



เรียนรู้เพื่อรับใช้สังคม

การปรับตัวในการทำงานของพนักงานสถาบันการเงินในยุคดิจิทัล
WORK ADJUSTMENT OF FINANCIAL INSTITUTIONS
IN EMPLOYEES DIGITAL AGE

กัญญภัทร์ อ้วนคำ

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
หลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต (การจัดการอุตสาหกรรม)
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ
พ.ศ. 2561

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ

การปรับตัวในการทำงานของพนักงานสถาบันการเงินในยุคดิจิทัล
WORK ADJUSTMENT OF FINANCIAL INSTITUTIONS IN EMPLOYEES DIGITAL AGE

กัญญภัทร์ อ้วนคำ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติตรวจสอบและอนุมัติให้

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา

หลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต (การจัดการอุตสาหกรรม)

เมื่อวันที่ 18 ตุลาคม พ.ศ. 2561



รองศาสตราจารย์ ดร.พงศ์ ทรताल
ประธานกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ

หน้า: ๖:๐๐๐.-

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชุตีระ ระบอบ
อาจารย์ที่ปรึกษา



อาจารย์ ดร.สิทธิโชค สิ้นรัตน์
กรรมการ

หน้า: ๖:๐๐๐.-

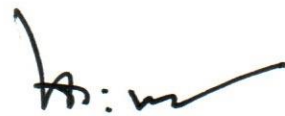
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชุตีระ ระบอบ
กรรมการ

หน้า: ๖:๐๐๐.-

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชุตีระ ระบอบ
ประธานหลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต
(การจัดการอุตสาหกรรม)



รองศาสตราจารย์อียสา จันทรวินยานุชิต
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย



อาจารย์พี่ระพงษ์ เอื้อสุนทรวัฒนา
คณบดีคณะบริหารธุรกิจ

การปรับตัวในการทำงานของพนักงานสถาบันการเงินในยุคดิจิทัล

กัญญภัทร์ อ้วนคำ 596001

การจัดการมหาบัณฑิต (การจัดการอุตสาหกรรม)

คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์: ชูติระ ระบอบ, Ph.D.

บทคัดย่อ

งานวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) วิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลและพฤติกรรมปรับตัว กิจกรรมและการพักผ่อน ความรู้สึกมีคุณค่าในตนเอง การปรับตัวเพื่อความมั่นคงทางสังคม และการสนับสนุนทางสังคมของพนักงานสถาบันการเงินในยุคดิจิทัล 2) เพื่อศึกษาผลการปรับตัวของพนักงานสถาบันการเงินในยุคดิจิทัล พนักงานมีการปรับตัวในการทำงานได้สำเร็จ หรือปรับตัวในการทำงานได้ไม่มีประสิทธิภาพ

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ พนักงานสถาบันการเงินทุกระดับที่ปฏิบัติงานในเขตกรุงเทพมหานคร รวมทั้งสิ้น 370 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามและแบบข้อคำถามการสัมภาษณ์ แบบสอบถามเชิงปริมาณที่เก็บได้มาวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติโดยใช้ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบสมมติฐานในการวิจัย โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) วิเคราะห์แบบสอบถามเชิงคุณภาพ เป็นแบบข้อคำถามสัมภาษณ์ระดับผู้จัดการจำนวน 15 คน นำข้อมูลที่ได้มาตรวจสอบความถูกต้องอีกครั้ง เพื่อเพิ่มความน่าเชื่อถือให้กับข้อมูล นำมาจัดลำดับตามข้อคำถามในแบบแนวทางการสัมภาษณ์ เพื่อนำเสนอข้อมูลเป็นแบบแนวบรรยาย

ผลการศึกษา พบว่า ประชากรส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 31-40 ปี สถานภาพโสด มีระดับการศึกษาปริญญาตรี ตำแหน่งงานเป็นพนักงานประจำ อายุงานต่ำกว่า 5 ปี ผลการวิเคราะห์รายด้านเกี่ยวกับระดับกิจกรรมและการพักผ่อน พบว่า พนักงานให้ความสำคัญกับกิจกรรมและการพักผ่อนระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้ว พบว่า พนักงานให้ความสำคัญในการอ่านหนังสือ เพื่อพัฒนาความรู้เกี่ยวกับวิธีการและแนวทางในการทำงานในยุคดิจิทัลเพิ่มขึ้นมากที่สุด รองลงมา คือ พนักงานลดเวลาในการหยุดพักผ่อน และเพิ่มเวลาทำงานให้เพิ่มขึ้น ด้านระดับความมีคุณค่าในตนเอง พบว่า พนักงานให้ความสำคัญต่อความมีคุณค่าในตนเองมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้ว พบว่า พนักงานให้ความสำคัญต่อความภาคภูมิใจที่แก้ไขปัญหาในการทำงานได้สำเร็จมากที่สุด รองลงมา คือ พนักงานมีความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง ที่จะทำงานกับระบบเทคโนโลยีใหม่ ๆ ได้ ด้านระดับการปรับตัวเพื่อความมั่นคงทางสังคม พบว่า พนักงานให้ความสำคัญต่อการปรับตัวเพื่อความมั่นคงทางสังคมระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้ว พบว่า พนักงานให้ความสำคัญเรื่องการทำงานมากขึ้น และเก็บออมเงินมากขึ้นมากที่สุด รองลงมา คือ พนักงานได้มีการศึกษาและพูดคุยกับผู้ที่มีความรู้ เพื่อขอคำปรึกษาด้านการลงทุน ด้านการเก็บออมเงินมากขึ้น และด้านระดับการสนับสนุนทางสังคม พบว่า พนักงานให้ความสำคัญกับการได้รับการสนับสนุนทางสังคมในระดับดีมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้ว พบว่า พนักงานให้ความสำคัญกับการได้รับการแจ้งข่าวสารเกี่ยวกับการทำงานรูปแบบใหม่อยู่เสมอมากที่สุด รองลงมา คือ เรื่องการได้รับการสนับสนุนด้านข้อมูลข่าวสาร เกี่ยวกับรูปแบบในการทำงานด้วยระบบดิจิทัล

คำสำคัญ: การปรับตัว พนักงาน สถาบันการเงิน ยุคดิจิทัล

WORK ADJUSTMENT OF FINANCIAL INSTITUTIONS IN EMPLOYEES DIGITAL AGE

KANPAT UANKHAM 596001

MASTER OF MANAGEMENT (INDUSTRIAL MANAGEMENT)

THESIS ADVISORY COMMITTEE: CHUTIRA RABOB, Ph.D.

ABSTRACT

The purposes of this study were 1) to analyze personal factors and work adjustment behavior, activities and leisure, self-esteem, as well as adjustment for social security and social support of employees of financial institutions in digital age, and (2) to investigate results of work adjustment behavior of employees of financial institutions in digital age including successful cases and ineffective cases.

The data were collected from 370 samples who were employees at all levels of financial institutions in Bangkok Metropolitan area. Quantitative questionnaires were used to gather the data which were analyzed employing percentage, mean, standard deviation, and One-Way ANOVA for hypothesis testing. Moreover, qualitative questionnaires were used to interview 15 managers. The data were verified again to increase reliability and then reordered based on the interview guideline for descriptive presentation.

The level of activity and leisure analyzes found that employees were significantly more concerned about activities and leisure. When considering each item, I found that the staff gave priority to me reading the book. To develop the knowledge about the way and the way to work in the digital age increased most, followed by I reduce the time to rest. And work to increase. Self-esteem analysis found that employees value self-esteem. Is the most true When considering each of the items, I found that the staff was very important. I was proud to solve the problem of working successfully, the second is that I have confidence in my ability. To work with new technology.

The results of the analysis of adaptation to social security were found. Employees are sensitive to adaptation to social security. When considering each item, it was found that the employees paid attention to the issue. I work more and the more money I have, the more I study and talk to those who have knowledge. For Investment Consultancy to save more money.

The results of social support analysis showed that Employees give priority to social support. On a case by case basis, employees are given the most priority, and I receive the most up-to-date information about the new type of work. About the style in the digital work.

Keywords: Adjustment, Employees, Financial Institutions, Digital Age

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี เนื่องจากได้รับความกรุณาและความช่วยเหลือในการให้คำปรึกษาแนะนำจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชุตินันท์ ระเบียบ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์และประธานหลักสูตร ที่ได้กรุณาเสียสละเวลาอันมีค่านับตั้งแต่ต้นจนสำเร็จเรียบร้อยสมบูรณ์ ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณา และขอกราบขอบพระคุณอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร.พงศ์ หรดาล อาจารย์ ดร.สิทธิโชค สิ้นรัตน์ และอาจารย์ ดร.วิรัตน์ ทองรอด ที่กรุณาเป็นประธานกรรมการและกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ซึ่งได้ให้ข้อเสนอแนะต่าง ๆ เพื่อปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องอันเป็นประโยชน์และกรุณาให้ความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจคุณภาพเครื่องมือ อีกทั้งยังให้คำแนะนำในการวิจัยครั้งนี้ด้วยความเมตตา

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่าน ในหลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ให้ความช่วยเหลือตลอดจนประสบการณ์ที่ดี

สุดท้ายขอขอบพระคุณ พนักงานสถาบันการเงินทุกท่านที่ให้ข้อมูล คอยให้ความช่วยเหลือให้กำลังใจ และให้คำแนะนำในการทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้มาโดยตลอด ทำให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้มีคุณค่าและเกิดคุณประโยชน์ต่อไป

กัญญภัทร์ อ้วนคำ

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ก
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ข
กิตติกรรมประกาศ	ค
สารบัญ	ง
สารบัญตาราง	ฉ
สารบัญแผนภูมิ	ช
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย	2
1.3 คำถามการวิจัย	2
1.4 สมมติฐานการวิจัย	2
1.5 ขอบเขตของการวิจัย	3
1.6 นิยามตัวแปร	4
1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการปรับตัวของรอย	5
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับผลกระทบจากเทคโนโลยี	22
2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการเงินยุคดิจิทัล	23
2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	27
2.5 กรอบแนวคิดในการวิจัย	32
บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย	
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	33
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	35
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล	37
3.4 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	37
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
4.1 การวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อหาปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	39
4.2 การวิเคราะห์ข้อมูล ด้านกิจกรรมและการพักผ่อน	42
4.3 การวิเคราะห์ข้อมูลด้านการปรับตัวเพื่อความมั่นคงทางสังคม	43

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
4.4 การวิเคราะห์ข้อมูลด้านการปรับตัวเพื่อความมั่นคงทางสังคม	45
4.5 การวิเคราะห์ข้อมูล ด้านการสนับสนุนทางสังคม	46
4.6 การทดสอบสมมติฐานปัจจัยส่วนบุคคลและพฤติกรรมปรับตัว	48
4.7 แบบคำถามสัมภาษณ์ระดับผู้จัดการ 15 คน	50
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	
5.1 สรุปผลการศึกษา	51
5.2 อภิปรายผลการวิจัย	53
5.3 ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย	54
5.4 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป	54
บรรณานุกรม	55
ภาคผนวก ก เอกสารรับรองจากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัย	58
ภาคผนวก ข แบบสอบถาม	59
ภาคผนวก ค แบบคำถามสัมภาษณ์	66
ประวัติผู้เขียน	67

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า	
1	กลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเขตในกรุงเทพมหานคร	34
2	จำนวนแบบสอบถาม	39
3	ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ จำแนกตามความถี่และร้อยละ	39
4	ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ จำแนกตามความถี่และร้อยละ	40
5	ปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถานภาพ จำแนกตามความถี่และร้อยละ	40
6	ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา จำแนกตามความถี่และร้อยละ	41
7	ปัจจัยส่วนบุคคลด้านตำแหน่งงาน จำแนกตามความถี่และร้อยละ	41
8	ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุงาน จำแนกตามความถี่และร้อยละ	42
9	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความสำคัญเกี่ยวกับกิจกรรมและการพักผ่อน	42
10	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความสำคัญเกี่ยวกับความรู้สึกรู้สึกมีคุณค่าในตนเอง	43
11	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความสำคัญเกี่ยวกับการปรับตัวเพื่อความมั่นคงทางสังคม	45
12	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความสำคัญเกี่ยวกับการการสนับสนุนทางสังคม	46
13	ทดสอบสมมติฐานการวิจัยที่ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน ส่งผลให้กิจกรรมและการพักผ่อน	48

สารบัญแผนภูมิ

แผนภูมิที่

หน้า

1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

32



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

โลกกำลังก้าวเข้าสู่การเปลี่ยนแปลงครั้งสำคัญจากการพัฒนาของนวัตกรรมล้ำสมัยที่ส่งผลให้หลายอุตสาหกรรมในโลก กำลังเผชิญกับการแทนที่ของนวัตกรรมและเทคโนโลยีการผลิตในรูปแบบใหม่ภายใต้ยุคอุตสาหกรรม 4.0 ในขณะเดียวกัน การเชื่อมโยงทางการค้าและการลงทุนระหว่างประเทศ ตลอดจนเทคโนโลยีสื่อสารที่ไร้พรมแดน มีผลให้การเปลี่ยนแปลง ในซีกโลกหนึ่งส่งผลกระเพื่อมถึงอีกซีกโลกหนึ่ง หรือมีผลทั่วโลกได้อย่างรวดเร็วในวงกว้างและเกินคาด โดยส่งผลต่อภาคการผลิตต่าง ๆ ไม่เว้นแม้แต่ “ภาคการเงิน” ซึ่งเป็นหนึ่งในภาคที่มีความสำคัญอย่างมากต่อระบบเศรษฐกิจว่าจะเกิดการเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางใด โดยกระแสโลกออนไลน์ได้สร้างการเปลี่ยนแปลงด้านพฤติกรรมและทัศนคติของผู้บริโภคในการทำธุรกรรมทางการเงิน (ตลับลักษ์ณ์ ธนดิษฐ์สุวรรณ. 2560)

นอกจากนี้การเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีในโลกการเงินได้ส่งผลให้เกิดรูปแบบการให้บริการทางการเงินต่างๆ ที่อำนวยความสะดวก และตอบสนองต่อไลฟ์สไตล์ของผู้บริโภคยุคใหม่ โดยเฉพาะการทำธุรกรรมทางการเงินสมัยใหม่ที่สามารถทำธุรกรรมการเงินได้ทุกที่ ทุกเวลา รวดเร็ว และสะดวกสบาย ผ่านอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์มือถือ แท็บเล็ต เป็นต้น โดยผู้บริโภคมีแนวโน้มที่จะใช้บริการดิจิทัลแบงก์กิ้ง (Digital Banking) เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะการใช้บริการ Internet Banking และ Mobile Banking เพราะสะดวกสบายกว่า และสามารถทำธุรกรรมได้อย่างรวดเร็วตลอดเวลาด้วยตนเอง การแข่งขันที่เพิ่มมากขึ้น และเทคโนโลยีสมัยใหม่ที่ทำให้ต้นทุนในการดำเนินงานต่ำลง ส่งผลให้ค่าธรรมเนียม (Fee) ที่จะได้รับจากลูกค้าลดลง ส่งผลให้สถาบันการเงินหลายสถาบันได้มีการประกาศปรับลดพนักงาน ลดจำนวนสาขา ลดการจ้างพนักงานประจำสาขา เนื่องจากลูกค้าสามารถทำธุรกรรมการเงินผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยไม่ต้องไปที่สาขาของธนาคาร ตัวเลขจากธนาคารแห่งประเทศไทยแสดงให้เห็นว่าช่วงปี 2559 ถึงไตรมาสของปี 2560 ธนาคารลดจำนวนพนักงานลงมากกว่า 1,300 คน จาก 154,490 คน เหลือ 153,139 คน ขณะที่การลดจำนวนสาขาของธนาคารในปี 2560 ก็นับว่ามากที่สุดในปีประวัติศาสตร์ คือ 204 สาขาในช่วง 6 เดือน (มกราคม-พฤศจิกายน 2560) จาก 7,004 สาขา เหลือ 6,800 สาขา โดย 5 อันดับที่มีการปิดจำนวนสาขามากที่สุด คือ ธนาคารกรุงไทย 91 สาขา ธนาคารกสิกรไทย 74 สาขา ธนาคารธนชาต 59 สาขา ธนาคารทหารไทย 20 สาขา และธนาคารซีไอเอ็มบีไทย 5 สาขา โดยตัวเลขจากธนาคารแห่งประเทศไทยพิสูจน์ได้ว่าภายในช่วงเวลา 6 ปี (2553-2558) มีจำนวนบัญชีอินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้งเพิ่มขึ้นจาก 4.82 ล้านบัญชีเพิ่มเป็น 11.96 ล้านบัญชี และช่วงไตรมาสสามปี 2560 มีผู้ลงทะเบียนใช้อินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้งและโมบายแบงก์กิ้ง 35 ล้านบัญชี จากจำนวนลูกค้าเงินฝากทั้งระบบประมาณ 90 ล้านบัญชีโดยคาดว่าจะมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ ทุกปี แต่สิ่งที่สวนทางและได้รับผลกระทบโดยตรงจากการเข้ามาของอินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้งและโมบายแบงก์กิ้ง คือ สาขาของธนาคารที่ทยอยลดลงซึ่งนั่นหมายความว่าจำนวนพนักงานก็ต้องลดลงด้วยและผลกระทบตรงนี้มีสัญญาณชัดเจนขึ้นมากตลอดช่วง 2 ปีที่ผ่านมา แต่ที่

ดูเหมือนจะสร้างแรงกระเพื่อมให้เกิดกระแสตื่นตัวมากที่สุด คือ การออกมาประกาศของธนาคารไทยพาณิชย์ว่าจะลดสาขาจาก 1,200 เหลือเพียง 400 สาขา พนักงานจาก 27,000 คน เหลือ 15,000 คน (รวมพนักงานที่จะเกษียณอายุด้วย) ภายในปี 2020 และคาดว่าในอนาคตอันใกล้เราก็คงได้เห็นการลดลงของสาขาธนาคารอีกเรื่อย ๆ ซึ่งจะสวนทางกับยอดการเติบโตของธุรกรรมทางการเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) อย่างแน่นอน อันเนื่องมาจากการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้เพื่อลดต้นทุนของสถาบันการเงินเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการช่วยลดต้นทุนของสถาบันการเงิน และช่วยให้เพิ่มผลกำไรได้มากขึ้น (ธนาคารแห่งประเทศไทย. 2561)

จากสภาพการณ์ที่กล่าวมาในข้างต้นนั้น ทำให้ผู้วิจัยอยากศึกษาการปรับตัวในการทำงานของพนักงานสถาบันการเงินในยุคดิจิทัลในเขตกรุงเทพมหานคร และศึกษาพฤติกรรมการปรับตัวทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกิจกรรมและการพักผ่อน ด้านความรู้สึกรู้สึกมีคุณค่าในตนเอง ด้านการปรับตัวเพื่อความมั่นคงทางสังคม และด้านการสนับสนุนทางสังคม เพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐานสำหรับองค์การนำไปเป็นแนวทางในการบริหารงานบุคคล และสนับสนุนให้พนักงานประสบความสำเร็จในการปรับตัวในการทำงานได้อย่างเหมาะสมกับการทำงานในยุคดิจิทัล เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่งถือได้ว่าเป็นประโยชน์ต่อพนักงานต่อองค์กรและสังคมต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย

1. วิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลและพฤติกรรมการปรับตัว กิจกรรมและการพักผ่อน ความรู้สึกมีคุณค่าในตนเอง การปรับตัวเพื่อความมั่นคงทางสังคม และการสนับสนุนทางสังคมของพนักงานสถาบันการเงินในยุคดิจิทัล
2. เพื่อศึกษาผลการปรับตัวของพนักงานสถาบันการเงินในยุคดิจิทัล พนักงานมีการปรับตัวในการทำงานได้สำเร็จ หรือปรับตัวในการทำงานได้ไม่มีประสิทธิภาพ

1.3 คำถามการวิจัย

1. ปัจจัยใดบ้างที่มีผลต่อการปรับตัวในการทำงานของพนักงานสถาบันการเงินในยุคดิจิทัล
2. จากการศึกษาการปรับตัวของพนักงานสถาบันการเงินในยุคดิจิทัล พนักงานปรับตัวในการทำงานได้ในระดับใด

1.4 สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศที่ต่างกันส่งผลต่อการปรับตัวในการทำงานของพนักงานสถาบันการเงินในยุคดิจิทัลต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุที่ต่างกันส่งผลต่อการปรับตัวในการทำงานของพนักงานสถาบันการเงินในยุคดิจิทัลต่างกัน

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถานภาพที่ต่างกันส่งผลต่อการปรับตัวในการทำงานของพนักงานสถาบันการเงินในยุคดิจิทัลต่างกัน

สมมติฐานที่ 4 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านการศึกษาที่ต่างกันส่งผลต่อการปรับตัวในการทำงานของพนักงานสถาบันการเงินในยุคดิจิทัลต่างกัน

สมมติฐานที่ 5 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านตำแหน่งงานที่ต่างกันส่งผลต่อการปรับตัวในการทำงานของพนักงานสถาบันการเงินในยุคดิจิทัลต่างกัน

สมมติฐานที่ 6 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุงานที่ต่างกันส่งผลต่อการปรับตัวในการทำงานของพนักงานสถาบันการเงินในยุคดิจิทัลต่างกัน

สมมติฐานที่ 7 ปัจจัยด้านพฤติกรรมกรรมการปรับตัวที่ต่างกันส่งผลต่อการปรับตัวในการทำงานของพนักงานสถาบันการเงินในยุคดิจิทัลต่างกัน

1.5 ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหาการวิจัย (Research Content) การศึกษาครั้งนี้มุ่งศึกษาการปรับตัวในการทำงานของพนักงานสถาบันการเงินในยุคดิจิทัล ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร ตัวแปรการวิจัยมีดังนี้

- 1) ขอบเขตเชิงพื้นที่
- 2) สถาบันการเงินใน จังหวัดกรุงเทพมหานคร
- 3) ขอบเขตเชิงประชากรในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ คือ พนักงานที่ทำงานในสถาบันการเงิน ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 3,272 คน (ธนาคารแห่งประเทศไทย. 2561)

2. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย 2 ประเภท คือ

1) ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) คือ ข้อมูลทางด้านปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามของพนักงานที่ทำงานในสถาบันการเงิน แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน อายุงาน ส่วนที่ 2 ตัวแปรอิสระ

พฤติกรรมกรรมการปรับตัว

- (1) การปรับตัวด้านร่างกาย (Physiologic mode) กิจกรรมและการพักผ่อน
- (2) การปรับตัวด้านอัตมโนทัศน์ (Self-concept mode) ความรู้สึกมีคุณค่าในตนเอง
- (3) การปรับตัวด้านบทบาทหน้าที่ (The role function mode) การปรับตัวเพื่อความมั่นคง

ทางสังคม

(4) การปรับตัวด้านการพึ่งพาอาศัย (Interdependence mode) การสนับสนุนทางสังคม

2) ตัวแปรตาม (Dependent Variables) คือ การปรับตัวในการทำงานของพนักงานสถาบันการเงินในยุคดิจิทัล ในเขตกรุงเทพมหานคร ได้แก่ การปรับตัว

- (1) การปรับตัวสำเร็จ
- (2) การปรับตัวที่ไม่มีประสิทธิภาพ

(3) ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล ตั้งแต่วันที่ 15 มิถุนายน พ.ศ 2561 ถึงวันที่ 1 สิงหาคมพ.ศ 2561

1.6 นิยามตัวแปร

การปรับตัวในการทำงาน หมายถึง การที่หัวหน้างาน พนักงานในสถาบันการเงิน มีการเปลี่ยนแปลงทัศนคติและพฤติกรรมการทำงานเพื่อรองรับยุคดิจิทัล โดยศึกษาวิธีการปรับตัวตามแนวคิดของรอย ประกอบด้วย 4 ด้าน ดังนี้

1. การปรับตัวด้านร่างกาย (Physiologic mode)
2. การปรับตัวด้านอัตมโนทัศน์ (Self-concept mode)
3. การปรับตัวด้านบทบาทหน้าที่ (The role function mode)
4. การปรับตัวด้านการพึ่งพาอาศัย (Interdependence mode)

ยุคดิจิทัล หมายถึง การนำ IT เข้ามาช่วยในการทำงานเพื่อทำให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล ช่วยลดต้นทุน เช่น การนำระบบอินเทอร์เน็ตเข้ามาใช้ในการทำธุรกรรมทางการเงิน

พฤติกรรมกรรมการปรับตัว หมายถึง ผลลัพธ์ของการปรับตัว เป็นการแสดงออกหรือตอบสนองของบุคคลเมื่อได้รับสิ่งเร้าจากสิ่งแวดล้อม แบ่งออกได้เป็น 2 แบบ ได้แก่ พฤติกรรมการปรับตัวสำเร็จ เป็นพฤติกรรมตอบสนองเชิงบวก และพฤติกรรมปรับตัวไม่มีประสิทธิภาพ เป็นการตอบสนองที่ไม่ส่งเสริมให้เกิดความแข็งแกร่งไม่สามารถปรับตัวได้

1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เป็นความรู้ในการศึกษาการปรับตัวในการทำงานของพนักงาน เพื่อนำมาพัฒนาและปรับปรุงวิธีการบริหารจัดการ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงาน
2. นำผลการศึกษามาประยุกต์ใช้กับการทำงานและสร้างความเข้าใจ พร้อมทั้งตระหนักถึงความก้าวหน้าของเทคโนโลยีใหม่ ๆ ซึ่งพนักงานต้องพัฒนาความรู้ ความสามารถ ให้รู้เท่าทันต่อเทคโนโลยีทางการเงิน

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยในครั้งนี้ มีจุดมุ่งหมายในการศึกษา การปรับตัวในการทำงานของพนักงานสถาบันการเงินในยุคดิจิทัล ในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าหาข้อมูลจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องไว้หลายแนวคิด จึงได้นำมาใช้กำหนดกรอบแนวคิดและสมมติฐานในการทำงานวิจัยซึ่งประกอบด้วย

- 2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการปรับตัวของรอย
- 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับผลกระทบจากเทคโนโลยี
- 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการเงินยุคดิจิทัล
- 2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการปรับตัว

Roy's Adaptation Model (อ้างอิงจาก Roy & Andrews. 1999) กล่าวถึง การปรับตัวและการให้ความช่วยเหลือบุคคลที่มีปัญหาในการปรับตัว เมื่อมีเหตุการณ์หรือการเปลี่ยนแปลงเข้ามาในชีวิต โดยการปรับตัวเป็นกระบวนการและผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการที่บุคคลมีความคิดและความรู้สึก จากการใช้ความตระหนักรู้ทางปัญญา และการสร้างสรรค์ในการบูรณาการระหว่างบุคคลกับสิ่งแวดล้อมให้กลมกลืน รอยใช้แนวคิดจากทฤษฎีระบบมาอธิบายระบบการปรับตัวของบุคคลว่า บุคคลเป็นเหมือนระบบการปรับตัวที่มีความเป็นองค์รวม (Holistic adaptive system) และเป็นระบบเปิด ประกอบด้วยสิ่งนำเข้า (Input) กระบวนการเผชิญปัญหา (Coping process) สิ่งนำออก (Output) และกระบวนการป้อนกลับ (Feedback process) แต่ละส่วนนี้จะทำงานสัมพันธ์กันเป็นหนึ่งเดียว โดยเมื่อสิ่งเร้าที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลงของสิ่งแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกผ่านเข้าสู่ระบบการปรับตัว จะกระตุ้นให้บุคคลมีการปรับตัวตอบสนองต่อสิ่งเร้านั้น โดยใช้กระบวนการเผชิญปัญหา 2 กลไก คือ กลไกการควบคุม และกลไกการคิดรู้ กลไกทั้งสองนี้จะทำงานควบคู่กันเสมอ ส่งผลให้บุคคลแสดงพฤติกรรมปรับตัวออกมา 4 ด้าน คือ ด้านร่างกาย ด้านอัตมโนทัศน์ ด้านบทบาทหน้าที่ และด้านการพึ่งพาระหว่างกัน ผลลัพธ์การปรับตัวมี 2 ลักษณะ คือ ปรับตัวได้ และปรับตัวไม่มีประสิทธิภาพ โดยสิ่งนำออกจากระบบนี้จะป้อนกลับไปเป็นสิ่งนำเข้าระบบเพื่อการปรับตัวที่เหมาะสมต่อไป ทั้งนี้ ความสามารถในการปรับตัวของแต่ละบุคคลจะแตกต่างกันโดยขึ้นอยู่กับความรุนแรงของสิ่งเร้า และระดับความสามารถในการปรับตัวของบุคคลในขณะนั้นโดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

สิ่งนำเข้า (Input) เกิดจากการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับสิ่งแวดล้อมก่อให้เกิดสิ่งนำเข้าสู่ระบบการปรับตัวของบุคคล เรียกว่า สิ่งเร้า (Stimuli) ซึ่งมาจากสิ่งแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกตัวบุคคล การเปลี่ยนแปลงสิ่งแวดล้อมจะกระตุ้นให้บุคคลเกิดปฏิกิริยาการปรับตัวตอบสนองโดยสิ่งเร้าแบ่งออกเป็น 3 กลุ่มคือ

1. สิ่งเร้าตรง (Focal stimuli) เป็นสิ่งที่บุคคลต้องเผชิญและให้ความสนใจในขณะนั้นมากที่สุด ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงและส่งผลกระทบต่อโดยตรงทำให้บุคคลต้องมีการปรับตัว

2. สิ่งเร้าร่วม (Contextual stimuli) เป็นสิ่งเร้าอื่น ๆ ที่ปรากฏอยู่ในเหตุการณ์หรือสิ่งแวดล้อมที่บุคคลกำลังเผชิญอยู่ โดยอาจจะเป็นตัวเสริมผลของสิ่งเร้าตรงโดยอาจมีผลในทางบวกหรือทางลบต่อการปรับตัว

3. สิ่งเร้าแฝง (Residual stimuli) เป็นสิ่งเร้าที่เป็นผลมาจากประสบการณ์ในอดีตเป็นลักษณะเฉพาะตัวของบุคคล และเป็นปัจจัยที่อาจจะมีอิทธิพลต่อการปรับตัวในเหตุการณ์ที่บุคคลประสบอยู่แต่ไม่ชัดเจน

บุคคลอาจไม่ตระหนักถึงอิทธิพลของปัจจัยดังกล่าว เช่น เจตคติ ความเชื่อ ประสบการณ์เดิม เป็นต้น โดยสิ่งเร้าดังกล่าวจะกระตุ้นให้บุคคลตอบสนองโดยการปรับตัว โดยบุคคลจะปรับตัวได้หรือไม่ขึ้นอยู่กับความรุนแรงของสิ่งเร้า และระดับความสามารถในการปรับตัว (Adaptation level) ของบุคคลในขณะนั้น ซึ่งหมายถึง ระดับหรือขอบเขตที่แสดงถึงความสามารถในการปรับตัวของบุคคลต่อสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปในกระบวนการชีวิตมี 3 ระดับ คือ

1. ระดับปกติ (Integrated level) เป็นภาวะที่โครงสร้างและหน้าที่ของร่างกายทำงานเป็นองค์รวมสามารถตอบสนองความต้องการของบุคคลได้อย่างเหมาะสม

2. ระดับชดเชย (Compensatory level) เป็นภาวะที่กระบวนการชีวิตถูกรบกวนทำให้กลไกการควบคุมและการรับรู้ของระบบบุคคลถูกกระตุ้นให้ทำงานเพื่อจัดการกับสิ่งเร้า

3. ระดับบกพร่อง (compromised level) เป็นภาวะที่กระบวนการปรับตัวระดับปกติและระดับชดเชยทำงานไม่เพียงพอที่จะจัดการกับสิ่งเร้าได้ ก่อให้เกิดปัญหาการปรับตัวตามมา

ระดับความสามารถในการปรับตัวของแต่ละบุคคลในสถานการณ์หนึ่ง ๆ มีขอบเขตจำกัดไม่เหมือนกัน หากสิ่งเร้าตกอยู่ในขอบเขตระดับความสามารถในการปรับตัว บุคคลก็จะสามารถปรับตัวตอบสนองสิ่งเร้าได้อย่างเหมาะสม แต่ถ้าสิ่งเร้าที่รุนแรงตกอยู่นอกขอบเขตระดับความสามารถในการปรับตัว บุคคลจะปรับตัวตอบสนองต่อสิ่งเร้าอย่างไม่มีประสิทธิภาพ หรือไม่สามารปรับตัวได้ แต่อย่างไรก็ตามระดับความสามารถในการปรับตัวเป็นสิ่งที่เปลี่ยนแปลงได้ในกระบวนการชีวิต กล่าวคือ บุคคลสามารถเพิ่มระดับความสามารถในการปรับตัวได้ โดยแสวงหาการเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ เพื่อให้ตนเองมีระดับความสามารถในการปรับตัวต่อสถานการณ์ใหม่ ๆ นั้นเพิ่มขึ้นได้

กระบวนการเผชิญปัญหา (Coping process) เป็นกระบวนการควบคุมระบบการปรับตัวของบุคคล ซึ่งเป็นวิธีการที่บุคคลมีปฏิสัมพันธ์ต่อสิ่งแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป โดยมีทั้งวิธีการที่เกิดขึ้นเองโดยอัตโนมัติหรือวิธีการที่เกิดขึ้นจากการเรียนรู้ รอยได้จัดหมวดหมู่ของกระบวนการเผชิญปัญหาเป็นระบบย่อย 2 กลไกคือ

1. กลไกการควบคุม (Regulator subsystem) เป็นกระบวนการตอบสนองต่อสิ่งเร้าโดยอัตโนมัติซึ่งบุคคลไม่รู้สึกรู้ตัว เกิดจากการทำงานร่วมกันของระบบประสาท สารเคมีและระบบต่อมไร้ท่อ โดยสิ่งเร้าจาก

สิ่งแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกเป็นสิ่งที่นำเข้าสู่ระบบประสาทมีผลต่อสมดุลของน้ำอิเล็กโทรไลต์ และกรดต่างและระบบต่อมไร้ท่อของร่างกายนี้ทำงานเพื่อควบคุมระบบต่าง ๆ ภายในร่างกายให้อยู่ในภาวะปกติ

2. กลไกการคิดรู้ (Cognition subsystem) เป็นกระบวนการตอบสนองต่อสิ่งเร้าโดยผ่านทางระบบประสาทแห่งการรับรู้และการแสดงอารมณ์ 4 กระบวนการ คือ กระบวนการรับรู้ และถ่ายทอดข้อมูลการเรียนรู้ การตัดสินใจ และการตอบสนองทางอารมณ์ โดยสิ่งเร้าของกลไกการรับรู้ประกอบด้วยปัจจัยที่มีผลต่อด้านจิตใจ สังคม กายภาพและสรีรวิทยา ซึ่งเป็นผลมาจากกลไกการควบคุม ผ่านเข้าสู่กระบวนการรับรู้และถ่ายทอดข้อมูล โดยบุคคลจะเลือกประมวลและจำในสิ่งที่ตนเองสนใจ การเรียนรู้จะทำให้เกิดการเลียนแบบ การเสริมแรงและการหยั่งรู้ เพื่อนำไปสู่การตัดสินใจหาวิธีแก้ไขปัญหา โดยที่การตอบสนองทางอารมณ์เป็นกลไกการป้องกันที่ใช้เพื่อบุคคลเกิดความสบายใจและคลายความวิตกกังวล และอารมณ์เป็นผลที่ได้มาจากการประเมินค่าทางอารมณ์และความผูกพันของบุคคล

กลไกการควบคุมและกลไกการคิดรู้จะทำงานควบคู่กันเสมอ เพื่อดำรงบุรณภาพของบุคคลในการปรับตัว ผลจากการทำงานของ 2 กลไกนี้จะแสดงออกมาเป็นพฤติกรรมการปรับตัว 4 ด้านคือ ด้านร่างกาย ด้านอัตมโนทัศน์ ด้านบทบาทหน้าที่ และด้านการพึ่งพาระหว่างกัน โดยพฤติกรรมการปรับตัวทั้ง 4 ด้านนี้จะสะท้อนให้เห็นถึงระดับการปรับตัวของบุคคล ซึ่งแสดงออกมาเป็นพฤติกรรมของบุคคล และยังสะท้อนให้เห็นถึงการใช้กระบวนการเผชิญปัญหาในแบบแผนพฤติกรรมทั้ง 4 ด้าน ตลอดจนความสำเร็จหรือประสิทธิภาพของการตอบสนองโดยสังเกตได้จากพฤติกรรมของบุคคลที่แสดงออกมาให้ปรากฏ โดยมีรายละเอียดพฤติกรรมการปรับตัวแต่ละด้านดังนี้

1) การปรับตัวด้านร่างกาย (Physiological mode) เป็นการปรับตัวเพื่อรักษาความมั่นคงของร่างกาย ซึ่งหมายถึงความสำเร็จในการปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงในความต้องการด้านสรีระค่อนข้างจะมีความเป็นรูปธรรมสูง มีพฤติกรรมที่เห็นได้ชัดเจน เข้าใจง่าย พฤติกรรมการปรับตัวด้านนี้จะสนองต่อความต้องการพื้นฐานในการดำรงชีวิตของมนุษย์ 5 ด้าน คือ ความต้องการออกซิเจน ภาวะโภชนาการ การขับถ่าย กิจกรรมและการพักผ่อน การป้องกัน และกระบวนการที่ซับซ้อน 4 ประการ คือ การรับความรู้สึก น้ำและอิเล็กโทรไลต์ การทำหน้าที่ของระบบประสาท และการทำหน้าที่ของระบบต่อมไร้ท่อ

2) การปรับตัวด้านอัตมโนทัศน์ (Self-concept mode) เป็นการปรับตัวเพื่อความมั่นคงทางจิตใจ และจิตวิญญาณ อัตมโนทัศน์เป็นความเชื่อและความรู้สึกที่บุคคลมีต่อตนเองในช่วงเวลาหนึ่ง เกิดจากการรับรู้ภายในตนเอง และการรับรู้จากปฏิกริยาของบุคคลอื่นที่มีต่อตนเองอัตมโนทัศน์มีผลสะท้อนต่อพฤติกรรมที่แสดงออกของแต่ละบุคคล แบ่งเป็น 2 แบบย่อย คือ

(1) อัตมโนทัศน์ด้านร่างกาย (Physical self) เป็นความรู้สึกของตนเองต่อร่างกายเกี่ยวกับรูปร่างหน้าตา การทำหน้าที่ของอวัยวะต่าง ๆ ภาวะสุขภาพ และสมรรถภาพทางเพศอัตมโนทัศน์ด้านร่างกายแบ่งเป็น 2 ส่วน คือ

- การรับความรู้สึกของร่างกาย (Body sensation) เป็นการปรับตัวเกี่ยวกับความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อภาวะสุขภาพ สมรรถภาพการทำงานของอวัยวะต่าง ๆ และสมรรถภาพทางเพศของตน หาก

บุคคลใดมีสภาพร่างกายเปลี่ยนแปลงไปอาจเป็นสิ่งเร้าที่ทำให้บุคคลต้องมีการปรับตัวตอบสนองพฤติกรรมที่แสดงถึงการปรับตัวที่ไม่มีประสิทธิภาพคือความบกพร่องทางเพศ ความรู้สึกสูญเสีย เป็นต้น

- ภาพลักษณ์ (Body image) เป็นการมองการรับรู้ และยอมรับภาพที่ปรากฏของตน เช่น ขนาด รูปร่าง ท่าทาง หากบุคคลใดมีการเปลี่ยนแปลงรูปลักษณ์ของตน เช่น มีความพิการเกิดขึ้น อาจทำให้เกิดปัญหาในการปรับตัว คือ การรับรู้ภาพลักษณ์ของตนเองเปลี่ยนแปลงไปในทางลบ หรือไม่สามารถยอมรับภาพลักษณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปของตนเองได้

- อัตมโนทัศน์ด้านส่วนบุคคล (Personal self) เป็นความรู้สึกของตนเองเกี่ยวกับความคาดหวัง ค่านิยม อุดมคติ การให้คุณค่า ปณิธานที่ตนเองยึดถือ แบ่งเป็นส่วนย่อยดังนี้

- ความมั่นคงในตนเอง (Self – consistency) เป็นความรู้สึกมั่นคง เหนียวแน่นไม่เปลี่ยนแปลงของบุคคล ในการคงไว้ ซึ่งลักษณะและคุณภาพของตนเมื่อตกอยู่ในสถานการณ์ต่าง ๆ หากความรู้สึกนี้ถูกคุกคามจะก่อให้เกิดความรู้สึกไม่แน่ใจในความมั่นคงของตนเอง ทำให้เกิดความกลัวและวิตกกังวล

- อุดมคติแห่งตน (Self-idea) เป็นสิ่งที่บุคคลมุ่งหวังที่จะทำหรือมุ่งหวังที่จะเป็น ซึ่งเป็นพื้นฐานของบุคคลในการแสดงพฤติกรรมเพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามที่ตนหวังไว้หากไม่สามารถบรรลุเป้าหมายตามที่หวังไว้ได้ อาจแสดงพฤติกรรมการปรับตัวที่ไม่มีประสิทธิภาพ คือ รู้สึกไร้คุณค่า รู้สึกว่าตนเองสูญเสียพลังอำนาจในการควบคุมสถานการณ์ต่าง ๆ หหมดกำลังใจท้อแท้สิ้นหวัง เป็นต้น

- ศีลธรรม จรรยา และจิตวิญญาณแห่งตน (Moral-ethical-spiritual self) เกี่ยวข้องกับความเชื่อในด้านศีลธรรม จรรยา ศาสนา และค่านิยมของบุคคล ซึ่งบุคคลจะใช้เป็นเกณฑ์ในการประเมินการกระทำของตนหรือสิ่งที่อยู่รอบตัวว่าผิดหรือถูก พฤติกรรมที่แสดงถึงการปรับตัวที่ไม่มีประสิทธิภาพในด้านนี้คือ รู้สึกผิด ต่ำหนิหรือโทษตนเอง

3. การปรับตัวด้านบทบาทหน้าที่ (Role function mode) เป็นการปรับตัวเพื่อความมั่นคงทางสังคมเกี่ยวข้องกับการทำหน้าที่ตามบทบาทที่ตนดำรงอยู่ในสังคม ซึ่งต้องเป็นไปตามความคาดหวังของสังคมเกี่ยวกับสิ่งที่บุคคลควรกระทำต่อผู้อื่นในสังคมตามตำแหน่งหน้าที่ในบทบาทของตน บุคคลจึงต้องมีการปรับตัวหรือแสดงบทบาทของตนให้เหมาะสมเพื่อให้เป็นที่ยอมรับของผู้อื่น ซึ่งจะทำให้เกิดความรู้สึกมั่นคงทางสังคมและอยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุขบทบาทของบุคคลมี 3 ประเภท ได้แก่

1) บทบาทปฐมภูมิ (Primary role) เป็นบทบาทที่ถูกกำหนดตามอายุ เพศ และระยะของพัฒนาการ บทบาทเหล่านี้เป็นสิ่งกำหนดพฤติกรรมส่วนใหญ่ของบุคคลในช่วงเวลาหนึ่ง ๆ ของชีวิต เช่น เด็กชายวัยก่อนเรียนอายุ 5 ปี หรือชายชราวัย 70 ปี เป็นต้น

2) บทบาททุติยภูมิ (Secondary role) เป็นบทบาทเกี่ยวกับภาระหน้าที่ที่ต้องกระทำทั้งหมดของบุคคลตามระยะพัฒนาการและตามบทบาทปฐมภูมิ เช่น ชายคนหนึ่งมีบทบาทเป็นบิดาและสามีในขณะเดียวกันมีบทบาทตามตำแหน่งหน้าที่การงาน คือ เป็นครู เป็นต้น บทบาททุติยภูมิเป็นบทบาทที่คงที่ถาวรและมีความสำคัญต่อบุคคล เนื่องจากบุคคลต้องใช้เวลาส่วนใหญ่ในชีวิตเพื่อปฏิบัติหน้าที่ตามบทบาทนี้ และเป็นการเข้าถึงแหล่งสนับสนุนต่าง ๆ ของบุคคลด้วย

3) บทบาทตติยภูมิ (Tertiary role) เป็นบทบาทที่เกี่ยวข้องกับบทบาทปฐมภูมิและทุติยภูมิซึ่งบุคคลเลือกตามความสมัครใจ เช่น การเป็นสมาชิกชมรมต่าง ๆ และอาจรวมไปถึงการทำกิจกรรมบางอย่างที่เป็นงานอดิเรก บทบาทตติยภูมิอาจเป็นบทบาทชั่วคราวที่ได้มาโดยธรรมชาติ เช่น บทบาทผู้ป่วย เป็นต้น

พฤติกรรมที่แสดงออกตามบทบาทของบุคคลมี 2 ประเภท คือ พฤติกรรมที่บุคคลกระทำตามบทบาทที่เป็นไปตามความคาดหวังของสังคม (Instrumental behavior) และพฤติกรรมที่บุคคลแสดงออกตามความรู้สึกและเจตคติต่อบทบาทที่ดำรงอยู่ของตน (Expressive behavior) ซึ่งพฤติกรรมที่แสดงออกถึงการปรับตัวที่เหมาะสมนั้น จะต้องประกอบด้วยพฤติกรรมทั้ง 2 ส่วนนี้หากในสถานการณ์ใดก็ตามที่บุคคลไม่สามารถแสดงพฤติกรรมทั้งสองนี้อย่างเหมาะสมได้จะแสดงถึงปัญหาในการปรับตัว ซึ่งปัญหาที่พบบ่อยมีดังต่อไปนี้

การไม่สามารถปรับเปลี่ยนบทบาทใหม่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Ineffective role transition) เป็นภาวะที่บุคคลต้องรับบทบาทใหม่เข้ามาในชีวิต โดยบุคคลมีพฤติกรรมที่แสดงถึงการมีเจตคติที่ดีต่อบทบาทใหม่นี้ แต่ไม่สามารถแสดงพฤติกรรมกระทำตามบทบาทใหม่ได้ เนื่องจากการขาดความรู้ขาดการฝึกหัด และขาดแบบอย่างในบทบาทนั้น

การห่างในบทบาท (Role distance) เป็นภาวะที่บุคคลสามารถแสดงพฤติกรรมกระทำตามบทบาทได้อย่างเหมาะสม แต่บทบาทนั้นไม่ตรงกับความรู้สึกที่แท้จริงของตนเอง

ความขัดแย้งในบทบาท (Role conflict) เป็นภาวะที่บุคคลไม่สามารถกระทำตามบทบาทและหรือแสดงความรู้สึกให้เหมาะสมกับบทบาทได้มี 2 สาเหตุ คือ มีความขัดแย้งในบทบาทเดียวกันเนื่องจากตนเองและบุคคลอื่นในสังคมคาดหวังต่อบทบาทนั้นไม่ตรงกัน (Intrarole conflict) หรือมีความขัดแย้งระหว่างบทบาท เนื่องจากบุคคลมีความคาดหวังในบทบาทหนึ่งขัดแย้งกับอีกบทบาทหนึ่งของตนเอง

ความล้มเหลวในบทบาท (Role failure) เป็นภาวะที่บุคคลไม่สามารถแสดงบทบาทใด ๆ ของตนเองได้

4. ปรับตัวด้านการพึ่งพาระหว่างกัน (Interdependent mode) เป็นการปรับตัว เพื่อความมั่นคงทางสังคมในด้านความสัมพันธ์ที่ใกล้ชิดระหว่างบุคคลหรือกลุ่มคน โดยมุ่งประเด็นไปที่การมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในสังคมที่เกี่ยวข้องกับการให้และรับความรัก ความนับถือ และการยกย่อง ซึ่งกันและกันอย่างเต็มที่ ความต้องการพื้นฐานในการปรับตัวด้านนี้มี 3 องค์ประกอบ คือ การได้รับความรักอย่างเพียงพอ การได้รับการเรียนรู้และการเจริญเติบโตตามพัฒนาการ และการได้รับการตอบสนองความต้องการในเรื่องแหล่งประโยชน์ของบุคคล เพื่อให้จะให้บรรลุถึงความรู้สึกมั่นคงในความสัมพันธ์ระหว่างกันบุคคลที่สามารถปรับตัวด้านการพึ่งพาระหว่างกัน (Interdependence) ได้อย่างเหมาะสมจะต้องมีความสมดุลระหว่างการพึ่งพาตนเอง (Independence) และการพึ่งพาผู้อื่น (Dependence) รวมทั้งต้องมีพฤติกรรมทั้งการเป็นผู้ให้ (Contributive behaviors) และพฤติกรรมการเป็นผู้รับ (Receiving behaviors) อย่างเหมาะสม จึงจะทำให้บุคคลสามารถดำรงชีวิตร่วมกับผู้อื่นในสังคมได้ด้วยความรู้สึกมั่นคงและปลอดภัยโดยชนิดของความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลแบ่งได้เป็น 2 ลักษณะ คือ

1) บุคคลที่มีความสำคัญ (Significant others) เป็นผู้ที่มีความสำคัญหรือมีความหมายต่อชีวิตของบุคคลนั้นมากที่สุด ส่วนใหญ่จะเป็นสมาชิกในครอบครัว เช่น บิดา มารดา สามี ภรรยา บุตร เป็นต้น ความสัมพันธ์ของบุคคลที่มีความสำคัญนี้จะมีการให้ความรัก ความเคารพนับถือ และการยกย่องซึ่งกันและกันมากกว่าความสัมพันธ์กับบุคคลในกลุ่มอื่นในสังคม

2) ระบบสนับสนุน (Support systems) ประกอบด้วยบุคคลอื่น ๆ กลุ่มคนหรือองค์กรต่าง ๆ ที่มีความเกี่ยวข้องในการที่จะช่วยให้บรรลุถึงเป้าหมายการพึ่งพาอาศัยกันของบุคคล แต่จะมีระดับความสัมพันธ์น้อยกว่าบุคคลที่มีความสำคัญ

ปัญหาที่เกิดจากการปรับตัวด้านการพึ่งพาอาศัยกันไม่เหมาะสม ได้แก่

ความวิตกกังวลจากการถูกแยกจากคนรัก (Separation anxiety) เป็นความรู้สึกปวดร้าวไม่สบายใจที่ต้องถูกแยกจากบุคคลสำคัญในชีวิต เช่น คู่สมรสที่จำเป็นต้องแยกจากกันชั่วคราวจะเกิดความรู้สึกเซื่องซึมไม่สนใจสิ่งแวดล้อม โกรธสถานการณ์ที่ทำให้ต้องแยกจากกัน เป็นต้น

ความรู้สึกโดดเดี่ยว (Loneliness) เริ่มจากบุคคลมีความรู้สึกแปลกแยก (Alienation) ซึ่งเป็นความรู้สึกห่างเหินหรือแบ่งแยกตนเองจากบุคคลอื่น อาจเนื่องมาจากไม่ค่อยมีความผูกพันต่อกัน หรือความคาดหวังความสัมพันธ์ระหว่างตนกับบุคคลอื่นไม่สอดคล้องกันส่วนใหญ่เกิดในบุคคลที่ได้รับการรักไม่เพียงพอ หรือไม่มีความพึงพอใจในความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล โดยบุคคลจะรู้สึกว่าไม่ได้รับการตอบสนองในเรื่องความต้องการความนับถือ หรือความมีคุณค่าจากบุคคลอื่น ซึ่งเป็นต้นเหตุให้เกิดความรู้สึกโดดเดี่ยวขึ้น

ความก้าวร้าว (Aggression) พบในบุคคลที่มีการพึ่งพาตนเอง (Independency) มากเกินไปจนเกิดพฤติกรรมก้าวร้าวขึ้น (Aggressive behavior) โดยบุคคลจะต่อต้านผู้อื่นด้วยการแสดงออกทางกายวาจาหรือต่อต้านอย่างเงียบ ๆ เช่น ไม่ให้ความร่วมมือในการรักษา ไม่ยอมรับความช่วยเหลือจากบุคคลอื่น พยายามวางตัวให้มีอำนาจเหนือผู้อื่น แสดงวาจาหมิ่นประมาทผู้อื่น เป็นต้น พฤติกรรมการปรับตัวทั้ง 4 ด้าน เป็นผลจากการทำงานภายในของกระบวนการปรับตัวด้วยการประสานงานกันระหว่างกลไกการควบคุมและกลไกการคิดรู้ แสดงออกเป็นพฤติกรรมปรับตัวทั้ง 4 ด้าน ซึ่งพฤติกรรมแต่ละด้านจะมีความเกี่ยวพันซึ่งกันและกันภายในกระบวนการปรับตัวของบุคคล โดยผลลัพธ์จากการปรับตัวด้านใดด้านหนึ่งอาจมีผลกระทบหรือกลายเป็นสิ่งเร้าต่อการปรับตัวอีกด้านหนึ่งหรือทุก ๆ ด้านก็ได้ หรือสิ่งเร้าชนิดหนึ่งอาจมีผลต่อการปรับตัวหลาย ๆ ด้านในเวลาเดียวกัน พฤติกรรมที่บุคคลแสดงออกมา จึงเป็นผลจากการประสานเกี่ยวข้องกันของทุกส่วนในกระบวนการปรับตัว ซึ่งแสดงให้เห็นถึงบุคคลเป็นองค์รวม

สิ่งนำออก (output) สิ่งนำออกจากระบบการปรับตัวของบุคคล คือ ปฏิกริยาตอบสนองซึ่งเป็นพฤติกรรมที่สามารถสังเกต ตรวจสอบ หรือบอกได้ โดยอาจเป็นพฤติกรรมปรับตัวได้ (Adaptive behavior) หรือพฤติกรรมปรับตัวที่ไม่มีประสิทธิภาพ (Ineffective behavior) พฤติกรรมการปรับตัวที่ดีจะส่งเสริมความมั่นคงของบุคคลให้สามารถบรรลุเป้าหมายการเจริญเติบโต การมีชีวิตอยู่รอดสามารถสืบทอดเผ่าพันธุ์ และเอาชนะอุปสรรคต่าง ๆ ได้และพฤติกรรมที่ไม่ส่งเสริมให้บุคคลบรรลุเป้าหมายดังกล่าว

จะเป็นพฤติกรรมการปรับตัวที่ไม่มีประสิทธิภาพ สิ่งนำออกจากระบบจะป้อนกลับ (Feedback process) ไปเป็นสิ่งที่นำเข้าระบบเพื่อการปรับตัวที่เหมาะสมต่อไป

นอกจากแนวคิดทฤษฎีการปรับตัวของรอย ยังมีอีกหลายทฤษฎีที่เกี่ยวกับการปรับตัว เช่น Rogers (1972) ผู้นำทฤษฎีว่าด้วยตน และทฤษฎีการให้คำปรึกษาแบบผู้รับคำปรึกษาเป็นศูนย์กลาง เขาได้พิจารณาการปรับตัวในแง่ของการปรับตัวภายในตนเอง โดยเขาเชื่อว่ามนุษย์ทุกคนเป็นศูนย์กลางของประสบการณ์ต่าง ๆ รอบตัวซึ่งเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ส่วนหนึ่งของประสบการณ์ที่บุคคลได้รับรู้และมีการปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น รวมทั้งการประเมินผลจากการมีปฏิสัมพันธ์นั้นก่อให้เกิดตัวเรา (Self) หรือ “โครงสร้างของตน” ขึ้นมาเป็นการรับรู้เกี่ยวกับตนในด้านต่าง ๆ เช่น บุคลิกลักษณะ ความสามารถของตน บทบาทต่าง ๆ ของตนในการเกี่ยวข้องกับผู้อื่นและสิ่งแวดล้อม ทักษะและค่านิยมต่าง ๆ ของตนในการเกี่ยวข้องกับผู้อื่น และสิ่งแวดล้อม ทักษะและค่านิยมต่าง ๆ ของตัวเราประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับ จึงมีส่วนสำคัญในการกำหนดบุคลิกภาพของบุคคลให้แตกต่างกัน โดยที่แต่ละคนจะเข้าใจและรู้จักโลก ส่วนตัวของเขาได้ดีที่สุด บุคคลที่ปรับตัวได้ คือ บุคคลที่เป็นตัวของตัวเอง เข้าใจและยอมรับตนเองและผู้อื่นรวมทั้งสามารถรับรู้ประสบการณ์ต่าง ๆ ตามความเป็นจริง นำประสบการณ์นั้นมาจัดให้สอดคล้องกับโครงสร้างหรือบุคลิกลักษณะของตนอย่างไม่ขัดแย้งหรือบิดเบือน จะมีการรับรู้และความคิดเกี่ยวกับตนเองในทางบวก ส่วนบุคคลที่ปรับตัวไม่ได้ จะมีความขัดแย้งระหว่างความคิดเกี่ยวกับตนเองกับประสบการณ์ที่เกิดขึ้นมาใหม่อย่างมาก ทำให้เกิดความตึงเครียด วิตกกังวล สับสนไม่แน่ใจ สูญเสียความเป็นตัวของตัวเองและมีความคิดเห็นเกี่ยวกับตนจะเป็นไปในทางลบ

Havighurst (1953) พิจารณาการปรับตัวในแง่ของการเรียนรู้งานตามขั้นพัฒนาของชีวิตเขามีความเห็นว่าการพัฒนาชีวิตในแต่ละวัยนั้น บุคคลมีงานประจำวัยหรืองานประจำขั้นที่ต้องเรียนรู้ควบคู่กันไป ถ้าบุคคลสามารถพัฒนางานประจำวัยได้สำเร็จก็จะเป็นบุคคลที่มีความสุขและสามารถพัฒนางานประจำวัยในขั้นต่อไปได้อย่างสำเร็จด้วย ในทางตรงกันข้ามงานในช่วงใดไม่ประสบผลสำเร็จจะทำให้บุคคลนั้นไม่มีความสุขและพัฒนางานประจำวัยในช่วงต่อไปได้ยากลำบาก ดังนั้น บุคคลที่มีการปรับตัวได้ในทัศนะของฮาวิกเอริสท์ จึงหมายถึง บุคคลที่ประสบความสำเร็จในการเรียนรู้และพัฒนางานประจำวัยให้ผ่านพ้นไปได้ด้วยดี

Williamson (1950) ผู้นำทฤษฎีการให้คำปรึกษาแบบนำทางมีความเชื่อว่ามนุษย์มี สติปัญญาและเหตุผล ตลอดจนมีแนวโน้มที่จะพัฒนาตนเองได้ แต่การที่จะพัฒนาได้นั้นต้องอาศัยความช่วยเหลือจากผู้อื่น โดยเฉพาะสังคมที่แวดล้อมเขาอยู่ การที่บุคคลมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่นในสังคมจะทำให้เขามองเห็นและรู้จักตนเองในด้านต่าง ๆ เช่น ความรู้ ความสามารถ ความสนใจ ค่านิยมและทัศนคติความต้องการและเป้าหมายที่เขาเลือก ในขณะที่เดียวกันก็ได้เรียนรู้จากผู้อื่น ได้รับรู้ประสบการณ์สังคมในด้านต่าง ๆ เช่น ค่านิยมทางสังคม มาตรฐานและข้อจำกัดทางสังคมปัญหาต่าง ๆ ในสังคม ตลอดจนวิธีการที่จะจัดการแก้ไขทั้งทางตรงและทางอ้อม จากความเชื่อดังกล่าว วิลเลียม จึงสรุปว่า บุคคลสามารถปรับตัวได้ถ้ามีความรู้ความเข้าใจในตนเอง รวมทั้งการรู้จักและการเข้าใจสังคม เพราะที่ ทำให้เขาสามารถตัดสินใจเลือกวิธีการดำเนินชีวิตหรือแก้ไขปัญหาได้อย่างมีสติและมีเหตุผล โดยการใช้อ้อมลูที่ได้รับจากประสบการณ์ในสังคมมา

ประกอบการพิจารณาจนสามารถสร้างความสอดคล้องหรือความยืดหยุ่นระหว่างความต้องการและเป้าหมายที่พึงประสงค์ของตนเองกับสภาพแวดล้อม

จากทฤษฎีเกี่ยวกับการปรับตัวที่กล่าวมาข้างต้นสรุปได้ว่า การปรับตัวเป็นกระบวนการและผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการที่บุคคลมีความคิดและความรู้สึก จากการใช้ความตระหนักรู้ทางปัญญา ความสามารถในการปรับตัวของแต่ละบุคคลจะแตกต่างกันโดยขึ้นอยู่กับความรุนแรงของสิ่งเร้า และระดับความสามารถในการปรับตัวของบุคคลในขณะนั้น เมื่อความต้องการของบุคคลไม่สามารถตอบสนองได้ทั้งหมด บุคคลจึงต้องเผชิญปัญหาและเกิดความไม่สบายใจ จนกลายเป็นความเครียด ความกังวลใจ ความคับข้องใจ ความขัดแย้งในใจ จึงเป็นสาเหตุให้บุคคลนั้นต้องอาศัยการปรับตัวเพื่อให้เกิดความยืดหยุ่นในการดำเนินชีวิต โดยลักษณะการปรับตัวของแต่ละบุคคลจะขึ้นอยู่กับบุคลิกภาพ สภาพแวดล้อมหรือสถานการณ์ที่บุคคลนั้นกำลังเผชิญอยู่ ด้วยเหตุนี้จึงทำให้บุคคลเกิดการปรับปรุงพฤติกรรมของตนเรียกว่าการปรับตัว โดยมีจุดประสงค์ว่าบุคคลต้องการอยู่ในสภาวะสมดุลระหว่างตนเองกับสิ่งแวดล้อมหรือปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น

ปัจจัยสำคัญที่ทำให้บุคคลเกิดการปรับตัวแบ่งเป็น 2 ประเภท คือ

1. ปัจจัยภายใน เป็นความต้องการทางใจ ซึ่งมีอยู่ในตัวบุคคล ได้แก่ ความรัก ความอบอุ่น ความปลอดภัย ความสำเร็จในชีวิต ทำให้บุคคลต้องมีการปรับตัวเพื่อไปสู่เป้าหมายที่ต้องการ

2. ปัจจัยภายนอก เป็นความต้องการของสังคมและสภาพแวดล้อม ซึ่งได้แก่ วัฒนธรรมจารีตประเพณี ค่านิยม ศาสนา กฎระเบียบของสังคม ทำให้บุคคลต้องปรับตัวเพื่อตอบสนองความต้องการต่าง ๆ และอยู่ได้โดยไม่มีความกดดันทางจิตใจ

2.1 แนวคิดและทฤษฎีในการปรับตัวในการทำงาน

การปรับตัวในการทำงานเป็นการปรับตัวอีกด้านหนึ่ง ซึ่งมีความสำคัญต่อการดำรงชีวิตของมนุษย์ ซึ่งมนุษย์ทุกคนจะต้องเกี่ยวข้องกับปัจจัยนี้ การปรับตัวในการทำงานจะแบ่งเนื้อหาออกเป็น ส่วน ๆ ดังนี้ คือ ความหมายของการปรับตัว ความสำคัญของการปรับตัว สาเหตุของการปรับตัว ลักษณะของการปรับตัวที่ดี ผลของการปรับตัว ประโยชน์ของการปรับตัว และการปรับตัวในการทำงานในแต่ละด้าน

ความหมายของการปรับตัว มีนักวิชาการได้ศึกษาและอธิบายถึงการปรับตัวไว้หลากหลายซึ่งจะกล่าวพอสังเขปดังนี้

Arkoff (1968 : 4) ได้ให้ความหมายของการปรับตัวไว้ว่า เป็นการพบปะสังสรรค์ของบุคคลกับสิ่งแวดล้อมของเรา บุคคลแต่ละคนจะพยายามทำสิ่งต่าง ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการและเป้าหมายของตน แต่ในขณะเดียวกันบุคคลก็ตกอยู่ภายใต้ความกดดันของสภาพแวดล้อมที่ทำให้ต้องมีความประพฤติที่ไม่เหมาะสม ดังนั้น การปรับตัวจึงเป็นวิธีการในการผสมผสานความต้องการส่วนบุคคลให้ผสมกลมกลืนกับข้อเรียกร้องจากสิ่งแวดล้อม ซึ่งช่วยให้บุคคลสามารถดำรงชีวิตอยู่ได้ในสภาวะที่แตกต่างกัน

Dawis and Lofuquist (1984 : 55) ได้ให้ความหมายของการปรับตัวในการทำงานว่า เป็นกระบวนการความพยายามอย่างต่อเนื่อง และเป็นพลวัตรของบุคคลในการค้นหาหรือการทำให้หน้าที่ที่ตนเองรับผิดชอบได้รับความสำเร็จหรือการรักษาให้สามารถดำเนินการอย่างต่อเนื่องภายใต้สภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้อง

Haber and Runyon (1984 : 4-6) ได้ให้ความหมายของการปรับตัวไว้ว่า พฤติกรรมการปรับตัว (Adjustment) เป็นกระบวนการที่มนุษย์และสัตว์พยายามแสวงหาความสมดุลระหว่างความต้องการกับสิ่งเร้าหรือการกระทำที่ทำให้ความต้องการได้รับการตอบสนองและจำเป็นต้องปรับพฤติกรรมของตนให้เข้ากับสภาพแวดล้อมต่าง ๆ

เกษม เฉลิมธนะกิจโกศล (2543 : 14) กล่าวไว้ว่า การปรับตัว หมายถึง ความสามารถของบุคคลที่พยายามหาทางออกให้ตนเองเมื่อบุคคลต้องประสบกับปัญหาหรืออุปสรรคขัดขวาง โดยมีพฤติกรรมที่ตอบสนองความต้องการต่อตนเองอย่างสมดุล และรวมถึงการตอบสนองต่อสภาพแวดล้อมภายนอก เช่น ครอบครัวสังคม เพื่อให้เกิดความสัมพันธ์อันดีสามารถดำเนินชีวิตอยู่ในสังคมและสภาพแวดล้อมได้อย่างเหมาะสมและมีความสุข

เต็มศักดิ์ คทวณิช (2546 : 293) ได้ให้ความหมายว่า ความพยายามของบุคคลในการที่จะหาวิธีลดสภาวะความตึงเครียดทางอารมณ์ที่เกิดจากความไม่สมปรารถนาในสิ่งที่ตนเองหรือสังคมคาดหวังรวมถึงการปรับตัวพฤติกรรมต่าง ๆ เพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์และสิ่งแวดล้อมที่เผชิญอยู่ ความพยายามดังกล่าวมีจุดประสงค์เพื่อให้สามารถดำเนินชีวิตในสังคมได้อย่างมีความสุข

ลักขณา สรวิวัฒน์ (2544 : 105) ได้ให้ความหมายว่า การที่บุคคลสามารถสร้างหรือขัดเกลาพฤติกรรมให้เข้ากับแบบแผนของสังคมหรือสิ่งแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงให้สามารถบรรลุจุดมุ่งหมายที่ต้องการทำให้ชีวิตอยู่อย่างปกติสุขทั้งกายและใจไม่เกิดผลเสียทั้งต่อตนเองและผู้อื่น

สุชา จันทร์เอม (2527 : 151) กล่าวไว้ว่า การปรับตัว หมายถึง กระบวนการที่บุคคลได้แสดงพฤติกรรมเพื่อให้บรรลุเป้าหมายต่าง ๆ ในสิ่งแวดล้อมของเขามนุษย์ทุกคนต้องมีการปรับตัวตราบเท่าที่เขายังดำรงชีวิตอยู่ต้องแก้ไขปัญหา เพื่อความสำเร็จในการทำงานเพื่อนำมาหาเลี้ยงชีพ เพื่อตอบสนองความต้องการทั้งทางกายทางจิตใจและทางสังคม

สรุปได้ว่าการปรับตัวเป็นกระบวนการที่มนุษย์และสัตว์พยายามแสวงหาความสมดุลระหว่างความต้องการกับสิ่งเร้าหรือการกระทำที่ทำให้ความต้องการได้รับการตอบสนองและจะต้องปรับปรุงพฤติกรรมของตนให้เข้ากับสภาพแวดล้อมต่าง ๆ เพื่อให้ได้มาซึ่งความพอใจที่ได้รับจากการตอบสนองจากสิ่งเร้าตามที่ต้องการ การปรับตัวมีอยู่ด้วยกัน 2 ลักษณะ คือ การปรับตัวทางร่างกายกับการปรับตัวทางสังคม

1. การปรับตัวทางร่างกาย เมื่อร่างกายเกิดความต้องการก็จะขาดสมดุล จึงทำให้ต้องแสวงหาอาหารมาบำบัดความต้องการ จึงจะทำให้ร่างกายเกิดสมดุลต่อไป วิธีการที่แสวงหามาสนองความต้องการให้เกิดความสมดุลนั้นเป็นวิธีการปรับตัว

2. การปรับตัวทางสังคม เกิดจากความต้องการ การยอมรับ ความรักเกียรติ และการเป็นสมาชิกของสังคม เมื่อบุคคลไม่ได้รับการตอบสนองตามความต้องการก็จะเปลี่ยนพฤติกรรมเพื่อค้นหาวิถีทางที่ทำให้ได้รับการตอบรับการตอบสนอง เพื่อให้เกิดความพอใจ วิธีการที่เปลี่ยนพฤติกรรมนั้นคือ การปรับตัว

ความสำคัญของการปรับตัว ได้มีนักวิชาการให้ทัศนะเกี่ยวกับความสำคัญหรือความจำเป็นของการปรับตัวไว้หลากหลายดังนี้

วิภากร มาพบสุข (2541 : 435) ได้เสนอว่า มนุษย์จำเป็นต้องมีการปรับตัวเพราะการปรับตัวมีความสำคัญต่อการดำเนินชีวิตของมนุษย์ดังนี้

1. การรู้จักปรับตัวเป็นการบรรเทาความรู้สึกคับข้องใจ ความขัดแย้ง ความกดดัน และความเครียด เมื่อบุคคลเกิดความเครียดและไม่สบายใจ ย่อมต้องรู้จักวิธีการปรับตัวที่ดีจึงจะช่วยให้ชีวิตของบุคคลมีคุณภาพ ไม่เจ็บป่วยทางกายและจิต การปรับตัวจึงเป็นคุณลักษณะที่สำคัญยิ่งต่อการดำเนินชีวิตของบุคคลทุกคน

2. การรู้จักปรับตัวที่มีประสิทธิภาพจะช่วยลดปัญหาสุขภาพจิต มนุษย์เกิดมาพร้อมด้วยแรงผลักดันบางอย่างในตัวเอง เช่น ความต้องการอาหาร น้ำ อากาศบริสุทธิ์และสิ่งต่าง ๆ เพื่อการดำรงชีวิตประจำวัน แรงผลักดันเหล่านี้จะกระตุ้นให้บุคคลทุกคนพยายามที่จะปรับตัวอยู่เสมอ แต่การปรับตัวของบุคคลแต่ละคนจะแตกต่างกันตามความคิดและความเชื่อ และความสามารถของบุคคลเอง หากบุคคลสามารถปรับตัวได้ดีจะทำให้บุคคลมีความสุข พฤติกรรมที่เกิดตามมาคือ พฤติกรรม เบี่ยงเบน ซึ่งอาจเป็นปัญหาสุขภาพจิตต่อไป

3. การรู้จักปรับตัวจะช่วยให้มีสุขภาพกายและสุขภาพจิตที่ดี บุคคลที่สามารถปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงของสถานการณ์ทางกายภาพ และทางจิตวิทยาได้ดีย่อมจะนำมาซึ่งความสุขทางกายและทางใจแก่บุคคลนั้น รวมทั้งจะเป็นผลดีต่อการดำรงชีวิตของบุคคลรอบข้างด้วย ไม่ว่าจะเป็นบุตรหลาน สามี ภรรยา บิดา มารดา และบุคคลในสังคมโดยทั่วไป

4. การรู้จักปรับตัวทำให้มีบุคลิกภาพที่ดี บุคคลที่รู้จักการปรับตัวในสภาพการณ์ต่างๆ ได้ดีย่อมทำให้บุคคลนั้นไม่เกิดความเครียด และคับข้องใจ รวมทั้งสามารถขจัดความทุกข์จากใจได้เสมอ ซึ่งจะช่วยให้บุคลิกภาพของบุคคลนั้นน่าเชื่อถือ เป็นที่เคารพยกย่องของบุคคลโดยทั่วไป และได้รับการไว้วางใจจากหน่วยงานที่ตนทำงานอยู่ให้มีตำแหน่งงานที่ต้องรับผิดชอบสูงขึ้นไป บุคคลที่รู้จักการปรับตัวได้ดีสามารถแก้ไขปัญหาด่าง ๆ ได้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดีเสมอ ส่วนคนที่ปรับตัวไม่ได้ย่อมทำให้เป็นคนที่ขาดความมั่นใจในตนเองต้องพึ่งพาคนอื่นอยู่เสมอ

นิภา นิธยาน (2520 : 13) มนุษย์เกิดมาพร้อมด้วยแรงผลักดันบางอย่างในตัวเองที่ก่อให้เกิดความต้องการและความจำเป็น ทุกคนมีอาจตอบสนองความต้องการทุกอย่างได้ตั้งใจปรารถนา ความรู้สึกขัดแย้ง ความผิดหวังความรู้สึกสับสน ความว้าวุ่นใจ ความเคร่งเครียด อันเกิดจากปัญหาและอุปสรรคย่อมเป็นเรื่องที่หลีกเลี่ยงไม่พ้นจะมากหรือน้อยต่างกันไปในแต่ละชีวิตเท่านั้นเอง ความเคร่งเครียดกดดันภายในจิตใจหรือที่เรียกว่าความคับข้องใจย่อมเป็นอุปสรรคขัดขวางการดำเนินชีวิตเป็นสุข ดังนั้น คนเราจึงจำเป็นต้องรู้จักปรับตัวเพื่อบรรเทาความรู้สึกคับข้องใจให้เบาทางลงเพื่อที่จะช่วยรักษาคุณภาพแห่งชีวิตไว้ให้ได้ ทั้งนี้ จึงกล่าวได้ว่าความสามารถในการปรับตัวมีความสำคัญยิ่งต่อการดำเนินชีวิตของมนุษย์ทุก

สาเหตุของการปรับตัว สาเหตุของการปรับตัวได้มีนักวิชาการให้ทัศนะเกี่ยวกับสาเหตุของการปรับตัวไว้หลากหลาย เพื่อให้ทราบสาเหตุและใช้เป็นประโยชน์ต่อการปรับตัว ซึ่งมีดังนี้

Heynes (1958 อ้างถึงใน ดชนี จรส์โชติพิณิต. 2536 : 11) กล่าวว่าไว้ว่า "กระบวนการปรับตัวเป็นผลที่เกิดขึ้นมาจากการมีความต้องการอันจำเป็น ความต้องการอันจำเป็นนั้นจะได้รับการตอบสนองความตึง

เครียดลง" จากคำกล่าวนี้จะมองเห็นได้ว่าการปรับตัวต้องมีความเกี่ยวพันเป็นอย่างมากกับความต้องการอันจำเป็นหรืออีกนัยหนึ่งความต้องการอันจำเป็นนั้นเป็นสาเหตุสำคัญที่ทำให้มนุษย์จะต้องมีการปรับตัวเพื่อให้ได้มาซึ่งความต้องการอันจำเป็นนั้น

ศิริโสภาคย์ บุรพาเดชะ (2533 : 26) ได้อธิบายลักษณะการเกิดของการปรับตัวเมื่อร่างกายเกิดความต้องการอย่างใดอย่างหนึ่งขึ้น ร่างกายจะแสดงพฤติกรรมไปสู่จุดมุ่งหมายที่กำหนดไว้เส้นทางเดินจากร่างกายไปสู่จุดมุ่งหมายแสดงไว้ด้วยเส้นไขปลา ถ้าหากว่าการเดินทางจากจุดเริ่มต้นไปสู่จุดมุ่งหมายไม่มีอุปสรรคใด ๆ ก็จะไม่เกิดปัญหาในการปรับตัว แต่ถ้าหากการแสดงพฤติกรรมไปสู่จุดมุ่งหมายถูกขวางกั้นด้วยอุปสรรค ทำให้บุคคลไม่สามารถดำเนินการให้บรรลุผลตามจุดมุ่งหมายนี้ได้จะทำให้เกิดความกระวนกระวายใจ ความคับข้องใจและความขัดแย้งบุคคลผู้นั้นจะพยายามหาหนทางอื่น ๆ ให้บรรลุถึงจุดมุ่งหมายได้จนกระทั่งสามารถเอาชนะอุปสรรคได้และไปสู่จุดมุ่งหวัง

บุญทัศน์ ทุนคำ (2522 : 87 อ้างถึงใน กันยา สุวรรณแสง. 2533 : 65-66) สรุปสาเหตุของการปรับตัวดังนี้

1. แรงขับและความต้องการ (Drives and Needs) ในชีวิตของบุคคลมีความต้องการทางจิต (Psychological Needs) ความต้องการทั้งสองนี้ทำให้เกิดแรงขับ (Drives) เช่น เกิดความหิวเป็นแรงขับให้มนุษย์ดิ้นรนแสวงหาเพื่อสนองความอยากของตน ถ้าเกิดอุปสรรคมาขัดขวางไม่สามารถสนองความต้องการไม่สามารถหามาบำบัดความอยากได้ร่างกายก็จะแสดงพฤติกรรมออกมาในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อคลายความเครียด ความกระวนกระวายอันเนื่องจากความอยาก พฤติกรรมที่แสดงออกมาเพื่อคลายความทุกข์ความทรมานทุกข์นี้เรียกว่าการปรับตัว

2. แรงกระตุ้นจากสังคมการเปลี่ยนแปลงทางสังคมอย่างรวดเร็วหรือการที่สิ่งแวดล้อมเปลี่ยนแปลงไป เช่น ราคาสิ่งของแพงขึ้น แพ้ชั้นการแต่งตัว การเป็นอยู่ การคมนาคม ความเจริญทางวัตถุต่าง ๆ ก็กระตุ้นให้มนุษย์วิ่งตามตลอดเวลาต้องตกอยู่ภายใต้อิทธิพลของสังคมมีปัญหาให้แก้ตลอดเวลาถ้าแก้ได้ก็มีความสุขถ้าแก้ไม่ได้ก็เกิดความคับข้องใจกระวนกระวายใจ จึงหาทางปรับตัวโดยวิธีการต่าง ๆ

3. เจตคติ ความสนใจ จุดมุ่งหมายของชีวิตตัวเองเปลี่ยนแปลงไปจึงจำเป็นต้องปรับพฤติกรรมนิทาน (2530) กล่าวว่า แรงผลักดันซึ่งมีอิทธิพลเกี่ยวข้องกับการปรับตัว 2 ประการ คือ

1. แรงผลักดันภายนอก

1) ประการแรก คือ ความต้องการของร่างกายที่ต้องการปรับตัวให้เข้ากับสิ่งแวดล้อมทางร่างกายเพื่อให้ชีวิตดำรงอยู่ได้ด้วยดีในสิ่งแวดล้อม

2) ประการที่สอง คือ ข้อเรียกร้องอันเกิดจากสภาพแวดล้อมของสังคมเกิดจากการที่มนุษย์ต้องอยู่ท่ามกลางสิ่งแวดล้อมและจากการที่มนุษย์ต้องอยู่ร่วมกัน และผูกพันกับผู้อื่นในสังคมอยู่ตลอดเวลา

2. แรงผลักดันภายใน

1) ประการแรกคือ แรงกระตุ้นจากภายในของแต่ละคน ซึ่งเกิดจากสภาพทางสรีระของบุคคลนั้น เช่น อาหาร อากาศ และเพศ

2) ประการที่สอง คือ ผลของประสบการณ์ทางสังคมที่บุคคลนั้นได้เรียนรู้ในชีวิตที่ผ่านมา เช่น ความต้องการความรัก ความต้องการความสำเร็จ และเป็นที่ยกย่องนับถือ

กัญยา สุวรรณแสง (2533 : 64) มุนษย์ต้องการอยู่ในสภาวะสมดุลระหว่างตัวเองกับสิ่งแวดล้อมได้ การปรับตัวจึงมีความมุ่งหมายสำคัญดังนี้

1. การปรับตัวเพื่อเอาชนะสิ่งแวดล้อมเพื่อถ่วงดุลสิ่งที่ตนยังขาดอยู่
2. การปรับตัวเพื่อให้เข้ากับสิ่งแวดล้อมคือยอมทำตามสิ่งแวดล้อม เมื่อไม่สามารถเอาชนะสิ่งแวดล้อมซึ่งมีพลังเหนือกว่าได้ ก็ทำตัวเองให้สอดคล้องตามสิ่งแวดล้อมนั้นเพื่อรักษาสมดุลไว้

ลักษณะการปรับตัว

แนวคิดเกี่ยวกับลักษณะการปรับตัวที่ดี มีประโยชน์ต่อการทำวิจัยในเรื่องของการปรับตัวในการทำงานเป็นอย่างมาก เพราะจะได้รู้ประสิทธิภาพในการปรับตัวที่ดี ซึ่งมีนักวิชาการได้อธิบายไว้ดังนี้

วิภากร มาพบสุข (2540 : 435) ได้เสนอไว้ว่า การปรับตัวที่ดีหรือไม่ดีถูกหรือผิดเป็นเรื่องยากจะตอบได้ถูกต้องเพราะเรื่องของการปรับตัวขึ้นอยู่กับมาตรฐานของแต่ละคน การปรับตัวของบุคคลหนึ่งอาจได้ผลสำหรับคน ๆ นั้นแต่ไม่เหมาะกับคนอื่น ๆ โดยทั่วไปลักษณะการปรับตัวที่ดีมีข้อควรพิจารณาดังนี้

1. การปรับตัวที่เหมาะสมมักเป็นการปรับตัวของบุคคลที่เป็นในทิศทางที่จะนำประโยชน์ให้บุคคลนั้น การปรับตัวที่เหมาะสมของบุคคล ทำให้ตัวเองดีขึ้นมีความสุขและทำให้ชีวิตมั่นคง

2. การปรับตัวแล้วทำให้บุคคลสามารถเข้าสังคมได้อย่างมีประสิทธิภาพการปรับตัวที่ดีทำให้สามารถเข้ากับผู้อื่นในสังคมได้ดี แต่ไม่ใช่ในลักษณะคล้อยตามหรือประเทถลูกขุนพลอยพยักหรือเป็นคนขวางโลกแต่เป็นคนเข้าใจบุคคล เข้าใจความเป็นไปของโลกรอบข้างตัว เช่น การแสดงความคิดเห็นในเชิงสร้างสรรค์ของบุคคลในขณะประชุม

3. การปรับตัวที่ดีต้องไม่ทำให้ผู้อื่นเดือดร้อนหรือไปล่วงเกินสิทธิและเสรีภาพผู้อื่น ตัวอย่างเช่น นักศึกษาคุ้ยเสียงดังหน้าห้องสอบขณะที่เพื่อน ๆ กำลังสอบอยู่ การส่งเสียงดังรบกวนสมาธิของเพื่อนที่กำลังสอบถือว่าเป็นการปรับตัวอย่างหนึ่งของการละเมิดสิทธิผู้อื่น

4. บุคคลที่ปรับตัวดีมักจะได้รับ การอบรมเลี้ยงดูแบบรักสนับสนุนและแบบใช้เหตุผลมากกว่าอารมณ์ การอบรมเลี้ยงดูถูกต้องในวัยเด็กจะมีผลทำให้เป็นคนที่มีความเข้มแข็ง อดทน และมีเหตุผลเมื่อเติบโตเป็นผู้ใหญ่ต่อไปภายภาคหน้า

5. บุคคลที่ปรับตัวดีมักมาจากครอบครัวที่มีฐานะเศรษฐกิจสูงกว่าบุคคลที่มาจากครอบครัวที่มีฐานะเศรษฐกิจต่ำ ความมั่นคงทางอารมณ์และการปรับตัวของเด็กมีความสัมพันธ์ใกล้ชิดกับฐานะทางเศรษฐกิจ เด็กที่มาจากบ้านยากจนมีแนวทางเศรษฐกิจต่ำจะเป็นคนที่ปรับตัวไม่ดี และมีความมั่นคงมากกว่าเด็กที่มาจากครอบครัวฐานะเศรษฐกิจสูงและปานกลาง

6. บุคคลที่ปรับตัวดีมักจะเป็นผู้ที่มีความรู้สึกนึกคิดเกี่ยวกับตนเองดี ความรู้สึกนึกคิดเกี่ยวกับตนเองของแต่ละบุคคลที่เป็นไปในลักษณะถูกต้องเหมาะสม จะทำให้บุคคลปรับตัวเข้ากับสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ได้ดี ตรงกันข้ามถ้าบุคคลนั้นไม่สามารถเข้าใจตนเองก็ย่อมเกิดความไม่สอดคล้องภายในและปรับตัวไม่ได้

7. องค์ประกอบอื่น ๆ บุคคลที่มีการปรับตัวดีมักจะมีการรับรู้ที่มีสติปัญญาดี มีไหวพริบปฏิภาณมีมนุษยสัมพันธ์ดีเป็นต้น

ผลของการปรับตัว

ผลของการปรับตัว ซึ่งหากพนักงานสามารถปรับตัวได้ดี ก็จะส่งผลให้ประสบความสำเร็จในการทำงานสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งได้มีนักวิชาการได้กล่าวถึงผลของการปรับตัวไว้หลากหลายดังนี้

กัญญา สุวรรณแสง (2536 : 50) ความมุ่งหมายของการปรับตัว มนุษย์ต้องการอยู่ในสภาวะสมดุลระหว่างตัวเองกับสิ่งแวดล้อมซึ่งบางครั้งสิ่งแวดล้อมก็มีอิทธิพลเหนือมนุษย์ แต่ในบางกรณีมนุษย์ก็สามารถเอาชนะสิ่งแวดล้อมได้ดังนั้นการปรับตัวจึงมีความมุ่งหมายสำคัญ 2 ประการ คือ

1. ปรับตัวเพื่อเอาชนะสิ่งแวดล้อมเพื่อถ่วงดุลสิ่งที่ตนยังขาดอยู่
2. ปรับตัวเพื่อให้เข้าได้กับสิ่งแวดล้อม คือ ยอมตามสิ่งแวดล้อมเมื่อไม่สามารถจะเอาชนะสิ่งแวดล้อมซึ่งมีพลังเหนือกว่าได้ก็ทำตัวเองให้สอดคล้องตามสิ่งแวดล้อมนั้นเพื่อรักษาสมดุลไว้ว่าราภรณ์ ตระกูลสุชาติ (2545 : 213) กล่าวว่า ผลของการปรับตัวมี 2 แนวทางสำคัญ คือ

1. ผลดีในการปรับตัวที่ดีทำให้เกิดผลดีดังนี้

1) ทำให้ชีวิตมีความสุขหรือสุขภาพจิตดี มีประสิทธิภาพ มีความสำเร็จในชีวิต สามารถตอบสนองความต้องการของร่างกาย จิตใจ สังคม และสิ่งแวดล้อม

2) ทำให้ชีวิตปลอดภัยอยู่รอดได้แม้จะอยู่ในสภาวะอันตรายหรือมีภัยพิบัติต่าง ๆ

3) ทำให้บุคลิกภาพดีในทุก ๆ ช่วงวัยชีวิต ซึ่งจะทำให้รากฐานและความมั่นคงของบุคลิกภาพดีต่อไปในวัยผู้ใหญ่

4) สามารถจัดการความทุกข์ ความเครียด ความขัดแย้งทางใจ และความคับข้องใจออกไปได้

2. ผลเสียในการปรับตัวไม่ได้และการปรับตัวไม่ดีจะทำให้เกิดผลเสียดังนี้

1) มีบุคคลไม่ดี มีพฤติกรรมไม่เหมาะสม จากความล้มเหลวในการปรับตัวหลายครั้ง เช่น ขาดความมั่นใจในตนเองไม่กล้าตัดสินใจ การพึ่งพาคนอื่นเสมอ ตื่นตกใจง่าย ไม่ชอบเข้าสังคม หวาดกลัวหวาดระแวง หลงเชื่อคนง่าย เป็นต้น

2) เปลี่ยนอาชีพบ่อย เนื่องจากการปรับตัวให้เข้ากับคนอื่นในที่ทำงาน ลักษณะงานและสภาพแวดล้อมไม่ได้

3) ติดยาเสพติดและติดสุรา เมื่อมีปัญหาในการปรับตัว ทำให้คนจำนวนหนึ่งต้องหาทางออกโดยการพึ่งพายาเสพติดและสุรา เพื่อจัดการความไม่สบายใจเพื่อให้ลืมปัญหาและทำให้ออนหลับ เมื่อเสพแล้วทำให้จิตมีอาการเคลิ้ม

4) มีอาการเจ็บป่วยทางกาย เมื่อมีปัญหาในการปรับตัวและบุคคลหาทางออกที่เหมาะสมไม่ได้ จึงทำให้เกิดอาการเครียดและเป็นโรคทางกายตามมา เช่น โรคกระเพาะ และลำไส้อักเสบ โรคปวดศีรษะข้างเดียวหรือไมเกรน

5) เกิดโรคประสาท และโรคจิต เนื่องจากมีความเครียด ความวิตกกังวลตลอดเวลา จึงทำให้พฤติกรรมความคิด ความจำ และการรับรู้ผิดไป

ประโยชน์ของการปรับตัว

การปรับตัวในการทำงานนับว่ามีประโยชน์อย่างมาก เพราะทำให้บุคคลนั้นสามารถทำงานอยู่ในองค์กรได้อย่างมีความสุขและมีประสิทธิภาพ ซึ่งได้มีนักวิชาการกล่าวถึงประโยชน์ของการปรับตัวไว้ดังนี้

กันยา สุวรรณแสง (2536 : 50) ได้อธิบายประโยชน์ของการปรับตัวว่าเป็นการช่วยระบายนอารมณ์ ลดความตึงเครียดลงได้ ทำให้สบายใจขึ้น ช่วยให้คนเราไม่สะสมความอึดอัดคับข้องใจ ความผิดหวังและไม่สบายใจ ถ้าไม่มีการปรับตัวคนเราก็ต้องทนเก็บความอึดอัดอยู่คนเดียว ถ้าไม่ระบายนอารมณ์ที่ไม่พึงปรารถนา ออกไปเสียบ้าง ปล่อยให้สะสมค้างค้ำอยู่ในความรู้สึกนึกคิดมาก ๆ จะทำลายบุคลิกภาพและบั่นทอนสุขภาพจิตให้เสียไป ถ้าเก็บสะสมไว้มาก ๆ ถึงขนาดอาจกลายเป็นโรคจิตโรคประสาทได้

การปรับตัวในการทำงาน

การปรับตัวในการทำงานนั้นนับว่ามีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการดำรงชีวิตของบุคคลโดยทั่วไป เนื่องจากการทำงานเป็นกิจกรรมหลักที่ทุกคนต้องปฏิบัติ เพื่อช่วยให้ตนสามารถดำรงชีวิตอยู่ในสังคมการดำเนินชีวิตในปัจจุบันส่วนใหญ่จะถูกใช้ไปกับการทำงาน ดังนั้น การปรับตัวในการทำงานจึงมีความสำคัญอย่างมาก โดยผู้ที่สามารถปรับตัวได้ดีในการทำงานย่อมจะสามารถปรับตัวได้ดีในด้านอื่น ๆ ด้วย เช่น ในชีวิตครอบครัวในการเข้าสังคมกับบุคคลอื่น สิ่งที่คุณต้องปฏิบัติเพื่อให้ประสบความสำเร็จในการทำงาน ก็คือ การปรับตัวในสภาพแวดล้อมในการทำงาน การปรับตัวเข้ากับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ซึ่งการปรับตัวในการทำงานแต่ละบุคคลจะมีความสามารถในการปรับตัวที่แตกต่างกันออกไปบางคนสามารถปรับตัวได้ดีและบางคนปรับตัวได้ไม่ดีนัก

เมื่อบุคคลเริ่มต้นเข้าสู่ระบบการทำงานสิ่งที่จะต้องพึงปฏิบัติตั้งแต่เริ่มต้น เพื่อให้ประสบความสำเร็จในการทำงานนั้น คือ การปรับตัวให้เข้ากับงานที่ตนต้องทำ ซึ่งลักษณะของการปรับตัวให้เข้ากับงานนั้นจะประกอบด้วย การปรับตัวในด้านการทำงานของตน การปรับตัวให้เข้ากับจำนวนชั่วโมงที่ได้ทำ การปรับตัวให้เข้ากับเพื่อนร่วมงานหรือผู้บังคับบัญชา รวมทั้งจะต้องปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมทั่วไปด้วย

ทฤษฎีและแนวคิดในการปรับตัวในการทำงาน

การปรับตัวในการทำงานเป็นการปรับตัวอีกด้านหนึ่ง ซึ่งมีความสำคัญต่อการดำรงชีวิตของมนุษย์ทุกคนต้องเกี่ยวข้อง ซึ่งจะช่วยให้มนุษย์สามารถดำรงชีวิตอยู่ในสังคม

Dawis and Lofquist (1984) กำหนดทฤษฎีของการปรับตัวในการทำงาน (Work Adjustment) ประกอบด้วยความหมายสำคัญ 2 ประการ คือ

1. การปรับตัวให้เข้ากับความต้องการขององค์กร หมายถึง ความสามารถในการปรับตัวในการทำงานโดยพิจารณาจากความรู้ความสามารถทักษะในการทำงาน และบุคลิกภาพที่เหมาะสมที่ได้รับการพัฒนาให้สอดคล้องกับความต้องการและความคาดหวังขององค์กร

2. การปรับตัวให้เข้ากับความต้องการส่วนบุคคล หมายถึง ความสามารถของบุคคลที่จะปฏิบัติงานอย่างมีความมุ่งมั่น และให้ความใส่ใจในความสำเร็จของงาน และมีโอกาสได้ใช้ความเป็นตัวของตัวเองเข้าไปเสริมการทำงาน ต้องการที่จะได้รับความพอใจเพียงตามความจำเป็นด้านสรีระ การมีความมั่นคงปลอดภัย การเป็นส่วนหนึ่งของสังคม การมีเกียรติและศักดิ์ศรี การมีความเข้าใจตนเอง ซึ่งเมื่อบุคคลสามารถปรับตัวในการทำงานได้ ก็จะส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน ผู้ที่สามารถปรับตัวในการทำงานได้ดีมักเป็นผู้ที่พึงพอใจในงานนั้น ๆ เป็นพื้นฐาน หรืออาจเป็นผู้ที่ปรับตัวให้คุ้นเคยกับลักษณะงานจนเกิดความพึงพอใจในงานที่ทำ ความพึงพอใจในงานเป็นเกณฑ์สำคัญที่ชี้ได้ว่าผู้ใดจะสามารถปรับตัวในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพเพียงใด ผู้ที่ประสบปัญหาการปรับตัวส่วนใหญ่มักเป็นผู้ที่ขาดความพึงพอใจในงานที่ทำและมักมีความคิดเห็นว่างานที่ทำนั้นไม่เหมาะสมกับตน ตนเองไม่มีความสามารถพอที่จะปฏิบัติงานนั้นได้ดีหรือยังไม่สามารถตัดสินใจได้ว่าตนเองจะยึดอาชีพใดเป็นหลักในการดำรงชีวิตต่อไป หรือตนเองมีความสามารถเหมาะสมกับอาชีพใด

งานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับการปรับตัวในการทำงาน และได้กำหนดกฎเกณฑ์ในการพิจารณาถึงการปรับตัวในการทำงานไว้ดังต่อไปนี้

สมศรี อู่ตระกูล (2525) ได้ศึกษาการปรับตัวของกรรมกรที่ย้ายถิ่นไปทำงานในโรงงานอุตสาหกรรมแบบแปรรูปยางพาราจังหวัดภูเก็ต โดยพิจารณาการปรับตัวในการทำงานในอาชีพ พบว่าตัวแปรที่สามารถแสดงให้เห็นถึงการปรับตัวในงานนั้นได้ คือ ลักษณะงาน การยอมรับในระเบียบข้อบังคับของโรงงานและระยะเวลาในการเรียนรู้งาน

ช่อลัดดา โรจน์ดำรงฤทธิ์ (2533) ได้ศึกษาเปรียบเทียบการปรับตัวของลูกจ้างในเขตอุตสาหกรรมใหม่ จังหวัดระยอง โดยการศึกษาการปรับตัวทางด้านอาชีพซึ่งอาศัยปัจจัยหลัก 3 ประการในการพิจารณา คือ การปรับตัวเกี่ยวกับลักษณะงานที่ทำ การปรับตัวให้เข้ากับหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน และการปรับตัวเข้ากับกฎระเบียบข้อบังคับของโรงงาน

รัชณี ตรัยตรีรงค์โกศล (2533) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการปรับตัวด้านอาชีพของผู้รับบริการจัดหางาน : ศึกษาเฉพาะกรณีสตรีภาคเหนือ ซึ่งผ่านการฝึกอบรมและรับบริการจัดหางานจากกรมประชาสัมพันธ์ ซึ่งจะพบได้ว่าการปรับตัวในอาชีพนั้นประกอบด้วย การปรับตัว 4 ลักษณะในสถานที่ทำงาน คือ ความสามารถในการปรับตัวด้านการทำงาน ความสามารถในการปรับตัวเข้ากับเพื่อนร่วมงาน และหัวหน้างาน ความสามารถในการปรับตัวให้เข้ากับระบบการบริหารงานและกฎระเบียบข้อบังคับของโรงงาน และความสามารถในการปรับตัวให้เข้ากับสวัสดิการต่าง ๆ ที่โรงงานจัดให้

รัชณี ตรัยตรีรงค์โกศล (2536) ได้ศึกษาการปรับตัวของแรงงานไทยในภาคอุตสาหกรรม : กรณีศึกษาเฉพาะแรงงานในอุตสาหกรรมทอผ้า ได้กำหนดคะแนนที่แสดงถึงการปรับตัวของแรงงานในด้านที่เกี่ยวข้องและสำคัญภายในสถานประกอบการจากตัวแปรดังต่อไปนี้ ความสามารถในการทำงานระยะเวลาที่ใช้ในการเรียนรู้งาน ชนิดของงานที่ทำ ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความสัมพันธ์เพื่อนร่วมที่พักอาศัย การปรับตัวในด้านที่พักอาศัย การปรับตัวให้เข้ากับสิ่งแวดล้อมในสถานประกอบการ ได้แก่ แสง สี เสียง และการเป็นที่ยอมรับของบุคคลในสถานประกอบการ

ดวงรัตน์ พิทักษ์ (2540) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการปรับตัวในการทำงานของพนักงานสายอิเล็กทรอนิกส์คอมเมอร์เชียลในบริษัทสื่อสารโทรคมนาคม โดยพิจารณาการปรับตัวในการทำงานจากปัจจัยหลัก 3 ประการ คือ ความมีวุฒิภาวะทางอาชีพ ความก้าวหน้าอย่างมีแบบแผน และความพอใจในงาน ซึ่งผลจากการวิจัย พบว่า 1) พนักงานในบริษัทสื่อสารโทรคมนาคมส่วนใหญ่มีการปรับตัวในการทำงานในระดับสูง 2) เพศ ลักษณะงาน ความขัดแย้งในตนเอง ความรู้สึกมั่นคงในงาน และบุคลิกภาพแตกต่างกัน มีการปรับตัวในการทำงานแตกต่างกัน 3) ความขัดแย้งในตนเองและบุคลิกภาพ สามารถร่วมกันพยากรณ์การปรับตัวในการทำงานได้

เกษม เฉลิมธนะกิจโกศล (2543) ศึกษาการปรับตัวในการทำงานของพนักงานผู้ให้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ โดยพิจารณาการปรับตัวในการทำงาน จากปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ ระดับรายได้ และลักษณะงาน ทักษะคติของงาน และการสนับสนุนทางสังคม โดยให้ความสัมพันธ์กับการปรับตัวของงานที่ทำการปรับตัวให้เข้ากับสิ่งแวดล้อมและกฎระเบียบข้อบังคับ และด้านการปรับตัวให้เข้ากับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ซึ่งผลการศึกษา พบว่า พนักงานบริษัทผู้ให้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ ระดับรายได้ และลักษณะงานแตกต่างกันมีการปรับตัวในการทำงานแตกต่างกันด้วย นอกจากนี้ยังพบว่า ทักษะคติของงานและการสนับสนุนทางสังคมกับการปรับตัวในการทำงานมีความสัมพันธ์ในทางบวกทั้งสามด้าน คือ ด้านการปรับตัวให้เข้ากับงานที่ทำการปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมในการทำงานและกฎระเบียบข้อบังคับ และด้านการปรับตัวให้เข้ากับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา

จากการกล่าวมาข้างต้น จึงทำให้เห็นถึงตัวแปรในการนำมาใช้ในการทำนายการปรับตัวของการทำงานได้ โดยการศึกษาการปรับตัวในการทำงานจะสามารถพิจารณาในด้านต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในหน่วยงาน ซึ่งได้แก่

1. การปรับตัวให้เข้ากับลักษณะของงานที่ทำ
2. การปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมในการทำงานและกฎระเบียบข้อบังคับ
3. การปรับตัวให้เข้ากับเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างาน

1. การปรับตัวให้เข้ากับงานที่ทำ หมายถึง ความสามารถที่จะเผชิญปัญหาหรือแก้ไขปัญหาต่าง ๆ อันเนื่องมาจากการทำงาน การยอมรับตนเอง เชื่อมั่นในความสามารถของตนเองเกี่ยวกับงานที่ทำเพื่อให้ประสบความสำเร็จได้ตามเป้าหมายของงาน

2. การปรับตัวให้เข้ากับกฎระเบียบข้อบังคับและสภาพแวดล้อม หมายถึง ความสามารถที่จะยอมรับและปฏิบัติตามกฎข้อบังคับต่าง ๆ ของที่ทำงานได้ และสามารถทำงานภายใต้กฎข้อบังคับต่างๆตามสภาพแวดล้อมที่เป็นอยู่ในที่ทำงาน

3. การปรับตัวให้เข้ากับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา หมายถึง ความสามารถในการสร้างสัมพันธภาพที่ดีและการทำงานร่วมกันกับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาได้เป็นอย่างดี และเป็นที่ยอมรับของเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา

สรุปจากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีการปรับตัวในการทำงาน สะท้อนให้เห็นว่า การปรับตัวในการทำงานนั้น คือ ความสามารถของบุคคลในการเผชิญกับปัญหาหรือแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ภายใต้การทำงาน

ที่หลากหลายรูปแบบ เช่น ลักษณะงานที่ทำ สภาพแวดล้อมในการทำงานและกฎระเบียบข้อบังคับเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างานทุกคนจึงต้องเรียนรู้วิธีการปรับตัว เพื่อให้สามารถทำงานได้อย่างประสบความสำเร็จ โดยการศึกษาครั้งนี้จะพิจารณาจากการปรับตัวในการทำงานด้านต่างๆตามสภาพความเป็นจริงที่เกิดขึ้นในการทำงาน

ข้อตกลงเบื้องต้นเชิงวิทยาศาสตร์ (Scientific assumptions) บุคคล คือ ระบบของการปรับตัว ประกอบด้วยส่วนต่าง ๆ ในร่างกาย ที่ต้องทำงานสอดประสานกันเป็นหนึ่งเดียว เพื่อที่จะให้บรรลุวัตถุประสงค์อย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งระบบนี้จะปรับตัวทำงานตลอดเวลา มีกระบวนการปรับตัว (Adaptation process) และเกิดผลลัพธ์ (Output) ได้แก่ การแสดงออกของบุคคลหรือที่เรียกว่าพฤติกรรม และบุคคลมีความสามารถที่จะปรับตัว อธิบายด้วยทฤษฎีระดับการปรับตัว (Adaptation level theory) ซึ่งกล่าวถึงการปรับตัวของมนุษย์ ว่านอกจากจะปรับตัวจากการได้รับตัวป้อนจากสิ่งแวดล้อมภายนอกแล้ว ยังเป็นมาจากสิ่งแวดล้อมภายในตัวบุคคลด้วย (คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. 2555 : 2)

มโนทัศน์หลักทฤษฎีการปรับตัวของรอย (Meta paradigm of concept Roy's Adaptation Model)

มโนทัศน์หลักของทฤษฎีการปรับตัวของรอย ประกอบด้วย 4 มโนทัศน์ ได้แก่ บุคคล สิ่งแวดล้อม สุขภาพ และการพยาบาล ซึ่งจะกล่าวโดยละเอียดในลำดับต่อไป

บุคคล (person) หมายถึง ชีวะ-จิต-สังคม ที่มีปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา (Ursavaş, Karayurt & İseri. 2014) ในระบบของบุคคลนั้น เมื่อมีสิ่งเร้ามากระทบ บุคคลจะเกิดกระบวนการปรับตัว (Coping process) ซึ่งผลลัพธ์ของการปรับตัวจะแสดงออกเป็นพฤติกรรมการปรับตัว (Behavior) ของแต่ละบุคคลนั่นเอง

รูปแบบการปรับตัว (Mode of adaptation)

1. การปรับตัวด้านร่างกาย (Physiologic mode) หมายถึง รูปแบบความต้องการพื้นฐานสำหรับการดำรงชีวิต ได้แก่ อากาศ น้ำ สารอาหาร กิจกรรม การพักผ่อนนอนหลับ รวมถึงการทำงานของระบบต่าง ๆ ในร่างกาย

2. การปรับตัวด้านอัตมโนทัศน์ (Self-concept mode) เป็นการผสมผสานความรู้สึก ความเชื่อเกี่ยวกับตนเองทั้งด้านภาพลักษณ์ ความคิด บุคลิกภาพ จิตวิญญาณ ความเชื่อรวมถึงศาสนา

3. การปรับตัวด้านบทบาทหน้าที่ (The role function mode) บทบาทหน้าที่ของบุคคล แบ่งเป็น 3 ระดับ ได้แก่ บทบาทปฐมภูมิ (Primary role) เช่น บทบาททางเพศ ต่อมา คือ บทบาททุติยภูมิ (Secondary role) เป็นบทบาททางสังคมของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับบทบาทปฐมภูมิ (คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. 2555) เช่น บทบาทการเป็นมารดา บทบาทการเป็นครู บทบาทการเป็นลูกที่ดี บทบาทเหล่านี้บุคคลต้องทำหน้าที่ตามบทบาทตลอดเวลา และสุดท้าย คือ บทบาทตติยภูมิ (Tertiary role) เป็นบทบาทชั่วคราวที่เกิดขึ้นในบางช่วงของชีวิตที่บุคคลต้องทำหน้าที่ตามบทบาทนั้น เช่น การดำรงบทบาทของนายกรัฐมนตรี การดำรงบทบาทประธานศาล เป็นต้น บทบาทที่กล่าวมานี้มีผลต่อการปรับตัวของบุคคลทั้งสิ้น เพื่อให้สามารถทำหน้าที่ได้ตามบทบาทของตนเอง

4. การปรับตัวด้านการพึ่งพาอาศัย (Interdependence mode) การปรับตัวด้านนี้ให้ความสำคัญกับการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล การให้ความสำคัญกับสัมพันธ์ภาพ ซึ่งเป็นไปตามบริบททางสังคมของบุคคลซึ่งเกี่ยวข้องกับบุคคลเอง กลุ่มของบุคคล และสังคม

พฤติกรรมปรับตัว (Behavior)

พฤติกรรมปรับตัว หมายถึง ผลลัพธ์ของการปรับตัว เป็นการแสดงออกหรือตอบสนองของบุคคลเมื่อได้รับสิ่งเร้าจากสิ่งแวดล้อม แบ่งได้เป็น 2 แบบ ได้แก่ พฤติกรรมปรับตัวสำเร็จ (Adaptive response) เป็นพฤติกรรมตอบสนองในเชิงบวก ส่งเสริมให้เกิดความแข็งแกร่งของบุคคล มุ่งสู่การบรรลุเป้าหมาย การมีชีวิตอยู่รอด (Survival) การเจริญเติบโต (Growth) สามารถสืบเผ่าพันธุ์ให้คงอยู่ มีความก้าวหน้า สามารถปรับเปลี่ยนสิ่งแวดล้อมให้เป็นไปตามที่ต้องการได้ (Mastery) และพฤติกรรมปรับตัวที่ไม่มีประสิทธิภาพ (Ineffective responses) เป็นการตอบสนอง/พฤติกรรมต่อสิ่งเร้าในแบบที่ไม่ส่งเสริมให้เกิดความแข็งแกร่งของระบบ แต่ทำให้ระบบเสียสมดุล ไม่สามารถบรรลุเป้าหมายของการปรับตัวอย่างหนึ่งอย่างใดได้ (คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. 2555)

ระดับการปรับตัว (Adaptive level)

ตามแนวคิดทฤษฎีของรอยเชื่อว่า การปรับตัวเป็นการตอบสนองภายในระบบ เมื่อมีเหตุการณ์เข้ามากระทบ การปรับตัวมีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลาและมีปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อม ภายในและสิ่งแวดล้อมภายนอก ซึ่งร่างกายจิตใจ อารมณ์ และสังคม ไม่สามารถแยกจากกันได้ บุคคลจะมีการปรับตัวเพื่อให้เกิดความปกติสุขหรือมีภาวะสุขภาพที่ดี

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับผลกระทบจากเทคโนโลยี

ปัจจุบัน พบว่า การพัฒนาเปลี่ยนไปเป็นการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารแทนการพัฒนาด้านอุตสาหกรรม ก่อให้เกิดสภาพสังคมที่เปลี่ยนจากสังคมที่มีพื้นฐานทางเศรษฐกิจ ในด้านอุตสาหกรรมมาเป็นสังคมที่มีความรู้เป็นฐาน โดยให้ความสำคัญกับข้อมูลข่าวสาร ที่ก่อให้เกิดระบบเศรษฐกิจแห่งความรู้ ปริมาณข้อมูลข่าวสารจะหลั่งไหลมาสู่บุคคล โดยผ่านเครื่องมือสื่อสารชนิดใหม่หลายชนิด ดังนั้น มนุษย์จึงพยายามปรับตัวให้ทันกับความก้าวหน้าอยู่เสมอ ในสังคมยุคเทคโนโลยีระบบสถาบันการเงินไทย ได้เกิดการเปลี่ยนแปลง จากผลกระทบของการพัฒนาทางเทคโนโลยีและนวัตกรรมที่เข้ามา มีบทบาทสำคัญในระบบการเงินไทย ซึ่งจะผลักดันให้ธนาคารพาณิชย์ต้องเร่งปรับตัวโดยการพัฒนานวัตกรรมทางการเงินและปรับกลยุทธ์ไปสู่ Digital banking เพื่อรองรับการแข่งขัน ที่จะเพิ่มสูงขึ้น โดยเฉพาะธุรกิจ Fin Tech ที่จะเข้ามา มีบทบาทเด่นชัดในภาคการเงินไทย ซึ่งเป็นประเด็นท้าทายของธนาคารพาณิชย์ในการรักษาฐานลูกค้าและสถานะผู้นำตลาด ตลับลักษณ์ ธนดิษฐ์สุวรรณ (2560)

ผลกระทบในมิติของบุคลากรจากการเปลี่ยนแปลงรูปแบบสาขา

การเปลี่ยนแปลงรูปแบบการให้บริการผ่านสาขา โดยพัฒนาเทคโนโลยีสมัยใหม่มาประยุกต์ในการให้บริการ เช่น การนำนวัตกรรม Artificial Intelligence (AI) หรือ Machine Learning มาพัฒนาเพื่อให้บริการด้านการแนะนำการลงทุน หรือสื่อสารโต้ตอบกับลูกค้าในลักษณะ Chatbot ได้นั้น ทำให้เห็นภาพ

ของการนำหุ่นยนต์หรือเทคโนโลยีต่าง ๆ เข้ามาประยุกต์ใช้ในการให้บริการทางการเงินมากขึ้น อย่างไรก็ตามในปัจจุบันการพัฒนาการให้บริการจากนวัตกรรมใหม่ ๆ อาจยังอยู่ภายใต้สถานะที่จำกัด แต่ก็สามารถสะท้อนให้เห็นโจทย์ที่ธนาคารพาณิชย์กำลังจะเผชิญ คือ การปรับบทบาทหน้าที่ของพนักงาน เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงในอนาคตอันใกล้ โดยสำหรับธุรกิจธนาคารพาณิชย์ พบว่ามีแนวโน้มให้พนักงานประจำสาขาไปเป็นผู้ให้คำแนะนำทางการเงิน หรือผู้ให้คำปรึกษาในธุรกรรมซึ่งมีความซับซ้อนและมีลักษณะเฉพาะ เสริมสร้างความรู้ความเข้าใจเพื่อให้สามารถแนะนำผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่เหมาะสมตรงกับลูกค้าเฉพาะกลุ่ม ซึ่งมีลักษณะและความสนใจที่แตกต่างกัน รวมถึงพัฒนาศักยภาพของบุคลากรให้สามารถช่วยเหลือลูกค้า แก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้ โดยเฉพาะบริการที่มีความซับซ้อน และต้องการปฏิสัมพันธ์ซึ่งยังต้องใช้พนักงานที่สามารถเข้าใจลูกค้าและตอบสนองกับลูกค้าได้ดีกว่าการใช้เทคโนโลยี นอกจากนี้จากการที่ธุรกิจธนาคารพาณิชย์ โดยเฉพาะสายงานด้านเทคโนโลยีหรือการวิเคราะห์ข้อมูลจะต้องมีความรู้ความเข้าใจเชิงเทคนิคเกี่ยวกับเทคโนโลยีรวมทั้งพัฒนาความรู้ใหม่ ๆ อยู่เสมอเพื่อให้พัฒนานวัตกรรมและให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง

ในอดีตเคยมีนักวิชาการ กล่าวว่า เทคโนโลยีเกี่ยวกับหุ่นยนต์จะมีบทบาทมากขึ้น จนสามารถทดแทนการทำงานของมนุษย์ในการทำสิ่งต่าง ๆ ได้นั้น ซึ่งเป็นเรื่องที่ไม่มีใครคิดว่าจะเกิดขึ้นได้จริง แต่ในวันนี้จากการพัฒนาทางเทคโนโลยีที่ก้าวหน้าทำให้เริ่มเห็นตัวอย่างของหุ่นยนต์ทำหน้าที่เหมือนมนุษย์ได้แล้ว เปรียบเทียบกับเทคโนโลยีในยุคแรก ๆ ที่มีการนำเครื่องเอทีเอ็มมาให้บริการ แต่ผู้บริโภคมักมีข้อกังวลเกี่ยวกับความปลอดภัยและไม่เป็นที่ยอมรับ แต่ในปัจจุบัน พบว่า เครื่องเอทีเอ็มเป็นสิ่งที่ทุกคนคุ้นเคยและใช้กันอย่างแพร่หลาย วิเวชา สันตะพันธุ์ (2560)

สรุปบทความข้างต้นสะท้อนให้เห็นว่าผลกระทบจากพัฒนาการของเทคโนโลยีสมัยใหม่ส่งผลโดยตรงต่อพฤติกรรมของผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ทำให้ธุรกิจธนาคารพาณิชย์ต้องเผชิญความท้าทายในการดำเนินธุรกิจจากการเปลี่ยนแปลงสู่ยุคดิจิทัล นอกจากนี้การพัฒนาด้านเทคโนโลยีอย่างก้าวกระโดด สะท้อนให้เห็นโจทย์ที่ธนาคารพาณิชย์กำลังจะเผชิญ คือ การปรับบทบาทหน้าที่ของพนักงาน รวมถึงพัฒนาศักยภาพของบุคลากรให้สามารถช่วยเหลือลูกค้า แก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้ โดยเฉพาะบริการที่มีความซับซ้อน และต้องการปฏิสัมพันธ์ซึ่งยังต้องใช้พนักงานที่สามารถเข้าใจลูกค้าและตอบสนองกับลูกค้าได้ดีกว่าการใช้เทคโนโลยี เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงในอนาคตอันใกล้ ทำให้การดำเนินธุรกิจของธนาคารพาณิชย์ ยังคงรักษามาตรฐานการดูแลและการให้บริการลูกค้าให้มีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลมากยิ่งขึ้นต่อไปในอนาคต

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการเงินยุคดิจิทัล

ในช่วงที่ผ่านมา จากการเปลี่ยนแปลงและความผันผวนของสถานะเศรษฐกิจโลก การเปลี่ยนแปลงเชิงโครงสร้างบนโครงสร้างทางสังคมของไทยที่เริ่มเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ รวมทั้งการพัฒนาของเทคโนโลยีสมัยใหม่ (Disruptive Technology) ซึ่งทำให้มีผู้ให้บริการทางการเงินรายใหม่ ๆ ทั้งจากในและต่างประเทศนำเสนอบริการทางการเงินที่มีความหลากหลายและตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้ได้รับ

ความสะดวกสบายและรวดเร็วยิ่งขึ้น อีกทั้งมีค่าใช้จ่ายที่ถูกลง จากปัจจัยที่กล่าวข้างต้นส่งผลระบบการเงิน การธนาคารของประเทศไทยอย่างมาก และแตกต่างจากในอดีตอย่างชัดเจนโดยเฉพาะธนาคารพาณิชย์ที่ ต้องปรับเปลี่ยนแผนการดำเนินธุรกิจ โดยมุ่งเน้นพัฒนาระบบของธนาคารให้รองรับการเปลี่ยนแปลงทาง ธุรกิจที่เกิดขึ้นได้อย่างทันทั่วถึง รวมทั้งการหาพันธมิตรทางธุรกิจมาร่วมพัฒนาเทคโนโลยีทางการเงินเพื่อ ปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี และพฤติกรรมของผู้บริโภค รวมทั้งสามารถแข่งขันกับผู้ เล่นรายอื่น ๆ เพื่อรักษาฐานลูกค้าเดิม เพิ่มกลุ่มลูกค้ารายใหม่ ภายใต้การบริหารความเสี่ยงและการรักษา ความปลอดภัยที่เหมาะสม

ในช่วง 1-2 ปีที่ผ่านมา จากกระแสการตื่นตัวของเทคโนโลยีใหม่ ๆ ทั่วโลกเพื่อเข้าสู่ยุคดิจิทัลที่ ชัดเจนขึ้นทำให้มักได้ยินการพูดถึงคำศัพท์ทางเทคโนโลยีที่กำลังจะเข้ามาเปลี่ยนโลกธุรกิจในวงกว้าง เช่น Blockchain, Machine Learnin, Biometrics, APIS (Application Programming Interfaces) ซึ่งในหลาย ภาคธุรกิจ รวมทั้งภาคการเงินการธนาคารก็มีการนำเทคโนโลยีเหล่านี้มาใช้ในการให้บริการทางการเงินกัน อย่างแพร่หลาย และเข้ามามีบทบาทในชีวิตประจำวันของผู้บริโภคมากขึ้น โดยเฉพาะการนำเสนอผลิตภัณฑ์ ผ่านโทรศัพท์มือถือ ซึ่งเป็นช่องทางหนึ่งที่สามารถเข้าถึงผู้บริโภคในยุคปัจจุบันได้ง่ายที่สุดและตอบสนอง ความต้องการของผู้บริโภคได้เป็นอย่างดี ตัวอย่างเช่น การพัฒนา Application ของ Mobile Banking บน โทรศัพท์มือถือสมาร์ทโฟนให้สามารถโอนเงิน หรือจ่ายชำระเงินผ่านระบบพร้อมเพย์ ซึ่งเปลี่ยนวิธีการโอน เงินให้ง่ายขึ้นโดยไม่ต้องใช้เลขที่บัญชีธนาคาร เพียงใช้หมายเลขโทรศัพท์มือถือหรือเลขที่บัตรประชาชนของ ผู้รับโอนก็สามารถทำธุรกรรมได้ หรือการสแกน Quick Response Code (QR code) เพื่อโอนเงินเข้าบัญชี ผู้รับโอนได้ทันที นอกจากนี้ยังมีการนำเทคโนโลยี Biometrics เช่น การสแกนลายนิ้วมือหรือม่านตา เข้ามา เสริมประสิทธิภาพการตรวจสอบ การตรวจสอบการระบุตัวตน (Identification) ให้ดียิ่งขึ้น

จากการเข้ามาของเทคโนโลยีที่กล่าวข้างต้น โดยเฉพาะเทคโนโลยีที่ให้บริการผ่านโทรศัพท์ สมาร์ทโฟนที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว ส่งผลต่อพฤติกรรมของผู้บริโภค โดยตรงเป็นปัจจัยสำคัญอีกประการหนึ่งที่ทำให้ธนาคารพาณิชย์ต้องเผชิญความท้าทายเพื่อตอบโจทย์ให้กับ ลูกค้าได้ตรงจุดที่ต้องการความสะดวกรวดเร็วและเข้าถึงข้อมูลโดยง่าย รวมทั้งต้องมีความปลอดภัยสูง ทั้งนี้ ด้วยปัจจุบันโครงสร้างทางสังคมของไทยที่กำลังเปลี่ยนไปจากเดิม โดยเริ่มเข้าสู่การเป็นสังคมผู้สูงอายุ ประกอบกับการเข้ามามีบทบาททางสังคมของคนรุ่นใหม่เพิ่มขึ้นอย่างชัดเจน สะท้อนให้เห็นถึงพฤติกรรม ของลูกค้ายุคใหม่ที่กำลังเปลี่ยนไป อย่างไรก็ตามความต้องการของผู้บริโภคแต่ละกลุ่มก็มีความแตกต่างกัน โดยกลุ่มลูกค้าผู้สูงอายุนั้นมีแนวโน้มที่จะเดินทางไปสาขาน้อยลง แต่ยังคงต้องการคำปรึกษาจากพนักงานของ ธนาคารพาณิชย์ แต่กลุ่มลูกค้าสมัยใหม่มีแนวโน้มใช้บริการทางการเงินผ่านเทคโนโลยีทำให้ธุรกิจธนาคาร พาณิชย์ต้องเตรียมความพร้อมทั้งด้านบุคลากร ระบบงาน เพื่อให้เข้าใจความต้องการของลูกค้าแต่ละกลุ่มได้ อย่างถูกต้องและออกแบบผลิตภัณฑ์ให้กับลูกค้าเฉพาะกลุ่ม เนื่องจากไม่สามารถนำเสนอผลิตภัณฑ์รูปแบบ เดียว แต่เสนอให้กับลูกค้าทุกกลุ่ม (One-size-fits-all) เหมือนในอดีตอีกต่อไป

นอกจากนั้นจากการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมผู้บริโภคประกอบกับวิวัฒนาการด้านเทคโนโลยีที่ขยาย ขอบเขตการเชื่อมโยงทางธุรกิจให้เปิดกว้างยิ่งขึ้น ซึ่งเปิดโอกาสให้ผู้เล่นรายใหม่เข้ามามีบทบาทในธุรกิจทาง

การเงินมากยิ่งขึ้นตัวอย่างเช่น การให้บริการ Payment Platform ใหม่ ๆ เข้ามานำเสนอบริการเพื่อตอบสนองพฤติกรรมของลูกค้า โดยมุ่งเน้นความเรียบง่ายแต่ให้บริการด้วยความรวดเร็วทำให้การชำระเงินค่าสินค้าหรือบริการเชื่อมโยงได้อย่างต่อเนื่อง ซึ่งถือเป็นจุดเด่นในด้านการอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าเป็นอย่างมาก แต่ในขณะเดียวกันก็เป็นความท้าทายของผู้เล่นรายเดิมอย่างเช่นธนาคารพาณิชย์ที่จะหากลยุทธ์ในการแข่งขันกับผู้เล่นรายอื่น รวมทั้งพัฒนาบริการทางการเงินให้ตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าแต่ละกลุ่มที่แตกต่างกันได้ดีเพียงพอหรือไม่การปรับตัวของธุรกิจธนาคารพาณิชย์

จากอิทธิพลของปัจจัยการเปลี่ยนแปลงดังที่กล่าวมานั้นทำให้ธนาคารพาณิชย์เริ่มปรับเปลี่ยนกลยุทธ์และแนวคิดการดำเนินธุรกิจไปจากเดิม โดยเริ่มจากสิ่งที่เห็นได้ชัดเจนและใกล้ตัวผู้บริโภคมากที่สุดคือสาขาของธนาคารที่ส่วนใหญ่กว่า 70% ให้บริการธุรกรรมพื้นฐาน คือ ฝาก ถอน โอนเงิน โดยจากงานวิจัยเรื่อง “รูปแบบในอนาคตของธุรกิจธนาคารพาณิชย์” ของบริษัทไพร์ซีวีโอเดออร์เฮาส์คูเปอร์สคอนซัลติง (ประเทศไทย) จำกัด หรือ Pwc พบว่า ในปี พ.ศ. 2568-2573 ธนาคารพาณิชย์รูปแบบเดิมที่ให้บริการธุรกรรมผ่านสาขาเป็นหลักอาจจะหายไปจากระบบสถาบันการเงิน เนื่องจากความก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยี ซึ่งจะส่งผลให้กับพฤติกรรมผู้บริโภค และกฎระเบียบต่าง ๆ ค่อย ๆ เปลี่ยนไป จนกลายเป็นปัจจัยสำคัญ ของการกำหนดทิศทางการดำเนินธุรกิจในอนาคต นอกจากนั้นปริมาณการทำธุรกรรมผ่านธนาคารอิเล็กทรอนิกส์เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง จะทำให้ปริมาณการใช้บริการผ่านสาขาหรือตู้เอทีเอ็มของธนาคารค่อย ๆ ลดลง

ผลของงานวิจัยดังกล่าวสอดคล้องกับข้อมูลในสถิติของธนาคารแห่งประเทศไทย เกี่ยวกับจำนวนสาขาของธนาคารพาณิชย์ทั้งระบบ (ภาพที่ 1 พ.ศ. 2559) เป็นปีแรกที่เริ่มเห็นทิศทางปิดตัวของสาขาธนาคารพาณิชย์อย่างชัดเจน และมีแนวโน้มลดลงอย่างต่อเนื่อง (ข้อมูล ณ ปี พ.ศ. 2560) เท่ากับ 7,004 สาขาลดลงจาก 7,065 สาขา ในปี พ.ศ. 2559 คิดเป็นร้อยละ 0.86 ทั้งนี้ การตัดสินใจปิดของธนาคารพาณิชย์ถือเป็นกลยุทธ์ที่สำคัญ เนื่องจากในอดีตสาขาธนาคารพาณิชย์ถือเป็นหัวใจสำคัญในการเข้าถึงและติดต่อกับลูกค้าโดยตรงหากธนาคารพาณิชย์มีสาขาจำนวนมาก ก็จะสะท้อนถึงศักยภาพและความสัมพันธ์ที่ดีของธนาคารพาณิชย์นั้นแต่ในปัจจุบัน เนื่องด้วยอิทธิพลของเทคโนโลยีที่เข้ามามีบทบาทมากขึ้นและความต้องการของลูกค้าในยุคดิจิทัลที่เปลี่ยนไปจากเดิม ทำให้การเดินทางไปสาขาของธนาคารพาณิชย์ลดลงเนื่องจากสามารถทำธุรกรรมผ่านออนไลน์ด้วยตนเองประกอบกับความเชื่อมั่นของลูกค้าไม่ได้ สะท้อนผ่านการมีสาขาของธนาคารพาณิชย์เหมือนในอดีต อีกทั้งการมีจำนวนสาขาในปริมาณมากส่งผลให้ธนาคารพาณิชย์มีต้นทุนในการบริหารจัดการสูง ดังนั้น ธนาคารพาณิชย์จึงได้ปรับกระบวนการทำงานโดยนำเทคโนโลยีเข้ามาผสมผสานเพื่อบริหารต้นทุนของธนาคารพาณิชย์ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นในขณะเดียวกันก็ยังสามารถตอบโจทย์ความต้องการของผู้บริโภคได้เป็นอย่างดี เช่น การให้บริการทางการเงินผ่าน Online Banking เช่น Internet Banking หรือ Mobile Banking ซึ่งสามารถให้บริการธุรกรรมต่าง ๆ ทดแทนการเดินทางไปสาขาธนาคารได้อย่างครบวงจรทุกที่และทุกเวลา (Anytime Anywhere)

รูปแบบสาขาธนาคารพาณิชย์ในอนาคต (New Banking Platforms) เนื่องด้วยช่องทางในการติดต่อเพื่อสร้างและรักษาความสัมพันธ์กับลูกค้าบางกลุ่มยังคงเป็นสิ่งสำคัญ แต่จากอิทธิพลที่มีการ

เปลี่ยนแปลงต่าง ๆ อย่างรวดเร็ว ทำให้ธุรกิจธนาคารพาณิชย์ต้องเร่งปรับตัวหาแผนกลยุทธ์และรูปแบบการให้บริการที่ตอบสนองลูกค้าด้วยความรวดเร็ว และค่าธรรมเนียมที่ถูกลง พร้อมทั้งให้โอกาสดังกล่าวในการทบทวนรูปแบบการดำเนินงาน เพื่อบริหารต้นทุนให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

แนวโน้มการเปลี่ยนแปลงรูปแบบสาขาการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ในอนาคต สามารถจำแนกได้ 4 ประเภท ดังนี้

1. สาขารูปแบบดิจิทัล (Digital Branch) รูปแบบสาขาที่มีลักษณะให้ลูกค้าบริการตนเอง โดยนำเครื่องอิเล็กทรอนิกส์เข้ามาให้บริการ ปรับให้รูปลักษณ์ของสาขามีความทันสมัยมากขึ้น เน้นความเรียบง่าย โดยลูกค้าจะเป็นผู้ทำธุรกรรมเองทั้งหมด และมีพนักงานเป็นผู้ให้คำแนะนำในการทำธุรกรรมเพียงสาขาละ 1-2 คนเท่านั้น รวมถึงปรับเปลี่ยนบทบาทของพนักงานประจำสาขาในการส่งเสริมให้ลูกค้ารับรู้ถึงผลิตภัณฑ์ของธนาคารซึ่งมีการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ เนื่องจากในระยะแรกลูกค้าอาจไม่คุ้นชินกับเครื่องอิเล็กทรอนิกส์ และผลิตภัณฑ์ใหม่เหล่านั้นโดยในต่างประเทศมีตัวอย่างของ N26 (Number 26) ธนาคารพาณิชย์ในประเทศเยอรมนี ที่ได้ให้บริการในรูปแบบไร้สาขาโดยให้บริการทำธุรกรรมต่าง ๆ ผ่านโทรศัพท์มือถือเป็นหลัก

2. สาขาขนาดกะทัดรัด (Skinny Branch) รูปแบบสาขาจะมีขนาดเล็กลงจากเดิมโดยการจัดตั้งสาขาในลักษณะนี้ธนาคารพาณิชย์จะดำเนินงานร่วมกับร้านสะดวกซื้อหรือสถานบริการน้ำมันโดยเปิดสาขาในร้านสะดวกซื้อบนสถานีรถไฟฟ้า และให้บริการธุรกรรมบนพื้นฐาน คือ การถอน การโอน แต่จะจำกัดปริมาณและธุรกรรมที่สามารถให้บริการ เช่น จำกัดวงเงินการถอนเงิน/วัน เป็นต้น เพื่อจำกัดความเสี่ยงและความปลอดภัยให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้

3. สาขาที่ตอบโจทย์ลูกค้าเฉพาะกลุ่ม (Customized Branch) รูปแบบสาขาที่ปรับรูปแบบเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าเฉพาะกลุ่ม เช่น ศูนย์แนะนำการลงทุนสำหรับลูกค้ากลุ่ม wealth ซึ่งจะเน้นการเป็นที่ปรึกษาทางการเงินส่วนบุคคลโดยเฉพาะ รวมถึงการทำสาขาเป็นลักษณะของ Community ให้ลูกค้ามาพบปะพูดคุยทางธุรกิจเพื่อให้เกิดความร่วมมือและการตกลงทางการค้า

4. สาขาที่ให้บริการเต็มรูปแบบ (Full-services Branch) สาขารูปแบบเดิมซึ่งให้บริการครบวงจร ยังคงมีความจำเป็นอยู่ เนื่องจากความน่าเชื่อถือยังคงเป็นหัวใจสำคัญในการดำเนินธุรกิจของธนาคารพาณิชย์ ดังนั้น รูปแบบสาขาดังเดิมยังคงใช้เป็นช่องทางในการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าในระยะยาวเพื่อสะท้อนภาพลักษณ์ของธนาคารพาณิชย์โดยให้บริการตั้งแต่ธุรกรรมพื้นฐาน เช่น การฝาก ถอนเงิน โอนเงิน จนถึงธุรกรรมซึ่งมีความซับซ้อนอย่าง เช่น การลงทุนในกองทุนที่อาจต้องมีการพิจารณาถึงผลตอบแทนที่ลูกค้าต้องการรวมถึงต้องมีการประเมินความเสี่ยงที่ลูกค้าแต่ละคนสามารถยอมรับความเสี่ยงได้

สรุปบทความข้างต้นสะท้อนให้เห็นว่าการเปลี่ยนแปลงการให้บริการสาขาธนาคารพาณิชย์ในอนาคตโดยสถาบันเพื่ออนาคต (ITF-Institute for the Future) พร้อมผู้เชี่ยวชาญด้านธุรกิจ ด้านวิชาการ และด้านเทคโนโลยี 20 รายจากทั่วโลก ได้พิจารณาเกี่ยวกับเทคโนโลยีเกิดใหม่ เช่น ปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence) วิทยาการหุ่นยนต์ (Robotics) เทคโนโลยีความเป็นจริงเสมือน (Virtual Reality) เทคโนโลยีเออาร์ (Augmented Reality) และคลาวด์ คอมพิวติ้ง ที่จะพลิกโฉมการใช้ชีวิตและการทำงาน

กับความร่วมมือระหว่างมนุษย์และเครื่องกล ผู้บริโภคและองค์กรธุรกิจสามารถเตรียมพร้อมรับมือกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในสังคมอย่างต่อเนื่อง เทคโนโลยีเกิดใหม่ที่ได้แรงสนับสนุนจากความก้าวหน้ามหาศาล เรื่องของซอฟต์แวร์ บิ๊กดาต้า และพลังในการประมวลผล จะเป็นตัวเปลี่ยนโฉมชีวิตผู้คน สังคมจะเข้าสู่ปฐมบทใหม่ว่าด้วยความสัมพันธ์ระหว่างเครื่องกล ซึ่งจะทำให้มีคุณลักษณะ ทำให้ประสิทธิภาพและความเป็นไปได้มากขึ้นกว่าที่เคยมีมา ช่วยให้มีมนุษย์อยู่เหนือข้อจำกัดทั้งปวง มนุษย์ จะมีบทบาท คือ เป็น “ผู้ควบคุมดิจิทัล” โดยมีเทคโนโลยีทำหน้าที่เป็นส่วนขยายอีกภาค ช่วยให้ควบคุมและจัดการชีวิตประจำวันได้ดียิ่งขึ้น งานจะวิ่งเข้าหาผู้คน การนำเทคโนโลยีจับคู่ที่ล้ำหน้าและขับเคลื่อนด้วยข้อมูล จะช่วยให้องค์กรค้นหาและว่าจ้างผู้ที่มีความสามารถพิเศษจากทั่วโลกที่เหมาะสมกับงานได้ ผู้คนจะเรียนรู้กับคำว่า “ในตอนนี้” เพราะย่างก้าวของการเปลี่ยนแปลงจะเกิดขึ้นเร็วจนก่อให้เกิดอุตสาหกรรมใหม่ขึ้น พร้อมกับที่ต้องอาศัยทักษะใหม่ ๆ มาช่วยให้อุตสาหกรรมนั้นอยู่รอดได้

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

มยุรฉัตร กุลตันท์ (2552) ศึกษาเรื่องการปรับตัวของพนักงานภายใต้ระบบการบริหารแบบญี่ปุ่น มีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษาการปรับตัวด้านการทำงานและด้านสังคมภายใต้ระบบการบริหารแบบญี่ปุ่น และปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษารวบรวมข้อมูลจากพนักงานบริษัทญี่ปุ่น A จำนวน 69 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผลการศึกษา พบว่า พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย โสด และมีอายุระหว่าง 26-30 ปี พนักงานส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี พนักงานมีอายุงานน้อยกว่า 1 ปี ส่วนใหญ่ทำงานในตำแหน่งระดับปฏิบัติการโดยได้รับเงินเดือน 25,001 บาทขึ้นไป เพศชายปรับตัวด้านสภาพการทำงานได้ดีกว่าเพศหญิง ขณะที่ระดับผู้บริหารมีการปรับตัวในด้านสภาพการทำงานได้ดีกว่าพนักงานระดับปฏิบัติการ

ข้อเสนอแนะต่อการปรับตัวของพนักงานภายใต้ระบบการบริหารแบบญี่ปุ่น คือ องค์กรควรเข้ามามีส่วนช่วยในการปรับตัวของพนักงาน โดยจัดการอบรมภายในและภายนอกองค์กร การให้ความรู้เกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กร วัฒนธรรมญี่ปุ่น รูปแบบการทำงาน การรับฟังความคิดเห็นและติดตามประเมินผลการทำงาน ในด้านพนักงานใหม่ต้องมีการปรับตัวในการทำงาน สำหรับผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะเพื่อการทำงานที่มีประสิทธิภาพ และรักษาทรัพยากรบุคคลในองค์กรให้สามารถทำงานระยะยาวและมีความสุข องค์กรควรสร้างให้มีการทำงานร่วมกัน ให้คำแนะนำช่วยเหลือซึ่งกันและกันในการทำงาน สร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างฝ่ายบริหารและฝ่ายปฏิบัติการ

สิโรจน์ สุกุลณะมรรคา (2557) ศึกษาเรื่องการปรับตัวของพนักงานต่างชาติต่อบริบทการทำงานแบบไทย กรณีศึกษา พนักงานต่างชาติที่ทำงานในบริษัท โตโยต้ามอเตอร์เอเชียแปซิฟิก-วิศวกรรมการผลิต จำกัด การวิจัยค้นคว้าอิสระนี้มีวัตถุประสงค์ในการศึกษา คือ 1) เพื่อศึกษารูปแบบและวิธีการปรับตัวของพนักงานชาวต่างชาติให้สามารถทำงานมีประสิทธิภาพเมื่อต้องทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานและบริบทการทำงานแบบไทย 2) เพื่อพัฒนาตัวแบบกลยุทธ์การบริหารจัดการพนักงานภายใต้ความหลากหลายทางวัฒนธรรมให้มีประสิทธิภาพในบริบทการทำงานแบบไทย การศึกษาวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบ

เชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ซึ่งผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บข้อมูลผ่านวิธีการสัมภาษณ์และการใช้แบบสอบถามปลายเปิด โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงานต่างชาติที่ทำงานในบริษัทโตโยต้ามอเตอร์เอเชียแปซิฟิก-วิศวกรรมการผลิต จำกัด จำนวนทั้งสิ้น 32 คน

ผลการวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง โดยส่วนใหญ่เพศชายอายุจะมากกว่า 30 ปี แต่สำหรับเพศหญิงส่วนใหญ่จะอายุต่ำกว่า 30 ปี พนักงานต่างชาติส่วนใหญ่ตื่นเต้นและเล็งเห็นถึงการได้รับคุณประโยชน์จากการเป็นพนักงานภายใต้ ICT program คือ การได้เพิ่มทักษะความรู้ของตนเองที่มีอยู่เพิ่มประสบการณ์ในการทำงานที่ต่างสถานที่และการทำงานกับคนต่างชาติต่างวัฒนธรรม อีกทั้งได้รับมุมมองในการทำงานที่กว้างขึ้นระดับภูมิภาคและความก้าวหน้าในอาชีพของตนเอง แต่ก็มีความกังวลอยู่บ้างในด้านการงานที่ได้รับมอบหมายและภาระความรับผิดชอบของงานที่มากขึ้น เมื่อเทียบกับการทำงานที่บริษัทต้นสังกัด

ณรงค์ ตระกูลคูสติพร (2552) ศึกษาเรื่องการปรับตัวในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงงานผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี การวิจัยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงระดับการปรับตัวในการทำงานและระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อการปรับตัวในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการปรับตัวในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นพนักงานโรงงานผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี จำนวน 375 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามผู้วิจัยสร้างขึ้นโดยสถิติที่ใช้ในการวิจัย คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบสมมติฐาน โดยวิธี t-test การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) การเปรียบเทียบรายคู่โดยวิธี Least Significant Different และสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson product moment correlation) ซึ่งใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ spss for window ในการประมวลผล

ผลการวิจัย พบว่า การปรับตัวในการทำงานของพนักงานโรงงานผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ด้านความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงงานผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ด้านปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา รายได้ อายุการทำงาน และตำแหน่งหน้าที่ในการทำงาน ไม่มีผลต่อการปรับตัวในการทำงานของพนักงานพนักงานโรงงานผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี

ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ สถานภาพการสมรส รายได้ และตำแหน่งหน้าที่ในการทำงาน ไม่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร แต่ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุ ระดับการศึกษา และอายุการทำงานกับองค์กรปัจจุบัน มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงงานผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี ความสัมพันธ์ระหว่างการปรับตัวในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงงานผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี พบว่า มีความสัมพันธ์กันสูงอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01

ธนาภา หิมารัตน์ (2559) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีทางการเงิน บริษัทธนาคารพาณิชย์ งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีทางการเงินบริษัทธนาคารพาณิชย์ และเสนอแนวทางในการพัฒนาเทคโนโลยีทางการเงินของธนาคารพาณิชย์ให้เกิดการนำไปใช้จริง ซึ่งงานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ มีขั้นตอนในการศึกษาวิจัยแบ่งออกเป็น 4 ขั้นตอนหลัก คือ การศึกษาทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง การสังเกตการณ์ การสัมภาษณ์เชิงลึกผู้เชี่ยวชาญที่มีประสบการณ์เกี่ยวข้องกับงานวิจัย การวิเคราะห์และสรุปผลงานวิจัย โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์ปัจจัยเชิงสำรวจ และการวิเคราะห์สมการโครงสร้าง

ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีทางการเงิน บริษัทธนาคารพาณิชย์ ประกอบด้วย 3 ปัจจัยหลัก ได้แก่ 1) 4C's : มุมมองด้านความสะดวกในการใช้บริการ (Convenience) มุมมองด้านการสื่อสาร (Communication) และมุมมองด้านความต้องการของลูกค้า (Customer Need) 2) คุณภาพระบบ (System Quality) และ (3) คุณภาพข้อมูล (Information Quality)

ผลการวิจัยนี้ สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการดำเนินธุรกิจของธนาคารพาณิชย์ได้ใช้เป็นแนวทางในการวางแผนกลยุทธ์ทางตลาด และการพัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคได้มากที่สุด และเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันได้อย่างยั่งยืน

อุมาพร บุญทอง (2560) ศึกษาเรื่องปัจจัยคุณสมบัติส่วนบุคคล ปัจจัยกระบวนการความรู้ความเข้าใจ และปัจจัยกระบวนการทำงานที่มีผลต่อความพร้อมของนักบัญชีไทย เพื่อการรองรับเศรษฐกิจดิจิทัล (Digital Economy) กรณีศึกษานักบัญชีไทยในองค์กรธุรกิจ เขตกรุงเทพมหานคร วัตถุประสงค์ของการศึกษามีดังนี้ 1) เพื่อศึกษาความแตกต่างของปัจจัยคุณสมบัติส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ การศึกษา ประสบการณ์การทำงาน ที่มีต่อระดับความพร้อมเพื่อรองรับเศรษฐกิจดิจิทัล (Digital Economy) ของนักบัญชีไทยในองค์กรธุรกิจ เขตกรุงเทพมหานคร 2) เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยด้านกระบวนการความรู้ความเข้าใจที่มีต่อระดับความพร้อมเพื่อรองรับเศรษฐกิจดิจิทัล (Digital Economy) ของนักบัญชีไทยในองค์กรธุรกิจ เขตกรุงเทพมหานคร และ 3) เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยด้านกระบวนการทำงานขององค์กรที่มีต่อระดับความพร้อมเพื่อรองรับเศรษฐกิจดิจิทัล (Digital Economy) ของนักบัญชีไทยในองค์กรธุรกิจ เขตกรุงเทพมหานคร โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัยเพื่อนำไปเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักบัญชีไทยในองค์กรธุรกิจ เขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน

ผลการศึกษา พบว่า ความแตกต่างของปัจจัยด้านคุณสมบัติส่วนบุคคล ด้านเพศ อายุ การศึกษา ประสบการณ์ทำงานที่แตกต่างกันมีผลต่อระดับความพร้อมเพื่อรองรับเศรษฐกิจดิจิทัล (Digital Economy) ของนักบัญชีไทยในองค์กรธุรกิจ เขตกรุงเทพมหานครที่แตกต่างกัน อิทธิพลของปัจจัยด้านกระบวนการความรู้ความเข้าใจ มีผลต่อระดับความพร้อมเพื่อรองรับเศรษฐกิจดิจิทัล (Digital Economy) ของนักบัญชีไทยในองค์กรธุรกิจ เขตกรุงเทพมหานคร และอิทธิพลของปัจจัยด้านกระบวนการทำงานขององค์กรที่แตกต่างกันมีผลต่อระดับความพร้อมเพื่อรองรับเศรษฐกิจดิจิทัล (Digital Economy) ของนักบัญชีไทยในองค์กรธุรกิจ เขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

วรรณภา กันยาววงศ์ (2551) ศึกษาเรื่องลักษณะสถานการณ์ในงานอาชีพ และลักษณะจิตใจที่เกี่ยวข้องกับการปรับตัวของผู้บริหารสตรีในองค์กรเอกชน การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยประเภทศึกษาความสัมพันธ์และเปรียบเทียบ (Correlation-Comparative Study) มีจุดมุ่งหมายที่สำคัญ 3 ประการ คือ 1) เพื่อศึกษาปฏิสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรกลุ่มลักษณะทางจิตใจกับตัวแปรกลุ่มลักษณะสถานการณ์ว่าจะเกี่ยวข้องกับการปรับตัวผู้บริหารสตรีมากน้อยเพียงใดในผู้บริหารสตรีประเภทต่าง ๆ 2) เพื่อศึกษาว่ากลุ่มตัวแปรจิตลักษณะเดิม จิตลักษณะตามสถานการณ์ และลักษณะสถานการณ์ร่วมกันทำนายการปรับตัวของผู้บริหารสตรีได้มากน้อยเพียงใดในผู้บริหารสตรีประเภทต่าง ๆ และ 3) เพื่อค้นหาประเภทของผู้บริหารสตรีที่มีการปรับตัวได้น้อย และปัจจัยเชิงสาเหตุสำคัญที่เกี่ยวข้อง

จากผลวิจัยครั้งนี้ พบว่า การร่วมกิจกรรมในครอบครัวเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการปรับตัวของผู้บริหารสตรีทั้ง 3 ด้านอย่างเด่นชัด จึงกล่าวได้ว่าการเข้าร่วมกิจกรรมในครอบครัวเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้เกิดความสัมพันธ์ที่ใกล้ชิดระหว่างผู้บริหารสตรีกับสมาชิกในครอบครัว จึงควรมีการส่งเสริมให้ผู้บริหารสตรีเข้าร่วมกิจกรรมในครอบครัวอย่างสม่ำเสมอ เพื่อสมาชิกในครอบครัวจะได้มีความสุขร่วมกันและผู้บริหารสตรีเองก็สามารถปรับตัวได้ดียิ่งขึ้น จากข้อมูลดังกล่าว ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลเพิ่มเติมเพื่อค้นหาปัจจัยเชิงสาเหตุสำคัญของการเข้าร่วมกิจกรรมในครอบครัวมาก คือ การมีภาระงานในปริมาณที่เหมาะสม การมองโลกในแง่ดีมาก ได้รับการสนับสนุนด้านงานอาชีพจากครอบครัวมาก เป็นต้น ซึ่งจากข้อมูลนี้ผู้เกี่ยวข้องสามารถนำไปใช้ในการกำหนดแนวทางการส่งเสริมให้ผู้บริหารสตรีตระหนักถึงความสำคัญของการเข้าร่วมกิจกรรมในครอบครัวให้มากขึ้น เพื่อสร้างความสมดุลระหว่างการทำงานอาชีพกับบทบาทหน้าที่ในครอบครัว

วิโรชา สันตะพันธุ์ และคณะ (2560) บทความวิชาการเรื่องความท้าทายของธุรกิจธนาคารพาณิชย์ จากบริบทการเปลี่ยนแปลงสู่ยุคดิจิทัล ในปัจจุบันการเปลี่ยนแปลงเชิงโครงสร้างทางสังคมของไทย วิวัฒนาการด้านเทคโนโลยี ส่งผลโดยตรงต่อพฤติกรรมของผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลงไป รวมทั้งเปิดโอกาสให้ผู้ให้บริการทางการเงินรายใหม่เข้ามานำเสนอบริการทางการเงินที่หลากหลาย และเพิ่มทางเลือกให้กับลูกค้ามากขึ้น ทำให้ธนาคารพาณิชย์ต้องทบทวนและปรับกลยุทธ์ในการดำเนินธุรกิจ ในยุคดิจิทัลอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ โดยธนาคารพาณิชย์ได้นำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาประยุกต์กับการดำเนินธุรกิจในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า และการบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ บทความนี้มีวัตถุประสงค์ในการนำเสนอผลกระทบจากบริบทการเปลี่ยนแปลงของปัจจัยหลัก 3 ประการที่กล่าวข้างต้น ที่มีอิทธิพลต่อรูปแบบการดำเนินธุรกิจธนาคารพาณิชย์ และส่งผลให้ธุรกิจธนาคารพาณิชย์ต้องปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงทั้งจากภายในและภายนอกองค์กร เพื่อให้สามารถแข่งขันกับผู้ให้บริการรายอื่น ๆ ได้ และสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างเหมาะสม

สุญญาตา เฉียบแหลม (2553) ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดและการปรับตัวในการทำงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ พนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่พลโยธินรวมทั้งสิ้น จำนวน 321 คน เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคลสาเหตุความเครียดระดับความเครียดและการปรับตัว

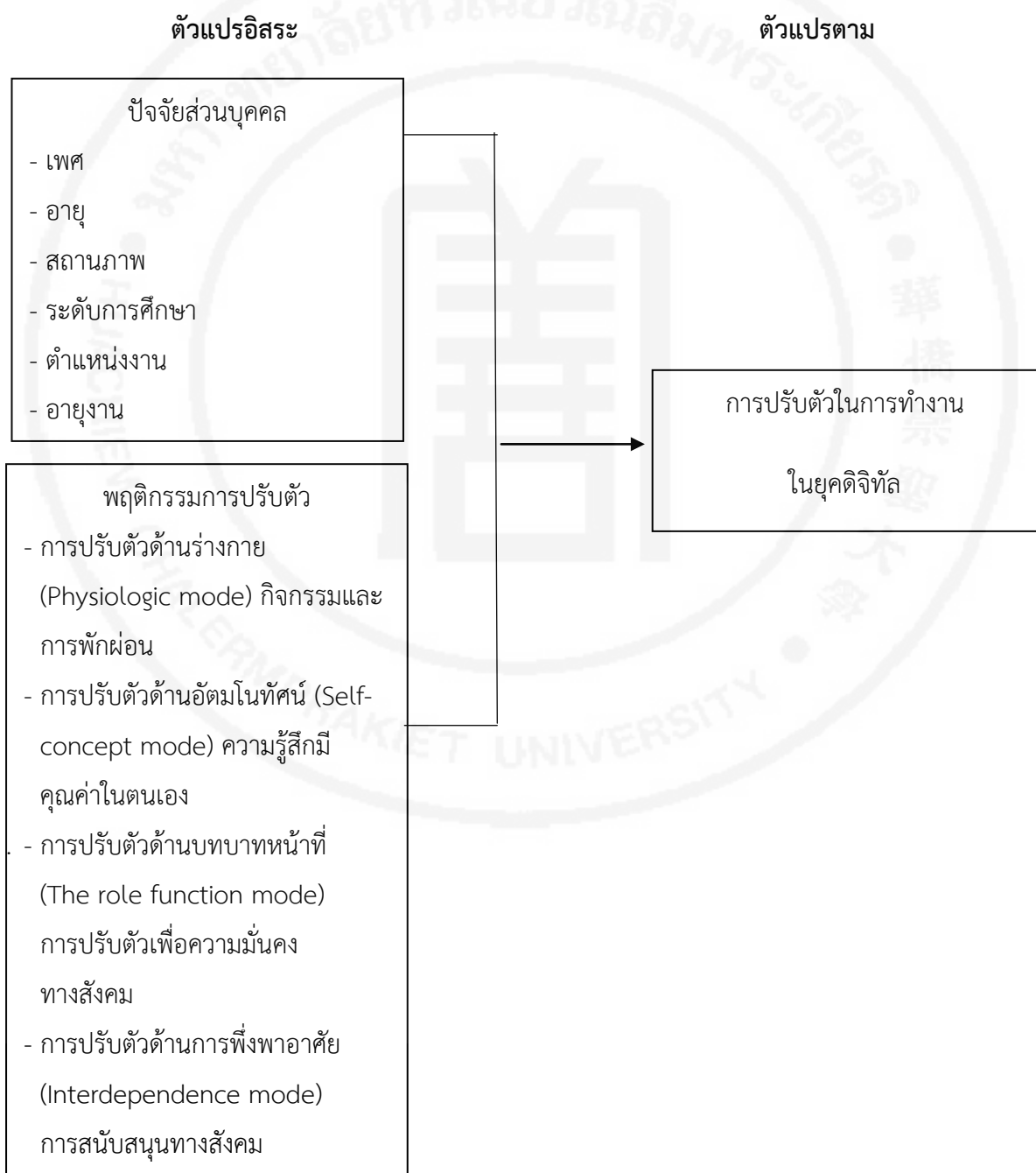
ในการทำงานของพนักงานทำการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้ค่าความถี่ร้อยละเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติไค-สแควร์ และการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

ผลการศึกษา พบว่า ประชากรส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมีอายุไม่เกิน 31 ปี มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีมีอายุงาน 1-2 ปี และมีรายได้เหลือเก็บหรือมีรายรับมากกว่ารายจ่ายผลการวิเคราะห์สาเหตุของความเครียดในการทำงาน พบว่า พนักงานให้ความสำคัญต่อสาเหตุของความเครียดในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานให้ความสำคัญในด้านสัมพันธภาพมากที่สุด รองลงมา ด้านโครงสร้างนโยบายและบรรยากาศองค์กรและด้านความสำเร็จและความก้าวหน้า ผลวิเคราะห์การปรับตัวในการทำงาน พบว่า พนักงานให้ความสำคัญต่อการปรับตัวในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานให้ความสำคัญในด้านการปรับตัวให้เข้ากับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชามากที่สุด รองลงมา ด้านงานและด้านสภาพแวดล้อมผลวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดและการปรับตัวในการทำงานของพนักงาน พบว่า ความเครียดมีความสัมพันธ์กับการปรับตัวในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์ทางบวกอยู่ในระดับสูง

2.5 กรอบแนวคิดในการวิจัย

การกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัยในครั้งนี้ ได้ศึกษาแนวคิดและทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง จึงได้กำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยได้ดังนี้

แผนภูมิที่ 1 กรอบแนวคิดทฤษฎีการปรับตัวของรอย



บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ดำเนินการศึกษาในเชิงปริมาณ และเชิงคุณภาพ โดยเก็บรวบรวมข้อมูล จากแบบสอบถาม (questionnaire) และแบบคำถามสัมภาษณ์ เพื่อศึกษาการปรับตัวในการทำงานของพนักงานสถาบันการเงินในยุคดิจิทัล ในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้กำหนดวิธีการศึกษาวิจัยในเรื่องต่าง ๆ เพื่อให้การวิจัยครั้งนี้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้และมีเกณฑ์มาตรฐานวิธีดำเนินการวิจัยรายละเอียดต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. ตัวแปรที่ศึกษา
3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
4. การสร้างและพัฒนาเครื่องมือ
5. การเก็บรวบรวมข้อมูล
6. การวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ คือ พนักงานที่ทำงานในสถาบันการเงิน ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 3,272 คน (ธนาคารแห่งประเทศไทย. 2561)

ขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยการกำหนดขนาดตัวอย่างพนักงานที่ทำงานในสถาบันการเงิน ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งขนาดกลุ่มตัวอย่างได้จากการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรของทาโรยามาเน่ (Taro Yamane อ้างถึงใน ประคอง วรรณสูตร. 2542 : 11)

$$\text{คำนวณโดยใช้สูตร } n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

n = ขนาดกลุ่มตัวอย่าง

N = ขนาดกลุ่มประชากร

e = ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ (ในที่นี้กำหนดให้ e = 5%)

ดังนั้น จึงแทนค่าสูตรในขนาดตัวอย่างได้ขนาดตัวอย่างดังนี้

$$\begin{aligned} &= \frac{n}{1 + [3,272(0.05)^2]} \\ &= \frac{3,272}{9.18} \\ &= 356.42 \end{aligned}$$

ผู้วิจัยได้เพื่อการสูญเสียของแบบสอบถาม 4% เท่ากับ 14 คน ดังนั้น ตัวอย่างขนาดของกลุ่มตัวอย่างสำหรับการวิจัยครั้งนี้ เท่ากับ 370 คน จากการเก็บตัวอย่าง 3 เขต และแบบคำถามสัมภาษณ์ระดับผู้จัดการจำนวน 15 คน ดังนี้

วิธีการสุ่มตัวอย่าง (sampling Procedure) การวิจัยครั้งนี้ ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างโดยไม่ใช้ทฤษฎีความน่าจะเป็น (Non-Probability Sampling) เป็นการสุ่มตัวอย่างโดยใช้การสุ่มตามความสะดวก (Convenience Sampling) ทำการศึกษาในช่วง 60 วัน ในเขตกรุงเทพมหานคร ทั้ง 3 เขต และกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยดังปรากฏในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 จำนวนเขตที่อยู่ในกรุงเทพมหานครและกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเขตในกรุงเทพมหานคร

จำนวนเขตที่อยู่ในกรุงเทพมหานคร	จำนวนพนักงาน	กลุ่มตัวอย่าง
เขตปทุมวัน	1,475	150
เขตพญาไท	524	70
เขตจตุจักร	1,273	150
รวม	3,272	370

3.2 ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษานี้ มีดังนี้

1. ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ได้แก่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน อายุ งาน

ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการปรับตัว

1) การปรับตัวด้านร่างกาย (Physiologic mode) กิจกรรมและการพักผ่อน

2) การปรับตัวด้านอัตมโนทัศน์ (Self-concept mode) ความรู้สึกมีคุณค่าในตนเอง

3) การปรับตัวด้านบทบาทหน้าที่ (The role function mode) การปรับตัวเพื่อความมั่นคงทาง

สังคม

4) การปรับตัวด้านการพึ่งพาอาศัย (Interdependence mode) การสนับสนุนทางสังคม

2. ตัวแปรตาม (Dependent Variables) ได้แก่ การปรับตัวในการทำงานในยุคดิจิทัล

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล มีลักษณะเป็นแบบสอบถามจำนวน 5 ส่วน ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามด้านปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน อายุงาน เป็นลักษณะคำถามเพื่อให้เลือกตอบ จำนวน 6 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามกิจกรรมและการพักผ่อนเป็นแบบสอบถามที่ ผู้วิจัยดัดแปลงโดยอาศัยแนวคิดของรอย Roy & Andrews (1999) เป็นลักษณะคำถามเพื่อให้เลือกตอบ จำนวน 5 ข้อ เป็นข้อความที่มีความหมายด้านบวกทั้งหมด 5 ข้อ

ลักษณะของคำตอบเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า 5 ระดับ

เป็นจริงมากที่สุด เกณฑ์การให้คะแนนเท่ากับ 5 คะแนน

เป็นจริงส่วนมาก เกณฑ์การให้คะแนนเท่ากับ 4 คะแนน

เป็นจริงปานกลาง เกณฑ์การให้คะแนนเท่ากับ 3 คะแนน

เป็นจริงเล็กน้อย เกณฑ์การให้คะแนนเท่ากับ 2 คะแนน

ไม่เป็นจริงเลย เกณฑ์การให้คะแนนเท่ากับ 1 คะแนน

เป็นจริงมากที่สุด หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับความรู้สึกหรือตรงกับความจริงที่เกิดขึ้นกับท่านมากที่สุด

เป็นจริงส่วนมาก หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับความรู้สึกหรือตรงกับความจริงที่เกิดขึ้นกับท่านเป็นส่วนมาก

เป็นจริงปานกลาง หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับความรู้สึกหรือตรงกับความจริงที่เกิดขึ้นกับท่านเพียงครั้งเดียว

เป็นจริงเล็กน้อย หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับความรู้สึกหรือตรงกับความจริงที่เกิดขึ้นกับท่านน้อยมาก

ไม่เป็นจริงเลย หมายถึง ข้อความนั้นไม่ตรงกับความรู้สึกหรือไม่ตรงกับความจริงที่เกิดขึ้นกับท่านเลย

การแปลผลคะแนนรายข้อและโดยรวม ใช้ค่าเฉลี่ยที่มีค่าตั้งแต่ 1.00-5.00 โดยพิจารณาตามเกณฑ์ของเบสท์ (Best. 1977 : 14) ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับ}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.8 \end{aligned}$$

การแปลผลคะแนนของกิจกรรมและการพักผ่อน โดยรวบรวมรายด้านและรายข้อ จากค่าเฉลี่ย (\bar{X}) โดยถือเกณฑ์ดังนี้

กิจกรรมและการพักผ่อนเป็นจริงที่สุด หมายถึง คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 4.20 - 5.00

กิจกรรมและการพักผ่อนเป็นจริงส่วนมาก หมายถึง คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 3.40 - 4.19

กิจกรรมและการพักผ่อนเป็นจริงปานกลาง หมายถึง คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 2.60 - 3.30

กิจกรรมและการพักผ่อนเป็นจริงเล็กน้อย หมายถึง คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.80 - 2.59

กิจกรรมและการพักผ่อนไม่เป็นจริงเลย หมายถึง คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.00 - 1.79

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามความรู้สึกมีคุณค่าในตนเองของพนักงานสถาบันการเงินในยุคดิจิทัล เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้ดัดแปลงมาจากแบบสอบถามความรู้สึกมีคุณค่าในตนเองของ โสภาสินี เอี่ยมสอาด (2553) ซึ่งได้สร้างโดยอาศัยแนวคิดของโรเซนเบิร์ก (Rosenberg, 1965) ประกอบด้วยข้อคำถามเกี่ยวกับความรู้สึกมีค่าในตนเองจำนวน 5 ข้อ

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามการปรับตัวเพื่อความมั่นคงทางสังคมเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยดัดแปลงจากแบบสอบถามของ โสภาสินี เอี่ยมสอาด (2553) ซึ่งได้สร้างโดยอาศัยแนวคิดของคอบบ์ และเชฟเฟอร์ (Cobb & Schaefer, 1979) ประกอบด้วยข้อคำถามทั้งหมดจำนวน 5 ข้อ เป็นข้อความที่มีความหมายด้านบวกทั้ง 5 ข้อ

ส่วนที่ 5 แบบสอบถามสนับสนุนทางสังคมเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยดัดแปลงจากแบบสอบถามของ โสภาสินี เอี่ยมสอาด (2553) ซึ่งได้สร้างโดยอาศัยแนวคิดของคอบบ์ และเชฟเฟอร์ (Cobb & Schaefer, 1979) ประกอบด้วยข้อคำถามสนับสนุนทางสังคม มีข้อคำถามทั้งหมดจำนวน 5 ข้อ

ส่วนที่ 6 การทดสอบสมมุติฐาน ด้านปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกัน ส่งผลให้กิจกรรมและการพักผ่อนความรู้สึกมีคุณค่าในตนเอง การปรับตัวเพื่อความมั่นคงทางสังคม และการสนับสนุนทางสังคมต่างกัน

ส่วนที่ 7 แบบคำถามสัมภาษณ์ระดับผู้จัดการ จำนวน 15 คน

วิธีการในการทดสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยของแบบสอบถามและแบบข้อคำถามการสัมภาษณ์

1. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอคณะกรรมการที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหาความเหมาะสมในการใช้ภาษา ให้ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงต่อไป

2. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้ว เสนอให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน

3. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วเสนอต่อประธานกรรมการและกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์พิจารณาแก้ไขปรับปรุง

4. แบบสอบถามและแบบข้อคำถามการสัมภาษณ์นำไปทดสอบความเชื่อมั่นโดยนำแบบสอบถามนำเสนอผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน เกณฑ์การประเมินแบบสอบถามต้องได้ค่า IOC มากกว่า 0.5 ขึ้นไป แสดงว่าข้อคำถามนั้นวัดได้ตรงจุดประสงค์หรือตรงตาม เนื้อหา หมายความว่าข้อคำถามข้อนั้นใช้ได้ (พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2543 : 117)

5. นำแบบสอบถามที่สมบูรณ์ไปเก็บข้อมูลจริงกับกลุ่มตัวอย่าง

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการเก็บแบบสอบถามได้ทำการเก็บข้อมูลแบบตามสะดวก (Convenience Sampling) ได้ทำการแบ่งลักษณะของการเก็บรวบรวมข้อมูลในการทำการศึกษา 2 แห่ง ได้แก่

1. แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ได้ทำการตอบรับแบบสอบถามเชิงปริมาณ จากกลุ่มตัวอย่างที่เลือก จำนวน 370 คน โดยการแจกแบบสอบถามให้กับพนักงานสถาบันการเงิน ในเขตกรุงเทพมหานคร และแบบสอบถามเชิงคุณภาพ เป็นแบบข้อคำถามสัมภาษณ์ระดับผู้จัดการจำนวน 15 คน แบบสอบถามและแบบข้อคำถามการสัมภาษณ์นำไปทดสอบความเชื่อมั่น โดยนำแบบสอบถามนำเสนอผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน ได้ค่า IOC 0.84 หมายความว่า ข้อคำถามข้อนั้นใช้ได้

การเก็บข้อมูลใช้ระยะเวลาในการเก็บข้อมูลในช่วงระหว่างวันที่ 15 มิถุนายน – 15 สิงหาคม 2561 เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาตรวจสอบความสมบูรณ์ เพื่อใช้ในการวิเคราะห์เชิงสถิติต่อไป

2. แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลที่ได้ศึกษาได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสารรายงานประจำปีของธนาคาร จากงานวิจัยบทความ วิทยานิพนธ์ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต หนังสือพิมพ์และรายงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำข้อมูลดังกล่าวมาใช้เพื่อเป็นแนวทางในการทำวิจัยในครั้งนี้

3.4 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์แบบสอบถามเชิงปริมาณที่เก็บได้ มาวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติโดยใช้ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบสมมติฐานในการวิจัยโดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA)

วิเคราะห์แบบสอบถามเชิงคุณภาพ เป็นแบบข้อคำถามสัมภาษณ์ระดับผู้จัดการจำนวน 15 คน นำข้อมูลที่ได้มาตรวจสอบความถูกต้องอีกครั้ง เพื่อเพิ่มความน่าเชื่อถือให้กับข้อมูล นำมาจัดลำดับตามข้อคำถามในแบบแนวทางการสัมภาษณ์ เพื่อนำเสนอข้อมูลเป็นแบบแนวบรรยาย

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาการปรับตัวในการทำงานของพนักงานสถาบันการเงินในยุคดิจิทัล ในเขตกรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลและพฤติกรรมการปรับตัว กิจกรรมและการพักผ่อน ความรู้สึกมีคุณค่าในตนเอง การปรับตัวเพื่อความมั่นคงทางสังคม และการสนับสนุนทางสังคมของพนักงานสถาบันการเงินในยุคดิจิทัล และเพื่อศึกษาผลการปรับตัวของพนักงานสถาบันการเงินในยุคดิจิทัล พนักงานมีการปรับตัวในการทำงานได้สำเร็จ หรือปรับตัวในการทำงานได้ไม่มีประสิทธิภาพ โดยกลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานธนาคารทุกฝ่ายงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในสถาบันการเงินในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามและแบบคำถามสัมภาษณ์เก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างเดือนมิถุนายน-เดือนสิงหาคม พ.ศ. 2561 ซึ่งได้ส่งแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 370 ชุด และแบบคำถามสัมภาษณ์จำนวน 15 ชุด ได้รับแบบสอบถามตอบกลับจำนวน 370 ชุด และแบบคำถามสัมภาษณ์ตอบกลับจำนวน 15 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 จากนั้นนำแบบสอบถามไปวิเคราะห์ประมวลผลข้อมูลโดยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS (Statistical Package for Social Science) ผู้วิจัยขอเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งออกเป็น 6 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อหาปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูล ด้านกิจกรรมและการพักผ่อน มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) โดยการนำข้อมูลมาคำนวณหาค่าสถิติ ได้แก่ จำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูล ด้านความรู้สึกมีคุณค่าในตนเอง มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) โดยการนำข้อมูลมาคำนวณหาค่าสถิติ ได้แก่ จำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูล ด้านการปรับตัวเพื่อความมั่นคงทางสังคม มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) โดยการนำข้อมูลมาคำนวณหาค่าสถิติ ได้แก่ จำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

ส่วนที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูล ด้านการสนับสนุนทางสังคม มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) โดยการนำข้อมูลมาคำนวณหาค่าสถิติ ได้แก่ จำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

ส่วนที่ 6 การทดสอบสมมติฐานปัจจัยส่วนบุคคลและพฤติกรรมการปรับตัว ส่งผลต่อการปรับตัวในการทำงานของพนักงานสถาบันการเงินในยุคดิจิทัล โดยใช้สถิติวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One way ANOVA)

ส่วนที่ 7 แบบคำถามสัมภาษณ์ระดับผู้จัดการ 15 คน

4.1 ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อหาปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานธนาคารทุกฝ่ายงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในสถาบันการเงิน ในเขตกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วยเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน อายุงาน โดยวิเคราะห์จากการ แจกแจงความถี่ (Frequency Distribution) และค่าร้อยละ (Percentage)

ตารางที่ 2 จำนวนแบบสอบถาม

จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (n = 370)	จำนวน (คน)
จำนวนที่แจกแบบสอบถามไป	370
จำนวนที่ได้รับกลับมา	370
คิดเป็นร้อยละ	100

จากตารางที่ 2 พบว่า แบบสอบถามที่ได้รับกลับมา จำนวน 370 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 ของแบบสอบถามที่ส่งไปทั้งหมด 370 ชุด ที่ระดับความเชื่อมั่น 100%

ตารางที่ 3 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศจำแนกตามความถี่และร้อยละ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	235	63.5
หญิง	134	36.5
รวม	370	100

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีจำนวน 235 คน คิดเป็นร้อยละ 63.50 และเพศหญิง จำนวน 134 คิดเป็นร้อยละ 36.50

ตารางที่ 4 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุจำแนกตามความถี่และร้อยละ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
20-30 ปี	102	27.6
31-40 ปี	170	45.9
41-50 ปี	81	21.9
50 ปี ขึ้นไป	17	4.6
รวม	370	100

จากตารางที่ 4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีช่วงอายุ 31-40 ปี มีจำนวน 170 คน คิดเป็นร้อยละ 45.90 รองลงมา คือ ช่วงอายุ 20-30 ปี มีจำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 27.60 รองลงมา คือ ช่วงอายุ 41-50 ปี มีจำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 21.90 และกลุ่มที่มีจำนวนน้อยที่สุด คือ มีช่วงอายุมากกว่า 50 ปีขึ้นไป มีจำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 4.60

ตารางที่ 5 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถานภาพจำแนกตามความถี่และร้อยละ

สถานภาพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
โสด	227	61.4
หย่าร้าง/หม้าย	44	11.9
สมรส	99	26.7
รวม	370	100

จากตารางที่ 5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพโสดจำนวน 227 คน คิดเป็นร้อยละ 61.40 รองลงมา คือ สถานภาพสมรส จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 26.70 และสถานภาพหย่าร้าง/หม้าย 44 คน คิดเป็นร้อยละ 11.90

ตารางที่ 6 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาจำแนกตามความถี่และร้อยละ

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	56	15.1
ปริญญาตรี	275	74.3
ปริญญาโทหรือสูงกว่า	39	10.6
รวม	370	100

จากตารางที่ 6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ที่ระดับปริญญาตรีจำนวน 275 คน คิดเป็นร้อยละ 74.30 รองลงมา คือ ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 15.10 และกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาจำนวนน้อยสุด คือ ปริญญาโทหรือสูงกว่า จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 10.60

ตารางที่ 7 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านตำแหน่งงานจำแนกตามความถี่และร้อยละ

ตำแหน่งงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ลูกจ้างชั่วคราว	25	6.8
พนักงานประจำ	278	75.1
หัวหน้างาน	44	11.9
ฝ่ายบริหาร	23	6.2
รวม	370	100

จากตารางที่ 7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นพนักงานประจำ จำนวน 278 คน คิดเป็นร้อยละ 75.10 ระดับหัวหน้างานจำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 11.90 รองลงมา คือ ลูกจ้างชั่วคราว จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 6.80 และในระดับน้อยสุด คือ ฝ่ายบริหาร จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 6.20

ตารางที่ 8 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุงานจำแนกตามความถี่และร้อยละ

ด้านอายุงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อยกว่า 5 ปี	168	45.4
5-10 ปี	132	35.7
11-15 ปี	30	8.1
15-20 ปี	20	5.4
21 ปีขึ้นไป	20	5.4
รวม	370	100

จากตารางที่ 8 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุการทำงานต่ำกว่า 5 ปี จำนวน 168 คน คิดเห็นร้อยละ 45.40 อายุงาน 5-10 ปี จำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 35.70 อายุงาน 11-15 ปี จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 8.10 อายุงาน 15-20 ปี จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5.40 และอายุงาน 21 ปีขึ้นไป จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5.40

4.2 ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลด้านกิจกรรมและการพักผ่อน

ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความสำคัญเกี่ยวกับกิจกรรมและการพักผ่อน

(n=370)

กิจกรรมและการพักผ่อน	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	S.D.	ระดับ
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)			
1) ในวันหยุดฉันได้เข้าร่วมกิจกรรมอบรมเพื่อเพิ่มความรู้เรื่องดิจิทัล	76	95	101	73	85	2.69	1.205	เป็นจริงเล็กน้อย
2) ในวันหยุดพักผ่อน ฉันพูดคุยแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับผู้ที่มีความรู้เรื่องเศรษฐกิจดิจิทัล เพื่อพัฒนาตนเองอยู่เสมอ	26	88	126	74	56	2.88	1.146	เป็นจริงปานกลาง
3) ที่ทำงานของฉันมีมุมพักผ่อนเพื่อคลายความเครียด หลังจกการทำงานเสร็จ	50	96	105	65	54	3.06	1.249	เป็นจริงปานกลาง

ตารางที่ 9 (ต่อ)

(n=370)

กิจกรรมและการพักผ่อน	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	S.D.	ระดับ
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)			
4) ฉันอ่านหนังสือ เพื่อพัฒนาความรู้เกี่ยวกับวิธีการและแนวทางในการทำงานในยุคดิจิทัลเพิ่มขึ้น	32	123	143	56	25	3.22	1.027	เป็นจริงปานกลาง
5) ฉันลดเวลาในการหยุดพักผ่อนและทำงานให้เพิ่มขึ้น	29	118	133	60	30	3.15	1.048	เป็นจริงปานกลาง

จากตารางที่ 9 พบว่า พนักงานสถาบันการเงินให้ความสำคัญต่อกิจกรรมและการพักผ่อนโดยรวมอยู่ในระดับเป็นจริงปานกลาง ($\bar{X} = 3.00$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้ว พบว่า พนักงานให้ความสำคัญอยู่ในระดับเป็นจริงปานกลาง 4 ข้อ และเป็นจริงเล็กน้อย จำนวน 1 ข้อ โดยให้ความสำคัญในเรื่องอ่านหนังสือ เพื่อพัฒนาความรู้เกี่ยวกับวิธีการและแนวทางในการทำงานในยุคดิจิทัลเพิ่มขึ้น ($\bar{X} = 3.22$) ให้ความสำคัญในเรื่องการลดเวลาในการหยุดพักผ่อน และทำงานให้เพิ่มขึ้น ในอันดับรองลงมา ($\bar{X} = 3.15$) และให้ความสำคัญในเรื่องในวันหยุดได้เข้าร่วมกิจกรรมอบรมเพื่อเพิ่มความรู้เรื่องดิจิทัลน้อยที่สุด ($\bar{X} = 2.69$) ตามลำดับ

4.3 ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูล ด้านความรู้สึกมีคุณค่าในตนเอง

ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความสำคัญเกี่ยวกับความรู้สึกมีคุณค่าในตนเอง

(n=370)

ความรู้สึกมีคุณค่าในตนเอง	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	S.D.	ระดับ
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)			
1) ฉันรู้สึกว่าการทำงานที่ยากขึ้นได้ เมื่อมีระบบเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการทำงาน	62	136	88	45	39	3.37	1.203	เป็นจริงปานกลาง

ตารางที่ 10 (ต่อ)

(n=370)

ความรู้สึกมีคุณค่าในตนเอง	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	S.D.	ระดับ
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)			
2) ฉันมีความเชื่อมั่นในความสามารถของฉัน ที่จะทำงานกับระบบเทคโนโลยีใหม่ ๆ ได้	103	165	84	18	-	3.95	0.837	เป็นจริงส่วนมาก
3) ฉันภาคภูมิใจที่แก้ไขปัญหาในการทำงานได้สำเร็จ	118	146	91	13	2	3.99	0.869	เป็นจริงส่วนมาก
4) ฉันยังสามารถทำงานให้ดีกว่านี้ได้ เพราะที่ทำงานของฉันมีระบบเทคโนโลยีเข้ามาเป็นเครื่องมือที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน	78	166	94	25	7	3.76	0.923	เป็นจริงส่วนมาก
5) ฉันสามารถทำงานให้บรรลุเป้าหมายได้ เพราะฉันสามารถปรับตัวให้เข้ากับระบบการทำงานที่มีการนำรูปแบบดิจิทัลเข้ามาช่วยในการทำงานได้ดี	74	180	86	24	6	3.79	0.892	เป็นจริงส่วนมาก
รวม						3.77	0.945	เป็นจริงส่วนมาก

จากตารางที่ 10 พบว่า พนักงานสถาบันการเงิน ให้ความสำคัญต่อความรู้สึกมีคุณค่าในตนเองโดยรวมอยู่ในระดับเป็นจริงส่วนมาก ($\bar{X} = 3.77$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้ว พบว่า พนักงานให้ความสำคัญอยู่ในระดับเป็นจริงส่วนมากจำนวน 4 ข้อ และเป็นจริงปานกลาง จำนวน 1 ข้อ โดยให้ความสำคัญในเรื่อง มีความภาคภูมิใจที่แก้ไขปัญหาในการทำงานได้สำเร็จ ($\bar{X} = 3.99$) ให้ความสำคัญในเรื่อง มีความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเองที่จะทำงานกับระบบเทคโนโลยีใหม่ ๆ

ได้ในอันดับรองลงมา ($\bar{X} = 3.95$) และให้ความสำคัญในเรื่อง รู้สึกว่าฉันทำงานที่ยากขึ้นได้ เมื่อมีระบบเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการทำงานน้อยที่สุด ($\bar{X} = 3.37$) ตามลำดับ

4.4 ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูล ด้านการปรับตัวเพื่อความมั่นคงทางสังคม

ตารางที่ 11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความสำคัญเกี่ยวกับการปรับตัวเพื่อความมั่นคงทางสังคม (n=370)

การปรับตัวเพื่อความมั่นคงทางสังคม	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	S.D.	ระดับ
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)			
1) ฉันทำงานมากขึ้น และเก็บออมเงินมากขึ้น	59	123	136	40	12	3.48	0.991	เป็นจริงส่วนมาก
2) ฉันช่วยเหลือสังคม โดยร่วมกับการทำงานในการจัดกิจกรรมนอกสถานที่เพื่อแนะนำเด็กนักเรียนให้รู้จักวิธีการเก็บออมเงิน	40	87	117	69	57	2.96	1.213	เป็นจริงปานกลาง
3) ฉันสร้างหลักประกันให้ชีวิต โดยการทำประกันชีวิตเพิ่มขึ้น	49	101	137	49	34	3.22	1.121	เป็นจริงปานกลาง
4) ฉันศึกษาและพูดคุยกับผู้ที่มีความรู้ เพื่อขอคำปรึกษาด้านการลงทุน ด้านการเก็บออมเงินมากขึ้น	53	108	127	55	27	3.28	1.108	เป็นจริงปานกลาง
5) ฉันตั้งใจที่จะเข้าอบรมเพื่อฝึกวิชาชีพเพิ่มขึ้น เพื่อประกอบอาชีพหลังจากเกษียณอายุจากการทำงาน	51	105	127	53	34	3.23	1.138	เป็นจริงปานกลาง
รวม						3.23	1.114	เป็นจริงปานกลาง

จากตารางที่ 11 พบว่า พนักงานสถาบันการเงินให้ความสำคัญต่อการปรับตัวเพื่อความมั่นคงทางสังคมโดยรวมอยู่ในระดับเป็นจริงปานกลาง ($\bar{X} = 3.23$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้ว พบว่า พนักงานให้ความสำคัญอยู่ในระดับเป็นจริงส่วนมากจำนวน 1 ข้อ และเป็นจริงปานกลาง จำนวน 4 ข้อ โดยให้ความสำคัญในเรื่องการทำงานมากขึ้น และเก็บออมเงินมากขึ้นมากที่สุด ($\bar{X} = 3.48$) ให้ความสำคัญในเรื่องมีการศึกษาและพูดคุยกับผู้ที่มีความรู้ เพื่อขอคำปรึกษาด้านการลงทุน ด้านการเก็บออมเงินมากขึ้น ในอันดับรองลงมา ($\bar{X} = 3.28$) และให้ความสำคัญในเรื่องช่วยเหลือสังคม โดยร่วมกับที่ทำงานในการจัดกิจกรรมนอกสถานที่เพื่อแนะนำเด็กนักเรียนให้รู้จักวิธีการเก็บออมเงินน้อยที่สุด ($\bar{X} = 2.96$) ตามลำดับ

4.5 ส่วนที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูล ด้านการสนับสนุนทางสังคม

ตารางที่ 12 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความสำคัญเกี่ยวกับการสนับสนุนทางสังคม (n=370)

การสนับสนุนทางสังคม	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	S.D.	ระดับ
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)			
1) ฉันได้รับการสนับสนุนด้านข้อมูลข่าวสาร เกี่ยวกับรูปแบบในการทำงานด้วยระบบดิจิทัล	58	140	108	40	24	3.45	1.082	เป็นจริงส่วนมาก
2) ฉันได้รับการสนับสนุนด้านการเข้าอบรม และเรียนรู้วิธีการทำงานที่ต้องใช้ระบบไอที และระบบอินเทอร์เน็ต เพื่อช่วยในการทำงานให้มีประสิทธิภาพ	55	117	116	49	33	3.30	1.145	เป็นจริงปานกลาง
3) ฉันได้รับการแจ้งข่าวสารเกี่ยวกับการทำงานรูปแบบใหม่ อยู่เสมอ	63	132	127	25	23	3.51	1.050	เป็นจริงส่วนมาก

ตารางที่ 12 (ต่อ)

(n=370)

การสนับสนุนทางสังคม	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	S.D.	ระดับ
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)			
4) ฉันมีผู้ให้คำแนะนำวิธีการใช้ และคอยให้ความช่วยเหลือเมื่อฉัน ไม่เข้าใจเกี่ยวกับระบบการทำงาน รูปแบบดิจิทัล	56	113	148	41	12	3.43	0.983	เป็นจริง ส่วนมาก
5) ฉันมีผู้ให้คำแนะนำ และ มีเครื่องมืออุปกรณ์ระบบดิจิทัล เข้ามาช่วยอำนวยความสะดวก ในการทำงาน	59	113	142	43	13	3.44	1.006	เป็นจริง ส่วนมาก
รวม						3.43	1.053	เป็นจริง ส่วนมาก

จากตารางที่ 12 พบว่า พนักงานสถาบันการเงิน ให้ความสำคัญต่อการสนับสนุนทางสังคมโดยรวมอยู่ในระดับเป็นจริงส่วนมาก ($\bar{X} = 3.43$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้ว พบว่า พนักงานให้ความสำคัญอยู่ในระดับเป็นจริงส่วนมากจำนวน 4 ข้อ และเป็นจริงปานกลาง จำนวน 1 ข้อ โดยให้ความสำคัญในเรื่อง ได้รับการแจ้งข่าวสารเกี่ยวกับการทำงานรูปแบบใหม่อยู่เสมอ ($\bar{X} = 3.51$) ให้ความสำคัญในเรื่อง ได้รับการสนับสนุนด้านข้อมูลข่าวสาร เกี่ยวกับรูปแบบในการทำงานด้วยระบบดิจิทัลในอันดับรองลงมา ($\bar{X} = 3.45$) และให้ความสำคัญในเรื่อง ได้รับการสนับสนุนด้านการเข้าอบรม และเรียนรู้วิธีการทำงานที่ต้องใช้ระบบไอที และระบบอินเทอร์เน็ต เพื่อช่วยในการทำงานให้มีประสิทธิภาพน้อยที่สุด ($\bar{X} = 3.30$) ตามลำดับ

4.6 ส่วนที่ 6 ผลการทดสอบสมมติฐาน

ตารางที่ 13 ผลการทดสอบสมมติฐานปัจจัยส่วนบุคคลและพฤติกรรมการปรับตัว ส่งผลต่อการปรับตัวในการทำงานของพนักงานสถาบันการเงินในยุคดิจิทัล โดยใช้สถิติวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One way ANOVA)

ปัจจัยที่มีผลต่อการปรับตัว	f	Sig.
ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ	1.665	0.230
ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ	1.102	0.401
ปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถานภาพ	3.319	0.037
ปัจจัยส่วนบุคคลด้านการศึกษา	1.893	0.196
ปัจจัยส่วนบุคคลด้านตำแหน่งงาน	3.004	0.030
ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุงาน	2.473	0.044
พฤติกรรมการปรับตัว	0.938	0.577
รวม	2.056	0.216

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศที่ต่างกันส่งผลต่อการปรับตัวในการทำงานของพนักงานสถาบันการเงินในยุคดิจิทัลต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุที่ต่างกันส่งผลต่อการปรับตัวในการทำงานของพนักงานสถาบันการเงินในยุคดิจิทัลต่างกัน

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถานภาพที่ต่างกันส่งผลต่อการปรับตัวในการทำงานของพนักงานสถาบันการเงินในยุคดิจิทัลต่างกัน

สมมติฐานที่ 4 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านการศึกษาที่ต่างกันส่งผลต่อการปรับตัวในการทำงานของพนักงานสถาบันการเงินในยุคดิจิทัลต่างกัน

สมมติฐานที่ 5 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านตำแหน่งงานที่ต่างกันส่งผลต่อการปรับตัวในการทำงานของพนักงานสถาบันการเงินในยุคดิจิทัลต่างกัน

สมมติฐานที่ 6 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุงานที่ต่างกันส่งผลต่อการปรับตัวในการทำงานของพนักงานสถาบันการเงินในยุคดิจิทัลต่างกัน

สมมติฐานที่ 7 ปัจจัยด้านพฤติกรรมการปรับตัวที่ต่างกันส่งผลต่อการปรับตัวในการทำงานของพนักงานสถาบันการเงินในยุคดิจิทัลต่างกัน

สรุปได้ว่าปัจจัยด้านพฤติกรรมกรรมการปรับตัว ไม่ส่งผลต่อการปรับตัวในการทำงานของพนักงานสถาบันการเงินในยุคดิจิทัลอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

4.7 ส่วนที่ 7 แบบคำถามถามสัมภาษณ์ระดับผู้จัดการ จำนวน 15 คน

สรุปผลการสัมภาษณ์แบบบรรยาย

จากการตอบแบบสัมภาษณ์ของระดับผู้จัดการทั้ง 15 ท่าน เห็นว่าเมื่อเข้าสู่ยุคดิจิทัล พนักงานต้องมีการปรับตัว เรียนรู้การใช้เทคโนโลยีใหม่ ๆ เสมอ เพื่อให้เหมาะสมกับสถานการณ์ในการทำงานยุคดิจิทัล ที่นำเทคโนโลยีเข้ามามีส่วนในการทำงานให้พนักงานสามารถทำงานได้สะดวก และรวดเร็วยิ่งขึ้น การก้าวเข้าสู่ยุคดิจิทัลส่งผลทางด้านบวก เป็นการพัฒนาความรู้ ความสามารถให้พนักงาน เพื่อให้สามารถทำงานกับระบบเทคโนโลยีใหม่ เพื่อช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน สะดวก และรวดเร็วยิ่งขึ้น ด้านลบ หากเทคโนโลยีสามารถทำงานแทนพนักงานได้ในบางตำแหน่ง อาจส่งผลให้พนักงานถูกปรับลดการจ้างงาน และเกิดการว่างงานเพิ่มขึ้น ปัจจัยที่ความสัมพันธ์กับการปรับตัวของพนักงาน คือ ทักษะของแต่ละบุคคล สิ่งแวดล้อม องค์กร รายได้ และการรับรู้ปัญหาสำคัญเกี่ยวกับการปรับตัวของพนักงานเมื่อเข้าสู่ยุคดิจิทัล คือ พนักงานไม่มีทักษะในการใช้เทคโนโลยี และไม่ปรับตัวไม่ยอมรับการเปลี่ยนแปลง เรียนรู้เพิ่มเติม แนวทางแก้ไข คือ จัดอบรมสอนการใช้งานเทคโนโลยีใหม่ ๆ ให้กับพนักงาน และมีศูนย์ส่งเสริมการเรียนรู้เพิ่มมากขึ้น เพื่อให้ได้ศึกษาเรียนรู้เทคโนโลยีและนำความรู้ที่ได้มาช่วยในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับการปรับตัวของพนักงานเมื่อเข้าสู่ยุคดิจิทัลและอื่น ๆ คือ พนักงานควรปรับตัวให้เข้ากับการทำงานในยุคดิจิทัล ควรศึกษาหาความรู้เรื่องดิจิทัล เพื่อเพิ่มทักษะความรู้ความสามารถในการทำงานให้รวดเร็ว และก้าวทันสถานการณ์ในการทำงานยุคดิจิทัล

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาการปรับตัวในการทำงานของพนักงานสถาบันการเงินในยุคดิจิทัล ในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามและแบบคำถามสัมภาษณ์เป็นเครื่องในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างพนักงานธนาคารทุกฝ่ายงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในสถาบันการเงินในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 370 คน และแบบสัมภาษณ์ระดับผู้จัดการ จำนวน 15 คน จากนั้นนำแบบสอบถามไปวิเคราะห์และประมวลผลข้อมูลโดยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS (Statistical Package for Social Science) ผลที่ได้จากการศึกษา สรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

5.1 สรุปผลการศึกษา

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลจากปัจจัยส่วนบุคคลของประชากรประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน อายุงาน

การศึกษาการปรับตัวในการทำงานของพนักงานสถาบันการเงินในยุคดิจิทัล ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีกลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานธนาคารทุกฝ่ายงานที่ปฏิบัติงานอยู่สถาบันการเงิน ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 370 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีจำนวน 235 คน คิดเป็น ร้อยละ 63.50 มีช่วงอายุ 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 45.90 มีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 61.40 มีการศึกษาที่ระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 74.30 ตำแหน่งงานเป็นพนักงานประจำ คิดเป็นร้อยละ 75.10 มีอายุการทำงานต่ำกว่า 5 ปี จำนวน คิดเป็นร้อยละ 45.40

ตอนที่ 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความสำคัญเกี่ยวกับกิจกรรมและการพักผ่อน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความสำคัญเกี่ยวกับกิจกรรมและการพักผ่อนของพนักงานสถาบันการเงินในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า พนักงานให้ความสำคัญต่อกิจกรรมและการพักผ่อน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุดในเรื่องการอ่านหนังสือ เพื่อพัฒนาความรู้เกี่ยวกับวิธีการและแนวทางในการทำงานในยุคดิจิทัลเพิ่มขึ้น ให้ความสำคัญในเรื่องในการลดเวลาในการหยุดพักผ่อน และทำงานให้เพิ่มขึ้นในอัตราลดลงมา และให้ความสำคัญในเรื่องในวันหยุดพนักงานได้เข้าร่วมกิจกรรมอบรมเพื่อเพิ่มความรู้เรื่องดิจิทัลน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความสำคัญเกี่ยวกับความรู้สึกมีคุณค่าในตนเอง

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความสำคัญเกี่ยวกับความรู้สึกมีคุณค่าในตนเองของพนักงานสถาบันการเงินในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า พนักงานให้ความสำคัญในเรื่องมีความภาคภูมิใจที่แก้ไขปัญหาในการทำงานได้สำเร็จมากที่สุด ให้ความสำคัญในเรื่อง พนักงานมีความเชื่อมั่นในความสามารถของตัวเองที่จะทำงานกับระบบเทคโนโลยีใหม่ ๆ ได้ในอัตราลดลงมา แต่พนักงาน

รู้สึกว่าการที่งานที่ยากขึ้นได้ เมื่อมีระบบเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการทำงาน เป็นเรื่องที่พนักงานให้ความสำคัญน้อยที่สุดตามลำดับ

ตอนที่ 4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความสำคัญเกี่ยวกับการปรับตัวเพื่อความมั่นคงทางสังคม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความสำคัญเกี่ยวกับการปรับตัวเพื่อความมั่นคงทางสังคมของพนักงานสถาบันการเงิน ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยให้ความสำคัญในเรื่อง พนักงานทำงานมากขึ้น และเก็บออมเงินมากขึ้นมากที่สุด ให้ความสำคัญในเรื่อง พนักงานมีหนี้ศึกษา และพูดคุยกับผู้ที่มีความรู้ เพื่อขอคำปรึกษาด้านการลงทุน ด้านการเก็บออมเงินมากขึ้นในอันดับรองลงมา แต่เรื่องพนักงานได้ช่วยเหลือสังคม โดยร่วมกับที่ทำงานในการจัดกิจกรรมนอกสถานที่เพื่อแนะนำเด็กนักเรียนให้รู้จักวิธีการเก็บออมเงิน มีโอกาสได้เข้าร่วมกิจกรรมในระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความสำคัญเกี่ยวกับการสนับสนุนทางสังคม ผลการวิเคราะห์ข้อมูลค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความสำคัญเกี่ยวกับการสนับสนุนทางสังคมของพนักงานสถาบันการเงินในยุคดิจิทัล ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ให้ความสำคัญในเรื่อง การได้รับการแจ้งข่าวสารเกี่ยวกับการทำงานรูปแบบใหม่อยู่เสมอมากที่สุด ให้ความสำคัญในเรื่อง พนักงานได้รับการสนับสนุนด้านข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับรูปแบบในการทำงานด้วยระบบดิจิทัลในอันดับรองลงมา แต่ในเรื่องพนักงานได้รับการสนับสนุนด้านการเข้าอบรม และเรียนรู้วิธีการทำงานที่ต้องใช้ระบบไอที และระบบอินเทอร์เน็ต เพื่อช่วยในการทำงานให้มีประสิทธิภาพ พนักงานได้รับในระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 6 การทดสอบสมมติฐานปัจจัยส่วนบุคคลและพฤติกรรมปรับตัว ส่งผลต่อการปรับตัวในการทำงานของพนักงานสถาบันการเงินในยุคดิจิทัล โดยใช้สถิติวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One way ANOVA)

พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลและพฤติกรรมปรับตัวด้านเพศ ด้านอายุ และด้านการศึกษา ไม่ส่งผลต่อการปรับตัวในการทำงานของพนักงานสถาบันการเงินในยุคดิจิทัลอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 แต่พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลและพฤติกรรมปรับตัว ด้านสถานภาพ ด้านตำแหน่งงาน และด้านอายุงาน ส่งผลต่อการปรับตัวในการทำงานของพนักงานสถาบันการเงินในยุคดิจิทัลอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ซึ่งมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ ณรงค์ ตระกูลดุสิตพร (2552) ศึกษาเรื่อง การปรับตัวในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงงานผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี ผลการวิจัย พบว่า ด้านปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา รายได้ อายุการทำงาน และตำแหน่งหน้าที่ในการทำงาน ไม่มีผลต่อการปรับตัวในการทำงานของพนักงานพนักงาน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ อุมพร บุญทอง (2560) ศึกษาเรื่องปัจจัยคุณสมบัติส่วนบุคคล ปัจจัยกระบวนการความรู้ความเข้าใจ และปัจจัยกระบวนการทำงานที่มีผลต่อความพร้อมของนักบัญชีไทยเพื่อการรองรับเศรษฐกิจดิจิทัล ผลการศึกษา พบว่า ความแตกต่างของปัจจัยด้านคุณสมบัติส่วนบุคคล ด้านเพศ อายุ การศึกษาประสบการณ์ทำงาน ที่แตกต่างกันมีผลต่อระดับความพร้อมเพื่อรองรับเศรษฐกิจดิจิทัล ต่างกัน

ตอนที่ 7 สรุปแบบสอบถามสัมภาษณ์ระดับผู้จัดการ จำนวน 15 คน

เมื่อเข้าสู่เศรษฐกิจยุคดิจิทัลส่งผลให้พนักงานต้องมีการปรับตัว เรียนรู้การใช้เทคโนโลยีใหม่ ๆ เสมอ เพื่อให้เหมาะสมกับสถานการณ์ในการทำงานยุคดิจิทัล ที่นำเทคโนโลยีเข้ามามีส่วนในการทำงาน ให้พนักงานสามารถทำงานได้สะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น การก้าวเข้าสู่ยุคดิจิทัล ส่งผลทางด้านบวกและลบต่อการทำงานของพนักงาน ด้านบวกเป็นการพัฒนาความรู้ ความสามารถให้พนักงาน เพื่อให้สามารถทำงานกับระบบเทคโนโลยีใหม่ ๆ เพื่อช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน สะดวก และรวดเร็วยิ่งขึ้น ส่วนด้านลบหากเทคโนโลยีสามารถทำงานแทนพนักงานได้ในบางตำแหน่ง อาจส่งผลให้พนักงานถูกปรับลดการจ้างงาน และเกิดการว่างงานเพิ่มขึ้น ปัจจัยใดบ้างที่มีความสัมพันธ์กับการปรับตัวของพนักงาน คือ ทักษะของแต่ละบุคคล สิ่งแวดล้อม องค์กร รายได้ และการรับรู้ ปัญหาสำคัญเกี่ยวกับการปรับตัวของพนักงานเมื่อเข้าสู่ยุคดิจิทัล พนักงานไม่มีทักษะในการใช้เทคโนโลยี และไม่ปรับตัวไม่ยอมรับการเปลี่ยนแปลง ไม่เรียนรู้เพิ่มเติม แนวทางแก้ไข คือ ต้องมีการจัดอบรมสอนการใช้งานเทคโนโลยีใหม่ ๆ ให้กับพนักงาน และตั้งศูนย์ส่งเสริมการเรียนรู้เพิ่มมากขึ้น เพื่อให้ได้ศึกษาเรียนรู้เทคโนโลยีและนำความรู้ที่ได้มาช่วยในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และข้อคิดเห็นเกี่ยวกับการปรับตัวของพนักงานเมื่อเข้าสู่ยุคดิจิทัลและอื่น ๆ คือ พนักงานควรปรับตัวให้เข้ากับการทำงานในยุคดิจิทัล ควรศึกษาหาความรู้เรื่องดิจิทัล เพื่อเพิ่มทักษะความรู้ความสามารถในการทำงาน ให้รวดเร็ว และก้าวทันสถานการณ์ในการทำงานยุคดิจิทัล

5.2 อภิปรายผลการวิจัย

การศึกษาการปรับตัวในการทำงานของพนักงานสถาบันการเงินในยุคดิจิทัล ในเขตกรุงเทพมหานคร สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

จากผลการศึกษาการปรับตัวของพนักงานสถาบันการเงิน ในเขตกรุงเทพมหานคร พนักงานให้ความสำคัญมากที่สุดด้านกิจกรรมและการพักผ่อนในเรื่อง การอ่านหนังสือ เพื่อพัฒนาความรู้เกี่ยวกับวิธีการและแนวทางในการทำงานในยุคดิจิทัลเพิ่มขึ้น ด้านความรู้สึกรู้สึกมีคุณค่าในตนเองให้ความสำคัญในเรื่อง พนักงานภาคภูมิใจที่แก้ไขปัญหาในการทำงานได้สำเร็จ ด้านการปรับตัวเพื่อความมั่นคงทางสังคม ให้ความสำคัญในเรื่อง พนักงานทำงานมากขึ้น และเก็บออมเงินมากขึ้น ด้านการสนับสนุนทางสังคม ให้ความสำคัญในเรื่อง ได้รับการแจ้งข่าวสารเกี่ยวกับการทำงานรูปแบบใหม่อยู่เสมอมากที่สุด และพนักงานให้ความสำคัญในเรื่อง การลดเวลาในการหยุดพักผ่อน และทำงานให้เพิ่มขึ้นใน มีความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเองที่จะทำงานกับระบบเทคโนโลยีใหม่ ๆ ได้ มีการศึกษาและพูดคุยกับผู้ที่มีความรู้ เพื่อขอคำปรึกษาด้านการลงทุน ด้านการเก็บออมเงินมากขึ้น และการได้รับการสนับสนุนด้านข้อมูลข่าวสาร เกี่ยวกับรูปแบบในการทำงานด้วยระบบดิจิทัลในระดับปานกลาง และพนักงานสถาบันการเงินให้ความสำคัญน้อยที่สุดในเรื่อง ในวันหยุดพนักงานได้เข้าร่วมกิจกรรมอบรมเพื่อเพิ่มความรู้เรื่องดิจิทัล พนักงานรู้สึกว่าการทำงานที่ยากขึ้นได้ เมื่อมีระบบเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการทำงาน การช่วยเหลือสังคม โดยร่วมกับที่ทำงานในการจัดกิจกรรมนอกสถานที่เพื่อแนะนำเด็กนักเรียนให้รู้จักวิธีการเก็บออมเงิน และการได้รับการสนับสนุนด้านการ

เข้าอบรม และเรียนรู้วิธีการทำงานที่ต้องใช้ระบบไอที และระบบอินเทอร์เน็ต เพื่อช่วยในการทำงานให้มีประสิทธิภาพ ในระดับที่น้อยที่สุด

จากผลการศึกษการปรับตัวทั้ง 4 ด้าน พบว่า พนักงานสถาบันการเงินในเขตกรุงเทพมหานคร พนักงานสถาบันการเงินปรับตัวในการทำงานได้ระดับดีมาก ในด้านความรู้สึกมีคุณค่าในตนเอง และด้านการสนับสนุนทางสังคม รองลงมา คือ การปรับตัวได้ในระดับปานกลาง คือด้านกิจกรรมและการพักผ่อน และด้านการปรับตัวเพื่อความมั่นคงทางสังคม โดยรวมแล้วพนักงานสามารถปรับตัวในการทำงานในสถาบันการเงินในเขตกรุงเทพมหานครได้ในระดับดีมาก หมายถึง การปรับตัวในการทำงานในยุคดิจิทัลได้สำเร็จ

5.3 ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

จากการศึกษการปรับตัวในการทำงานของพนักงานสถาบันการเงินในยุคดิจิทัล ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า พนักงานให้ความสำคัญน้อยที่สุดในเรื่องดังนี้

1. ในวันหยุดฉันได้เข้าร่วมกิจกรรมอบรมเพื่อเพิ่มความรู้เรื่องดิจิทัล
2. ฉันรู้สึกว่าฉันทำงานที่ยากขึ้นได้ เมื่อมีระบบเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการทำงาน
3. ฉันช่วยเหลือสังคม โดยร่วมกับที่ทำงานในการจัดกิจกรรมนอกสถานที่เพื่อแนะนำเด็กให้รู้จัก

วิธีการเก็บออมเงิน

4. ฉันได้รับการสนับสนุนด้านการเข้าอบรม และเรียนรู้วิธีการทำงานที่ต้องใช้ระบบไอที และระบบอินเทอร์เน็ต เพื่อช่วยในการทำงานให้มีประสิทธิภาพ

ผู้วิจัยจึงขอเสนอแนวทางเพื่อให้ธนาคารสามารถบริหารจัดการพนักงานที่ให้ความสำคัญใน 4 เรื่องที่น้อยที่สุด ให้ได้รับการช่วยเหลือดังนี้

1. ผู้บริหารควรสร้างโอกาสให้พนักงานได้รับการสนับสนุนในด้านที่พนักงานให้ความสำคัญน้อยที่สุด
2. จัดศูนย์ฝึกอบรมหรือส่งเสริมความรู้ให้กับพนักงานทุกระดับ เพื่อเรียนรู้และพัฒนาทักษะในด้านเทคโนโลยี

5.4 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

การศึกษการปรับตัวในการทำงานของพนักงานสถาบันการเงินในยุคดิจิทัล ในเขตกรุงเทพมหานคร มีข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

1. ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบการปรับตัวในการทำงานของพนักงานสถาบันการเงินในยุคดิจิทัลกับพนักงานสถาบันการเงินอื่น เป็นต้น เพื่อดูว่ามีความแตกต่างหรือสอดคล้องกับการวิจัยนี้เพียงไร
2. ควรมีการศึกษาปัจจัยใดบ้างที่ทำให้พนักงาน ไม่ยอมปรับตัวให้เข้ากับการทำงาน

บรรณานุกรม

- กัญญา สุวรรณแสง. (2536) **บุคลิกภาพและการปรับตัว**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร : รวมสาสน์ (1975).
- เกษม เฉลิมชนะกิจโกศล. (2543) **การปรับตัวในการทำงานของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการระบบ โทรศัพท์เคลื่อนที่**. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม) กรุงเทพมหานคร : ภาควิชา จิตวิทยา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ช่อลัดดา โรจนดำรงฤทธิ. (2533) **การศึกษาการเปรียบเทียบการปรับตัวของลูกจ้างในเขตอุตสาหกรรม ใหม่ จังหวัดระยอง**. วิทยานิพนธ์ สส.ม. (สาขาสังคมสงเคราะห์ศาสตร์) กรุงเทพมหานคร : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ดวงรัตน์ พิทักษ์. (2540) **การปรับตัวในการทำงานของพนักงานสายอิเล็กทรอนิกส์คอมเมอร์สใน บริษัท สื่อสารโทรคมนาคม**. วิทยานิพนธ์ กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ตลับลักษณ์ ธนดิษฐ์สุวรรณ. (2561) **งานวิจัย ธนาคารกรุงศรีอยุธยา**. ม.ป.ท. : ม.ป.พ.
- เต็มศักดิ์ คทวณิช. (2546) **จิตวิทยาทั่วไป**. กรุงเทพมหานคร : ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- บุญทัศน์ ทุนคำ. (2522) **จิตวิทยาศึกษา**. นครสวรรค์ : วิทยาลัยครูนครสวรรค์.
- รัชณี ทรัพย์รุ่งศรีโกศล. (2533) **ปัจจัยที่มีผลต่อการปรับตัวด้านอาชีพของผู้รับบริการจัดหางาน ศึกษา เฉพาะสตรีภาคเหนือซึ่งผ่านการอบรมและรับบริการจัดหางานจากกรมประชาสัมพันธ์**. วิทยานิพนธ์ กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ณรงค์ ตระกูลดุสิตพร. (2552) **การปรับตัวในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน โรงงานผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี**. กรุงเทพมหานคร : คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.
- ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2561) **รายได้ค่าใช้จ่ายของธนาคารพาณิชย์ทั้งระบบ**. [ออนไลน์] แหล่งที่มา : <http://www.bot.or.th> (20 มิถุนายน 2561)
- ธนาภา หิมารัตน์. (2559) **ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีทางการเงินบริบท ธนาคารพาณิชย์** : วท.ม. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ประคอง กรรณสูต. (2542) **สถิติเพื่อการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์**. กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย.
- พวงรัตน์ ทวีรัตน์. (2543) **วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์**. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- มยุรฉัตร กุลตันท์. (2552) **การปรับตัวของพนักงานภายใต้ระบบการบริหารแบบญี่ปุ่น**. กรุงเทพมหานคร : คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- นิภา นิธยาน. (2520) **การปรับตัวและบุคลิกภาพ**. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- วรรณภา กันยาววงศ์. (2551) **ลักษณะสถานการณ์ในงานอาชีพ และลักษณะจิตใจที่เกี่ยวข้องกับการปรับตัวของผู้บริการสตรีในองค์กรเอกชน**. วท.ม. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- วราภรณ์ ตระกูลสฤษดิ์. (2545) **จิตวิทยาในการปรับตัว**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ศูนย์ส่งเสริมวิชาการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วิภาพร มาพบสุข. (2541) **จิตวิทยาทั่วไป**. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ศูนย์ส่งเสริมวิชาการ.
- วิเรขา สันตะพันธุ์. (2560) “ความท้าทายของธุรกิจธนาคารพาณิชย์จากบริบทการเปลี่ยนแปลงสู่ยุคดิจิทัล” **วารสารวิชาชีพบัญชี**. 13 (39) หน้า 85-88.
- ลักขณา สริวัฒน์. (2544) **จิตวิทยาในชีวิตประจำวัน**. กรุงเทพมหานคร : โอ.เอส.พรี้นติ้งเฮ้าส์.
- ศิริโสภาคย์ บุรพาเดชะ. (2533) **จิตวิทยาทั่วไป**. กรุงเทพมหานคร : คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สิโรโรจน์ สุกุลณะมรรคา. (2557) **การปรับตัวของพนักงานต่างชาติต่อบริบทการทำงานแบบไทยกรณีศึกษา พนักงานต่างชาติที่ทำงานในบริษัทโตโยต้ามอเตอร์เอเชียแปซิฟิก-วิศวกรรมการผลิต จำกัด**. กรุงเทพมหานคร : คณะบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเนชั่น.
- สมศรี อู่ตระกูล. (2525) **การปรับตัวของกรรมกรที่ย้ายถิ่นไปทำงานในโรงงานอุตสาหกรรมแปรรูปยางพาราจังหวัดภูเก็ต**. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สุชา จำทร์เอม. (2537) **จิตวิทยาใช้ในชีวิตประจำวัน**. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช.
- สุญญตา เฉียบแหลม. (2553) **ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดและการปรับตัวในการทำงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่**. ม.ป.ท. : ม.ป.พ.
- อุมาพร บุญทอง. (2559) **การศึกษาปัจจัยคุณสมบัติส่วนบุคคล ปัจจัยกระบวนการความรู้ความเข้าใจ และปัจจัยกระบวนการทำงาน ที่มีผลต่อความพร้อมของนักบัญชีไทยเพื่อการรองรับเศรษฐกิจดิจิทัล (Digital Economy) : กรณีศึกษานักบัญชีไทยในองค์กรธุรกิจ เขตกรุงเทพมหานคร**. บธ.ม. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- Arkoff A. (1968) **Adjustment and Mental Health**. New York : McGraw-Hill Book Company, Inc.
- Dawis, R.B. and Lofquist, L. (1984) **A Psychological Theory of Adjustment: individual Difference Model and Its Application** Minneapolis. n.pl. : University of Minnesota.
- Haber, A. and Runyon, P.R. (1984) **Psychology of Adjustment**. Illinois : The Dorsey Press.
- Heynes. R.W. (1958) **The Psychology of Adjustment. A Holt Dryden Book**. New York : Henay Hall and Company Inc.
- Robert J. Havighurst. (1953) **Human Development and Education**. n.pl. : n.p.
- Roy, S.A. and Andrew, H.A. (1999) **The Roy Adaptation Model**. California : Appleton & Lange.
- Williamson, E.G. (1950) **The Trait-Factor Theory**. n.pl. : n.p.

ภาคผนวก ก

เอกสารรับรองจากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัย



เรียนรู้เพื่อรับใช้สังคม

เอกสารรับรอง

(Certificate of Exemption)

คณะกรรมการจริยธรรมการวิจัย

มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ

วันที่ 25 มิถุนายน 2561

ชื่อเรื่อง การปรับตัวในการทำงานของพนักงานสถาบันการเงินในยุคดิจิทัล
กรณีศึกษา ธนาคารกรุงศรีอยุธยา

ชื่อนักวิจัย/หัวหน้าโครงการ นางสาวกัญญภัทร์ อ้วนคำ

คณะวิชา/หลักสูตร หลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรม

มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ

ขอรับรองว่า งานวิจัยดังกล่าวข้างต้นได้ผ่านการพิจารณาเห็นชอบโดยสอดคล้องกับ
ประกาศเขตซิงกิ จากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัย มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ

ลงนาม

(รองศาสตราจารย์ ดร.จริยาวัตร คมพัยค์ม์)

ประธานคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัย
มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ

วันที่รับรอง

วันที่ 25 มิถุนายน 2561

เลขที่รับรอง

อ.676/2561

วันที่ให้การรับรอง: 25 มิถุนายน 2561

วันหมดอายุใบรับรอง: 24 มิถุนายน 2563

ภาคผนวก ข

แบบสอบถาม

เรื่อง การปรับตัวของพนักงานสถาบันการเงินในยุคดิจิทัล
กรณีศึกษา ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด มหาชน กรุงเทพมหานคร

คำชี้แจง

แบบสอบถามฉบับนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อการศึกษา การปรับตัวของพนักงานสถาบันการเงินในยุคดิจิทัล
กรณีศึกษา ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด มหาชน กรุงเทพมหานคร

โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการปรับตัว 4 ด้าน

2.1 แบบสอบถามกิจกรรมและการพักผ่อน

2.2 แบบสอบถามความรู้สึที่มีคุณค่าในตนเอง

2.3 แบบสอบถามการปรับตัวเพื่อความมั่นคงทางสังคม

2.4 แบบสอบถามการสนับสนุนทางสังคม

ส่วนที่ 3 แบบคำถามสัมภาษณ์พนักงานสถาบันการเงิน

ผู้วิจัย

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง () ที่ตรงกับสภาพเป็นจริงของท่าน

1. เพศ

() 1. หญิง

() 2. ชาย

2. อายุ

() 1. 20-30 ปี

() 2. 31-40 ปี

() 3. 41-50 ปี

() 4. 51 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพการสมรส

() 1. โสด

() 3. สมรส

() 2. หย่าร้าง/หม้าย

4. ระดับการศึกษา

() 1. ต่ำกว่าปริญญาตรี

() 2. ปริญญาตรี

() 3. ปริญญาโทหรือสูงกว่า

5. ตำแหน่งงาน

() 1. ลูกจ้างชั่วคราว

() 2. พนักงานประจำ

() 3. หัวหน้างาน

() 4. ฝ่ายบริหาร

6. อายุงาน

() 1. ต่ำกว่า 5 ปี

() 3. 11-15 ปี

() 2. 5-10 ปี

() 5. 21 ปีขึ้นไป

() 4. 15-20 ปี

() 5. 21 ปีขึ้นไป

ส่วนที่ 2.1 แบบสอบถามกิจกรรมและการพักผ่อน

คำชี้แจง แบบสอบถามชุดนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อต้องการทราบถึงกิจกรรมการพักผ่อนของพนักงานสถาบันการเงิน กรุณาตอบแบบสอบถามตามความรู้สึกที่แท้จริงของท่านมากที่สุด คำตอบของท่านจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการวิจัยในครั้งนี้

โปรดอ่านข้อความแล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง () ที่ตรงกับความรู้สึกของท่านมากที่สุด ขอให้ท่านเลือกตอบเพียงคำตอบเดียว และกรุณาตอบทุกข้อ การเลือกตอบจะมีเกณฑ์ดังนี้

ลักษณะของคำตอบเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า 5 ระดับ

เป็นจริงมากที่สุด เกณฑ์การให้คะแนนเท่ากับ 5 คะแนน

เป็นจริงส่วนมาก เกณฑ์การให้คะแนนเท่ากับ 4 คะแนน

เป็นจริงปานกลาง เกณฑ์การให้คะแนนเท่ากับ 3 คะแนน

เป็นจริงเล็กน้อย เกณฑ์การให้คะแนนเท่ากับ 2 คะแนน

ไม่เป็นจริงเลย เกณฑ์การให้คะแนนเท่ากับ 1 คะแนน

เป็นจริงมากที่สุด หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับความรู้สึกหรือตรงกับความจริงที่เกิดขึ้นกับท่านมากที่สุด

เป็นจริงส่วนมาก หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับความรู้สึกหรือตรงกับความจริงที่เกิดขึ้นกับท่านเป็นส่วนมาก

เป็นจริงปานกลาง หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับความรู้สึกหรือตรงกับความจริงที่เกิดขึ้นกับท่านเพียงครั้งเดียว

เป็นจริงเล็กน้อย หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับความรู้สึกหรือตรงกับความจริงที่เกิดขึ้นกับท่านน้อยมาก

ไม่เป็นจริงเลย หมายถึง ข้อความนั้นไม่ตรงกับความรู้สึกหรือไม่ตรงกับความจริงที่เกิดขึ้นกับท่านเลย

ส่วนที่ 2.1 แบบสอบถามกิจกรรมและการพักผ่อน (ต่อ)

ข้อที่	ข้อความ	เป็นจริง มาก ที่สุด (5)	เป็นจริง ส่วนมาก (4)	เป็นจริง ปาน กลาง (3)	เป็นจริง เล็กน้อย (2)	ไม่เป็น จริงเลย (1)
1	กิจกรรมและการพักผ่อนในการ ทำงานยุคดิจิทัล ในวันหยุดฉันได้เข้าร่วมกิจกรรมอบรม เพื่อเพิ่มความรู้เรื่องดิจิทัล					
2	ในวันหยุดพักผ่อน ฉันพูดคุย แลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับผู้ที่มีความรู้ เรื่องเศรษฐกิจดิจิทัล เพื่อพัฒนาตนเอง อยู่เสมอ					
3	ที่ทำงานของฉันมีมุมพักผ่อน เพื่อคลาย ความเครียด หลังจากการทำงานเสร็จ					
4	ฉันอ่านหนังสือ เพื่อพัฒนาความรู้ เกี่ยวกับวิธีการและแนวทางในการ ทำงานในยุคดิจิทัลเพิ่มขึ้น					
5	ฉันลดเวลาในการหยุดพักผ่อน และ ทำงานให้เพิ่มขึ้น					

ส่วนที่ 2.2 แบบสอบถามความรู้สึกมีคุณค่าในตนเอง

คำชี้แจง แบบสอบถามชุดนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อต้องการทราบถึงความรู้สึกมีคุณค่าในตนเองของพนักงานสถาบันการเงิน กรุณาตอบแบบสอบถามตามความรู้สึกที่แท้จริงของท่านมากที่สุด คำตอบของท่านจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการวิจัยในครั้งนี้

โปรดอ่านข้อความแล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง () ที่ตรงกับความรู้สึกของท่านมากที่สุด ขอให้ท่านเลือกตอบเพียงคำตอบเดียว และกรุณาตอบทุกข้อ การเลือกตอบจะมีเกณฑ์ดังนี้

ข้อที่	ข้อความ	เป็นจริงมากที่สุด (5)	เป็นจริงส่วนมาก (4)	เป็นจริงปานกลาง (3)	เป็นจริงเล็กน้อย (2)	ไม่เป็นจริงเลย (1)
1	ความรู้สึกมีคุณค่าในตนเองในการทำงานยุคดิจิทัล ฉันรู้สึกว่าฉันทำงานที่ยากขึ้นได้ เมื่อมีระบบเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการทำงาน					
2	ฉันมีความเชื่อมั่นในความสามารถของฉันที่จะทำงานกับระบบเทคโนโลยีใหม่ๆได้					
3	ฉันภาคภูมิใจที่แก้ไขปัญหาในการทำงานได้สำเร็จ					
4	ฉันยังสามารถทำงานให้ดีกว่านี้ได้ เพราะที่ทำงานของฉันมีระบบเทคโนโลยีเข้ามาเป็นเครื่องมือที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน					
5	ฉันสามารถทำงานให้บรรลุเป้าหมายได้ เพราะฉันสามารถปรับตัวให้เข้ากับระบบการทำงานที่มีการนำรูปแบบดิจิทัลเข้ามาช่วยในการ					

ส่วนที่ 2.3 แบบสอบถามการปรับตัวเพื่อความมั่นคงทางสังคม

คำชี้แจง แบบสอบถามชุดนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อต้องการทราบถึงการปรับตัวเพื่อความมั่นคงทางสังคมของพนักงานสถาบันการเงิน เกี่ยวกับการรับบทบาทใหม่ในการทำงาน กรุณาตอบแบบสอบถามตามความรู้สึกที่แท้จริงของท่านมากที่สุด คำตอบของท่านจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการวิจัยในครั้งนี้

โปรดอ่านข้อความแล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง () ที่ตรงกับความรู้สึกของท่านมากที่สุด ขอให้ท่านเลือกตอบเพียงคำตอบเดียว และกรุณาตอบทุกข้อ การเลือกตอบจะมีเกณฑ์ดังนี้

ข้อที่	ข้อความ	เป็นจริงมากที่สุด (5)	เป็นจริงส่วนมาก (4)	เป็นจริงปานกลาง (3)	เป็นจริงเล็กน้อย (2)	ไม่เป็นจริงเลย (1)
1	การปรับตัวเพื่อความมั่นคงทางสังคมในยุคดิจิทัล ฉันทำงานมากขึ้น และเก็บออมเงินมากขึ้น					
2	ฉันช่วยเหลือสังคม โดยร่วมกับที่ทำงานในการจัดกิจกรรมนอกสถานที่เพื่อแนะนำเด็กนักเรียนให้รู้จักวิธีการเก็บออมเงิน					
3	ฉันสร้างหลักประกันให้ชีวิต โดยการทำประกันชีวิตเพิ่มขึ้น					
4	ฉันศึกษาและพูดคุยกับผู้ที่มีความรู้ เพื่อขอคำปรึกษาด้านการลงทุน ด้านการเก็บออมเงิน มากขึ้น					
5	ฉันตั้งใจที่จะเข้าอบรมเพื่อฝึกวิชาชีพเพิ่มขึ้น เพื่อประกอบอาชีพหลังจากเกษียณอายุจากการทำงาน					

ส่วนที่ 2.4 แบบสอบถามการสนับสนุนทางสังคม

คำชี้แจง แบบสอบถามชุดนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อต้องการทราบถึงความช่วยเหลือที่ท่านได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากบุคคลใกล้ชิดของท่าน มากน้อยเพียงใด เมื่อท่านอ่านข้อความแล้วให้ท่านพิจารณาว่าท่านได้รับความช่วยเหลือ ตรงกับข้อใดมากที่สุด กรุณาตอบแบบสอบถามตามความรู้สึกที่แท้จริงของท่านมากที่สุด คำตอบของท่านจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการวิจัยในครั้งนี้

โปรดอ่านข้อความแล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง () ที่ตรงกับความรู้สึกของท่านมากที่สุด ขอให้ท่านเลือกตอบเพียงคำตอบเดียว และกรุณาตอบทุกข้อ การเลือกตอบจะมีเกณฑ์ดังนี้

ข้อที่	ข้อความ	เป็น จริง มาก ที่สุด (5)	เป็น จริง ส่วน มาก (4)	เป็น จริง ปาน กลาง (3)	เป็น จริง เล็กน้อย (2)	ไม่ เป็น จริง เลย (1)
1	การสนับสนุนทางสังคมในการทำงานยุคดิจิทัล ฉันได้รับการสนับสนุนด้านข้อมูลข่าวสาร เกี่ยวกับรูปแบบในการทำงานด้วยระบบดิจิทัล					
2	ฉันได้รับการสนับสนุนด้านการเข้าอบรม และ เรียนรู้วิธีการทำงานที่ต้องใช้ระบบไอที และ ระบบอินเทอร์เน็ต เพื่อช่วยในการทำงานให้มี ประสิทธิภาพ					
3	ฉันได้รับการแจ้งข่าวสารเกี่ยวกับการทำงาน รูปแบบใหม่อยู่เสมอ					
4	ฉันมีผู้ให้คำแนะนำวิธีการใช้ และคอยให้ความ ช่วยเหลือเมื่อฉันไม่เข้าใจเกี่ยวกับระบบการ ทำงานรูปแบบดิจิทัล					
5	ฉันมีผู้ให้คำแนะนำ และมีเครื่องมืออุปกรณ์ ระบบดิจิทัลเข้ามาช่วยอำนวยความสะดวกใน การทำงาน					

ภาคผนวก ค
แบบคำถามสัมภาษณ์

ส่วนที่ 3 แบบคำถามสัมภาษณ์พนักงานสถาบันการเงิน

1. ท่านคิดว่าเศรษฐกิจยุคดิจิทัลส่งผลให้พนักงานต้องมีการปรับตัวหรือไม่ อย่างไร

.....

.....

.....

2. ท่านคิดว่าการก้าวเข้าสู่ยุคดิจิทัล ส่งผลทางด้านบวก และลบ ต่อการทำงานของพนักงานอย่างไร

.....

.....

3. ท่านคิดว่ามีปัจจัยใดบ้างที่มีความสัมพันธ์กับการปรับตัวของพนักงาน

.....

.....

.....

4. ปัญหาสำคัญเกี่ยวกับการปรับตัวของพนักงานเมื่อเข้าสู่ยุคดิจิทัลมีอะไรบ้าง และจะมีแนวทางแก้ไขอย่างไร

.....

.....

.....

5. ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับการปรับตัวของพนักงานเมื่อเข้าสู่ยุคดิจิทัลและอื่นๆ

.....

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่กรุณาสละเวลาในการตอบแบบสอบถาม

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ - สกุล นางสาวกัญญภัทร์ อ้วนคำ
วัน เดือน ปีเกิด 28 กุมภาพันธ์ 2526
ที่อยู่ปัจจุบัน 108/31 หมู่ 13 ตำบลบางพลีใหญ่ อำเภอบางพลี
จังหวัดสมุทรปราการ 10540
ประวัติการศึกษา
พ.ศ. 2550 - 2553 คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตจักรพงษ์พานารณ
บริหารธุรกิจบัณฑิต (สาขาวิชาการบัญชี)

