ปัจจัยที่ส่งผลต่อการปรับตัวของพนักงานธนาคารกับเทคโนโลยีในปัจจุบัน

รวิวรรณ์ มิตรรัตน์ [1]

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการปรับตัวของพนักงานธนาคารในจังหวัดสงขลา ศึกษาเปรียบเทียบการปรับตัวของพนักงานธนาคาร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานธนาคารในจังหวัดสงขลา และศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการปรับตัวของพนักงานธนาคารกับเทคโนโลยีในปัจจุบัน กลุ่มตัวอย่างคือพนักงานธนาคารในจังหวัดสงขลา จำนวน 400 คน ได้มาจากการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัย พบว่า พนักงานธนาคารในจังหวัดสงขลาส่วนมากเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 59.2 มีอายุ 31 - 40 ปี คน คิดเป็นร้อยละ 26.8 การศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 63.5 สถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 46.3 การนับถือศาสนาพุทธ คิดเป็นร้อยละ 70.3 มีรายได้ต่อเดือน คือ 15,000 - 25,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 40.8 และมีอายุงาน คือ 1 - 3 ปี คิดเป็นร้อยละ 31.5 ปัจจัยที่ส่งผลต่อการปรับตัวของพนักงานธนาคารในจังหวัดสงขลา อยู่ในระดับสูง การปรับตัวของพนักงานธนาคารในจังหวัดสงขลากับเทคโนโลยีในปัจจุบันอยู่ในระดับสูง การเปรียบเทียบการปรับตัวของพนักงานธนาคารจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานธนาคารในจังหวัดสงขลา พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ ศาสนา รายได้ต่อเดือน และอายุงาน ที่ต่างกัน มีการปรับตัวกับเทคโนโลยีในปัจจุบันแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ปัจจัยที่ส่งผลต่อการปรับตัวของพนักงานธนาคารในจังหวัดสงขลา ประกอบด้วย แรงขับและความต้องการและแรงกระตุ้นจากสังคม ส่งผลต่อการปรับตัวของพนักงานธนาคารในจังหวัดสงขลาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้ร้อยละ 53.2

คำสำคัญ : พนักงานธนาคาร เทคโนโลยี การปรับตัว

---

[1] นักศึกษา หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
ผู้รับผิดชอบบทความ อีเมลล์ : 6624104438@rumail.ru.ac.th

Factors affecting bank employees' adaptation to current technology

Rawiwan Mitrat [1]

ABSTRACT

The purposes of this research were to study the adaptation of bank employees in Songkhla Province, to study and compare the adaptation of bank employees classified by personal factors of bank employees in Songkhla Province, and to study the factors affecting the adaptation of bank employees to current technology. According to the study, the sample consisted of 400 bank employees in Songkhla Province, obtained through accidental sampling. Instruments used in this study was questionnaire. The statistical analysis of frequency, percentage, mean, SD, t-test one-way ANOVA and multiple regression analysis.

The research result found that; Most bank employees in Songkhla Province were male (59.2 percent), aged 31-40 years (26.8 percent), had a bachelor's degree (63.5 percent), were married (46.3 percent), were Buddhist (70.3 percent), had a monthly income of 15,000-25,000 baht (40.8 percent), and had worked for 1-3 years (31.5 percent). Factors of behavioral adaptation in working of entrepreneurs in Satun Province were at a high level. The adaptation to technology in the family business of entrepreneurs in Satun Province were at a high level. Factors affecting the adaptation of bank employees in Songkhla Province were at a high level. The adaptation of bank employees in Songkhla Province to current technology was at a high level. A comparison of bank employees' adaptation classified by personal factors in Songkhla Province found that gender, age, education level, status, religion, monthly income, and length of employment had different adaptations to current technology, with statistical significance at the .05 level.

Keywords : bank staff, technology, adaptation

[1] Student, Master of Business Administration, Ramkhamhaeng University

Corresponding Author Email: 6624104438@rumail.ru.ac.th

ความเป็นมา และความสำคัญของปัญหา

ในโลกธุรกิจที่มีการแข่งขันสูงองค์กรต่าง ๆ ย่อมมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาต่างกันตรงที่ความต้องการหรือความจำเป็นของแต่ละองค์กรว่าต้องการเปลี่ยนแบบไหน เปลี่ยนแปลงอย่างไร เปลี่ยนมากหรือเปลี่ยนน้อย เปลี่ยนเร็วหรือเปลี่ยนช้าแค่ไหนเท่านั้น ซึ่งบุคลากรในองค์กรต่างก็จะต้องมีการปรับตัวและเปลี่ยนให้ทันกับองค์กรที่เปลี่ยนไป หากองค์กร เปลี่ยนแปลงไม่มากแบบค่อยเป็นค่อยไป บุคลากรก็อาจปรับเปลี่ยนโดยแทบจะไม่รู้ตัวด้วยซ้ำ เพราะระบบหรือวิธีการใหม่จะหล่อหลอมให้เกิดการเปลี่ยนแปลงตามที่องค์กรต้องการ แต่หากบุคลากรที่อยู่ในองค์กรที่มีการเปลี่ยนอย่างรวดเร็วก็ต้องบริหารจัดการเพื่อปรับตัวเองให้ก้าวทันกับการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วให้ได้ (กรุงเทพธุรกิจ, 2565) การปรับตัวและการเปลี่ยนแปลงเป็นประเด็นที่ได้รับการกล่าวถึงค่อนข้างมากในภาค ธุรกิจในตลอดระยะเวลาที่ผ่านมา โดยเฉพาะอย่างยิ่งในช่วงระยะที่สภาพของสังคมและธุรกิจที่เปลี่ยนแปลงอย่างมาก ซึ่งเป็นผลมาจากเทคโนโลยีที่ก่อให้เกิดรูปแบบใหม่ๆ ซึ่งสิ่งเหล่านี้ก่อให้เกิดผลกระทบต่อองค์กรต่าง ๆ ที่ต้องปรับตัวต่อสภาพแวดล้อมใหม่อันนำมาซึ่งการเปลี่ยนแปลงในองค์กร ซึ่งการรับมือกับการเปลี่ยนแปลงเป็นสิ่งที่องค์กรทั้งหลายต้องประสบและมีประสบการณ์อยู่เป็นปกติ เพราะการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ เหล่านั้น เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นกับบุคลากรและองค์กร ดังนั้นการปรับตัวเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงจึงเป็นคุณสมบัติที่สำคัญสำหรับบุคคลากรและองค์กรในปัจจุบัน ซึ่งจะส่งผลให้องค์กรนั้น ๆ สามารถที่จะดำรงอยู่อย่างมีประสิทธิภาพ

การทำธุรกิจเปลี่ยนจาก Analog เข้าสู่ Digital อย่างสมบูรณ์ โดยเฉพาะคน Gen ใหม่ๆ ที่เป็นวัยทำงานมากถึง 75% ที่มีชีวิตผูกกับบริการ Digital เป็นส่วนใหญ่ การเข้ามาของเทคโนโลยีทำให้เกิดเปลี่ยนแปลงไปทุกภาคส่วนโดยเฉพาะอย่างยิ่งสถาบันทางการเงิน ซึ่งสถาบันการเงินมีบทบาทสำคัญในฐานะตัวกลางหลักในการระดมเงินทุนและจัดสรรทรัพยากรในระบบเศรษฐกิจและเป็นธุรกิจหลักที่เป็นแรงขับเคลื่อนที่สำคัญในการทำให้ระบบการเงินและเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศเจริญเติบโตและมีเสถียรภาพ การดำเนินธุรกิจหลักของธนาคารพาณิชย์ ได้แก่ การรับฝากและระดมเงินทุน การให้กู้หรือให้สินเชื่อ ทั้งสินเชื่อบุคคลและสินเชื่อธุรกิจ การซื้อขายเงินตราต่างประเทศ การซื้อขายตราสารทางการเงิน และการให้บริการอื่น ๆ เช่น การค้ำประกัน การประกันภัยและหลักทรัพย์ การชำระเงิน และโอนเงิน และการเสนอผลิตภัณฑ์ทางการเงินเพื่อการบริหารความเสี่ยง ต่างก็ต้องมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการให้บริการและการดำเนินงาน ซึ่งส่งผลกระทบไปถึงหน้าที่การทำงานของพนักงานธนาคารที่ต้องมีการปรับเปลี่ยนเช่นกัน ทำให้ตัวของพนักงานธนาคารต้องปรับตัวพร้อมรับมือกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้น เพื่อเป็นการปรับโฉมจากการทำธุรกรรมการเงินแบบเก่าให้กลายเป็นธุรกรรมการเงินแบบใหม่ การทำงานรูปแบบใหม่จึงจำเป็นที่พนักงานธนาคารต้องมีการปรับเปลี่ยนตำแหน่งหน้าที่ ความรู้และความสามารถที่จะให้คำแนะนำหรือให้บริการในรูปแบบใหม่ เพราะในปัจจุบันเทคโนโลยีเข้ามามีบทบาทมากขึ้น ซึ่งทำให้ลูกค้าสามารถดำเนินการด้วยตนเองได้มากขึ้นผ่านระบบออนไลน์ บทบาทของพนักงานก็จะลดน้อยลงตามไปด้วย จึงต้องมีการปรับเปลี่ยนปรับเปลี่ยนความรู้ ความสามารถในด้านเทคโนโลยีให้มากขึ้น เพื่อให้คำแนะนำกับลูกค้าได้เป็นอย่างดี (ภคพร เปลี่ยนไพโรจน์และมณฑล สรไกรกิติกูล, 2562) ซึ่งปัจจุบันยังคงมีความต้องการทำธุรกรรมแบบ Personal to Personal อยู่และระบบธนาคารใน

ปัจจุบันยังมีความเข้มแข็งอยู่มากไม่ว่าจะเป็นในเรื่องของการมีเครือข่ายสาขาที่ครอบคลุม การมีระบบฐานข้อมูลขนาดใหญ่ การมีระบบที่ป้องกันความเสี่ยงและที่สำคัญยังมีพนักงานที่คอยอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าแบบ Personal to Personal อยู่ แต่อย่างไรก็ตามพนักงานธนาคารมิอาจเพิกเฉยต่อความเปลี่ยนแปลงในอนาคตได้ ซึ่งจะต้องมีการพัฒนาความรู้และศักยภาพของตนเองออกมาให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว

จากข้อมูลธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) รายงานสรุปจำนวนสาขาและจุดให้บริการของธนาคารพาณิชย์ทั้งระบบ ณ เดือนสิงหาคม 2566 มีจำนวนทั้งสิ้น 5,489 แห่ง ลดลง 196 แห่ง จากเดือนธันวาคม 2565 ที่มีจำนวน 5,489 แห่ง ขณะที่จำนวนพนักงาน ณ ไตรมาสที่ 3/2566 อยู่ที่ 124,271 คน เพิ่มขึ้นจากไตรมาสที่ 2/2566 ที่อยู่ 124,033 คน แต่ลดลงจากไตรมาสที่ 3/2565 ที่อยู่ 125,242 คน (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2566) จากข้อมูลดังกล่าวสะท้อนให้เห็นว่าจำนวนสาขาในการให้บริการธนาคารต่าง ๆ มีการลดลง ซึ่งการลดลงดังกล่าวสะท้อนถึงการที่พนักงานธนาคารต้องมีการปรับตัว เพราะธนาคารเริ่มมีการนำเทคโนโลยีเข้ามาปรับใช้แทนมากขึ้น ทุกธุรกรรมทางการเงินพื้นฐาน เช่น การโอนเงิน การเปิดบัญชี การซื้อกองทุน เป็นต้น สามารถทำได้ด้วยตนเองผ่านระบบ Mobile Banking ดังนั้นพนักงานธนาคารต้องมีการเรียนรู้ในการปรับตัวเพื่อที่จะเอาตัวให้รอดและทันกับความก้าวหน้าของเทคโนโลยีในปัจจุบันการเข้ามาของเทคโนโลยีทำให้การใช้บริการหรือทำธุรกรรมทางการเงินผ่านสาขาจะลดลงอย่างต่อเนื่อง ทำให้ธนาคารต้องปรับตัวอย่างไรก็ตามนโยบายของสถาบันการเงินทั้งของภาครัฐและภาคเอกชนที่แตกต่างกัน ย่อมส่งผลต่อการปรับตัวมีทั้งด้านที่เหมือนและแตกต่างกันออกไป ในส่วนการปิดสาขาโยกพนักงานไปทำงานอื่น ๆ ก็เป็นส่วนของการปรับปรุงองค์กรให้เหมาะสมกับการให้บริการ ทั้งนี้พนักงานธนาคารก็ต้องเตรียมพร้อมในการปรับตัวเพื่อให้ตนเองอยู่รอดและสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ดังนั้นจากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยมีความสนใจในการศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อการปรับตัวของพนักงานธนาคารกับเทคโนโลยีในปัจจุบัน ผลการวิจัยที่ได้จึงเป็นประโยชน์ต่อทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง และเป็นแนวทางการปรับตัวและพัฒนากระบวนการทำงานของพนักงานธนาคารให้มีประสิทธิภาพและก้าวทันเทคโนโลยีในอนาคตได้อย่างมั่นคง

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการปรับตัวของพนักงานธนาคารในจังหวัดสงขลา
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบการปรับตัวของพนักงานธนาคาร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานธนาคารในจังหวัดสงขลา
3. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการปรับตัวของพนักงานธนาคารกับเทคโนโลยีในปัจจุบัน

สมมติฐานของการวิจัย

1. ระดับการปรับตัวของพนักงานธนาคารในจังหวัดสงขลา อยู่ในระดับสูง

2. ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานธนาคารในจังหวัดสงขลาที่แตกต่างกัน มีการปรับตัวกับเทคโนโลยีในปัจจุบัน แตกต่างกัน

3. ปัจจัยแรงขับและความต้องการ แรงกระตุ้นจากสังคม และเจตคติ ความสนใจ ส่งผลต่อการปรับตัวของพนักงานธนาคารกับเทคโนโลยีในปัจจุบัน

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา เป็นการศึกษาการปรับตัวของพนักงานธนาคารในจังหวัดสงขลา และศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการปรับตัวของพนักงานธนาคารกับเทคโนโลยีในปัจจุบัน

2. ขอบเขตด้านประชากร ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงานธนาคารในจังหวัดสงขลา ซึ่งมีจำนวนมากแต่ไม่ทราบจำนวนและสัดส่วนที่แน่นอน คำนวณหาค่ากลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ Cochran ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 (กัลยา วาณิชย์บัญชา, 2563) ดังนั้นจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 400 คน และดำเนินการสุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีการเลือกแบบบังเอิญ (Accidental Sampling)

3. ขอบเขตด้านระยะเวลา เก็บข้อมูลเดือนสิงหาคม - ธันวาคม 2567

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้พนักงานธนาคารสามารถปรับตัวเพื่อรองรับผลการเปลี่ยนแปลงในการทำงานในอนาคตได้เป็นอย่างดี

2. ทำให้ทราบถึงปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลในการปรับตัวของพนักงานธนาคาร เพื่อนำผลที่ได้มาพัฒนาทักษะการปรับตัวพนักงานให้ตรงกับบริบทมากที่สุด

3. ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาจะเป็นแนวทางในการปรับตัวของพนักงานให้สามารถพัฒนาตนเองเพื่อให้สอดรับกับความก้าวหน้าของเทคโนโลยีในอนาคตต่อไป

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแนวทางการปรับตัว

ธัญญลักษณ์ รุ้งแสงจันทร์ (2561) ให้ความหมายของ การปรับตัวว่า เป็นกระบวนการทางสังคมที่เกิดขึ้นกับผู้ย้ายถิ่น จะโดยรู้ตัวหรือไม่ก็ตามในการจะเลือกปฏิบัติสิ่งใดสิ่งหนึ่งเพื่อปรับความต้องการของตนเองให้เข้ากับสิ่งแวดล้อม และสามารถปรับตัวให้เข้ากับปัญหา และสามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้รวมทั้งความสามารถในการเกี่ยวข้องกับบุคคลต่าง ๆ และเรียนรู้ทักษะทางสังคมได้ เช่น ความสามารถในการเกี่ยวข้องกับบุคคลอื่นทั้งกลุ่มเพื่อนและคนแปลกหน้าและจะช่วยพัฒนาทัศนคติที่ดีต่อสังคม เช่น มีความคิดที่จะช่วยเหลือคนอื่น ๆ เป็นต้น ซึ่งโดยปกติแล้วการปรับตัวจะเกิดจากการเรียนรู้ทางสังคมมากกว่าจะเกิดขึ้นจากการถ่ายทอดทางพันธุกรรม การปรับตัวประกอบไปด้วยกระบวนการย่อย 2 ประการ คือ 1) การดัดแปลง (Adaptation) ซึ่งหมายถึง การปรับตัวทางชีวภาพหรือทางร่างกายเป็นผลมาจากการแข่งขั้น (Competition) ของผู้ย้ายถิ่นที่พยายามปรับตัวเพื่อความอยู่รอดในสังคม 2) การปรับตัวในทางสังคม (Social adjustment) หมายถึง การทำให้อยู่ในภาวะที่เหมาะสม

(Accommodation) กับสิ่งแวดล้อมในที่ใหม่การปรับตัวในทางสังคมนี้เกิดจากการที่บุคคลมีประสบการณ์ทางสังคม ซึ่งผลของการปรับตัวทั้ง 2 แบบนี้จะทำให้เกิดความสมดุล โดยความสมดุลทางชีวภาพที่เกิดขึ้นจะถ่ายทอดกันด้วยวิธีการทางชีวภาพส่วนการปรับตัวทางสังคมจะมีการถ่ายทอดทาง วัฒนธรรมและประเพณีโดยการปรับตัวจะเป็นกระบวนการ 2 ทาง กล่าวคือ ทังผู้ย้ายถิ่นใหม่และผู้ที่อยู่ในถิ่นเดิมต่างก็ต้องปรับตัวเข้าหากันเพียงแต่ฝ่ายใดจะต้องปรับตัวมากน้อยกว่ากันนั้นขึ้นอยู่กับสภาวะแวดล้อมเป็นสำคัญ

หนึ่งฤทัย ขนานแข็งและกฤชวรรธน์ โล่วัชรินทร์ (2562) ให้ความหมาย การปรับตัวว่าการปรับตัว (Adaptation) เป็นความสามารถของมนุษย์ที่จะจัดการกับปัญหาและความต้องการของสภาพแวดล้อม

Le (2016) ให้ความหมาย การปรับตัวว่า การปรับตัว คือ กระบวนการหรือรูปแบบในการดำเนินการเพื่อให้บรรลุถึงความต้องการของสภาพแวดล้อมหรืออุปสรรคเป็นกระบวนการทางสังคมเพื่อการปฏิบัติสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งทางเลือกปฏิบัติการปรับตัว ประกอบไปด้วย 2 กระบวนการ การดัดแปลง (Adaptation) และการปรับตัวในทางสังคม (Social adjustment)

จากข้อมูลข้างต้นสรุปได้ว่า การปรับตัว หมายถึง กระบวนการของมนุษย์มีสิ่งเปลี่ยนแปลงไม่ว่าจะเป็นการเปลี่ยนไปในทางที่ดีหรือทางที่ไม่ดีก็ตาม มนุษย์จะทำการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมความคิดไปตามสิ่งแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปเพื่อที่จะได้ดำรงชีวิตอยู่ต่อไป

กันยา สุวรรณแสง (2553 อ้างถึงใน ภารดี เทพคายน, 2564) ได้กล่าวถึงสาเหตุที่ทำให้เกิดการปรับตัว มีดังนี้

1. แรงขับและความต้องการ (Drive and Need) ในชีวิตของบุคคลมีความต้องการพื้นฐาน เช่น ความต้องการทางกาย (Physical Need) และความต้องการทางจิต (Psychological Need) ความต้องการทั้งสองนี้ ทำให้เกิดแรงขับ เช่น เกิดความหิวเป็นแรงขับให้มนุษย์ดิ้นรนแสวงหา เพื่อสนองความอยากของตน ถ้าเกิดอุปสรรคมาขัดขวางไม่สามารถบำบัดความอยากได้ ร่างกายก็จะแสดงพฤติกรรมออกมาในรูปต่าง ๆ เพื่อให้คลายความกระวนกระวาย อันเนื่องมาจากความอยากพฤติกรรมที่แสดงออกมาเพื่อคลายความทุรนทุรายนี้ เรียกว่า การปรับตัว

2. แรงกระตุ้นจากสังคม การเปลี่ยนแปลงทางสังคมอย่างรวดเร็ว หรือการที่มีสิ่งแวดล้อมเปลี่ยนแปลงไป ทำให้คนมีปัญหาในการปรับตัวให้ทันตามสังคมที่เปลี่ยนแปลงไป มนุษย์ตกอยู่ภายใต้อิทธิพลของสังคม มีปัญหาเข้าแถวมาให้แก้ตลอดเวลา ถ้าแก้ได้ก็มีความสุข ถ้าแก้ไม่ได้ก็เกิดความคับข้องใจ กระวนกระวายใจ จึงหาทางปรับตัวโดยวิธีการต่าง ๆ

3. เจตคติ ความสนใจ จุดมุ่งหมายของตนเปลี่ยนแปลงไป จึงจำเป็นต้องปรับพฤติกรรม

ทฤษฎีเกี่ยวกับการปรับตัวของรอย

แนวคิดทฤษฎีการปรับตัวของรอย (Roy & Andrews,1999 อ้างถึงใน พรรัตน์ แสดงหาญ, 2563) กล่าวถึงการปรับตัวและการให้ความช่วยเหลือบุคคลที่มีปัญหาในการปรับตัวเมื่อมีเหตุการณ์หรือการเปลี่ยนแปลงเข้ามาในชีวิตโดยการปรับตัวเป็นกระบวนการและผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการที่บุคคลมี

ความคิดและความรู้สึกจากการใช้ความตระหนักรู้ทางปัญญาและการสร้างสรรค์ ในการบูรณาการระหว่างบุคคลกับสิ่งแวดล้อมให้กลมกลืนรอยใช้แนวคิดจากทฤษฎีระบบมาอธิบายระบบการปรับตัวของบุคคลว่าบุคคลเป็นเหมือนระบบการปรับตัวที่มีความเป็นองค์รวม (Holistic adaptive system) และเป็นระบบเปิด ประกอบด้วยสิ่งนำเข้า (Input) กระบวนการเผชิญปัญหา (Coping process) สิ่งนำออก (Output) และกระบวนการป้อนกลับ (Feedback process) แต่ละส่วนนี้จะทำงานสัมพันธ์กันเป็นหนึ่งเดียวโดยเมื่อสิ่งเร้าที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลงของ สิ่งแวดล้อมทั้งภายนอกและภายในผ่านเข้าสู่ระบบการปรับตัวจะกระตุ้นให้บุคคลมีการปรับตัวตอบสนองต่อสิ่งเร้านั้นโดยใช้กระบวนการเผชิญปัญหา 2 กลไก คือ กลไกการควบคุม และกลไกการรู้คิด กลไกทั้งสองนี้จะทำงานควบคู่กันเสมอส่งผลให้บุคคลแสดงพฤติกรรมการปรับตัวออกมา 4 ด้าน คือ ด้านร่างกาย ด้านอัมโนทัศน์ ด้านบทบาทหน้าที่ และด้านการพึ่งพาระหว่างกัน กลไกการควบคุมและกลไกการรู้คิดจะทำงานควบคู่กันเสมอเพื่อดำรงบูรณภาพของบุคคลในการปรับตัวผลจากการทำงานของ 2 กลไกนี้จะแสดงออกมาเป็นพฤติกรรมการปรับตัว 4 ด้าน คือ ด้านร่างกาย ด้านอัตมโนทัศน์ ด้านบทบาทหน้าที่และด้านการพึ่งพาระหว่างกัน โดยพฤติกรรมการปรับตัวทั้ง 4 ด้านนี้จะสะท้อนให้เห็นถึงระดับการปรับตัวของบุคคลซึ่งแสดงออกมาเป็นพฤติกรรมของบุคคลและยังสะท้อนให้เห็นถึงการใช้กระบวนการเผชิญปัญหาในแบบแผนพฤติกรรมทั้ง 4 ด้านตลอดจนความสำเร็จหรือประสิทธิภาพของการตอบสนองโดยสังเกตได้จากพฤติกรรมของบุคคลที่แสดงออกมาให้ปรากฏ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

นำโชค วรศิลป์และคณะ (2562) ได้ศึกษาเรื่อง ปรับตัวของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ที่มีต่อการเข้ามาของระบบ ธุรกรรมการเงินอิเล็กทรอนิกส์ กรณีศึกษา : พนักงานธนาคารกรุงเทพกลุ่มสาขาในพัทยา ผลการวิจัยพบว่า พนักงานมีการปรับตัวในการทำงานรูปแบบธุรกรรมการเงินอิเล็กทรอนิกส์มากขึ้น ซึ่งมีส่วนน้อยที่ยังมีการเรียนรู้เพิ่มเติมในระบบการทำงาน ด้านการปรับตัวในด้านร่างกาย พบว่า พนักงานธนาคารกรุงเทพทุกคนมีการแบ่งแบ่งเวลาในการพักผ่อนและออกกำลังกายมากขึ้น เพื่อลดความเสี่ยงในการทำธุรกรรมการเงินอันเป็นผลดีต่อไปกับการปฏิบัติงานเป็นระยะเวลายาว (Mean=3.55) ด้านการปรับตัวด้านอัตมโนทัศน์ พบว่า พนักงานทุกคนมีการเรียนรู้และยอมรับการเปลี่ยนแปลงของระบบธุรกรรมการเงินในอนาคตเพื่อตอบสนองความต้องการในปัจจุบัน ไม่นำปัญหาส่วนตัวเข้ามายุ่งเกี่ยวกับการทำงานระหว่างวัน (Mean=3.63) ด้านบทบาทหน้าที่ พบว่า พนักงานมีการเรียนรู้และฝึกอบรมการทำงานอยู่เสมอ เข้าใจในบทบาทการทำงานของตนเองไม่ยุ่งเกี่ยวสิ่งอื่นเพื่อให้เป็นไปตามมาตราฐานขององค์กร (Mean=3.74) และด้านพึ่งพาระหว่างกันและกัน พบว่าพนักงานทุกคนใส่ใจในรายละเอียดของเพื่อนร่วมงานมากขึ้น และให้ความรู้ความเข้าใจของระบบงานใหม่อยู่เสมอทำงานเป็นทีมส่งผลให้การทำงานมีประสิทธิภาพและเกิดผลสำเร็จสูงสุด (Mean= 3.92) และปัจจัยที่มีผลต่อการปรับตัวของพนักงาน พบว่า ปัจจัยทางเพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา รายได้และตำแหน่ง ไม่มีผลต่อการปรับตัวของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

บุษยมาส ธีระวุฒิชัยกิจ (2563) ได้ศึกษาเรื่อง การเปรียบเทียบพฤติกรรมการปรับตัวเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ กลุ่มเจเนอเรชั่นเบบี้บูมเมอร์และเจเนอเรชั่นวาย ผลการศึกษา พบว่า พนักงานในกลุ่มเจเนอเรชั่นวายที่มีเพศ อายุในการปฏิบัติงาน และตำแหน่งแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการปรับตัวเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงไม่แตกต่างกัน พนักงานในกลุ่มเจเนอเรชั่นเบบี้บูมเมอร์ที่มีเพศแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการปรับตัวเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงแตกต่างกัน ในด้านการปรับตัวให้เข้ากับความต้องการส่วนบุคคล ปัจจัยภายในด้านค่านิยมร่วมมีผลต่อพฤติกรรมการการปรับตัวเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงของพนักงานในกลุ่มเจเนอเรชั่นวายสูงสุด ปัจจัยภายในด้านค่านิยมร่วม มีผลต่อพฤติกรรมการการปรับตัวเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงของพนักงานในกลุ่มเจเนอเรชั่นเบบี้บูมเมอร์สูงสุด ปัจจัยภายนอกด้านเทคโนโลยีมีผลต่อพฤติกรรมการการปรับตัวเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงของพนักงานในกลุ่มเจเนอเรชั่นวายสูงสุด ปัจจัยภายนอกด้านเทคโนโลยีมีผลต่อพฤติกรรมการปรับตัวเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงของพนักงานในกลุ่มเจเนอเรชั่นเบบี้บูมเมอร์สูงสุด และพนักงานกลุ่มเจเนอเรชั่นวายและเจเนอเรชั่นเบบี้บูมเมอร์ มีพฤติกรรมการปรับตัวไม่แตกต่างกัน

จุไรวรรณ ทองสองแก้ว (2564) ได้ศึกษาเรื่อง ดิจิทัลที่ส่งผลต่อความคิดเห็นในการพัฒนางานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสงขลา ผลการวิจัยพบว่า ระดับทักษะด้าน Hard Skill และ Soft Skill ของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสงขลา มีระดับทักษะด้าน Hard Skill และ Soft Skill หลักของพนักงานอยู่ในระดับมากที่สุด และความสัมพันธ์ของระดับ Digital กับเป้าหมายการมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นตาม Balanced Scorecard ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสงขลา มีความสัมพันธ์กันในเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน 0.394

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการศึกษา คือ พนักงานธนาคารในจังหวัดสงขลา ซึ่งมีจำนวนมากแต่ไม่ทราบจำนวนและสัดส่วนที่แน่นอน คำนวณหาค่ากลุ่มตัวอย่างพนักงานธนาคารในจังหวัดสงขลา ตามสูตรของ Cochran ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 (กัลยา วาณิชย์บัญชา, 2563) จากการคำนวณได้ขนาดตัวอย่าง จำนวน 385 คน เพื่อลดความคลาดเคลื่อนและป้องกันความผิดพลาดในการเก็บข้อมูล ดังนั้นทำการปรับจำนวนกลุ่มตัวอย่างเพิ่มขึ้นรวมทั้งสิ้น 400 คนหลังจากได้จำนวนขนาดกลุ่มตัวอย่าง ผู้ศึกษาดำเนินการสุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีการเลือกแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) เป็นการเลือกตัวอย่างโดยผู้วิจัยพยายามเก็บตัวอย่างเท่าที่จะทำได้ตามช่วงเวลา เพื่อให้ได้ตามจำนวนที่ต้องการ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม (Questionnaire แบ่งออกเป็น 3 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ดำเนินการศึกษาข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) จำนวน 7 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ ศาสนา รายได้ต่อเดือน และอายุงาน

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการปรับตัวของพนักงานธนาคารในจังหวัดสงขลา มีลักษณะแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale)

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับการปรับตัวของพนักงานธนาคารในจังหวัดสงขลากับเทคโนโลยีในปัจจุบัน มีลักษณะแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale)

ผู้ศึกษาได้ดำเนินการหาคุณภาพของแบบสอบถาม ด้วยการทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยการหาค่าแอลฟ่าของครอนบาคที่ค่าความเชื่อมั่น 95% จะต้องมีค่ามากกว่า 0.70 (เชษฐภูมิ วรรณไพศาล, 2562) ซึ่งแสดงว่าแบบสอบถามมีความเชื่อถือได้ ในงานวิจัยนี้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับมีค่าเท่ากับ 0.929

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Method) เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการปรับตัวของพนักงานธนาคารกับเทคโนโลยีในปัจจุบัน แบ่งการเก็บข้อมูลเป็น 2 ลักษณะ คือ

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่ผู้วิจัยได้จากการเก็บรวบรวมจากการตอบแบบสอบถามของพนักงานธนาคารในจังหวัดสงขลา จำนวน 400 คน โดยผู้ศึกษาดำเนินการส่งแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่าง พร้อมทั้งชี้แจงวัตถุประสงค์ของการทำวิจัยให้กับกลุ่มตัวอย่างทราบ และให้กลุ่มตัวอย่างทำการกรอกข้อมูลด้วยความสมัครใจตามความเป็นจริง

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ได้จากการศึกษาข้อมูลจากเอกสารที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย เช่น วิทยานิพนธ์ หนังสือ อ้างอิง รายงานการวิจัย จุลสาร บทความ รวมถึงข้อมูลจากเว็บไซต์ที่เกี่ยวข้องกับการปรับตัวของพนักงานธนาคารในจังหวัดสงขลา

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษาทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมวิเคราะห์ข้อมูล โดยดำเนินการดังนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การแจกแจงความถี่ (Frequency) และหาค่าร้อยละ (Percentage)

2. ปัจจัยที่ส่งผลต่อการปรับตัวของพนักงานธนาคารในจังหวัดสงขลา วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และแปลผลระดับความคิดเห็น

3. ปัจจัยการปรับตัวของพนักงานธนาคารในจังหวัดสงขลา วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และแปลผลระดับความคิดเห็น

4. การทดสอบสมมติฐาน มีรายละเอียดดังนี้

4.1 การเปรียบเทียบการปรับตัวของพนักงานธนาคาร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานธนาคารในจังหวัดสงขลา แบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น 2 กรณี ดังนี้

4.1.1 กรณีตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคลมี 2 กลุ่ม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ Independent sample t-test ได้แก่ ตัวแปรเพศ

4.1.2 กรณีตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคลมีมากกว่า 2 กลุ่ม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การวิเคราะห์ One-Way Anova ถ้าผลการวิจัยมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิตจะดำเนินการเปรียบเทียบรายคู่แบบ LSD

4.2 การทดสอบปัจจัยที่ส่งผลต่อการปรับตัวของพนักงานธนาคารกับเทคโนโลยีในปัจจุบัน โดยวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานธนาคารในจังหวัดสงขลา

ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานธนาคารในจังหวัดสงขลา พบว่า ส่วนมากเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 59.2 มีอายุ 31 - 40 ปี คน คิดเป็นร้อยละ 26.8 การศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 63.5 สถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 46.3 มีการนับถือศาสนาพุทธ คิดเป็นร้อยละ 70.3 มีรายได้ต่อเดือน คือ 15,000 - 25,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 40.8 และมีอายุงาน คือ 1 - 3 ปี คิดเป็นร้อยละ 31.5

2. ปัจจัยที่ส่งผลต่อการปรับตัวของพนักงานธนาคารในจังหวัดสงขลา

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการปรับตัวของพนักงานธนาคารในจังหวัดสงขลา อยู่ในระดับสูง ($\overline{X}$=4.38, SD=0.89) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีความคิดเห็นมากที่สุด คือ แรงกระตุ้นจากสังคม ($\overline{X}$=4.42, SD=0.81) รองลงมา คือ เจตคติ ความสนใจ ($\overline{X}$=4.38,SD=0.86) และน้อยที่สุด คือ แรงขับและความต้องการ ($\overline{X}$=4.34, SD=0.92) ตามลำดับ

3. การปรับตัวของพนักงานธนาคารในจังหวัดสงขลากับเทคโนโลยีในปัจจุบัน

การปรับตัวของพนักงานธนาคารในจังหวัดสงขลากับเทคโนโลยีในปัจจุบันอยู่ในระดับสูง ($\overline{X}$= 4.12, SD=0.41) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ การปรับตัวทางด้านร่างกาย ($\overline{X}$=4.32, SD=0.66) รองลงมา คือ การปรับตัวทางด้านการพึ่งพาระหว่างกัน ($\overline{X}$=4.15, SD=0.36) การปรับตัวทางด้านบทบาทหน้าที่ ($\overline{X}$=4.02, SD=0.29) และน้อยที่สุด คือ การปรับตัวทางด้านอัตมโนทัศน์ ($\overline{X}$=3.99, SD =0.73) ตามลำดับ

4. การเปรียบเทียบการปรับตัวของพนักงานธนาคาร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานธนาคารในจังหวัดสงขลา

การเปรียบเทียบการปรับตัวของพนักงานธนาคาร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานธนาคารในจังหวัดสงขลา พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ ศาสนา รายได้ต่อเดือนและอายุงาน ที่ต่างกัน มีการปรับตัวกับเทคโนโลยีในปัจจุบัน แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5. ปัจจัยที่ส่งผลต่อการปรับตัวของพนักงานธนาคารในจังหวัดสงขลา

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการปรับตัวของพนักงานธนาคารในจังหวัดสงขลา ประกอบด้วย แรงขับและความต้องการและแรงกระตุ้นจากสังคม ส่งผลต่อการปรับตัวของพนักงานธนาคารในจังหวัดสงขลาอย่างมี

นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้ร้อยละ 53.2 (R^2 = 0.532) ซึ่งตัวแปรที่มีอิทธิพลสูงที่สุด คือ แรงกระตุ้นจากสังคม รองลงมาคือ แรงขับและความต้องการ ตามลำดับ

การอภิปรายผล

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษามีการอภิปรายผลตามสมมติฐานการวิจัย ดังนี้

1. ระดับการปรับตัวของพนักงานธนาคารในจังหวัดสงขลา อยู่ในระดับสูง โดยแรงกระตุ้นจากสังคมมากที่สุด รองลงมา คือ เจตคติ ความสนใจ และน้อยที่สุด คือ แรงขับและความต้องการ ตามลำดับ สอดคล้องกับ สอดคล้องกับ Coffie (2016) ที่กล่าวถึง ปัจจัยที่ทำให้บุคคลต้องมีการปรับตัว เนื่องจากอิทธิพลของแรงผลักดัน 2 ชนิด คือ 1) แรงผลักดันภายใน หมายถึง ความต้องการของมนุษย์ทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ เมื่อร่างกายมีความต้องการจะมีแรงขับเกิดขึ้น และมีสิ่งกระตุ้นจากภายนอกมากระตุ้นให้แรงขับ เพิ่มขึ้น คือแรงจูงใจ ผลักดันให้บุคคลพยายามค้นหาสิ่งที่ต้องการหรือแสดงพฤติกรรมโดยการตอบสนองความต้องการตนเอง หากไม่สามารถสนองความต้องการทำให้เกิดความไม่สบายใจ กระวนกระวายและเกิดความทุกข์ทำให้บุคคลพยายามหาทางออกโดยการผ่อนคลายจากความทุกข์เหล่านั้น และ 2) แรงผลักดันภายนอก หมายถึง สภาพแวดล้อมในสังคมได้รับแรงกระตุ้น เกิดการบีบ คันหรือกดดันให้บุคคลอยู่ในสภาวะขาดแคลน เกิดความต้องการเพื่อสนองความต้องการของตน แต่มีอุปสรรคเข้ามาขัดขวางหลายด้าน อาทิ ปัญหาสังคม ปัญหาเศรษฐกิจ สุขภาพจิต สิ่งเหล่านี้ล้วนทำให้ไม่สามารถตอบสนองความต้องการของบุคคลได้ก่อให้เกิดความขัดแย้ง จึงจำเป็นต้องหาทางแก้ไขด้วยวิธีการปรับตัวด้านต่าง ๆ เพื่อสามารถดำรงชีวิตในสังคมได้ต่อไป

2. การเปรียบเทียบการปรับตัวของพนักงานธนาคาร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานธนาคารในจังหวัดสงขลา พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ ศาสนา รายได้ต่อเดือน และอายุงาน ที่ต่างกัน มีการปรับตัวกับเทคโนโลยีในปัจจุบัน แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยแต่ละปัจจัยมีการอภิปรายดังนี้

2.1 เพศที่ต่างกัน มีการปรับตัวกับเทคโนโลยีในปัจจุบัน แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้พนักงานธนาคารชายบางคนปรับตัวในการทำงานได้ดีเพราะเพศชายเป็นเพศที่มีอิสระมากกว่าเพศหญิง เข้ากับคนอื่นได้ง่าย มักมองโลกในแง่ดี ในขณะที่เพศหญิงมีการปรับตัวในการพัฒนาทักษะและองค์ความรู้ต่าง ๆ ที่นำมาใช้ในการทำงาน จากการวิจัยพบว่า ชายมีการปรับตัวในระดับสูงและหญิงมีการปรับตัวในระดับที่สุงที่สุด สอดคล้องกับอภิชญา แท่งทองคำและพวงเพชร์ วัชรอยู่ (2560) ได้ศึกษาเรื่อง อิทธิพลของการรับรู้ความสามารถของตนเองและการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การที่มีต่อการปรับตัวในการทำงานของเจ้าหน้าที่บริหารลูกค้า บริษัท 1557 โฮมชอปปิ้ง จำกัด ผลวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศที่แตกต่างกันทำให้การปรับตัวในการทำงานแตกต่างกัน

2.2 อายุที่ต่างกัน มีการปรับตัวกับเทคโนโลยีในปัจจุบัน แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้พนักงานธนาคารที่มีอายุมากบางคนปรับตับในการทำงานได้ดีเพราะทำงานมานานเจอปัญหามาหลายรูปแบบมีการเรียนรู้เข้าใจเกี่ยวกับงานที่ทำเป็นอย่างดี สามารถตัดสินใจแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้ จึงทำให้พนักงานธนาคารที่มีอายุมากปรับตัวในการทางานได้ดี จากการวิจัย

พบว่า พนักงานธนาคารที่มีอายุ 41 - 50 ปี 51 - 60 ปี และ มากกว่า 60 ปี มีการปรับตัวในระดับที่สูงที่สุด ในขณะที่พนักงานธนาคารที่มีอายุน้อยกว่า 20 ปี 20 - 30 ปี และ 31 - 40 ปี มีการปรับตัวในระดับที่สูง สอดคล้องกับนำโชค วรศิลป์และคณะ (2562) ได้ศึกษาเรื่อง ปรับตัวของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ที่มีต่อการเข้ามาของระบบธุรกรรมการเงินอิเล็กทรอนิกส์ กรณีศึกษา : พนักงานธนาคารกรุงเทพกลุ่มสาขาในพัทยา ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการปรับตัวของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) พบว่า ปัจจัยทางอายุมีผลต่อการปรับตัวของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

2.3 ระดับการศึกษาที่ต่างกัน มีการปรับตัวกับเทคโนโลยีในปัจจุบัน แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้พนักงานธนาคารที่มีระดับการศึกษาต่างกันไป โดยต่ำกว่าปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรีมีการปรับตัวในระดับที่สูงที่สุด ในขณะที่พนักงานธนาคารที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีมีการปรับตัวในระดับที่สูง ส่งผลให้มีการปรับตัวกับเทคโนโลยีในปัจจุบัน แตกต่างกัน สอดคล้องกับอภิชญา แท่งทองคำและพวงเพชร์ วัชรอยู่ (2560) ได้ศึกษาเรื่อง อิทธิพลของการรับรู้ความสามารถของตนเองและการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การที่มีต่อการปรับตัวในการทำงานของเจ้าหน้าที่บริหารลูกค้า บริษัท 1557 โฮมชอปปิ้ง จำกัด ผลวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล คือ ระดับการศึกษา ที่แตกต่างกันทำให้การปรับตัวในการทำงานแตกต่างกัน

2.4 สถานภาพที่ต่างกัน มีการปรับตัวกับเทคโนโลยีในปัจจุบัน แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้พนักงานธนาคารที่มีสถานภาพต่างกันไป โดยสถานภาพโสมและสมรสมีการปรับตัวในระดับที่สูง ในขณะที่พนักงานธนาคารที่มีสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ มีการปรับตัวในระดับที่สูงที่สุด ส่งผลให้มีการปรับตัวกับเทคโนโลยีในปัจจุบัน แตกต่างกัน โดยสถานภาพสมรสมีภาระต้องรับผิดชอบครอบครัวมากจึงต้องทุ่มเทเวลาในการทำงานอย่างเต็มที่ ทำงานให้มีประสิทธิภาพมากที่สุดเพื่อความก้าวหน้าในการทำงาน ทำให้พนักงานธนาคารที่มีสถานภาพสมรสมีการปรับตัวในการทำงานได้ดี สอดคล้องกับนำโชค วรศิลป์และคณะ (2562) ได้ศึกษาเรื่อง ปรับตัวของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ที่มีต่อการเข้ามาของระบบธุรกรรมการเงินอิเล็กทรอนิกส์ กรณีศึกษา : พนักงานธนาคารกรุงเทพกลุ่มสาขาในพัทยา ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยทางสถานภาพมีผลต่อการปรับตัวของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2.5 ศาสนาที่ต่างกัน มีการปรับตัวกับเทคโนโลยีในปัจจุบัน แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้พนักงานธนาคารที่มีการนับถือศาสนาต่างกันไป โดยการนับถือศาสนาพุทธมีการปรับตัวในระดับที่สูง ในขณะที่พนักงานธนาคารที่มีการนับถือศาสนาอิสลามและคริสต์มีการปรับตัวในระดับที่สูงส่งผลให้มีการปรับตัวกับเทคโนโลยีในปัจจุบันในด้านศาสนา แตกต่างกัน โดยปัจจัยส่วนบุคคลในด้านศาสนานี้เป็นปัจจัยเฉพาะบุคคลในเรื่องของที่ยึดเหนี่ยวจิตใจในการปฏิบัติตนต่าง ๆ จนส่งผลต่อพฤติกรรมในการทำงานและการปรับตัวทำให้แต่บุคคลแสดงออกแตกต่างกันไปทั้งทางความคิดและการแสดงออก รวมไปถึงการปรับตัว

2.6 รายได้ต่อเดือนที่ต่างกัน มีการปรับตัวกับเทคโนโลยีในปัจจุบัน แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้พนักงานธนาคารที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันไป โดยรายได้ต่อเดือนน้อยกว่า 15,000 บาท 35,001 - 45,000 บาท และ 45,001-55,000 บาท มีการปรับตัวในระดับที่สูง ในขณะที่

พนักงานธนาคารที่มีรายได้ต่อเดือน 15,001 - 25,000 บาท และ 25,001-35,000 บาท มีการปรับตัวในระดับที่สูง ส่งผลให้มีการปรับตัวกับเทคโนโลยีในปัจจุบันในด้านรายได้ต่อเดือน แตกต่างกัน ซึ่งพนักงานธนาคารที่มีรายได้ต่อเดือนจำเป็นต้องรักษาฐานรายได้ของตนเองไว้ ดังนั้นจึงต้องมีการพยายามปรับตัวและสามารถทำงานร่วมกับเทคโนโลยีในปัจจุบันให้มีประสิทธิภาพที่สุด สอดคล้องกับนำโชค วรศิลป์ และคณะ (2562) ได้ศึกษาเรื่อง ปรับตัวของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ที่มีต่อการเข้ามาของระบบธุรกรรมการเงินอิเล็กทรอนิกส์ กรณีศึกษา : พนักงานธนาคารกรุงเทพกลุ่มสาขาในพัทยา ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยทางรายได้มีผลต่อการปรับตัวของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2.7 อายุงานที่ต่างกัน มีการปรับตัวกับเทคโนโลยีในปัจจุบัน แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้พนักงานธนาคารที่มีอายุงานต่างกันไป โดยอายุงาน และ มีการปรับตัวในระดับที่สูง ในขณะที่พนักงานธนาคารที่มีอายุงาน และ มีการปรับตัวในระดับที่สูง ส่งผลให้มีการปรับตัวกับเทคโนโลยีในปัจจุบันในด้านอายุงาน แตกต่างกัน ซึ่งพนักงานธนาคารที่มีอายุงานสูงปรับตัวในการทำงานได้ดีเพราะต้องการรักษาตำแหน่งหน้าที่การงานไว้ เพราะหากไม่มีการปรับตัวตามเทคโนโลยีในปัจจุบันอาจทำให้กระทบกับการทำงานได้ สอดคล้องกับบุษยมาส ธีระวุฒิชัยกิจ (2563) ได้ศึกษาเรื่อง การเปรียบเทียบพฤติกรรมการปรับตัวเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ กลุ่มเจเนอเรชั่นเบบี้บูมเมอร์และเจเนอเรชั่นวาย ผลการศึกษา พบว่า พนักงานในกลุ่มเจเนอเรชั่นวายที่มีอายุในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการปรับตัวเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3. ปัจจัยที่ส่งผลต่อการปรับตัวของพนักงานธนาคารในจังหวัดสงขลา ประกอบด้วย แรงขับและความต้องการและแรงกระตุ้นจากสังคม ส่งผลต่อการปรับตัวของพนักงานธนาคารในจังหวัดสงขลาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้ร้อยละ 53.2 สอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีการปรับตัวของรอย (Roy & Andrews, 1999 พรรัตน์ แสดงหาญ, 2563) กล่าวถึงการปรับตัวและการให้ความช่วยเหลือบุคคลที่มีปัญหาในการปรับตัวเมื่อมีเหตุการณ์หรือการเปลี่ยนแปลงเข้ามาในชีวิตโดยการปรับตัวเป็นกระบวนการและผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการที่บุคคลมีความคิดและความรู้สึกจากการใช้ความตระหนักรู้ทางปัญญาและการสร้างสรรค์ ในการบูรณาการระหว่างบุคคลกับสิ่งแวดล้อมให้กลมกลื่นรอยใช้แนวคิดจากทฤษฎีระบบมาอธิบายระบบการปรับตัวของบุคคลว่าบุคคลเป็นเหมือนระบบการปรับตัวที่มีความเป็นองค์รวม (Holistic adaptive system) และเป็นระบบเปิด ประกอบด้วยสิ่งนำเข้า (Input) กระบวนการเผชิญปัญหา (Coping process) สิ่งนำออก (Output) และกระบวนการป้อนกลับ (Feedback process) แต่ละส่วนนี้จะทำงานสัมพันธ์กันเป็นหนึ่งเดียวโดยเมื่อสิ่งเร้าที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลงของ สิ่งแวดล้อมทั้งภายนอกและภายในผ่านเข้าสู่ระบบการปรับตัวจะกระตุ้นให้บุคคลมีการปรับตัวตอบสนองต่อสิ่งเร้านั้น

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. การปรับตัวทางด้านร่างกาย จากผลการศึกษา พบว่า ระดับการปรับตัวสูงที่สุด แต่ยังมีส่วนที่ต้องปรับปรุง คือ การบริหารเวลาในการทำงานและการพักผ่อนอย่างเหมาะสม และการเอาใจใส่กับการดูแลสุขภาพ เพราะการมีร่างกายที่แข็งแรงจะทำให้มีความพร้อมในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. การปรับตัวทางด้านอัตมโนทัศน์ จากผลการศึกษา พบว่า ระดับการปรับตัวสูง แต่ยังมีส่วนที่ต้องปรับปรุง คือ การมีทัศนคติและความรู้สึกที่ดีกับการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการทำงานในปัจจุบัน การมองโลกในแง่ดีและมองว่าการเผชิญปัญหาต่าง ๆ เป็นความท้าทายมากกว่าการมองเป็นอุปสรรค

3. การปรับตัวทางด้านบทบาทหน้าที่ จากผลการศึกษา พบว่า ระดับการปรับตัวสูง แต่ยังมีส่วนที่ต้องปรับปรุง คือ การรู้จักบริหารและให้ความสำคัญระหว่างครอบครัวและงานอย่างเหมาะสม อีกทั้งสามารถทำงานได้ทุกที่ ทุกเวลาโดยการใช้เทคโนโลยีต่าง ๆ ในกรณีที่เกิดเหตุการณ์ฉุกเฉินขึ้น

4. การปรับตัวทางด้านการพึ่งพาระหว่างกัน จากผลการศึกษา พบว่า ระดับการปรับตัวสูง แต่ยังมีส่วนที่ต้องปรับปรุง คือ การรู้จักเอาใจใส่และคอยช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานเสมอ คอยช่วยเหลือการทำงานให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ รู้จักการจัดการชีวิตตนเอง ชีวิตครอบครัว และชีวิตในการทำงานได้อย่างเหมาะสม

ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาองค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อการปรับตัวในการทำงานในกลุ่มตัวอย่างอื่น ๆ เพิ่มเติม เช่น พนักงานที่เกี่ยวข้องกับการเงินและการธนาคารที่ไม่ได้ทำงานในธนาคาร

2. การศึกษาครั้งถัดไปอาจนำวิธีการสัมภาษณ์มาเป็นหนึ่งในวิธีการเก็บข้อมูลเพื่อให้ได้ข้อมูลที่รอบด้านมากยิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

กรุงเทพธุรกิจ. (2565). เปิดกลยุทย์เคลื่อนธุรกิจ'ฟินเทค' สู่ยุคเปลี่ยนผ่านเทคโนโลยีการเงิน. สืบค้น 15 พฤศจิกายน 2567. จากhttps://www.bangkokbiznews.com/finance/investment/1077663

กัลยา วาณิชย์บัญชา. (2563). *สถิติสำหรับงานวิจัยทางการพยาบาล และการใช้โปรแกรม SPSS for windows*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

จุไรวรรณ ทองสองแก้ว. (2564). ดิจิทัลที่ส่งผลต่อความคิดเห็นในการพัฒนางานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสงขลา. *วารสารกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์, 1*(4), 78-101.

เชษฐภูมิ วรรณไพศาล. (2562). *เครื่องมือการวิจัยทางสังคมศึกษา*. เชียงใหม่: คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2566). *นวัตกรรมภาคการเงิน.* สืบค้น 1 ตุลาคม 2567, จาก https://www.bot.or.th/th/financial-innovation.html

ธัญญลักษณ์ รุ้งแสงจันทร์. (2561). การรับมือการเปลี่ยนแปลงในยุค 4.0 ของแรงงานไทย. *วารสารสังคมสงเคราะห์ศาสตร์*, 26(2), 172 – 204.

นำโชค วรศิลป์, วงพักตร์ ภู่พันธ์ศรี, สัมฤทธิ์ ยศสมศักดิ์ และธีระพงษ์ ภูริปาณิก. (2562). ปรับตัวของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ที่มีต่อการเข้ามาของระบบธุรกรรมการเงินอิเล็กทรอนิกส์ กรณีศึกษา : พนักงานธนาคารกรุงเทพกลุ่มสาขาในพัทยา. *วารสารการเมือง การบริหาร และกฎหมาย*, *12*(3), 385 – 402.

บุษยมาส ธีระวุฒิชัยกิจ. (2563). *การเปรียบเทียบพฤติกรรมการปรับตัวเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ กลุ่มเจเนอเรชั่นเบบี้บูมเมอร์และเจเนอเรชั่นวาย*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต,สาขาการจัดการ, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

พรรัตน์ แสดงหาญ. (2563). การปรับตัวในการทำงานที่บ้านของผู้ปฏิบัติงานในเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก ในช่วงวิกฤตโควิด-19. *Burapha Journal of Business Management, Burapha University, 9*(2). 14-33.

ภคพร เปลี่ยนไพโรจน์และมณฑล สรไกรกิติกูล. (2562). *มุมมองและการปรับตัวของพนักงานในยุคบริการทางการเงินดิจิตอล*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต เน้นด้านบริหารทรัพยากรมนุษย์และองค์การ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ภารดี เทพคายน. (2564). *การศึกษาระดับการรับรู้และความเข้าใจของบุคลากรสายสนับสนุน สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ต่อนโยบายความเป็นเลิศด้านการปฏิบัติงานและพฤติกรรมที่สอดคล้องกับนโยบายความเป็นเลิศด้านการปฏิบัติงาน.* กรุงเทพฯ: สำนักงานอธิการบดี สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

หนึ่งฤทัย ขนานแข็งและกฤชวรรธน์ โล่วัชรินทร์. (2562) การปรับตัวของสถาบันการเงินไทยเพื่อเป็นธนาคารดิจิทัล. *Journal of Buddhist Education and Research, 5*(2), 376-388.

อภิชญา แท่งทองคำและพวงเพชร์ วัชรอยู่. (2560). *อิทธิพลของการรับรู้ความสามารถของตนเองและการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การที่มีต่อการปรับตัวในการทำงานของเจ้าหน้าที่บริหารลูกค้าบริษัท 1557 โฮมชอปปิ้ง จำกัด.* วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา.

Coffie, R. B. (2016). *Retrenchment process and the coping mechanisms of employees from the banking industry in Ghana: a case of Adot Bank Ghana Limited*. Doctoral dissertation, Kwame Nkrumah University of Science and Technology, Ghana.

Le, N. H. (2016). *Managing resistance to information system (IS) change at the pre-implementation stage from the senior management perspective: a case of a commercial bank in Vietnam*. Doctoral dissertation, London Metropolitan University, United Kingdom.