

**การปรับตัวในการทำงานของพนักงาน บริษัท สหบางบัวทองขนส่งจำกัด
ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส COVID-19**

ชนพล กิจแสงทอง

**การศึกษารายบุคคลนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการจัดการ วิทยาลัยบริหารธุรกิจนวัตกรรมและการบัญชี
มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต
ปีการศึกษา 2564**

**WORK ADAPTATION OF EMPLOYEES IN
SAHA-BANG BUA THONG TRANSPORTATION DURING THE COVID-19
PANDEMIC**

TANAPON KITSANGTHONG

**An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Master of Business Administration Program
College of Innovation Business and Accountancy, Dhurakij Pundit University
Academic year 2021**

หัวข้อการศึกษาส่วนบุคคล	การปรับตัวในการทำงานของพนักงานของพนักงานบริษัทสหบางบัวทองขนส่งจำกัดในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส covid-19
ชื่อผู้เขียน	ชนพล กิจแสงทอง
อาจารย์ที่ปรึกษา	ดร.สุรวิ ศุนาลัย
สาขาวิชา	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
ปีการศึกษา	2564

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่องการปรับตัวในการทำงานของพนักงานบริษัทสหบางบัวทองขนส่งจำกัดในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส covid-19 มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาการปรับตัวในการทำงานของพนักงานบริษัทสหบางบัวทองขนส่งจำกัด 2) ศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทสหบางบัวทองขนส่งจำกัด เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน 3) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการปรับตัวในการทำงานและประสิทธิภาพในการทำงาน โดยกลุ่มประชากรที่ใช้ในการวิจัยมีจำนวน 122 คน และใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูล ค่าสถิติที่ใช้ในการวิจัยประกอบไปด้วย ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test, F-test (ANOVA) และค่าสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน โพรดัก โมเมนต์ (Pearson product-moment correlation coefficient)

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มประชากรส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุมากกว่า 40 ปี มีระดับการศึกษาส่วนใหญ่อยู่ที่ ม.3-6 มีประสบการณ์ทำงานส่วนใหญ่อยู่ที่ 6-10 ปี ส่วนของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ส่วนมากอยู่ที่ระดับ มาก ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียม ($X = 3.83$) รองลงมาเป็นด้านการให้บริการอย่างเหมาะสม ($X = 3.69$) ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วและทันเวลา ($X = 3.60$) และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ($X = 3.27$) และในส่วนของการปรับตัวในการทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยการปรับตัวด้านร่างกาย มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($X = 3.78$) รองลงมาคือด้านการปรับตัวด้านบทบาทหน้าที่ ($X = 3.77$) การปรับตัวด้านอัตมโนทัศน์ ($X = 3.37$) และการปรับตัวด้านการพึ่งพาระหว่างกัน ($X = 3.20$) ผลการทดสอบปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ประสบการณ์ทำงาน และระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และผลการทดสอบการปรับตัวของพนักงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพใน

การปฏิบัติงานของพนักงาน พบว่า การปรับตัวของพนักงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 ซึ่งยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้

An Individual Study Title	WORK ADAPTATION OD EMPLOYEES IN SAHA- BANG BUATHONG TRANSPORTATION DURING THE COVID- 19 PANDEMIC
Author	Tanapon Kitsangthong
An Individual Study Advisor	Dr. Suravee Sunalai
Department	Business Administration
Academic Year	2021

ABSTRACT

This study on work adaptation of employees of Saha Bang Buathong Transport Co., Ltd. during the epidemic of the covid-19 virus aimed to 1) study the work adjustment of employees of Saha Bang Buathong Transport Co., Ltd.; 2) to study the efficiency in operation of employees of Saha Bang Buathong Transport Co., Ltd. studying the personal factors affecting the efficiency of employees' work;3) to study the relationship between work adaptation and work efficiency. The population group used in the research consisted of 122 people and a questionnaire was used to collect data. The statistical values used in the research consisted of percentage, mean, standard deviation, t-test, f-test (ANOVA), and Pearson product-moment correlation coefficient.

The results showed that the majority of the population are male aged over 40 years old, education level of mostly at grade 9-12, work experience of mostly at 6-10 years were at a very high level in terms of providing services equally ($X = 3.83$). Followed by appropriate service ($X = 3.69$), fast and timely service ($X = 3.60$), and progressive service ($X = 3.27$) with work adaptability as a whole at a high level by with the highest mean being physical adaptation ($X = 3.78$). This is followed by role adaptation ($X = 3.77$), autonomic adaptation ($X = 3.37$) and interdependence adaptation ($X = 3.20$). The results of the test for personal factors were gender age, work experience and different educational levels, efficiency in the performance of employees showed a statistically significant difference level of 0.05, which accepted the hypothesis. The results of the employee adjustment test were correlated with the employee's performance. It was found that the employee's adjustment was statistically related to the employee's performance at the level of significance at 0.05, which accepted the hypothesis.

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยเรื่อง การปรับตัวในการทำงานของพนักงาน บริษัท สหบางบัวทองขนส่งจำกัด ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส COVID-19 สามารถสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดีเนื่องจากความกรุณาและความอนุเคราะห์จากอาจารย์ ดร.สุรวิ ศุนาลัย อาจารย์ที่ปรึกษาที่ได้กรุณาสละเวลาอันมีค่าในการให้คำปรึกษาและให้คำแนะนำรวมถึงแนวคิดข้อคิดเห็นตลอดจนช่วยตรวจทานแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ด้วยความเอาใจใส่ในงานวิจัยฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์ รวมทั้งประธานและกรรมการที่ได้ให้คำแนะนำ ผู้จัดทำต้องขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอขอบคุณคณะผู้บริหารบริษัทสหบางบัวทองขนส่งจำกัด และพนักงานเดินรถทุกท่าน ที่ให้ความร่วมมือสละเวลาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ยิ่งต่อการศึกษาครั้งนี้

ธนพล กิจแสงทอง

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	๗
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	๖
กิตติกรรมประกาศ.....	๗
สารบัญตาราง.....	๘
สารบัญภาพประกอบ.....	๙
บทที่	
1. บทนำ.....	
1.1 ความเป็นมา.....	1
1.2 คำถามงานวิจัย.....	2
1.3 วัตถุประสงค์ของงานวิจัย.....	2
1.4 ขอบเขตงานวิจัย.....	2
1.5 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	3
1.6 สมมติฐานในการวิจัย.....	4
1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	4
1.8 นิยามศัพท์.....	4
2. แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการปรับตัวในการทำงานของพนักงาน.....	5
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน.....	11
2.3 สถานการณ์แพร่ระบาดของเชื้อไวรัส COVID-19.....	13
2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	17
3. วิธีดำเนินการวิจัย.....	
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	22
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	22
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	23
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	23
3.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	24

สารบัญ(ต่อ)

บทที่	หน้า
4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	
4.1 จำนวน ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพทั่วไป.....	25
4.2 ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการปรับตัวในการทำงานของ พนักงานบริษัท สหบางบัวทองขนส่งจำกัด ในช่วงโควิด.....	27
4.3 ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงานสหบางบัวทองขนส่งจำกัด.....	31
4.4 การทดสอบสมมติฐาน.....	35
5. สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	
5.1 สรุปผล.....	50
5.2 อภิปรายผล.....	52
5.3 ข้อเสนอแนะ.....	54
บรรณานุกรม.....	57
ภาคผนวก.....	
ก เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	62
ข. หนังสือขออนุญาต.....	68
ประวัติผู้เขียน.....	69

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
4.1 จำนวน ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ.....	26
4.2 จำนวน ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ.....	26
4.3 จำนวน ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา.....	26
4.4 จำนวน ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน.....	27
4.5 ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการปรับตัวในการทำงาน แยกตามรายด้าน.....	27
4.6 ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการปรับตัวในการทำงาน ด้านการ ปรับตัวด้านร่างกาย แยกตามรายข้อ.....	28
4.7 ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการปรับตัวในการทำงาน ด้านการ ปรับตัวด้านทัศนคติ แยกตามรายข้อ.....	29
4.8 ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการปรับตัวในการทำงาน ด้านการ ปรับตัวด้านบทบาทหน้าที่ แยกตามรายข้อ.....	29
4.9 ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการปรับตัวในการทำงาน ด้านการ ปรับตัวด้านการพึงพาระหว่างกัน แยกตามรายข้อ.....	30
4.10 ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ พนักงานสหบางบัวทองขนส่งจำกัด แยกตามรายด้าน.....	31
4.11 ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ พนักงานสหบางบัวทองขนส่งจำกัด ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียม แยกตาม รายด้าน.....	32
4.12 ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ พนักงานสหบางบัวทองขนส่งจำกัด ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วและทันเวลา แยกตามรายด้าน.....	32
4.13 ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ พนักงานสหบางบัวทองขนส่งจำกัด ด้านการให้บริการอย่างเหมาะสม แยกตาม รายด้าน.....	33

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.14 ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานสหบางบัวทองขนส่งจำกัด ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า แยกตามรายด้าน.....	34
4.15 ผลการทดสอบสมมติฐานประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทสหบางบัวทองขนส่งจำกัดในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส COVID-19 จำแนกตามอายุ.....	35
4.16 ผลการทดสอบสมมติฐานประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทสหบางบัวทองขนส่งจำกัดในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส COVID-19 จำแนกตามเพศ.....	37
4.17 ผลการทดสอบสมมติฐานประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทสหบางบัวทองขนส่งจำกัดในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส COVID-19 จำแนกตามระดับการศึกษา.....	38
4.18 แสดงผลการเปรียบเทียบในรายคู่ของ เซฟเฟ้ (Sheffe) ของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท สหบางบัวทองขนส่งจำกัดในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส COVID-19 ในภาพรวม จำแนกตามระดับการศึกษา.....	39
4.19 แสดงผลการเปรียบเทียบในรายคู่ของ เซฟเฟ้ (Sheffe) ของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท สหบางบัวทองขนส่งจำกัดในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส COVID-19 ในด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียม จำแนกตามระดับการศึกษา.....	40
4.20 แสดงผลการเปรียบเทียบในรายคู่ของ เซฟเฟ้ (Sheffe) ของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท สหบางบัวทองขนส่งจำกัดในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส COVID-19 ในด้านการให้บริการอย่างเหมาะสม จำแนกตามระดับการศึกษา....	40

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.21 แสดงผลการเปรียบเทียบในรายคู่ของ เซฟเฟ้ (Sheffe) ของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท สหบางบัวทองขนส่งจำกัดในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส COVID-19 ในด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า จำแนกตามระดับการศึกษา.....	41
4.22 ผลการทดสอบสมมติฐานประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท สหบางบัวทองขนส่งจำกัดในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส COVID-19 จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน.....	42
4.23 แสดงผลการเปรียบเทียบในรายคู่ของ เซฟเฟ้ (Sheffe) ของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท สหบางบัวทองขนส่งจำกัดในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส COVID-19ในภาพรวม จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน.....	43
4.24 แสดงผลการเปรียบเทียบในรายคู่ของ เซฟเฟ้ (Sheffe) ของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท สหบางบัวทองขนส่งจำกัดในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส COVID-19 ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียม จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน.....	44
4.25 แสดงผลการเปรียบเทียบในรายคู่ของ เซฟเฟ้ (Sheffe) ของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท สหบางบัวทองขนส่งจำกัดในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส COVID-19 ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วและทันเวลา จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน.....	44
4.26 แสดงผลการเปรียบเทียบในรายคู่ของ เซฟเฟ้ (Sheffe) ของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท สหบางบัวทองขนส่งจำกัดในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส COVID-19 ด้านการให้บริการที่เหมาะสม จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน.....	45
4.27 แสดงผลการเปรียบเทียบในรายคู่ของ เซฟเฟ้ (Sheffe) ของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท สหบางบัวทองขนส่งจำกัดในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส COVID-19 ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน.....	46

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.28 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของการปรับตัวของพนักงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานใน บริษัท สหบางบัวทองขนส่งจำกัด.....	47
4.29 ผลการทดสอบสมมติฐาน.....	47

สารบัญภาพประกอบ

ภาพที่

หน้า

1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

3

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

นับตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน ปัจจัยที่สำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจในทุกอุตสาหกรรม คือการคมนาคมไม่ว่าจะเป็นทางบก ทางน้ำหรือทางอากาศ ไม่ว่าจะขนส่งมวลชนหรือขนส่งสินค้า ล้วนแล้วแต่เป็นปัจจัยสำคัญที่ขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศไทยให้ไปข้างหน้า ยิ่งเวลาผ่านไปจำนวนเส้นทางสัญจรก็ยิ่งมีมากขึ้น ไม่ว่าจะเป็นถนนที่มีการตัดใหม่ทุกปีหรือรถไฟความเร็วสูงของประเทศ ข้อมูลจากกระทรวงคมนาคมแห่งประเทศไทยได้ให้ข้อมูลว่าในปีงบประมาณ พ. ศ. 2564 ทางกระทรวงได้รับงบประมาณมากถึง 227,894.5 ล้านบาท แสดงให้เห็นถึงความสำคัญของระบบคมนาคมในประเทศ (ประชาชาติธุรกิจ, 2564)

ตั้งแต่ช่วงปลายปี พ.ศ. 2562 ทั่วโลกได้รู้จักกับเชื้อ COVID-19 ซึ่งเป็นโรคที่สามารถแพร่กระจายได้ง่ายทั้งจากทางอากาศและทางน้ำ ซึ่งส่งผลให้การแพร่กระจายเกิดขึ้นอย่างรวดเร็วและยากต่อการจำกัดขอบเขตเฝ้าระวัง ประเทศไทยต้องประสบกับปัญหาการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสที่เรียกว่า COVID-19 นับตั้งแต่ช่วงต้นปี พ.ศ.2563 ซึ่งส่งผลทำให้ประชาชนในประเทศเกิดความวิตกกังวลเกี่ยวกับเชื้อไวรัสดังกล่าวทำให้ประชาชนตัดสินใจที่จะไม่เดินทางไปยังสถานที่แออัด เช่น ห้างสรรพสินค้า โรงภาพยนตร์ สถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ ซึ่งในเวลาต่อมาส่งผลกระทบต่อผู้ประกอบการต่างๆ ธุรกิจเกือบทุกสาขาได้รับผลกระทบจากวิกฤตครั้งนี้มากน้อยแตกต่างกันไป ธุรกิจที่ได้รับผลกระทบหนักที่สุด คือ ธุรกิจผลิตอากาศยาน ธุรกิจขนส่งทางอากาศและท่องเที่ยว ธุรกิจน้ำมันและก๊าซ ธุรกิจธนาคาร และธุรกิจผลิตยานยนต์และชิ้นส่วน ตามลำดับ ในส่วนของธุรกิจขนส่งมวลชนเอง ก็ได้รับผลกระทบจากการที่ผู้คนลดการเดินทาง (พรสวรรค์ รักเป็นธรรม และคณะ, 2563)

ผู้ประกอบการในหลากหลายธุรกิจโดยเฉพาะธุรกิจขนส่งมวลชนที่ได้รับผลจากการแพร่ระบาดของเชื้อ ไวรัส COVID-19 ต้องมีการปรับตัว รวมถึงพนักงานที่ทำงานในบริษัทเหล่านี้ต้องเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงครั้งใหญ่แบบไม่ทันตั้งตัว ไม่ว่าจะเป็นรูปแบบการทำงานที่เปลี่ยนแปลงไปหรือเวลาทำงานที่เพิ่มมากขึ้นรวมถึงสถานที่ทำงานที่อาจเปลี่ยนแปลงไปในบางธุรกิจ และในกรณีที่เลวร้ายที่สุดคือ พวกเขาถูกเลิกจ้างจากผู้ประกอบการเพื่อลดต้นทุนในการดำเนินงานของบริษัทซึ่งทำให้พนักงานบางส่วนมีการทำข้อตกลงกับผู้ประกอบการเพื่อปรับเปลี่ยน

รูปแบบการทำงานหรือจำนวนผลตอบแทนที่ได้รับให้เหมาะสมกับสถานการณ์มากขึ้น เพื่อแลกกับการที่พนักงานจะไม่ถูกยกเลิกสัญญาจ้าง (สถาพร โอภาสานนท์, 2563)

บริษัท สหบางบัวทองขนส่ง จำกัด เป็นบริษัทที่ดำเนินธุรกิจให้บริการขนส่งมวลชนในหลายอำเภอในจังหวัดนนทบุรีมีความเชี่ยวชาญในการดำเนินธุรกิจขนส่งมวลชนยาวนานกว่า 50 ปี เคยผ่านวิกฤตการณ์มามากมายจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับการปรับตัวในการทำงานของพนักงานบริษัท สหบางบัวทองขนส่ง จำกัด เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงการทำงานของพนักงานต่อไป

1.2 คำถามงานวิจัย

คำถามงานวิจัยกำหนดไว้ดังนี้

1. พนักงานของบริษัทจะมีการปรับตัวในการทำงานในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส COVID-19 อย่างไร
2. พนักงานของ บริษัท สหบางบัวทองขนส่ง จำกัดมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการทำงานในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส COVID-19 อย่างไร
3. พนักงานของบริษัทที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในช่วงโควิดแตกต่างกันหรือไม่
4. การปรับตัวในการทำงานมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท สหบางบัวทองขนส่ง จำกัด หรือไม่

1.3 วัตถุประสงค์ของงานวิจัย

1. เพื่อศึกษาการปรับตัวในการทำงานของพนักงานของ บริษัท สหบางบัวทองขนส่ง จำกัด
2. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท สหบางบัวทองขนส่ง จำกัด ในช่วงการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส COVID-19
3. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน ขนส่ง จำกัด
4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการปรับตัวในการทำงานและประสิทธิภาพในการทำงาน

1.4 ขอบเขตของการวิจัย

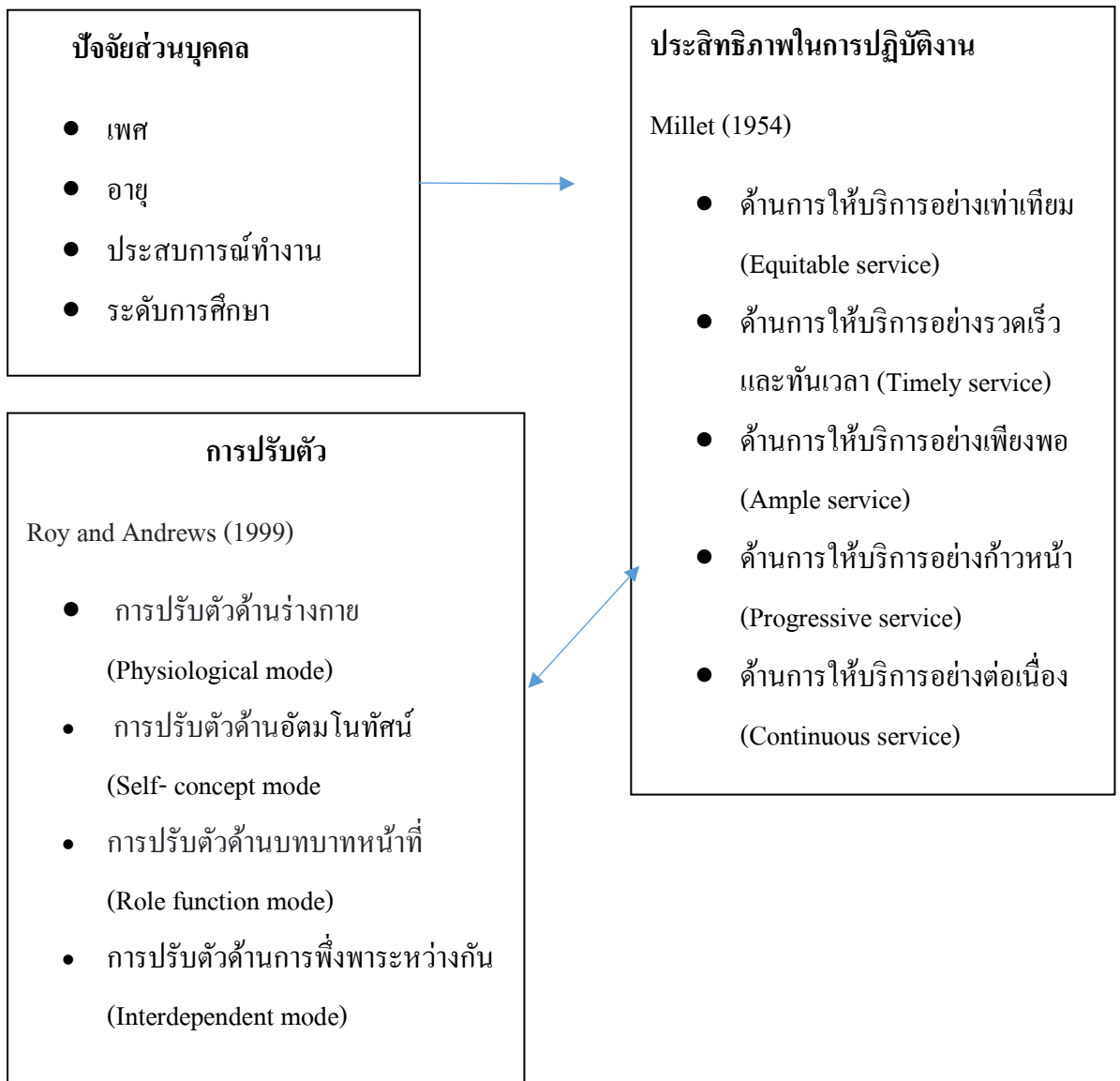
การศึกษการปรับตัวในการทำงานของพนักงาน บริษัท สหบางบัวทองขนส่ง จำกัด ในช่วงการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส COVID-19 ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตไว้ดังนี้

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ พนักงานของบริษัท สหบางบัวทองขนส่ง จำกัด จำนวน 122 คน โดยกำหนดตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาออกเป็น

- 1.1 เพศ
- 1.2 อายุ
- 1.3 ระดับการศึกษา
- 1.4 ประสบการณ์ทำงาน

2. ตัวแปรตามของการวิจัย ได้แก่ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท สหบางบัวทองขนส่งจำกัด

1.5 กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

1.6 สมมติฐานงานวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ประสบการณ์ทำงาน และระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท สหบางบัวทองขนส่งจำกัดในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส COVID-19

2. การปรับตัวของพนักงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัท สหบางบัวทองขนส่งจำกัด

1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

จากการศึกษาเรื่องการปรับตัวในการทำงานของพนักงาน บริษัท สหบางบัวทองขนส่ง จำกัด ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส COVID-19 จะสามารถนำข้อมูลดังกล่าวไปใช้ประโยชน์ได้ ดังนี้

1. เป็นข้อมูลเบื้องต้นให้ฝ่ายบริหารนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยไปประกอบการวางแผนพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร

2. เป็นแนวทางในการกำหนดปัจจัยส่งเสริมที่เหมาะสมต่อ การปฏิบัติงานของพนักงานฝ่าย การเดินรถและฝ่ายอื่น ๆ ให้มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากขึ้น

3. เป็นแนวทางในการศึกษาวิจัยเรื่องความคิดเห็นและการปรับตัวของพนักงาน ในบริษัทอื่นๆ ได้

1.8 นิยามศัพท์

การปรับตัว หมายถึง ความสามารถในการเตรียมตัวเองของบุคคลที่จะจัดการกับปัญหา การรับรู้ในการทำความเข้าใจ โดยการปรับพฤติกรรมด้านการงานที่เหมาะสมกับสภาพแวดล้อม

ประสิทธิภาพ หมายถึง ผลการดำเนินงานหรืองานใดๆ รวมถึงความพึงพอใจที่เกิด แก่ลูกค้าหรือผู้รับบริการประกอบด้วย การให้บริการอย่างเท่าเทียม การให้บริการอย่างรวดเร็ว การให้บริการอย่างเพียงพอ และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

การปรับตัวด้านร่างกาย หมายถึงการรักษาสมดุลทางร่างกายเพื่อความอยู่รอดในการ ดำรงชีวิต เช่น ทำกิจกรรมประจำวันและพักผ่อนรวมถึงมีการปรับด้านโภชนาการ

การปรับตัวด้านอัตมโนทัศน์ หมายถึง การปรับตัวทางด้านจิตใจที่เป็น ความเชื่อและความรู้สึที่มีต่อตนเอง

การปรับตัวด้านบทบาทหน้าที่ หมายถึง การปรับตัวตามบทบาทหน้าที่ให้ เป็นไปตาม ความคาดหวังของสังคม

การปรับตัวด้านการพึ่งพาระหว่างกัน หมายถึง การปรับตัวด้านการมี ปฏิสัมพันธ์
ระหว่างบุคคลหรือกลุ่มคน ทั้งด้านการพึ่งพาตนเองและพึ่งพาคู่คนอื่น

บทที่ 2

ทฤษฎี หลักการ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาการปรับตัวในการทำงานของพนักงาน บริษัท สหบางบัวทอง ขนส่งจำกัด ในช่วงการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส COVID-19ซึ่งได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมากำหนดกรอบและแนวทางการศึกษาดังต่อไปนี้

- 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการปรับตัวในการทำงานของพนักงาน
- 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
- 2.3 สถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส COVID-19
- 2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการปรับตัวในการทำงานของพนักงาน

2.1.1 ความหมายของการปรับตัวในการทำงานของพนักงาน

Fine and Cronshaw (1999) ให้ความหมายของการปรับตัวซึ่งเป็น คุณลักษณะที่แตกต่างกันของแต่ละบุคคลว่าเป็นสมรรถนะที่ช่วยให้บุคคลสามารถจัดการตนเองในการที่จะตอบสนองให้สอดคล้องหรือเหมาะสมกับความต้องการของสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป ทักษะในการปรับตัวจะมีการพัฒนาผ่านประสบการณ์และแสดงออกมาในรูปของคุณค่า ทักษะคิด รูปแบบทางพฤติกรรมของแต่ละบุคคลในการที่จะตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงทางกายภาพ สังคม และสภาวะแวดล้อม บุคคลที่มีทักษะในการปรับตัวสูงจะสามารถตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงได้ดีกว่าบุคคลที่มีทักษะในการปรับตัวที่ต่ำกว่าความสามารถในการปรับตัวเป็นลักษณะส่วนบุคคลที่มีความสำคัญในการจัดการกับความคลุมเครือ ความไม่แน่นอน ความเครียด และในการทำงานที่นอกเหนือขอบเขตที่กำหนดทั้งทางด้านภูมิศาสตร์และธรรมเนียมปฏิบัติ

เปรมพร มั่นเสมอ (2545) กล่าวว่า การปรับตัว หมายถึงกระบวนการทางจิตใจของบุคคลที่เกิดจากการจัดการกับความต้องการ ความกดดัน ความท้าทาย และปัญหาต่างๆ ที่เกิดจากตนเองหรือสิ่งแวดล้อม

ทพ สงวนศักดิ์ (2549) กล่าวถึงการปรับตัวว่า คือความสามารถในการเผชิญกับปัญหาต่างๆ ความเป็นอยู่โดยต้องคำนึงถึงความเป็นจริงต่าง ๆ นอกจากนี้ยังต้องเป็นผู้ที่สามารถอยู่ใน

สังคมได้อย่างมีความสุขภายใต้กฎเกณฑ์ต่างๆ ของสังคมที่เกี่ยวข้อง การปรับตัวสามารถมองได้หลายแง่มุมจึงจำแนกไว้ 2 ประเด็นที่น่าสนใจคือ

1. การปรับตัวภายใต้บุคคล ได้แก่ ความคิด ความรู้สึก ความต้องการภายในของแต่ละคน แรงขับส่วนหนึ่งเกิดจากความต้องการทางด้านร่างกาย ประกอบด้วยความต้องการอาหาร ยา รักษาโรค การพักผ่อนเพื่อการดำรงชีพอยู่ได้และเกิดสภาวะทางจิตซึ่งเป็นผลมาจากความต้องการรับรู้ เรียนรู้และประสบการณ์

2. การปรับตัวภายนอกเพื่อให้เข้ากับสิ่งแวดล้อม ได้แก่ ข้อเรียกร้องอันเกิดจากสภาพแวดล้อมและสังคมมนุษย์ การปรับตัวเป็นภาวะของความสัมพันธ์ที่กลมกลืนกับสิ่งแวดล้อม ซึ่งบุคคลจะได้รับความพึงพอใจในการตอบสนองทั้งทางกายและสังคม การที่บุคคลสามารถปรับตัว เข้ากับสิ่งแวดล้อมได้ดีเป็นลักษณะที่แสดงถึงการเป็นปกติ และในทางตรงข้ามกันนั้น ถ้าบุคคลไม่สามารถปรับตัวเข้ากับสิ่งแวดล้อม หรือไม่สามารปรับพฤติกรรมให้สอดคล้องกับสังคมส่วนใหญ่ บุคคลนั้นจะดำเนินชีวิตอยู่ในสังคมโดยปราศจากความสุข ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในสังคมส่วนมากมักจะเป็นผลมาจากการปรับตัวที่ไม่ดี แต่มนุษย์ที่มีการปรับตัวได้ดีในสถานการณ์หนึ่งอาจไม่สามารถปรับตัวได้ดีในอีกสถานการณ์หนึ่งหากไม่ได้รับการส่งเสริม ชี้นำช่วยเหลือ

เกียรติอนันต์ ล้วนแก้ว (2561) กล่าวถึงการปรับตัวองค์กรในช่วง 4.0 โดยภาพรวมแล้วสามารถแบ่งออกได้ 5 ด้าน ด้าน 1 เป็นการปรับขนาดขององค์กรให้เหมาะสม แนวคิดในปัจจุบันเมื่อองค์กรประสบกับปัญหาก็จะลดขนาดขององค์กร เพื่อลดต้นทุน ซึ่งไม่ใช่เรื่องผิดเพราะเป็นการกู้สถานการณ์ทางการเงินให้กลับมาดีขึ้นได้รวดเร็ว แต่การลดขนาดมีข้อควรระวัง ทั้งในเรื่องขวัญกำลังใจ ความสามัคคีในองค์กร และการสูญเสียคนเก่ง องค์กรยุค 4.0 จะให้ความสำคัญกับการเปลี่ยนแปลง องค์กรให้ไปสู่องค์กรขนาดที่เหมาะสม ซึ่งอาจจะเล็กกว่าเดิม เท่าเดิม หรือใหญ่กว่าเดิมก็ได้ โดยดู จากลักษณะของงานและสถานการณ์แวดล้อมเป็นหลัก ด้าน 2 คือ ความยืดหยุ่นของแผนการทำงานตามวิสัยทัศน์ที่วางไว้ องค์กรในปัจจุบัน มักจะมีเส้นทางเดินเพียงทางเดียวเพื่อให้เป็นไปตามวิสัยทัศน์ ซึ่งอาจเหมาะกับยุคที่ สภาพแวดล้อมทางการเปลี่ยนแปลงไปที่ละน้อย องค์กรยุค 4.0 มีทางเลือกในการทำตามวิสัยทัศน์ที่วางไว้มากกว่า 1 ทางเลือก และสามารถเดินตามทางเหล่านั้นไปพร้อมกันได้ เพื่อย่นระยะเวลาในการ ไปให้ถึงเป้าหมายตามที่กำหนดไว้ ควบคู่ไปกับการกระจายความเสี่ยงในการทำงาน นอกจากนี้ ในแง่ของการใช้คนและทรัพยากร การมีทางเลือกหลายทางทำให้สามารถกำหนดคน ทรัพยากรให้เหมาะสมได้มากกว่าการเลือกทางเลือกใดทางเลือกหนึ่งเพียงอย่างเดียว ด้าน 3 คือ การรวมศูนย์ทรัพยากรและคนที่มีความสำคัญ องค์กรในปัจจุบันมีการกำหนด ตำแหน่งหน้าที่ไว้ชัดเจน ตาม โครงสร้างที่แบ่งงานออกเป็นส่วนๆ เมื่อเจอกับสถานการณ์ที่ต้องแก้ไข ก็จะทำให้หน่วยงานที่รับผิดชอบรับเรื่องไป หรือไม่กี่ตั้งคณะทำงานที่มีตัวแทนของแต่ละส่วนงานเข้ามาร่วม บางครั้งคนที่เข้ามาร่วมรับมือกับสถานการณ์อาจไม่ใช่คนที่

เก่งที่สุด ผลที่ออกมาจึงไม่ได้เป็นไปตามที่คาดไว้ องค์กรยุค 4.0 รู้ดีว่า คนและทรัพยากรบางอย่าง ควรจัดไว้ที่ส่วนกลาง เพื่อความสะดวกในการกระจายลงไปทำงานในส่วนต่าง ๆ ตามความเหมาะสมของสถานการณ์ในช่วงเวลา ด้านที่ 4 คือ วิธีการมองโอกาส องค์กรปัจจุบันเลือกเฉพาะโอกาสที่สอดคล้องกับสิ่งที่ทำอยู่เป็นประจำ ทำให้มองผ่านโอกาสบางอย่าง ทั้งที่โอกาสเหล่านั้นจะเป็นประจักษ์ความสำเร็จในอนาคต องค์กรยุค 4.0 เอาโอกาสเป็นศูนย์กลางแล้วปรับการทำงานของ องค์กรให้สอดคล้องกับโอกาสเหล่านั้น หมายถึง การออกแบบโครงสร้างองค์กรที่มีความยืดหยุ่น คล่องตัว และต้องสร้างวัฒนธรรมในการทำงานที่มองการเปลี่ยนแปลงว่าเป็นเหตุการณ์ปกติ ด้านที่ 5 คือ บทบาทของผู้นำ ผู้นำในองค์กรปัจจุบันมักจะเน้นความถูกต้องแม่นยำในการทำงาน ทุกอย่าง ต้องมีการวางแผนอย่างรัดกุม หากทางใช้ประโยชน์จากจุดแข็งที่องค์กรมีอยู่ในปัจจุบันให้มากที่สุด คนเก่งที่มีอยู่ถูกใช้ในการแก้ปัญหาขององค์กร ทำให้ไม่สามารถสร้างนวัตกรรมใหม่ทั้งในด้านการผลิต การบริหาร และด้านการตลาดได้ ผู้นำขององค์กร ยุค 4.0 เข้าใจดีว่า จุดเด่นที่มีอยู่ในปัจจุบันไม่คงอยู่ตลอดไป ความแม่นยำและการวางแผนไม่สามารถใช้ได้ ในสภาพแวดล้อมที่การเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นรวดเร็วและเกิดขึ้นอยู่เสมอ การนำองค์กรไปข้างหน้าจึงต้องอาศัยการทดลอง สำเร็จบ้างล้มเหลวบ้างก็ไม่เป็นไร ขอให้เรียนรู้จากสิ่งที่เกิดขึ้นแล้วทำให้ดีกว่าเดิม

อภิขญา อินทรสุภา (2547) ได้กล่าวว่า การปรับตัวในการทำงาน หมายถึงการที่บุคคล สามารถปรับกายและใจกับสิ่งแวดล้อมในการทำงาน เพื่อช่วยส่งเสริมให้การทำงานนั้น เกิดผลสำเร็จและมีความพอใจในงานที่ตนทำอยู่

สรุปได้ว่า การปรับตัว หมายถึง ความสามารถในการเตรียมตัวเองของบุคคลที่จะจัดการ กับปัญหาการรับรู้ในการทำความเข้าใจ โดยการปรับพฤติกรรมด้านการทำงานที่เหมาะสมกับ สภาพแวดล้อม

2.1.2 ทฤษฎีการปรับตัว

รอย ((Roy and Andrews, 1999) กล่าวว่า ระบบการปรับตัวของบุคคลเป็นระบบเปิด ภายในมีการเปลี่ยนแปลงอย่างไม่หยุดนิ่งมีปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมทั้งภายในและภายนอก ตลอดเวลา บุคคลประกอบด้วยกาย จิต และสังคม (Biopsychosocial being) มีความเป็นองค์รวม ไม่สามารถแยกจากกันได้เพื่อความปกติสุข หรือภาวะสุขภาพที่ดี นอกจากนี้ ยังขึ้นอยู่กับระดับการปรับตัว (Adaptation level) ซึ่งเป็นปัจจัยนำเข้าสู่ระบบการปรับตัวของบุคคลอีกตัวหนึ่ง ระดับการปรับตัว ก็คือระดับหรือขอบเขตที่แสดงถึงความสามารถของบุคคลในการตอบสนองทางบวกต่อ สถานการณ์หนึ่ง หรือเป็นผลจากการที่บุคคลตอบสนองต่อสิ่งเร้านั้นเอง ทั้งนี้ รอย ได้แบ่งระดับ การปรับตัวออกเป็น 3 ลักษณะ ได้แก่

1. ระดับการปรับตัวที่มีการผสมผสานกันได้ดี (Integrated level of adaptation) หมายถึง ระดับของการปรับตัวที่โครงสร้างและหน้าที่ของร่างกาย สามารถทำงานประสานกันได้ อย่างเหมาะสม ตอบสนองความต้องการของบุคคลได้ เช่น สามารถทำกิจกรรมต่างๆ ได้ตามปกติ

สามารถตอบสนองความต้องการของร่างกายได้ เมื่อมีเหตุการณ์ใดเข้ามาสามารถยอมรับได้ บุคคลมีความมั่นคงในด้านร่างกาย จิตใจ และสังคมสามารถแสดงบทบาทของตนเองได้อย่างเหมาะสม มีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่นอย่างเหมาะสมและขอความช่วยเหลือจากผู้อื่นตามความเหมาะสมเช่นกัน

2. ระดับ การปรับตัว ที่อยู่ใน ระยะ ของ การชดเชย (Compensatory level of adaptation) หมายถึง ระดับที่กลไกการควบคุมและกลไกการคิดรู้ถูกกระตุ้นการทำงานเพื่อ ที่จะให้เกิดกระบวนการปรับตัวอย่างผสมผสาน(Integrated)

3. ระดับ การปรับตัว ที่อยู่ ภาวะ อันตราย /ไม่ดี (Compromised level of adaptation) หมายถึง ระดับการปรับตัวที่ยังไม่เพียงพอที่จะไปถึงระดับของการปรับตัวที่ผสมผสานกัน ได้ดีและระดับการปรับตัวในระยะของการชดเชยทำให้เกิดปัญหาการปรับตัวในระยะการปรับตัวที่ไม่ดีนี้ เมื่อสิ่งเร้าที่มากกระทบนั้นอยู่ในขอบเขตความสามารถในการปรับตัวของบุคคล บุคคลจะสามารถปรับตัวได้อย่างมีประสิทธิภาพ แต่ถ้าสิ่งเร้านั้นอยู่นอกเหนือความสามารถของบุคคล จะเกิดการปรับตัวที่ไม่มีประสิทธิภาพ ซึ่งระดับความสามารถในการปรับตัวของแต่ละบุคคล จะมีลักษณะเฉพาะตัว และมีขอบเขตจำกัด แต่ถ้าหากบุคคลเคยประสบความสำเร็จในสถานการณ์เช่นนี้ มาก่อนแล้ว ขอบเขตระดับความสามารถในการปรับตัวจะกว้างขึ้นในสถานการณ์ใหม่ที่เกิดขึ้น คล้ายกันหากระดับการปรับตัวไม่มีประสิทธิภาพจะส่งผลสะท้อนกลับสู่ระดับการปรับตัวใหม่ เพื่อให้บุคคลนั้นอยู่ในสมดุลได้ต่อไปเมื่อสิ่งเร้าเข้ามากระทบทำให้ระบบเกิดการเปลี่ยนแปลงการปรับตัวให้เข้าสู่สมดุลของระบบ โดยใช้กลไกการเผชิญปัญหา (Coping mechanism) เป็นกระบวนการที่ตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของสิ่งแวดล้อม เป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นโดยอัตโนมัติ โดยที่บุคคลไม่ต้องคิด การปรับตัวนั้นอาศัยกลไก ที่ทำงานประสานกัน 2 กลไก ได้แก่

3.1) กลไกการควบคุม (Regulator mechanism) รอย มองว่าเป็นกลไกการปรับตัว เพื่อตอบสนองโดยอัตโนมัติเพื่อรักษาสมดุลการทำงานของร่างกายในระบบต่างๆ โดยอาศัยระบบประสาทของร่างกาย (Neural) สารเคมี (Chemical) และระบบต่อมไร้ท่อ (Endocrine) กระบวนการเผชิญปัญหาทำงาน จากการที่สิ่งเร้าทั้งจากภายนอกและภายใน ผ่านการรับรู้รู้สึก (Sense) เข้าสู่ระบบประสาท ระบบไหลเวียน และระบบต่อมไร้ท่อผ่านวิถีประสาท(Channel) โดยอัตโนมัติ ส่งผลให้เกิดปฏิกิริยาตอบสนองโดยอัตโนมัติ (Automatic and unconcious responses) โดยจะมีผลต่อ กลไกการคิดรู้ด้วย

3.2) กลไกการคิดรู้ (Congenator mechanism) เป็นกลไกการปรับตัวที่ทำงานผ่านทางกระบวนการการคิดรู้และอารมณ์ (Cognitive-emotive) มี 4 วิธีทาง ได้แก่ กระบวนการรับรู้หรือรับ ข้อมูล (perceptual and information processing) คือ กิจกรรรม การเลือก รับ ข้อมูล เก็บ รหัส (Coding) และจดจำข้อมูล (Memory) ผ่านกระบวนการการเรียนรู้ (Learning) จะเกี่ยวข้องกับ การเลียนแบบ การได้รับรางวัลผ่าน กระบวนการตัดสินใจ (Judgement) และการแสดง อารมณ์ (Emotion) ตลอดจนกลไกการป้องกันทางจิต (Defense mechanism) เกิดเป็นพฤติกรรม

ตอบสนองออกมาการทำงานของกลไกการควบคุมและกลไกการคิดรู้มีการทำงานร่วมกันอย่างแยกจากกันไม่ได้ส่งผลให้เกิดผลลัพธ์ (Outcome) ซึ่งตอบสนองออกมาเป็นพฤติกรรมการปรับตัว 4 ด้าน ดังนี้

1. การปรับตัวด้านร่างกาย (Physiological mode) เป็นการรักษาสมดุลทางร่างกายเพื่อความอยู่รอดใน การดำรงชีวิต เช่น ปรับตัวด้านภาวะโภชนาการ การทำกิจกรรมประจำวันและการพักผ่อน เป็นต้น ผู้ที่ปรับตัวได้จะสามารถทำกิจวัตรส่วนตัวต่าง ๆ ได้ดี ไม่มีปัญหาสุขภาพร่างกาย นอกจากนั้นยังรวมถึงการปรับตัวด้านสุขภาพจิตที่ อาจส่งผลกระทบต่อสุขภาพกาย เช่น การไม่มีความวิตกกังวล หรือความเครียดเมื่อต้องทำงาน เป็นต้น

2. การปรับตัวด้านอัตมโนทัศน์ (Self- concept mode) หมายถึง การปรับตัวทางด้านจิตใจที่เป็น ความเชื่อและความรู้สึกที่มีต่อตนเอง โดยจำแนกเป็นอัตมโนทัศน์ด้านร่างกาย (Physical self) และอัตมโนทัศน์ ส่วนบุคคล (Personal self) บุคคลที่ปรับตัวได้จะเห็นคุณค่าแห่งตน โดยยังมีความมั่นใจในการทำงาน มีกำลังใจใน การทำงานอยู่เสมอ รู้สึกภูมิใจกับงานที่ทำสำเร็จ รวมถึงการใส่ใจในรูปร่างและภาพลักษณ์ตนเอง

3. การปรับตัวด้านบทบาทหน้าที่ (Role function mode) หมายถึง การปรับตัวตามบทบาทหน้าที่ให้ เป็นไปตามความคาดหวังของสังคม บุคคลที่ปรับตัวได้จะแสดงพฤติกรรมตามความคาดหวังของตนเองและบุคคล อื่น โดยบุคคลจะยังคงทำหน้าที่และรับผิดชอบงานตามตำแหน่งในองค์กร พร้อม ๆ กับสามารถทำหน้าที่ใน ครอบครัวยุได้อย่างไม่บกพร่อง นอกจากนั้น เพื่อให้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ บุคคลจะแสวงหาความรู้ที่เกี่ยวข้อง กับการทำงาน รวมถึงพัฒนาทักษะในการใช้เทคโนโลยีที่จำเป็นในการทำงาน ซึ่งจะส่งผลให้สามารถแก้ไข ปัญหาในการทำงานได้

4. การปรับตัวด้านการพึ่งพาระหว่างกัน (Interdependent mode) หมายถึง การปรับตัวด้านการมี ปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลหรือกลุ่มคน ทั้งด้านการพึ่งพาตนเองและพึ่งพาคณะอื่น บุคคลที่ปรับตัวได้จะสามารถ รักษาความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นได้แม้ทำงานที่บ้าน เช่น ได้รับ กำลังใจในการทำงานและแลกเปลี่ยนประสบการณ์ ในการทำงานที่บ้านกับเพื่อนร่วมงาน ได้ ติดต่อกับสื่อสารกับองค์กรอย่างต่อเนื่อง ได้รับการสนับสนุนจากครอบครัวใน การทำงาน เป็นต้น

2.1.3 การปรับตัวในการทำงานของพนักงาน (Robbins, 2012) กล่าวว่า การปรับตัวเอง คือ บุคลิกของผู้ที่มีความสามารถในการปรับพฤติกรรมของตนเองใน สิ่งแวดล้อมต่างๆ ผู้ที่มีดีกรีสูงจะสามารถนำองค์กรไปสู่ความเจริญก้าวหน้าได้ในทุก สถานการณ์ ผู้ที่มีความสามารถในการปรับตัวสูงจะเหมาะกับการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา ในปัจจุบันมี 6 ประการ

1. ช่วยทำให้ระบบ และวิธีการปฏิบัติงานมีสมรรถภาพดียิ่งขึ้น มีการติดต่อประสานงานดียิ่งขึ้น ทั้งนี้ เพราะการพัฒนาบุคคลจะช่วยเร่งเร้าความสนใจในการปฏิบัติงานของ บุคลากรให้มีความสำนึกรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ของตนให้ได้ผลดียิ่งขึ้น

2. ช่วยทำให้เกิดการประหยัด ลดความเสี่ยงของวัสดุที่ใช้ในการปฏิบัติงาน ทั้งนี้ เพราะเมื่อบุคคลใดได้รับการพัฒนาเป็นอย่างดีแล้วย่อมสามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง
3. ช่วยลดระยะเวลาของการเรียนรู้งานให้น้อยลง อีกทั้งยังเป็นการช่วยลดความเสียหายต่าง ๆ ที่อาจจะเกิดขึ้นจากการทำงานแบบลองถูกลองผิดอีกด้วย
4. ช่วยแบ่งเบาภาระหน้าที่ของผู้บังคับบัญชา หรือหัวหน้าหน่วยงานต่างๆ ในการตอบคำถามหรือให้คำแนะนำแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาของตน ในกรณีที่มีบุคลากรเข้าทำงานใหม่ หรือเข้ารับตำแหน่งใหม่ในหน่วยงาน
5. ช่วยกระตุ้นบุคลากรต่างๆ ให้ปฏิบัติงานเพื่อความเจริญก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน ทั้งนี้ เพราะโดยทั่วไปแล้ว เมื่อมีการพิจารณาเลื่อนตำแหน่งใดๆ ในองค์กรก็ตาม มักจะคำนึงถึงความรู้ความสามารถที่บุคคลนั้นจะสามารถปฏิบัติงานในตำแหน่งที่ได้รับการเลื่อนขึ้นได้ ซึ่งผู้ที่ได้รับการพัฒนาแล้ว ย่อมมีโอกาสมากกว่าผู้ที่มิได้เข้ารับการพัฒนา
6. ช่วยทำให้บุคคลนั้นๆ มีโอกาสได้รับความรู้ ความคิดใหม่ๆ ทำให้เป็นคนทันสมัยทันต่อความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยีใหม่ๆ

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

2.2.1 ความหมายของประสิทธิภาพ

ยูวูซ กุลาตี (2548) ให้ความหมายประสิทธิภาพ หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่นำเข้า (Input) และผลลัพธ์ที่ออกมา (Output) เพื่อสร้างให้เกิดต้นทุนสำหรับทรัพยากรต่ำสุด ซึ่งเป็นการกระทำอย่างหนึ่งที่ถูกต้อง (Doing things right) โดยคำนึงถึงวิธีการ (Means) ใช้ทรัพยากร (Resources) ให้เกิดการประหยัดหรือสิ้นเปลืองน้อยที่สุด

สมศักดิ์ คงเที่ยง (ม.ป.ป., 61) ได้ให้ความหมายของคำว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างปริมาณทรัพยากรที่ใช้กับปริมาณผลผลิตที่เกิดจากกิจกรรมหรือโครงการ กล่าวคือ ประสิทธิภาพจะแสดงถึงความสามารถในการผลิต และความคุ้มค่าของการลงทุน ประสิทธิภาพ หมายถึง การใช้ทรัพยากรในการดำเนินการใด ๆ ก็ตาม โดยมีสิ่งมุ่งหวัง ถึงผลสำเร็จ และผลสำเร็จนั้น ได้มาโดยการใช้ทรัพยากรน้อยที่สุด และการดำเนินการเป็นไปอย่างประหยัด ไม่ว่าจะเป็นระยะเวลา ทรัพยากร แรงงาน รวมทั้งสิ่งต่างๆ ที่ต้องใช้ในการดำเนินการนั้นๆ ให้เป็นผลสำเร็จ และถูกต้อง

จงกล ทองโถม (2561) กล่าวว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง คำตอบที่ทำให้ทราบว่า การดำเนินงานนั้น ได้ผลคุ้มค่ากับต้นทุน หรือไม่ และมีแนวทางที่ดีกว่าที่จะทำให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้หรือไม่เพียงใด อีกนัยหนึ่ง ประสิทธิภาพหมายถึง การพิจารณาผลผลิตที่เป็นไปตามเป้าหมายแล้วว่าวิธีการผลิตใดเสียต้นทุนต่ำกว่าหรือประหยัดกว่า

อุทัย หิรัญโต (2525) ได้กล่าวถึงคำว่า ประสิทธิภาพ ในวงการธุรกิจ หรือการจัดการ ที่ได้รับ ผลกำไรหรือขาดทุน สำหรับในการบริหารราชการในทางปฏิบัติวัดได้ยากมาก วิธีวัดประสิทธิภาพที่ใช้ในวงราชการจึงหมายถึง ผลการปฏิบัติงานที่เกิดความพึงพอใจและประโยชน์แก่สังคม แต่ประสิทธิภาพในวงราชการจะต้องพิจารณาถึงคุณค่าทางสังคม จึงไม่จำเป็นต้องประหยัด หรือมีกำไรเพราะงานบางอย่างถ้าทำอย่างประหยัดอาจไม่มีประสิทธิภาพ ลักษณะการบริหารที่มีประสิทธิภาพ คือการบรรลุเป้าหมาย แต่การบริหารงานที่มีประสิทธิภาพ คือการใช้ทรัพยากรอย่างประหยัดเกิดผลอย่างรวดเร็วงานเสร็จทันเวลา ถูกต้อง

สัญญา สัญญาวิวัฒน์ (2544) ได้กล่าวถึง ประสิทธิภาพ ว่าหมายถึง การวัดผลการทำงานขององค์กรนั้นว่าทำงานได้ปริมาณมาก น้อยแค่ไหน คุณภาพงานดีมาก น้อยแค่ไหน ใช้เงินใช้เวลา ใช้แรงงานไปมาก น้อยแค่ไหนเป็นผลดีต่อผู้รับบริการมากน้อยแค่ไหน โดยรวมควมมีประสิทธิภาพจึง หมายถึง การทำงานให้ได้ปริมาณและคุณภาพมาก องค์กรมีความสมัครสมานสามัคคี มีสันติภาพและความสุขร่วมกัน เป็นผลดีต่อส่วนรวมและผู้รับบริการแต่ใช้เวลา แรงงาน และงบประมาณน้อย

สมใจ ลักษณะ (2552) กล่าวว่า การมีประสิทธิภาพในการทำงานของตัวบุคคล หมายถึง การทำงานให้เสร็จ โดยสูญเวลาและเสียพลังงานน้อยที่สุด ได้แก่การทำงานได้เร็ว และได้งานที่ดี บุคลากรที่มีประสิทธิภาพในการทำงาน เป็นบุคลากรที่ตั้งใจในการปฏิบัติงานเต็มความสามารถ ใช้กลวิธี หรือเทคนิคการทำงานที่จะสร้างผลงานได้มาก เป็นผลงานที่มีคุณภาพเป็นที่น่าพอใจ โดยสิ้นเปลืองต้นทุน ค่าใช้จ่าย พลังงาน และเวลาน้อยที่สุด

ประสิทธิภาพ หมายถึง ผลการดำเนินกิจกรรมหรืองานใดๆ รวมถึงความพึงพอใจที่เกิดแก่ลูกค้าหรือผู้รับบริการประกอบด้วย การให้บริการอย่างเท่าเทียม การให้บริการอย่างรวดเร็ว การให้บริการอย่างเพียงพอ และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

2.2.2 องค์ประกอบของประสิทธิภาพ

Millet (1954) ได้กล่าวว่า การให้บริการอย่างเท่าเทียม (Equitable service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานของรัฐที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ในแง่มุมของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกก็ดกันในการบริการประชาชน จะได้รับการปฏิบัติในฐานะ ที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

การให้บริการอย่างรวดเร็วและทันเวลา (Timely service) หมายถึง ในการบริหารจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา

การบริการอย่างเพียงพอ (Ample service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะ มีจำนวนการให้บริการ และสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The right quantity at the geographical) ความเสมอภาค หรือการตรงเวลาจะไม่มี ความหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพ และผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ การเพิ่มประสิทธิภาพ หรือความสามารถที่จะทำหน้าที่โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่า จะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

สุนันทา ทวีผล (2550) กล่าวถึงการให้บริการ สรุปได้ดังนี้ 1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และ บริการที่องค์การจัดให้ นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่หรือทั้งหมดมิใช่ เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้วนอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุด ในการเอื้ออำนวยประโยชน์และบริการแล้วยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้น ๆ 2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติ 3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาค และเท่าเทียมกัน 4. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ 5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวก สบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระ ยุ่งยากใจให้แก่ผู้บริการหรือผู้ให้บริการมากจนเกินไป

2.3 สถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส COVID-19

ไวรัสโคโรนา หรือไวรัส โควิด-19 เป็นไวรัสวงศ์เดียวกับโรคระบบทางเดินหายใจตะวันออก-กลาง (MERS-CoV) และ โรคระบบทางเดินหายใจเฉียบพลันรุนแรง (SARS-CoV) แต่ไม่ใช่ชนิดเดียวกัน โดยพบการระบาดครั้งแรกในเมืองอู่ฮั่น มณฑลหูเป่ย์ สาธารณรัฐประชาชนจีน ในช่วงปลายปี 2019 ซึ่งไวรัส โควิด-19 เป็นไวรัสสายพันธุ์ใหม่ที่ไม่เคยพบมาก่อนในมนุษย์ ก่อให้เกิด อาการป่วยของระบบทางเดินหายใจในคน และสามารถแพร่เชื้อจากคนสู่คนได้ ซึ่งอาการทั่วไป ที่ สันนิษฐานว่าเป็น ไวรัส โควิด-19 จะมีอาการคล้ายไข้หวัด เช่น มีไข้ ไอ มีน้ำมูก หายใจถี่ เหนื่อยหอบ ในผู้ป่วยบางรายอาจมีอาการรุนแรงทำให้เกิดภาวะแทรกซ้อน เช่น ปอดบวม ปอดอักเสบ ไตวาย หรืออาจเสียชีวิต แม้ว่าอาการหลายอย่างจะคล้ายคลึง แต่บางโรคอาจเกิดจากเชื้อไวรัสที่แตกต่างกัน จึงเป็นเรื่องยากที่จะสามารถระบุโรคตามอาการเพียงอย่างเดียว จึงต้องอาศัยการทดสอบทางห้องปฏิบัติการเพื่อยืนยันเชื่อดังกล่าว (กรมควบคุมโรค, 2563) ดังนั้นผู้ป่วยที่ สงสัยว่า อาจจะติดเชื้อไวรัส โควิด-19 ควรใส่หน้ากากอนามัย ใช้เจลแอลกอฮอล์ล้างมือเมื่ออยู่นอกบ้าน และ หมั่นล้างมือบ่อยๆ เพื่อป้องกันการแพร่กระจายของฝอยละอองขนาดใหญ่และขนาดเล็ก เนื่องจากการแพร่เชื้อของเชื้อ ไวรัสนี้ เหมือนกับไวรัสอื่น ๆ คือ ผ่านการ ไอ จาม นั้นหมายความว่า เมื่อผู้ป่วย

ที่ติดเชื้อไวรัสโควิด-19 10 หรือ 100 คน ฝอยละอองของน้ำมูกหรือเสมหะที่มีเชื้อไวรัสโควิด-19 ก็จะสามารถติดไปกับมือและสิ่งต่าง ๆ ที่ใช้ในชีวิตประจำวัน พอคนอื่นมาสัมผัสก็มีโอกาสที่จะติดเชื้อไวรัสโควิด-19 ไปได้ จากการศึกษาของ ชีระ วรรณรัตน์ (2563) พบว่า หากติดเชื้อ 1 คนจะสามารถแพร่ไปให้คนอื่นได้ราว 2-6 คน ดังนั้น ไวรัสนี้จึงมีความเป็นไปได้สูงที่จะทำให้เกิดการระบาดขยายตัวเพิ่มมากขึ้น หากผู้คนการละเลยการป้องกันตนเองไม่ใส่หน้ากากอนามัย ไม่ล้างมือ และไม่มีการควบคุมป้องกันการแพร่อย่างทันท่วงทีจะทำให้สถิติมากขึ้น

2.3.1 การใช้ชีวิต “ภายใต้สถานการณ์” ที่มีการแพร่ระบาดของไวรัส COVID-19 ในประเทศไทย เมื่อคนทั้งโลกต้องเปลี่ยนพฤติกรรมการใช้ชีวิต กล่าวคือ จำเป็นจะต้องฝึกการเว้นระยะห่างระหว่างสังคม ดังเช่น ในประเทศไทยจำเป็นต้องรับประทานอาหารด้วยกันผ่านม่านพลาสติกกั้นกลาง ในประเทศสหรัฐอเมริกา จำเป็นต้องร่วมรับประทานอาหารกับผู้อื่นในการนั่งรับประทานอาหาร ในประเทศตุรกีต้องชมภาพยนตร์ที่โรงภาพยนตร์ในรถยนต์ ในประเทศแคนาดาต้องสัมผัสกับญาติ ตนเองด้วยถุงมือและผ้าใบพลาสติกกั้น ในประเทศศรีลังกาผู้คนในลิฟต์ต้องยืนห่างจากกัน ในเมืองลาสเวกัสผู้สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมปลายต้องเข้าพิธีรับปริญญาในรถยนต์ ในสหพันธ์สาธารณรัฐเยอรมนีต้องให้ผู้คนรับชมการแข่งขันฟุตบอลของยุโรปผ่านการถ่ายทอดสด เมืองนิวยอร์กต้องใช้ บริการผู้รับเหมาทำความสะอาดสเปรย์ฆ่าเชื้อภายในรถไฟใต้ดินทุกๆ 2-3 ชั่วโมง ในประเทศจีนกลุ่มคนที่รอเข้าสวนสนุกดิสนีย์แลนด์ในเซี่ยงไฮ้ต้องยืนอยู่บนจุดที่กำหนดเพื่อรักษาระยะห่างระหว่างรอ ในประเทศอิตาลีร้านขายกระเป๋าแบรนด์เนมต้องให้ลูกค้าสแกนอุณหภูมิร่างกายก่อนเข้าร้าน ในสหรัฐอเมริกา รัฐจอร์เจีย ร้านทำเล็บ ร้านสักรอยสัก โบว์ลิ่งและธุรกิจอื่นๆ ต้องใส่ชุดพลาสติกคลุมทั้งตัวในขณะที่ให้บริการกับลูกค้า ในประเทศเดนมาร์กนักเรียนระดับประถมศึกษา นั่งเรียนที่โต๊ะ โดยมีระยะห่างระหว่างกัน ในประเทศเวียดนามคนขับรถแท็กซี่ในฮานอยต้องมีแผ่น พลาสติกล้อมรอบขณะปฏิบัติหน้าที่ และในสเปนผู้คนต้องทำงานที่บ้าน ขณะที่บางบ้านต้องเลี้ยงลูกไปด้วย จากรูปแบบการใช้ชีวิตภายใต้สถานการณ์ที่มีการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 ในประเทศไทยข้างต้น แสดงให้เห็นถึงความไม่ปกติบนความปกติของการใช้ชีวิตประจำวัน ทำให้ผู้คนไม่กล้าออกจากบ้าน และไม่กล้าจับจ่ายเงิน เพราะกังวลต่อสถานการณ์ความไม่แน่นอน อีกทั้งมีรายได้ลดลง ส่งผลต่อผลกระทบต่อรูปแบบการทำงาน รูปแบบการเรียน และรูปแบบของการดำเนินธุรกิจที่จะต้องปรับตัวให้เข้ากับวิถีชีวิตปกติใหม่ ดังนั้น อาจกล่าวได้ว่าวิถีชีวิตปกติใหม่ของคนไทยภายใต้สถานการณ์ที่มีการแพร่ระบาดของไวรัส โควิด-19 ในประเทศไทยจะเปลี่ยนแปลงไปจากที่เคยปฏิบัติ ดังที่ Alanna Shaikh (2020) ได้กล่าวว่า หลังวิกฤตไวรัสโควิด-19 ระบาดแล้ว ครั้งนี้จะไม่ใช่โรค ระบาดครั้งใหญ่ที่สุด และจะไม่ใช่ครั้งสุดท้ายที่คนทั่วโลกจะพบเจอ แต่ทว่านับจากนี้ไป จะมีโรคระบาดเพิ่มมากขึ้นบ่อยครั้งมากขึ้นอีกเรื่อย ๆ และจะมีการแพร่กระจายของเชื้อไวรัสอีกจำนวนมาก และเมื่อเกิดภาวะวิกฤตไวรัสระบาดซ้ำขึ้นอีกครั้ง การปฏิสัมพันธ์ของมนุษย์กับมนุษย์ และมนุษย์กับโลกก็จะเปลี่ยนแปลงไปจากเดิม ดังนั้น การที่ผู้คน

หวาดกลัวต่อการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวจนทำให้เกิดภาวะวิตกกังวลต่อความไม่แน่นอนของสถานการณ์ไปพร้อมกัน การปรับตัวเพื่ออยู่รอดจึงมีความสำคัญและมีความจำเป็นอย่างยิ่งต่อการเตรียมพร้อม เพื่อจะรับมือกับการเปลี่ยนแปลงจากภาวะวิกฤตไวรัสระบาดที่อาจจะเกิดขึ้นอีกครั้งในอนาคต ดังนั้น อาจกล่าวได้ว่าสิ่งที่เปลี่ยนแปลงอย่างเห็นได้ชัดนั้นจะปรากฏอยู่ใน 3 ด้านใหญ่ของคนไทย ดังนี้

2.3.2 ด้านการทำงาน ในด้านการทำงานการใช้ชีวิตภายใต้สถานการณ์ที่มีการแพร่ระบาดของไวรัส โควิด-19 ใน ประเทศไทยไม่ว่าจะเป็นการปิดเมืองหรือล็อกดาวน์นั้น จะยังคงส่งผลกระทบต่อตรงต่อแรงงานทุกระดับรายได้อย่างกะทันหันและต่อเนื่องไปอีกหลายปี เนื่องจากแรงงานในระบบทุกคนจะยังคงต้องร่วมกันระงับกิจกรรมหลายประเภทที่อาจจะก่อให้เกิดความเสี่ยงต่อการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส จึงทำให้เกิดการหลีกเล้าทางรายได้ ซึ่งจะแบ่งแยกแรงงานออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มแรก คือ กลุ่ม รายได้ต่ำจะเป็นกลุ่มที่ไม่สามารถเปลี่ยนสถานที่ทำงานได้ ทำให้แรงงานกลุ่มนี้ไม่ก่อให้เกิดรายได้ หรือผู้ประกอบการต้องเลิกจ้างเพื่อลดภาระค่าใช้จ่าย ส่วนกลุ่มที่สอง จะมีรายได้ปานกลางก่อนไปทางสูงจะสามารถปรับเปลี่ยนการทำงาน โดยทำที่บ้าน หรือ Work from home ได้ สำหรับแรงงานกลุ่มนี้จะใช้เทคโนโลยีเก่ง ดังนั้นหากมีปัญหาหรือสงสัยในงาน จะใช้เทคโนโลยีต่าง ๆ เข้ามาช่วยใน การประสานการทำงาน ส่งผลให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น และประหยัดต้นทุนในการดำเนินกิจการของบริษัทมากยิ่งขึ้น (เนื้อแพร์ เล็กเฟื่องฟู และคณะ, 2564)

2.3.3 ด้านธุรกิจ การใช้ชีวิตภายใต้สถานการณ์ที่มีการแพร่ระบาดของไวรัส โควิด-19 ใน ประเทศไทย ผู้ประกอบการส่วนใหญ่มีความจำเป็นจะต้องปรับตัวตามพฤติกรรมของผู้บริโภคที่จะต้องเปลี่ยนแปลงไปจากอดีต อีกทั้งจำเป็นจะต้องมองหากลุ่มตลาดเฉพาะด้าน (Niche Market) ที่เหมาะสมกับธุรกิจ เนื่องจากการใช้ชีวิตภายใต้สถานการณ์ที่มีการแพร่ระบาดของไวรัส โควิด-19 ในประเทศไทยครั้งนี้ จะก่อให้เกิดความต้องการใหม่ของผู้บริโภค ผู้ประกอบการจึงจำเป็นต้องปรับการทำการตลาดเพื่อให้ธุรกิจมีรายได้ต่อไป เนื่องจากในช่วงวิกฤติ ไวรัส โควิด-19 นั้น ได้ส่งผลกระทบต่ออย่างหนัก กล่าวคือ กิจการจำเป็นต้องปิดห้างร้านหรือปิดบริษัทเพื่อไม่ให้พนักงานทุกคนเกิดความเสี่ยงต่อชีวิตจากการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสได้ เนื่องจากไวรัส โควิด-19 สามารถติดต่อจากคนสู่คนได้ง่าย จึงทำให้หลายธุรกิจต้องปิด เช่น กลุ่มธุรกิจแนววงศิลปะ ความบันเทิงและนันทนาการ กลุ่มธุรกิจแนววงการศึกษา กลุ่มธุรกิจแนววงที่พักแรม และธุรกิจแนววงร้านอาหาร ยกเว้นเพียงแต่ธุรกิจที่จำเป็น อาทิเช่น โรงพยาบาล โทรคมนาคม ธนาคาร หรือ การผลิตและขายสินค้าอุปโภคบริโภคพื้นฐานจากเหตุการณ์ดังกล่าว ทำให้หลายธุรกิจต้องให้พนักงานทำงานที่บ้าน โดยทางบริษัทต้องสนับสนุนด้านเทคโนโลยีและอุปกรณ์สารสนเทศให้กับพนักงาน (เนื้อแพร์ เล็กเฟื่องฟู และคณะ, 2564) และต้องปรับตัวตามสถานการณ์ไม่ว่าจะเป็นธุรกิจความงามและแฟชั่น ร้านอาหาร ห้างสรรพสินค้า อุตสาหกรรม และธนาคาร จะต้องปรับเปลี่ยนวิธีการทำ

การตลาดรูปแบบใหม่ โดยมุ่งเน้นทำการตลาดออนไลน์มากขึ้น หลากหลายธุรกิจจำเป็นต้องเปลี่ยนมาใช้แพลตฟอร์มของเดลิเวอรี่ แพลตฟอร์มอีคอมเมิร์ซ และลดงบประมาณการใช้จ่าย เพื่อรักษาเงินสดเพิ่มขึ้น (Marketing oops, 2563) ดังนั้น เมื่อพิจารณาจากรูปแบบการดำเนินธุรกิจที่เปลี่ยนแปลงไปจากอดีต จะส่งผลกระทบต่อวิธีการดำเนินธุรกิจที่เปลี่ยนแปลงไป เนื่องจากธุรกิจจำเป็นต้องเปลี่ยนแปลงตามพฤติกรรมของผู้บริโภค ซึ่งสามารถจำแนกธุรกิจที่จำเป็นจะต้องปรับตัวภายใต้วิถีชีวิตปกติใหม่ได้ ดังนี้

1. ธุรกิจความงามและแฟชั่น จะมุ่งเน้นวิธีการทำการตลาดออนไลน์รูปแบบใหม่มากขึ้น โดยใช้การส่งเสริมการตลาดผ่านโปรโมชั่นรูปแบบใหม่ที่จะมุ่งเน้นตลาดกลุ่มเฉพาะของตนเอง (Niche Market) เพื่อรักษาฐานลูกค้าของตนเอง และมีการจัดระบบการให้บริการแบบใหม่ที่จะแตกต่างไปจากในอดีต โดยเฉพาะการลด แลก แจก แถม ผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ต่าง ๆ หลากหลายช่องทางจะมีจำนวนมากขึ้น และอาจจะส่งผลต่อต้นทุนการโฆษณาผ่านช่องทางออนไลน์ต่าง ๆ มากขึ้นตามลำดับ

2. ธุรกิจร้านอาหาร จะมุ่งเน้นการจัดจำหน่ายผ่านแพลตฟอร์มเดลิเวอรี่มากขึ้น เพราะพฤติกรรมของผู้บริโภคที่คุ้นชินกับการกดสั่งผ่านแอปพลิเคชันออนไลน์ต่าง ๆ อันเป็นผลสะท้อน จากวิกฤตไวรัส COVID-19 ที่สร้างวิถีชีวิตปกติใหม่ให้คงอยู่กับผู้บริโภค ซึ่งร้านอาหารส่วนใหญ่จะปรับตัวให้ความสำคัญกับช่องทางออนไลน์มากขึ้นกว่าเดิม โดยจะมีการเข้าร่วมกับแพลตฟอร์มส่งอาหารเดลิเวอรี่ เช่น แกร็บ ฟู้ดแพนด้า เป็นต้น

3. ธุรกิจห้างสรรพสินค้า จะมุ่งเน้นการทำการตลาดจัดโปรโมชั่น ลด แลก แจก แถม ผ่านเว็บไซต์เพิ่มเติมอีกช่องทางหนึ่ง แต่ทว่าจะมีการส่งเสริมให้ห้างร้านที่เช่าบูธภายในห้างสรรพสินค้า สร้างความแตกต่างของสินค้าและบริการมากขึ้น โดยใช้กลยุทธ์การส่งเสริมการตลาดผ่านช่องทางออนไลน์ โดยมุ่งเน้นประยุกต์ใช้กลยุทธ์การตลาดแบบสร้างประสบการณ์ทางประสาทสัมผัส เพื่อดึงดูดผู้บริโภคเข้ามาใช้บริการห้างสรรพสินค้าโดยตรง จะทำให้ลูกค้าที่ใช้บริการ ห้างร้านภายในห้างสรรพสินค้ามีปฏิสัมพันธ์สนใจกับสินค้าและบริการที่จัดจำหน่ายในห้างสรรพสินค้าในระดับที่แตกต่างกันและมีความหลากหลาย ซึ่งอาจหมายถึง การพัฒนาและการสร้างสภาพแวดล้อมที่มีอยู่จริงรูปแบบใหม่ อาทิเช่น การออกแบบตึกหรือสิ่งปลูกสร้างแปลกตาเพื่อสร้างจุดขายหรือเอกลักษณ์เพื่อเชิญชวนการถ่ายรูปและเช็คอินผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์มากขึ้น ซึ่งห้างสรรพสินค้าอาจจะปรับกลยุทธ์การตลาด โดยมุ่งเน้นการรวมเอาองค์ประกอบของการออกแบบทางประสาทสัมผัสที่มีตัวตน ได้แก่ รส กลิ่น เสียง หรือรูปลักษณ์ ที่แตกต่างมากยิ่งขึ้น เพื่อรักษาฐานลูกค้าเดิมและต่อยอดฐานลูกค้ากลุ่มใหม่

4. ธุรกิจกลุ่มยานยนต์ จะมุ่งเน้นการใช้กลยุทธ์การตลาดผ่านผลลัพธ์การค้นหาผ่านเสิร์ทเอนจิน (Search Engine) เนื่องจากภาระกลุ่มคนที่ต้องการซื้อรถผ่าน Search Engine อาทิเช่น Google.co.th นั้น จะทำให้สามารถติดตามพฤติกรรมของกลุ่มลูกค้าเป้าหมายได้ โดยเฉพาะการ

ติดตามผลลัพธ์การทำการตลาด ประหยัดต้นทุนการทำการตลาด ได้มากขึ้น ตลอดจนประโยชน์ต่อการเก็บรวบรวมข้อมูลพฤติกรรมของกลุ่มลูกค้าในอนาคตไว้เพื่อสร้างฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) เพื่อสร้างโปรโมชันและข้อเสนอที่น่าสนใจที่สอดคล้องกับพฤติกรรมแต่ละกลุ่มที่จะมีหลากหลายประเภทและหลากหลายความต้องการมากขึ้นจากอดีต

5. ธุรกิจธนาคาร จะมีการพัฒนาแพลตฟอร์มการใช้งานผ่านระบบดิจิทัลทั้งหมด เพื่อลดการใช้เงินสด และต้องให้ง่ายต่อผู้บริโภคให้มากที่สุด โดยมีการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการหารายได้ ของค่าธรรมเนียมต่าง ๆ โดยเฉพาะการงดเว้นค่าธรรมเนียมการโอนเงินระหว่างธนาคาร การมุ่งเน้นการใช้ระบบปัญญาประดิษฐ์ (AI) เข้ามาช่วยวิเคราะห์พฤติกรรมของผู้ใช้บริการมากขึ้น เพื่อการปล่อยสินเชื่อที่สอดคล้องกับสถานภาพทางเศรษฐกิจของปัจเจกบุคคลที่มีศักยภาพการหารายได้ที่แตกต่างกัน อีกทั้งการยุบรวมหรือการปิดสาขาของธนาคารที่ไม่สร้างผลกำไร ตลอดจนการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการที่อาศัยใช้เทคโนโลยีบล็อกเชน (Blockchain) เข้ามาให้บริการมากขึ้น ซึ่งวิถีชีวิตปกติใหม่ของผู้บริโภคนี้ จะส่งผลให้หลากหลายธนาคารของประเทศไทยที่เคยได้ประโยชน์จากการให้บริการดังกล่าวจะเปลี่ยนแปลงเป็นอย่างมาก เพราะเมื่อพฤติกรรมของผู้บริโภคเปลี่ยนแปลงไป การใช้เงินสดจะยิ่งลดน้อยลง ผู้บริโภคที่คุ้นชินกับเงินดิจิทัล จะยิ่งลดการใช้เงินสดน้อยลง รูปแบบการให้บริการของธนาคารจึงจะต้องมีการปรับเปลี่ยนวิธีการทำธุรกิจ จำต้องปรับตัวเพื่อรองรับกับพฤติกรรมของลูกค้าที่จะเปลี่ยนแปลงไป

6. ธุรกิจโลจิสติก จากการที่ภาคธุรกิจต้องปรับตัวเข้าสู่ยุค New Normal เพื่อรองรับความต้องการของผู้บริโภคที่เปลี่ยนไปซึ่งคาดว่าจะยังคงอยู่ต่อเนื่อง แม้จะพ้นสถานการณ์ โควิด-19 ไปแล้ว และภายใต้การเติบโตของอีคอมเมิร์ซ ส่งผลให้ธุรกิจบริการ โลจิสติกส์มีการขยายตัวตามไปด้วย โดยเฉพาะการขนส่งสินค้า ทั้งสินค้าเกษตรและอุตสาหกรรม รวมถึงการรับส่งเอกสารและสิ่งของตามการเติบโตของการค้าออนไลน์ ทั้งนี้ แม้ธุรกิจบริการ โลจิสติกส์จะขยายตัวได้ดีขึ้น แต่ก็มีการแข่งขันที่รุนแรงมากขึ้น ทั้งในด้านราคา เทคโนโลยี และการให้บริการ หากผู้ให้บริการต้องการจะอยู่รอด และทำให้ธุรกิจเติบโตได้ต่อเนื่อง จะต้องเร่งปรับตัวเข้าสู่ยุค Next Normal

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

พรรัตน์ แสงหาญ (2563) ได้ศึกษาเรื่อง การปรับตัวในการทำงานที่บ้านของผู้ปฏิบัติงานในเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก ในช่วงวิกฤตการแพร่ระบาด COVID-19 การวิจัยเรื่องนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงการปรับตัวในการทำงานที่บ้าน เปรียบเทียบความแตกต่างของการปรับตัวในการทำงานที่บ้าน โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และศึกษาถึงความต้องการของผู้ปฏิบัติงานใน การสนับสนุนการทำงานที่บ้านจากองค์กรต้นสังกัด โดยใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจ สำหรับประชากรที่ศึกษา คือ ผู้ปฏิบัติงานที่ทำงานที่บ้านในเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก ในช่วงวิกฤตการแพร่ระบาดของ COVID-19 มีกลุ่มตัวอย่างที่ตอบ แบบสอบถามกลับจำนวน 478 คน ซึ่ง

ผลการวิจัยพบว่า ในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามสามารถปรับตัวในการ ทำงานที่บ้าน ได้ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามสามารถปรับตัวได้ในระดับมากทุกด้าน ซึ่งได้แก่ด้านบทบาทหน้าที่ ด้านการพึ่งพาระหว่างกัน ด้านร่างกาย และด้านอัตมโนทัศน์ ตามลำดับ เมื่อ เปรียบเทียบการปรับตัวในการทำงานที่บ้าน โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า ผู้ปฏิบัติงานที่มีเพศ เจนเนอเรชัน และปฏิบัติงานในประเภทองค์กรที่แตกต่างกัน สามารถปรับตัวในการทำงานที่บ้านได้ไม่แตกต่างกัน แต่ในด้านรูปแบบการทำงานพบว่าผู้ปฏิบัติงานที่ทำงานที่บ้านเต็มเวลากับทำงานที่บ้านบางส่วนเวลามีการปรับตัว แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนความต้องการของผู้ปฏิบัติงานในการสนับสนุนการทำงานที่บ้านจาก องค์กรต้นสังกัด พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ต้องการให้องค์กรต้นสังกัดสนับสนุนอุปกรณ์ในการทำงาน โดยเฉพาะคอมพิวเตอร์ รองลงมาคือต้องการให้องค์กรสนับสนุนค่าอินเทอร์เน็ต ค่าไฟฟ้าและค่าโทรศัพท์ และต้องการให้องค์กรมีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น VPN, Platform, Application ที่สนับสนุนการทำงานที่บ้านตามลำดับ

สโรชา โชติ (2563) ได้ศึกษาเรื่อง การปรับตัวและความพึงพอใจของผู้รับบริการ ธนาคารออมสินจังหวัดกำแพงเพชรใน ภาวะวิกฤต COVID-19 งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของผู้เข้าใช้บริการ ที่ส่งผลต่อ การรับรู้ปรับตัวของธนาคารออมสิน จังหวัดกำแพงเพชร และความพึงพอใจของผู้รับบริการในช่วง ภาวะวิกฤต COVID-19 2) เพื่อศึกษา การบริหารจัดการของธนาคารออมสินจังหวัดกำแพงเพชร ที่มี ต่อการรับรู้การปรับตัวของธนาคาร ออมสินกำแพงเพชร และความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาวะวิกฤตโควิด-19 กรณีศึกษา ธนาคาร ออมสินจังหวัดกำแพงเพชร ผู้วิจัยดำเนินงานวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามจำนวน 385 ชุด สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล เป็นการแสดงค่าข้อมูลแบบ จำนวน ร้อยละ ,สถิติไคสแควร์, การวิเคราะห์สหสัมพันธ์,การวิเคราะห์เส้นทาง และดำเนินงานวิจัยเชิงคุณภาพ มีวัตถุประสงค์การ วิจัยเพื่อศึกษาการปรับตัวของธนาคารออมสินจังหวัด กำแพงเพชร ในด้านการวางแผน ด้านบุคคล ด้านการบริหาร และด้านสภาพแวดล้อมใน สถานการณ์โควิด-19 โดยสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลจำนวน 9 ท่าน ใช้การวิเคราะห์และสรุปผลข้อมูลแบบพรรณนาโวหาร ผลการวิจัยเชิงปริมาณพบว่า 1) ปัจจัย ส่วนบุคคล ไม่มีความสัมพันธ์กับการ รับรู้การปรับตัวของธนาคารแต่มีความสัมพันธ์กับความ พึงพอใจของผู้รับบริการ เฉพาะด้านอาชีพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 2) การบริหารจัดการของ ธนาคารส่งผลทางตรงกับการรับรู้การปรับตัว และส่งผลทางตรงกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ผลการวิจัยเชิงคุณภาพ ธนาคารมีการจัดประชุมการวางแผนการ ดำเนินงาน มีแนวทางการ ปรับตัวการทำงานที่ชัดเจน เน้นกลยุทธ์ในการดึงดูดลูกค้าให้เข้าใช้ บริการธนาคารในช่วง สถานการณ์โควิด-19 โดยผู้วิจัยได้สังเกตเห็นว่าการวิจัยฉบับนี้สามารถเป็น แนวทางการปรับตัว การ วางแผนการบริหารจัดการ ตัวอย่างเช่น การปรับรูปแบบการให้บริการให้ สอดคล้องกับสถานการณ์ ที่เกิดขึ้น ให้ความสำคัญเรื่องการให้บริการผ่านระบบออนไลน์

เพื่อตอบสนองการใช้งานของผู้รับบริการที่เปลี่ยนแปลงไป เป็นแนวทางให้กับหน่วยงานหรือองค์กรอื่นได้ในภาวะวิกฤติโรคระบาดครั้งต่อไป

กรรณิการ์ แสนสุภา และ ผกาพรรณ นันทะเสน (2563) ได้ศึกษาเรื่อง การปรับตัวของนักศึกษาในสถานการณ์โควิด-19 การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบการปรับตัวของนักศึกษาใน สถานการณ์โควิด-19 กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย คือ นักศึกษาคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ที่ลงทะเบียนเรียนในภาคการศึกษาที่ 1/2563 จำนวน 328 คน เก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้เครื่องมือแบบสอบถามการปรับตัวในสถานการณ์โควิด-19 ที่ผู้วิจัยได้พัฒนาขึ้นตามแนวคิดการปรับตัวของนักศึกษา ประกอบด้วยองค์ประกอบ 4 ด้าน คือ ด้านการเรียน ด้านอารมณ์ ด้านสังคมและด้านการเข้าร่วมกิจกรรมของมหาวิทยาลัย จำนวน 40 ข้อ มีลักษณะคำตอบให้เลือก 5 ค่า (Likert scale) ผ่านการหาคุณภาพเครื่องมือโดยผู้เชี่ยวชาญ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .89 วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าเฉลี่ย ร้อยละ และใช้สถิติวิเคราะห์ด้วยการทดสอบที (t-test) และวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-Way Anova) ผลการศึกษาพบว่า นักศึกษาคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหงมีการปรับตัวในสถานการณ์โควิด-19 โดยรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.41 อยู่ในระดับมากและเมื่อเปรียบเทียบ เพศ พบว่า เพศชายและ หญิง มีการปรับตัวในสถานการณ์โควิด-19 โดยภาพรวม และรายด้านไม่แตกต่างกัน เปรียบเทียบความแตกต่างของการปรับตัวระหว่างนักศึกษาชั้นปีที่แตกต่างกัน พบว่า นักศึกษาที่มีระดับชั้นปีแตกต่างกันมีการปรับตัวในสถานการณ์โควิด-19 แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า นักศึกษาที่มีชั้นปีแตกต่างกันมีการปรับตัวด้านการ เรียน และด้านอารมณ์แตกต่างกัน

หนึ่งฤทัย ขนานแข็ง (2562) ได้ศึกษาการปรับตัวของสถาบันการเงินไทยเพื่อเป็นธนาคาร ดิจิทัล มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงเป็นธนาคารดิจิทัลที่มีต่อสถาบัน การเงิน พนักงาน และลูกค้า และศึกษาแนวทางในการปรับตัว เพื่อรองรับการเป็นธนาคารดิจิทัลของสถาบันการเงินไทย โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยแบบปรากฏการณ์วิทยา โดยทำการเก็บรวบรวม ข้อมูลด้วยการศึกษาจากเอกสารร่วมกับการสัมภาษณ์ผู้จัดการสาขา พนักงาน และ ลูกค้า ของ ธนาคาร 7 แห่ง ในเขตอำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น จำนวน 21 คน และวิเคราะห์ ข้อมูล โดยใช้เทคนิคตรวจสอบสามเส้า ผลการศึกษา พบว่า 1) ผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงเป็นธนาคารดิจิทัล พบว่าในปัจจุบันธนาคารมีการปรับตั้นำเทคโนโลยีดิจิทัลมาให้บริการด้านการเงิน การธนาคารให้กับลูกค้า ด้วยการพัฒนาแอปพลิเคชันทางการเงินให้ทันสมัย มีความสะดวก รวดเร็ว และให้บริการได้ตลอด 24 ชั่วโมง การประยุกต์ใช้แอปพลิเคชันส่งผลให้ลูกค้ามีการปรับ พฤติกรรม ใช้บริการที่สาขาลดลง นอกจากนั้น ธนาคารส่วนใหญ่ยังมีนโยบายการปรับลดสาขา อย่างไรก็ตาม พนักงานยังมีความจำเป็นในการให้บริการแก่ลูกค้า ได้เสนอให้มีการปรับบทบาท พนักงานให้เป็น ที่ปรึกษาทางการเงิน โดยให้ความสำคัญกับการให้บริการด้านสินเชื่อ และการลงทุน 2) แนวทางในการปรับตัวของสถาบันการเงินไทยภายใต้กระแสการเปลี่ยนแปลงเป็นธนาคาร ดิจิทัล จึงมุ่งเน้นการ

พัฒนาศักยภาพของพนักงานให้มีความรู้และความเชี่ยวชาญให้การเป็นที่ปรึกษาทางการเงินและการลงทุน การมีแอปพลิเคชันทางการเงินที่ให้บริการได้หลากหลายและตอบสนองได้ตรงความต้องการของลูกค้า เพื่อให้ปรับตัวได้ก้าวทันการเปลี่ยนแปลงของกระแสดิจิทัลซึ่งภาครัฐมีบทบาทที่สำคัญในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานการชำระเงิน เพื่อขับเคลื่อนให้เกิดการเปลี่ยนแปลงสู่สังคมไร้เงินสดอย่างแท้จริง

ฉันทยาณี บุญทองคำ และคณะ (2560) ได้ศึกษาเรื่อง การปรับตัวของบุคลากรใหม่สังกัดมหาวิทยาลัยรัฐ การที่องค์กรได้บุคลากรใหม่เข้ามาทำงาน ก็เหมือนกับองค์กรได้ทรัพยากรบุคคลใหม่ที่พร้อมจะเข้ามาพัฒนา และทำงานร่วมกับองค์กร การทำงานหากจะให้เกิดความราบรื่นต้องเริ่มจากการรู้จักปรับตัวเราเพื่อเข้าหาสิ่งๆ นั้นให้ได้ ไม่ว่าจะเป็นการปรับตัวให้เข้ากับเจ้านายคนใหม่ เพื่อนร่วมงานใหม่ หรือวิธีการทำงานใหม่ๆ สิ่งเหล่านี้ล้วนแล้วแต่ต้องมีจุดเริ่มต้นที่มาจากที่ยินยอมที่จะปรับตัวแทบทั้งสิ้น ความพยายามในการปรับตัวให้เข้ากับทีม หรือเพื่อนร่วมงานจะทำให้เราเข้าใจเขามากขึ้น และลดปัญหาความขัดแย้งในการทำงานได้ แต่จะทำอย่างไรจึงจะทำให้คนที่ทำงานร่วมกับเรารับรู้ และยอมรับในความพยายามของเรา เมื่อเข้ามา เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ในช่วงแรกของการทำงานของพนักงานใหม่ มีความสำคัญมาก เนื่องจากเป็นช่วงที่ต้องปรับตัวเข้ากับองค์กรใหม่ให้ได้โดยเร็ว การทำความเข้าใจ เพื่อการอยู่ ร่วมกัน ในองค์กร จำเป็นที่จะต้องเรียนรู้วัฒนธรรม ค่านิยม และแนวคิดแนวทางในการทำงาน ขององค์กรใหม่ เราต้องพยายามเรียนรู้ว่าองค์กรของเรามีระบบการทำงานอย่างไร แล้วจึง ค่อยๆ จดจำ เรียนรู้อย่างเป็นระบบ นำไปสู่การอยู่ร่วมกันในองค์กรอย่างมีความสุข เกิดการ ยอมรับจากสมาชิกในองค์กร สามารถสร้างสรรค์ คิดริเริ่มงานใหม่ๆ ส่งผลไปสู่ความเจริญ ก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ ทำให้พบกับความสำเร็จในอนาคต

ขันติยา สุภณา (2559) ศึกษาพฤติกรรมด้านการปรับตัว ด้านการทำงานของแรงงานในวิสาหกิจขนาดกลาง ขนาดย่อม ในจังหวัดปทุมธานี ภายหลังเข้าสู่ประชาคมอาเซียน วัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1. ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อพฤติกรรมการปรับตัวการทำงานของแรงงานในวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมและ 2. ปัจจัยความรู้ความเข้าใจสิ่งแวดล้อมภายนอกที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการปรับตัวด้านการทำงานของแรงงานในวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดปทุมธานีภายหลังการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือ แรงงานในวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมจังหวัดปทุมธานี โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บ ข้อมูลจำนวน 400 ชุดสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละและค่าเฉลี่ยเลข คณิต ส่วนหนึ่งในมาตรฐานและทดสอบสมมุติฐานด้วยสถิติที่ระดับนัยยะสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ผลการทดสอบสมมุติฐานพบว่า แรงงานที่มีอยู่รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระดับการศึกษา สถานภาพที่ แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการปรับตัวด้านการทำงานแตกต่างกัน และพบว่าปัจจัยความรู้ ความเข้าใจสิ่งแวดล้อมภายนอกได้ แก่ด้านเศรษฐกิจด้านสังคม และด้าน วัฒนธรรม และด้าน เทคโนโลยีมีความสัมพันธ์กับ

พฤติกรรมการปรับตัวด้านการทำงานของแรงงานในวิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อมในจังหวัดปทุมธานีภายหลังเข้าสู่ประชาคมอาเซียนเศรษฐกิจในระดับปาน กลางที่ระดับนัยยะสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ชลดา อักษรศิริวิทยา (2559) ได้ศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายการเดินรถองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายการเดินรถ องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ เพื่อศึกษาเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่าย การเดินรถองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานและเพื่อศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่งเสริมการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่าย การเดินรถองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา จำนวน 375 คน ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าพนักงานที่มีอายุมากกว่ามีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสูงกว่าพนักงานที่มีอายุน้อยกว่า และประสบการณ์ในการทำงาน พบว่าพนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานมากกว่ามี ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสูงกว่าพนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานน้อยกว่า ในขณะที่พนักงาน ที่มีเพศ ระดับการศึกษา สถานภาพ รายได้ต่อเดือนและสมาชิกครอบครัวต่างกันมีประสิทธิภาพในการ ปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน และผลการทดสอบสมมติฐานความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่งเสริมการ ปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน พบว่า ด้านกลยุทธ์ ด้าน โครงสร้างองค์กร ด้านระบบการจัดการ ด้านสไตล์การบริหาร ด้านทักษะการบริหาร ด้านบุคลากร และด้านการเพิ่มมูลค่างาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกอยู่ในระดับสูงกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่องการปรับตัวในการทำงานของพนักงาน บริษัท สหบางบัวทองขนส่งจำกัด ในช่วงโควิด มีวิธีดำเนินการวิจัย ดังนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.4 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ พนักงาน บริษัท สหบางบัวทองขนส่งจำกัด จำนวน 122 คน การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยวิธีการเจาะจงเก็บกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด ได้กลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นพนักงาน บริษัท สหบางบัวทองขนส่งจำกัด จำนวน 122 คน

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น โดยศึกษาจากแนวคิด ทฤษฎีและผลงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน

ตอนที่ 1 เป็นคำถามข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งประกอบไปด้วย ข้อมูลเกี่ยวกับ อายุ เพศ ระดับการศึกษาและ ประสบการณ์ทำงาน

ตอนที่ 2 แบบสอบถามการปรับตัวในการทำงานของพนักงาน เป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale)

ตอนที่ 3 แบบสอบถามประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน เป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า

เกณฑ์การให้คะแนน	ระดับการความคิดเห็นและการปรับตัวในการทำงาน ของพนักงาน
5	มากที่สุด
4	มาก
3	ปานกลาง
2	น้อย
1	น้อยที่สุด

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

3.3.1 ขอนหนังสือแนะนำตัวจากมหาวิทยาลัยถึงกลุ่มตัวอย่าง เพื่อชี้แจงวัตถุประสงค์ของการศึกษาและขออนุญาตเก็บข้อมูล

3.3.2 ผู้วิจัยนำหนังสือจากสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย และแบบสอบถามถึงประชากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง และขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม กำหนดวันส่งแบบสอบถามคืน ภายใน 3 สัปดาห์

3.3.3 การเก็บแบบสอบถามคืน แบบสอบถามแต่ละฉบับได้กำหนดวันรับคืนและผู้วิจัยจะไปขอรับแบบสอบถามคืนจากกลุ่มตัวอย่างและเก็บคืนแบบสอบถามต่อไป

3.3.4 นำแบบสอบถามที่ได้รับคืนมาตรวจสอบความสมบูรณ์ แล้วดำเนินการวิเคราะห์ สรุปผลตามขั้นตอนของการวิจัย ได้แบบสอบถามกลับมา คิดเป็นร้อยละ 100

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

นำข้อมูลที่ได้จากกลุ่มตัวอย่างมาตรวจสอบความสมบูรณ์ แล้วนำไปกรอกข้อมูลลงในโปรแกรมสถิติสำเร็จรูป ดำเนินการวิเคราะห์ ดังต่อไปนี้

3.4.1 แบบสอบถามตอนที่ 1 เป็นข้อมูลทั่วไป ทำการวิเคราะห์โดยวิธีหาค่าจำนวน และร้อยละ

3.4.2 แบบสอบถามตอนที่ 2 และ 3 เป็นแบบสอบถามการปรับตัวในการทำงานของพนักงาน ทำการวิเคราะห์โดยวิธีการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และแบ่งระดับความคิดเห็นออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00 หมายถึง ระดับความคิดเห็น มากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50 หมายถึง ระดับระดับความคิดเห็น มาก

ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50 หมายถึง ระดับระดับความคิดเห็น ปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50 หมายถึง ระดับระดับความคิดเห็น น้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.50 หมายถึง ระดับระดับความคิดเห็น น้อยที่สุด

3.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้การดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ผู้วิจัยใช้สถิติในการวิจัยดังนี้

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.5.1 ค่าร้อยละ (Percentage)

3.5.2 ค่าเฉลี่ย (Mean)

3.5.3 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3.5.4 การทดสอบที กรณีสองกลุ่มอิสระจากกัน (t-test Independent)

3.5.5 การวิเคราะห์ด้วยความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance : ANOVA) และเปรียบเทียบพหุคูณตามวิธีการเซฟเฟ (Sheffe)

3.5.6 ค่าสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน โพรดัก โมเมนต์ (Pearson product-moment correlation coefficient) ซึ่งใช้การแปลผลค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของ Best ดังนี้

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์	ระดับความสัมพันธ์
0.81-1.00	มีความสัมพันธ์กันมาก
0.51-0.80	มีความสัมพันธ์กันปานกลาง
0.21-0.50	มีความสัมพันธ์กันน้อยหรือต่ำ
0.01-0.20	มีความสัมพันธ์กันน้อยมาก
0.00	ไม่มีความสัมพันธ์กัน

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง การปรับตัวในการทำงานของพนักงาน บริษัท สหบางบัวทองขนส่งจำกัด ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส COVID-19 ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลซึ่งได้แจกแบบสอบถามให้แก่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 122 คน และในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ ดังนี้

\bar{X}	แทน	ค่าเฉลี่ย
n	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
S.D	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
t	แทน	ค่า t-test
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ใน F-distribution
Sig.	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้
ตอนที่ 1 จำนวน ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพทั่วไป
ตอนที่ 2 ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการปรับตัวในการทำงานของพนักงาน บริษัท สหบางบัวทองขนส่งจำกัด ในช่วงโควิด

ตอนที่ 3 ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานสหบางบัวทองขนส่งจำกัด

ตอนที่ 4 การทดสอบสมมติฐาน

4.1 จำนวน ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพทั่วไป แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลในตารางที่ 4.1-4.4 ดังนี้

ตารางที่ 4.1 จำนวน ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. 25-40 ปี	26	21.3
2. มากกว่า 40 ปี	96	78.7
รวม	122	100.0

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุมากกว่า 40 ปี จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 78.7 และ 25-40 ปี จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 21.3

ตารางที่ 4.2 จำนวน ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. ชาย	119	97.5
2. หญิง	3	2.5
รวม	122	100.0

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย จำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 97.5 และเพศหญิง จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 2.5

ตารางที่ 4.3 จำนวน ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. ต่ำกว่าม.3	12	9.8
2. ม.3-6	101	82.8
3. สูงกว่าม.6	9	7.4
รวม	122	100.0

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับการศึกษา คือ ม.3-6 จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 82.8 รองลงมา คือ ต่ำกว่าม.3 จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 9.8 และสูงกว่าม.6 จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 7.4 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 จำนวน ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน

ประสบการณ์การทำงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. น้อยกว่า 5 ปี	13	10.7
2. 6-10 ปี	73	59.8
3. มากกว่า 10 ปี	36	29.5
รวม	122	100.0

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีประสบการณ์การทำงาน คือ 6-10 ปี จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 59.8 รองลงมา คือ มากกว่า 10 ปี จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 29.5 และน้อยกว่า 5 ปี จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 10.7 ตามลำดับ

4.2 ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการปรับตัวในการทำงานของพนักงาน บริษัท สหบางบัวทองขนส่งจำกัด ในช่วงโควิด

แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลในตารางที่ 4.5-4.9

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการปรับตัวในการทำงาน แยกตามรายด้าน

(n = 122)					
ข้อ	การปรับตัวในการทำงาน	\bar{X}	S.D	ระดับ	อันดับ
1	ด้านการปรับตัวด้านร่างกาย	3.78	0.58	มาก	1
2	ด้านการปรับตัวด้านอ้อมโนทัศน์	3.37	0.64	ปานกลาง	3
3	ด้านการปรับตัวด้านบทบาทหน้าที่	3.77	0.63	มาก	2
4	ด้านการปรับตัวด้านการพึ่งพาระหว่างกัน	3.20	0.76	ปานกลาง	4
	รวม	3.53	0.58	มาก	

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ความคิดเห็นต่อการปรับตัวในการทำงานของพนักงาน บริษัท สหบางบัวทองขนส่งจำกัด ในช่วงโควิด โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.53 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.58 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการ

ปรับตัวด้านร่างกาย อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.78 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.58 รองลงมา ด้านการปรับตัวด้านบทบาทหน้าที่ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.77 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.63 และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านการปรับตัวด้านการพึ่งพา ระหว่างกัน อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.20 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.76

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการปรับตัวในการทำงาน ด้านการปรับตัวด้านร่างกาย แยกตามรายชื่อ

(n = 122)

ข้อ	ด้านการปรับตัวด้านร่างกาย	\bar{X}	S.D	ระดับ	อันดับ
1	ท่านใส่หน้ากากตลอดเวลาในการทำงาน	4.04	0.70	มาก	1
2	ท่านล้างมือหรือใช้แอลกอฮอล์บ่อยครั้งเท่าที่ทำได้	3.41	0.71	ปานกลาง	3
3	ในระหว่างทำงานท่านปฏิบัติตามมาตรการป้องกันโควิด-19เสมอ	3.90	0.60	มาก	2
รวม		3.78	0.58	มาก	

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ความคิดเห็นต่อการปรับตัวในการทำงาน ด้านการปรับตัวด้านร่างกาย โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.78 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.58 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ท่านใส่หน้ากากตลอดเวลาในการทำงาน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.04 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.70 รองลงมา คือ ในระหว่างทำงานท่านปฏิบัติตามมาตรการป้องกันโควิด-19เสมอ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.90 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.60 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ท่านล้างมือหรือใช้แอลกอฮอล์บ่อยครั้งเท่าที่ทำได้ อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.41 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.71

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการปรับตัวในการทำงาน ด้านการปรับด้านอ้อมโนทัศน์ แยกตามรายชื่อ

(n = 122)

ข้อ	ด้านการปรับตัวด้านอ้อมโนทัศน์	\bar{X}	S.D	ระดับ	อันดับ
1	ท่านจะเตือนเพื่อนร่วมงานให้ปฏิบัติตามมาตรการป้องกันโควิด-19	2.85	0.89	ปานกลาง	3
2	ท่านมีวิธีการคลายเครียดในสถานการณ์โควิด-19	3.57	0.64	มาก	2
3	ท่านกระตือรือร้นในการทำงานเสมอ	3.68	0.62	มาก	1
รวม		3.37	0.64	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ความคิดเห็นต่อการปรับตัวในการทำงาน ด้านการปรับด้านอ้อมโนทัศน์ โดยภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.37 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.64 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ท่านกระตือรือร้นในการทำงานเสมอ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.68 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.62 รองลงมา คือ ท่านมีวิธีการคลายเครียดในสถานการณ์โควิด-19 อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.57 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.64 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือท่านจะเตือนเพื่อนร่วมงานให้ปฏิบัติตามมาตรการป้องกันโควิด-19 อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 2.85 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.89

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการปรับตัวในการทำงาน ด้านการปรับด้านบทบาทหน้าที่ แยกตามรายชื่อ

(n = 122)

ข้อ	ด้านการปรับตัวด้านบทบาทหน้าที่	\bar{X}	S.D	ระดับ	อันดับ
1	ท่านเข้าใจแนวทางการปฏิบัติงานของบริษัทในช่วงสถานการณ์โควิด-19	3.78	0.85	มาก	2
2	ท่านสามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในงานของท่านได้	3.60	0.70	มาก	3

ตารางที่ 4.8 (ต่อ)

(n = 122)					
ข้อ	ด้านการปรับตัวด้านบทบาทหน้าที่	\bar{X}	S.D	ระดับ	อันดับ
3	ท่านรักษาสุขภาพของตนเองให้แข็งแรงและปลอดภัยเพื่อไม่ให้เกิดผลเสียหายต่อ งาน	3.93	0.76	มาก	1
รวม		3.77	0.63	มาก	

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ความคิดเห็นต่อการปรับตัวในการทำงาน ด้านการปรับตัวด้านบทบาทหน้าที่โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.77 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.63 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ท่านรักษาสุขภาพของตนเองให้แข็งแรงและปลอดภัยเพื่อไม่ให้เกิดผลเสียหายต่องาน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.93 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.76 รองลงมา คือ ท่านเข้าใจแนวทางการปฏิบัติงานของบริษัทในช่วงสถานการณ์โควิด-19 อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.78 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.85 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ท่านสามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในงานของท่าน ได้ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.60 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.70

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการปรับตัวในการทำงาน ด้านการปรับตัวด้านการพึ่งพาระหว่างกัน แยกตามรายข้อ

(n = 122)					
ข้อ	ด้านการปรับตัวด้านการพึ่งพาระหว่างกัน	\bar{X}	S.D	ระดับ	อันดับ
1	ท่านให้กำลังใจเพื่อนร่วมงานเวลาเขามี ปัญหา	3.08	0.79	ปานกลาง	3
2	ท่านให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานหาก ท่านทำได้	3.23	0.88	ปานกลาง	2
3	ท่านเคยได้รับความช่วยเหลือจากเพื่อน ร่วมงาน	3.30	0.88	ปานกลาง	1
รวม		3.20	0.76	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ความคิดเห็นต่อการปรับตัวในการทำงาน ด้านการปรับตัวด้านการพึ่งพาระหว่างกัน โดยภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.20 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.76 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ท่านเคยได้รับความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงาน อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.30 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.88 รองลงมา คือ ท่านให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานหากท่านทำได้ อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.23 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.88 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ท่านให้กำลังใจเพื่อนร่วมงานเวลาเขามีปัญหา อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.08 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.79

4.3 ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทสหบางบัวทองชนสงจำกัด

ดังแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลในตาราง 4.10-4.14

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานสหบางบัวทองชนสงจำกัด แยกตามรายด้าน

(n = 122)

ข้อ	ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานสหบางบัวทองชนสงจำกัด	\bar{X}	S.D	ระดับ	อันดับ
1	ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียม	3.83	0.68	มาก	1
2	ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วและทันเวลา	3.60	0.53	มาก	3
3	ด้านการให้บริการอย่างเหมาะสม	3.69	0.59	มาก	2
4	ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	3.27	0.72	ปานกลาง	4
รวม		3.60	0.56	มาก	

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานสหบางบัวทองชนสงจำกัด โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.60 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.56 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.83 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.68 รองลงมา ด้านการให้บริการอย่างเหมาะสม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.69 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.59 และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.27 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.72

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานสหบางบัวทองขนส่งจำกัด ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียม แยกตามรายด้าน

(n = 122)

ข้อ	ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียม	\bar{X}	S.D	ระดับ	อันดับ
1	ท่านบริการผู้โดยสารทุกคนไม่แตกต่างกัน	3.80	0.76	มาก	3
2	ท่านไม่เลือกปฏิบัติกับผู้โดยสารที่รู้จักเป็นพิเศษ	3.75	0.71	มาก	4
3	ท่านปฏิบัติงานด้วยรอยยิ้ม	3.83	0.71	มาก	2
4	ท่านใช้คำพูดที่สุภาพกับผู้โดยสารทุกคน	3.95	0.68	มาก	1
รวม		3.83	0.68	มาก	

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานสหบางบัวทองขนส่งจำกัด ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียม โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.83 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.68 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือท่านใช้คำพูดที่สุภาพกับผู้โดยสารทุกคน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.95 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.68 รองลงมา คือ ท่านปฏิบัติงานด้วยรอยยิ้ม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.83 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.71 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ท่านไม่เลือกปฏิบัติกับผู้โดยสารที่รู้จักเป็นพิเศษ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.75 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.71

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานสหบางบัวทองขนส่งจำกัด ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วและทันเวลาแยกตามรายด้าน

(n = 122)

ข้อ	ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วและทันเวลา	\bar{X}	S.D	ระดับ	อันดับ
1	ท่านพร้อมที่จะทำงานทันทีเมื่อมีผู้มาใช้บริการ	3.98	0.62	มาก	1
2	งานที่ท่านทำมีข้อผิดพลาดน้อยมากหรือไม่มีเลย	3.46	0.82	ปานกลาง	3

ตารางที่ 4.12 (ต่อ)

ข้อ	ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วและ ทันเวลา	\bar{X}	S.D	ระดับ	อันดับ
3	ท่านทำงานให้เสร็จทันเวลาตามที่วางแผนไว้ได้เสมอ	3.55	0.71	มาก	2
4	ท่านแก้ปัญหาในการทำงานได้อย่างรวดเร็ว	3.40	0.54	ปานกลาง	4
รวม		3.60	0.53	มาก	

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานสหบางบัวทองชนสงจำกัด ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วและทันเวลา โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.60 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.53 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ท่านพร้อมที่จะทำงานทันทีเมื่อมีผู้มาใช้บริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.98 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.62 รองลงมา คือ ท่านทำงานให้เสร็จทันเวลาตามที่วางแผนไว้ได้เสมอ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.55 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.71 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ท่านแก้ปัญหาในการทำงานได้อย่างรวดเร็ว อยู่ในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.40 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.54

ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานสหบางบัวทองชนสงจำกัด ด้านการให้บริการอย่างเหมาะสม แยกตามรายด้าน

(n = 122)

ข้อ	ด้านการให้บริการอย่างเหมาะสม	\bar{X}	S.D	ระดับ	อันดับ
1	ท่านควบคุมอารมณ์ได้ขณะทำงาน	3.93	0.53	มาก	1
2	ท่านไม่โกรธถ้ามีผู้โดยสารแสดงพฤติกรรมไม่เหมาะสม	3.66	0.63	มาก	2
3	ท่านยินดีตอบคำถามผู้โดยสาร	3.58	0.78	มาก	4
4	ท่านยินดีรับฟังคำติชมจากผู้โดยสาร	3.61	0.81	มาก	3
รวม		3.69	0.59	มาก	

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานสหบางบัวทองชนสงจำกัด ด้านการให้บริการอย่างเหมาะสม โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก มี

ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.69 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.59 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ท่านควบคุมอารมณ์ได้ขณะทำงาน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.93 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.53 รองลงมา คือ ท่านไม่โกรธถ้ามีผู้โดยสารแสดงพฤติกรรมไม่เหมาะสม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.66 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.63 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ท่านยินดีตอบคำถามผู้โดยสาร อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.58 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.78

ตารางที่ 4.14 ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานสหบางบัวทองขนส่งจำกัด ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า แยกตามรายด้าน

(n = 122)

ข้อ	ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	\bar{X}	S.D	ระดับ	อันดับ
1	ท่านคิดหาวิธีการใหม่ๆ ที่ทำให้ผู้โดยสารพอใจในบริการของท่าน	2.80	1.01	ปานกลาง	4
2	ท่านคิดหาวิธีการใหม่ๆ ที่ทำให้ผู้โดยสารพุดถึงบริการของบริษัทในทางที่ดี	2.80	1.00	ปานกลาง	3
3	ถ้ามีโอกาส ท่านจะเสนอความคิดเห็นเพื่อพัฒนาการบริการของบริษัท	3.39	0.71	ปานกลาง	2
4	ท่านดูแลรถที่ท่านใช้งานให้ปลอดภัยและสะอาดอยู่เสมอ	4.10	0.66	มาก	1
รวม		3.27	0.72	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานสหบางบัวทองขนส่งจำกัด ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.27 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.72 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ท่านดูแลรถที่ท่านใช้งานให้ปลอดภัยและสะอาดอยู่เสมอ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.10 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.66 รองลงมา คือถ้ามีโอกาส ท่านจะเสนอความคิดเห็นเพื่อพัฒนาการบริการของบริษัท อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.39 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.71 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ท่านคิดหาวิธีการใหม่ๆ ที่ทำให้ผู้โดยสารพอใจในบริการของท่าน อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 2.80 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 1.01

4.4 การทดสอบสมมติฐาน ดังแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลในตาราง 4.15-4.29

การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัย เรื่อง การปรับตัวในการทำงานของพนักงาน บริษัท สหบางบัวทองขนส่งจำกัด ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส COVID-19 ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ทั้งนี้มีสมมติฐานการวิจัย ดังนี้

4.4.1 สมมติฐานข้อที่ 1 บีจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ประสบการณ์ทำงาน และระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท สหบางบัวทองขนส่งจำกัดในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส COVID-19 แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.1

H_0 : อายุแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท สหบางบัวทองขนส่งจำกัดในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส COVID-19 ไม่แตกต่างกัน

H_1 : อายุแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท สหบางบัวทองขนส่งจำกัดในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส COVID-19 แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.15 ผลการทดสอบสมมติฐานประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท สหบางบัวทองขนส่งจำกัดในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส COVID-19 จำแนกตามอายุ

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน					t	Sig.	ผลการทดสอบสมมติฐาน
	25-40 ปี		มากกว่า 40 ปี				
	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D			
ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียม	4.09	0.45	3.77	0.72	2.803	0.007*	แตกต่างกัน
ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วและทันเวลา	3.73	0.45	3.56	0.55	1.438	0.153	ไม่แตกต่างกัน
ด้านการให้บริการอย่างเหมาะสม	3.78	0.44	3.67	0.63	0.997	0.323	ไม่แตกต่างกัน
ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	3.52	0.44	3.20	0.76	2.735	0.008*	แตกต่างกัน
รวม	3.78	0.32	3.55	0.60	2.595	0.011*	แตกต่างกัน

หมายเหตุ. * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ผลการทดสอบความแตกต่างของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท สหบางบัวทองขนส่งจำกัดในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส COVID-19 จำแนกตามอายุ โดยใช้สถิติ Independent Sample t-test ในการทดสอบ พบว่า ภาพรวมมีค่า Sig. เท่ากับ 0.011 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียม มีค่า Sig. เท่ากับ 0.007 ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วและทันเวลา มีค่า Sig. เท่ากับ 0.153 ด้านการให้บริการอย่างเหมาะสม มีค่า Sig. เท่ากับ 0.323 และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.008 แสดงว่า อายุแตกต่างกัน ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท สหบางบัวทองขนส่งจำกัดในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส COVID-19 โดยรวม ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมและด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และอายุแตกต่างกัน ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท สหบางบัวทองขนส่งจำกัดในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส COVID-19 ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วและทันเวลา และด้านการให้บริการอย่างเหมาะสมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 1.2

H_0 : เพศแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท สหบางบัวทองขนส่งจำกัดในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส COVID-19 ไม่แตกต่างกัน

H_1 : เพศแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท สหบางบัวทองขนส่งจำกัดในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส COVID-19 แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.16 ผลการทดสอบสมมติฐานประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท สหบางบัวทองขนส่งจำกัดในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส COVID-19 จำแนกตามเพศ

(n = 122)

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงาน	ชาย		หญิง		t	Sig.	ผลการ ทดสอบ สมมติฐาน
	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D			
ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียม	3.83	0.69	4.00	0.00	-2.683	0.008*	แตกต่าง กัน
ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็ว และทันเวลา	3.59	0.54	3.75	0.00	-3.154	0.002*	แตกต่าง กัน
ด้านการให้บริการอย่าง เหมาะสม	3.68	0.59	4.25	0.00	-10.44	0.000*	แตกต่าง กัน

ตารางที่ 4.16 ผลการทดสอบสมมติฐานประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท สหบางบัวทองขนส่งจำกัดในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส COVID-19 จำแนกตามเพศ

(n = 122)

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงาน	ชาย		หญิง		t	Sig.	ผลการ ทดสอบ สมมติฐาน
	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D			
ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	3.27	0.73	3.25	0.00	0.316	0.753	ไม่แตกต่างกัน
รวม	3.59	0.56	3.81	0.00	-4.238	0.000*	แตกต่างกัน

หมายเหตุ. * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.16 พบว่า ผลการทดสอบความแตกต่างของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท สหบางบัวทองขนส่งจำกัดในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส COVID-19 จำแนกตามเพศ โดยใช้สถิติ Independent Sample t-test ในการทดสอบ พบว่า ภาพรวมมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียม มีค่า Sig. เท่ากับ 0.008 ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วและทันเวลา มีค่า Sig. เท่ากับ 0.002 ด้านการให้บริการอย่างเหมาะสม มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.753 แสดงว่า เพศแตกต่างกัน ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท สหบางบัวทองขนส่ง จำกัดในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส COVID-19 โดยรวม ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียม ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วและทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างเหมาะสมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และเพศแตกต่างกัน ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท สหบางบัวทองขนส่ง จำกัดในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส COVID-19 ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้าไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 1.3

H_0 : ระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท สหบางบัวทองขนส่ง จำกัดในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส COVID-19 ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท สหบางบัวทองขนส่ง จำกัดในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส COVID-19 แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.17 ผลการทดสอบสมมติฐานประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท สหบางบัวทองขนส่งจำกัดในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส COVID-19 จำแนกตามระดับการศึกษา (n = 122)

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	แหล่งความแปรปรวน	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.	ผลการทดสอบสมมติฐาน
1. ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียม	ระหว่างกลุ่ม	11.493	2	5.747	15.169	0.000*	แตกต่างกัน
	ภายในกลุ่ม	45.083	119	0.379			
	รวม	56.576	121				
2. ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วและทันเวลา	ระหว่างกลุ่ม	1.639	2	0.820	2.996	0.054	ไม่แตกต่างกัน
	ภายในกลุ่ม	32.555	119	0.274			
	รวม	34.195	121				
3. ด้านการให้บริการอย่างเหมาะสม	ระหว่างกลุ่ม	7.371	2	3.686	12.419	0.000*	แตกต่างกัน
	ภายในกลุ่ม	35.318	119	0.297			
	รวม	42.689	121				
4. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	ระหว่างกลุ่ม	7.282	2	3.641	7.907	0.001*	แตกต่างกัน
	ภายในกลุ่ม	54.792	119	0.460			
	รวม	62.074	121				
รวม	ระหว่างกลุ่ม	6.331	2	3.166	12.102	0.000*	แตกต่างกัน
	ภายในกลุ่ม	31.128	119	0.262			
	รวม	37.459	121				

หมายเหตุ. * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.17 พบว่า ผลการทดสอบความแตกต่างของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท สหบางบัวทองขนส่งจำกัดในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส COVID-19 จำแนกตามระดับการศึกษา โดยใช้การวิเคราะห์ One-way ANOVA ด้วยค่าสถิติ F-test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในการทดสอบ พบว่า ภาพรวมมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียม มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วและทันเวลา มีค่า Sig. เท่ากับ 0.054 ด้านการให้บริการอย่างเหมาะสม มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.001 แสดงว่า ระดับการศึกษาแตกต่างกัน ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท สหบางบัวทองขนส่ง

จำกัดในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส COVID-19 โดยรวม ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียม ด้านการให้บริการอย่างเหมาะสม และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และระดับการศึกษาแตกต่างกัน ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท สหบางบัวทองขนส่งจำกัดในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส COVID-19 ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วและทันเวลา ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตารางที่ 4.18 แสดงผลการเปรียบเทียบในรายคู่ของ เซฟเฟ้ (Sheffe) ของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท สหบางบัวทองขนส่งจำกัดในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส COVID-19 ในภาพรวม จำแนกตามระดับการศึกษา

(n = 122)

ระดับการศึกษา	ในภาพรวม			
	\bar{X}	ต่ำกว่าม.3	ม.3-6	สูงกว่าม.6
\bar{X}	4.28	4.28	3.51	3.65
ต่ำกว่าม.3	4.28	-	0.77*	0.63*
ม.3-6	3.51	-	-	-0.14
สูงกว่าม.6	3.65	-	-	-

หมายเหตุ. * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.18 พบว่า ระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท สหบางบัวทองขนส่งจำกัดในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส COVID-19 ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีของเซฟเฟ้ (Sheffe) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษา คือ ต่ำกว่าม.3 มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท สหบางบัวทองขนส่งจำกัดในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส COVID-19 มากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาตั้งแต่ ม.3 ขึ้นไป

ตารางที่ 4.19 แสดงผลการเปรียบเทียบในรายคู่ของ เซฟเฟ้ (Sheffe) ของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท สหบางบัวทองขนส่งจำกัดในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส COVID-19 ในด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียม จำแนกตามระดับการศึกษา

(n = 122)

ระดับการศึกษา	ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียม			
	ต่ำกว่าม.3	ม.3-6	สูงกว่าม.6	
	\bar{X}	4.75	3.72	3.92
ต่ำกว่าม.3	4.75	-	1.03*	0.83*
ม.3-6	3.72	-	-	-0.20
สูงกว่าม.6	3.92	-	-	-

หมายเหตุ. * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.19 พบว่า ระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท สหบางบัวทองขนส่งจำกัดในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส COVID-19 ในด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีของเซฟเฟ้ (Sheffe) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษา คือ ต่ำกว่าม.3 มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท สหบางบัวทองขนส่งจำกัดในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส COVID-19 มากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาตั้งแต่ ม.3 ขึ้นไป

ตารางที่ 4.20 แสดงผลการเปรียบเทียบในรายคู่ของ เซฟเฟ้ (Sheffe) ของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท สหบางบัวทองขนส่งจำกัดในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส COVID-19 ในด้านการให้บริการอย่างเหมาะสม จำแนกตามระดับการศึกษา

(n = 122)

ระดับการศึกษา	ด้านการให้บริการอย่างเหมาะสม			
	ต่ำกว่าม.3	ม.3-6	สูงกว่าม.6	
	\bar{X}	4.44	3.61	3.67
ต่ำกว่าม.3	4.44	-	0.83*	0.77*
ม.3-6	3.61	-	-	-0.06
สูงกว่าม.6	3.67	-	-	-

หมายเหตุ. * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.20 พบว่า ระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท สหบางบัวทองขนส่งจำกัดในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส COVID-19 ในการให้บริการอย่างเหมาะสม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีของเชฟเฟ้ (Sheffe) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษา คือ ต่ำกว่าม.3 มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท สหบางบัวทองขนส่งจำกัดในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส COVID-19 มากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาตั้งแต่ ม.3 ขึ้นไป

ตารางที่ 4.21 แสดงผลการเปรียบเทียบในรายคู่ของ เชฟเฟ้ (Sheffe) ของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท สหบางบัวทองขนส่งจำกัดในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส COVID-19 ในด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า จำแนกตามระดับการศึกษา

(n = 122)

ระดับการศึกษา	\bar{X}	ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า		
		ต่ำกว่าม.3	ม.3-6	สูงกว่าม.6
	\bar{X}	4.00	3.18	3.33
ต่ำกว่าม.3	4.00	-	0.82*	0.67
ม.3-6	3.18	-	-	-0.15
สูงกว่าม.6	3.33	-	-	-

หมายเหตุ. * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.21 พบว่า ระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท สหบางบัวทองขนส่งจำกัดในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส COVID-19 ในด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีของเชฟเฟ้ (Sheffe) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษา คือ ต่ำกว่าม.3 มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท สหบางบัวทองขนส่งจำกัดในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส COVID-19 มากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษา คือ ม.3-6

สมมติฐานที่ 1.4

H_0 : ประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท สหบางบัวทองขนส่งจำกัดในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส COVID-19 ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท สหบางบัวทองขนส่งจำกัดในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส COVID-19 แตกต่าง

ตารางที่ 4.22 ผลการทดสอบสมมติฐานประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท สหบางบัวทองขนส่งจำกัดในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส COVID-19 จำแนกตามประสิทธิภาพการทำงาน

(n = 122)

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	แหล่งความแปรปรวน	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.	ผลการทดสอบสมมติฐาน
1. ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียม	ระหว่างกลุ่ม	13.893	2	6.946	19.366	0.000*	แตกต่างกัน
	ภายในกลุ่ม	42.683	119	0.359			
	รวม	56.576	121				
2. ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วและทันเวลา	ระหว่างกลุ่ม	11.148	2	5.574	28.780	0.000*	แตกต่างกัน
	ภายในกลุ่ม	23.047	119	0.194			
	รวม	34.195	121				
3. ด้านการให้บริการอย่างเหมาะสม	ระหว่างกลุ่ม	9.425	2	4.712	16.858	0.000*	แตกต่างกัน
	ภายในกลุ่ม	33.264	119	0.280			
	รวม	42.689	121				
4. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	ระหว่างกลุ่ม	12.029	2	6.014	14.301	0.000*	แตกต่างกัน
	ภายในกลุ่ม	50.045	119	0.421			
	รวม	62.074	121				
รวม	ระหว่างกลุ่ม	11.454	2	5.727	26.207	0.000*	แตกต่างกัน
	ภายในกลุ่ม	26.005	119	0.219			
	รวม	37.459	121				

หมายเหตุ. * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.22 พบว่า ผลการทดสอบความแตกต่างของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท สหบางบัวทองขนส่งจำกัดในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส COVID-19 จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน โดยใช้การวิเคราะห์ One-way ANOVA ด้วยค่าสถิติ F-test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในการทดสอบ พบว่า ภาพรวมมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียม มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วและทันเวลา มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ด้านการให้บริการอย่างเหมาะสม มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 แสดงว่า ประสบการณ์การทำงาน แตกต่างกัน ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท สหบางบัวทองขนส่งจำกัดในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส COVID-19 โดยรวม ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียม ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วและทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างเหมาะสม และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตารางที่ 4.23 แสดงผลการเปรียบเทียบในรายคู่ของ เชฟเฟ้ (Sheffe) ของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท สหบางบัวทองขนส่งจำกัดในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส COVID-19ในภาพรวม จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน

(n = 122)

ประสบการณ์การทำงาน	ในภาพรวม			
	น้อยกว่า 5 ปี	6-10 ปี	มากกว่า 10 ปี	
	\bar{X}	3.91	3.77	3.13
น้อยกว่า 5 ปี	3.91	-	0.14	0.78*
6-10 ปี	3.77	-	-	0.64*
มากกว่า 10 ปี	3.13	-	-	-

หมายเหตุ. * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.23 พบว่า ประสบการณ์การทำงานแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท สหบางบัวทองขนส่งจำกัดในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส COVID-19ในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีของเชฟเฟ้ (Sheffe) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์การทำงานไม่เกิน 10 ปี มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท สหบางบัวทองขนส่งจำกัดในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส COVID-19 มากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์มากกว่า 10 ปี

ตารางที่ 4.24 แสดงผลการเปรียบเทียบในรายคู่ของ เซฟเฟ (Sheffe) ของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท สหบางบัวทองขนส่งจำกัดในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส COVID-19 ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียม จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน

(n = 122)

ประสบการณ์การทำงาน	ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียม			
	\bar{X}	น้อยกว่า 5 ปี	6-10 ปี	มากกว่า 10 ปี
	\bar{X}	4.04	4.05	3.31
น้อยกว่า 5 ปี	4.04	-	-0.01	0.73*
6-10 ปี	4.05	-	-	0.74*
มากกว่า 10 ปี	3.31	-	-	-

หมายเหตุ. * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.24 พบว่า ประสบการณ์การทำงานแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท สหบางบัวทองขนส่งจำกัดในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส COVID-19ในด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีของเซฟเฟ (Sheffe) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์การทำงานไม่เกิน 10 ปี มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท สหบางบัวทองขนส่งจำกัดในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส COVID-19 มากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์มากกว่า 10 ปี

ตารางที่ 4.25 แสดงผลการเปรียบเทียบในรายคู่ของ เซฟเฟ (Sheffe) ของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท สหบางบัวทองขนส่งจำกัดในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส COVID-19 ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วและทันเวลา จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน

(n = 122)

ประสบการณ์การทำงาน	ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วและทันเวลา			
	\bar{X}	น้อยกว่า 5 ปี	6-10 ปี	มากกว่า 10 ปี
	\bar{X}	4.00	3.75	3.15
น้อยกว่า 5 ปี	4.00	-	0.25	0.85*

ตารางที่ 4.25 (ต่อ)

(n = 122)

ประสบการณ์การทำงาน	\bar{x}	ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วและทันเวลา		
		น้อยกว่า 5 ปี	6-10 ปี	มากกว่า 10 ปี
		4.00	3.75	3.15
6-10 ปี	3.75	-	-	0.60*
มากกว่า 10 ปี	3.15	-	-	-

หมายเหตุ. * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.25 พบว่า ประสบการณ์การทำงานแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท สหบางบัวทองขนส่งจำกัดในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส COVID-19ในด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วและทันเวลา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีของเซฟเฟ (Sheffe) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์การทำงานไม่เกิน 10 ปี มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท สหบางบัวทองขนส่งจำกัดในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส COVID-19 มากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์มากกว่า 10 ปี

ตารางที่ 4.26 แสดงผลการเปรียบเทียบในรายคู่ของ เซฟเฟ (Sheffe) ของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท สหบางบัวทองขนส่งจำกัดในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส COVID-19 ด้านการให้บริการอย่างเหมาะสม จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน

(n = 122)

ประสบการณ์การทำงาน	\bar{x}	ด้านการให้บริการอย่างเหมาะสม		
		น้อยกว่า 5 ปี	6-10 ปี	มากกว่า 10 ปี
		4.00	3.85	3.27
น้อยกว่า 5 ปี	4.00	-	0.15	0.73*
6-10 ปี	3.85	-	-	0.58*
มากกว่า 10 ปี	3.27	-	-	-

หมายเหตุ. * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.26 พบว่า ประสบการณ์การทำงานแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท สหบางบัวทองขนส่งจำกัดในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส

COVID-19ในด้านการให้บริการอย่างเหมาะสม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีของเชฟเฟ (Sheffe) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์การทำงานไม่เกิน 10 ปี มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท สหบางบัวทองขนส่งจำกัดในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส COVID-19 มากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์มากกว่า 10 ปี

ตารางที่ 4.27 แสดงผลการเปรียบเทียบในรายคู่ของ เชฟเฟ (Sheffe) ของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท สหบางบัวทองขนส่งจำกัดในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส COVID-19 ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน

(n = 122)

ประสบการณ์การทำงาน	ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า			
	น้อยกว่า 5 ปี	6-10 ปี	มากกว่า 10 ปี	
	\bar{X}	3.62	3.45	2.79
น้อยกว่า 5 ปี	3.62	-	0.17	0.83*
6-10 ปี	3.45	-	-	0.66*
มากกว่า 10 ปี	2.79	-	-	-

หมายเหตุ. * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.27 พบว่า ประสบการณ์การทำงานแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท สหบางบัวทองขนส่งจำกัดในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส COVID-19 ในด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีของเชฟเฟ (Sheffe) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์การทำงานไม่เกิน 10 ปี มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท สหบางบัวทองขนส่งจำกัดในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส COVID-19 มากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์มากกว่า 10 ปี

4.4.2 การปรับตัวของพนักงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานใน บริษัท สหบางบัวทองขนส่งจำกัด

สมมติฐานที่ 2

H_0 : การปรับตัวของพนักงานไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานใน บริษัท สหบางบัวทองขนส่งจำกัด

H_1 : การปรับตัวของพนักงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัท สหบางบัวทองขนส่งจำกัด

ตารางที่ 4.28 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของการปรับตัวของพนักงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานใน บริษัท สหบางบัวทองขนส่งจำกัด

การปรับตัวของพนักงาน	ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	ระดับ
ด้านการปรับตัวด้านร่างกาย	0.778*	ปานกลาง
ด้านการปรับตัวด้านทัศนคติ	0.818*	มาก
ด้านการปรับตัวด้านบทบาทหน้าที่	0.840*	มาก
ด้านการปรับตัวด้านการพึ่งพาระหว่างกัน	0.796*	ปานกลาง
รวม	0.911*	มาก

หมายเหตุ. * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.28 พบว่า ความสัมพันธ์ของการปรับตัวของพนักงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานใน บริษัท สหบางบัวทองขนส่งจำกัด พบว่า ปัจจัยการปรับตัวของพนักงานสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานใน บริษัท สหบางบัวทองขนส่งจำกัด โดยรวม มีความสัมพันธ์กันในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีความสัมพันธ์สูงสุด คือ ด้านการปรับตัวด้านบทบาทหน้าที่ อยู่ในระดับมาก รองลงมา ด้านการปรับตัวด้านทัศนคติ อยู่ในระดับมาก ด้านการปรับตัวด้านการพึ่งพาระหว่างกัน อยู่ในระดับปานกลาง และด้านการปรับตัวด้านร่างกาย อยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

ตารางที่ 4.29 ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	สถิติที่ใช้ทดสอบ	ผลการทดสอบสมมติฐาน
สมมติฐานข้อที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ประสบการณ์ทำงาน และระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท สหบางบัวทองขนส่งจำกัด ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส COVID-19 แตกต่างกัน		

ตารางที่ 4.29 (ต่อ)

สมมติฐาน	สถิติที่ใช้ทดสอบ	ผลการทดสอบสมมติฐาน
สมมติฐานข้อที่ 1.1 อายุแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท สหบางบัวทองขนส่งจำกัดในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส COVID-19 แตกต่างกัน	Independent Sample t-test	ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐานข้อที่ 1.2 เพศแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท สหบางบัวทองขนส่งจำกัดในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส COVID-19 แตกต่างกัน	Independent Sample t-test	ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐานข้อที่ 1.3 ระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท สหบางบัวทองขนส่งจำกัดในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส COVID-19 แตกต่างกัน	One-way ANOVA มีการเปรียบเทียบในรายคู่ของเซฟเฟ (Sheffe)	ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐานข้อที่ 1.4 ประสบการณ์การทำงานแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท สหบางบัวทองขนส่งจำกัดในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส COVID-19 แตกต่างกัน	One-way ANOVA มีการเปรียบเทียบในรายคู่ของเซฟเฟ (Sheffe)	ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐานข้อที่ 2 การปรับตัวของพนักงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานใน บริษัท สหบางบัวทองขนส่งจำกัด	Pearson product-moment correlation coefficient	ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐานข้อที่ 2.1 ด้านการปรับตัวด้านร่างกายมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานใน บริษัท สหบางบัวทองขนส่งจำกัด	Pearson product-moment correlation coefficient	ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐานข้อที่ 2.2 ด้านการปรับตัวด้านอึดมโนทัศน์มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานใน บริษัท สหบางบัวทองขนส่งจำกัด	Pearson product-moment correlation coefficient	ยอมรับสมมติฐาน

ตารางที่ 4.29 (ต่อ)

สมมติฐาน	สถิติที่ใช้ทดสอบ	ผลการทดสอบสมมติฐาน
สมมติฐานข้อที่ 2.3 ด้านการปรับตัวด้านบทบาทหน้าที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานใน บริษัท สหบางบัวทองขนส่งจำกัด	Pearson product-moment correlation coefficient	ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐานข้อที่ 2.4 ด้านการปรับตัวด้านการพึ่งพาความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานใน บริษัท สหบางบัวทองขนส่งจำกัดระหว่างกัน	Pearson product-moment correlation coefficient	ยอมรับสมมติฐาน

จากตารางที่ 4.29 พบว่า ผลการทดสอบปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ประสบการณ์ทำงาน และระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท สหบางบัวทองขนส่งจำกัดในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส COVID-19 แตกต่างกัน พบว่า อายุ เพศ ระดับการศึกษาและประสบการณ์ทำงานที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท สหบางบัวทองขนส่งจำกัดในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส COVID-19 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และผลการทดสอบการปรับตัวของพนักงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานใน บริษัท สหบางบัวทองขนส่งจำกัด พบว่า การปรับตัวของพนักงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานใน บริษัท สหบางบัวทองขนส่งจำกัดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง การปรับตัวในการทำงานของพนักงาน บริษัท สหบางบัวทองขนส่งจำกัด ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส COVID-19 มีวัตถุประสงค์ คือ 1) เพื่อศึกษาการปรับตัวในการทำงานของพนักงานของ บริษัท สหบางบัวทองขนส่ง จำกัด 2) เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท สหบางบัวทองขนส่ง จำกัดในช่วงการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส COVID-19 3) เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัท สหบางบัวทองขนส่ง จำกัด 4) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการปรับตัวในการทำงานและประสิทธิภาพในการทำงาน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานของบริษัท สหบางบัวทองขนส่ง จำกัด จำนวน 122 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม ประกอบด้วย 3 ตอน คือ ตอนที่ 1 เป็นคำถามข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งประกอบไปด้วย ข้อมูลเกี่ยวกับ อายุ เพศ ระดับการศึกษาและ ประสบการณ์ทำงาน ตอนที่ 2 แบบสอบถามการปรับตัวในการทำงานของพนักงาน เป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตอนที่ 3 แบบสอบถามประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน เป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า

การเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นการเก็บด้วยตนเอง ได้กลับคืนมา 122 ฉบับ

การวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน Independent Sample t-test One-way ANOVA มีการเปรียบเทียบในรายคู่ของเชฟเฟ้ (Sheffe) และสถิติ Pearson product-moment correlation coefficient

5.1 สรุปผล

5.1.1 จากการศึกษาสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุมากกว่า 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 78.7 เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 97.5 มีระดับการศึกษา คือ ม.3-6 คิดเป็นร้อยละ 82.8 และมีประสบการณ์การทำงาน คือ 6-10 ปี คิดเป็นร้อยละ 59.8

5.1.2 จากการศึกษาข้อมูลความคิดเห็นต่อการปรับตัวในการทำงานของพนักงาน บริษัท สหบางบัวทองขนส่งจำกัด ในช่วงโควิด โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการปรับตัวด้านร่างกาย อยู่ในระดับมาก รองลงมา ด้านการปรับตัวด้านบทบาทหน้าที่ อยู่ในระดับมาก และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านการปรับตัวด้านการพึ่งพา ระหว่างกัน อยู่ในระดับปานกลาง

1. ความคิดเห็นต่อการปรับตัวในการทำงาน ด้านการปรับตัวด้านร่างกาย โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ท่านใส่หน้ากากตลอดเวลาในการทำงาน อยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ ในระหว่างทำงานท่านปฏิบัติตามมาตรการป้องกันโควิด-19 เสมอ อยู่ในระดับมาก และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ท่านล้างมือหรือใช้แอลกอฮอล์บ่อยครั้งเท่าที่ทำได้ อยู่ในระดับปานกลาง

2. ความคิดเห็นต่อการปรับตัวในการทำงาน ด้านการปรับตัวด้านอัตรมาโนทัศน์ โดยภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ท่านกระตือรือร้นในการทำงานเสมอ อยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ ท่านมีวิธีการคลายเครียดในสถานการณ์โควิด-19 อยู่ในระดับมาก และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ท่านจะเดือนเพื่อนร่วมงานให้ปฏิบัติตามมาตรการป้องกันโควิด-19 อยู่ในระดับปานกลาง

3. ความคิดเห็นต่อการปรับตัวในการทำงาน ด้านการปรับตัวด้านบทบาทหน้าที่ โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ท่านรักษาสุขภาพของตนเองให้แข็งแรงและปลอดภัยเพื่อไม่ให้เกิดผลเสียหายต่องาน อยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ ท่านเข้าใจแนวทางการปฏิบัติงานของบริษัทในช่วงสถานการณ์โควิด-19 อยู่ในระดับมาก และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ท่านสามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในงานของท่านได้ อยู่ในระดับมาก

4. ความคิดเห็นต่อการปรับตัวในการทำงาน ด้านการปรับตัวด้านการพึ่งพา ระหว่างกัน โดยภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ท่านเคยได้รับความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงาน อยู่ในระดับปานกลาง รองลงมา คือ ท่านให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานหากท่านทำได้ อยู่ในระดับปานกลาง และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ท่านให้กำลังใจเพื่อนร่วมงานเวลาเขามีปัญหา อยู่ในระดับปานกลาง

5.1.3 จากการศึกษาข้อมูลความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท สหบางบัวทองขนส่งจำกัด โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียม อยู่ในระดับมาก รองลงมา ด้านการให้บริการอย่างเหมาะสม อยู่ในระดับมาก และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า อยู่ในระดับปานกลาง

1. ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท สหบางบัวทองขนส่งจำกัด ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียม โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ

พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ท่านใช้คำพูดที่สุภาพกับผู้โดยสารทุกคน อยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ ท่านปฏิบัติงานด้วยรอยยิ้ม อยู่ในระดับมาก และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ท่านไม่เลือกปฏิบัติกับผู้โดยสารที่รู้จักเป็นพิเศษ อยู่ในระดับมาก

2. ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานสหบางบัวทองขนส่ง จำกัด ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วและทันเวลา โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ท่านพร้อมที่จะทำงานทันทีเมื่อมีผู้มาใช้บริการ อยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ ท่านทำงานให้เสร็จทันเวลาตามที่วางแผนไว้ได้เสมอ อยู่ในระดับมาก และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ท่านแก้ปัญหาในการทำงานได้อย่างรวดเร็ว อยู่ในระดับปานกลาง

3. ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานสหบางบัวทองขนส่ง จำกัด ด้านการให้บริการอย่างเหมาะสม โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ท่านควบคุมอารมณ์ได้ขณะทำงาน อยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ ท่านไม่โกรธถ้ามีผู้โดยสารแสดงพฤติกรรมไม่เหมาะสม อยู่ในระดับมาก และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ท่านยินดีตอบคำถามผู้โดยสาร อยู่ในระดับมาก

4. ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานสหบางบัวทองขนส่ง จำกัด ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ท่านดูแลรถที่ท่านใช้งานให้ปลอดภัยและสะอาดอยู่เสมอ อยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ ถ้ามีโอกาส ท่านจะเสนอความคิดเห็นเพื่อพัฒนาการบริการของบริษัท อยู่ในระดับปานกลาง และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ท่านคิดหาวิธีการใหม่ๆ ที่ทำให้ผู้โดยสารพอใจในบริการของท่าน อยู่ในระดับปานกลาง

5.1.4 จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า

1. อายุ เพศ ระดับการศึกษาและประสบการณ์ทำงานแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท สหบางบัวทองขนส่ง จำกัด ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส COVID-19 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้

2. การปรับตัวของพนักงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานใน บริษัท สหบางบัวทองขนส่ง จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้

5.2 อภิปรายผล

5.2.1 วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อศึกษาการปรับตัวในการทำงานของพนักงานของ บริษัท สหบางบัวทองขนส่ง จำกัด

จากการศึกษาพบว่า การปรับตัวในการทำงานของพนักงานของ บริษัท สหบางบัวทองขนส่ง จำกัด พบว่า ด้านการปรับตัวด้านร่างกาย ด้านการปรับตัวด้านบทบาทหน้าที่ อยู่ในระดับมาก

ด้านการปรับตัวด้านอัตมโนทัศน์ ด้านการปรับตัวด้านการพึ่งพาระหว่างกัน อยู่ในระดับปานกลาง ผู้วิจัยเห็นว่า พนักงานมีปฏิบัติงานตามมาตรการการป้องกันการแพร่ระบาดของโควิด-19 เช่น การใส่หน้ากากอนามัย การล้างมือ เป็นสิ่งที่ดีต่อร่างกายตนเอง มีการปรับตัวตามมโนทัศน์ คือ ปฏิบัติงานด้วยความกระตือรือร้น มีการปฏิบัติงานตามหน้าที่ คือ รักษาสุขภาพให้แข็งแรงและปลอดภัย เพื่อให้ทำงานได้เต็มที่ และปฏิบัติงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานอย่างมีความสัมพันธ์ที่ดี คือ การช่วยเหลือเกื้อกูลและเป็นທີ່ปรึกษาที่ดี สอดคล้องกับแนวคิดของ Roy and Andrews (1999) ที่กล่าวว่า การปรับตัวของบุคคลในการทำงาน ซึ่งจำแนกเป็น 4 ด้าน คือ การปรับตัวด้านร่างกาย การปรับตัวด้านอัตมโนทัศน์ การปรับตัวด้านบทบาทหน้าที่ และการปรับตัวด้านการพึ่งพาระหว่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของพรรัตน์ แสดงหาญ (2563) ที่พบว่า ในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามสามารถปรับตัวในการทำงานที่บ้านได้ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามสามารถปรับตัวได้ในระดับมาก ทุกด้าน ซึ่งได้แก่ด้านบทบาทหน้าที่ ด้านการพึ่งพาระหว่างกัน ด้านร่างกาย และด้านอัตมโนทัศน์

5.2.2 วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท สหบางบัวทองขนส่ง จำกัดในช่วงการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส COVID-19

จากการศึกษา พบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท สหบางบัวทองขนส่ง จำกัดในช่วงการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส COVID-19 พบว่า ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียม ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วและทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างเหมาะสม อยู่ในระดับมาก และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า อยู่ในระดับปานกลาง ผู้วิจัยเห็นว่า พนักงานให้บริการด้วยการพูดจาสุภาพ เรียบร้อย แสดงออกด้วยการยิ้มแย้มแจ่มใส มีความพร้อมให้บริการเสมอและตลอดเวลา จะปฏิบัติงานตามแผนให้เสร็จทันเวลาที่กำหนดไว้ มีความอดทนและอดกลั้น สามารถควบคุมอารมณ์ได้ดี ดูแลรถโดยสารเพื่อให้คุณภาพการให้บริการแก่ผู้โดยสารเกิดความพึงพอใจมากที่สุด และเป็น ส่วนหนึ่งในการพัฒนาองค์กรจากการแสดงความคิดเห็นในการทำงาน สอดคล้องกับแนวคิดของ Milllet (1954) ที่กล่าวว่า องค์ประกอบของประสิทธิภาพ ประกอบด้วย การให้บริการอย่างเท่าเทียม การให้บริการอย่างทันเวลา การบริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างก้าวหน้า

5.2.3 วัตถุประสงค์ข้อที่ 3 เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัท สหบางบัวทองขนส่ง จำกัด

จากการศึกษา พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัท สหบางบัวทองขนส่ง จำกัด พบว่า อายุ เพศ ระดับการศึกษาและประสบการณ์ทำงานมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท สหบางบัวทองขนส่ง จำกัด ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส COVID-19 ผู้วิจัยเห็นว่า อายุ เพศ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ทำงาน ต่างเป็นปัจจัยส่วนบุคคลที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของ

พนักงานบริษัท สหบางบัวทองขนส่งจำกัดในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส COVID-19 คือพนักงานอายุ 25-40 ปี มีประสิทธิภาพในการทำงานมากกว่าพนักงานอายุมากกว่า 40 ปี พนักงานที่อายุน้อยย่อมมีความกระฉับกระเฉง คล่องแคล่ว ว่องไว ตัดสินใจรวดเร็ว การบริการที่รวดเร็ว พนักงานเพศหญิงมีประสิทธิภาพในการทำงานมากกว่าพนักงานเพศชาย พนักงานหญิงย่อมมีความละเอียดอ่อน การให้บริการที่นุ่มนวล เอาใจใส่ จึงให้บริการที่ประทับใจ พนักงานที่มีระดับการศึกษา คือ ต่ำกว่าม.3 มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาตั้งแต่ ม.3 ขึ้นไป เพราะบริการขนส่งเป็นงานที่ไม่อาศัยวุฒิการศึกษาที่สูง แต่เป็นการให้บริการที่ต้องมีใจรัก มีความอดทน รู้ตนเองว่ามีการศึกษาไม่มากนัก หางานทำยาก เมื่อได้งานทำ จึงตั้งใจในการทำงาน และพนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานไม่เกิน 10 ปี มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากกว่าพนักงานที่มีประสบการณ์มากกว่า 10 ปี เพราะพนักงานที่มีประสบการณ์น้อย มีอายุการทำงานไม่มาก จะตั้งใจและมุ่งมั่นในการทำงาน เพราะมีไฟในการทำงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของขันดิดยา สุกฤษา (2559) ที่พบว่า ระดับการศึกษาแตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการปรับตัวด้านการทำงานแตกต่างกัน

5.2.4 วัตถุประสงค์ข้อที่ 4 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการปรับตัวที่มีต่อประสิทธิภาพในการทำงาน

จากการศึกษา พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างการปรับตัวที่มีต่อประสิทธิภาพในการทำงาน พบว่า การปรับตัวของพนักงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานใน บริษัท สหบางบัวทองขนส่งจำกัด สอดคล้องกับงานวิจัยของหนึ่งฤทัย ขนานแข็ง (2562) ที่พบว่า แนวทางในการปรับตัวของสถาบันการเงินไทยภายใต้กระแสการเปลี่ยนแปลงเป็นธนาคาร ดิจิทัลจึงมุ่งเน้นการพัฒนาศักยภาพของพนักงานให้มีความรู้และความเชี่ยวชาญให้การเป็นที่ปรึกษาทางการเงินและการลงทุน งานวิจัยของชลดา อักษรศิริวิทยา (2559) ที่พบว่า การปรับตัวทางด้านกลยุทธ์ ด้านโครงสร้างองค์กร ด้านระบบการจัดการ ด้านสไตล์การบริหาร ด้านทักษะการบริหาร ด้านบุคลากร และด้านการเพิ่มมูลค่างาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกอยู่ในระดับสูงกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. ด้านการปรับตัว

จากผลการวิจัยพบว่า การปรับตัวในการทำงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน โดยการปรับตัวด้านบทบาทหน้าที่ มีความสัมพันธ์มากที่สุด รองลงมาคือ การปรับตัวด้าน

อัตรากำลัง การปรับตัวด้านการพึ่งพาระหว่างกัน และการปรับตัวด้านร่างกาย ตามลำดับ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1.1) การปรับตัวด้านบทบาทหน้าที่ องค์กรควรสื่อสารหรือจัดอบรมพนักงานเกี่ยวกับแนวปฏิบัติการทำงานในสถานการณ์โควิด-19 หรือสถานการณ์ฉุกเฉินอื่นๆ อย่างรวดเร็ว และต่อเนื่อง เพื่อให้พนักงานเข้าใจและตอบสนองต่อแนวทางปฏิบัติได้ทันทั่วถึง

1.2) การปรับตัวด้านอัตรากำลัง องค์กรควรจัดกิจกรรมเชื่อมความสัมพันธ์ ภายหลังจากสถานการณ์โควิด-19 เช่น กิจกรรมตามเทศกาลต่างๆ เพื่อให้พนักงานลดความเครียดจากการปฏิบัติงาน และสถานการณ์การแพร่ระบาดที่เกิดขึ้น

1.3) การปรับตัวด้านการพึ่งพาระหว่างกัน บริษัทควรให้รางวัลหากผลการดำเนินงานในภาพรวมเป็นที่น่าพึงพอใจ เพื่อให้พนักงานมีความกระตือรือร้น และใส่ใจการทำงาน ของเพื่อนร่วมงานเพื่อให้ภาพรวมของงานมีประสิทธิภาพ

1.4) การปรับตัวด้านร่างกาย องค์กรควรกำหนดมาตรการสำหรับพนักงานผู้ที่ไม่ปฏิบัติตามมาตรการป้องกัน โควิด-19 เพื่อกระตุ้นให้พนักงานปฏิบัติตามมาตรการป้องกันตาม สถานการณ์ฉุกเฉินต่างๆ

2. ด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ผลการวิจัย พบว่า ด้านความก้าวหน้ามีระดับการปฏิบัติที่น้อยที่สุด องค์กรควรสร้างแรงจูงใจสำหรับการมีส่วนร่วมในการให้ความคิดเห็นขององค์กรสำหรับการพัฒนางาน เพื่อให้พนักงานพัฒนาคุณภาพการทำงานอย่างต่อเนื่อง และเกิดความผูกพันในการทำงาน (Engagement)

5.3.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาปัจจัยอื่นๆ ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท สหบางบัวทองขนส่ง จำกัดในช่วงการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส COVID-19 เช่น ด้านค่าใช้จ่าย ด้านเวลา ด้านคุณภาพของงาน และด้านปริมาณงาน

2. ควรศึกษาปัจจัยส่งเสริมการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ตามแนวคิด 7S' McKinsey ได้แก่ ด้านโครงสร้างองค์กร ด้านกลยุทธ์ ด้านระบบ ด้านรูปแบบ ด้านการจัดการบุคคลเข้าทำงาน ด้านทักษะ และด้านค่านิยมร่วม

3. ควรวิจัยเชิงคุณภาพจากผู้ประกอบการ หัวหน้างาน ผู้โดยสาร เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เพื่อศึกษาปัญหา และข้อจำกัดในการให้บริการ และนำไปเป็นข้อมูลในการแก้ไข และพัฒนาการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไป

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

- กรรณิการ์ แสนสุภา และคณะ. (2563). การปรับตัวของ นักศึกษาในสถานการณ์โควิด-19. *วารสาร มจร มนุษยศาสตร์ปริทรรศน์*, 6 (2), 83-97.
- เกียรติอนันต์ ล้วนแก้ว. (2561). *ช่องว่างทักษะกับนโยบายที่มีต่อการพัฒนากำลังคนของประเทศไทย*, เอกสารการวิจัยทางวิชาการ : คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ขันดิดา สุขุณา. (2559). *พฤติกรรมกรรมการปรับตัวด้านการทำงานของแรงงานในวิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อมในจังหวัดปทุมธานี ภายหลังเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน* [การ ค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต] มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- จงกล ทองโถม. (2561). *รูปแบบภาวะผู้นำต่อประสิทธิภาพการทำงานของผู้บังคับบัญชา*. สืบค้น 26 มีนาคม 2563, จาก <http://www.gotoknow.org/blog/jongkolt/86944>, 2561.
- ชลดา อักษรศิริวิทยา. (2559). *ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายการเงินรด องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ*. [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต] มหาวิทยาลัยเกริก.
- ณัฏยาณี บุญทองคำ และคณะ. (2560). การปรับตัวของบุคลากรใหม่สังกัดมหาวิทยาลัยรัฐ. *วารสาร สันติศึกษาปริทรรศน์ มจร*, 4 (พิเศษ), หน้า 91-106.
- ทบ สงวนสัตว์. (2549). *การดำรงชีวิตของชาวอาข่าที่อาศัยในเขตเมืองเชียงราย*. [วิทยานิพนธ์ ศิลป ศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาสังคมเพื่อการพัฒนา]. มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย.
- เนื่อแพร เล็กเฟื่องฟู และคณะ. (2564). *เมื่อโควิดปิดเมือง: ผลกระทบต่อแรงงานไทยในมิติ supply-side*. สถาบันวิจัยเศรษฐกิจป๋วย อึ๊งภากรณ์ (สืบค้น 17 เมษายน 2564) <https://www.pier.or.th/en/abridged/2020/08/>.
- ประชาชาติธุรกิจ. (2564). “คมนาคม” ทะลวงงบฯปี’64 ได้ 56% งบฯลงทุนไหลคล่องแตะแสน ล้าน, สืบค้นเมื่อ วันที่ 8 กรกฎาคม 2564, จาก <https://www.prachachat.net/property/news-709488>
- เปรมพร มั่นเสมอ. (2545). *การปรับตัว กลวิธีการเผชิญปัญหา และผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของ นักศึกษาชั้นปีที่ 1* [วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต]. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พรรัตน์ แสงหาญ. (2563). การปรับตัวในการทำงานที่บ้านของผู้ปฏิบัติงานในเขตพัฒนาพิเศษภาค ตะวันออกในช่วงโควิด -19. *วารสารการจัดการธุรกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา*. 9 (02), 14-33.

- พรสวรรค์ รักเป็นธรรม และคณะ, (2563). *ผลวิกฤต COVID-19 กับธุรกิจเทรนด์ใหม่ การขนส่ง ภายใต้ Next Normal*, สืบค้นเมื่อวันที่ 25 เมษายน 2563, จาก https://www.bot.or.th/Thai/ResearchAndPublications/articles/Pages/Article_14Apr2020.aspx
- มาร์เก็ตติ้งอัปส์, (2563). *อัปเดต 'พฤติกรรมคนไทย' เปลี่ยนไปจากผลกระทบ COVID-19 กับแนวทางปรับตัว '7 กลุ่มธุรกิจใหญ่' ของไทย*, สืบค้น 24 เมษายน 2563, จาก <https://www.marketingoops.com/reports/behaviors/thai-consumer-behaviour-changed-in-covid-19-situation-and-business-guideline-for-7-industry-in-thailand/>
- ยุวณูช กุลาดี. (2548). *การปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานของผู้ตรวจประเมิน ตามมาตรฐาน ISO/IEC 17021:2006* ศึกษากรณี : สำนักงานรับรองระบบคุณภาพวิศวกรรมสถานแห่งประเทศไทยในพระบรมราชูปถัมภ์. กรุงเทพฯ: สำนักงานรับรองระบบคุณภาพวิศวกรรมสถานแห่งประเทศไทยในพระบรมราชูปถัมภ์
- สถาพร โอภาสานนท์. (2563). *การจัดการโลจิสติกส์ในช่วงวิกฤตโรคระบาด, การปรับตัวทางธุรกิจสู่ภัยโควิด 19 รวมบทความเฉพาะกิจ วารสาร TBS Insights*, หน้า 6-14.
- สมศักดิ์ คงเที่ยง. (ม.ป.ป.). *หลักและทฤษฎีการบริหารการศึกษา เทคนิคการบริหารจัดการศึกษายุคใหม่*. ภาควิชาบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง: กรุงเทพฯ
- สโรชา โชติ. (2563). *การปรับตัว และความพึงพอใจของผู้รับบริการธนาคารออมสิน จังหวัดกำแพงเพชร ในภาวะวิกฤตโควิด-19* [วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต]. มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- สัญญา สัญญาวิวัฒน์. (2544). *ทฤษฎีองค์การประสิทธิภาพ. รวมบทความสังคมวิทยาและมานุษยวิทยา*, กรุงเทพมหานคร : ภาควิชาสังคมวิทยาและมานุษยวิทยา, คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุนันทา ทวีผล. (2550). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านให้คำปรึกษา แนะนำปัญหาด้านกฎหมายของสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายช่วยเหลือทางกฎหมาย3 (สคช).* ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- หนึ่งฤทัย ขนานแข็ง และ กฤษวรรธน์ โล่ห์วัชรินทร์. (2562). *การปรับตัวของสถาบันการเงินไทย เพื่อเป็นธนาคารดิจิทัล. Journal of Buddhist Education and Research*. 5 (2), 376-388.
- อภิขญา อินทรสุภา. (2547). *การปรับตัวในการทำงานที่มีต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน* [วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต]. สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- อุทัย หิรัญโต. (2525). *เทคนิคการบริหาร*. กรุงเทพฯ: ทิพย์อักษรการพิมพ์.

ภาษาต่างประเทศ

Fine, S. A., & Cronshaw, S. F. (1999). *Functional job analysis: A foundation for human resources management*. Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum Associates.

Millet, J.D. (1954). *Management In the Public Service*. New York : Mc Graw-Hill Book Company Inc.

Robbins, S.P. (2012). *Management*. New Jersey : Pearson Education.

Roy, S.C. & Andrews, H.A. (1999). *The ROY Adaptation Model*. Englewood cliff, N.j. : Appleton & Lange.

Shaikh, A. (2020). Coronavirus Is Our Future. [cited 2020 June 8]. Available from <https://www.youtube.com/watch?v=Fqw-9yMV0sl>

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

ชื่อเรื่อง การปรับตัวในการทำงานของพนักงาน บริษัท สหบางบัวทองขนส่งจำกัด
ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส COVID-19

คำชี้แจง

1. ผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ พนักงาน บริษัท สหบางบัวทองขนส่งจำกัด
2. แบบสอบถามชุดนี้ แบ่งเป็น 3 ตอน คือ
ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
ตอนที่ 2 แบบสอบถามการปรับตัวในการทำงานของพนักงาน
ตอนที่ 3 แบบสอบถามประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
3. โปรดตอบแบบสอบถามให้ครบทุกข้อตามความเป็นจริง เพื่อจะได้ข้อมูลที่
สมบูรณ์ ทำให้ผลการวิจัยเชื่อถือได้ และมีประโยชน์อย่างยิ่ง
4. ข้อมูลที่ท่านตอบแบบสอบถามครั้งนี้ จะไม่มีผลต่อหน้าที่การงานของท่าน และตัว
ท่านแต่ประการใด ผู้วิจัยจะถือเป็นความลับและนำผลออกมาใช้สำหรับการวิจัยในครั้งนี้เท่านั้น

ขอขอบพระคุณอย่างสูงในความอนุเคราะห์ของท่าน

ตอนที่ 1 สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่อง หน้าข้อความให้ตรงกับความเป็นจริงที่เกี่ยวกับตัว
ท่านเอง

1. อายุ
 น้อยกว่า 25 ปี
 25-40 ปี
 มากกว่า 40 ปี
2. เพศ
 ชาย
 หญิง

3. ระดับการศึกษา
- ต่ำกว่าม.3
- ม.3-6
- สูงกว่าม.6
4. ประสบการณ์การทำงาน
- น้อยกว่า 5 ปี
- 6-10 ปี
- มากกว่า 10 ปี

ตอนที่ 2 แบบสอบถามการปรับตัวในการทำงานของพนักงาน บริษัท สหบางบัวทองขนส่งจำกัด

ข้อ	การปรับตัวในการทำงานของพนักงาน	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด (5)	มาก(4)	ปาน กลาง(3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)
1.	การปรับตัวด้านร่างกาย					
1.1	ท่านใส่หน้ากากตลอดเวลาในการทำงาน					
1.2	ท่านล้างมือหรือใช้แอลกอฮอล์บ่อยครั้งเท่าที่ทำได้					
1.3	ในระหว่างทำงานท่านปฏิบัติตาม มาตรการป้องกันโควิด-19เสมอ					
2.	การปรับตัวด้านทัศนคติ					
2.1	ท่านจะเตือนเพื่อนร่วมงานให้ปฏิบัติตาม มาตรการป้องกันโควิด-19					
2.2	ท่านมีวิธีการคลายเครียดในสถานการณ์โควิด-19					
2.3	ท่านกระตือรือร้นในการทำงานเสมอ					
3.	การปรับตัวด้านบทบาทหน้าที่					
3.1	ท่านเข้าใจแนวทางการปฏิบัติงานของบริษัท ในช่วงสถานการณ์โควิด-19					
3.2	ท่านสามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในงานของท่านได้					

ข้อ	การปรับตัวในการทำงานของพนักงาน	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปาน กลาง(3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)
3.3	ท่านรักษาสุขภาพของตนเองให้แข็งแรงและ ปลอดภัยเพื่อไม่ให้เกิดผลเสียหายต่องาน					
4	การปรับตัวด้านการพึ่งพาระหว่างกัน					
4.1	ท่านให้กำลังใจเพื่อนร่วมงานเวลาเขามี ปัญหา					
4.2	ท่านให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานหาก ท่านทำได้					
4.3	ท่านเคยได้รับความช่วยเหลือจากเพื่อน ร่วมงาน					

ตอนที่ 3 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานสหบางบัวทองขนส่งจำกัด

ข้อ	ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานสหบางบัวทองขนส่งจำกัด	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด(5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1.	ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียม					
1.1	ท่านบริการผู้โดยสารทุกคนไม่แตกต่างกัน					
1.2	ท่านไม่เลือกปฏิบัติกับผู้โดยสารที่รู้จักเป็นพิเศษ					
1.3	ท่านปฏิบัติงานด้วยรอยยิ้ม					
1.4	ท่านใช้คำพูดที่สุภาพกับผู้โดยสารทุกคน					
2	ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วและทันเวลา					
2.1	ท่านพร้อมที่จะทำงานทันทีเมื่อมีผู้มาใช้บริการ					
2.2	งานที่ท่านทำมีข้อผิดพลาดน้อยมากหรือไม่มีเลย					
2.3	ท่านทำงานให้เสร็จทันเวลาตามที่วางแผนไว้ได้เสมอ					
2.4	ท่านแก้ปัญหาในการทำงานได้อย่างรวดเร็ว					
3	ด้านการให้บริการอย่างเหมาะสม					
3.1	ท่านควบคุมอารมณ์ได้ขณะทำงาน					
3.2	ท่านไม่โกรธถ้ามีผู้โดยสารแสดงพฤติกรรมไม่เหมาะสม					
3.3	ท่านยินดีตอบคำถามผู้โดยสาร					
3.4	ท่านยินดีรับฟังคำติชมจากผู้โดยสาร					
4	ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า					
4.1	ท่านคิดหาวิธีการใหม่ๆ ที่ทำให้ผู้โดยสารพอใจในบริการของท่าน					

ข้อ	ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน สหภาพบัวทองขนส่งจำกัด	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
4.2	ท่านคิดหาวิธีการใหม่ๆ ที่ทำให้ผู้โดยสารพุดถึง บริการของบริษัทในทางที่ดี					
4.3	ถ้ามีโอกาส ท่านจะเสนอความคิดเห็นเพื่อ พัฒนาการบริการของบริษัท					
4.4	ท่านดูแลรถที่ท่านใช้งานให้ปลอดภัยและสะอาด อยู่เสมอ					

ภาคผนวก ข
หนังสือขออนุญาต

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ - สกุล

นายชนพล กิจแสงทอง

วุฒิการศึกษา

ปีการศึกษา 2562

วิทยาศาสตร์บัณฑิต (เศรษฐศาสตร์สหกรณ์)

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ตำแหน่งและสถานที่ทำงานปัจจุบัน

รอสอบบรรจุเข้ารับราชการ