

การปรับตัวในการทำงานและผลการปฏิบัติงานช่วงโควิด-19
กรณีศึกษาพนักงานธนาคารเอกชนแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร
Work Adaptation and Work Performance during COVID-19:
A Case Study of Employees at a Private Bank in Bangkok

พิชญนันท์ สอนวิสัย^{1*} และสุรวี ศุนาลัย²
(Phitchayanon Sonwisai and Suravee Sunalai)

บทคัดย่อ

สถานการณ์การแพร่ระบาดของ COVID-19 ส่งผลกระทบอย่างมากต่อภาคธุรกิจการเงิน การเกิดขึ้นของสถานการณ์อย่างพลิกผันนี้ทำให้พนักงานในธุรกิจการเงินต้องปรับตัวในการทำงานเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้ การวิจัยครั้งนี้เปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานช่วงโควิด-19 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และศึกษาการปรับตัวในการทำงานที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานช่วงโควิด-19 กรณีศึกษาพนักงานธนาคารเอกชนแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่าง 262 คน จากประชากร 520 คน โดยสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติอนุมาน ได้แก่ การทดสอบค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว และการวิเคราะห์ถดถอยพหุ

ผลวิจัย พบว่า 1) พนักงานที่มีเพศ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ทำงาน แตกต่างกันมีผลการปฏิบัติงานช่วงโควิด-19 แตกต่างกัน และ 2) การปรับตัวในการทำงานสามารถอธิบายการผันแปรของผลการปฏิบัติงานของพนักงานช่วงโควิด-19 ได้ร้อยละ 89.50 ($R^2 = .895$) โดยเขียนสมการวิเคราะห์การถดถอย คือ

$$\hat{y} = .030 + .034x_1 + .450x_2^{**} + .341x_3^{**} + .181x_4^{**}$$

คำสำคัญ : การปรับตัวในการทำงาน ผลการปฏิบัติงาน โควิด - 19

¹นักศึกษา หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต กรุงเทพมหานคร 10210

Master student, Master of Business Administration Program in Management, Dhurakij Pundit University, Bangkok 10210

²อาจารย์ และปริญญาเอก มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต กรุงเทพมหานคร 10210

Instructor and Ph.D., Dhurakij Pundit University, Bangkok 10210

Corresponding author: phitcha.sws@gmail.com

ABSTRACT

The situation as a result of the COVID-19 outbreak has had a significant impact on financial sectors. Due to this ongoing disruption, employees in financial institutions need to adapt their work processes to enhance their job performance. This research aimed to compare work performance during COVID-19 classified by personal factors and to study work adaptation affecting work performance during COVID-19 with focus on employees at a private bank in Bangkok as a case study. This study used a questionnaire as the primary research instrument. Data was collected from 262 samples out of 520 populations by using the stratified random sampling technique. For the statistics that used to analyze descriptive data were frequency, percentage, mean and standard deviation, and inference statistics were t-test, one-way ANOVA, and multiple linear regression. The results showed that: 1) employees who differ in gender, education level, and work experience have statistically significant differences between groups; 2) work adaptation could explain 89.5 % ($R^2 = .895$) of work performance during COVID-19. The regression equation was

$$\hat{y} = .030 + .034x_1 + .450x_2^{**} + .341x_3^{**} + .181x_4^{**}$$

Keywords: work adaptation, work performance, COVID-19

Article history:

Received 2 March 2022

Revised 2 May 2022

Accepted 5 May 2022

SIMILARITY INDEX = 6.97 %

1. บทนำ

ปัจจุบัน มีการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นตามความผันผวนในด้านของเศรษฐกิจ สังคม การเมือง และความก้าวหน้าในด้านเทคโนโลยี อีกทั้งการระบาดของไวรัสโคโรนา 2019 หรือโควิด-19 ที่เกิดขึ้นในช่วงปลายปี 2562 ได้ทวีความรุนแรงมากขึ้น ทำให้องค์การอนามัยโลกประกาศให้โรคติดเชื้อโควิด-19 เป็นภาวะฉุกเฉินด้านสาธารณสุขระดับนานาชาติและเป็นโรคระบาดใหญ่ที่สร้างผลกระทบต่อนุภาพของประชากรโลก ซึ่งประเทศไทยเป็นอีกหนึ่งประเทศที่ได้รับผลกระทบทางเศรษฐกิจและระบบต่าง ๆ

หนึ่งในธุรกิจต่างๆ ของประเทศไทยที่ได้รับผลกระทบ คือ ธุรกิจการเงินหรือธนาคารซึ่งเป็นตัวกลางหลักในการระดมเงินทุนและจัดสรรทรัพยากรในระบบเศรษฐกิจ และเป็นธุรกิจหลักที่ขับเคลื่อนระบบการเงินและเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศเจริญเติบโตและมีเสถียรภาพ (วรุตม์ อยู่ยอด, 2564) ซึ่งผลจากสถานการณ์โควิด-19 ส่งผลต่อกระบวนการทำงานของธนาคารที่ต้องปรับเปลี่ยนไปตามสถานการณ์ปัจจุบัน จากวิกฤตที่เกิดขึ้นส่งผลกระทบต่อการทำงานของพนักงานธนาคาร เพื่อลดการติดต่อสื่อสารและหลีกเลี่ยงการพบปะกันในพื้นที่แออัด โดยการให้พนักงานทำงานที่บ้านได้ (Work From Home : WFH) ทำให้พนักงานเกิดการปรับตัวในการทำงาน ทั้งในเรื่องของสถานที่ทำงาน เวลา ความรวดเร็วในการทำงาน การทำงานที่บ้าน (Work From Home : WFH) จึงเป็นปรากฏการณ์การทำงานรูปแบบใหม่ และเมื่อสถานการณ์โรคโควิด-19 คลี่คลายลง องค์กรหลายแห่งอาจใช้วิธีการทำงานที่บ้านต่อไป โดยเฉพาะในธุรกิจนวัตกรรมบริการ ธุรกิจนวัตกรรมการสื่อสาร ธุรกิจนวัตกรรมการเงินและการตลาด หรือแม้แต่องค์กรราชการ อาจให้มีการทำงานที่บ้านมากขึ้นเช่นกัน ทั้งยังปรับเปลี่ยนระบบต่างๆ ให้มีความยืดหยุ่นเพื่อใช้ในการอำนวยความสะดวกกับการทำงานเพิ่มอย่างต่อเนื่อง

การทำงานที่บ้านจะเป็นกระแสที่น่าสนใจสำหรับการทำงานในอนาคต อย่างไรก็ดี การนำไปใช้ในบางธุรกิจก็ยังไม่สามารถทำงานที่บ้านได้อย่างเต็มที่ โดยเฉพาะในภาคของอุตสาหกรรมการผลิตที่ต้องใช้แรงงานคนขับเคลื่อนหรือยังจำเป็นต้องพึ่งพาฝีมือแรงงานอยู่ นอกจากนี้ในบางบริษัทเริ่มให้ทำงานที่บ้านมากขึ้นแต่ในทางปฏิบัติอาจยังไม่สามารถทำได้ในระยะยาว เนื่องจากยังมีการติดต่อธุรกิจที่ไม่สามารถกระทำผ่านอินเทอร์เน็ตได้ อีกทั้งยังคงต้องพบปะเพื่อพูดคุยในทางสังคม รวมไปถึงการระดมสมองในระหว่างการทำงาน (เทกซอส, 2564) ซึ่งการทำงานที่บ้านเป็นเวลานานเกินกว่า 3 เดือน มีผลทำให้การใช้ชีวิตเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว อาจจะไม่สมดุล ทำให้เกิดความเครียดสะสมจากความคาดหวังของผู้บริหารต่อพนักงานที่ต้องทำงานให้มีประสิทธิภาพ (दारुरังตา วงษ์ไกร, 2563) องค์กรและพนักงานต้องปรับตัวให้สามารถทำงานในสถานการณ์ที่มีความจำกัดต่างๆ หากพนักงานประสบปัญหาในการปรับตัวก็อาจทำให้เกิดอุปสรรคต่องานและองค์กรได้ (อภิชล ทองมั่ง กำเนิดว่า และสุรสิทธิ์ ระวังวงศ์, 2563)

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงเห็นความสำคัญและปัญหาที่เกิดขึ้นกับการปรับตัวในการทำงานในช่วงโควิด-19 ของพนักงานธนาคารเอกชนแห่งหนึ่ง จึงทำให้ผู้วิจัยสนใจและทำการศึกษาในเรื่องของการปรับตัวในการทำงานที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานช่วงโควิด-19 ของพนักงานธนาคารเอกชนแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร โดยข้อมูลที่ได้จากการวิจัยนี้จะสามารถนำไปแก้ไขปัญหาด้านการจัดสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงาน และด้านการใส่ใจสุขภาพของพนักงานในองค์กร เพื่อให้พนักงานสามารถปรับตัวในการทำงานให้มีประสิทธิภาพที่ดีขึ้นต่อสถานการณ์โรคระบาดโควิด-19 ได้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานช่วงโควิด-19 ของพนักงานธนาคารเอกชนแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
2. เพื่อศึกษาผลกระทบของการปรับตัวในการทำงานที่มีต่อผลการปฏิบัติงานช่วงโควิด-19 ของพนักงานธนาคารเอกชนแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร

2. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการปรับตัวในการทำงาน

การปรับตัวในการทำงาน หมายถึง การปรับตัวของพนักงานที่แสดงถึงพฤติกรรมต่างๆ ในการทำงาน เมื่อสิ่งเร้ากระทบต่อการรับรู้ของพนักงาน พนักงานจะเกิดการเรียนรู้และตัดสินใจหาวิธีการแก้ปัญหา ส่งผลให้เกิดพฤติกรรมปรับตัว 4 ด้าน (Roy and Andrews, 1999; พรรัตน์ แสดงหาญ, 2563; กนกวรรณ พวงประยงค์, 2564) คือ

1. การปรับตัวด้านร่างกาย (Physiological mode) หมายถึง การปรับตัวโดยการรักษาสสมดุลทางด้านร่างกายในการดำรงชีวิต และสามารถทำกิจวัตรประจำวันต่างๆ ได้ดี และการปรับตัวด้านสุขภาพจิตที่ส่งผลกระทบต่อสุขภาพ เช่น การทำงานที่ไม่มีความวิตกกังวล หรือความเครียดเมื่อต้องทำงานที่บ้าน เป็นต้น
2. การปรับตัวด้านอัตมโนทัศน์ (Self- concept mode) หมายถึง การปรับตัวทางด้านจิตใจที่เป็นความเชื่อและความรู้สึกที่มีต่อตนเอง บุคคลที่ปรับตัวได้จะมีความมั่นใจในการทำงาน มีกำลังใจในการทำงานอยู่เสมอ รู้สึกภูมิใจกับงานที่ทำสำเร็จ รวมถึงการใส่ใจภาพลักษณ์ของตนเอง แม้ว่าทำงานที่บ้าน
3. การปรับตัวด้านบทบาทหน้าที่ (Role function mode) หมายถึง การปรับตัวตามบทบาทหน้าที่ให้เป็นไปตามความคาดหวังของสังคม บุคคลที่ปรับตัวได้จะแสดงพฤติกรรมตามความคาดหวังของตนเองและบุคคลอื่น โดยยังคงทำหน้าที่และรับผิดชอบงานตามตำแหน่งในองค์กร พร้อม ๆ กับสามารถทำหน้าที่ในครอบครัวได้อย่างไม่บกพร่อง เพื่อให้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ และพัฒนาทักษะการใช้เทคโนโลยีที่จำเป็นในการทำงาน ทำให้ส่งผลสามารถแก้ไขปัญหาในการทำงานได้ แม้ว่าทำงานที่บ้าน
4. การปรับตัวด้านการพึ่งพาพึ่งกัน (Interdependent mode) หมายถึง การปรับตัวในการพึ่งพาพึ่งกันตนเองและคนอื่น การมีสัมพันธภาพระหว่างกัน การเอาใจใส่ดูแล เช่น การช่วยเหลือกันระหว่างเพื่อนร่วมงาน หรือคนในครอบครัว เป็นต้น

2.2 แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงาน

ผลการปฏิบัติงาน หมายถึง ผลสำเร็จในการปฏิบัติหน้าที่ในการทำงานตามที่ได้รับมอบหมาย (ประเวศน์ มหารัตน์สกุล, 2544) ในการวัดผลการปฏิบัติงานสามารถวัดได้หลายมิติขึ้นกับวัตถุประสงค์ที่ต้องการพิจารณา ประกอบด้วย

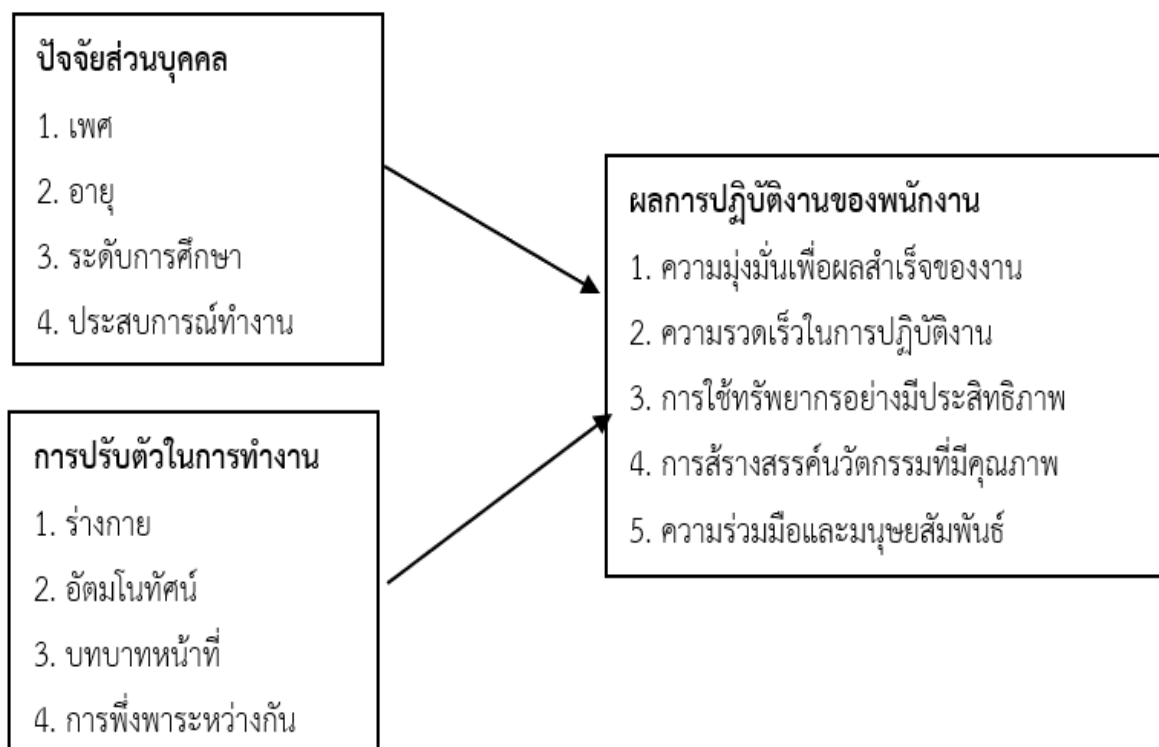
- 1) รายจ่ายหรือทุนของการผลิต เช่น การใช้ทรัพยากรในการบริหาร คือ บุคคล เงิน วัสดุ เทคโนโลยีที่ประหยัด คุ่มค่า และเกิดการสูญเสียน้อยที่สุด
- 2) กระบวนการการบริหาร เช่น การทำงานให้ถูกต้อง ได้มาตรฐาน และ
- 3) ผลผลิตและผลลัพธ์ เช่น การทำงานที่มีคุณภาพ เกิดผลกำไร เป็นที่พึงพอใจของลูกค้าหรือผู้มารับบริการ

การวิจัยครั้งนี้ประยุกต์แนวคิดว่าผลการปฏิบัติงานของประเวศน์ มหารัตน์สกุล (2544) ซึ่งครอบคลุมการวัดผลการปฏิบัติงานมิติต่างๆ รวมทั้งเพิ่มประเด็นการสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานอันเป็นผลลัพธ์สำคัญของการบริหารจัดการในยุคนี้ การวัดผลการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย 5 ด้าน ดังนี้

1. ความมุ่งมั่นเพื่อผลสำเร็จของงาน หมายถึง การที่พนักงานมีความเชื่อมั่นในตนเอง และมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานให้สำเร็จ
2. ความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความสามารถบริหารจัดการรูปแบบของการดำเนินงานที่มีระบบ ลำดับความสำคัญของงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานมีความรวดเร็ว
3. การใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ หมายถึง ความสามารถในการนำเอาทรัพยากรขององค์กรที่มีอยู่มาสร้างให้เกิดผลงานที่มีประสิทธิภาพ
4. การสร้างสรรค์นวัตกรรมที่มีคุณภาพ หมายถึง การที่พนักงานมีแนวความคิดใหม่ๆ ที่มีประโยชน์และตรงวัตถุประสงค์ขององค์กร เช่น คิดผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ คิดการให้บริการใหม่ๆ คิดวิธีนำเสนอแบบใหม่ๆ คิดแผนการตลาดใหม่ๆ คิดระบบงานใหม่ กระบวนการและขั้นตอนการทำงานแบบใหม่ๆ ที่ทำให้สามารถบรรลุวัตถุประสงค์เดียวกันได้หลายๆ วิธี และสามารถทำประโยชน์ที่มีคุณค่าแก่งานได้
5. ความร่วมมือและมนุษยสัมพันธ์ หมายถึง การได้รับความร่วมมือในการติดต่อประสานงาน และความสามารถในการทำงานร่วมกันได้เป็นอย่างดี เพื่อนร่วมงานให้ความช่วยเหลือ เมื่อได้รับความเดือดร้อน มีความเข้าใจซึ่งกันและกันได้เป็นอย่างดี

จากการทบทวนวรรณกรรม และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยกำหนดเป็นกรอบแนวคิดการวิจัย ดังนี้

กรอบแนวคิดในการทำวิจัย



แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

3. วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานธนาคารเอกชนแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร จำนวน 520 คน กำหนดขนาดตัวอย่างโดยใช้สูตรของยามาเน่ (Yamane, 1973) จำนวนไม่น้อยกว่า 227 ตัวอย่าง และสำรวจตัวอย่าง 35 ตัวอย่าง เพื่อป้องกันความผิดพลาดจากแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ รวมขนาดของตัวอย่างทั้งสิ้น 262 ตัวอย่าง ตามตารางที่ 1 และสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling)

ตารางที่ 1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างแต่ละฝ่ายงาน

สังกัดฝ่ายงาน	จำนวนประชากร	ร้อยละของการสุ่มตัวอย่าง	จำนวนตัวอย่าง
ฝ่าย ก	249	47.89	123
ฝ่าย ข	240	46.15	118
ฝ่าย ค	31	5.96	21
รวม	520	100	262

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถาม 3 ตอน ได้แก่ 1) ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบสำรวจรายการ (Checklist) รวมจำนวน 4 ข้อ 2) ข้อมูลเกี่ยวกับการปรับตัวในการทำงานในช่วงโควิด-19 รวมจำนวน 16 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .901 และ 3) ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลผลการปฏิบัติงานของพนักงานช่วงโควิด-19 รวมจำนวน 12 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .950 และตอนที่ 2 และ 3 เป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่าแบบ Likert Rating Scale 5 ระดับ

สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย ค่าร้อยละ การแจกแจงความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติอนุมาน ประกอบด้วย การทดสอบค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (ANOVA) และการวิเคราะห์ถดถอยพหุ (Multiple Regression) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

4. ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป

ผู้ตอบแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 262 คน ส่วนใหญ่จะเป็นเพศหญิง จำนวน 174 คน คิดเป็นร้อยละ 66.40 มีอายุ 20 – 39 ปี จำนวน 188 คน คิดเป็นร้อยละ 71.80 มีระดับการศึกษาระดับปริญญาโทหรือสูงกว่า จำนวน 236 คน คิดเป็นร้อยละ 90.10 และมีประสบการณ์ทำงานมากกว่า 10 ปี จำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 48.10

ผลการวิเคราะห์การปรับตัวในการทำงานช่วงโควิด-19

การปรับตัวในการทำงานช่วงโควิด-19โดยรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.69 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านบทบาทหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 รองลงมาคือ ด้านการพึ่งพาระหว่างกัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 ด้านอัตมโนทัศน์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.59 และด้านร่างกาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.43 ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ผลการปฏิบัติงานของพนักงานช่วงโควิด-19

ผลการปฏิบัติงานของพนักงานช่วงโควิด-19 โดยรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.79 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 5 ด้าน คือ ด้านความร่วมมือและมนุษยสัมพันธ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 รองลงมาคือ ด้านความมุ่งมั่นเพื่อผลสำเร็จของงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 ด้านการใช้ทรัพยากรอย่างมี

ประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 ด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 และด้านการสร้างสรรค์นวัตกรรมที่มีคุณภาพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62 ตามลำดับ

ผลการเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานช่วงโควิด-19 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ตารางที่ 2 ผลเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานช่วงโควิด-19 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ผลการปฏิบัติงาน	เพศ	อายุ	ระดับการศึกษา	ประสบการณ์ทำงาน
ความมุ่งมั่นเพื่อผลสำเร็จของงาน	.001*	.321	.000*	.000*
การใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ	.000*	.280	.004*	.000*
ความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน	.003*	.582	.000*	.000*
การสร้างสรรค์นวัตกรรมที่มีคุณภาพ	.000*	.076	.016*	.000*
ความร่วมมือและมนุษยสัมพันธ์	.017*	.032*	.018*	.000*
โดยรวม	.000*	.157	.000*	.000*

จากตารางที่ 2 พบว่า เพศ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ทำงานที่แตกต่างกันมีผลการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกัน และอายุที่ต่างกันมีผลการปฏิบัติงานแตกต่างกันในด้านความร่วมมือและมนุษยสัมพันธ์

ผลการวิเคราะห์การปรับตัวในการทำงานที่ส่งผลกระทบต่อผลการปฏิบัติงานช่วงโควิด-19 ด้วยการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุ

ผู้วิจัยทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปร และภาวะเส้นตรงร่วมเชิงพหุ (Multicollinearity) พบว่าขนาดความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระน้อยกว่า 0.80 ค่า Tolerance มากกว่า 0.1 และค่า Variation Inflation Factor (VIF) น้อยกว่า 5.0 จึงไม่มีปัญหาภาวะเส้นตรงร่วมเชิงพหุ (Multicollinearity) ดังนั้นสามารถใช้การวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุ (Multiple Linear Regression) ด้วยวิธี Enter ดังนี้

ตารางที่ 3 การปรับตัวในการทำงานที่ส่งผลกระทบต่อผลการปฏิบัติงานช่วงโควิด-19

การปรับตัวในการทำงาน	b	SE.	Beta	t	p-value
(Constant)	.030	.106		.283	.777
ด้านร่างกาย (X ₁)	.034	.037	.025	.913	.362
ด้านอัตมโนทัศน์ (X ₂)	.450	.034	.506	13.272	.000**
ด้านบทบาทหน้าที่ (X ₃)	.341	.040	.323	8.422	.000**
ด้านการพึ่งพาระหว่างกัน (X ₄)	.181	.039	.167	4.679	.000**

$R = .946^a$, $R^2 = .895$, $\text{Adj. } R^2 = .893$, $S.E = .22206$

จากตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์สถิติถดถอยเชิงพหุ พบว่า ตัวแปรอิสระสามารถอธิบายความแปรผันของผลการปฏิบัติงานช่วงโควิด-19 ได้ 89.50 % ($R^2 = .895$) และเมื่อทดสอบสมมติฐานที่ระดับความเชื่อมั่น 95% พบว่าการปรับตัว ด้านอัตมโนทัศน์ (Beta = .506) ด้านบทบาทหน้าที่ (Beta = .323) และด้านการพึ่งพาระหว่างกัน (Beta = .167) ตามลำดับ ส่งผลต่อการปฏิบัติงานช่วงโควิด-19 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยมีตัวแปรที่ไม่มีอิทธิพล คือ ด้านร่างกาย (Beta = .025)

สมการวิเคราะห์การถดถอย คือ $\hat{y} = .030 + .034x_1 + .450x_2^{**} + .341x_3^{**} + .181x_4^{**}$

5. สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

5.1 สรุป และอภิปรายผล

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบไปด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ทำงาน พบว่า มีบางตัวแปรที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ทำงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปาริฉัตร โชติภูมิเวทย์ (2564) พบว่า เพศ และระดับการศึกษาของพนักงานกลุ่มธนาคารที่ทำงานที่บ้านที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงานในภาวะวิกฤตโควิด-19 แตกต่างกันไป และสอดคล้องกับงานวิจัยของ อัญชลี กัตถัญญ และพงศกร เขมวัฒน์ (2564) พบว่า พนักงานในกลุ่มอุตสาหกรรมผลิตเครื่องจักรกลที่มีอายุ และประสบการณ์ทำงานแตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อความสำคัญเกี่ยวกับศักยภาพการปรับตัวเพื่อรองรับสถานการณ์โรคติดเชื้อโควิด-19 แตกต่างกัน

สำหรับปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ได้แก่ อายุ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปาริฉัตร โชติภูมิเวทย์ (2564) พบว่า อายุของพนักงานกลุ่มธนาคารที่ทำงานที่บ้านที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงานในภาวะวิกฤตโควิด-19 ไม่แตกต่างกัน

2. การศึกษาการปรับตัวในการทำงานของพนักงานธนาคารที่ส่งผลกระทบต่อผลการปฏิบัติงานช่วงโควิด-19 พบว่า การปรับตัวในการทำงาน ได้แก่ ด้านอัตมโนทัศน์ ด้านบทบาทหน้าที่ และด้านการพึ่งพา ระหว่างกันสามารถร่วมกันทำนายผลการปฏิบัติงานช่วงโควิด-19 ได้ร้อยละ 89.50 ($R^2 = .895$) อธิบายได้ว่า ทั้ง 3 ตัวแปรมีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานช่วงโควิด-19 เนื่องจากพนักงานมีกำลังใจในการทำงาน มั่นใจกับผลงานที่มีคุณภาพ ปฏิบัติตามมาตรการและกฎระเบียบของธนาคาร รวมไปถึงการสื่อสารกับหัวหน้างานหรือเพื่อนร่วมงานอย่างต่อเนื่อง ถึงแม้ว่าจะทำงานที่บ้านก็สอดคล้องกับงานวิจัยของ สรวุฒิ เอี่ยมบุญ (2564) พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานตามบทบาทอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านในการเฝ้าระวังและป้องกันโรคโควิด-19 อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดสุโขทัย ในด้านการรับรู้บทบาทหน้าที่ที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน และยืนยันการปฏิบัติหน้าที่ของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน และการเป็นจิตอาสาที่มุ่งมั่นตั้งใจทำงานในสถานการณ์ COVID -19 และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปาริฉัตร โชติภูมิเวทย์ (2564) พบว่า ปัจจัยด้านการบริหารจัดการกระบวนการทำงานจากบ้าน (Work From Home) เพื่อคุณภาพชีวิตของพนักงานส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานในภาวะวิกฤต COVID -19 ของพนักงานกลุ่มธนาคาร

โดยสรุป ผลการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับทฤษฎีของ Roy และ Andrews (1999) และงานวิจัยของ พรรัตน์ แสงหาญ (2563) หากบุคคลปรับตัวได้พฤติกรรมปรับตัวจะเป็นไปทางบวก ซึ่งพบว่าจากแบบสอบถามว่า พนักงานมีความคิดเห็นต่อการปรับตัวในระดับมากในทุกด้าน ซึ่งส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานในภาวะวิกฤตโควิด-19 จะเห็นได้ว่าการทำงานที่บ้าน พนักงานสามารถยังทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และความก้าวหน้าของเทคโนโลยีช่วยในการทำงานได้อย่างทุกเวลา ทุกที่ (Any Time and Any Place)

5.2 ข้อเสนอแนะในเชิงนโยบาย

การปรับตัวในการทำงาน 3 ด้านมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะในการบริหารจัดการการทำงานที่บ้าน ดังนี้

1. ด้านอัตมโนทัศน์ พนักงานมีกำลังใจในการทำงานเสมอ มั่นใจกับคุณภาพของผลงานตัวเอง ถึงแม้ว่าจะต้องทำงานที่บ้านในช่วงโควิด-19 ดังนั้น ควรส่งเสริมแนวคิดการปรับตัวในการทำงานในยุคดิจิทัล เช่น Metaverse การรองรับสภาพแวดล้อมเสมือนจริงในรูปแบบออนไลน์ซึ่งจะช่วยพนักงานเตรียมความพร้อมรับความเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีที่จะมีบทบาทต่อการทำงานมากขึ้น

2. ด้านบทบาทหน้าที่ พนักงานปฏิบัติตามมาตรการและกฎระเบียบของธนาคารอย่างเคร่งครัด และมีความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมายอย่างสม่ำเสมอ ดังนั้น ผู้บริหารหรือหัวหน้างานควรสื่อสารขอบเขตของงานหรือเวลาในการทำงานที่ชัดเจน เพราะในบางครั้งการทำงานที่บ้านอาจจะมีเวลาในการทำงานที่ไม่เป็นเวลา ส่งผลให้พนักงานมีความวิตกกังวลกับผลงานได้

3. ด้านการพึ่งพาพึ่งกัน พนักงานติดต่อสื่อสารกับหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานอย่างต่อเนื่อง ดังนั้น ควรส่งเสริมการจัดกิจกรรมภายในสังกัดฝ่ายงานแบบภาวะปกติใหม่ (New Normal) เพื่อให้พนักงานแลกเปลี่ยนประสบการณ์ในการทำงานกับเพื่อนร่วมงานเป็นระยะ

5.3 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาการพร้อมรับต่อการเปลี่ยนแปลงของพนักงานในยุคหลังโควิด-19 เช่น รูปแบบของการใช้ชีวิต หรือ New Normal การทำงานในแบบ Work From Home
2. ควรศึกษาผลสัมฤทธิ์จากการทำงานที่บ้าน เช่น ปริมาณงาน คุณภาพงาน
3. ควรวิจัยเชิงคุณภาพจากพนักงาน เพื่อศึกษาปัญหา ความต้องการของการปรับตัวในการทำงานเชิงลึก

เอกสารอ้างอิง

- กนกวรรณ พวงประยงค์. (2564). สถานการณ์ผลกระทบ ความต้องการการช่วยเหลือ และการปรับตัวของคนวัยทำงานในช่วงการแพร่ระบาดของโควิด-19: การศึกษาเชิงประจักษ์ในกรุงเทพมหานคร. *วารสารสุทธิปริทัศน์*, 35(1), 266-286.
- ดาวรุ่งรตา วงษ์ไกร. (2563). การบริหารจัดการองค์การที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานตามมาตรการเฝ้าระวังป้องกันและควบคุมการแพร่ระบาดโรคไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ของบุคลากร สำนักงานหลักประกันสุขภาพสาขาเขตพื้นที่ 13 กรุงเทพมหานคร. *วารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม*, 7(2), กรกฎาคม – ธันวาคม, 257-269.
- เทคซอส. (2564). NIA ซีเทรนด์ใหม่ Work from Home มีแนวโน้มขยายตัวพร้อมเร่งมาตรการกระตุ้น Startup และ SMEs. [ออนไลน์]. ค้นเมื่อ 15 เมษายน 2564, จาก <https://techsauce.co/pr-news/nia-work-from-home-covid-19#>.
- ประเวศน์ มหารัตน์สกุล. (2544). การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี.
- ปาริฉัตร โชติภูมิเวทย์. (2564). การบริหารจัดการกระบวนการทำงานที่บ้าน (WFH) เพื่อคุณภาพชีวิตของพนักงานต่อประสิทธิภาพการทำงานในภาวะวิกฤตโควิด-19 ของกลุ่มธนาคาร. การค้นคว้าอิสระ การจัดการมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหิดล.
- พรรัตน์ แสงหาญ. (2563). การปรับตัวในการทำงานที่บ้านของผู้ปฏิบัติงานในเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออกในช่วงวิกฤตโควิด-19. *วารสารการจัดการธุรกิจมหาวิทยาลัยบูรพา*, 9(2), 14-33.
- วรุตม์ อยู่ยอด. (2564). การรับมือกับการเปลี่ยนแปลงและการปรับตัวในการทำงานของพนักงานธนาคารภายใต้สถานการณ์โควิด-19. สารนิพนธ์การจัดการมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหิดล.

- สรุติ เอี่ยมนุ้ย. (2564). ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานตามบทบาทอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านในการเฝ้าระวังและป้องกันโรคโควิด-19 อำเภอคลองไทรลาส จังหวัดสุโขทัย. **วารสาร สาธารณสุขและสุขภาพศึกษา**, 1(2), 75-90.
- อัญชลี กัตัญญ และพงศกร เขมวัฒน์เดชา. (2564). ศักยภาพการปรับตัวเพื่อรองรับสถานการณ์โรคติดเชื้อไวรัสสายพันธุ์ใหม่ 2019 (COVID-19) ในกลุ่มอุตสาหกรรมผลิตเครื่องจักรกลในประเทศไทย. **วารสารบริหารธุรกิจอุตสาหกรรม**, 3(1), 35-58.
- อภิชาล ทองมั่ง กำเนิดว่า และสุรสิทธิ์ ระวังวงศ์ (2563). การทำงานที่บ้าน: แนวทางการจัดการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้อง. **วารสารเศรษฐศาสตร์อุตสาหกรรม**, 19(3), 119-130.
- Roy, Sr. C., & Andrews, H. (1999). **The Roy adaptation model** (2nd ed.). Stamford: Appleton & Lange.
- Yamane, T. (1973). **Statistics: An introductory statistic**, (3rd Edition). New York: Harper & Row.