent mode (X_4)). Dependent variables include work performance (i.e., work achievement, speed of work, resource efficient, innovation development, and collaboration). The results showed that: 1) employees who differ in gender, education level, and work experience have statistically significant differences between groups; 2) work adaptation could explain 89.5 % ($R^2 = .895$) of work performance during COVID-19. The regression equation was $\hat{y} = .030 + .450 (X_2) + .341 (X_3) + .181 (X_4)$

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษารายบุคคล เรื่องการปรับตัวในการทำงานที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานช่วงโควิด-19 กรณีศึกษาพนักงาน สายงานธุรกิจลูกค้าบริษัท ธนาคารกสิกรไทย สามารถสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี เนื่องจากความกรุณาและอนุเคราะห์จากอาจารย์ ดร.สุรวิ สุนาลัย อาจารย์ที่ปรึกษาที่ได้กรุณาสละเวลาอันมีค่ายิ่งในการให้คำปรึกษา คำแนะนำรวมถึงความรู้แนวคิดข้อคิดเห็นตลอดจนตรวจทานแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ด้วยความเอาใจใส่จวบจนการจัดทำการศึกษาค้นคว้าฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์ รวมทั้งประสานและกรรมกรที่ได้ให้คำแนะนำ ผู้จัดทำขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณคุณวัชร อนันตทรัพย์กิจ พี่ๆ และเพื่อนร่วมงานทุกๆ ท่านที่ให้โอกาสและสนับสนุนผลักดันในการเรียน และส่งเสริมให้ผู้วิจัยได้เพิ่มศักยภาพองค์ความรู้ของตนเองเพื่อเป็นประโยชน์ต่อการทำงาน อีกทั้งให้คำปรึกษาอย่างเต็มที่ทั้งด้านการเรียนและการทำงาน

ขอขอบพระคุณพนักงานสายงานธุรกิจลูกค้าบริษัท ธนาคารกสิกรไทยทุกท่าน ที่ให้ความร่วมมือเสียสละเวลาตอบแบบสอบถามและให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่งแก่งานวิจัย

สุดท้ายนี้ ขอกราบขอบพระคุณผู้มีพระคุณสูงสุดคือ บิดา มารดา และญาติพี่น้อง ผู้ให้กำลังใจและให้ทุกสิ่งทุกอย่างจวบจนกระทั่งถึงทุกวันนี้ คุณค่า ประโยชน์ และความดี อันเกิดจากการศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบให้แก่ทุกคนที่มีส่วนร่วมในการศึกษาครั้งนี้

พิชญนันท์ สอนวิสัย

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ.....	ฉ
กิตติกรรมประกาศ.....	จ
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ฉ
สารบัญภาพ.....	ฉ
บทที่	
1. บทนำ.....	1
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 คำถามการวิจัย.....	3
1.3 วัตถุประสงค์การวิจัย.....	3
1.4 สมมติฐานของการวิจัย.....	4
1.5 ขอบเขตการวิจัย.....	4
1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	5
1.7 นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
2. แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	8
2.1 แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการปรับตัวในการทำงาน.....	8
2.2 แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงาน.....	22
2.3 ข้อมูลธนาคารกสิกรไทย.....	29
2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	38
2.5 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	41

3. ระเบียบวิธีการวิจัย.....	43
-----------------------------	----

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
3.1 ประชากรและตัวอย่าง.....	43
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	45
3.3 วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล.....	47
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	47
4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	49
4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานสายงานธุรกิจลูกค้าบริษัท ธนาคารกสิกรไทย.....	51
4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการปรับตัวในการทำงานในช่วง โควิด-19 ของพนักงานสายงานธุรกิจลูกค้าบริษัท ธนาคารกสิกรไทย.....	53
4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลผลการปฏิบัติ งานของพนักงานช่วง โควิด-19 ในสายงานธุรกิจลูกค้าบริษัท ธนาคารกสิกรไทย...	58
4.4 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน.....	63
5. สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	80
5.1 สรุปผลการวิจัย.....	80
5.2 อภิปรายผล.....	82
5.3 ข้อเสนอแนะ.....	84
บรรณานุกรม.....	86
ภาคผนวก.....	91
ประวัติผู้เขียน.....	98

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างแต่ละฝ่ายงาน.....	45
4.1 ค่าความถี่และร้อยละของข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล.....	51
4.2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของข้อมูลเกี่ยวกับการปรับตัว ในการทำงานในช่วงโควิด-19 รายด้านและภาพรวม.....	53
4.3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของข้อมูลเกี่ยวกับการปรับตัว ในการทำงานในช่วงโควิด-19 ด้านร่างกายและภาพรวม.....	54
4.4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของข้อมูลเกี่ยวกับการปรับตัว ในการทำงานในช่วงโควิด-19 ด้านอ้อมโนทัศน์และภาพรวม.....	55
4.5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของข้อมูลเกี่ยวกับการปรับตัว ในการทำงานในช่วงโควิด-19 ด้านบทบาทหน้าที่และภาพรวม.....	56
4.6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของข้อมูลเกี่ยวกับการปรับตัว ในการทำงานในช่วงโควิด-19 ด้านการพึ่งพาระหว่างกันและภาพรวม.....	57
4.7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับข้อมูลผลการปฏิบัติงาน ของพนักงานช่วง โควิด-19 รายด้านและภาพรวม.....	58
4.8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับข้อมูลผลการปฏิบัติงานของ พนักงานช่วง โควิด-19 ด้านความมุ่งมั่นเพื่อผลสำเร็จของงานและภาพรวม.....	59
4.9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับข้อมูลผลการปฏิบัติงานของ พนักงานช่วง โควิด-19 ด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงานและภาพรวม.....	60
4.10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับข้อมูลผลการปฏิบัติงานของ พนักงานช่วง โควิด-19 ด้านการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพและภาพรวม.....	61

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับข้อมูลผลการปฏิบัติงานของ พนักงานช่วงโควิด-19 ด้านการสร้างสรรค์นวัตกรรมที่มีคุณภาพและภาพรวม.....	62
4.12 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับข้อมูลผลการปฏิบัติงานของ พนักงานช่วงโควิด-19 ด้านความร่วมมือและมนุษยสัมพันธ์และภาพรวม.....	63
4.13 เปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานช่วงโควิด-19 จำแนกตามเพศ.....	64
4.14 เปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานช่วงโควิด-19 จำแนกตามอายุ.....	64
4.15 เปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานช่วงโควิด-19 จำแนกตามระดับการศึกษา.....	65
4.16 เปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานช่วงโควิด-19 จำแนกตามสังกัดฝ่ายงาน.....	66
4.17 เปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานช่วงโควิด-19 จำแนกตามสังกัดฝ่ายงาน โดยเปรียบเทียบรายคู่ ภาพรวม.....	68
4.18 เปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานช่วงโควิด-19 จำแนกตามสังกัดฝ่ายงาน โดยเปรียบเทียบรายคู่ ด้านความมุ่งมั่นเพื่อผลสำเร็จของงาน.....	68
4.19 เปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานช่วงโควิด-19 จำแนกตามสังกัดฝ่ายงาน โดยเปรียบเทียบรายคู่ ด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน.....	69
4.20 เปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานช่วงโควิด-19 จำแนกตามสังกัดฝ่ายงาน โดยเปรียบเทียบรายคู่ ด้านการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ.....	69
4.21 เปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานช่วงโควิด-19 จำแนกตามสังกัดฝ่ายงาน โดยเปรียบเทียบรายคู่ ด้านการสร้างสรรค์นวัตกรรมที่มีคุณภาพ.....	70
4.22 เปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานช่วงโควิด-19 จำแนกตามสังกัดฝ่ายงาน โดยเปรียบเทียบรายคู่ ด้านความร่วมมือและมนุษยสัมพันธ์.....	71

4.23 เปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานช่วงโควิด-19 จำแนกตามประสบการณ์ทำงาน... 72

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.24 เปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานช่วงโควิด-19 จำแนกตามประสบการณ์ทำงาน โดยเปรียบเทียบรายคู่ ภาพรวม.....	73
4.25 เปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานช่วงโควิด-19 จำแนกตามประสบการณ์ทำงาน โดยเปรียบเทียบรายคู่ ด้านความมุ่งมั่นเพื่อผลสำเร็จของงาน.....	74
4.26 เปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานช่วงโควิด-19 จำแนกตามประสบการณ์ทำงาน โดยเปรียบเทียบรายคู่ ด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน.....	74
4.27 เปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานช่วงโควิด-19 จำแนกตามประสบการณ์ทำงาน โดยเปรียบเทียบรายคู่ ด้านการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ.....	75
4.28 เปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานช่วงโควิด-19 จำแนกตามประสบการณ์ทำงาน โดยเปรียบเทียบรายคู่ ด้านการสร้างสรรค์นวัตกรรมที่มีคุณภาพ.....	76
4.29 เปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานช่วงโควิด-19 จำแนกตามประสบการณ์ทำงาน โดยเปรียบเทียบรายคู่ ด้านความร่วมมือและมนุษยสัมพันธ์.....	76
4.30 การวิเคราะห์ (Model Summary) ของการปรับตัวในการทำงานต่อผลการปฏิบัติงานช่วงโควิด-19.....	77
4.31 ผลการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ของการปรับตัวในการทำงานต่อผลการปฏิบัติงานช่วงโควิด-19.....	77

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
2.1 สัญลักษณ์ K KASIKORNTHAI.....	31
2.2 ตราสัญลักษณ์ของบมจ. ธนาคารกสิกรไทย.....	32
2.3 โครงสร้างองค์กร บมจ. ธนาคารกสิกรไทย.....	34
2.4 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	42

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ในยุคปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นตามความผันผวนในด้านของเศรษฐกิจ สังคม การเมือง และความก้าวหน้าในด้านเทคโนโลยี อีกทั้งการระบาดของไวรัสโคโรนา 2019 หรือโควิด-19 ที่ถูกพบครั้งแรกที่เมืองอู่ฮั่น ประเทศจีน ในช่วงปลายปี 2562 การแพร่ระบาดนี้ได้ทวีความรุนแรงมากขึ้น จนมีจำนวนผู้ติดเชื้อเพิ่มสูงขึ้นและขยายไปในหลายประเทศทั่วโลก ทำให้องค์การอนามัยโลก ประกาศให้โรคติดเชื้อ โควิด-19 เป็นภาวะฉุกเฉินด้านสาธารณสุขระดับนานาชาติและเป็นโรคระบาดใหญ่ที่สร้างผลกระทบต่อสุขภาพของประชากรโลก ซึ่งประเทศไทยเป็นอีกหนึ่งประเทศที่ได้รับผลกระทบทางเศรษฐกิจและระบบต่าง ๆ เป็นอย่างมาก โดยหนึ่งในธุรกิจที่ได้รับผลกระทบ คือ ธุรกิจการเงินหรือธนาคาร ซึ่งผลกระทบที่ได้รับส่งผลกระทบต่อกระบวนการทำงานของธนาคารที่ต้องปรับเปลี่ยนไปตามสถานการณ์ปัจจุบัน เพื่อให้สามารถรับมือกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้น รวมไปถึงการปรับเปลี่ยนของกระบวนการทำงานให้เป็นไปในทางเดียวกัน ซึ่งปัจจัยสำคัญที่จะช่วยให้กระบวนการทำงานสอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน และยังเป็นทางเลือกที่สะดวกเหมาะสมกับสถานการณ์ในปัจจุบัน นั่นคือ ความก้าวหน้าของเทคโนโลยีที่พบว่าการเปลี่ยนแปลงและการพัฒนาของเทคโนโลยีอย่างต่อเนื่อง จึงเป็นทางเลือกที่ดีให้กับผู้ใช้บริการ ส่งผลต่อพฤติกรรมและรูปแบบการใช้ชีวิตผู้ใช้บริการที่แตกต่างไปจากเดิม ซึ่งการประยุกต์ใช้เทคโนโลยี เพื่อการพัฒนาระบบเศรษฐกิจของประเทศผ่านกระบวนการและกิจกรรมทางเศรษฐกิจเพื่อเพิ่มศักยภาพและยกระดับความสามารถในการแข่งขันของหน่วยธุรกิจธนาคาร ที่เป็นประโยชน์ในด้านต่าง ๆ (ชัยวัช โขวเจริญสุข, 2559)

จากวิกฤตที่เกิดขึ้นดังกล่าว ธนาคารได้รับผลกระทบต่อการทำงานของพนักงาน เพื่อลดการติดต่อสื่อสารและหลีกเลี่ยงการพบปะกันในพื้นที่ที่แออัด โดยการให้พนักงานสามารถทำงานที่บ้านได้

(Work From Home : WFH) ทำให้พนักงานเกิดการปรับตัวในการทำงาน ทั้งในเรื่องของสถานที่ทำงาน เวลาในการทำงาน ความรวดเร็วและข้อผิดพลาดต่างๆในการทำงาน การทำงานที่บ้าน (Work From Home : WFH) จึงกลายเป็นปรากฏการณ์การทำงานรูปแบบใหม่ของหลายองค์กรในประเทศไทย ไม่ว่าจะเป็นภาครัฐหรือเอกชน และเป็นไปได้ว่าเมื่อสถานการณ์โรคโควิด-19 คลี่คลายลง องค์กรหลายแห่ง อาจใช้วิธีการทำงานที่บ้านต่อไป โดยเฉพาะในธุรกิจนวัตกรรมบริการ ธุรกิจนวัตกรรมการสื่อสาร ธุรกิจนวัตกรรมการเงินและการตลาด หรือแม้แต่หน่วยงานราชการ ก็อาจขยายโอกาสให้มีการทำงานที่บ้านมากขึ้นเช่นกัน ทั้งยังมีการปรับเปลี่ยนระบบต่างๆ ให้มีความยืดหยุ่นเพื่อใช้ในการอำนวยความสะดวกกับการทำงานเพิ่มอย่างต่อเนื่อง อย่างไรก็ตาม การทำงานที่บ้านจะเป็นกระแสที่มาแรงและมีความน่าสนใจ สำหรับการทำงานของประเทศไทย การนำไปใช้ในบางธุรกิจก็ยังไม่สามารถทำงานที่บ้านได้ อย่างเต็มที่ โดยเฉพาะในภาคของอุตสาหกรรมการผลิตที่ต้องใช้แรงงานคนขับเคลื่อนหรือยังจำเป็นต้องพึ่งพาฝีมือแรงงานอยู่ นอกจากนี้ในบางบริษัทเริ่มให้ทำงานที่บ้านมากขึ้นแต่ในทางปฏิบัติอาจยังไม่สามารถทำได้ในระยะยาว เนื่องจากยังมีการติดต่อธุรกิจที่ไม่สามารถกระทำผ่านอินเทอร์เน็ตได้ อีกทั้งยังคงต้องพบปะเพื่อพูดคุยในทางสังคม รวมไปถึงการระดมสมองในระหว่างการทำงาน (เทคซอส, 2563) ซึ่งการทำงานที่บ้าน (Work From Home : WFH) เป็นเวลานานเกินกว่า 3 เดือน มีผลทำให้การใช้ชีวิตเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว อาจจะไม่มีความสุข ทำให้เกิดความกดดัน ความเครียดสะสมและเหนื่อยมากกว่าการทำงานในออฟฟิศ จากความคาดหวังของผู้บริหารต่อพนักงานที่ต้องทำงานให้มีประสิทธิภาพ จนส่งผลต่อสุขภาพจิตทำให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงานลดลงได้และอาจจะทำให้พนักงานบางคนหมดไฟในการทำงานได้ (ไทยรัฐออนไลน์, 2564)

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงเห็นความสำคัญและปัญหาที่เกิดขึ้นกับการปรับตัวของพนักงานในการทำงาน จึงทำให้ผู้วิจัยสนใจในเรื่องของการปรับตัวในการทำงานที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานช่วง โควิด-19 ของพนักงานสายงานธุรกิจลูกค้าบริษัท ธนาคารกสิกรไทย โดยข้อมูลที่ได้จากการวิจัยนี้จะสามารถนำไปแก้ไขปัญหาด้านการจัดสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านการส่งเสริมให้พนักงานรู้จักช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ด้านประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานและด้านการใส่

ใจสุขภาพของพนักงานในองค์กร เพื่อให้พนักงานสามารถปรับตัวในการทำงานให้มีประสิทธิภาพที่ดี
ยิ่งขึ้นต่อสถานการณ์โรคระบาดโควิด-19 ได้

1.2 คำถามการวิจัย

การวิจัยนี้มีคำถามการวิจัย ดังนี้

1. พนักงานสายงานธุรกิจลูกค้าบริษัท ธนาคารกสิกรไทยมีการปรับตัวในการทำงานช่วงโควิด-19 อย่างไร
2. พนักงานสายงานธุรกิจลูกค้าบริษัท ธนาคารกสิกรไทยมีผลการปฏิบัติงานช่วงโควิด-19 อยู่ในระดับใด
3. พนักงานสายงานธุรกิจลูกค้าบริษัท ธนาคารกสิกรไทย ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีผลการปฏิบัติงานช่วงโควิด-19 แตกต่างกันหรือไม่
4. การปรับตัวในการทำงาน ของพนักงานในสายงานธุรกิจลูกค้าบริษัท ธนาคารกสิกรไทย ส่งผลกระทบต่อผลการปฏิบัติงานช่วงโควิด-19 หรือไม่

1.3 วัตถุประสงค์การวิจัย

จากคำถามการวิจัยข้างต้นสามารถนำมากำหนดเป็นวัตถุประสงค์การวิจัยได้ ดังนี้

1. เพื่อศึกษาการปรับตัวในการทำงานช่วง โควิด-19 ของพนักงานสายงานธุรกิจลูกค้าบริษัท
ธนาคารกสิกรไทย
2. เพื่อศึกษาผลการปฏิบัติงานช่วง โควิด-19 ของพนักงานสายงานธุรกิจลูกค้าบริษัท ธนาคาร
กสิกรไทย
3. เพื่อเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานช่วง โควิด-19 ของพนักงานในสายงานธุรกิจลูกค้าบริษัท
ธนาคารกสิกรไทย จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
4. เพื่อศึกษาผลกระทบของการปรับตัวในการทำงานที่มีต่อผลการปฏิบัติงานช่วง โควิด-19 ของ
พนักงานสายงานธุรกิจลูกค้าบริษัท ธนาคารกสิกรไทย

1.4 สมมติฐานของการวิจัย

จากวัตถุประสงค์งานวิจัยข้างต้น ผู้วิจัยได้กำหนดสมมติฐาน เพื่อใช้เป็นกรอบแนวคิดในการดำเนินงานวิจัย ดังนี้

1. พนักงานสายงานธุรกิจลูกค้าบริษัท ธนาคารกสิกรไทยที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีผลการปฏิบัติงานช่วงโควิด-19 แตกต่างกัน
2. การปรับตัวในการทำงานของพนักงานสายงานธุรกิจลูกค้าบริษัท ธนาคารกสิกรไทย ส่งผลกระทบต่อผลการปฏิบัติงานช่วงโควิด-19

1.5 ขอบเขตการวิจัย

1. ขอบเขตด้านประชากรและพื้นที่

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานสายงานธุรกิจลูกค้าบริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำนวน 520 คน (ข้อมูลจากฝ่ายบริหารธุรกิจลูกค้าบริษัท ณ วันที่ 5 มิถุนายน 2564)

2. ขอบเขตด้านเนื้อหา

ศึกษาการปรับตัวในการทำงานที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานช่วงโควิด-19 กรณีศึกษาพนักงานสายงานธุรกิจลูกค้าบริษัท ธนาคารกสิกรไทย โดยศึกษาเนื้อหาการปรับตัวของ Roy and Andrews (1999) มาประยุกต์ใช้เพื่ออธิบายถึงพฤติกรรมปรับตัวของบุคคลเมื่อต้องทำงานที่บ้าน ซึ่งจำแนกเป็น 4 ด้าน ดังนี้

1. การปรับตัวด้านร่างกาย (Physiological mode)
2. การปรับตัวด้านอัตมโนทัศน์ (Self- concept mode)
3. การปรับตัวด้านบทบาทหน้าที่ (Role function mode)
4. การปรับตัวด้านการพึ่งพาระหว่างกัน (Interdependent mode)

ผลการปฏิบัติงาน ศึกษาเนื้อหาจาก (ประเวศน์ มหารัตน์สกุล, 2544) โดยสามารถทราบได้จากผลการปฏิบัติงาน ดังนี้

1. ความมุ่งมั่นเพื่อผลสำเร็จของงาน

2. ความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน
3. การใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ
4. การสร้างสรรค์นวัตกรรมที่มีคุณภาพ
5. ความร่วมมือและมนุษยสัมพันธ์

3. ขอบเขตด้านระยะเวลา

การวิจัยครั้งนี้ใช้ระยะเวลาดำเนินการเก็บข้อมูลในช่วง พฤศจิกายน 2564

1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

การศึกษาการปรับตัวในการทำงานที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานช่วงโควิด-19 กรณีศึกษาพนักงานสายงานธุรกิจลูกค้าบริษัท ธนาคารกสิกรไทย สามารถนำไปใช้ประโยชน์ ดังนี้

1. ทราบถึงการปรับตัวกับการเปลี่ยนแปลงของพนักงานช่วงโควิด-19 ที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงาน
2. สามารถนำข้อมูลจากการวิจัยมาเป็นแนวทางในการปรับเปลี่ยนการทำงานที่บ้าน

เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพดีที่สุด

3. สามารถนำไปเป็นประโยชน์ในการวิจัยค้นคว้าแก่ผู้ที่สนใจศึกษาในเรื่องของการปรับตัวในการทำงานช่วงโควิด-19 ภายในองค์กร

1.7 นิยามศัพท์เฉพาะ

การปรับตัวในการทำงาน หมายถึง การปรับตัวของบุคคลที่แสดงถึงพฤติกรรมต่างๆ ในการทำงาน ประกอบด้วย 4 ด้าน คือ

1. การปรับตัวด้านร่างกาย (Physiological mode) หมายถึง การปรับตัวโดยการรักษาสมดุลทางด้านร่างกายเพื่อความอยู่รอดในการดำรงชีวิต และสามารถทำกิจกรรมประจำวันส่วนต่างๆ ได้ดี รวมถึงการปรับตัวด้านสุขภาพจิตที่ส่งผลกระทบต่อสุขภาพ

2. การปรับตัวด้านอัตมโนทัศน์ (Self- concept mode) หมายถึง การปรับตัวทางด้านจิตใจที่เป็นความเชื่อและความรู้สึกที่มีต่อตนเอง บุคคลที่ปรับตัวได้จะเห็นคุณค่าแห่งตน โดยยังมีความมั่นใจในการ

ทำงาน มีกำลังใจในการทำงานอยู่เสมอ รู้สึกภูมิใจกับงานที่ทำสำเร็จ รวมถึงการใส่ใจในรูปร่างและภาพลักษณ์ตนเอง แม้ว่าทำงานที่บ้านก็ตาม

3. การปรับตัวด้านบทบาทหน้าที่ (Role function mode) หมายถึง การปรับตัวตามบทบาทหน้าที่ให้ เป็นไปตามความคาดหวังของสังคม บุคคลที่ปรับตัวได้จะแสดงพฤติกรรมตามความคาดหวังของตนเอง และบุคคลอื่น โดยบุคคลจะยังคงทำหน้าที่และรับผิดชอบงานตามตำแหน่งในองค์กร พร้อม ๆ กับ สามารถทำหน้าที่ในครอบครัวได้อย่างไม่บกพร่อง เพื่อให้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ บุคคลจะ แสวงหาความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน รวมถึงพัฒนาทักษะในการใช้เทคโนโลยีที่จำเป็นในการ ทำงานที่บ้าน

4. การปรับตัวด้านการพึ่งพาระหว่างกัน (Interdependent mode) หมายถึง การปรับตัวทั้งด้านการ พึ่งพาตนเองและพึ่งพาคบุคคลอื่น บุคคลที่ปรับตัวได้จะสามารถรักษาความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นได้แม้ ทำงานที่บ้าน

ผลการปฏิบัติงาน หมายถึง ผลสำเร็จในการปฏิบัติหน้าที่ในการทำงานตามบทบาทหน้าที่ที่ ได้รับมอบหมาย โดยสามารถทราบได้จากผลการปฏิบัติงาน ดังนี้

1. ความมุ่งมั่นเพื่อผลสำเร็จของงาน หมายถึง การที่พนักงานมีความเชื่อมั่นในตนเอง มีจุดยืนของ ตัวเอง ไม่ว่าผู้อื่นจะคิดอย่างไรในความคิดของเขา เขาก็จะมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานให้สำเร็จและพิสูจน์ ให้เห็นว่า เขาสามารถปฏิบัติงานนั้นๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และภูมิใจในความคิดของตัวเองไปเรื่อย ๆ จนประสบความสำเร็จในที่สุด

2. ความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความสามารถบริหารจัดการรูปแบบของการดำเนินงาน ที่มีระบบ การวางแผนนโยบายเวลา หรือกำหนดตารางเวลาในการทำงาน ลำดับความสำคัญของงาน เพื่อให้ เกิดความรวดเร็วและผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ สร้างให้เกิดความได้เปรียบในการแข่งขันแบบ ยั่งยืน

3. การใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ หมายถึง ความสามารถในการนำเอาทรัพยากรขององค์กร มาบูรณาการเข้ากับทรัพย์สินทางปัญญาและสร้างให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งเป็น

แนวคิดที่เป็นการมองกลับมาที่การจัดองค์กรที่เน้นการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรขององค์กรที่มีอยู่ให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร

4. การสร้างสรรค์นวัตกรรมที่มีคุณภาพ หมายถึง การที่พนักงานมีแนวความคิดใหม่ๆ ที่มีประโยชน์และตรงวัตถุประสงค์ขององค์กร เช่น คิดผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ คิดการให้บริการใหม่ๆ คิดวิธีนำเสนอแบบใหม่ๆ คิดแผนการตลาดใหม่ๆ คิดระบบงานใหม่ กระบวนการและขั้นตอนการทำงานแบบใหม่ๆ ที่ทำให้สามารถบรรลุวัตถุประสงค์เดียวกันได้หลายๆวิธีและสามารถทำประโยชน์ที่มีคุณค่าแก่งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

5. ความร่วมมือและมนุษยสัมพันธ์ หมายถึง การได้รับความร่วมมือในการติดต่อประสานงานและความสามารถในการทำงานร่วมกันได้เป็นอย่างดี เพื่อนร่วมงานให้ความช่วยเหลือ เมื่อได้รับความเดือดร้อน มีความเข้าใจซึ่งกันและกันได้เป็นอย่างดี สามารถร่วมงานกับผู้อื่นได้ดีมีมนุษยสัมพันธ์ดีเป็นผู้ที่ช่วยให้เกิดความสามัคคีในองค์กร

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยนี้เป็นการศึกษาเรื่อง “การปรับตัวในการทำงานที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานช่วงโควิด-19 กรณีศึกษาพนักงานสายงานธุรกิจลูกค้าบรรษัท ธนาคารกสิกรไทย” โดยผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยมีรายละเอียด ดังนี้

- 2.1 แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการปรับตัวในการทำงาน
- 2.2 แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงาน
- 2.3 ข้อมูลธนาคารกสิกรไทย
- 2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.5 กรอบแนวคิดในการวิจัย

2.1 แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการปรับตัวในการทำงาน

ในส่วนนี้จะกล่าวถึงความหมาย คำจำกัดความของคำว่า การปรับตัว และแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับการปรับตัวในการทำงาน

2.1.1 ความหมายของการปรับตัวในการทำงาน

การปรับตัวให้ เป็นไปตามสภาพแวดล้อมบางครั้งเกิดอุปสรรค หรือเป็นไปอย่างราบรื่น การปรับตัวเกิดจากความต้องการของมนุษย์ทำให้สามารถใช้วิธีแบบต่าง ๆ ในการดำเนินการเพื่อให้บรรลุถึงความต้องการของสภาพแวดล้อม หรืออุปสรรคที่เข้ามาขัดขวาง (เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์, 2559) การปรับตัว (Adaptation) เป็นความสามารถของมนุษย์ที่จะจัดการกับปัญหาและความต้องการของสภาพแวดล้อม (หนึ่งฤทัย ขนานแข็ง, 2562) โดยการปรับตัวว่าเป็นการปฏิสัมพันธ์ของบุคคลกับสิ่งแวดล้อม ซึ่งบุคคลจะพยายามต่อสู้เพื่อตอบสนองความต้องการและเพื่อให้บรรลุถึงเป้าหมายของตน ในขณะที่เดียวกันภายใต้แรงกดดันจากสิ่งแวดล้อมจะทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมในแนวทางต่าง ๆ การ

ปรับตัวจึงเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการประสานความต้องการของบุคคลกับสิ่งแวดล้อม (Arkoff 1968, อ้างถึงใน ฌักภัทรกานต์ โชติศิริ, 2560) การปรับตัวเป็นกระบวนการของบุคคลเพื่อทำความเข้าใจในบุคลิกภาพและพฤติกรรมของตนเองที่จะส่งผลต่อการรู้ดีมีคุณค่าและการปรับเปลี่ยนมุมมองทัศนคติในทางบวกสามารถมีสัมพันธภาพต่อบุคคลอื่นได้อย่างเหมาะสม (Rogers อ้างถึงใน วิไลลักษณ์ พงษ์โสภกา, 2555) ส่วน Roy (อ้างถึงใน จิราภรณ์ ตั้งกิติภาภรณ์, 2559) กล่าวว่า บุคคลเป็นสิ่งที่มีชีวิตที่มีลักษณะเป็นองค์รวม ประกอบด้วยร่างกาย จิตใจ และสังคม บุคคลเป็นผู้ที่มีพลังสร้างสรรค์และมีความสามารถในการจัดการกับปัญหาด้วยตนเอง บุคคลเป็นระบบเปิดและเป็นระบบการปรับตัวที่มีความสามารถในการปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงของสิ่งแวดล้อม การปรับตัวเป็นกระบวนการที่บุคคลปรับเปลี่ยนพฤติกรรมทั้งภายในและภายนอกของตนเองให้มีความสมดุลสามารถดำเนินชีวิตได้อย่างราบรื่น (จิราภรณ์ ตั้งกิติภาภรณ์, 2559) โดยมุกดา ศรียงค์, นวลศิริ เปาโรหิตย์, สิริวรรณ สารณะนาค, สุวิไล เรียงวัฒนสุข และนิภา แก้วศรีงาม (2559) ได้สรุปความหมายของการปรับตัวในเชิงจิตวิทยาว่า เป็นกระบวนการที่มนุษย์ใช้ตอบโต้ปัญหา อุปสรรค และสิ่งที่เข้ามากระทบกับจิตใจทั้งจากภายในและภายนอก เพื่อรักษาสมดุลของร่างกายและจิตใจให้มีความกลมกลืนและเหมาะสม

นอกจากนี้ รัชนีลักษณ์ รุ่งแสงจันทร์ (2561) ให้ความหมายของ การปรับตัวว่า เป็นกระบวนการทางสังคมที่เกิดขึ้นกับผู้ย้ายถิ่น จะโดยรู้ตัวหรือไม่ก็ตามในการจะเลือกปฏิบัติสิ่งใดสิ่งหนึ่งเพื่อปรับความต้องการของตนเองให้เข้ากับสิ่งแวดล้อม และสามารถปรับตัวให้เข้ากับปัญหา และสามารถแก้ไขปัญหาค้าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้รวมทั้งความสามารถในการเกี่ยวข้องกับบุคคลต่าง ๆ และเรียนรู้ทักษะทางสังคมได้ เช่น ความสามารถในการเกี่ยวข้องกับบุคคลอื่นทั้งกลุ่มเพื่อนและคนแปลกหน้าและจะช่วยพัฒนาทัศนคติที่ดีต่อสังคม เช่น มีความคิดที่จะช่วยเหลือคนอื่น ๆ เป็นต้น ซึ่งโดยปกติแล้ว การปรับตัวจะเกิดจากการเรียนรู้ทางสังคมมากกว่าจะเกิดขึ้นจากการถ่ายทอดทางพันธุกรรม การปรับตัวประกอบไปด้วยกระบวนการย่อย 2 ประการ คือ

1. การดัดแปลง (Adaptation) ซึ่งหมายถึง การปรับตัวทางชีวภาพหรือทางร่างกาย เป็นผลมาจากการแข่งขัน (Competition) ของผู้ย้ายถิ่นที่พยายามปรับตัวเพื่อความอยู่รอดในสังคม

2. การปรับตัวในทางสังคม (Social adjustment) หมายถึง การทำให้อยู่ในภาวะที่เหมาะสม (Accommodation) กับสิ่งแวดล้อมในที่ใหม่ การปรับตัวในทางสังคมนี้เกิดจากการที่บุคคลมีประสบการณ์ทางสังคม ซึ่งผลของการปรับตัวทั้ง 2 แบบนี้จะทำให้เกิดความสมดุล โดยความสมดุลทางชีวภาพที่เกิดขึ้นจะถ่ายทอดกันด้วยวิธีการทางชีวภาพ ส่วนการปรับตัว ทางสังคมจะมีการถ่ายทอดทางวัฒนธรรมและประเพณี โดยการปรับตัวจะเป็นกระบวนการ 2 ทาง กล่าวคือ ทั้งผู้ย้ายถิ่นใหม่และผู้ที่อยู่ในถิ่นเดิมต่างก็ต้องปรับตัวเข้าหากันเพียงแต่ฝ่ายใดจะต้องปรับตัวมากกว่ากันนั้นขึ้นอยู่กับสภาวะแวดล้อมเป็นสำคัญ

2.1.2 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการปรับตัวในการทำงาน

ทฤษฎีการปรับตัวของรอย Roy & Andrew (1999 อ้างถึงใน จิราภรณ์ ตั้งกิตติภรณ์, 2559, หน้า 217-218) กล่าวถึง มนุษย์เป็นสิ่งมีชีวิตที่ประกอบด้วยร่างกาย จิตใจ และสังคมที่มีความสัมพันธ์เชื่อมโยงเป็นหนึ่งเดียวกัน โดยไม่อาจแยกจากกันได้ทั้งนี้วิถีชีวิตของบุคคลจะมีปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ส่งผลให้เกิดระบบการปรับตัวของบุคคลที่อธิบายได้ ดังนี้

1. สิ่งนำเข้า (input) เป็นสิ่งแวดล้อมรอบตัวบุคคลและประสบการณ์ที่บุคคลเคยได้รับ เป็นตัวกระตุ้นให้เกิดการปรับตัวต่อเหตุการณ์ต่าง ๆ ด้วยกระบวนการควบคุมที่เกิดขึ้นโดยอัตโนมัติโดยการปรับตัวจะใช้กลไกการควบคุมและกลไกการรับรู้เพื่อรักษารูปแบบการปรับตัวของบุคคล

2. กระบวนการควบคุม (control process) เมื่อสิ่งแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกเกิดการเปลี่ยนแปลงหรือมีสิ่งเร้าเกิดขึ้น บุคคลจะมีกระบวนการควบคุมสิ่งเร้าที่เรียกว่ากระบวนการปรับแก้ซึ่งมีทั้งที่ได้มาแต่กำเนิด และได้มาภายหลัง โดยกระบวนการปรับแก้ที่มีมาแต่กำเนิดจะเป็นลักษณะเฉพาะของบุคคลในการถ่ายทอดทางพันธุกรรมและเกิดขึ้นโดยอัตโนมัติที่บุคคลไม่ได้คาดคิดมาก่อน ส่วนกระบวนการปรับแก้ที่เกิดขึ้นภายหลังเป็นผลมาจากการเรียนรู้และพัฒนาการของบุคคล กระบวนการปรับแก้ประกอบด้วย 2 ระบบย่อยคือ

2.1 กลไกการควบคุม (regulator subsystem) เป็นกระบวนการทำงานโดยระบบประสาทอัตโนมัติ เพื่อควบคุมการทำงานของระบบต่าง ๆ ให้เป็นไปอย่างปกติผ่านการทำงานร่วมกันของระบบประสาท สารเคมี และต่อมไร้ท่อ โดยมีสิ่งเร้าจากภายนอกและการเปลี่ยนแปลงภายในของภาวะสมดุล

เป็นสิ่งเร้าที่มีคุณสมบัติทางเคมี หรือเป็นสิ่งที่ไม่เปลี่ยนแปลงเป็นข้อมูลของระบบประสาท เช่น แสง การสัมผัส กลิ่น หรือความเจ็บปวด เป็นต้น สิ่งเร้าจะถูกเปลี่ยนเป็นกระแสไฟฟ้าและเดินทางผ่านเข้าสู่ระบบประสาทส่วนกลางแล้วถูกส่งไปยังอวัยวะที่เป็นเป้าหมาย ทำให้เกิดปฏิกิริยาตอบสนองโดยอัตโนมัติ ส่วนสิ่งเร้าอื่น ๆ ได้แก่ สารในโลหิตอาจกระตุ้นต่อมไร้ท่อให้ผลิตฮอร์โมนไปกระตุ้นอวัยวะหรือเนื้อเยื่อเป้าหมายทำให้เกิดปฏิกิริยาตอบสนองตามมา เพื่อควบคุมการทำงานของระบบต่าง ๆ ภายในร่างกายให้อยู่ในสภาวะสมดุล

2.2 กลไกการรับรู้ (cognator subsystem) เป็นกลไกการตอบสนองจากประสบการณ์และการเรียนรู้ โดยผ่านกระบวนการทางอารมณ์และความคิด (cognitiveemotive channels) ส่วนใหญ่เป็นการปรับตัวด้านจิตสังคม สิ่งเร้าที่เข้าสู่ระบบควบคุมจะผ่านกระบวนการ 4 กระบวนการ ได้แก่

2.2.1 กระบวนการรับรู้หรือรับข้อมูล (perceptual-information process) เป็นการพิจารณาเลือกรวบรวมและจดจำในสิ่งที่บุคคลสนใจ

2.2.2 กระบวนการเรียนรู้ (learning) เป็นการทำความเข้าใจหรือเลียนแบบเพื่อเสริมสร้างความรู้และความรู้สึกให้เกิดความเข้าใจอย่างลึกซึ้ง

2.2.3 กระบวนการตัดสินใจ (judgment) เป็นกิจกรรมในการคัดสรรวิธีการเผชิญและแก้ไขปัญหาของบุคคล

2.2.4 กระบวนการตอบสนองทางอารมณ์ (emotion) เป็นการใช้กลไกการป้องกันด้วยกระบวนการทางจิตที่จะช่วยให้บุคคลลดความความเครียดหรือความวิตกกังวล

2.3 กลไกลดความวิตกกังวลและประเมินเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นจะเป็นกระบวนการที่ทำหน้าที่และมีการปฏิสัมพันธ์เหมือนเป็นหน่วยเดียวกัน โดยไม่อาจแบ่งแยกจากกันได้ที่มีกระบวนการรับข้อมูลเป็นสื่อกลางและสิ่งเร้าของกลไกการรับรู้ได้แก่ปัจจัยทางด้านจิตใจ ด้านสรีระวิทยาและด้านสังคม รวมทั้งผลลัพธ์จากกลไกการควบคุม ทั้งสองระบบนี้จะทำงานควบคู่กันเสมอและไม่สามารถสังเกตได้แต่จะแสดงออกเป็นพฤติกรรมในการปรับตัวที่สามารถสังเกตและประเมินได้ ที่เป็นผลมาจากการทำงานของระบบย่อย 2 ชนิด ทั้งนี้ การแสดงออกจะมีแบบแผนการปรับตัวในด้านใดด้านหนึ่ง หรือ

ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ (1) การปรับตัวด้านร่างกาย (2) การปรับตัวด้านอัตมโนทัศน์ (3) การปรับตัวด้านบทบาทหน้าที่ และ (4) การปรับตัวด้านการพึ่งพาระหว่างกัน

3. ผลลัพธ์ (output) เป็นสิ่งที่ปรากฏขึ้นจากกระบวนการปรับตัวของบุคคล หรือปฏิบัติการสนองตอบของระบบ เกิดเป็นพฤติกรรมที่สามารถสังเกตได้และตรวจสอบได้ถ้าบุคคลมีการปรับตัวที่เหมาะสม แสดงว่าบุคคลนั้นมีความสามารถในการตอบสนองความต้องการตามเป้าหมายของการปรับตัวเกิดเป็นพฤติกรรมที่พึงพอใจแต่ถ้าไม่สามารถตอบสนองความต้องการได้จะเกิดเป็นพฤติกรรมปรับตัวที่ไม่เหมาะสม ผลจากการปรับตัวไม่ว่าจะเป็นพฤติกรรมปรับตัวที่เหมาะสมหรือไม่ก็ตาม จะเข้าสู่กระบวนการป้อนกลับที่เป็นสิ่งนำเข้าสู่ระบบเพื่อการปรับตัวที่เหมาะสมต่อไป

4. กระบวนการป้อนกลับ (feedback process) เป็นผลลัพธ์ของการปรับตัวที่เกิดขึ้นทำหน้าที่เป็นตัวป้อนกลับสิ่งเร้าที่จะนำเข้าสู่ระบบการปรับตัวอีกครั้งเพื่อเกิดเป็นการปรับตัวครั้งต่อ ๆ ไป

2.1.3 องค์ประกอบของการปรับตัว

Roy (อ้างถึงใน จิราภรณ์ ตั้งกิตติภรณ์, 2559, น. 217-223) ได้แบ่งพฤติกรรมปรับตัวของบุคคลออกเป็น 4 ด้าน โดยอธิบายได้ ดังนี้

1. การปรับตัวด้านร่างกาย (physiological model) เป็นการปรับตัวเพื่อตอบสนองความต้องการความมั่นคงทางร่างกาย เป็นการตอบสนองของบุคคลที่จะแสดงออกทางร่างกายในระดับเซลล์เนื้อเยื่ออวัยวะ และระบบต่าง ๆ ของร่างกายในการตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐาน 5 ประการ ได้แก่ (1) ออกซิเจน (2) อาหาร (3) การขับถ่าย (4) การมีกิจกรรมและการพักผ่อน และ (5) การป้องกันอันตรายของร่างกาย ได้แก่ การรับรู้ความรู้สึก สารน้ำอิเล็กโทรไลต์สมดุลของกรดและด่างการทำหน้าที่ของระบบประสาท การทำงานของระบบต่อมไร้ท่อ

2. การปรับตัวด้านอัตมโนทัศน์ (self-concept model) เป็นการปรับตัวที่มุ่งรักษาความมั่นคงทางจิตใจ (psychic integrity) ที่เน้นในด้านจิตใจและจิตวิญญาณของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับความเชื่อและความรู้สึกที่บุคคลยึดเหนี่ยวกับตนเองในช่วงเวลาหนึ่ง โดยเป็นการรับรู้ทั้งที่เกิดขึ้นภายในตนเองและการรับรู้ปฏิกิริยาของบุคคลอื่นที่มีต่อตนเองความเชื่อและความรู้สึกนี้มีส่วนในการกำหนดพฤติกรรม การแสดงออกของบุคคลประกอบไปด้วย 2 องค์ประกอบ ดังนี้

2.1 อัตมโนทัศน์ด้านร่างกาย (physical self) เป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อรูปร่างการ
ทำหน้าที่ความรู้สึก ภาวะสุขภาพ และสมรรถนะทางเพศของตนเองซึ่งเป็นการรับรู้ความรู้สึกของ
ร่างกาย (body sensation) และภาพลักษณ์ (body image) โดยการรับรู้ความรู้สึกของร่างกายเป็น
ความรู้สึกเกี่ยวกับสภาวะและสมรรถนะของร่างกายที่ตนเองเป็นอยู่ เช่น การรับรู้ความเจ็บปวด อาการ
อ่อนเพลีย เป็นต้น ส่วนภาพลักษณ์จะเป็นความรู้สึกเกี่ยวกับขนาด รูปร่าง หน้าตาและท่าทางของตนเอง
เช่น การมองว่าตนเองอ้วน น้หนักเกินมาตรฐาน เป็นต้น

2.2 อัตมโนทัศน์ส่วนบุคคล (personal self) เป็นความรู้สึกเกี่ยวกับตนเองด้านความเชื่อ
ความคาดหวังและรู้สึกมีคุณค่าในตนเองแบ่งเป็น 3 ด้าน ดังนี้

2.2.1 ด้านศีลธรรมจรรยา (moral ethical self) หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดที่มีต่อตนเอง
เกี่ยวกับศีลธรรมจรรยา บุคคลจะใช้คุณธรรมจรรยาของตนเป็นเกณฑ์ในการปฏิบัติและพิจารณาตัดสิน
สิ่งต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับตนเองว่าเป็นสิ่งถูกหรือผิด ดีหรือเลวร่วมกับความเชื่อที่ตนเองยึดถืออยู่สาเหตุใดก็
ตามที่ทำให้บุคคลรู้สึกว่าคุณค่าตนเองได้ละเมิดกฎเกณฑ์ทางศีลธรรมจรรยาที่เรียนรู้และสะสมไว้จะเกิด
ความรู้สึกผิดมีบาป ตีตน

ตนเอง ทำให้เกิดความทุกข์ใจและมีความตึงเครียดทางจิตใจเกิดขึ้นดังนั้นความรู้สึกผิดเป็นภาวะที่
บุคคลประเมินตัดสินการกระทำของตนเองที่ผิดไปและลงโทษตัวเองในการกระทำนั้น ๆ

2.2.2 ด้านความสม่ำเสมอในตนเอง (consistency self) หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดต่อ
ตนเองในการคงไว้ ซึ่งความมั่นคงหรือความปลอดภัยของตนเองในสถานการณ์ต่าง ๆ หรือมีความ
สม่ำเสมอในชีวิต หากบุคคลรู้สึกว่าตนเองถูกคุกคาม เกิดความไม่แน่ใจในความมั่นคงของตนเองจะ
แสดงพฤติกรรมออกมาให้เห็นเป็นความวิตกกังวลความไม่สบายใจ หรือความเจ็บปวดด้านจิตใจ

2.2.3 ด้านอุดมคติแห่งตน (ideal self) เป็นความรู้สึกนึกคิดและความคาดหวังเกี่ยวกับ
ตนเองตามที่บุคคลมุ่งหวังที่จะทำหรือมุ่งหวังที่จะเป็นและความคาดหวังที่บุคคลอื่นมีต่อตนบุคคลจะตั้ง
ปณิธานเป้าหมายในชีวิตและอุดมคติต่าง ๆ ไว้แล้วพยายามเปลี่ยนแปลงตนเองให้เป็นไปอย่างที่ตั้งไว้ถ้า
บุคคลไม่ประสบความสำเร็จในสิ่งที่มุ่งหวังและไม่สามารถปรับตัวได้จะเกิดความรู้สึกสูญเสียอำนาจ
(powerlessness) อันจะนำมาซึ่งความรู้สึกไร้ค่า ท้อแท้สิ้นหวัง เบื่อหน่ายชีวิต

3. การปรับตัวด้านบทบาทหน้าที่ (role function model) เป็นการปรับตัวเพื่อความมั่นคงทางสังคม (social integrity) เป็นความคาดหวังเกี่ยวกับสิ่งที่บุคคลควรกระทำเมื่ออยู่ในบทบาทหนึ่ง ๆ การกระทำนี้เป็นการกระทำของบุคคลในส่วนตัวสัมพันธ์กับบุคคลอื่น บทบาทของบุคคลในแต่ละสังคมจะแตกต่างกันออกไป ทั้งนี้ต้องปรับตัวตามบทบาทหน้าที่ของตนและสังคมกำหนดไว้อย่างเหมาะสม โดยแสดงออกมาเป็นพฤติกรรมตามบทบาท (instrumental behavior) คือ พฤติกรรมที่บุคคลแสดงออกถึงการปฏิบัติหน้าที่ที่สังคมกำหนด และพฤติกรรมแสดงเจตคติ (expressive behavior) คือ พฤติกรรมที่บุคคลแสดงออกจากทัศนคติและความรู้สึกนึกคิดของตนซึ่ง Roy and Andrews แบ่งบทบาทของบุคคลออกเป็น 3 บทบาท คือ

3.1 บทบาทปฐมภูมิ (primary role) เป็นตัวกำหนดพฤติกรรมส่วนใหญ่ของบุคคลในช่วงเวลาต่าง ๆ ของชีวิต บทบาทนี้จะถูกกำหนดด้วยอายุเพศและพัฒนาการ ตัวอย่างเช่น บทบาทของเด็กวัยรุ่น และผู้ใหญ่ เป็นต้น

3.2 บทบาททุติยภูมิ (secondary role) คือ บทบาทที่เกี่ยวข้องกับงานที่ต้องกระทำซึ่งสัมพันธ์กับระยะพัฒนาการและบทบาทปฐมภูมิ บทบาททุติยภูมิเป็นบทบาทที่ได้รับเข้ามาและทำให้เกิดงานขึ้น เป็นบทบาทที่คงที่ในช่วงเวลาหนึ่ง เช่น บทบาทการเป็นบุตร นักเรียน เป็นต้น

3.3 บทบาทตติยภูมิ (tertiary role) เป็นบทบาทที่สัมพันธ์กับบทบาททุติยภูมิและเกี่ยวข้องกับเป้าหมายบางอย่างในชีวิต โดยทั่วไปจะเป็นบทบาทชั่วคราวที่บุคคลเลือกและอาจรวมถึงกิจกรรมบางอย่างที่เป็นงานอดิเรก เช่น บทบาทการเป็นประธานชมรม นักกีฬา เป็นต้น

4. การปรับตัวด้านการพึ่งพาหว่ากัน (interdependence model) เป็นการปรับตัวเพื่อความมั่นคงทางสังคมเช่นกัน การพึ่งพาหว่ากัน เป็นการดำรงรักษาความสัมพันธ์ระหว่างกันที่เป็นอิสระไม่พึ่งพาผู้อื่น (independence) กับการพึ่งพาผู้อื่น (dependence) การปรับตัวด้านนี้จะเกี่ยวข้องกับความเต็มใจและความสามารถที่จะรัก นับถือและยกย่องผู้อื่น ตลอดจนการยอมรับและการตอบสนองความรัก นับถือและการยกย่องจากผู้อื่น ผู้คนที่กล่าวในที่นี้ หมายถึง ผู้ที่มีความสัมพันธ์กับบุคคลนั้น โดยเฉพาะแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ ผู้ที่ใกล้ชิดและมีความสำคัญกับบุคคลนั้น เช่น บิดา มารดา และผู้ที่อยู่ในระบบสนับสนุน (support systems) ของบุคคลนั้น ซึ่งอาจเป็นบุคคลเดียวหรือเป็นกลุ่มก็ได้และอาจรวมถึง

สัตว์เลี้ยงด้วยเช่น เพื่อน ญาติสมาชิกชมรมเดียวกัน ถ้าบุคคลมีปัญหาในการปรับตัวอาจจะมีพฤติกรรมที่แสดงถึงการพึ่งพาผู้อื่นอย่างไม่เหมาะสม ต้องการความช่วยเหลือจากผู้อื่นมากเกินไปจนเกิดความจำเป็น (dysfunction dependence) ก่อให้เกิดอันตรายต่อพัฒนาการและระดับวุฒิภาวะได้หรือมีพฤติกรรมการพึ่งตนเองอย่างไม่เหมาะสม (dysfunction independence) ไม่สามารถมีอิสระในการช่วยเหลือตนเองตามที่ต้องการได้เกิดปัญหาการปรับตัวที่ไม่เหมาะสมได้แก่การแยกตัวเองรู้สึกอ้างว้าง โดดเดี่ยวเกิดภาวะเครียดนำไปสู่ภาวะซึมเศร้าและฆ่าตัวตายได้

2.1.4 สาเหตุที่ทำให้เกิดการปรับตัว

บุคคลจะมีการปรับตัวที่ดีหรือไม่ดีนั้นขึ้นอยู่กับพื้นฐานการเลี้ยงดูจากครอบครัวการเรียนรู้จากสถานศึกษา ชุมชน สังคม และอาชีพ โดยประสบการณ์ที่ได้รับจากสิ่งแวดล้อมมีผลต่อการปรับตัวในช่วงต่อ ๆ ไปของชีวิต โดยปัญหาที่ส่งผลก่อให้เกิดการปรับตัวของบุคคลนั้นมีความหลากหลายและแตกต่างกันออกไปตามสถานการณ์ที่เผชิญ เช่น ปัญหาจากตัวบุคคล หรือความกดดันจากสิ่งแวดล้อม เป็นต้น ทั้งนี้บุคคลจะมีกระบวนการแก้ไขปัญหาที่แตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับประสบการณ์และรูปแบบการเผชิญปัญหาของแต่ละบุคคล (วิไลลักษณ์ พงษ์โสภา, 2555)

วารภรณ์ตระกูลสฤณี (2545, อ้างถึงใน ฉันทภทรกานต์ โชติศิริ, 2560) กล่าวถึง สาเหตุของการปรับตัวคือ

1. เพื่อความอยู่รอดของชีวิต ซึ่งตลอดชีวิตของมนุษย์นั้น ย่อมต้องผ่านการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ มากมาย ทั้งที่เกิดขึ้นเองตามธรรมชาติโดยเริ่มตั้งแต่ปฏิสนธิในครรภ์ของมารดาคลอดออกมาเป็นเด็กทารกแรกเกิด และเติบโตมาจนทุกวันนี้ล้วนแต่ต้องพบกับการเปลี่ยนแปลงมาโดยตลอด ซึ่งทุกคนต้องปรับตัวเพื่อจะอยู่รอดให้ได้ในแต่ละช่วงชีวิต เช่น เมื่อเป็นทารกต้องดูนมซึ่งเป็นของเหลวแต่พอโตขึ้นมาต้องเริ่มทานกล้วยข้าว ต้องหัดเคี้ยว หากคนเราไม่ยอมปรับเปลี่ยนก็จะไม่สามารถดำรงชีวิตอยู่ได้ นี้ คือ การปรับตัวเพื่อความอยู่รอดของชีวิต

2. เพื่อความสุขและการไม่ทุกข์บุคคลจะยอมรับกับสภาพปัญหาที่เกิดขึ้นและพยายามหาวิธีการแก้ไขให้ความทุกข์บรรเทาเบาบางลง เมื่อปัญหาถูกขจัดให้หมดไปความสุขความสบายใจก็ย่อมเกิดขึ้นมาแทนที่

จิราภรณ์ ตั้งกิตติภรณ์ (2559, น. 208-209) พุดถึงแรงผลักดันที่มีอิทธิพลต่อการปรับตัวของบุคคลที่สามารถแบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ

1. แรงผลักดันภายใน (internal drives) ที่เป็นการทำทางสรีระร่างกายและจิตใจ ได้แก่ ความต้องการตอบสนองความหิว ความอบอุ่น ความปลอดภัย ความสำเร็จ รวมถึงการต้องการตอบสนองทางอารมณ์ เช่น ความรัก การมีคุณค่า เป็นต้น

2. แรงผลักดันภายนอก (external drives) เป็นความต้องการทางสังคมและสิ่งแวดล้อมในการดำเนินชีวิต ได้แก่ ศาสนา วัฒนธรรม ประเพณี ค่านิยม หรือกฎระเบียบทางสังคม เป็นต้น

2.1.5 ลักษณะของการปรับตัว

การปรับตัวของบุคคลเป็นสิ่งที่ไม่มีความแน่นอนตายตัว สามารถเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา ทั้งที่สามารถปรับตัวได้อย่างสมบูรณ์และปรับตัวไม่สมบูรณ์ ที่สามารถอธิบายได้ ดังนี้ (วราภรณ์ ตรีภูตสฤกษ์, 2545, อ้างถึงใน ฉษภภัทรกานต์ โชติศิริ, 2560)

1. การปรับตัวที่สมบูรณ์หรือการปรับตัวแบบบูรณาการ (integrating adjustment) มีลักษณะการปรับตัวที่มีคุณภาพ โดยตัวบุคคลสามารถเผชิญและแก้ไขปัญหาและอุปสรรคได้อย่างเหมาะสม รู้สึกได้ถึงความสุขกายสบายใจไม่มีเรื่องค้างคาใจให้เกิดความวิตกกังวล ทั้งนี้ ปัญหาอาจจะได้รับการแก้ไข หรืออาจจะยังคงอยู่ แต่ตัวบุคคลสามารถเข้าใจและยอมรับกับสิ่งที่เกิดขึ้น ไม่รู้สึกเป็นทุกข์ ก็เรียกว่าเป็นการปรับตัวที่สมบูรณ์

2. การปรับตัวแบบไม่สมบูรณ์หรือการปรับตัวแบบไม่บูรณาการ (non-integrative adjustment) เป็นลักษณะการปรับตัวที่บุคคลยังไม่สามารถเผชิญกับปัญหาหรือไม่สามารถแก้ไขเหตุวิกฤตที่เกิดขึ้นในชีวิตได้อย่างเหมาะสม แม้บุคคลจะสามารถผ่อนคลายความตึงเครียดลงได้บ้างแต่ก็ยังไม่รู้สึกเป็นทุกข์และไม่สบายใจ ซึ่งการปรับตัวในลักษณะนี้จะเป็นการปรับตัวที่ไม่สมบูรณ์ จึงจำเป็นต้องใช้กลไกป้องกันตนเองเพื่อผ่อนคลายและลดความเครียดให้น้อยลง

นอกจากนี้ การปรับตัวเชิงจิตวิทยาที่สามารถอธิบายได้ด้วยยุทธวิธีการปรับตัวที่แบ่งออกได้เป็น 2 ลักษณะ คือ (จิราภรณ์ ตั้งกิตติภรณ์, 2559, น. 211-215)

1. การจัดการกับปัญหาโดยตรง (direct coping) เป็นกระบวนการปรับตัวที่เกิดขึ้นโดยผู้กระทำรู้ตัวเมื่อบุคคลรู้สึกว่าคุณสิ่งใดสิ่งหนึ่งคุกคามหรือเกิดความคับข้องใจโดยบุคคลพยายามที่จะหาวิธีจัดการสิ่งคุกคามหรืออุปสรรคด้วยวิธีการต่าง ๆ ทั้งการเผชิญกับปัญหาการใช้วิธีนิ่งเฉย หรือการหลีกเลี่ยงหลบหนีจากสภาพการณ์ที่ก่อให้เกิดความรู้สึกเป็นทุกข์

2. การจัดการกับปัญหาทางอ้อม (indirect coping) เป็นกระบวนการปรับตัวที่เกิดขึ้นโดยบุคคลไม่ได้ตั้งใจหรือรู้ตัว ที่เกิดจากการใช้กลไกป้องกันตัวเองจากปัญหาต่าง ๆ เพื่อหลีกเลี่ยงความคับข้องใจที่เกิดขึ้น ให้ตนเองรู้สึกปลอดภัยเกิดความสบายใจโดยกลไกที่นิยมใช้ ได้แก่

2.1 การใช้เหตุผลเข้าข้างตัวเอง (rationalization) เป็นการสร้างเหตุผลที่ผิดจากความเป็นจริงมาประกอบการอธิบายการกระทำของตนเองเพื่อให้หลุดพ้นจากความรู้สึกผิด ลดความเครียดและความวิตกกังวลที่จะเกิดขึ้น

2.2 การคัดโทษ (projection) เป็นการหลีกเลี่ยงความรู้สึกผิดด้วยการคัดทอดความผิดให้แก่ผู้อื่น เพื่อลดความตึงเครียดและปกป้องตนเอง

2.3 การกระทำตรงกันข้าม (reaction-formation) เป็นพฤติกรรมการแสดงที่สวนทางกับแรงผลักดันภายในของตนเอง เพื่อกลบเกลื่อนความรู้สึกที่แท้จริง ที่จะทำให้ตนเองเกิดความรู้สึกสบายใจและหลีกเลี่ยงการเผชิญกับสถานการณ์ที่ทำให้รู้สึกเครียด

2.4 การทดแทน (substitution) เป็นการตั้งเป้าหมายใหม่ที่สามารถทำให้บรรลุผลสำเร็จได้ง่ายทดแทนเป้าหมายเก่าที่ไม่บรรลุเป้าหมายหรือทำให้สำเร็จได้ยาก

2.4.1 การเบนเป้าหมาย (compensation) เป็นการสร้างพฤติกรรมหรือการสร้างจุดเด่นทดแทนปมด้อยที่ไม่พึงประสงค์ของตนเอง

2.4.2 การแปลงพลังผลักดันที่ถูกหักห้าม (sublimation) เป็นการแปลงพลังผลักดันภายในตนเองที่สังคมไม่ยอมรับหรือไม่ต้องการให้แปรเปลี่ยนเป็นกิจกรรมที่สร้างสรรค์

2.5 การเลียนแบบ (identification) เป็นการลอกแบบหรือการรับเอาลักษณะเด่นของบุคคลอื่นมาเป็นของตนเอง เพื่อให้ตนเองเป็นที่ยอมรับและเพิ่มคุณค่าให้กับตัวเอง ก่อให้เกิดความรู้สึกภาคภูมิใจและสบายใจ

2.6 การสร้างจินตนาการเพื่อฝัน (fantasy) เป็นการพยายามหลบหนีความจริงที่ทำให้ตนเกิดความคับข้องใจเข้าสู่โลกแห่งจินตนาการ ซึ่งเป็นโลกที่สามารถตอบสนองความต้องการของตนเองได้ การเพื่อฝันจะก่อให้เกิดความสุข ความพอใจ และช่วยลดความตึงเครียดในชีวิตประจำวัน การเพื่อฝันเป็นได้ทั้งทางที่สร้างสรรค์และไม่สร้างสรรค์

2.7 การอวดอ้างตนเอง (egocentrism) เป็นการชอบพูดอวดอ้างถึงสรรพคุณหรือความดีของตนเองเสมอ เพื่อให้เป็นจุดเด่นที่น่าสนใจ อาจจะใช้วิธีการคุยโอ้อวดหรือการทำอะไรที่แปลก ๆ แปลง ๆ หรือพูดกล่าให้คนอื่นชื่นชม การอวดอ้างตนเองพบมากในบุคคลที่รู้สึกว่าคุณค่าของตัวเองมีปมด้อย กล่าวว่าคุณค่าตัวเองจะไม่เป็นที่นับหน้าถือตาหรือเป็นที่ยอมรับของคนอื่น

2.8 การขัดขืน (negativism) เป็นการพยายามขัดขืนหรือพูดคัดค้านความคิดหรือการกระทำของคนอื่นอยู่เสมอ ๆ โดยที่ความคิดหรือการกระทำของคนอื่นอาจจะถูกหรือผิดก็ตาม การขัดขืนเป็นวิธีการเรียกร้องความสนใจวิธีหนึ่ง มักพบในคนที่ขาดความมั่นใจในตนเองหรือคนที่หลงตนเอง

2.9 การวัดอารมณ์โดยใช้เชาวน์ปัญญา (intellectualization) เป็นการบิดเบือนหรือตัดทอนอารมณ์หรือความรู้สึกบางอย่างที่ทำให้ไม่สบายใจ โดยการนำหลักทฤษฎีหรือสังคมหรือสถานการณ์แวดล้อมมาประกอบการอธิบายเพื่อกลบเกลื่อนอารมณ์

2.10 การแยกความคิดและอารมณ์ (isolation) เป็นการแยกกระบวนการของจิตออกเป็นส่วน ๆ ทั้งที่เป็นการแยกความคิดออกจากอารมณ์ หรือ การแทนที่อารมณ์ด้วยเนื้อหาหรือเรื่องราวที่แตกต่างออกไปจากเดิม

2.11 การถดถอย (regression) การมีพฤติกรรมถดถอยไปสู่พฤติกรรมในระยะแรก ๆ ของชีวิต ซึ่งเป็นพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมกับวุฒิภาวะในปัจจุบัน ซึ่งเป็นกลไกที่เกิดขึ้นกับบุคคลที่ต้องประสบกับสิ่งที่ทำให้รู้สึกกังวลใจโดยที่บุคคลไม่สามารถขจัดความวิตกกังวลนั้นได้

2.12 การเก็บกด (repression) เป็นการเก็บกดความคิด ความรู้สึก ความต้องการหรือความกลัวที่ก่อให้เกิดความวิตกกังวล เป็นการขจัดความคับข้องใจออกไปจากความคิดและความทรงจำ การเก็บกดนี้จะเกิดขึ้นโดยมิได้ตั้งใจหรือเกิดขึ้นโดยบุคคลผู้นั้นไม่รู้ตัว หรืออาจเกิดขึ้นอย่างกะทันหัน

2.13 การระงับใจหรือการสะกดกลั้น (suppression) เป็นการตัดใจในระดับจิตสำนึกหรือจิตก่อนสำนึกที่จะเลิกสนใจ หรือครุ่นคิดเกี่ยวกับแรงผลักดันทางจิตหรือเหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดความวุ่นวายใจต่าง ๆ การระงับใจเป็นกระบวนการที่ยังไม่เข้าสู่ระดับจิตไร้สำนึก ซึ่งการระงับใจหรือการสะกดกลั้นนี้เป็นสิ่งที่จำเป็นต่อการดำเนินชีวิต เนื่องจากจะช่วยให้การแสดงออกของพฤติกรรมมีความเหมาะสมกับบุคลิกภาพหรือสังคมสภาพแวดล้อม

2.14 การซึมซับไว้ในตัว (introjection) เป็นการดูดซับค่านิยม เจตคติ ความเชื่อ ตลอดจนลักษณะท่าทางของบุคคลอื่นที่ตนเองไม่ชอบมาเป็นของตัวเองที่จะเห็น ได้จากการซึมซับพฤติกรรมหรือบุคลิกภาพของบุคคลภายในครอบครัว เป็นต้น

2.15 การปฏิเสธ (denial) เป็นการไม่ยอมรับความรู้ ความคิด แรงขับ อารมณ์คำพูด หรือการกระทำบางอย่างที่ทำให้รู้สึกกระทบกระเทือนจิตใจอย่างรุนแรง โดยบุคคลจะปฏิเสธเหตุการณ์เหล่านั้นว่าไม่ได้เกิดขึ้นจริง และทำตัวเสมือนตนเองไม่ได้กระทำหรือได้รับการกระทบกระเทือนจากเหตุการณ์นั้น ๆ

2.16 การย้ายที่ (displacement) เป็นการเปลี่ยนที่ของอารมณ์ที่มีต่อบุคคลใดหรือสิ่งของใดสิ่งของหนึ่งไปสู่บุคคลอื่นหรือสิ่งของอื่น เนื่องจากตนเองไม่สามารถแสดงอารมณ์ต่อบุคคลนั้นหรือสิ่งของนั้นโดยตรง

2.17 การใช้สัญลักษณ์ (symbolization) เป็นการใช้สัญลักษณ์ การใช้วัตถุสิ่งของหรือการกระทำบางอย่างเป็นสัญลักษณ์แทนบุคคล หรือการกระทำซึ่งไม่เป็นที่ยอมรับโดยตนเองหรือสังคม

จะเห็นได้ว่า การดำเนินชีวิตของบุคคลต้องเผชิญกับปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ มากมายหลายด้านที่ก่อให้เกิดความเครียดหรือความทุกข์ใจ การปรับตัวต่อความเครียดที่เกิดขึ้นจึงเป็นสิ่งที่จำเป็นที่จะทำให้การใช้ชีวิตของบุคคลดำเนินไปอย่างราบรื่น โดยสามารถอธิบายถึงการปรับตัวต่อความเครียด ดังนี้ (มุกดา ศรียงค์, นวลศิริ เปาโรหิตย์, สิริวรรณ สาระนาค, สุวิไล เรียงวัฒนสุข และนิภา แก้วศรีงาม, 2559, น. 351-353)

1. การแสวงหาสิ่งแวดล้อมที่พึงพอใจในที่นี้ สิ่งแวดล้อมจะหมายถึงคนหรือสถานที่ที่จะทำให้บุคคลรู้สึกผ่อนคลาย สบายใจ ช่วยลดความเครียดที่เกิดขึ้น

2. การใส่ใจดูแลตนเองให้ดีด้วยการเอาใจใส่ดูแลทั้งสุขภาพร่างกายและจิตใจปรับเปลี่ยนวิถีการดำเนินชีวิตทั้งด้านบุคลิกภาพและพฤติกรรมให้มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับสังคมและสิ่งแวดล้อม

3. การทำกิจกรรมเพื่อผ่อนคลายความเครียด ด้วยการสำรวจตนเองถึงรูปแบบและลักษณะกิจกรรมที่สนใจและชื่นชอบ จะทำให้บุคคลเกิดความผ่อนคลาย อีกทั้งยังเป็นการเสริมสร้างพลังกายและจิตใจให้เข้มแข็งมากยิ่งขึ้น

4. การเลือกรับประทานอาหารที่มีประโยชน์ต่อสุขภาพ จะทำให้ร่างกายได้รับประโยชน์จากสารอาหารทำให้เกิดความสมบูรณ์และแข็งแรงในสุขภาพที่มีผลต่ออารมณ์และจิตใจของตัวบุคคล ทำให้ลดปัญหาเรื่องการเจ็บป่วยหรือความวิตกกังวลเกี่ยวกับสภาพ

5. การมีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้อื่น จะทำให้บุคคลมีที่ปรึกษาเพื่อต้องเผชิญกับปัญหาและอุปสรรคในชีวิต อีกทั้งยังได้กำลังใจและการสนับสนุนในด้านต่าง ๆ ที่ทำให้ชีวิตดำเนินไปได้อย่างราบรื่นมากยิ่งขึ้น

6. เรียนรู้วิธีพุดให้ตนเองรู้สึกสบายใจ ซึ่งเป็นวิธีการช่วยผ่อนคลายความตึงเครียดความไม่สบายใจ หรือความวิตกกังวลได้ง่ายและรวดเร็ว ที่จะทำให้บุคคลสามารถหลุดออกจากการครอบงำของความคิดด้านลบ

2.1.6 คุณสมบัติของบุคคลต่อการปรับตัว

การปรับตัวของบุคคลจะประสบความสำเร็จมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับคุณสมบัติของแต่ละบุคคล โดยสามารถแบ่งออกเป็น 2 ประเภท ดังนี้ (จิราภรณ์ ตั้งกิติภรณ์, 2559, น. 217)

1. ลักษณะของผู้ที่สามารถปรับตัวได้ดี (adjusted characteristics)
 - 1.1 มีอัตมโนทัศน์ที่ถูกต้อง
 - 1.2 มีความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์และอยู่ร่วมกับผู้อื่นได้ดี
 - 1.3 มีความรับผิดชอบ
 - 1.4 ยอมรับความเป็นจริงของตนเอง ไม่รู้สึกว่าตนเองด้อยหรือต่ำต้อยกว่าผู้อื่น
 - 1.5 มีความเมตตา เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่

- 1.6 มีอารมณ์ขัน
- 1.7 มีความสามารถในการตัดสินใจ
- 1.8 มีความเชื่อมั่นและเคารพตนเอง
- 1.9 มีความรักมนุษยชาติ ไม่อิจฉาริษยา
- 1.10 มีความสุขและความพึงพอใจในความเป็นอยู่ของตนเอง
2. ลักษณะของผู้ที่ปรับตัวไม่ได้ (maladjusted characteristics)
 - 2.1 มีความวิตกกังวล ใบน้ำแสดงความทุกข์
 - 2.2 ขาดความมั่นใจ ชอบฟังฟังผู้อื่น
 - 2.3 ไม่มีความสุข
 - 2.4 มีลักษณะร้อนรน แสดงอาการกระวนกระวาย ไม่อยู่นิ่ง
 - 2.5 ใจลอย เหม่อ ไม่สนใจใคร ไม่ค่อยมีเพื่อน
 - 2.6 มีปัญหาในการเรียนและการทำงานเพราะขาดสมาธิและไม่มีเหตุผล
 - 2.7 มีปัญหาในการรับประทานและการนอน
 - 2.8 แสดงพฤติกรรมที่ผิดปกติ เช่น ดื้อรั้น ร้องไห้บ่อย ละเมอ ตกใจง่าย เป็นต้น
 - 2.9 มีการเจ็บป่วยทางกายที่มีสาเหตุจากจิตใจ เช่น ปวดศีรษะ ปวดท้องหายใจไม่ออก เป็นต้น

นอกจากนี้ ผู้ที่มีสุขภาพจิตดีจะสามารถปรับตัวได้อย่างเหมาะสม โดยสามารถอธิบายได้ดังนี้ (วรารักษ์ ตระกูลสฤษดิ์, 2545 อ้างถึงใน ฉษภทรรกานต์ โชติศิริ, 2560)

1. มีเจตคติที่ดีต่อตนเอง มีความพึงพอใจในตนเอง และเป็นผู้ที่รู้จักและเข้าใจตนเองได้ดีว่าตนเองเป็นคนอย่างไร มีความรู้ความสามารถเพียงใด กล่าวคือ ยอมรับตนเองในความรู้ ความสามารถ ความคิดความรู้สึก มีความภาคภูมิใจในความสำเร็จของตนเองและเห็นคุณค่าของตนเอง
2. ใจกว้าง สามารถยอมรับและเผชิญกับความจริงได้ มีสติ ยอมรับสิ่งต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นแก่ตนเองได้ ไม่ยึดติดอยู่กับความคิดที่เพื่อฝันและความปรารถนาของตนเองที่ไม่สามารถเป็นไปได้

3. มีความสามารถที่จะเอาชนะอุปสรรคและปัญหาที่เกิดขึ้นแก่ตนเองได้มีความสามารถเผชิญกับปัญหาและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสมมีความรับผิดชอบต่อการคิด การตัดสินใจ และการกระทำของตนเอง

4. มีความเป็นตัวของตัวเอง มีอิสระในการกระทำของตนเอง กล่าวคือ เป็นบุคคลที่ไม่ถูกรอบงำจากอิทธิพลของผู้อื่นและสังคม สามารถตัดสินใจทำสิ่งหนึ่งสิ่งใด โดยยึดมาตรฐานที่เป็นหลักประจำใจของตนที่เรียกว่ามีจุดยืนของตนเองมากกว่าจะทำสิ่งใด โดยขึ้นอยู่กับการบีบคั้นของบุคคลอื่นหรืออิทธิพลจากภายนอก

5. มีวุฒิภาวะทางอารมณ์ เป็นบุคคลที่มีความสามารถควบคุมอารมณ์และความคิดของตนเองได้ จึงมีพฤติกรรมและการแสดงออกเหมาะสมกับสถานการณ์ ไม่ตกเป็นทาสของอารมณ์ เช่น เกลียด กลัว วิดกกังวล โกรธ อิจฉาริษยา รัก นั่นคือมีวุฒิภาวะทางอารมณ์ คือ เป็นผู้ที่สามารถควบคุมและแสดงอารมณ์ได้อย่างเหมาะสม รู้จักอดทนและรู้จักการรอคอย

6. เป็นผู้มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี สามารถปรับตัวเข้ากับผู้อื่นได้ง่าย อยู่ในสังคมอย่างมีความสุข มีความเข้าใจตนเองและเข้าใจผู้อื่น สามารถยอมรับความแตกต่างของแต่ละบุคคลได้อย่างถูกต้อง

7. เป็นคนที่มีความอดทนต่อความกดดัน ความผิดหวัง ความสูญเสีย และความพ่ายแพ้ กล่าวคือ มีความอดทน อดกลั้น เข้มแข็ง และเป็นผู้ที่เรียนรู้จากความล้มเหลวของตนเอง แทนที่จะหาข้อแก้ตัวด้วยการหาเหตุผลเข้าข้างตนเอง หรือโยนความผิดให้ผู้อื่น

2.2 แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงาน

แนวคิดเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงาน (Job performance) ที่นำมาใช้ในงานวิจัยครั้งนี้มาจากแนวคิดและทฤษฎีที่นำเสนอโดย Motowidlo (2003, อ้างถึงใน ภรณ์ทิพย์ อินทรูชา และบุญญาดา นาสมบูรณ์, 2564) ซึ่งได้แบ่งซึ่งพฤติกรรมของพนักงานที่จำเป็นต่อการบรรลุประสิทธิผลขององค์กร โดยจำแนกออกเป็น 2 ด้าน ดังนี้

1. ผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ (Task performance) คือการปฏิบัติงานต่าง ๆ ตามที่ได้รับมอบหมายจากองค์กร เพื่อให้บรรลุผลตามเป้าหมาย โดยเป็นพฤติกรรมที่มีส่วนเกี่ยวข้องโดยตรงในการผลิตสินค้า หรือบริการ ผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ จึงเป็นประสิทธิผลของบุคลากร ในขณะที่ปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย หรืองานประจำ ซึ่งเกี่ยวข้องกับงานตามหน้าที่ ความรับผิดชอบของพนักงานแต่ละคน และเป็นสิ่งที่พนักงานนั้นต้องทำ จึงมีมาตรฐานที่ชัดเจน หรือมีการระบุไว้ในงานอย่างเป็นทางการ

2. ผลการปฏิบัติงานนอกเหนือบทบาทหน้าที่ (Contextual performance) คือการกระทำต่าง ๆ ที่มีได้ระบุว่าเป็นหน้าที่ แต่เป็นการกระทำที่สนับสนุนองค์กรให้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย กล่าวคือ ความพยายามที่ไม่ได้เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานในหน้าที่หลักโดยตรงแต่ก่อให้เกิดประสิทธิผลองค์กรผ่านสภาพแวดล้อมในการช่วยเหลือองค์กรทางด้านการจัดการ ด้านจิตวิทยา ด้านสังคม เป็นการส่งมอบประโยชน์ให้แก่องค์กรที่เกินกว่าการปฏิบัติงานปกติ ไม่ใช่สิ่งที่บุคลากรจำเป็นต้องกระทำโดยตรง เช่น ความกระตือรือร้นในการช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน การเชื่อฟัง และปฏิบัติตามข้อบังคับขององค์กร รวมถึงความขยันขันแข็ง จึงเป็นพฤติกรรมที่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญต่อการปฏิบัติงานทำให้องค์กรสามารถดำรงอยู่ในระยะยาว สำหรับความหมายของ ผลการปฏิบัติงาน ได้มีผู้นิยามไว้ดังต่อไปนี้

2.2.1 ความหมายของผลการปฏิบัติงาน

ผลการปฏิบัติงานของบุคลากรเป็นมิติที่หลากหลายและสำคัญต่อความสำเร็จ (Dyne, Jehn, & Commings, 2002, pp. 57-61) และประสิทธิผลขององค์กร (Ohly & Fritz, 2010, pp. 543-548) นักวิจัยและผู้ปฏิบัติในปัจจุบันรับรู้กันว่า ผลการปฏิบัติงานของบุคลากร มีมิติที่หลากหลาย และมีการเพิ่มองค์ความรู้ทางทฤษฎีและหลักฐานเชิงประจักษ์เพื่อเสนอตัวแปรต่างที่เกี่ยวข้องกับบุคลากรให้ชัดเจนมากขึ้นในการคาดคะเนหรือพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานด้วยเกณฑ์ต่าง ๆ

ผลการปฏิบัติงานของบุคลากรถูกพิจารณาเป็นการกระทำพฤติกรรม และผลลัพธ์ที่ซึ่งบุคลากร โดยปัจเจกบุคคลหลอมรวมแล้วนำมาซึ่งการอุทิศตนต่อเป้าหมายขององค์กร (Rotundo & Sackett, 2002, pp. 66-70) ในปัจจุบันยังมีการให้นิยามและแนวปฏิบัติที่หลากหลาย ที่จะพัฒนาเพื่อทำ

ความเข้าใจจบผลการปฏิบัติงาน โดยทั่ว ๆ ไปผลการปฏิบัติงานถูกนิยามในฐานะ “ความสัมพันธ์ของผลลัพธ์ในงาน” แต่ในทางวิชาการด้านสังคมศาสตร์ ยังคงมีมุมมองที่แตกต่างหลากหลายต่อผลปฏิบัติงาน ซึ่งนักวิชาการพยายามที่จะนิยามในวิถีทางที่แตกต่างกันไป (Yilmaz, 2015, p. 36) มี 2 แนวทางการศึกษาหลักที่จะพิจารณาธรรมชาติของผลการปฏิบัติงาน แนวทางแรก นักวิชาการพิจารณาผลการปฏิบัติงานในฐานะที่เป็นผลลัพธ์และให้ความสนใจผลของกิจกรรมต่าง ๆ ที่สัมพันธ์กับงาน (Ainsworth & Smith, 1993, pp. 51-55) หรือในฐานะระดับของผลิตภาพของบุคลากรแต่ละคน ที่สัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน กับพฤติกรรมที่เกี่ยวกับงานและผลลัพธ์ (Babin & Boles, 1998, p.82) อีกแนวทางพิจารณาผลการปฏิบัติงานในฐานะผลรวมของพฤติกรรมของบุคลากรในบริบทที่สัมพันธ์กับวัตถุประสงค์ขององค์กร (Campbell, 1983, pp. 278-283)

ผลการปฏิบัติงานสามารถที่จะถูกมองเป็นการประเมินผลลัพธ์ของพฤติกรรมของบุคคลต่องานที่สำเร็จแล้วว่าดีหรือไม่อย่างไร อีกทั้งอาจถูกพิจารณาเป็นสิ่งที่คล้าย ๆ กับพฤติกรรมที่บุคคลได้กระทำ โดยถูกสังเกตและวัดได้ในรูปแบบของประสิทธิผลของแต่ละบุคคลหรือระดับของการอุทิศตน (Pulakos, Arad, Donovan, & Plamondon, 2000, pp. 612-616) รวมถึงถูกนิยามว่า เป็นคุณค่าโดยรวมที่เพิ่มขึ้นในรูปของเงินหรือไม่ใช่เงิน โดยการอุทิศตนของบุคลากรต่อการบรรลุผลทั้งทางตรงและทางอ้อมตามเป้าหมายขององค์กร (Dajani, 2015, p. 141)

Dubnick (2005, pp. 376-380) กล่าวว่า ผลการปฏิบัติงานมีหลายความหมายผลการปฏิบัติงานขึ้นกับการกระทำที่ถูกรับว่า มีความหมายต่องานหนึ่ง ๆ หรือเป็นการวัดในสิ่งที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินตามเกณฑ์ที่กำหนดมาตรฐานแนวทางหรือการบรรลุผลตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ในแผนงานขององค์กร (Kusek & Rist, 2004, pp. 52-56) ในอีกด้านหนึ่ง นักวิชาการสนใจในระดับของผลการปฏิบัติงาน (Bouckaert & Halligan, 2007, pp. 37-41) โดยมองว่า ผลการปฏิบัติงานสามารถระบุได้ 3 ระดับ คือ (1) ระดับมหภาค หมายถึง ผลการปฏิบัติงานระดับประเทศ หรือผลการปฏิบัติงานของรัฐบาลที่มีการรวมกลุ่มกัน (2) ระดับกลาง หมายถึง ผลการปฏิบัติงานของภาคส่วนนโยบาย หรือยังหมายถึง ผลการปฏิบัติงานของเหตุการณ์ที่เกี่ยวข้องกัน หรือผลการปฏิบัติงานของเครือข่ายและ (3) ระดับจุลภาค หมายถึง ผลการปฏิบัติงานขององค์กร และจตุรร่วมกันขององค์กรกับผู้ปฏิบัติงานภายใน

องค์การ ในที่นี้การวัดผลการปฏิบัติงานของบุคลากรเป็นการวัดผลการปฏิบัติงานระดับปัจเจกบุคคล โดยคำนึงถึงค่านิยมที่เป็นจุดกับปัจเจกบุคคลผลการปฏิบัติงาน มีความหมายถึง พฤติกรรมที่ส่งผลไปยัง บทบาทหน้าที่ (Motowidlo, 1997, pp. 100-105) นักวิชาการมีความพยายามแบ่งผลการปฏิบัติงาน ออกเป็นหลาย ๆ ประเภทเพื่อเพิ่มองค์ความรู้ และเพื่อใช้ในการอธิบายพฤติกรรม (Motowidlo, Borman & Schmit, 1997, pp. 71-75) โดยเห็นว่า ผลการปฏิบัติงานสามารถแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ ผลการปฏิบัติงานตามบริบท (contextual performance) และผลการปฏิบัติงานร่วมกันระหว่างองค์การที่เกี่ยวข้องกับงาน (task performance) ผลการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับงานจะรวมถึงกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับหลักการสำคัญเชิงเทคนิคขององค์การ รวมถึงกระบวนการทำงานตั้งแต่เริ่มแรกจนเสร็จสิ้นและการ อนุรักษ์รักษา ในขณะที่ผลการปฏิบัติงานตามบริบทเป็นกิจกรรมเพื่ออนุรักษ์รักษาสภาพแวดล้อมทางด้าน จิตใจ สังคม และองค์การ เพื่อให้กระบวนการเชิงเทคนิคดำรงอยู่ได้

นอกจากนี้ พิจิตรา ใช้เอกปัญญา (2551, น. 37) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ผลการปฏิบัติงาน หมายถึง ผลลัพธ์ที่เกิดจากการทำงานซึ่งแสดงให้เห็นถึงศักยภาพประสิทธิภาพของบุคคลในการ ปฏิบัติงาน เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กร ผลการปฏิบัติงาน หมายถึง พฤติกรรมของ บุคคลที่ได้รับการประเมินค่าจากความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานเพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย (วัชร เลิศพงษ์พันธ์, 2553, น. 11) ผลการปฏิบัติงาน หมายถึง ผลของพฤติกรรมหรือการประเมิน พฤติกรรม ผลที่ได้นั้นอาจจะอยู่ในรูปของเชิงปริมาณ (Yoder and Staudohar, 1982, p.156) ซึ่ง White (1991) อ้างถึงใน กัลยาณี, 2542, น. 34 ได้ให้คำนิยามของผลการปฏิบัติงาน คือ ระดับของผลการผลิตที่ เกี่ยวข้องสัมพันธ์กับพฤติกรรมปฏิบัติงานของแต่ละบุคคลของการประกอบการผลิต หรืออาจอยู่ใน รูปของเชิงคุณภาพ เช่น ความถูกต้องเที่ยงตรงของรายงานผลทางหนังสือพิมพ์ เป็นต้น ผลการ ปฏิบัติงาน หมายถึง ระดับของความสำเร็จของแต่ละองค์การ ที่จะสามารถบรรลุเป้าหมาย ด้วยความมี ประสิทธิภาพและประสิทธิผล (Bovee et al., 1993, p.11) โดย Beach (1970, p.247) ได้กล่าวว่า ผลการ ปฏิบัติงาน หมายถึง ผลการทำงานของบุคคลที่แสดงให้เห็นถึงความมีศักยภาพ ความรู้ ความสามารถ ของเรามาจากการทำงาน

2.2.2 ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน

การที่ผลการปฏิบัติงานของบุคคลจะดีหรือไม่นั้น ผู้ปฏิบัติงานจะต้องได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งภายในและภายนอก (Internal and External Need) ซึ่งหากได้รับการตอบสนองแล้วย่อมส่งผลถึงผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งความต้องการภายนอกได้แก่ (ชาโรณี จันทร์แสงศรี, 2540) อ้างถึงใน ธกรศักดิ์ พรหมสาขา ณ สกลนคร, 2556.

1. รายได้หรือค่าตอบแทน
2. ความมั่นคงปลอดภัยในการปฏิบัติงาน
3. สภาพแวดล้อมทางกายภาพ
4. ตำแหน่งหน้าที่

ส่วนความต้องการภายใน ได้แก่

1. ความต้องการแสดงความจงรักภักดีความเป็นเพื่อนและความรักใคร่
2. ความต้องการมีส่วนร่วมในหมู่คณะ
3. ความต้องการในศักดิ์ศรีของตัวเอง

Cumming and Schwab (1973 อ้างถึงใน อ้างถึงใน ธกรศักดิ์ พรหมสาขา ณ สกลนคร, 2556) เสนอว่า ปัจจัยที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานของบุคคลในองค์กร เป็นผลมาจากปัจจัยสภาพแวดล้อม ได้แก่ การออกแบบงานการบริหารงาน เพื่อนร่วมงาน การตอบแทน สภาพการปฏิบัติงาน การฝึกอบรม และการประเมินผลงาน ซึ่งเกี่ยวข้องกับนโยบายการบริหารขององค์กรนั้นๆ ส่วนปัจจัยบุคคล ได้แก่ ความสามารถของบุคคลนั้นและแรงจูงใจที่จะทำงานให้ได้ผลลัพธ์ที่ต้องการทั้งสองปัจจัยจะช่วยให้การปฏิบัติงานได้ผลเป็นที่น่าพอใจ และยังสามารถสรุปแนวคิดของ Schermerhorn et. al. (2000) ไว้ว่า ผลการปฏิบัติงานของบุคคลขึ้นอยู่กับ

1. คุณสมบัติส่วนบุคคล ซึ่งขึ้นกับปัจจัย ลักษณะชีวภาพ ความสามารถและสภาพจิตใจของบุคคล
2. ความพยายามในการปฏิบัติงาน ซึ่งขึ้นอยู่กับปัจจัย แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน
3. การสนับสนุนขององค์กรซึ่งขึ้นอยู่กับ ทรัพยากร เครื่องมือ โครงสร้างและขนาดขององค์กร

ผลของการประเมินผลการปฏิบัติงานช่วยในการตัดสินใจในการพิจารณาการเลื่อนระดับงาน (Promotions) การให้รางวัลตอบแทน และการเลิกจ้าง รวมทั้งการปรับเงินเดือนประจำปีแต่ต้องตระหนักอยู่เสมอว่าการที่พนักงานคนใดมีผลงานดีถึงดีมากสำหรับงานตำแหน่งปัจจุบันมิได้หมายความว่า จะต้องมีการเลื่อนระดับงานที่สูงขึ้นเสมอไป เพราะผลการปฏิบัติงานดีถึงดีมากเป็นความสามารถบนตำแหน่งงานเดิม ตำแหน่งที่สูงขึ้นต้องมีความสามารถที่สูงขึ้นกว่าตำแหน่งงานเดิมเนื่องจากมีค่างานที่ต่างกัน ซึ่งผลการปฏิบัติงานต้องมีความมุ่งมั่นเพื่อผลสำเร็จของงาน ความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน การใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ การสร้างสรรค์นวัตกรรมที่มีคุณภาพและความร่วมมือและมนุษยสัมพันธ์ (ประเวศน์ มหารัตน์สกุล, 2544)

ปัจจัยที่มีผลให้การทำงานมีประสิทธิภาพไว้ 5 ข้อ ได้แก่ การทำตัวให้เป็นคนงานที่ดี รักษามารยาทและระเบียบในที่ทำงาน การสร้างบรรยากาศที่ดีในที่ทำงาน การสร้างสัมพันธภาพที่ดี และการสื่อสารในองค์กรหรือในการทำงาน โดยเฉพาะ เรื่องการสื่อสารภายในองค์กรนั้นเป็นเครื่องมือสำคัญอย่างหนึ่งในการตัดสินใจความสำเร็จหรือการล้มเหลวของการทำงานร่วมกันของบุคลากรทั้งการสื่อสารภายในองค์กรและนอกองค์กร ดังนั้นจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่บุคลากรภายในองค์กรจำเป็นต้องมีความรู้และทักษะเกี่ยวกับสื่อสารเพื่อใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อทำให้เกิดประสิทธิภาพ (กมลรัฐ อินทรทัศน์, 2556 อ้างถึงใน ชลดา อักษรศิริวิทยา, 2559)

การสื่อสารในองค์กรนั้นประกอบด้วยบุคคลหลายระดับซึ่งในแต่ละองค์กรก็จะมีพฤติกรรมการสื่อสารที่แตกต่างกันออกไปตามวัฒนธรรมขององค์กรนั้นแต่โดยทั่วไปการสื่อสารในองค์กรมีอยู่ 3 ระดับได้แก่

1. ระดับผู้บังคับบัญชาหรือการสื่อสารจากบุคลากรระดับต่างๆ ไปยังผู้บังคับบัญชาหรือที่เรียกว่าการสื่อสารในแนวตั้งเป็นการสื่อสารที่เปิดโอกาสให้ผู้ได้บังคับบัญชาได้แสดงความคิดเห็น หรือสภาพปัญหาต่างในการทำงานไปสู่ผู้บริหารและมักจะเป็นการสื่อสารสองทางเพราะผู้บริหาร มักจะสื่อสารตอบกลับเพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ได้บังคับบัญชา

2. ระดับผู้ได้บังคับบัญชาหรือการสื่อสารจากผู้บังคับบัญชาไปยังบุคลากรระดับต่างๆ หรือที่เรียกว่าการสื่อสารในแนวดิ่งมักอยู่ในรูปแบบของการสั่งงานการกำกับดูแลการออกนโยบายผู้บุคลากรในระดับปฏิบัติงานและปัญหาที่มักพบด้วยเสมอก็คือมักจะเป็นการสื่อสารทางเดียว

3. ผู้ร่วมงานระดับเดียวกันหรือการสื่อสารในแนวนอนเป็นการสื่อสารที่เกิดขึ้นระหว่างบุคลากรในระดับเดียวกันมักเรียกว่าการสื่อสารแบบคู่ขนานหรือการสื่อสารในระดับเดียวกันเป็นการสื่อสารขององค์กรที่มีอิทธิพลและมีความเข้มแข็งมากที่สุดจุดเน้นของการสื่อสารชนิดนี้ก็คือการร่วมมือและประสานการทำงานรวมถึงการแก้ไขปัญหาและข้อขัดข้องใจต่างๆ ในการทำงานการสื่อสารที่เกิดขึ้นในองค์กรจะมีประสิทธิภาพได้นั้นขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายอย่างแต่ที่สำคัญก็คือเรื่องของคุณธรรมความจริงใจความปรารถนาดีและความมีน้ำใจต่อกันอย่างไรก็ตามการสื่อสารที่เกิดขึ้นในองค์กรมักจะมีปัญหาและอุปสรรคเกิดขึ้นตามมาด้วยหลายประการ เช่น การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเดียวกันแต่ตีความไปแตกต่างกันทำให้ผู้รับแต่ละคนมีความเข้าใจไม่ตรงกันการส่งข่าวสารผ่านคนจำนวนมากเป็นทอด ๆ อาจทำให้ข้อมูลบิดเบือนไปจากความเป็นจริงได้ การกลั่นกรองข่าวสารโดยเลือกให้ข่าวสารเฉพาะบางข่าวสารหรือเฉพาะบางส่วนของข่าวสารเท่านั้น เพื่อให้ผู้ฟังรู้สึกพอใจ ซึ่งอาจทำให้เกิดความผิดพลาดในการทำงานและการเลือกเวลาในการสื่อสารที่ไม่เหมาะสม ดังนั้นการแก้ไขปัญหาอุปสรรคดังกล่าวหรือการปรับปรุงการสื่อสารในองค์กรให้เกิดประสิทธิภาพที่ดีได้นั้นจะต้องมีการพัฒนาบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารในหลายๆด้าน เช่น การเป็นผู้ฟังที่ดีช่วยให้สามารถจับประเด็นของข่าวสารได้ การเป็นผู้ตอบสนองที่ดีเพื่อให้ข้อมูลย้อนกลับต่อผู้สื่อสารได้ว่าเข้าใจข่าวสารนั้นหรือไม่และการพัฒนาทักษะที่ดีซึ่งจะสามารถช่วยปรับปรุงการสื่อสารภายในองค์กรให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น

จากความหมายข้างต้น สรุปได้ว่า ผลการปฏิบัติงาน หมายถึง ผลสำเร็จในการปฏิบัติหน้าที่ในการทำงานตามบทบาทหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย (ประเวศน์ มหารัตน์สกุล, 2544) โดยสามารถทราบได้จากผลการปฏิบัติงาน ดังนี้

1. ความมุ่งมั่นเพื่อผลสำเร็จของงาน หมายถึง การที่พนักงานมีความเชื่อมั่นในตนเอง มีจุดยืนของตัวเองไม่ว่าผู้อื่นจะคิดอย่างไรในความคิดของเขา เขาก็จะมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานให้สำเร็จ

และพิสูจน์ให้เห็นว่า เขาสามารถปฏิบัติงานนั้นๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และภูมิใจในความคิดของตัวเองไปเรื่อย ๆ จนประสบความสำเร็จในที่สุด

2. ความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความสามารถบริหารจัดการรูปแบบของการดำเนินงานที่มีระบบ การวางแผนนโยบายเวลา หรือกำหนดตารางเวลาในการทำงาน ลำดับความสำคัญของงาน เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ สร้างให้เกิดความได้เปรียบในการแข่งขันแบบยั่งยืน

3. การใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ หมายถึง ความสามารถในการนำเอาทรัพยากรขององค์กรมาบูรณาการเข้ากับทรัพย์สินทางปัญญาและสร้างให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งเป็นแนวคิดที่เป็นการมองกลับมาที่การจัดองค์กรที่เน้นการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรขององค์กรที่มีอยู่ให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร

4. การสร้างสรรค์นวัตกรรมที่มีคุณภาพ หมายถึง การที่พนักงานมีแนวความคิดใหม่ๆ ที่มีประโยชน์และตรงวัตถุประสงค์ขององค์กร เช่น คิดผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ คิดการให้บริการใหม่ๆ คิดวิธีนำเสนอแบบใหม่ๆ คิดแผนการตลาดใหม่ๆ คิดระบบงานใหม่กระบวนการและขั้นตอนการทำงานแบบใหม่ๆ ที่ทำให้สามารถบรรลุวัตถุประสงค์เดียวกันได้หลายๆวิธีและสามารถทำประโยชน์ที่มีคุณค่าแก่งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

5. ความร่วมมือและมนุษยสัมพันธ์ หมายถึง การได้รับความร่วมมือในการติดต่อประสานงานและความสามารถในการทำงานร่วมกันได้เป็นอย่างดี เพื่อนร่วมงานให้ความช่วยเหลือ เมื่อได้รับความเดือดร้อนมีความเข้าใจซึ่งกันและกันได้เป็นอย่างดี สามารถร่วมงานกับผู้อื่นได้ดีมีมนุษยสัมพันธ์ดีเป็นผู้ที่ช่วยให้เกิดความสามัคคีในองค์กร

2.3 ข้อมูลธนาคารกสิกรไทย

ธนาคารกสิกรไทยก่อตั้งเมื่อวันที่ 8 มิถุนายน 2488 ด้วยทุนจดทะเบียน 5 ล้านบาท โดยมี นายโชติ ถิ่นชาและญาติมิตรชาวไทยเชื้อสายจีนเป็นผู้ร่วมก่อตั้ง ซึ่งเริ่มมีพนักงานเพียง 21 คน โดยมีสำนักงานใหญ่ตั้งอยู่บนถนนเสือป่า กรุงเทพมหานครเป็นแห่งแรก ซึ่งเป็นย่านธุรกิจการค้าของชาวจีน

ในยุคนั้น และปิดบัญชีงวดแรกแค่เพียง 6 เดือน ณ วันที่ 31 ธันวาคม พ.ศ. 2488 มียอดเงินฝากสูงถึง 12 ล้านบาท สินทรัพย์อีก 15 ล้านบาท ต่อมาได้เปิดสาขาแรกที่อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลาและขนาดสาขาไปยังภูมิภาคต่างๆ กิจการของธนาคารมีความเจริญอย่างต่อเนื่อง มีการขยายสาขาทั้งในประเทศและต่างประเทศ ได้เปิดสำนักงานใหญ่แห่งใหม่บนถนนสีลม กรุงเทพมหานคร ซึ่งต่อมาสีลมได้กลายเป็นศูนย์กลางของธุรกิจการค้าการลงทุนและการเงินที่ใหญ่ที่สุดในกรุงเทพมหานคร ซึ่งมีสาขาในประเทศถึง 186 สาขาและเปิดสาขาในต่างประเทศแห่งแรกที่กรุงลอนดอน ประเทศอังกฤษ ต่อมาคือสาขาที่ฮ่องกง เยอรมนีและสหรัฐอเมริกาตามลำดับ ในช่วงทศวรรษ 2530 เศรษฐกิจไทยเจริญเติบโตเป็นอย่างมาก ธนาคารกสิกรไทยได้ริเริ่มและพัฒนาสิ่งใหม่ๆ เพื่อรองรับความเปลี่ยนแปลงท่ามกลางกระแสโลกาภิวัตน์ ด้วยการปรับกระบวนการทำงานเป็นองค์กรแรกในประเทศไทย เพื่อให้ลูกค้าได้รับความสะดวกรวดเร็วในการใช้บริการ ธนาคารได้ย้ายสำนักงานใหญ่จากถนนสีลมมาตั้งอยู่บนถนนพหลโยธิน กรุงเทพมหานคร

ด้วยวิสัยทัศน์ที่เห็นว่าถนนพหลโยธินจะเป็นย่านที่มีความเจริญทางธุรกิจแห่งใหม่และต่อมาได้เปิดสำนักงานใหญ่แห่งใหม่บนถนนราชบุรีบูรณะ กรุงเทพมหานคร ในยุคนี้นาคารได้จดทะเบียนเป็น “บริษัทมหาชน” และเป็นยุคที่ประสบความสำเร็จในการขยายสาขาครบ 73 จังหวัด จากความมุ่งมั่นในการพัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่อง ในที่สุดธนาคารก็มาถึงยุคที่สามารถให้บริการลูกค้าได้อย่างสมบูรณ์แบบและครบวงจรภายใต้แนวคิด “การยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง” ซึ่งนำไปสู่การรวมธนาคารกสิกรไทยและบริษัทของธนาคารกสิกรไทย และได้กำหนด “K KASIKORNTHAI” เป็นสัญลักษณ์ ที่รับประกันคุณภาพและมาตรฐาน นอกจากนี้ ยังได้ร่วมมือทางยุทธศาสตร์กับบริษัทเมืองไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) ดำเนินธุรกิจการจำหน่ายผลิตภัณฑ์ประกันผ่านช่องทางธนาคาร เพื่อรองรับการขยายตัวทางธุรกิจ ธนาคารได้เปิดอาคารแจ้งวัฒนะ เพื่อเป็นศูนย์กลางคอมพิวเตอร์สำรองและศูนย์ปฏิบัติการของธนาคาร โดยเป็น “อาคารสถาปัตยกรรมสีเขียว” ตามมาตรฐานอาคารอนุรักษ์พลังงานระดับสากล เช่นเดียวกับอาคารพหลโยธินและอาคารสำนักงานใหญ่ราชบุรีบูรณะ

ในยุคนี้นาคารยังก้าวไกลสู่สาธารณรัฐประชาชนจีน ต่อมาได้ขยายสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนและเอเชีย เล็งเห็นว่าในอนาคตอันใกล้ ระบบการเงินของภูมิภาคนี้จะได้พรมแดนมากยิ่งขึ้น

นับเป็นวิสัยทัศน์อันกว้างไกลเพื่อที่สุดแห่ง “บริการทุกระดับประทับใจ” และเมื่อวันที่ 24 พฤษภาคม 2564 ธนาคารได้ย้ายที่ทำการสำนักงานใหญ่จากอาคารราษฎร์บูรณะมาที่อาคารพหลโยธิน ซึ่งเคยเป็นสำนักงานใหญ่เดิมของธนาคาร ณ อาคารเลขที่ 400/22 ถนนพหลโยธิน แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพมหานคร ซึ่งได้รับอนุญาตจากธนาคารแห่งประเทศไทยแล้ว และได้จดทะเบียนแก้ไขต่อกระทรวงพาณิชย์แล้ว เพื่อความสะดวกในการติดต่อธุรกิจกับลูกค้าและหน่วยงานต่างๆ

สัญลักษณ์ “K KASIKORNTHAI”



ภาพที่ 2.1 สัญลักษณ์ K KASIKORNTHAI

ที่มา: <https://www.kasikornbank.com/th/about/Information/Pages/logo.aspx>

เป็นสัญลักษณ์แทน (Master Brand) ของกลุ่มธุรกิจทางการเงินธนาคารกสิกรไทย ซึ่งประกอบด้วย ธนาคารกสิกรไทยและบริษัทของธนาคารกสิกรไทยที่แสดงออกถึงความมุ่งมั่น ตั้งใจ ในการให้บริการและผลิตภัณฑ์ทางการเงินในทุกช่องทางที่ครบวงจร มีคุณภาพยอดเยี่ยม สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าทุกกลุ่ม ทุกระดับอย่างมีอาชีพ และสร้างประสบการณ์ในการใช้บริการที่เป็นเลิศให้แก่ลูกค้า



ตราสัญลักษณ์ หมายถึง ธาตุน้ำก่อให้เกิดธาตุไม้ และธาตุไม้ก่อให้เกิดธาตุไฟ เป็นการผสมธาตุที่กลมกลืนสมดุล ก่อให้เกิดสิริมงคลและความก้าวหน้า



วงกลม คือ ความสมดุล สมบูรณ์ ไม่สิ้นสุด ก่อให้เกิดพลังความ สามัคคี กลมเกลียว เงินไม่รั่วไหล



รวงข้าว แสดงถึงความอุดมสมบูรณ์และเจริญรุ่งเรือง



คลื่น เปรียบเสมือน น้ำซึ่งบำรุงต้นข้าว ส่งเสริมให้อุดมสมบูรณ์เจริญงอกงามมากยิ่งขึ้น

น้ำ หมายถึง เงิน ลายเส้น 6 เส้น เลข 6 คือ ดาวศุกร์ ซึ่งเป็นดาว เงิน สอดคล้องกับธุรกิจธนาคาร



สีเขียว หมายถึง สีของธาตุไม้ เป็นสีที่เหมาะสม เนื่องจากปีที่ก่อตั้งธนาคารเป็นธาตุไม้



สีเทา หมายถึง สีของธาตุน้ำ สีเข้มเสมือนน้ำลึก

หมายถึง เงินทองหนาแน่นเป็นปึกแผ่น



สีแดง หมายถึง สีของธาตุไฟ ซึ่งสอดคล้องกับสมดุล
กับธาตุน้ำและธาตุไม้

ภาพที่ 2.2 ตราสัญลักษณ์ บมจ. ธนาคารกสิกรไทย

ที่มา: <https://www.kasikornbank.com/th/about/Information/Pages/logo.aspx>

2.3.1 วิสัยทัศน์ ภารกิจ ค่านิยมหลัก

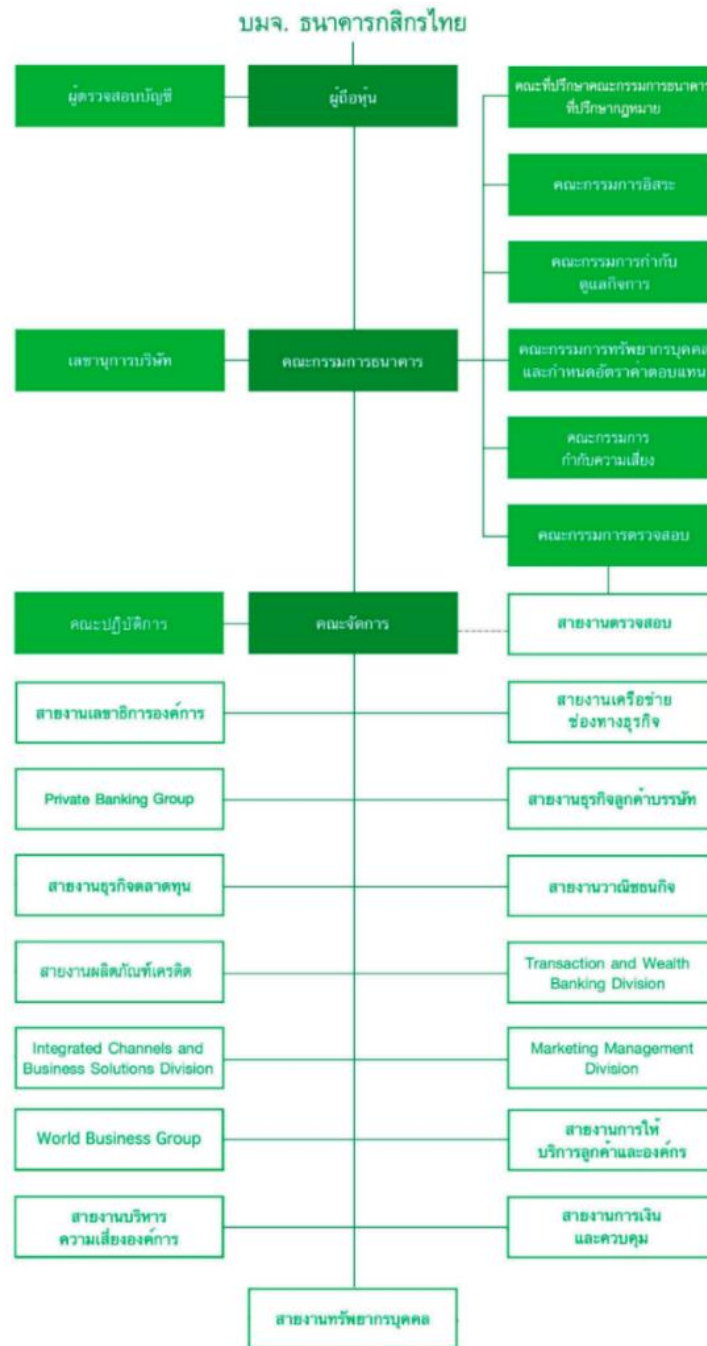
วิสัยทัศน์ ธนาคารกสิกรไทย มุ่งมั่นเป็นกลุ่มธุรกิจทางการเงินที่ยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง ที่ริเริ่มในสิ่งใหม่ ก้าวทันการเปลี่ยนแปลง ผ่านการผสมผสานการใช้เทคโนโลยีและทรัพยากรมนุษย์ เพื่อส่งมอบบริการทางการเงินที่มีคุณภาพมาตรฐานสากลและสร้างความยั่งยืนแก่ผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย

ภารกิจ ธนาคารกสิกรไทยมุ่งมั่นที่จะผสมผสานการใช้เทคโนโลยีและทรัพยากรมนุษย์ในการสร้างอย่างยั่งยืน บริหารทางการเงินที่มีคุณภาพมาตรฐานสากล ทั้งนี้เพื่อให้บรรลุผลที่ดีที่สุดและเป็นธรรมต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย

ค่านิยมหลัก

1. ลูกค้าคือหัวใจ
2. ว่องไวและคล่องตัว
3. ร่วมมือร่วมใจ
4. สรรค์สร้างอย่างยั่งยืน

โครงสร้างองค์กร



ภาพที่ 2.3 โครงสร้างองค์กร บมจ. ธนาคารกสิกรไทย

ที่มา: <https://kasikornbank.com/th/about/Pages/organization.aspx>

2.3.2 วัฒนธรรมองค์กร (Business Ethics)

KBank ให้ความสำคัญกับวัฒนธรรมองค์กรเป็นอย่างมาก เพราะสิ่งที่ทำให้การทำงานไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งที่นี่จะเรียกว่า K-Culture ประกอบไปด้วย

1. ลูกค้าคือหัวใจสำคัญ (Customer at Heart) สำหรับธุรกิจที่เกี่ยวกับการให้บริการ การคำนึงถึงลูกค้าเป็นหลักนั้นเป็นเรื่องสำคัญ แต่นอกจากจะดูแลลูกค้าทั่วไปที่ทำธุรกรรมกับ KBank แล้วที่นี่ก็ยังให้ความสำคัญและดูแลลูกค้าภายในอย่างพนักงานเป็นอย่างดีด้วยเช่นกัน

2. ทำงานร่วมกันได้เป็นอย่างดี (Collaboration) งานแต่ละงาน ไม่สามารถทำได้ด้วยฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง จะต้องอาศัยการประสานงานและทำงานร่วมกัน เพื่อให้โปรเจกต์ต่าง ๆ สำเร็จออกมาได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3. คล่องแคล่วว่องไว พร้อมก้าวไปข้างหน้า (Agility) โลกยุคใหม่ทุกอย่างเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว องค์กรก็ต้องปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงาน ให้สามารถทำงานอย่างรวดเร็ว คล่องแคล่ว และวิ่งไปข้างหน้าได้

4. ริเริ่มสิ่งใหม่อยู่เสมอ (Innovativeness) มีความคิดริเริ่ม มีความมุ่งมั่น และอยากที่จะพัฒนาสิ่งใหม่ ๆ ออกมาตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้

2.3.3 หลักการและจรรยาบรรณหลักที่ธนาคารมุ่งหวัง

คณะกรรมการธนาคาร ได้อนุมัติจรรยาบรรณฉบับนี้ เพื่อให้ถือปฏิบัติในการดำเนินกิจการทุกประเภทของธนาคาร จรรยาบรรณหลักที่ธนาคารกำหนดไว้ มี 8 ประการ ดังนี้

1. ความซื่อสัตย์ (Integrity) เรามุ่งมั่นกระทำในสิ่งที่ถูกต้อง ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ตรงไปตรงมา ด้วยหลักการในการต่อต้านการทุจริตทุกรูปแบบ ภายใต้กฎหมายและกฎระเบียบของธนาคาร โดยถือปฏิบัติตามจรรยาบรรณหลักนี้ในทุกกิจกรรมและในการตัดสินใจในทุกเรื่องของธนาคาร เราจะดำเนินธุรกิจด้วยความซื่อสัตย์และคำนึงถึงความเสี่ยงที่มีผลกระทบต่อองค์กร

2. ความไว้วางใจ (Trust) เราให้ความนับถือต่อเพื่อนร่วมงาน ลูกค้า ผู้ถือหุ้น และเจ้าหน้าที่หน่วยราชการ โดยปฏิบัติต่อบุคคลดังกล่าวในทำนองเดียวกันกับที่เราต้องการให้บุคคลเหล่านั้นปฏิบัติ

ต่อเรา เรามั่นใจว่าทุกคนจะทุ่มเทความสามารถเต็มที่และทำหน้าที่อย่างดีที่สุดบนพื้นฐานของความไว้วางใจซึ่งกันและกัน

3. การรักษาความลับ (Confidentiality) เราเชื่อมั่นในการปกป้องรักษาความลับของลูกค้า ธนาคาร และรักษาความไว้วางใจของลูกค้าที่มอบให้แก่เรา ด้วยการสร้างความมั่นใจว่า ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมทางธุรกิจของลูกค้ายังคงเก็บรักษาไว้เป็นความลับ เรามุ่งมั่นที่จะปฏิบัติต่อข้อมูลที่ได้รับจากลูกค้าแต่ละรายหรือแต่ละองค์กร เช่นผู้มีวิชาชีพพึงปฏิบัติ อันจะนำมาซึ่งความไว้วางใจธนาคาร

4. ความยึดมั่นในวิชาชีพ (Professionalism) เราจะปฏิบัติหน้าที่ด้วยทักษะ คุณวุฒิ และความรู้ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานอย่างเชี่ยวชาญ ตามหลักวิชาชีพที่พึงปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอตลอดเวลา

5. บุคลากร (People) เราจงใจและสรรหามูลค่าที่มีความรู้ความสามารถและประสบการณ์ที่สอดคล้องกับความต้องการของธนาคารเข้าร่วมงาน และให้ความสำคัญต่อการเลื่อนตำแหน่งและการให้ผลตอบแทนโดยพิจารณาจากผลการปฏิบัติงาน เราปฏิบัติต่อเพื่อนพนักงานด้วยความเชื่อมั่นและศรัทธาว่า ทุกคนคือทุนทรัพย์อันล้ำค่าของธนาคารทั้งในปัจจุบันและอนาคต

6. ความเป็นผู้นำ (Leadership) เราเป็นผู้นำในทุกด้านที่เป็นสาระอันควร และใช้ความเป็นผู้นำผลักดันการดำเนินงานของธนาคารและสนับสนุนการพัฒนาธุรกิจของบริษัทของธนาคารกสิกรไทย ให้ประสบผลสำเร็จตามเป้าหมาย ธนาคารได้กำหนดวิสัยทัศน์ไว้อย่างชัดเจน และมุ่งมั่นให้พนักงานบรรลุวัตถุประสงค์และกลยุทธ์ของการเป็นผู้นำ รวมทั้งพัฒนาขีดความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานให้แก่พนักงาน เพื่อรองรับกับยุทธศาสตร์ของธนาคารกสิกรไทย และจัดอุปสรรคที่ปิดกั้นการพัฒนาพนักงาน

7. ความเป็นเจ้าของ (Ownership) เรามีความรับผิดชอบร่วมกันที่จะผลักดันให้ธนาคารประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย ปรับปรุงพัฒนาระบบการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดประสิทธิผลสูงสุด เราทั้งหลายร่วมกันดูแลจัดการทรัพย์สินของธนาคารอย่างมีประสิทธิภาพ มิให้เสื่อมเสีย สูญหาย และใช้ให้เกิดประโยชน์อย่างเต็มที่ เสมือนหนึ่งเป็นทรัพย์สินร่วมกันของเรา และคำนึงถึงความสำเร็จในระยะยาวของธนาคารตลอดเวลา รวมทั้งไม่นำทรัพย์สินของธนาคารไปใช้เพื่อประโยชน์ของตนเองหรือผู้อื่น

8. การปฏิบัติตามระเบียบและกฎเกณฑ์ (Compliance) เราคาดหวังให้พนักงานทุกคนยึดมั่นในการตัดสินใจและการดำเนินงานทางธุรกิจ ภายใต้กรอบของกฎหมาย ข้อกำหนดและระเบียบที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด รวมทั้งประพฤติปฏิบัติตนอยู่ในกรอบคุณธรรมที่ดีงาม

2.3.4 สายงานธุรกิจลูกค้าบริษัท เป็นสายงานที่รับผิดชอบดูแลธุรกิจลูกค้าในด้านต่างๆ ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ฝ่ายดังนี้ (ข้อมูลจากฝ่ายบริหารธุรกิจลูกค้าบริษัท)

1. ฝ่ายสหบริษัทธุรกิจ (MB : Multi-Corporate Business Department) จะดูแลลูกค้าที่มียอดขายตั้งแต่ 5,000 ล้านบาทขึ้นไป ซึ่งจะมีผู้จัดการความสัมพันธ์ลูกค้า ผู้เชี่ยวชาญงานวิเคราะห์เครดิตและธุรกิจและผู้จัดการงานบริการธุรกิจ ที่คอยให้คำแนะนำและแนวทางการแก้ไขให้กับลูกค้า

2. ฝ่ายบริษัทธุรกิจ (CB : Corporate Business Department) จะดูแลลูกค้าที่มียอดขายตั้งแต่ 400 - 5,000 ล้านบาท ซึ่งจะมีผู้จัดการความสัมพันธ์ลูกค้า ผู้เชี่ยวชาญงานวิเคราะห์เครดิตและธุรกิจและผู้จัดการงานบริการธุรกิจ ที่คอยให้คำแนะนำและแนวทางการแก้ไขให้กับลูกค้าเช่นกัน

หน้าที่ของผู้จัดการความสัมพันธ์ลูกค้า ผู้เชี่ยวชาญงานวิเคราะห์เครดิตและธุรกิจและผู้จัดการงานบริการธุรกิจ มีดังนี้

ผู้จัดการความสัมพันธ์ลูกค้า (RM : Relationship Manager) มีหน้าที่รับผิดชอบในการจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้าตลอดจนให้คำแนะนำและแนวทางแก้ไขที่เหมาะสม เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า เช่น เสริมสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าผ่านกิจกรรมทางการตลาด เสนอวิธีการแก้ปัญหาผลิตภัณฑ์ เพื่อช่วยให้ลูกค้าเพิ่มยอดขายหรือลดต้นทุนในการทำธุรกรรมทางการเงิน นอกจากนี้ผู้จัดการความสัมพันธ์ลูกค้ายังต้องแปลความต้องการของลูกค้าไปยังผู้จัดการผลิตภัณฑ์และผู้ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ผู้ดูแลด้านผลิตภัณฑ์สามารถมอบข้อเสนอที่เหมาะสมให้กับลูกค้าได้

ผู้เชี่ยวชาญงานวิเคราะห์เครดิตและธุรกิจ (CA : Credit Analysts) ส่วนใหญ่จะเกี่ยวข้องกับ การวิเคราะห์สินเชื่อสำหรับเงินกู้ เช่น โต้ตอบกับฝ่ายพิจารณาเครดิต เพื่อเสนอสินเชื่อให้กับลูกค้าและยังรับผิดชอบในการแก้ไขเครดิต การให้คะแนนเครดิต การเปลี่ยนแปลงเงื่อนไขเครดิตเมื่อจำเป็น

ผู้จัดการงานบริการธุรกิจ (SM : Services Manager) ต้องร่วมมือกับผู้จัดการความสัมพันธ์ลูกค้าและผู้เชี่ยวชาญงานวิเคราะห์เครดิตและธุรกิจ ในงานปฏิบัติการ เช่น กำหนดวงเงินสินเชื่อ เปิดบัญชีใหม่ กรอกแบบฟอร์มใบสมัคร ติดต่อฝ่ายสนับสนุนเพื่อแก้ไขปัญหาการดำเนินงาน

3. ฝ่ายบริหารธุรกิจลูกค้าบริษัท (SC : Corporate Segment Management Department) มีหน้าที่ดังนี้

- ตั้งเป้าหมายธุรกิจ และกำหนดตัววัดผลงานของ CA RM SM
- กำหนดแผนธุรกิจ และเป้าหมายของธนาคาร
- ปรับปรุงกระบวนการ
- แก้ปัญหาจากการทำงานทั้งภายในธนาคาร (process improvement) และแก้ปัญหาที่ลูกค้าแจ้งมา
- บริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า (customer relationship management)

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ปาริฉัตร โชติภูมิเวทย์ (2564) ศึกษาเรื่องการบริหารจัดการกระบวนการทำงานที่บ้าน (WFH) เพื่อคุณภาพชีวิตของพนักงานต่อประสิทธิภาพการทำงานในภาวะวิกฤตโควิด-19 ของกลุ่มธนาคาร โดยใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน และใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล ซึ่งมีตัวแปรต้นคือปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง และรายได้ ปัจจัยกระบวนการทำงานซึ่งประกอบด้วย การวางมาตรการและจัดทำแผนการทำงานจากบ้าน/ทำงานทางไกล การอบรมเพื่อเตรียมความพร้อมในการใช้เทคโนโลยีใหม่ๆ การเข้าถึงข้อมูลจากที่บ้าน โดยการเชื่อมต่อการเข้าถึง และการใช้ข้อมูลบนดิจิทัลแพลตฟอร์ม ปัจจัยคุณภาพชีวิตซึ่งประกอบด้วย ค่าตอบแทนที่เป็นธรรมเพียงพอ ความก้าวหน้าและมั่นคงในงาน สภาพแวดล้อมที่ถูกลักษณะและปลอดภัย และความสมดุลระหว่างชีวิตส่วนตัวกับการทำงาน โดยมีตัวแปรตามคือ ปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการทำงานซึ่งประกอบด้วยคุณภาพของงาน ปริมาณงาน เวลาที่ใช้ในงาน และความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และตัวแปรกำกับคือการรับรู้ภาวะวิกฤตโควิด -19 และความ

ยากลำบากในการเดินทาง จากผลการวิจัยพบว่า 1) ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ ตำแหน่ง มีประสิทธิภาพการทำงานในภาวะวิกฤตโควิด-19ของพนักงานกลุ่มธนาคารแตกต่างกัน 2) ปัจจัยการบริหารจัดการกระบวนการทำงานที่บ้าน (Work From Home) พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการวางมาตรการและจัดทำแผนการทำงาน 3) คุณภาพชีวิตของพนักงาน พบว่าภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกลักษณะและปลอดภัย

วิมลศิริ หลอดทอง (2564) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการทำงานจากที่บ้าน Work From Home ของพนักงานช่วง Generation X และ Generation Y ในธุรกิจค้าปลีก โดยใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 290 คน แบ่งออกเป็นพนักงานช่วง Generation X 102 คน และ Generation Y 188 คน โดยการใช้การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ด้วยวิธีการเก็บแบบสอบถามและการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ด้วยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึกในการเก็บข้อมูล ซึ่งการวิจัยในครั้งนี้มีตัวแปรต้นคือ ปัจจัยประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา รายได้ สถานภาพ ลักษณะงาน ตำแหน่งงาน ที่อยู่อาศัย และปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำงานจากบ้าน ได้แก่ การรับรู้ถึงประโยชน์ การรับรู้ถึงความง่าย ทรัพยากรที่เอื้ออำนวย เทคโนโลยีที่เอื้ออำนวย บรรทัดฐานที่ทำงาน บรรทัดฐานที่บ้าน โดยมีตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจต่องาน ความสมดุลระหว่างชีวิตและงาน ความอยู่ดีมีสุข ความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับงาน และตัวแปรกำกับ คือ การรับรู้ต่อวิกฤตการณ์โควิด-19 ความยากลำบากในการเดินทาง จากผลการวิจัยพบว่า 1) พนักงานที่มีการศึกษา ตำแหน่งงาน ลักษณะงานและที่อยู่อาศัยที่ต่างกันจะส่งผลให้ความพึงพอใจต่องานแตกต่างกัน 2) พนักงานที่มีการศึกษา สถานภาพและตำแหน่งงานที่ต่างกันจะส่งผลให้ความสมดุลระหว่างชีวิตและงานแตกต่างกัน 3) พนักงานที่มีการศึกษา และลักษณะงานที่ต่างกันจะส่งผลให้ความอยู่ดีมีสุขที่แตกต่างกัน 4) พนักงานที่มีเพศ การศึกษา ตำแหน่งงาน และที่อยู่อาศัยต่างกันจะส่งผลให้ความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับงานแตกต่างกัน โดยปัจจัยประชากรศาสตร์ด้านอายุและรายได้ไม่ส่งผลทำให้เกิดความแตกต่างกัน รวมถึงกลุ่มพนักงาน Generation X และกลุ่มพนักงาน Generation Y ก็ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจ ความสมดุลระหว่างชีวิต

และงาน ความอยู่ดีมีสุข ความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับงานที่แตกต่างกัน และจากการศึกษาเพิ่มเติมพบว่า ปัจจัยการทำงานจากบ้านที่ส่งผลต่อกลุ่มพนักงานที่มี Generation ที่แตกต่างกัน คือ ปัจจัยการรับรู้ถึงประโยชน์และปัจจัยบรรทัดฐานที่ทำงาน โดยปัจจัยการรับรู้ถึงความง่าย ปัจจัยทรัพยากรที่เอื้ออำนวย ปัจจัยเทคโนโลยีที่เอื้ออำนวย และปัจจัยบรรทัดฐานที่บ้าน ไม่ส่งผลทำให้เกิดความแตกต่างกัน รวมถึงกลุ่มพนักงาน Generation X และกลุ่มพนักงาน Generation Y

อัญชลี กัตัญญ และพงศกร เขมวัฒน์เดชา (2564) ศึกษาเรื่องศักยภาพการปรับตัวเพื่อรองรับสถานการณ์โรคติดเชื้อไวรัสสายพันธุ์ใหม่ 2019 (COVID-19) ในกลุ่มอุตสาหกรรมผลิตเครื่องจักรกลในประเทศไทย ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 385 ราย วิเคราะห์ทางสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุ 30-40 ปี การศึกษาปริญญาตรี รายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 30,000-50,000 บาท และประสบการณ์ในการทำงานมากกว่า 15 ปี ประเภทของธุรกิจ บริษัทจำกัด เจ้าของหรือผู้ถือหุ้นหลักเป็นต่างชาติ มีจำนวนบุคลากร 501-1,000 คน และระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจมากกว่า 15 ปี มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับศักยภาพการปรับตัวเพื่อรองรับสถานการณ์โรคติดเชื้อไวรัสสายพันธุ์ใหม่ 2019 (COVID-19) ในกลุ่มอุตสาหกรรมผลิตเครื่องจักรกล โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการบริหารจัดการองค์กร ด้านการจัดการทรัพยากรบุคคล ด้านเทคโนโลยี สารสนเทศและการสื่อสาร และด้านนวัตกรรม การผลิตและการตลาด อยู่ในระดับมาก ผลการเปรียบเทียบความแตกต่าง จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล พบว่า เพศ และ ระดับการศึกษา ไม่ มีความแตกต่าง ส่วนอายุ รายได้เฉลี่ย และ ประสบการณ์ มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เปรียบเทียบความแตกต่าง จำแนกตามลักษณะการดำเนินงานของธุรกิจ พบว่า ระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ ไม่ มีความแตกต่าง ส่วนรูปแบบธุรกิจ เจ้าของหรือผู้ถือหุ้นหลัก และจำนวนบุคลากรมีความแตกต่างอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สรุทธิ เอี่ยมนุ้ย (2564) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานตามบทบาทอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านในการเฝ้าระวังและป้องกันโรคโควิด - 19 อำเภอองไกรลาส จังหวัดสุโขทัย กลุ่มตัวอย่างคือ อสม. ในอำเภอองไกรลาส จังหวัดสุโขทัย จำนวน 329 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบ หลายขั้นตอน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามแบบสอบถามความรู้ใช้ KR-20 ได้ค่า

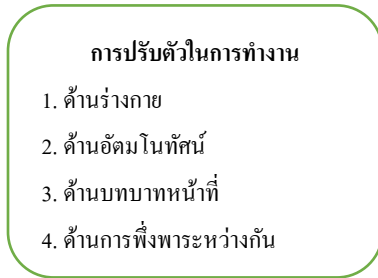
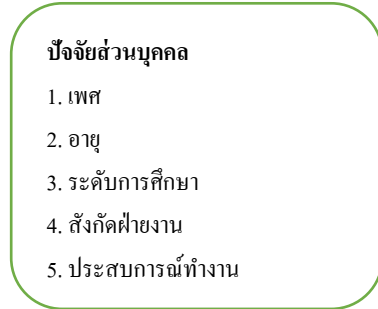
ความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.76 ความเชื่อมั่นของแบบสอบถามด้าน การรับรู้บทบาท อสม. แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน การได้รับแรงสนับสนุน ทางสังคม และการปฏิบัติงานตามบทบาท อสม. ใช้ค่าสัมประสิทธิ์ อัลฟาของครอนบาค ได้ค่ามีความเชื่อมั่น 0.84, 0.86, 0.90 และ 0.80 ตามลำดับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน ค่ามัธยฐาน ค่าสูงสุด ค่าต่ำสุด และการวิเคราะห์ถดถอยเชิงเส้นพหุคูณ ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง ร้อยละ 89.4 มีอายุเฉลี่ย 49.20 ± 10.89 ปี มีระยะเวลาในการทำงานเป็น อสม. เฉลี่ย 13.61 ± 9.40 ปี ผ่านการอบรมหลักสูตร อสม.หมอบประจำบ้าน ร้อยละ 86.0 และมีจำนวนครัวเรือนที่รับผิดชอบเฉลี่ย 12.18 ครัวเรือน ส่วนใหญ่ อสม. มีการปฏิบัติตามบทบาทอยู่ในระดับสูง (ร้อยละ 85.7) ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน ตามบทบาท อสม. ในการเฝ้าระวังและป้องกันโรคโควิด - 19 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ คือ การรับรู้บทบาท อสม. ($\beta = 0.387, p < 0.001$) การได้รับแรงสนับสนุนทางสังคม ($\beta = 0.360, p < 0.001$) แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ($\beta = 0.168, p < 0.001$) สามารถสร้างสมการการปฏิบัติงานตามบทบาท อสม. ในการเฝ้าระวังและป้องกันโรคโควิด - 19 = $4.965 + 0.402$ (การรับรู้บทบาท อสม.) + 0.508 (การได้รับแรงสนับสนุนทางสังคม) + 0.083 (แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน) โดยสามารถร่วมทำนายการปฏิบัติงานตามบทบาทได้ร้อยละ 63.8 (Adjusted R² = 0.638) ผลการศึกษาค้นนี้สามารถนำข้อมูลไปใช้เป็นกรอบในพัฒนาโปรแกรมการปฏิบัติงานตามบทบาท อสม. ในการ เฝ้าระวังและป้องกันโรคโควิด - 19 เพื่อให้มีผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น

2.5 กรอบแนวคิดในการวิจัย

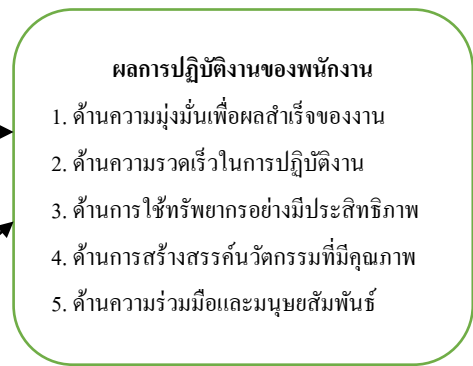
จากการทบทวนเอกสาร ข้อมูลเกี่ยวกับการปรับตัวในการทำงานที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานช่วงโควิด-19 กรณีศึกษาพนักงานสายงานธุรกิจลูกค้าบริการ ผู้วิจัยได้นำมากำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย ได้ดังภาพที่ 2.4

กรอบแนวคิดการวิจัย

ตัวแปรอิสระ (Independent Variable)



ตัวแปรตาม (Dependent Variable)



ภาพที่ 2.4 กรอบแนวคิดในการวิจัย

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการศึกษาเรื่อง การปรับตัวในการทำงานที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานช่วงโควิด-19 กรณีศึกษาพนักงานสายงานธุรกิจลูกค้าบริษัท ธนาคารกสิกรไทย ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยตามขั้นตอนดังนี้

- 3.1 ประชากรและตัวอย่าง
- 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.3 วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประชากรและตัวอย่าง

การศึกษานี้ ผู้วิจัยได้กำหนดประชากรและตัวอย่างไว้ดังนี้

3.1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยเป็นพนักงานในสายงานธุรกิจลูกค้าบริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำนวน 520 คน (ข้อมูลจากฝ่ายบริหารธุรกิจลูกค้าบริษัท ณ วันที่ 5 มิถุนายน 2564)

3.1.2 การกำหนดขนาดตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงานสายงานธุรกิจลูกค้าบริษัท ธนาคารกสิกรไทย มีจำนวนทั้งหมด 520 คน ดังนั้นทางผู้วิจัยจึงเลือกใช้สูตรของ Taro Yamane (Yamane, 1973) โดยกำหนดค่าเชื่อมั่นที่ 95%

การคำนวณขนาดตัวอย่าง โดยใช้สูตรดังนี้

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

โดย $n =$ ขนาดตัวอย่างที่ต้องการ

$N =$ ขนาดประชากร

$e =$ ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้

$N =$ ขนาดประชากร = 520 คน

$e =$ ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้ = 5%

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

$$n = \frac{520}{1 + 520(0.05)^2}$$

$$n = 226.08 \approx 227 \text{ คน}$$

จากการแทนค่าสูตรทำให้ได้ขนาดตัวอย่างไม่น้อยกว่า 227 ตัวอย่างเพื่อป้องกันความผิดพลาดจากการตอบแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ ผู้วิจัยจึงกำหนดให้มีการสำรวจเพิ่ม ร้อยละ 10 เป็นจำนวน 23 คน รวมขนาดตัวอย่างทั้งสิ้น 250 ตัวอย่าง

3.1.3 วิธีการสุ่มตัวอย่าง

การสุ่มตัวอย่างในการวิจัยนี้ เป็นการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) โดยต้องการเก็บข้อมูลเกี่ยวกับการปรับตัวในการทำงานที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานในสายงานธุรกิจลูกค้าบริษัท ธนาคารกสิกรไทย โดยแบ่งตามสังกัดฝ่ายงาน ตามสูตรดังนี้

$$\text{จำนวนตัวอย่างในแต่ละฝ่ายงาน} = \frac{\text{จำนวนตัวอย่างทั้งหมด } X \text{ จำนวนประชากรในแต่ละฝ่ายงาน}}{\text{จำนวนประชากรทั้งหมด}}$$

โดยแบ่งประชากรออกเป็นฝ่ายต่างๆ ตามสัดส่วนดังนี้

แสดงตารางการสุ่ม

ตารางที่ 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างแต่ละฝ่ายงาน

สังกัดฝ่ายงาน	จำนวนประชากร	ร้อยละของการสุ่มตัวอย่าง	จำนวนตัวอย่าง
ฝ่ายสหบรรษัทเทคนิค	249	ร้อยละ 47.88	120
ฝ่ายบรรษัทเทคนิค	240	ร้อยละ 46.15	115
ฝ่ายบริหารธุรกิจลูกค้านิติบริษัท	31	ร้อยละ 5.96	15

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) โดยจะแบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สังกัดฝ่ายงาน และประสบการณ์ทำงาน มีลักษณะเป็นแบบสำรวจรายการ (Checklist) ประกอบไปด้วย ข้อคำถามทั้งหมด 6 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับการปรับตัวในการทำงานในช่วงโควิด-19 ของพนักงานสายงานธุรกิจลูกค้านิติบริษัท ธนาคารกสิกรไทย ประกอบไปด้วย 4 ส่วน ได้แก่ (1) การปรับตัวด้านร่างกาย (2) การปรับตัวด้านอารมณ์ โน้ตสน์ (3) การปรับตัวด้านบทบาทหน้าที่ และ (4) การปรับตัวด้านการพึ่งพาระหว่างกัน มีค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ .901 เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ตามมาตราวัดของลิเคิร์ต (Likert's Scale) ดังนี้

- 1 หมายถึง มีผลต่อการปรับตัวในการทำงานน้อยที่สุด
- 2 หมายถึง มีผลต่อการปรับตัวในการทำงานน้อย
- 3 หมายถึง มีผลต่อการปรับตัวในการทำงานปานกลาง
- 4 หมายถึง มีผลต่อการปรับตัวในการทำงานมาก

5 หมายถึง มีผลต่อการปรับตัวในการทำงานมากที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลผลการปฏิบัติงานของพนักงานช่วงโควิด-19 ในสายงานธุรกิจลูกค้าบริษัท ธนาคารกสิกรไทย ประกอบไปด้วย 4 ส่วน ดังต่อไปนี้ ได้แก่ (1) ด้านความมุ่งมั่นเพื่อผลสำเร็จของงาน (2) ด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติ (3) ด้านการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ และ (4) ด้านความร่วมมือและมนุษยสัมพันธ์ มีค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ .950 เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ตามมาตราวัดของลิเคิร์ต (Likert's Scale) ดังนี้

1 หมายถึง มีผลต่อการปฏิบัติงานน้อยที่สุด

2 หมายถึง มีผลต่อการปฏิบัติงานน้อย

3 หมายถึง มีผลต่อการปฏิบัติงานปานกลาง

4 หมายถึง มีผลต่อการปฏิบัติงานมาก

5 หมายถึง มีผลต่อการปฏิบัติงานมากที่สุด

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยนำผลคะแนนจากการกำหนดดังกล่าวมาประเมินค่าเพื่อหาความหมายของค่าคะแนนเฉลี่ย โดยใช้สูตร

$$\begin{aligned} \text{ระดับค่าเฉลี่ย} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.80 \end{aligned}$$

เกณฑ์การประเมินค่าระดับความคิดเห็น 5 ระดับ การแปลความหมายค่าเฉลี่ย ดังนี้

ช่วงของค่าเฉลี่ย การแปลความหมาย

คะแนนเฉลี่ย 4.21 – 5.00 หมายถึง มีผลต่อการปรับตัว/มีผลต่อการปฏิบัติงานมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 3.41 – 4.20 หมายถึง มีผลต่อการปรับตัว/มีผลต่อการปฏิบัติงานมาก

คะแนนเฉลี่ย 2.61 – 3.40 หมายถึง มีผลต่อการปรับตัว/มีผลต่อการปฏิบัติงานปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.81 – 2.60 หมายถึง มีผลต่อการปรับตัว/มีผลต่อการปฏิบัติงานน้อย

คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.80 หมายถึง มีผลต่อการปรับตัว/มีผลต่อการปฏิบัติงานน้อยที่สุด

3.3 วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. ทำการแจกแบบสอบถามทางออนไลน์ให้กับพนักงานสายงานธุรกิจลูกค้าบริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำนวน 250 คน
2. ตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบในแบบสอบถามเพื่อคัดเลือกแบบสอบถามที่ถูกต้อง ครบถ้วน ไปวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผู้วิจัยนำข้อมูลการตอบแบบสอบถามออนไลน์มาสรุปเพื่อนำมาวิเคราะห์ผลการวิจัย

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป และใช้ระดับความเชื่อมั่นที่ระดับ 0.05 เป็นเกณฑ์ในการยอมรับหรือปฏิเสธสมมติฐานในการวิจัย โดยใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

3.4.1 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ประกอบด้วย

1. ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สังกัดฝ่ายงาน และประสบการณ์ทำงาน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ร้อยละ (Percentage) และค่าความถี่ (Frequency)
2. ข้อมูลเกี่ยวกับการปรับตัวในการทำงานในช่วงโควิด-19 ของพนักงานสายงานธุรกิจลูกค้าบริษัท ธนาคารกสิกรไทย ได้แก่ ด้านร่างกาย ด้านอึดมโนทัศน์ ด้านบทบาทหน้าที่ และด้านการพึ่งพา ระหว่างกัน โดยหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
3. ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลผลการปฏิบัติงานของพนักงานช่วงโควิด-19 ในสายงานธุรกิจลูกค้าบริษัท ธนาคารกสิกรไทย ได้แก่ ด้านความมุ่งมั่นเพื่อผลสำเร็จของงาน ด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน ด้านการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ ด้านการสร้างสรรค์นวัตกรรมที่มีคุณภาพ และ

ด้านความร่วมมือและมนุษย์สัมพันธ์ โดยหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3.4.2 สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เพื่อทดสอบสมมติฐาน โดยใช้ค่าทดสอบ T-test F-Test (ANOVA) และสมการถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง การปรับตัวในการทำงานที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานช่วงโควิด-19 กรณีศึกษา พนักงานสายงานธุรกิจลูกค้าบริษัท ธนาคารกสิกรไทย ผู้วิจัยได้นำข้อมูลจากผลตอบกลับของแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างมาทำการวิเคราะห์ทางสถิติและประมวลผลให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์และสมมติฐานของการวิจัย โดยผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานสายงานธุรกิจลูกค้าบริษัท ธนาคารกสิกรไทย

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการปรับตัวในการทำงานในช่วงโควิด-19 ของพนักงานสายงานธุรกิจลูกค้าบริษัท ธนาคารกสิกรไทย ได้แก่ การปรับตัวด้านร่างกาย การปรับตัวด้านอัตมโนทัศน์ การปรับตัวด้านบทบาทหน้าที่ และการปรับตัวด้านการพึ่งพาระหว่างกัน

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลผลการปฏิบัติงานของพนักงานช่วงโควิด-19 ในสายงานธุรกิจลูกค้าบริษัท ธนาคารกสิกรไทย ได้แก่ ด้านความมุ่งมั่นเพื่อผลสำเร็จของงาน ด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติ ด้านการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ และด้านความร่วมมือและมนุษยสัมพันธ์

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

สัญลักษณ์ทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันในการแปลความหมายของการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยกำหนดสัญลักษณ์ต่าง ๆ ได้ ในการแปลความหมาย ดังนี้

\bar{X}	แทน ค่าเฉลี่ย
S.D.	แทน ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
N	แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
T	แทน ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบสมมุติฐาน t-test
F	แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาความมีนัยสำคัญจากการแจกแจงแบบ F (F-Distribution)
*	แทน ค่าความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
R	แทน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์หุคูณ
R^2	แทน ประสิทธิภาพในการทำนาย (R-Square)
Adj. R^2	แทน ประสิทธิภาพในการทำนายที่ปรับแล้ว (Adjust R-Square)
Beta	แทน ค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอยมาตรฐาน
P	แทน ค่าความน่าจะเป็น (P - value)
B	แทน ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยดิบ

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานสายงานธุรกิจลูกค้าบรรษัท ธนาคารกสิกรไทย

การวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยนำผลการวิเคราะห์ค่าความถี่ (Frequencies) และร้อยละ (Percentage) ที่เป็นลักษณะทางประชากรศาสตร์ของพนักงานสายงานธุรกิจลูกค้าบรรษัท ธนาคารกสิกรไทย ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สังกัดฝ่ายงาน และประสบการณ์ทำงาน ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.1 แสดงค่าความถี่และร้อยละของข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานสายงานธุรกิจลูกค้าบรรษัท ธนาคารกสิกรไทย จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา สังกัดฝ่ายงาน และประสบการณ์ทำงาน

(N = 262)

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	88	33.60
หญิง	174	66.40
รวม	262	100
อายุ		
20 - 39 ปี	188	71.80
40 – 54 ปี	74	28.20
รวม	262	100
ระดับการศึกษา		
ปริญญาตรี	26	9.90
ปริญญาโทหรือสูงกว่า	236	90.10
รวม	262	100

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

(N = 262)

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
สังกัดฝ่ายงาน		
ฝ่ายบรรษัทธนกิจ	118	45.00
ฝ่ายสหบรรษัทธนกิจ	123	46.90
ฝ่ายบริหารธุรกิจลูกค้านำบริษัท	21	8.00
รวม	262	100
ประสบการณ์ทำงาน		
ต่ำกว่า 5 ปี	67	25.60
5 – 10 ปี	69	26.30
มากกว่า 10 ปี	126	48.10
รวม	262	100

จากตารางที่ 4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง โดยการใช้อำนาจความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) พบว่า

เพศ ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 262 คน มีผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 174 คน คิดเป็นร้อยละ 66.40 และเป็นเพศชาย จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 33.60

อายุ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อายุระหว่าง 20 – 39 ปี จำนวน 188 คน คิดเป็นร้อยละ 71.80 และอายุ 40 -54 ปี จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 28.20

ระดับการศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาโทหรือสูงกว่าจำนวน 236 คน คิดเป็นร้อยละ 90.10 และมีการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 9.90

สังกัดฝ่ายงาน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ฝ่ายสหบรรษัทธนกิจ จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 46.90 รองลงมาคือฝ่ายบรรษัทธนกิจ จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 45.00 และฝ่ายบริหารธุรกิจลูกค้านำบริษัท จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 8.00 ตามลำดับ

ประสบการณ์ทำงาน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีประสบการณ์ทำงานมากกว่า 10 ปี จำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 48.10 รองลงมาคือประสบการณ์ทำงาน 5 – 10 ปี จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 26.30 และประสบการณ์ทำงานต่ำกว่า 5 ปี จำนวน 67 คน จำนวน 25.60 ตามลำดับ

ผลการศึกษารูปได้ว่า พนักงานสายงานธุรกิจลูกค้าบริษัทส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 20 – 39 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาโทหรือสูงกว่า อยู่สังกัดฝ่ายสหบรรษัทชนกิจ และมีประสบการณ์ทำงานมากกว่า 10 ปี

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการปรับตัวในการทำงานในช่วงโควิด-19 ของพนักงานสายงานธุรกิจลูกค้าบริษัท ธนาคารกสิกรไทย

การวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยนำผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ได้แก่ การปรับตัวด้านร่างกาย การปรับตัวด้านอัตมโนทัศน์ การปรับตัวด้านบทบาทหน้าที่ และการปรับตัวด้านการพึ่งพาระหว่างกัน ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.2 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของข้อมูลเกี่ยวกับการปรับตัวในการทำงานในช่วงโควิด-19 ของพนักงานสายงานธุรกิจลูกค้าบริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำแนกตามรายด้าน

(N = 262)

การปรับตัวในการทำงานช่วง โควิด -19	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ด้านร่างกาย	3.43	.515	มาก
ด้านอัตมโนทัศน์	3.59	.761	มาก
ด้านบทบาทหน้าที่	3.93	.643	มาก
ด้านการพึ่งพาระหว่างกัน	3.82	.628	มาก
ภาพรวม	3.69	.564	มาก

จากตารางที่ 4.2 ผลการวิเคราะห์การปรับตัวในการทำงานช่วงโควิด-19 พบว่า การปรับตัวในการทำงานช่วงโควิด-19 โดยรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69 อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านบทบาทหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ด้านการพึ่งพาระหว่างกัน

มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 อยู่ในระดับมาก ด้านอึดทนโน้ทน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.59 อยู่ในระดับมาก และด้านร่างกาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.43 อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของข้อมูลเกี่ยวกับการปรับตัวในการทำงานในช่วงโควิด-19 ของพนักงานสายงานธุรกิจลูกค้าบริษัท ธนาคารกสิกรไทย ด้านร่างกาย

(N = 262)

ด้านร่างกาย	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ท่านไม่มีความวิตกกังวลในการทำงานที่บ้าน	2.72	.952	ปานกลาง
2. ท่านสามารถแบ่งเวลาการทำงานและชีวิตประจำวันเมื่อทำงานที่บ้านได้	3.39	.854	ปานกลาง
3. ท่านสามารถจัดการความเครียดเมื่อทำงานที่บ้านได้	3.36	.863	ปานกลาง
4. ท่านดูแลสุขภาพตนเองมากขึ้นในช่วงโควิด-19	4.28	.771	มากที่สุด
ภาพรวม	3.43	.515	มาก

จากตารางที่ 4.3 ผลการวิเคราะห์การปรับตัวในการทำงานช่วงโควิด-19 ด้านร่างกาย โดยรวมพบว่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.43 อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่ 4 ท่านดูแลสุขภาพตนเองมากขึ้นในช่วงโควิด-19 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ข้อที่ 2 ท่านสามารถแบ่งเวลาการทำงานและชีวิตประจำวันเมื่อทำงานที่บ้านได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.39 อยู่ในระดับปานกลาง ข้อที่ 3 ท่านสามารถจัดการความเครียดเมื่อทำงานที่บ้านได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.36 อยู่ในระดับปานกลาง และข้อที่ 1 ท่านไม่มีความวิตกกังวลในการทำงานที่บ้าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.72 อยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของข้อมูลเกี่ยวกับการปรับตัวในการทำงานในช่วงโควิด-19 ของพนักงานสายงานธุรกิจลูกค้าบริการ ธนาคารกสิกรไทย ด้านอ้อมโนทัศน์

(N = 262)

ด้านอ้อมโนทัศน์	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
5. ท่านมีกำลังใจในการทำงานเสมอ ถึงแม้ว่าทำงานที่บ้าน	3.66	.810	มาก
6. ท่านมีสมาธิในการทำงาน ถึงแม้ว่าทำงานที่บ้าน	3.58	.926	มาก
7. ท่านมั่นใจว่าผลงานของท่านมีคุณภาพดี ถึงแม้ว่าทำงานที่บ้าน	3.65	.763	มาก
8. ท่านประยุกต์ใช้มุมมองหรือแนวคิดใหม่ๆ ในการทำงานในแต่ละวันให้มีประสิทธิภาพ	3.50	.989	มาก
ภาพรวม	3.59	.761	มาก

จากตารางที่ 4.4 ผลการวิเคราะห์การปรับตัวในการทำงานช่วงโควิด-19 ด้านอ้อมโนทัศน์ โดยรวมพบว่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.59 อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่ 5 ท่านมีกำลังใจในการทำงานเสมอ ถึงแม้ว่าทำงานที่บ้าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ข้อที่ 7 ท่านมั่นใจว่าผลงานของท่านมีคุณภาพดี ถึงแม้ว่าทำงานที่บ้าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65 อยู่ในระดับมาก ข้อที่ 6 ท่านมีสมาธิในการทำงาน ถึงแม้ว่าทำงานที่บ้าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58 อยู่ในระดับมาก และ ข้อที่ 8 ท่านประยุกต์ใช้มุมมองหรือแนวคิดใหม่ๆ ในการทำงานในแต่ละวันให้มีประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50 อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของข้อมูลเกี่ยวกับการปรับตัวในการทำงานในช่วงโควิด-19 ของพนักงานสายงานธุรกิจลูกค้าบริการ ธนาคารกสิกรไทย ด้านบทบาทหน้าที่

(N = 262)

ด้านบทบาทหน้าที่	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
9. ท่านรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมายอย่างสม่ำเสมอ	4.02	.750	มาก
10. ท่านสามารถแก้ปัญหาในการทำงานได้ ถึงแม้ว่าทำงานที่บ้าน	3.75	.834	มาก
11. ท่านพัฒนาทักษะในการใช้เทคโนโลยีในการทำงานที่บ้านได้อย่างมีประสิทธิภาพ	3.69	.793	มาก
12. ท่านปฏิบัติตามมาตรการและกฎระเบียบของธนาคาร ถึงแม้ว่าทำงานที่บ้าน	4.27	.732	มากที่สุด
ภาพรวม	3.93	.643	มาก

จากตารางที่ 4.5 ผลการวิเคราะห์การปรับตัวในการทำงานช่วงโควิด-19 ด้านบทบาทหน้าที่โดยรวมพบว่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่ 12 ท่านปฏิบัติตามมาตรการและกฎระเบียบของธนาคาร ถึงแม้ว่าทำงานที่บ้าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ข้อที่ 9 ท่านรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมายอย่างสม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 อยู่ในระดับมาก ข้อที่ 10 ท่านสามารถแก้ปัญหาในการทำงานได้ ถึงแม้ว่าทำงานที่บ้าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 อยู่ในระดับมาก และข้อที่ 11 ท่านพัฒนาทักษะในการใช้เทคโนโลยีในการทำงานที่บ้านได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69 อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของข้อมูลเกี่ยวกับการปรับตัวในการทำงานในช่วงโควิด-19 ของพนักงานสายงานธุรกิจลูกค้าบริษัท ธนาคารกสิกรไทย ด้านการพึ่งพาระหว่างกัน

(N = 262)

ด้านการพึ่งพาระหว่างกัน	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
13. ท่านติดต่อสื่อสารกับหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานอย่างต่อเนื่อง	3.93	.737	มาก
14. ท่านสามารถประสานงานกับฝ่ายงานต่างๆ เพื่อให้งานของท่านบรรลุความสำเร็จ	3.92	.748	มาก
15. ท่านได้แลกเปลี่ยนประสบการณ์ในการทำงานที่บ้านกับเพื่อนร่วมงาน	3.49	.848	มาก
16. ท่านได้รับการสนับสนุนจากครอบครัวในการทำงานที่บ้าน	3.96	.747	มาก
ภาพรวม	3.82	.628	มาก

จากตารางที่ 4.6 ผลการวิเคราะห์การปรับตัวในการทำงานช่วงโควิด-19 ด้านการพึ่งพาระหว่างกันโดยรวมพบว่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่ 16 ท่านได้รับการสนับสนุนจากครอบครัวในการทำงานที่บ้าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ข้อที่ 13 ท่านติดต่อสื่อสารกับหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานอย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 อยู่ในระดับมาก ข้อที่ 14 ท่านสามารถประสานงานกับฝ่ายงานต่างๆ เพื่อให้งานของท่านบรรลุความสำเร็จ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 อยู่ในระดับมาก และข้อที่ 15 ท่านได้แลกเปลี่ยนประสบการณ์ในการทำงานที่บ้านกับเพื่อนร่วมงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.49 อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลผลการปฏิบัติงานของพนักงานช่วงโควิด-19 ในสายงานธุรกิจลูกค้าบริษัท ธนาคารกสิกรไทย

การวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยนำผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ได้แก่ ด้านความมุ่งมั่นเพื่อผลสำเร็จของงาน ด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติ ด้านการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ และด้านความร่วมมือและมนุษยสัมพันธ์ ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับข้อมูลผลการปฏิบัติงานของพนักงานช่วงโควิด-19 ในสายงานธุรกิจลูกค้าบริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำแนกตามรายด้าน

(N = 262)

ผลการปฏิบัติงานของพนักงานช่วงโควิด-19	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ด้านความมุ่งมั่นเพื่อผลสำเร็จของงาน	3.87	.717	มาก
ด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน	3.76	.765	มาก
ด้านการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ	3.77	.741	มาก
ด้านการสร้างสรรค์นวัตกรรมที่มีคุณภาพ	3.62	.754	มาก
ด้านความร่วมมือและมนุษยสัมพันธ์	3.94	.734	มาก
ภาพรวม	3.79	.678	มาก

จากตารางที่ 4.7 ผลการวิเคราะห์ผลการปฏิบัติงานของพนักงานช่วงโควิด-19 พบว่า ผลการปฏิบัติงานของพนักงานช่วงโควิด-19 โดยรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านความร่วมมือและมนุษยสัมพันธ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ด้านความมุ่งมั่นเพื่อผลสำเร็จของงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 อยู่ในระดับมาก ด้านการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 อยู่ในระดับมาก ด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 อยู่ในระดับมาก และด้านการสร้างสรรค์นวัตกรรมที่มีคุณภาพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62 อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับข้อมูลผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ช่วงโควิด-19 ในสายงานธุรกิจลูกค้าบรรษัท ธนาคารกสิกรไทย ด้านความมุ่งมั่นเพื่อผลสำเร็จของงาน (N = 262)

ด้านความมุ่งมั่นเพื่อผลสำเร็จของงาน	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
17. ท่านเชื่อมั่นในศักยภาพการทำงานของตนเอง	3.80	.830	มาก
18. ท่านเอาใจใส่ในงานที่ได้รับมอบหมายอย่างสม่ำเสมอ	4.07	.708	มาก
19. ท่านสามารถแก้ไขปัญหาในงานที่ได้รับมอบหมาย เพื่อให้เกิดผลสำเร็จ	3.74	.854	มาก
ภาพรวม	3.87	.717	มาก

จากตารางที่ 4.8 ผลการวิเคราะห์ผลการปฏิบัติงานของพนักงานช่วงโควิด-19 ด้านความมุ่งมั่นเพื่อผลสำเร็จของงานกัน โดยรวมพบว่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณา รายชื่อ พบว่า ข้อที่ 18 ท่านเอาใจใส่ในงานที่ได้รับมอบหมายอย่างสม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ข้อที่ 17 ท่านเชื่อมั่นในศักยภาพการทำงานของตนเอง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 อยู่ในระดับมาก และข้อที่ 19 ท่านสามารถแก้ไขปัญหาในงานที่ได้รับมอบหมาย เพื่อให้เกิดผลสำเร็จ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับข้อมูลผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ช่วงโควิด-19 ในสายงานธุรกิจลูกค้าบรรษัท ธนาคารกสิกรไทย ด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน (N = 262)

ด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
20. ท่านสามารถปฏิบัติงานสำเร็จได้ตามระยะเวลาที่กำหนด	3.74	.848	มาก
21. ท่านสามารถลำดับความสำคัญของงานในการปฏิบัติงาน	3.81	.783	มาก
22. ผลงานของท่านถูกต้อง ครบถ้วน รวดเร็ว และเรียบร้อย	3.75	.851	มาก
ภาพรวม	3.76	.765	มาก

จากตารางที่ 4.9 ผลการวิเคราะห์ผลการปฏิบัติงานของพนักงานช่วง โควิด-19 ด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงานโดยรวมพบว่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่ 21 ท่านสามารถลำดับความสำคัญของงานในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ข้อที่ 22 ผลงานของท่านถูกต้อง ครบถ้วน รวดเร็ว และเรียบร้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 อยู่ในระดับมาก และข้อที่ 20 ท่านสามารถปฏิบัติงานสำเร็จได้ตามระยะเวลาที่กำหนด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับข้อมูลผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ช่วงโควิด-19 ในสายงานธุรกิจลูกค้าบรรษัท ธนาคารกสิกรไทย ด้านการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ

(N = 262)

ด้านการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
23. ท่านเรียนรู้การใช้เทคโนโลยีต่างๆ เพื่อให้งานประสบความสำเร็จ	3.78	.808	มาก
24. ท่านเลือกใช้เทคโนโลยีเพื่อการทำงานได้อย่างเหมาะสม	3.75	.806	มาก
25. การสนับสนุนด้านสวัสดิการทางเทคโนโลยี (ค่าอินเทอร์เน็ต, ค่าโทรศัพท์) ที่ธนาคารจัดให้ ทำให้ท่านสามารถปฏิบัติงานที่บ้านได้อย่างมีประสิทธิภาพ	3.79	.914	มาก
ภาพรวม	3.77	.741	มาก

จากตารางที่ 4.10 ผลการวิเคราะห์ผลการปฏิบัติงานของพนักงานช่วงโควิด-19 ด้านการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพโดยรวมพบว่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายชื่อ พบว่า ข้อที่ 25 การสนับสนุนด้านสวัสดิการทางเทคโนโลยี (ค่าอินเทอร์เน็ต,ค่าโทรศัพท์) ที่ธนาคารจัดให้ ทำให้ท่านสามารถปฏิบัติงานที่บ้านได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ข้อที่ 23 ท่านเรียนรู้การใช้เทคโนโลยีต่างๆ เพื่อให้งานประสบความสำเร็จ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 อยู่ในระดับมาก และข้อที่ 24 ท่านเลือกใช้เทคโนโลยีเพื่อการทำงานได้อย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ตารางที่ 4.11 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับข้อมูลผลการปฏิบัติงานของพนักงานช่วงโควิด-19 ในสายงานธุรกิจลูก้าบรรัษัท ธนาคารกสิกรไทย ด้านการสร้างสรรค์นวัตกรรมที่มีคุณภาพ

(N = 262)

ด้านการสร้างสรรค์นวัตกรรมที่มีคุณภาพ	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
26. ท่านใช้โอกาสและความท้าทายมาพัฒนางานให้ดีขึ้น	3.66	.859	มาก
27. ท่านมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น เพื่อพัฒนางานให้ดีขึ้น	3.71	.783	มาก
28. ท่านสามารถสร้างแนวคิดใหม่ๆ หรือนวัตกรรมใหม่ๆ เพื่อเป็นแนวทางเลือกใหม่ที่จะช่วยในการทำงานให้ดีขึ้น	3.50	.838	มาก
ภาพรวม	3.62	.754	มาก

จากตารางที่ 4.11 ผลการวิเคราะห์ผลการปฏิบัติงานของพนักงานช่วงโควิด-19 ด้านการสร้างสรรค์นวัตกรรมที่มีคุณภาพ โดยรวมพบว่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62 อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่ 27 ท่านมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น เพื่อพัฒนางานให้ดีขึ้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ข้อที่ 26 ท่านใช้โอกาสและความท้าทายมาพัฒนางานให้ดีขึ้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 อยู่ในระดับมาก และข้อที่ 28 ท่านสามารถสร้างแนวคิดใหม่ๆ หรือนวัตกรรมใหม่ๆ เพื่อเป็นแนวทางเลือกใหม่ที่จะช่วยในการทำงานให้ดีขึ้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50 อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ตารางที่ 4.12 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับข้อมูลผลการปฏิบัติงานของพนักงานช่วงโควิด-19 ในสายงานธุรกิจลูกค้าบริษัท ธนาคารกสิกรไทย ด้านความร่วมมือและมนุษยสัมพันธ์

(N = 262)

ด้านความร่วมมือและมนุษยสัมพันธ์	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
29. ท่านทำงานร่วมกันเป็นทีมได้อย่างมีประสิทธิภาพ ถึงแม้ว่าทำงานที่บ้าน	3.95	.779	มาก
30. ท่านรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งในความสำเร็จของสายงาน	3.90	.803	มาก
31. เมื่อท่านประสบปัญหาในการทำงาน ท่านได้รับความช่วยเหลือจากผู้บังคับบัญชาหรือเพื่อนร่วมงานเป็นอย่างดี	3.97	.828	มาก
ภาพรวม	3.94	.734	มาก

จากตารางที่ 4.12 ผลการวิเคราะห์ผลการปฏิบัติงานของพนักงานช่วงโควิด-19 ด้านความร่วมมือและมนุษยสัมพันธ์โดยรวมพบว่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่ 31 เมื่อท่านประสบปัญหาในการทำงาน ท่านได้รับความช่วยเหลือจากผู้บังคับบัญชาหรือเพื่อนร่วมงานเป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ข้อที่ 29 ท่านทำงานร่วมกันเป็นทีมได้อย่างมีประสิทธิภาพ ถึงแม้ว่าทำงานที่บ้าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 อยู่ในระดับมาก และข้อที่ 30 ท่านรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งในความสำเร็จของสายงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 พนักงานสายงานธุรกิจลูกค้าบริษัท ธนาคารกสิกรไทยที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีผลการปฏิบัติงานช่วงโควิด-19 แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.13 การเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานช่วงโควิด-19 จำแนกตามเพศ

(N = 262)

ผลการปฏิบัติงานช่วงโควิด-19	ชาย (N = 88)		หญิง (N = 174)		t	P	ผลทดสอบสมมติฐาน
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.			
ด้านความมุ่งมั่นเพื่อผลสำเร็จของงาน	3.65	.697	3.97	.705	-3.521	.001*	แตกต่าง
ด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน	3.48	.726	3.91	.746	-4.432	.000*	แตกต่าง
ด้านการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ	3.57	.752	3.86	.719	-3.037	.003*	แตกต่าง
ด้านการสร้างสรรค์นวัตกรรมที่มีคุณภาพ	3.39	.743	3.74	.735	-3.598	.000*	แตกต่าง
ด้านความร่วมมือและมนุษยสัมพันธ์	3.77	.834	4.02	.665	-2.410	.017*	แตกต่าง
ภาพรวม	3.57	.681	3.90	.651	-3.725	.000*	แตกต่าง

หมายเหตุ.*มีนัยสำคัญที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.13 พบว่า พนักงานสายงานธุรกิจลูกค้าบรรษัท ธนาคารกสิกรไทยที่มีเพศแตกต่างกันมีผลปฏิบัติงานของพนักงานช่วงโควิด-19 ในภาพรวมแตกต่างกัน และเมื่อวิเคราะห์รายด้านพบว่า ด้านความมุ่งมั่นเพื่อผลสำเร็จของงาน ด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน ด้านการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ ด้านการสร้างสรรค์นวัตกรรมที่มีคุณภาพ และด้านความร่วมมือและมนุษยสัมพันธ์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.14 การเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานช่วงโควิด-19 จำแนกตามอายุ

(N = 262)

ผลการปฏิบัติงานช่วงโควิด-19	อายุ 20 - 39 ปี		อายุ 40 - 54 ปี		t	P	ผลทดสอบสมมติฐาน
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.			
ด้านความมุ่งมั่นเพื่อผลสำเร็จของงาน	3.84	.741	3.93	.654	-.996	.321	ไม่แตกต่าง

ตารางที่ 4.14 (ต่อ)

(N = 262)

ผลการปฏิบัติงานช่วง โควิด-19	อายุ 20 - 39 ปี		อายุ 40 - 54 ปี		t	P	ผลทดสอบ สมมติฐาน
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.			
ด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน	3.73	.780	3.85	.725	-1.083	.280	ไม่แตกต่าง
ด้านการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ	3.75	.763	3.81	.687	-.552	.582	ไม่แตกต่าง
ด้านการสร้างสรรค์นวัตกรรมที่มีคุณภาพ	3.57	.740	3.75	.780	-1.784	.076	ไม่แตกต่าง
ด้านความร่วมมือและมนุษยสัมพันธ์	3.87	.729	4.09	.728	-2.150	.032*	แตกต่าง
ภาพรวม	3.75	.684	3.89	.658	-1.420	.157	ไม่แตกต่าง

หมายเหตุ.*มีนัยสำคัญที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.14 พบว่า พนักงานสายงานธุรกิจลูกค้าบริษัท ธนาคารกสิกรไทยที่มีอายุแตกต่างกันมีผลการปฏิบัติงานของพนักงานช่วงโควิด-19 ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน และเมื่อวิเคราะห์รายด้าน พบว่า ด้านความร่วมมือและมนุษยสัมพันธ์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.15 การเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานช่วงโควิด-19 จำแนกตามระดับการศึกษา

(N = 262)

ผลการปฏิบัติงานช่วง โควิด-19	ปริญญาตรี		ปริญญาโท หรือสูงกว่า		t	P	ผลทดสอบ สมมติฐาน
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.			
ด้านความมุ่งมั่นเพื่อผลสำเร็จของงาน	4.35	.603	3.81	.710	3.748	.000*	แตกต่าง
ด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน	4.17	.731	3.72	.757	2.915	.004*	แตกต่าง
ด้านการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ	4.47	.562	3.69	.721	6.872	.000*	แตกต่าง
ด้านการสร้างสรรค์นวัตกรรมที่มีคุณภาพ	3.91	.585	3.59	.765	2.533	.016*	แตกต่าง
ด้านความร่วมมือและมนุษยสัมพันธ์	4.19	.517	3.91	.750	2.484	.018*	แตกต่าง
ภาพรวม	4.22	.507	3.74	.679	4.363	.000*	แตกต่าง

หมายเหตุ.*มีนัยสำคัญที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.15 พบว่า พนักงานสายงานธุรกิจลูกจ้างบริษัท ธนาคารกสิกรไทยที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีผลการปฏิบัติงานของพนักงานช่วงโควิด-19 ในภาพรวมแตกต่างกัน และเมื่อวิเคราะห์รายด้าน พบว่า ด้านความมุ่งมั่นเพื่อผลสำเร็จของงาน ด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน ด้านการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ ด้านการสร้างสรรค์นวัตกรรมที่มีคุณภาพ และด้านความร่วมมือและมนุษยสัมพันธ์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.16 เปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานช่วงโควิด-19 จำแนกตามสังกัดฝ่ายงาน

(N = 262)

ผลการปฏิบัติงานช่วง โควิด-19	สังกัดฝ่ายงาน	N	\bar{X}	S.D.	F	P	ผลทดสอบ สมมติฐาน
ด้านความมุ่งมั่นเพื่อ ผลสำเร็จของงาน	ฝ่ายบริษัทธนกิจ	118	4.11	.684	24.340	.000*	แตกต่าง
	ฝ่ายสหบริษัทธนกิจ	123	3.56	.660			
	ฝ่ายบริหารธุรกิจลูก จ้างบริษัท	21	4.23	.507			
ด้านความรวดเร็วใน การปฏิบัติงาน	ฝ่ายบริษัทธนกิจ	118	4.06	.730	21.512	.000*	แตกต่าง
	ฝ่ายสหบริษัทธนกิจ	123	3.46	.686			
	ฝ่ายบริหารธุรกิจลูก จ้างบริษัท	21	3.90	.753			
ด้านการใช้ทรัพยากร อย่างมีประสิทธิภาพ	ฝ่ายบริษัทธนกิจ	118	3.99	.745	25.735	.000*	แตกต่าง
	ฝ่ายสหบริษัทธนกิจ	123	3.46	.635			
	ฝ่ายบริหารธุรกิจลูก จ้างบริษัท	21	4.33	.527			

ตารางที่ 4.16 (ต่อ)

(N = 262)

ผลการปฏิบัติงานช่วง โควิด-19	สังกัดฝ่ายงาน	N	\bar{X}	S.D.	F	P	ผลทดสอบ สมมติฐาน
ด้านการสร้างสรรค์ นวัตกรรมที่มีคุณภาพ	ฝ่ายบรรษัทเทคนิค	118	3.96	.727	31.746	.000*	แตกต่าง
	ฝ่ายสหบรรษัทเทคนิค	123	3.27	.643			
	ฝ่ายบริหารธุรกิจลูกค้ำ บริษัท	21	3.76	.597			
ด้านความร่วมมือและ มนุษยสัมพันธ์	ฝ่ายบรรษัทเทคนิค	118	4.28	.733	40.263	.000*	แตกต่าง
	ฝ่ายสหบรรษัทเทคนิค	123	3.56	.580			
	ฝ่ายบริหารธุรกิจลูกค้ำ บริษัท	21	4.23	.396			
ภาพรวม	ฝ่ายบรรษัทเทคนิค	118	4.08	.651	33.981	.000*	แตกต่าง
	ฝ่ายสหบรรษัทเทคนิค	123	3.46	.589			
	ฝ่ายบริหารธุรกิจลูกค้ำ บริษัท	21	4.09	.396			

หมายเหตุ.*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.16 พบว่า พนักงานสายงานธุรกิจลูกค้ำบริษัท ธนาคารกสิกรไทยที่มีสังกัดฝ่ายงานแตกต่างกัน มีผลการปฏิบัติงานช่วงโควิด-19 ในภาพรวมแตกต่างกัน และเมื่อวิเคราะห์รายด้านพบว่า ด้านความมุ่งมั่นเพื่อผลสำเร็จของงาน ด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน ด้านการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ ด้านการสร้างสรรค์นวัตกรรมที่มีคุณภาพ และด้านความร่วมมือและมนุษยสัมพันธ์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ดังนั้นเปรียบเทียบโดยทดสอบเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD ดังแสดงในตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.17 ผลการเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานช่วงโควิด-19 เป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD ในภาพรวม
จำแนกตามสังกัดฝ่ายงาน

ภาพรวม	\bar{X}	S.D.	สังกัดฝ่ายงาน		
			ฝ่ายบรรษัท ธุรกิจ	ฝ่ายสหบรรษัท ธุรกิจ	ฝ่ายบริหารธุรกิจ ลูกจ้างบรรษัท
ฝ่ายบรรษัทธุรกิจ	4.08	.651	-	.61697*	-.01106
ฝ่ายสหบรรษัทธุรกิจ	3.46	.589	-.61697*	-	-.62803*
ฝ่ายบริหารธุรกิจลูกจ้างบรรษัท	4.09	.396	.01106	.62803*	-

หมายเหตุ.*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.17 พบว่า พนักงานสายงานธุรกิจลูกจ้างบรรษัท ธนาคารกสิกรไทย มีผลการปฏิบัติงานช่วงโควิด-19 ในภาพรวม จำแนกตามสังกัดฝ่ายงาน โดยเปรียบเทียบรายคู่ พบว่า ฝ่ายบรรษัทธุรกิจกับฝ่ายสหบรรษัทธุรกิจ และฝ่ายบริหารธุรกิจลูกจ้างบรรษัทกับฝ่ายสหบรรษัทธุรกิจ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.18 ผลการเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานช่วงโควิด-19 เป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD ด้านความมุ่งมั่น
เพื่อผลสำเร็จของงาน จำแนกตามสังกัดฝ่ายงาน

ด้านความมุ่งมั่นเพื่อผลสำเร็จ ของงาน	\bar{X}	S.D.	สังกัดฝ่ายงาน		
			ฝ่ายบรรษัท ธุรกิจ	ฝ่ายสหบรรษัท ธุรกิจ	ฝ่ายบริหารธุรกิจ ลูกจ้างบรรษัท
ฝ่ายบรรษัทธุรกิจ	4.11	.684	-	.54954*	-.11945
ฝ่ายสหบรรษัทธุรกิจ	3.56	.660	-.54954*	-	-.66899*
ฝ่ายบริหารธุรกิจลูกจ้างบรรษัท	4.23	.507	.11945	.66899*	-

หมายเหตุ.*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.18 พบว่า พนักงานสายงานธุรกิจลูกค้าบริษัท ธนาคารกสิกรไทย มีผลการปฏิบัติงานช่วงโควิด-19 ด้านความมุ่งมั่นเพื่อผลสำเร็จของงาน จำแนกตามสังกัดฝ่ายงาน โดยเปรียบเทียบรายคู่ พบว่า ฝ่ายบริษัทชนกกับฝ่ายสหบริษัทชนก และฝ่ายบริหารธุรกิจลูกค้าบริษัทกับฝ่ายสหบริษัทชนก แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.19 ผลการเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานช่วงโควิด-19 เป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD ด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน จำแนกตามสังกัดฝ่ายงาน

ด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน	\bar{X}	S.D.	สังกัดฝ่ายงาน		
			ฝ่ายบริษัทชนก	ฝ่ายสหบริษัทชนก	ฝ่ายบริหารธุรกิจลูกค้าบริษัท
ฝ่ายบริษัทชนก	4.06	.730	-	.59602*	.15738
ฝ่ายสหบริษัทชนก	3.46	.686	-.59602*	-	-.43864*
ฝ่ายบริหารธุรกิจลูกค้าบริษัท	3.90	.753	-.15738	.43864*	-

หมายเหตุ.*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.19 พบว่า พนักงานสายงานธุรกิจลูกค้าบริษัท ธนาคารกสิกรไทย มีผลการปฏิบัติงานช่วงโควิด-19 ด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน จำแนกตามสังกัดฝ่ายงาน โดยเปรียบเทียบรายคู่ พบว่า ฝ่ายบริษัทชนกกับฝ่ายสหบริษัทชนก และฝ่ายบริหารธุรกิจลูกค้าบริษัทกับฝ่ายสหบริษัทชนก แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.20 ผลการเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานช่วงโควิด-19 เป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD ด้านการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ จำแนกตามสังกัดฝ่ายงาน

ด้านการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ	\bar{X}	S.D.	สังกัดฝ่ายงาน		
			ฝ่ายบริษัทชนก	ฝ่ายสหบริษัทชนก	ฝ่ายบริหารธุรกิจลูกค้าบริษัท
ฝ่ายบริษัทชนก	3.99	.745	-	.52540*	-.34181*

ตารางที่ 4.20 (ต่อ)

ด้านการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ	\bar{X}	S.D.	สังกัดฝ่ายงาน		
			ฝ่ายบรรษัทธนกิจ	ฝ่ายสหบรรษัทชนกิจ	ฝ่ายบริหารธุรกิจลูกค้านรภัท
ฝ่ายสหบรรษัทชนกิจ	3.46	.635	-.52540*	-	-.86721*
ฝ่ายบริหารธุรกิจลูกค้านรภัท	4.33	.527	.34181*	.86721*	-

หมายเหตุ.*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.20 พบว่า พนักงานสายงานธุรกิจลูกค้านรภัท ธนาคารกสิกรไทย มีผลการปฏิบัติงานช่วงโควิด-19 ด้านการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ จำแนกตามสังกัดฝ่ายงาน โดยเปรียบเทียบรายคู่ พบว่า ฝ่ายบรรษัทธนกิจกับฝ่ายสหบรรษัทชนกิจ ฝ่ายบริหารธุรกิจลูกค้านรภัทกับฝ่ายบรรษัทชนกิจ และฝ่ายบริหารธุรกิจลูกค้านรภัทกับฝ่ายสหบรรษัทชนกิจ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.21 ผลการเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานช่วงโควิด-19 เป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD ด้านการสร้างสรณ์นวัตกรรมที่มีคุณภาพจำแนกตามสังกัดฝ่ายงาน

ด้านการสร้างสรณ์นวัตกรรมที่มีคุณภาพ	\bar{X}	S.D.	สังกัดฝ่ายงาน		
			ฝ่ายบรรษัทธนกิจ	ฝ่ายสหบรรษัทชนกิจ	ฝ่ายบริหารธุรกิจลูกค้านรภัท
ฝ่ายบรรษัทชนกิจ	3.96	.727	-	.69239*	.20420
ฝ่ายสหบรรษัทชนกิจ	3.27	.643	-.69239*	-	-.48819*
ฝ่ายบริหารธุรกิจลูกค้านรภัท	3.76	.597	-.20420	.48819*	-

หมายเหตุ.*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.21 พบว่า พนักงานสายงานธุรกิจลูกจ้างบริษัท ธนาคารกสิกรไทย มีผลการปฏิบัติงานช่วงโควิด-19 ด้านการสร้างสรรค์นวัตกรรมที่มีคุณภาพ จำแนกตามสังกัดฝ่ายงาน โดยเปรียบเทียบรายคู่ พบว่า ฝ่ายบริษัทชนกิจกับฝ่ายสหบริษัทชนกิจ และฝ่ายบริหารธุรกิจลูกจ้างบริษัทกับฝ่ายสหบริษัทชนกิจ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.22 ผลการเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานช่วงโควิด-19 เป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD ด้านความร่วมมือและมนุษยสัมพันธ์ จำแนกตามสังกัดฝ่ายงาน

ด้านความร่วมมือและมนุษยสัมพันธ์	\bar{X}	S.D.	สังกัดฝ่ายงาน		
			ฝ่ายบริษัทชนกิจ	ฝ่ายสหบริษัทชนกิจ	ฝ่ายบริหารธุรกิจลูกจ้างบริษัท
ฝ่ายบริษัทชนกิจ	4.28	.733	-	.72151*	.04439
ฝ่ายสหบริษัทชนกิจ	3.56	.580	-.72151*	-	-.67712*
ฝ่ายบริหารธุรกิจลูกจ้างบริษัท	4.23	.396	-.04439	.67712*	-

หมายเหตุ.*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.22 พบว่า พนักงานสายงานธุรกิจลูกจ้างบริษัท ธนาคารกสิกรไทย มีผลการปฏิบัติงานช่วงโควิด-19 ด้านความร่วมมือและมนุษยสัมพันธ์ จำแนกตามสังกัดฝ่ายงาน โดยเปรียบเทียบรายคู่ พบว่า ฝ่ายบริษัทชนกิจกับฝ่ายสหบริษัทชนกิจ และฝ่ายบริหารธุรกิจลูกจ้างบริษัทกับฝ่ายสหบริษัทชนกิจ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.23 เปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานช่วงโควิด-19 จำแนกตามประสบการณ์ทำงาน

(N = 262)

ผลการปฏิบัติงานช่วงโควิด-19	ประสบการณ์ทำงาน	N	\bar{X}	S.D.	F	P	ผลทดสอบสมมติฐาน
ด้านความมุ่งมั่นเพื่อผลสำเร็จของงาน	ต่ำกว่า 5 ปี	67	3.62	.765	9.413	.000*	แตกต่าง
	5 – 10 ปี	69	3.77	.752			
	มากกว่า 10 ปี	126	4.05	.620			
ด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน	ต่ำกว่า 5 ปี	67	3.45	.797	11.100	.000*	แตกต่าง
	5 – 10 ปี	69	3.70	.747			
	มากกว่า 10 ปี	126	3.97	.698			
ด้านการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ	ต่ำกว่า 5 ปี	67	3.57	.844	8.061	.000*	แตกต่าง
	5 – 10 ปี	69	3.62	.673			
	มากกว่า 10 ปี	126	3.95	.677			
ด้านการสร้างสรรค์นวัตกรรมที่มีคุณภาพ	ต่ำกว่า 5 ปี	67	3.28	.696	15.224	.000*	แตกต่าง
	5 – 10 ปี	69	3.52	.689			
	มากกว่า 10 ปี	126	3.86	.741			
ด้านความร่วมมือและมนุษยสัมพันธ์	ต่ำกว่า 5 ปี	67	3.58	.684	19.184	.000*	แตกต่าง
	5 – 10 ปี	69	3.80	.748			
	มากกว่า 10 ปี	126	4.20	.654			

ตารางที่ 4.23 (ต่อ)

ผลการปฏิบัติงานช่วงโควิด-19	ประสบการณ์ ทำงาน	N	\bar{X}	S.D.	F	P	ผลทดสอบ สมมติฐาน
	5 – 10 ปี	69	3.68	.665			
	มากกว่า 10 ปี	126	4.01	.613			

หมายเหตุ.*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.23 พบว่า พนักงานสายงานธุรกิจลูกค้าบริษัท ธนาคารกสิกรไทยที่มีประสบการณ์ทำงานแตกต่างกัน มีผลการปฏิบัติงานช่วงโควิด-19 ในภาพรวมแตกต่างกัน และเมื่อวิเคราะห์รายด้าน พบว่า ด้านความมุ่งมั่นเพื่อผลสำเร็จของงาน ด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน ด้านการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ ด้านการสร้างสรรค์นวัตกรรมที่มีคุณภาพ และด้านความร่วมมือและมนุษยสัมพันธ์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ดังนั้นเปรียบเทียบโดยทดสอบเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD ดังแสดงในตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.24 ผลการเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานช่วงโควิด-19 เป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD ในภาพรวม จำแนกตามประสบการณ์ทำงาน

ภาพรวม	\bar{X}	S.D.	ประสบการณ์ทำงาน		
			ต่ำกว่า 5 ปี	5 – 10 ปี	มากกว่า 10 ปี
ต่ำกว่า 5 ปี	3.50	.682	-	-.17955	-.50458*
5 – 10 ปี	3.68	.665	.17955	-	-.32503*
มากกว่า 10 ปี	4.01	.613	.50458*	.32503*	-

หมายเหตุ.*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.24 พบว่า พนักงานสายงานธุรกิจลูกค้าบริษัท ธนาคารกสิกรไทย มีผลการปฏิบัติงานช่วงโควิด-19 ในภาพรวม จำแนกตามประสบการณ์ทำงาน โดยเปรียบเทียบรายคู่ พบว่า

พนักงานที่มีประสบการณ์ทำงานมากกว่า 10 ปี กับพนักงานที่มีประสบการณ์ทำงาน 5 – 10 ปี และพนักงานที่มีประสบการณ์ทำงานต่ำกว่า 5 ปี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.25 ผลการเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานช่วงโควิด-19 เป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD ด้านความมุ่งมั่นเพื่อผลสำเร็จของงาน จำแนกตามประสบการณ์ทำงาน

ด้านความมุ่งมั่นเพื่อผลสำเร็จของงาน	\bar{X}	S.D.	ประสบการณ์ทำงาน		
			ต่ำกว่า 5 ปี	5 – 10 ปี	มากกว่า 10 ปี
ต่ำกว่า 5 ปี	3.62	.765	-	-.15106	-.43367*
5 – 10 ปี	3.77	.752	.15106	-	-.28261*
มากกว่า 10 ปี	4.05	.620	.43367*	.28261*	-

หมายเหตุ.*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.25 พบว่า พนักงานสายงานธุรกิจลูกค้านรภัทร ธนาคารกสิกรไทย มีผลการปฏิบัติงานช่วงโควิด-19 ด้านความมุ่งมั่นเพื่อผลสำเร็จของงาน จำแนกตามประสบการณ์ทำงาน โดยเปรียบเทียบรายคู่ พบว่า พนักงานที่มีประสบการณ์ทำงานมากกว่า 10 ปี กับพนักงานที่มีประสบการณ์ทำงาน 5 – 10 ปี และพนักงานที่มีประสบการณ์ทำงานต่ำกว่า 5 ปี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.26 ผลการเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานช่วงโควิด-19 เป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD ด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน จำแนกตามประสบการณ์ทำงาน

ด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน	\bar{X}	S.D.	ประสบการณ์ทำงาน		
			ต่ำกว่า 5 ปี	5 – 10 ปี	มากกว่า 10 ปี
ต่ำกว่า 5 ปี	3.45	.797	-	-.24277	-.51583*
5 – 10 ปี	3.70	.747	.24277	-	-.27306*
มากกว่า 10 ปี	3.97	.698	.15183*	.27306*	-

หมายเหตุ.*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.26 พบว่า พนักงานสายงานธุรกิจลูกค้าบรรษัท ธนาคารกสิกรไทย มีผลการปฏิบัติงานช่วงโควิด-19 ด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน จำแนกตามประสบการณ์ทำงาน โดยเปรียบเทียบรายคู่ พบว่า พนักงานที่มีประสบการณ์ทำงานมากกว่า 10 ปี กับพนักงานที่มีประสบการณ์ทำงาน 5 – 10 ปี และพนักงานที่มีประสบการณ์ทำงานต่ำกว่า 5 ปี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.27 ผลการเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานช่วงโควิด-19 เป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD ด้านการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ จำแนกตามประสบการณ์ทำงาน

ด้านการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ	\bar{X}	S.D.	ประสบการณ์ทำงาน		
			ต่ำกว่า 5 ปี	5 – 10 ปี	มากกว่า 10 ปี
ต่ำกว่า 5 ปี	3.57	.844	-	-.04607	-.38056*
5 – 10 ปี	3.62	.673	.04607	-	-.33448*
มากกว่า 10 ปี	3.95	.677	.38056*	.33448*	-

หมายเหตุ.*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.27 พบว่า พนักงานสายงานธุรกิจลูกค้าบรรษัท ธนาคารกสิกรไทย มีผลการปฏิบัติงานช่วงโควิด-19 ด้านการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ จำแนกตามประสบการณ์ทำงาน โดยเปรียบเทียบรายคู่ พบว่า พนักงานที่มีประสบการณ์ทำงานมากกว่า 10 ปี กับพนักงานที่มีประสบการณ์ทำงาน 5 – 10 ปี และพนักงานที่มีประสบการณ์ทำงานต่ำกว่า 5 ปี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.28 ผลการเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานช่วง โควิด-19 เป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD ด้านการสร้างสรรค์นวัตกรรมที่มีคุณภาพ จำแนกตามประสบการณ์ทำงาน

ด้านการสร้างสรรค์นวัตกรรมที่มีคุณภาพ	\bar{X}	S.D.	ประสบการณ์ทำงาน		
			ต่ำกว่า 5 ปี	5 – 10 ปี	มากกว่า 10 ปี
ต่ำกว่า 5 ปี	3.28	.696	-	-.23816	-.57885*
5 – 10 ปี	3.52	.689	.23816	-	-.34069*
			ต่ำกว่า 5 ปี	5 – 10 ปี	มากกว่า 10 ปี
มากกว่า 10 ปี	3.86	.741	.57885*	.34069*	-

หมายเหตุ.*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.28 พบว่า พนักงานสายงานธุรกิจลูกค้านับร้อย ชนาครกสิกรไทย มีผลการปฏิบัติงานช่วง โควิด-19 ด้านการสร้างสรรค์นวัตกรรมที่มีคุณภาพ จำแนกตามประสบการณ์ทำงาน โดยเปรียบเทียบรายคู่ พบว่า พนักงานที่มีประสบการณ์ทำงานมากกว่า 10 ปี กับพนักงานที่มีประสบการณ์ทำงาน 5 – 10 ปี และพนักงานที่มีประสบการณ์ทำงานต่ำกว่า 5 ปี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.29 ผลการเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานช่วง โควิด-19 เป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD ด้านความร่วมมือและมนุษยสัมพันธ์ จำแนกตามประสบการณ์ทำงาน

ด้านความร่วมมือและมนุษยสัมพันธ์	\bar{X}	S.D.	ประสบการณ์ทำงาน		
			ต่ำกว่า 5 ปี	5 – 10 ปี	มากกว่า 10 ปี
ต่ำกว่า 5 ปี	3.58	.684	-	-.21970	-.61399*
5 – 10 ปี	3.80	.748	.21970	-	-.39429*
มากกว่า 10 ปี	4.20	.654	.61399*	.39429*	-

หมายเหตุ.*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.29 พบว่า พนักงานสายงานธุรกิจลูกค้านับรρυθ์ ธนาคารกสิกรไทย มีผลการปฏิบัติงานช่วงโควิด-19 ด้านความร่วมมือและมนุษยสัมพันธ์ จำแนกตามประสบการณ์ทำงาน โดยเปรียบเทียบรายคู่ พบว่า พนักงานที่มีประสบการณ์ทำงานมากกว่า 10 ปี กับพนักงานที่มีประสบการณ์ทำงาน 5 – 10 ปี และพนักงานที่มีประสบการณ์ทำงานต่ำกว่า 5 ปี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ดังนั้น พนักงานสายงานธุรกิจลูกค้านับรρυθ์ ธนาคารกสิกรไทยที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีผลการปฏิบัติงานช่วงโควิด-19 แตกต่างกัน จึงยอมรับสมมติฐานที่ 1

สมมติฐานที่ 2 การปรับตัวในการทำงานของพนักงานสายงานธุรกิจลูกค้านับรρυθ์ ธนาคารกสิกรไทยส่งผลกระทบต่อผลการปฏิบัติงานช่วงโควิด-19

ตารางที่ 4.30 สรุปค่าการวิเคราะห์ (Model Summary) ของการปรับตัวในการทำงานต่อผลการปฏิบัติงานช่วงโควิด-19

Model	R	R ²	Adjusted R ²	Std. Error of the Estimate
การปรับตัวในการทำงาน	.946 ^a	.895	.893	.22206

ตารางที่ 4.31 สรุปผลการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ของการปรับตัวในการทำงานต่อผลการปฏิบัติงานช่วงโควิด-19

การปรับตัวในการทำงาน	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	t	P	Collinearity Statistics	
	B	SE				Tolerance	VIF
Constant	.030	.106		.283	.777		
ด้านร่างกาย (X ₁)	.034	.037	.025	.913	.362	.532	1.878
ด้านอัตรมนโทนัสน์ (X ₂)	.450	.034	.506	13.272	.000*	.295	3.387

ตารางที่ 4.31 (ต่อ)

การปรับตัวในการ ทำงาน	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	t	P	Collinearity Statistics	
	B	SE				Tolerance	VIF
ด้านบทบาทหน้าที่ (X ₃)	.341	.040	.323	8.422	.000*	.278	3.598
ด้านการพึ่งพา ระหว่างกัน (X ₄)	.181	.039	.167	4.679	.000*	.323	3.099

หมายเหตุ.*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.30 และตารางที่ 4.31 พบว่าค่า Tolerance มีค่าไม่ต่ำกว่า 0.1 และค่า Variation Inflation Factor (VIF) มีค่าน้อยกว่า 5.0 จึงไม่มีปัญหาภาวะเส้นตรงร่วมเชิงพหุ (Multicollinearity) ดังนั้น สามารถใช้การวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นพหุคูณ (Multiple Linear Regression) ด้วยวิธี Enter โดยแสดงให้เห็นว่า ตัวแปรอิสระ สามารถอธิบายความแปรผันของผลการปฏิบัติงานช่วงโควิด-19 ได้ 89.50 % ($R^2 = .895$) และเมื่อทำการทดสอบสมมติฐานที่ระดับความเชื่อมั่น 95% พบว่าการปรับตัวด้านอัตรากำลัง (Beta = .506) ด้านบทบาทหน้าที่ (Beta = .323) และด้านการพึ่งพาระหว่างกัน (Beta = .167) ตามลำดับส่งผลต่อการปฏิบัติงานช่วงโควิด-19 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยมีตัวแปรที่ไม่มีอิทธิพล คือ ด้านร่างกาย (Beta = .025) และเมื่อพิจารณาค่า Beta ของแต่ละด้าน จะพบว่าด้านอัตรากำลังจะส่งผลต่อการปฏิบัติงานช่วงโควิด-19 มากที่สุด เนื่องจากมีค่า Beta สูงที่สุด คือ .506 เมื่อเทียบกับตัวแปรอิสระอื่น

ซึ่งสามารถพยากรณ์ในรูปแบบคะแนนดิบได้สมการ ดังนี้

สมการในรูปแบบคะแนนดิบ

$$Y = .030 + .450(X_2) + .341(X_3) + .181(X_4)$$

สมการในรูปแบบคะแนนสมมติฐาน

$$Z = .506(Z_2) + .323(Z_3) + .167(Z_4)$$

ดังนั้น การปรับตัวในการทำงานของพนักงานสายงานธุรกิจลูกค้าบริษัท ธนาคารกสิกร
ไทย ส่งผลกระทบต่อผลการปฏิบัติงานช่วงโควิด-19 จึงยอมรับสมมติฐานที่ 2

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษานี้มุ่งศึกษาเกี่ยวกับการปรับตัวในการทำงานที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานช่วงโควิด-19 กรณีศึกษาพนักงานสายงานธุรกิจลูกค้าบริการ ธนาคารกสิกรไทย ซึ่งผู้วิจัยขอแนะนำสรุปผลของการศึกษา การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะตามลำดับ ดังนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัย สามารถสรุปประเด็นสำคัญตามวัตถุประสงค์และสมมติฐานได้ดังนี้

5.1.1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 66.40 เป็นเพศชาย ร้อยละ 33.60 มีอายุระหว่าง 20- 39 ปี ร้อยละ 71.80 มีอายุระหว่าง 40- 54 ปี ร้อยละ 28.20 มีระดับการศึกษา ระดับปริญญาโทหรือสูงกว่า ร้อยละ 90.10 ระดับปริญญาตรี ร้อยละ 9.90 มีสังกัดฝ่ายงานอยู่ฝ่ายสหบริษัทธนกิจ ร้อยละ 46.90 รองลงมาคือฝ่ายบริษัทธุรกิจ ร้อยละ 45.00 ฝ่ายบริหารธุรกิจลูกค้าบริการ ร้อยละ 8.00 มีประสบการณ์ทำงานมากกว่า 10 ปี ร้อยละ 48.10 รองลงมาคือประสบการณ์ทำงาน 5 – 10 ปี ร้อยละ 26.30 และประสบการณ์ทำงาน ต่ำกว่า 5 ปี ร้อยละ 25.60 ตามลำดับ

5.1.2 ผลการวิเคราะห์การปรับตัวในการทำงานช่วงโควิด-19 ของพนักงานสายงานธุรกิจลูกค้าบริการ ธนาคารกสิกรไทย พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.69 และเมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมาก ดังนี้ ด้านบทบาทหน้าที่ มีค่าเฉลี่ย 3.93 รองลงมาคือ ด้านการพึ่งพาระหว่างกัน มีค่าเฉลี่ย 3.82 ด้านอัตมโนทัศน์ มีค่าเฉลี่ย 3.59 และด้านร่างกาย มีค่าเฉลี่ย 3.43 ตามลำดับ

5.1.3 ผลการวิเคราะห์ผลการปฏิบัติงานช่วง โควิด-19 ของพนักงานสายงานธุรกิจลูกค้าบริษัท ธนาคารกสิกรไทย พบว่าโดยรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.79 และเมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับมาก ดังนี้ ด้านความร่วมมือและมนุษยสัมพันธ์ มีค่าเฉลี่ย 3.94 รองลงมาคือ ด้านความมุ่งมั่นเพื่อผลสำเร็จของงาน มีค่าเฉลี่ย 3.87 ด้านการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ย 3.77 ด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ย 3.76 และด้านการสร้างสรรค์นวัตกรรมที่มีคุณภาพ มีค่าเฉลี่ย 3.62 ตามลำดับ

5.1.4 ผลการเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานช่วง โควิด-19 ของพนักงานสายงานธุรกิจลูกค้าบริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล แยกตามเพศชาย เพศหญิง โดยรวมแตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยเพศหญิงมีระดับผลการปฏิบัติงานช่วง โควิด-19 มากกว่าเพศชาย แยกตามอายุ โดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านความร่วมมือและมนุษยสัมพันธ์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แยกตามระดับการศึกษา โดยรวมแตกต่างกัน เมื่อวิเคราะห์รายด้าน พบว่า ทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แยกตามสังกัดฝ่ายงาน โดยรวมแตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แยกตามประสบการณ์ทำงาน โดยรวมแตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5.1.5 ผลกระทบของการปรับตัวในการทำงานที่ส่งผลกระทบต่อผลการปฏิบัติงานช่วง โควิด-19 ของพนักงานสายงานธุรกิจลูกค้าบริษัท ธนาคารกสิกรไทย ได้ค่าประสิทธิภาพของการทำนาย R^2 เท่ากับ .895 กล่าวได้ว่า ความเป็นไปได้ของการตั้งสมมติฐานว่า การปรับตัวในการทำงานทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านร่างกาย ด้านอัตมโนทัศน์ ด้านบทบาทหน้าที่ และด้านการพึ่งพาหะหว่างกัน ที่ส่งผลกระทบต่อผลการปฏิบัติงานช่วง โควิด-19 ของพนักงานสายงานธุรกิจลูกค้าบริษัท ร้อยละ 89.5 ซึ่งมีความสามารถในการทำนายในระดับสูง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า การปรับตัวทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านอัตมโนทัศน์ ด้านบทบาทหน้าที่ และด้านการพึ่งพาหะหว่างกัน สามารถพยากรณ์ผลกระทบต่อผลการปฏิบัติงานช่วง โควิด-19 ของพนักงานสายงานธุรกิจลูกค้าบริษัท ธนาคารกสิกรไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5.2 อภิปรายผล

จากการศึกษา เรื่องการปรับตัวในการทำงานที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานช่วงโควิด-19 กรณีศึกษาพนักงานสายงานธุรกิจลูกค้าบริษัท ธนาคารกสิกรไทย มีประเด็นน่าสนใจนำมาอภิปราย ดังนี้

5.2.1 ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบไปด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ทำงาน พบว่า มีบางตัวแปรที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ปาริฉัตร โชติภูมิเวทย์ (2564) ศึกษาการบริหารจัดการกระบวนการทำงานที่บ้าน (WFH) เพื่อคุณภาพชีวิตของพนักงานต่อประสิทธิภาพการทำงานในภาวะวิกฤตโควิด-19 ของกลุ่มธนาคาร ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ และระดับการศึกษา แตกต่างกันจะมีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ วิมลสิริ หลอดทอง (2564) ศึกษาความพึงพอใจในการทำงานจากที่บ้าน Work From Home ของพนักงานช่วง Generation X และ Generation Y ในธุรกิจค้าปลีก ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ พนักงานที่มีเพศและระดับการศึกษา แตกต่างกันมีความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับงานที่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ อัญชลี กัตัญญู และพงศกร เขมวัฒน์ (2564) ศึกษาศักยภาพการปรับตัวเพื่อรองรับสถานการณ์โรคติดเชื้อไวรัสสายพันธุ์ใหม่ 2019 (COVID-19) ในกลุ่มอุตสาหกรรมผลิตเครื่องจักรกลในประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่า สถานภาพส่วนบุคคลด้านอายุ และประสบการณ์ทำงานแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อความสำคัญเกี่ยวกับศักยภาพการปรับตัวเพื่อรองรับสถานการณ์โรคติดเชื้อไวรัสสายพันธุ์ใหม่ 2019 (COVID-19) ในกลุ่มอุตสาหกรรมผลิตเครื่องจักรกลแตกต่างกัน

สำหรับปัจจัยส่วนบุคคลที่พบว่า มีบางตัวแปรที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน ได้แก่ อายุ ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ปาริฉัตร โชติภูมิเวทย์ (2564) ศึกษาการบริหารจัดการกระบวนการทำงานที่บ้าน (WFH) เพื่อคุณภาพชีวิตของพนักงานต่อประสิทธิภาพการทำงานในภาวะวิกฤตโควิด-19 ของกลุ่มธนาคาร ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ แตกต่างกันจะมีประสิทธิภาพการทำงานไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ วิมลสิริ หลอดทอง (2564)

ศึกษาความพึงพอใจในการทำงานจากที่บ้าน Work From Home ของพนักงานช่วง Generation X และ Generation Y ในธุรกิจค้าปลีก ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ พนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่องาน ความสมดุลระหว่างชีวิตและงาน ความอยู่ดีมีสุข

5.2.2 การศึกษาการปรับตัวในการทำงานของพนักงานสายงานธุรกิจลูกค้าบริษัท ธนาคารกสิกรไทย ที่ส่งผลกระทบต่อผลการปฏิบัติงานช่วงโควิด-19 พบว่า การปรับตัวในการทำงาน ได้แก่ ด้านอัตมโนทัศน์ ด้านบทบาทหน้าที่ และด้านการพึงพาระหว่างกัน โดยทั้ง 3 ตัวแปร สามารถร่วมกันทำนายผลการปฏิบัติงานช่วงโควิด-19 ได้ร้อยละ 89.50 ($R^2 = .895$) อธิบายได้ว่า การปรับตัวในการทำงานช่วงโควิด-19 ด้านอัตมโนทัศน์ ด้านบทบาทหน้าที่ และด้านการพึงพาระหว่างกัน มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานช่วงโควิด-19 เนื่องจากพนักงานมีกำลังใจในการทำงาน มั่นใจกับผลงานที่มีคุณภาพ ปฏิบัติตามมาตรการและกฎระเบียบของธนาคาร รวมไปถึงการสื่อสารกับหัวหน้างานหรือเพื่อนร่วมงานอย่างต่อเนื่อง ถึงแม้ว่าจะทำงานที่บ้านก็ตาม ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ สรวุฒิ เอี่ยมนุ้ย (2564) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานตามบทบาทอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านในการเฝ้าระวังและป้องกันโรคโควิด-19 อำเภอทองไทร จ.สุโขทัย ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานตามบทบาทอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านในการเฝ้าระวังและป้องกันโรคโควิด-19 ในการรับรู้บทบาท มีผลทางบวกต่อการปฏิบัติงานตามบทบาทและเป็นการยืนยันการปฏิบัติหน้าที่ของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน ทราบขอบเขตการทำงาน รวมไปถึงการเป็นจิตอาสาที่มุ่งมั่นตั้งใจทำงานในสถานการณ์โควิด-19 และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ปาริฉัตร โชติภูมิเวทย์ (2564) ได้ทำการศึกษาการบริหารจัดการกระบวนการทำงานที่บ้าน (WFH) เพื่อคุณภาพชีวิตของพนักงานต่อประสิทธิภาพการทำงานในภาวะวิกฤตโควิด-19 ของกลุ่มธนาคาร ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านการบริหารจัดการกระบวนการทำงานจากที่บ้าน (Work From Home) ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานในภาวะวิกฤตโควิด-19 ของพนักงานกลุ่มธนาคาร พบว่าพนักงานสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และความก้าวหน้าของเทคโนโลยีช่วยในการติดต่อการทำงานได้อย่างสะดวกและรวดเร็วขึ้น

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.3.1 ข้อเสนอแนะจากการทำวิจัย

จากการวิจัยเรื่อง การปรับตัวในการทำงานที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานช่วงโควิด-19 ของพนักงานสายงานธุรกิจลูกค้าบริษัท ธนาคารกสิกรไทย ผลของ Regression พบว่า การปรับตัวในการทำงานทั้ง 4 ด้าน ซึ่งมีการปรับตัวในการทำงาน 3 ด้านที่มีอิทธิพล ผู้วิจัยจึงเล็งเห็นว่าเป็นโอกาสที่ดีแก่ผู้บริหารที่ควรพิจารณาปรับปรุงเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด ดังนี้

1. ด้านอัตมโนทัศน์ พนักงานมีกำลังใจในการทำงานเสมอ มั่นใจกับคุณภาพของผลงานตัวเอง ถึงแม้ว่าจะต้องทำงานที่บ้านในช่วงโควิด-19 ดังนั้น ควรส่งเสริมแนวความคิดการปรับตัวในการทำงานในยุคดิจิทัล Metaverse เป็นการรองรับสภาพแวดล้อมเสมือนจริงในรูปแบบออนไลน์ 3 มิติ เชื่อมโยงด้วยเทคโนโลยีกับคนเข้าด้วยกันที่สามารถสร้างเศรษฐกิจ สร้างงานหรือสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ ได้

2. ด้านบทบาทหน้าที่ พนักงานปฏิบัติตามมาตรการและกฎระเบียบของธนาคารอย่างเคร่งครัด และมีความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมายอย่างสม่ำเสมอ ดังนั้น ผู้บริหารหรือหัวหน้างานควรกำหนดขอบเขตของงานหรือเวลาในการทำงานที่ชัดเจน เพราะในบางครั้งการทำงานที่บ้านอาจจะมีเวลาในการทำงานที่ไม่เป็นเวลา ส่งผลให้พนักงานมีความวิตกกังวลกับผลงานได้

3. ด้านการพึ่งพาระหว่างกัน พนักงานได้รับการสนับสนุนจากครอบครัวในการทำงานที่บ้าน และมีการติดต่อสื่อสารกับหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานอย่างต่อเนื่อง ดังนั้นอาจจะต้องมีการจัดกิจกรรมภายในสังกัดฝ่ายงานเพื่อให้พนักงานได้รู้จักกันมากขึ้น และยังสามารถแลกเปลี่ยนประสบการณ์ในการทำงานกับเพื่อนร่วมงานได้อีกด้วย

5.3.2 ข้อเสนอแนะการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาการพร้อมรับต่อการเปลี่ยนแปลงของพนักงานในยุคหลังโควิด-19 เช่น รูปแบบของการใช้ชีวิต หรือ New Normal มีการทำงานในแบบ Work From Home

2. ควรวิจัยเชิงคุณภาพจากพนักงาน เพื่อศึกษาปัญหา ความต้องการของการปรับตัวในการทำงาน เนื่องจากการวิจัยเชิงปริมาณมีข้อจำกัดในการเก็บข้อมูลจากผู้ตอบแบบสอบถาม และนำข้อมูลไปแก้ไขและพัฒนาในการทำวิจัยให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นไป

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

- เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์ .(2559). *ถอดรหัสแนวโน้มใหญ่ของโลกปี 2020: โอกาสและการปรับตัวของธุรกิจในอนาคต*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- จิราภรณ์ ตั้งกิติภาภรณ์. (2559). *จิตวิทยาบุคลิกภาพและพฤติกรรมสุขภาพ*. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ข้อมูลธนาคารกสิกรไทย . สืบค้น 9 กรกฎาคม 2564, จาก <https://www.kasikornbank.com/th/about/Information/Pages/company-background.aspx>
- จิราภรณ์ ตั้งกิติภาภรณ์. (2559). *จิตวิทยาบุคลิกภาพและพฤติกรรมสุขภาพ*. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชาญณรงค์ รัตนพนากุล (2562). *ผลการปฏิบัติงานของบุคลากร: กรมทรัพยากรน้ำ กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม*. ปรัชญาดุสิตบัณฑิต (รัฐประศาสนศาสตร์). มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ชลดา อักษรศิริวิทยา (2559). *ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายการเดินรถองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ*. (การค้นคว้าอิสระ คณะศิลปศาสตร์). มหาวิทยาลัยเกริก.
- ชัยวัช โขวเจริญสุข. (2559). *โอกาส แนวโน้ม และการปรับตัวของธนาคารพาณิชย์ไทย ในการเข้าสู่ยุค Digital Banking*. สืบค้นจาก https://www.lhbank.co.th/FileDownload/economic_th_20200413110114.pdf.
- ณัฏฐกรกานต์ โชติศิริ. (2560). *ความสัมพันธ์ระหว่างการปรับตัวกับความสุขในการทำงานของแรงงานต่างด้าวสัญชาติพม่า*. (วิทยานิพนธ์ วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

- เทคซอส. (2563). *NIA ซีเทรนด์ใหม่ Work from Home มีแนวโน้มขยายตัวพร้อมเร่งมาตรการกระตุ้น Startup และ SMEs*. สืบค้นเมื่อ 15 เมษายน 2563, สืบค้นจาก <https://techsauce.co/pr-news/nia-work-from-home-covid-19#>.
- ชัยฤกษ์ รุ่งแสงจันทร์. (2561). *การรับมือกับการเปลี่ยนแปลงในยุค 4.0 ของแรงงานไทย*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ปาริฉัตร โชติภูมิเวทย์. (2564). *การบริหารจัดการกระบวนการทำงานที่บ้าน (WFH) เพื่อคุณภาพชีวิตของพนักงานต่อประสิทธิภาพการทำงานในภาวะวิกฤตโควิด-19 ของกลุ่มธนาคาร*. (การค้นคว้าอิสระ การจัดการ). มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ประเวศน์ มหารัตน์สกุล. (2544). *การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี.
- ภรณ์ทิพย์ อินทธุชา และบุญญาดา นาสมบูรณ์ (2564). *ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุที่ส่งผลการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษาบริษัทผลิตชิ้นส่วนยานยนต์องค์กรญี่ปุ่น*. คณะบริหารธุรกิจ สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น.
- มุกดา ศรีรงค์, นवलศิริ เปาโรหิตย์, สิริวรรณ สาระนาค, สุวิไล เรียงวัฒนสุข และนิภา แก้วศรีงาม. (2559). *จิตวิทยาทั่วไป*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- วารภรณ์ตระกูลสถิตย์. (2545). *จิตวิทยาการปรับตัว(พิมพ์ครั้งที่2)*. กรุงเทพมหานคร: ศูนย์ส่งเสริมวิชาการ.
- วิมลศิริ หลอดทอง. (2564). *ความพึงพอใจในการทำงานจากที่บ้าน Work From Home ของพนักงานช่วง Generation X และ Generation Y ในธุรกิจค้าปลีก*. (การค้นคว้าอิสระ การจัดการ). มหาวิทยาลัยมหิดล.
- วิไลลักษณ์ พงษ์โสภา. (2555). *สุขวิทยาจิต*. กรุงเทพมหานคร: วีพริ้นท์.
- สรุทธิ เอี่ยมนุ้ย. (2564). *ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานตามบทบาทอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านในการเฝ้าระวังและป้องกันโรคโควิด-19 อำเภอองไทรลราช จังหวัดสุโขทัย*. (การ

คั่นคว่ำอิสระ วารสารสาธารณสุขและสุขภาพศึกษา). สำนักงานสาธารณสุขกองไทรลาส
จังหวัดสุโขทัย.

หนึ่งฤทัย ขนานแจ้ง. (2562). การปรับตัวของสถาบันการเงินไทยเพื่อเป็นธนาคารดิจิทัล. *Journal of Buddhist Education and Research*, 5(2), 377-388.

อัญชติ กัตัญญ และพงศกร เขมวัฒน์เดชา. (2564). ศักยภาพการปรับตัวเพื่อรองรับสถานการณ์โรคติดเชื้อไวรัสสายพันธุ์ใหม่ 2019 (COVID-19) ในกลุ่มอุตสาหกรรมผลิตเครื่องจักรกลในประเทศไทย. (การคั่นคว่ำอิสระ บริหารธุรกิจอุตสาหกรรม). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.

อาการน่าเป็นห่วง สัญญาณบ่งบอก *Work From Home* กำลังจะพัง (2564, 9 กันยายน). ไทยรัฐออนไลน์. สืบค้นจาก <https://www.thairath.co.th/scoop/infographic/2189456>.

ภาษาต่างประเทศ

Ainsworth, M., & Smith, N. (1993). *Making it happen: Managing performance at work*. Sydney, Australia: Prentice Hall.

Babin, B., & Boles, J. S. (1998). Employee behavior in a service environment: A model and test of potential differences between men and women. *Journal of Marketing*.

Bouckaert, G., & Halligan, J. (2007). *Managing performance: International comparisons*. London: Routledge.

Campbell, J. P. (1983). Some possible implications of “modeling” for the conceptualization of measurement. In F. Landy, S. Zedeck, & J. Cleveland (Eds.), *Performance measurement and theory* (pp. 277-298). Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum Associations.

Dajani, M. A. Z. (2015). The impact of employee engagement on job performance and organisational commitment in the Egyptian Banking sector. *Journal of Business and Management Science*.

- Dubnick, M. (2005). *Accountability and the promise of performance: Insearch of the mechanisms.* Public Performance & Management Review.
- Dyne, L. V., Jehn, K. A., & Commings, A. (2002). Differential impacts of strains on two forms of work: Individual employee sales and creativity. *Journal of Organizational Behavior.*
- Kusek, J. Z., & Rist, R. C. (2004). *A handbook for development practitioners: Ten steps to a result-based monitoring and evaluation system.* Washington, DC: The World Bank.
- Motowidlo, S. J., Borman, W. C., & Schmit, M. J. (1997). A theory of individual differences in task and contextual performance. *Human Performance.*
- Ohly, S., & Fritz, C. (2010). Work characteristics, challenge appraisal, creativity, and proactive behavior: A multi-level study. *Journal of Organizational Behavior.*
- Pulakos, S. D., Arad, S., Donovan, M. A., & Plamondon, K. E. (2000). Adaptability in the workplace: Development of a taxonomy of adaptive performance. *Journal of Applied Psychology.*
- Rotundo, M., & Sackett, P. R. (2002). The relative importance of task, citizenship, and counterproductive performance to global ratings of job performance: A policy capturing approach. *The Journal of Applied Psychology.*
- Roy, Sr. C., & Andrews, H. (1999). *The Roy adaptation model* (2nd ed.). Stamford: Appleton & Lange.
- Yilmaz, O. D. (2015). Revisiting the impact of perceived empowerment on job performance: Results from front-line employees. *TURIZAM.*

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
แบบสอบถามการวิจัย

แบบสอบถาม

เรื่อง การปรับตัวในการทำงานที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานช่วงโควิด-19 ของพนักงานสายงานธุรกิจลูกค้าบริษัท ธนาคารกสิกรไทย

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

คำชี้แจง โปรดเลือกคำตอบที่ตรงกับข้อมูลของท่าน

1. เพศ ชาย หญิง
2. อายุ 20 - 39 ปี 40 - 54 ปี
3. ระดับการศึกษา ปริญญาตรี ปริญญาโทหรือสูงกว่า
4. สังกัดฝ่ายงาน ฝ่ายบรรษัทธุรกิจ ฝ่ายสหบรรษัทธุรกิจ ฝ่ายบริหารธุรกิจลูกค้าบรรษัท
5. ประสบการณ์ทำงาน ต่ำกว่า 5 ปี 5-10 ปี มากกว่า 10 ปี

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการปรับตัวในการทำงานของพนักงาน

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลการปรับตัวในการทำงานช่วงโควิด-19 โปรดเลือกข้อที่ตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมากที่สุดเพียงคำตอบเดียว

การปรับตัวในการทำงานช่วงโควิด-19	ระดับการปฏิบัติ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านร่างกาย					
1. ท่านไม่มีความวิตกกังวลในการทำงานที่บ้าน					
2. ท่านสามารถแบ่งเวลาการทำงานและชีวิตประจำวันเมื่อทำงานที่บ้านได้					
3. ท่านสามารถจัดการความเครียดเมื่อทำงานที่บ้านได้					
4. ท่านดูแลสุขภาพตนเองมากขึ้นในช่วงโควิด-19					
ด้านอึดมโนทัศน์					
5. ท่านมีกำลังใจในการทำงานเสมอ ถึงแม้ว่าทำงานที่บ้าน					
6. ท่านมีสมาธิในการทำงาน ถึงแม้ว่าทำงานที่บ้าน					
7. ท่านมั่นใจว่าผลงานของท่านมีคุณภาพดี ถึงแม้ว่าทำงานที่บ้าน					
8. ท่านประยุกต์ใช้มุมมองหรือแนวคิดใหม่ๆ ในการทำงานในแต่ละวันให้มีประสิทธิภาพ					
ด้านบทบาทหน้าที่					
9. ท่านรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมายอย่างสม่ำเสมอ					
10. ท่านสามารถแก้ปัญหาในการทำงานได้ ถึงแม้ว่าทำงานที่บ้าน					
11. ท่านพัฒนาทักษะในการใช้เทคโนโลยีในการทำงานที่บ้านได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
12. ท่านปฏิบัติตามมาตรการและกฎระเบียบของธนาคาร ถึงแม้ว่าทำงานที่บ้าน					

การปรับตัวในการทำงานช่วงโควิด-19	ระดับการปฏิบัติ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านการพึ่งพาระหว่างกัน					
13. ท่านติดต่อสื่อสารกับหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานอย่างต่อเนื่อง					
14. ท่านสามารถประสานงานกับฝ่ายงานต่างๆ เพื่อให้งานของท่านบรรลุความสำเร็จ					
15. ท่านได้แลกเปลี่ยนประสบการณ์ในการทำงานที่บ้านกับเพื่อนร่วมงาน					
16. ท่านได้รับการสนับสนุนจากครอบครัวในการทำงานที่บ้าน					

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลผลการปฏิบัติงานของพนักงานในช่วงโควิด-19 โปรดเลือกข้อที่ตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมากที่สุดเพียงคำตอบเดียว

ผลการปฏิบัติงานของพนักงานช่วงโควิด-19	ระดับการปฏิบัติ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านความมุ่งมั่นเพื่อผลสำเร็จของงาน					
17. ท่านเชื่อมั่นในศักยภาพการทำงานของตนเอง					
18. ท่านเอาใจใส่ในงานที่ได้รับมอบหมายอย่างสม่ำเสมอ					
19. ท่านสามารถแก้ไขปัญหาในงานที่ได้รับมอบหมาย เพื่อให้เกิดผลสำเร็จ					
ด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน					
20. ท่านสามารถปฏิบัติงานสำเร็จได้ตามระยะเวลาที่กำหนด					
21. ท่านสามารถลำดับความสำคัญของงานในการปฏิบัติงาน					
22. ผลงานของท่านถูกต้อง ครบถ้วน รวดเร็ว และเรียบร้อย					
ด้านการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ					
23. ท่านเรียนรู้การใช้เทคโนโลยีต่างๆ เพื่อให้งานประสบผลสำเร็จ					
24. ท่านเลือกใช้เทคโนโลยีเพื่อการทำงานได้อย่างเหมาะสม					
25. การสนับสนุนด้านสวัสดิการทางเทคโนโลยี (ค่าอินเทอร์เน็ต, ค่าโทรศัพท์) ที่ธนาคารจัดให้ ทำให้ท่านสามารถปฏิบัติงานที่บ้านได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
ด้านการสร้างสรรค์นวัตกรรมที่มีคุณภาพ					
26. ท่านใช้โอกาสและความท้าทายมาพัฒนางานให้ดีขึ้น					

ผลการปฏิบัติงานของพนักงานช่วงโควิด-19	ระดับการปฏิบัติ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านการสร้างสรรค์นวัตกรรมที่มีคุณภาพ					
27. ท่านมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น เพื่อพัฒนางานให้ดีขึ้น					
28. ท่านสามารถสร้างแนวคิดใหม่ๆ หรือนวัตกรรมใหม่ๆ เพื่อเป็นแนวทางเลือกใหม่ที่ช่วยในการทำงานให้ดีขึ้น					
ด้านความร่วมมือและมนุษยสัมพันธ์					
29. ท่านทำงานร่วมกันเป็นทีมได้อย่างมีประสิทธิภาพ ถึงแม้ว่าทำงานที่บ้าน					
30. ท่านรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งในความสำเร็จของสายงาน					
31. เมื่อท่านประสบปัญหาในการทำงาน ท่านได้รับความช่วยเหลือจากผู้บังคับบัญชาหรือเพื่อนร่วมงานเป็นอย่างดี					

ภาคผนวก ข

หนังสือขออนุญาตเก็บข้อมูล



ที่ บธ.ม.0402(1)/1001

25 ตุลาคม 2564

เรื่อง ขอข้อมูลเพื่อประกอบการศึกษา วิชาการศึกษารายบุคคล (Individual Study)

เรียน คุณวีชัย อนันทรทรัพย์กิจ
ผู้บริหารฝ่ายบริหารธุรกิจลูกค้าบริษัท ธนาคารกสิกรไทย

ด้วย นางสาวนาถีสอนวิสัย นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สาขาวิชาการจัดการ จะทำการศึกษาค้นคว้าหาข้อมูลเพื่อประกอบการทำการศึกษารายบุคคล เรื่อง "การปรับตัวในการทำงานที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานช่วงโควิด-19 ของพนักงานสายงานธุรกิจลูกค้าบริษัท ธนาคารกสิกรไทย"

หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต จึงขอความร่วมมือในการให้ข้อมูลที่เกี่ยวกับหน่วยงานของท่าน ด้วยการตอบแบบสอบถามออนไลน์ ซึ่งข้อมูลที่ได้มาจะใช้สำหรับประกอบการศึกษาเท่านั้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปิยะวิทย์ ทิพรล)
ผู้อำนวยการหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

รับ ๑.
2/11/64

หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
โทร. 0-2954-7100 ต่อ 339
(นางสาวนาถีสอนวิสัย ติดต่อ 0945565780)

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-นามสกุล	นางสาวพิชญนันท์ สอนวิสัย
ประวัติการศึกษา	ปีการศึกษา 2557 เทคโนโลยีสารสนเทศ สาขาระบบสารสนเทศ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต ปีการศึกษา 2564 บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต
ตำแหน่งและสถานที่ทำงานปัจจุบัน	ตำแหน่ง เลขานุการ ธนาคารกสิกรไทย (สำนักงานใหญ่พหลโยธิน) 400/22 ถ. พหลโยธิน แขวง สามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพมหานคร 10400