

ปรับตัวของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ที่มีต่อการเข้ามาของระบบ  
ธุรกรรมการเงินอิเล็กทรอนิกส์ กรณีศึกษา :  
พนักงานธนาคารกรุงเทพกลุ่มสาขาในพัทยา

**Adaptation of Bangkok Bank Public Company Limited Employees on the Entry  
of Electronic Financial Transactions,  
Case Study: Bangkok Bank Employees in Pattaya Branch**

นำโชค วรศิลป์ (Numchok Worasil)<sup>1</sup> วงพักตร์ ภูพันธ์ศรี (Vongphak Popunsri)<sup>2</sup>  
สัมฤทธิ์ ยศสมศักดิ์ (Samrit Yossomsakdi)<sup>3</sup> ชีระพงษ์ ฑูริปาณิก (Teerapong Puripanik)<sup>4</sup>

<sup>1</sup>นิสิตหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทรัพยากรเพื่อความมั่นคง  
Student, Master of Political Science Program in Security Resource Management

<sup>2,3</sup>ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.,<sup>4</sup>ดร. ภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์  
มหาวิทยาลัยบูรพา

Asst. Prof. Dr., Dr., Department of public Administration Faculty of Political Science and law,  
Burapha University

E-mail : numchok.kai@hotmail.com

Received: 20 December 2018

Revised: 22 January 2018

Accepted: 31 January 2018

## บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการปรับตัวของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ที่มีต่อการเข้ามาของระบบธุรกรรมการเงินอิเล็กทรอนิกส์ (กรณีศึกษา : พนักงานธนาคารกรุงเทพกลุ่มสาขาในพัทยา) โดยใช้วิธีวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือพนักงานธนาคารกรุงเทพในเขตเมืองพัทยา ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 118 คน เครื่องมือวิจัยใช้แบบสอบถามวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติพรรณนา

ผลการวิจัยพบว่า พนักงานมีการปรับตัวในการทำงานรูปแบบธุรกรรมการเงินอิเล็กทรอนิกส์มากขึ้น ซึ่งมีส่วนน้อยที่ยังมีการเรียนรู้เพิ่มเติมในระบบการทำงาน ด้านการปรับตัวในด้านร่างกาย พบว่า

## นำโชค วรศิลป์ และคณะ

พนักงานธนาคารกรุงเทพทุกคนมีการแบ่งแบ่งเวลาในการพักผ่อนและออกกำลังกายมากขึ้น เพื่อลดความเสี่ยงในการทำธุรกรรมการเงินอันเป็นผลดีต่อไปกับการปฏิบัติงานเป็นระยะเวลายาว ( $\bar{X} = 3.55$ ) ด้านการปรับตัวด้านอัตโนมัติ พบว่า พนักงานทุกคนมีการเรียนรู้และยอมรับการเปลี่ยนแปลงของระบบธุรกรรมการเงินในอนาคตเพื่อตอบสนองความต้องการในปัจจุบัน ไม่นำปัญหาส่วนตัวเข้ามายุ่งเกี่ยวกับการทำงานระหว่างวัน ( $\bar{X} = 3.63$ ) ด้านบทบาทหน้าที่ พบว่า พนักงานมีการเรียนรู้และฝึกอบรมการทำงาน อยู่เสมอ เข้าใจในบทบาทการทำงานของตนเองไม่ยุ่งเกี่ยวกับเรื่องอื่นเพื่อให้เป็นไปตามมาตรฐานขององค์กร ( $\bar{X} = 3.74$ ) และด้านพึงพาระหว่างกันและกัน พบว่า พนักงานทุกคนใส่ใจในรายละเอียดของเพื่อนร่วมงานมากขึ้น และให้ความรู้ความเข้าใจของระบบงานใหม่อยู่เสมอมองการทำงานเป็นทีม ส่งผลให้การทำงานมีประสิทธิภาพและเกิดผลสำเร็จสูงสุด ( $\bar{X} = 3.92$ ) และปัจจัยที่มีผลต่อการปรับตัวของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) พบว่า ปัจจัยทางเพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา รายได้ และตำแหน่ง ไม่มีผลต่อการปรับตัวของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

ปัญหาและข้อเสนอแนะ การเข้ามาของระบบธุรกรรมการเงินอิเล็กทรอนิกส์เป็นการพัฒนาอย่างรวดเร็วซึ่งส่งผลให้การทำงานจะต้องมีการปรับเปลี่ยนไปในทิศทางที่แตกต่างจากเดิม ซึ่งธุรกรรมการเงินอิเล็กทรอนิกส์จะเป็นการเปิดมุมมองของธนาคารในอนาคต เพื่อเปลี่ยนแปลงการใช้ชีวิตทางการเงินให้มีความทันสมัยและก้าวหน้าทางเทคโนโลยีเพื่อตอบโจทย์การใช้ชีวิตของคนในปัจจุบัน ทำให้ธนาคารกรุงเทพมีการจัดการฝึกอบรมพนักงานให้มีความรู้ความเข้าใจในระบบการทำงานรูปแบบใหม่อยู่ตลอดเวลา ให้คำแนะนำกับประชาชนในการใช้งานระบบธุรกรรมการเงินเพื่ออำนวยความสะดวกในการใช้งานตลอดจนสิทธิประโยชน์ของประชาชนที่ใช้บริการกับทางธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

**คำสำคัญ :** ธุรกรรมการเงินอิเล็กทรอนิกส์, การปรับตัว, การรู้จัก

## Abstract

The purpose of this research was to study the adaptation of Bangkok Bank Public Company Limited employees towards the introduction of electronic financial transactions, Case study: Bangkok Bank employees in Pattaya Branch. The study is quantitative research. The population of research are the employees of Bangkok Bank in Pattaya city area. The instrument of research is the questionnaire with analyze by the descriptive statistics.

The results of research indicate that the employees are more adaptable to work in electronic financial transactions. There are a few who are also learning more in the system. Physical Adaptations: all of Bangkok Bank employees have more time to relax and exercise in order to reduce the risk of financial transactions with longer operating time ( $\bar{X} = 3.55$ ). Self-adaptation finds that all employees are learning

and accepting changes in the financial transaction system in the future to respond the current needs, not to interfere with personal work during the day ( $\bar{X} = 3.63$ ). The roles that employees have to learn and train for working, to understand their roles, not to interfere with other things in order to the standards of the organization ( $\bar{X} = 3.74$ ). Interacting with each other, all employees pay close attention to the details of their colleagues and give them for the knowledge and understanding of the new system, working as a team for the resulting in maximum efficiency and successful ( $\bar{X} = 3.92$ ). The factors which are affecting to the adaptation of Bangkok Bank employees, found sex, age, status, education, income and position do not affect to the adaptation of Bangkok Bank Public Company Limited employees.

**Problems and Suggestions** The entry into the electronic financial transactions system is rapidly evolving, that affecting in a change in direction. Electronic financial transactions will open up the vision of bank in future. To change the financial life to modern and advanced technology and respond the current life of people. Bangkok Bank has trained staff to be knowledgeable in the new system at all times. For advises people on the use of financial transactions to facilitate their use. As well as the benefits of people using the service with Bangkok Bank Public Company Limited.

**Keywords :** Electronic financial transactions, Adaptation, Knowing

## บทนำ

ประเทศไทยเป็นประเทศที่กำลังจะพัฒนาทางด้านเศรษฐกิจเพื่อที่จะก้าวหน้าและมีความทันสมัย จากกระแสการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจและสังคมในระดับนานาชาติประเทศจึงมุ่งเน้นในการพัฒนาประเทศ ไปสู่เศรษฐกิจและสังคมแห่งภูมิปัญญาทางการเรียนรู้ซึ่งสะท้อนให้เห็นความสำคัญของเทคโนโลยีเพิ่มมากขึ้น เนื่องจากเทคโนโลยีในอนาคตจะมีส่วนสำคัญต่อบทบาทการใช้ชีวิตประจำวันรวมถึงการทำงานในด้านต่าง ๆ ทั้งการผลิต การเข้าถึง การจัดเก็บและการกระจายความรู้ อันเป็นปัจจัยผลิตหลักภายใต้ระบบเศรษฐกิจของประเทศให้เป็นหนึ่งในสมาชิกของสังคมโลกที่มีการพัฒนาให้เท่าเทียมการเปลี่ยนแปลงกระแสของโลก โดยการนำเอาเทคโนโลยีในด้านต่าง ๆ มาใช้และกระจายความรู้ไปต่อสังคมในทุกพื้นที่ แต่ในประเทศไทยนั้นก็ยังไม่นับสนุนเครื่องมืออิเล็กทรอนิกส์มากนัก ส่งผลให้การทำงานทั้งภาครัฐและเอกชนมีความล่าช้าไม่ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนและนานาชาติที่เดินทางเข้ามาดูกระบวนการทำงานของประเทศไทย

## นำโชค วรศิลป์ และคณะ

การเปลี่ยนแปลงในโลกปัจจุบันเป็นไปอย่างรวดเร็ว การทำธุรกิจเปลี่ยนจาก Analog เข้าสู่ Digital อย่างสมบูรณ์ โดยเฉพาะคน Gen ใหม่ ๆ ที่เป็นวัยทำงานมากถึง 75% ที่มีชีวิตผูกกับบริการ Digital เป็นส่วนใหญ่ การเข้ามาเปลี่ยนแปลงซึ่งการทำธุรกิจธนาคารของ Fintech มีข้อดีคือ เพิ่มความง่าย ลดข้อจำกัดทางการเงิน ผู้ใช้บริการมีความอิสระที่จะเลือกทำธุรกรรม แต่ทั้งนี้การเข้ามาของ Fintech อาจจะต้องใช้เวลาอีกสักกระยะ เนื่องจากต้องใช้เวลาในการเปลี่ยนพฤติกรรมของผู้บริโภค ซึ่งปัจจุบันยังคงมีความต้องการทำธุรกรรมแบบ Personal to Personal อยู่และระบบธนาคารในปัจจุบันยังมีความเข้มแข็งอยู่มากไม่ว่าจะเป็นในเรื่องของการมีเครือข่ายสาขาที่ครอบคลุม การมีระบบฐานข้อมูลขนาดใหญ่ การมีระบบที่ป้องกันความเสี่ยงและที่สำคัญยังมีพนักงานที่คอยอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าแบบ Personal to Personal อยู่ แต่อย่างไรก็ตามพนักงานธนาคารมีอาจเพิกเฉยต่อความเปลี่ยนแปลงในอนาคตได้ซึ่งจะต้องมีการพัฒนาความรู้และศักยภาพของตนเองออกมาให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วอุตสาหกรรมต่อไปจะถูกขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรม (เพิ่มมูลค่าสูงขึ้น) โดยมีอุตสาหกรรมเป้าหมาย เช่น อาหาร ยานยนต์สมัยใหม่ อิเล็กทรอนิกส์อัจฉริยะ, การท่องเที่ยว, ดิจิตอล การแพทย์ครบวงจร ฯลฯ ซึ่งอุตสาหกรรมเหล่านี้จะเป็นหัวใจสำคัญที่จะทำให้เศรษฐกิจของประเทศเจริญเติบโตในอนาคต ดังนั้นเราจะต้องมีความรู้ในเรื่องของธุรกิจเหล่านี้ เช่น วิธีการดำเนินธุรกิจ การลดหย่อนภาษีเพื่อการวิจัย กฎหมายที่เกี่ยวข้องการสนับสนุนด้านสินเชื่อ หากพนักงานไม่มีความรู้ในเรื่องอุตสาหกรรมเหล่านี้แล้วเราจะไม่สามารถครอบครองลูกค้าที่ทำธุรกิจหลักๆ ในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศได้แน่นอนที่ได้กล่าวมานี้จะส่งผลให้เกิดพฤติกรรมใหม่ ๆ และ Business Model ดังนั้น ธนาคารจึงต้องเร่งดำเนินการตามยุทธศาสตร์ทั้ง 3 ข้อนี้อย่างเร่งด่วน

1. ธนาคารต้องดำเนินการเพื่อเปลี่ยนแปลงตัวเองให้ทันต่อสถานการณ์ที่เปลี่ยนไปอย่างรวดเร็ว เช่น สายธุรกิจต้องมองหาธุรกิจใหม่ ๆ ที่มีนวัตกรรม
2. เราต้องช่วยลูกค้าปรับตัวเราจะได้เข้าถึงลูกค้าภายใต้สโลแกน เพื่อนคู่คิด มิตรคู่บ้าน และไทยแลนด์ 4.0 หน่วยงาน HR จะต้องพัฒนาศักยภาพพนักงานให้สามารถที่จะเป็นที่ปรึกษาให้กับลูกค้าได้
3. พัฒนาความสำคัญกับประชาชนโดยรอบพื้นที่ เช่น โครงการประชารัฐ (Connext ED) เราก็จะสามารถเข้าถึงลูกค้าในพื้นที่เพิ่มขึ้น ลูกค้ารู้สึกใกล้ชิดกับธนาคารมากขึ้น พนักงานมีความเข้าใจความต้องการของชุมชนได้อย่างแท้จริง (เข้าถึงและเข้าใจ) ต้องให้ความสำคัญกับโครงการเหล่านี้จะช่วยให้ธนาคารมีลูกค้าพื้นฐานที่สามารถต่อยอดได้ในอนาคต (อ้างถึงใน คุณเดชา ตูลานันท์ ประธานกรรมการบริหารธนาคารกรุงเทพมหาชน วันที่ 9 มกราคม 2560)

ธนาคารกรุงเทพในเขตเมืองพัทยามีการกระจายตัวในหลายพื้นที่เนื่องจากเมืองพัทยาคือเมืองที่มีความเจริญก้าวหน้าและทันสมัยมีนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติที่เดินทางเข้ามา ส่งผลให้เศรษฐกิจของประเทศและในเขตพัทยามีการเจริญเติบโตอย่างมากทำให้เงินในประเทศมีการหมุนเวียนอยู่ตลอดเวลาซึ่งทำให้ธนาคารในเขตเมืองพัทยามีลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการเป็นจำนวนมาก มีการแข่งขันทาง

การตลาดมากยิ่งขึ้นส่งผลให้พนักงานมีงานทำมากยิ่งขึ้น แต่ธนาคารแต่ละธนาคารก็ยังมีวางแผนและจัดระบบการทำงานเพื่อสร้างรายได้เปรียบเพื่อใช้ในการก้าวนำคู่แข่ง ซึ่งการทำงานในปัจจุบันธนาคารกรุงเทพกำลังมีการปรับเปลี่ยนให้ระบบการทำงานมีความทันสมัยมากยิ่งขึ้นในด้านของอุปกรณ์ระบบอิเล็กทรอนิกส์ที่ใช้ในการจัดระเบียบ การคำนวณและการจัดเก็บข้อมูลที่มีความรวดเร็วมากยิ่งขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนและการร่วมมือพัฒนาการเงินไปสู่ระดับนานาชาติโดยการส่งเสริมจากภาครัฐสู่เบงกัลชาติ

ธนาคารกำหนดนโยบายการกำกับดูแลกิจการทางการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ขึ้นเพื่อแสดงถึงทิศทาง และกรอบการดำเนินการในการกำกับดูแลกิจการของธนาคารตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีและทันสมัย ธนาคารสนับสนุนให้บริษัทที่อยู่ในกลุ่มธุรกิจทางการเงินที่เป็นรูปแบบใหม่ โดยการนำนโยบายการขยายเครื่องมืออิเล็กทรอนิกส์ ให้เหมาะสมกับสภาพการณ์ของแต่ละบริษัท ธนาคารกำหนดให้กรรมการธนาคาร ผู้บริหาร พนักงานและผู้ที่เกี่ยวข้อง ยึดถือปฏิบัติตามนโยบายการกำกับดูแลกิจการนี้ในการดำเนินธุรกิจเพื่อส่งเสริมให้ธนาคารเป็นองค์กรที่มีการบริหารจัดการที่ดีมีประสิทธิภาพจึงมีการอบรมเพื่อให้พนักงานมีการปรับตัวในการทำงาน หากมีการเข้ามาของระบบธุรกรรมการเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ที่สามารถทำธุรกรรมในด้านต่างๆ ได้อย่างสะดวกในเรื่องของ การโอนเงิน การจ่ายบิล ค่าน้ำ ค่าไฟ รวมไปถึงการออกรายละเอียดการเดินบัญชีทางธนาคาร ระบบเหล่านี้จะใช้งานผ่านระบบ โทรศัพท์มือถือเพียงแค่ใช้งานระบบแอปพลิเคชันของธนาคาร ทำให้ระบบการฝากหรือถอนเงินเปลี่ยนเป็นระบบตู้ที่เพิ่มความสะดวกสบายมากยิ่งขึ้นซึ่งอาจจะส่งผลในหลายๆด้านต่อการทำงานเนื่องจากประชาชนทั่วไปใช้งานผ่านระบบธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์

จากการศึกษาความสำคัญของข้อมูลดังกล่าวทำให้เห็นว่าพนักงานธนาคารกรุงเทพมีกระบวนการทำงานที่มีความหลากหลายและซับซ้อนตามตำแหน่งในการปฏิบัติงานมีความแตกต่างกันไปในแต่ละด้าน ด้านของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ : มีหน้าที่ในการดูแลด้านการเงินและการโอนเงินของลูกค้าที่มาใช้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ต่างประเทศ : มีหน้าที่ในแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศและดูแลลูกค้าที่ทำรายการต่างประเทศรวมถึงด้านเจ้าหน้าที่การตลาด : มีหน้าที่ในการดูแลและจัดเก็บรายละเอียดข้อมูลของลูกค้ารวมทั้งเสนอผลิตภัณฑ์ที่เป็นประโยชน์ต่อลูกค้า ด้านเจ้าหน้าที่สินเชื่อ : มีหน้าที่ในการดูแลความต้องการของลูกค้าในการขอสินเชื่อบัวหลวง ซึ่งการเข้ามาของระบบอิเล็กทรอนิกส์จะช่วยส่งผลให้พนักงานนั้นมีการทำงานที่ลดลงไปจากเดิมเนื่องจากระบบอิเล็กทรอนิกส์สามารถตอบโจทย์ในเรื่องของความสะดวกสบายต่อลูกค้าที่เดินทางมาใช้บริการธุรกรรมทางการเงิน แต่เครื่องมือที่นำเข้ามาใช้พนักงานก็ยังมีรู้ความสามารถที่ไม่เพียงพอต่อการทำงานแบบระบบอิเล็กทรอนิกส์ ทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาความคิดเห็นของพนักงานธนาคารกรุงเทพในการปรับตัวในการทำงานอย่างไรต่อการเข้ามาของระบบการเงินอิเล็กทรอนิกส์รวมถึงมีข้อเสนอแนะของพนักงานและแนวทางที่เป็นการแก้ไขปัญหาในการทำ

## นำโชค วรศิลป์ และคณะ

ความเข้าใจในการทำงานอย่างไรเพื่อจะนำข้อมูลที่ได้ศึกษาไปเสนอต่อผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการพิจารณาและแก้ไขปัญหาให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อหน่วยงานอันจะส่งผลให้พนักงานธนาคารกรุงเทพในเขตเมืองพัทยามีคุณภาพในการทำงานที่ดีขึ้น

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการปรับตัวของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ที่มีต่อการเข้ามาของระบบธุรกรรมการเงินอิเล็กทรอนิกส์ (กรณีศึกษา : พนักงานธนาคารกรุงเทพกลุ่มสาขาในพัทยา)
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบการปรับตัวของพนักงานธนาคาร จำกัดตามปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ที่มีต่อการเข้ามาของระบบธุรกรรมการเงินอิเล็กทรอนิกส์ (กรณีศึกษา : พนักงานธนาคารกรุงเทพกลุ่มสาขาในพัทยา)
3. เพื่อศึกษาแนวทางการปรับตัวของพนักงานเพื่อรองรับการเข้ามาของระบบการเงินอิเล็กทรอนิกส์ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

### ทบทวนวรรณกรรม (แนวคิด ทฤษฎี)

#### ทฤษฎีเกี่ยวกับการปรับตัว

แนวคิดทฤษฎีการปรับตัวของรอย (Roy's Adaptation Model : อ้างอิงจาก Roy & Andrews, (1999), The Roy's Adaptation Model, Stamford: Appleton & Lange) กล่าวถึงการปรับตัวและการให้ความช่วยเหลือบุคคลที่มีปัญหาในการปรับตัวเมื่อมีเหตุการณ์หรือการเปลี่ยนแปลงเข้ามาในชีวิตโดยการปรับตัวเป็นกระบวนการและผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการที่บุคคลมีความคิดและความรู้สึกจากการใช้ความตระหนักรู้ทางปัญญาและการสร้างสรรค์ ในการบูรณาการระหว่างบุคคลกับสิ่งแวดล้อมให้กลมกลืน รอยใช้แนวคิดจากทฤษฎีระบบมาอธิบายระบบการปรับตัวของบุคคลว่า บุคคลเป็นเหมือนระบบการปรับตัวที่มีความเป็นองค์รวม (Holistic adaptive system) และเป็นระบบเปิด ประกอบด้วยสิ่งนำเข้า (Input) กระบวนการเผชิญปัญหา (Coping process) สิ่งนำออก (Output) และกระบวนการป้อนกลับ (Feedback process) แต่ละส่วนนี้จะทำงานสัมพันธ์กันเป็นหนึ่งเดียวโดยเมื่อสิ่งเร้าที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลงของสิ่งแวดล้อมทั้งภายนอกและภายในผ่านเข้าสู่ระบบการปรับตัวจะกระตุ้นให้บุคคลมีการปรับตัวตอบสนองต่อสิ่งเร้านั้นโดยใช้กระบวนการเผชิญปัญหา 2 กลไก คือ กลไกการควบคุม และกลไกการรู้คิด กลไกทั้งสองนี้จะทำงานควบคู่กันเสมอ ส่งผลให้บุคคลแสดงพฤติกรรมปรับตัวออกมา 4 ด้าน คือ ด้านร่างกาย ด้านอ้อมโนทัศน์ ด้านบทบาทหน้าที่ และด้านการพึ่งพาระหว่างกัน

กลไกการควบคุมและกลไกการรู้คิดจะทำงานควบคู่กันเสมอเพื่อดำรงบูรณาภาพของบุคคลในการปรับตัวผลจากการทำงานของ 2 กลไกนี้จะแสดงออกมาเป็นพฤติกรรมปรับตัว 4 ด้าน คือ ด้านร่างกาย ด้านอ้อมโนทัศน์ ด้านบทบาทหน้าที่ และด้านการพึ่งพาระหว่างกัน โดยพฤติกรรมปรับตัว

ทั้ง 4 ด้านนี้จะสะท้อนให้เห็นถึงระดับการปรับตัวของบุคคลซึ่งแสดงออกมาเป็นพฤติกรรมของบุคคลและยังสะท้อนให้เห็นถึงการใช้กระบวนการเผชิญปัญหาในแบบแผนพฤติกรรมทั้ง 4 ด้าน ตลอดจนความสำเร็จหรือประสิทธิภาพของการตอบสนองโดยสังเกตได้จากพฤติกรรมของบุคคลที่แสดงออกมาให้ปรากฏโดยมีรายละเอียดพฤติกรรมปรับตัวแต่ละด้าน ดังนี้

1. การปรับตัวด้านร่างกาย (Physiological mode) เป็นการปรับตัวเพื่อรักษาความมั่นคงของร่างกาย ซึ่งหมายถึง ความสำเร็จในการปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงในความต้องการด้านสรีระก่อนข้างจะมีความเป็นรูปธรรมสูง มีพฤติกรรมที่เห็นได้ชัดเจนเข้าใจง่าย พฤติกรรมปรับตัวด้านนี้จะสนองตอบต่อความต้องการพื้นฐานในการดำรงชีวิตของมนุษย์ 5 ด้าน คือ ความต้องการออกซิเจน ภาวะโภชนาการ การขับถ่าย กิจกรรมและการพักผ่อน การป้องกันกระบวนการที่ซับซ้อน 4 ประการ คือ การรับความรู้สึก น้ำ และอิเล็กโทรไลต์ การทำหน้าที่ของระบบประสาทและการทำหน้าที่ของระบบต่อมไร้ท่อ

2. การปรับตัวด้านอัตมโนทัศน์ (Self- concept mode) เป็นการปรับตัวเพื่อความมั่นคงทางจิตใจและจิตวิญญาณ อัตมโนทัศน์เป็นความเชื่อและความรู้สึกที่บุคคลมีต่อตนเองในช่วงเวลาหนึ่งเกิดจากการรับรู้ภายในตนเองและการรับรู้จากปฏิกิริยาของบุคคลอื่นที่มีต่อตนเอง อัตมโนทัศน์มีผลสะท้อนต่อพฤติกรรมที่แสดงออกของแต่ละบุคคล

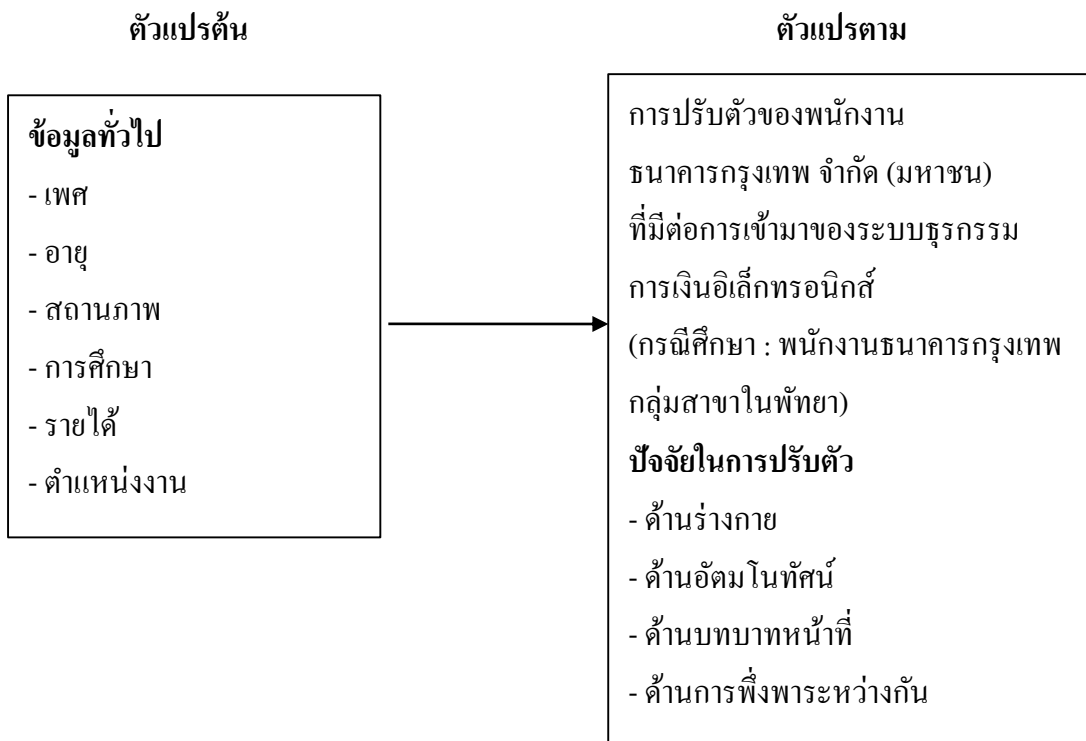
3. การปรับตัวด้านบทบาทหน้าที่ (Role function mode) เป็นการปรับตัวเพื่อความมั่นคงทางสังคม เกี่ยวข้องกับการทำหน้าที่ตามบทบาทที่ตนดำรงอยู่ในสังคม ซึ่งต้องเป็นไปตามความคาดหวังของสังคมเกี่ยวกับสิ่งที่บุคคลควรกระทำต่อผู้อื่นในสังคมตามตำแหน่งหน้าที่ในบทบาทของตน บุคคลจึงต้องมีการปรับตัวหรือแสดงบทบาทของตนให้เหมาะสมเพื่อให้เป็นที่ยอมรับของผู้อื่นซึ่งจะทำให้เกิดความรู้สึกมั่นคงทางสังคมและอยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุข

4. การปรับตัวด้านการพึ่งพาระหว่างกัน (Interdependent mode) เป็นการปรับตัวเพื่อความมั่นคงทางสังคมในด้านความสัมพันธ์ที่ใกล้ชิดระหว่างบุคคลหรือกลุ่มคน โดยมีประเด็นไปที่การมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในสังคมที่เกี่ยวข้องกับการให้และรับความรัก ความนับถือ การยกย่องซึ่งกันและกันอย่างเต็มใจ ความต้องการพื้นฐานในการปรับตัวด้านนี้มี 3 องค์ประกอบ คือ การได้รับความรักอย่างเพียงพอ การได้รับการเรียนรู้และการเจริญเติบโตตามพัฒนาการและการได้รับการตอบสนองความต้องการในเรื่องแหล่งประโยชน์ของบุคคลเพื่อที่จะให้บรรลุถึงความรู้สึกมั่นคงในความสัมพันธ์ระหว่างกันบุคคลที่สามารถปรับตัวด้านการพึ่งพาระหว่างกัน (Interdependence) ได้อย่างเหมาะสมจะต้องมีความสมดุลระหว่างการพึ่งพาตนเอง (Independence) และการพึ่งพาผู้อื่น (Dependence) รวมทั้งต้องมีพฤติกรรมทั้งการเป็นผู้ให้ (contributive behaviors) และพฤติกรรมการเป็นผู้รับ (Receiving behaviors) อย่างเหมาะสมจึงจะทำให้บุคคลสามารถดำรงชีวิตร่วมกับผู้อื่นในสังคมได้ด้วยความรู้สึกมั่นคงและปลอดภัยโดยชนิดของความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล พฤติกรรมปรับตัวทั้ง 4 ด้านเป็นผลจากการทำงานภายในของกระบวนการ

## นำโชค วรศิลป์ และคณะ

ปรับตัวด้วยการประสานงานกันระหว่างกลไกการควบคุมและกลไกการคิดรู้ แสดงออกเป็นพฤติกรรมการปรับตัวทั้ง 4 ด้าน ซึ่งพฤติกรรมแต่ละด้านจะมีความเชื่อมโยงซึ่งกันและกันภายในกระบวนการปรับตัวของบุคคล โดยผลลัพธ์จากการปรับตัวด้านใดด้านหนึ่งอาจมีผลกระทบหรือกลายเป็นสิ่งเร้าต่อการปรับตัวอีกด้านหนึ่งหรือทุก ๆ ด้านก็ได้ หรือสิ่งเร้าชนิดหนึ่งอาจมีผลต่อการปรับตัวหลาย ๆ ด้านในเวลาเดียวกัน พฤติกรรมที่บุคคลแสดงออกมาจึงเป็นผลจากการประสานเกี่ยวของกันของทุกส่วนในกระบวนการปรับตัว ซึ่งแสดงให้เห็นถึงบุคคลเป็นระบบการปรับตัวที่มีความเป็นองค์รวม

## กรอบแนวคิดการทำวิจัย



## สมมติฐานการวิจัย

1. พนักงานที่มีเพศต่างกัน มีการปรับตัวของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ที่มีต่อการเข้ามาของระบบธุรกรรมการเงินอิเล็กทรอนิกส์ ต่างกัน
2. พนักงานที่มีอายุต่างกัน มีการปรับตัวของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ที่มีต่อการเข้ามาของระบบธุรกรรมการเงินอิเล็กทรอนิกส์ ต่างกัน
3. พนักงานที่มีสถานภาพต่างกัน มีการปรับตัวของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ที่มีต่อการเข้ามาของระบบธุรกรรมการเงินอิเล็กทรอนิกส์ ต่างกัน



4. พนักงานที่มีการศึกษาต่างกัน มีการปรับตัวของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ที่มีต่อการเข้ามาของระบบธุรกรรมการเงินอิเล็กทรอนิกส์ ต่างกัน

5. พนักงานที่มีรายได้ต่างกัน มีการปรับตัวของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ที่มีต่อการเข้ามาของระบบธุรกรรมการเงินอิเล็กทรอนิกส์ ต่างกัน

6. พนักงานที่มีตำแหน่งต่างกัน มีการปรับตัวของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ที่มีต่อการเข้ามาของระบบธุรกรรมการเงินอิเล็กทรอนิกส์ ต่างกัน

### ระเบียบวิธีวิจัย

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตเมืองพัทยา จำนวน 166 คน ซึ่งมีขั้นตอนในการสุ่มกลุ่มตัวอย่างดังนี้

กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยวิธีการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane, 1967) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ซึ่งกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 5% เมื่อคำนวณแล้วได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างสำหรับการศึกษาเป็นจำนวน 118 คน

#### เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (questionnaires) ที่ผู้ศึกษาสร้างขึ้นจากการศึกษาแนวคิดจากทฤษฎี เอกสารต่าง ๆ ตลอดจนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 การปรับตัวของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ที่มีต่อการเข้ามาของระบบธุรกรรมการเงินอิเล็กทรอนิกส์ (กรณีศึกษา : พนักงานธนาคารกรุงเทพกลุ่มสาขาในพัทยา)

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

#### การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การประมวลผลข้อมูล ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ ในการวิเคราะห์ข้อมูล โดยมีขั้นตอนดังนี้

1.1 ตรวจสอบความสมบูรณ์และความถูกต้องของแบบสอบถามหลังจากดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อให้ได้แบบสอบถามที่ได้รับคำตอบที่สมบูรณ์ครบตามจำนวนที่ระบุไว้

1.2 บันทึกข้อมูลที่ป้อนรหัสลงในแบบบันทึกข้อมูล และเครื่องคอมพิวเตอร์ตามลำดับ

1.3 ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์

## นำโชค วรศิลป์ และคณะ

1.4 ประมวลผลข้อมูลตามจุดมุ่งหมายของการศึกษาวิจัย

2. การวิเคราะห์ข้อมูล ทำการวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาดังนี้

2.1 วิเคราะห์ลักษณะกลุ่มตัวอย่างที่ทำการสำรวจ โดยใช้สถิติเชิงพรรณนาในการวิเคราะห์โดยจำแนกกลุ่มตัวอย่างตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ รายได้ ตำแหน่งงาน ด้วยสถิติความถี่และค่าร้อยละ

2.2 วิเคราะห์การปรับตัวของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ที่มีต่อการเข้ามาของระบบธุรกรรมการเงินอิเล็กทรอนิกส์ (กรณีศึกษา : พนักงานธนาคารกรุงเทพกลุ่มสาขาในพญา) จากแบบสอบถามที่มีการวัดระดับ 5 ระดับ นำมาแปลงเป็นคะแนน (Interval Scale) ดังนี้

คำตอบ	ค่าคะแนน (Interval Scale)
มีการปรับตัวมากที่สุด	5
มีการปรับตัวมาก	4
มีการปรับตัวปานกลาง	3
มีการปรับตัวน้อย	2
มีการปรับตัวน้อยที่สุด	1

การวิเคราะห์การปรับตัวของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ที่มีต่อการเข้ามาของระบบธุรกรรมการเงินอิเล็กทรอนิกส์ (กรณีศึกษา : พนักงานธนาคารกรุงเทพกลุ่มสาขาในพญา) ใช้การคำนวณค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน แล้วนำไปเทียบเกณฑ์ (S.D.) และนำมาจัดระดับโดยใช้เกณฑ์ (บุญชม ศรีสะอาด, 2535) ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ระดับ
4.51 - 5.00	มีการปรับตัวมากที่สุด
3.51 - 4.50	มีการปรับตัวมาก
2.51 - 3.50	มีการปรับตัวปานกลาง
1.51 - 2.50	มีการปรับตัวน้อย
1.00 - 1.50	มีการปรับตัวน้อยที่สุด

2.3 ใช้สถิติเชิงอนุมาน ในการวิเคราะห์เพื่ออ้างอิงผลการทดสอบจากกลุ่มตัวอย่างไปยังกลุ่มประชากร ดังนี้

ทดสอบปัจจัยการปรับตัวของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ที่มีต่อการเข้ามาของระบบธุรกรรมการเงินอิเล็กทรอนิกส์ (กรณีศึกษา : พนักงานธนาคารกรุงเทพกลุ่มสาขาในพญา) ด้วยสถิติ t-test สำหรับคุณลักษณะของประชากรที่แบ่งได้ 2 กลุ่ม และสถิติ F-test สำหรับคุณลักษณะของประชากรที่แบ่งได้ 3 กลุ่มขึ้นไปที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 หรือความเชื่อมั่น 95%

## ผลการวิจัย

ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1

การปรับตัวของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ที่มีต่อการเข้ามาของระบบธุรกรรมการเงินอิเล็กทรอนิกส์ (กรณีศึกษา : พนักงานธนาคารกรุงเทพกลุ่มสาขาในพญา) พบว่า พนักงานผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 63.6 มีอายุ 20-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 45.8 มีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 60.2 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 66.1 มีรายได้ 20,001-30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 43.2 และมีตำแหน่งงานเป็นเจ้าหน้าที่การตลาด มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 30.5

1) ด้านร่างกาย พบว่า พนักงานธนาคารกรุงเทพ กลุ่มสาขาในพญา มีการปรับตัวต่อการเข้ามาของระบบธุรกรรมการเงินอิเล็กทรอนิกส์ ด้านร่างกาย โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.55$ ) เมื่อพิจารณาในรายละเอียดสามารถเรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อยดังนี้ ประเด็นที่ 2 การแต่งกายที่มีความสะอาดและเรียบร้อย ระหว่างวันทำงานมากที่สุด ( $\bar{X} = 3.61$ ) รองลงมาเป็น ประเด็นที่ 4 รับประทานอาหารในระหว่างวันอย่างเพียงพอ ( $\bar{X} = 3.61$ ) และน้อยที่สุดเป็นประเด็นที่ 3 ออกกำลังกายอย่างเพียงพอในแต่ละวันหลังการทำงาน ( $\bar{X} = 3.46$ ) ตามลำดับ

2) ด้านอัตรมาโนทัศน์ พบว่า พนักงานธนาคารกรุงเทพ กลุ่มสาขาในพญา มีการปรับตัวต่อการเข้ามาของระบบธุรกรรมการเงินอิเล็กทรอนิกส์ ด้านอัตรมาโนทัศน์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.63$ ) เมื่อพิจารณาในรายละเอียดสามารถเรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อยดังนี้ ประเด็นที่ 11 ท่านสามารถแยกแยะปัญหาส่วนตัวจากภายนอกกับการทำงานภายในได้อย่างดีมากที่สุด ( $\bar{X} = 3.76$ ) รองลงมาเป็น ประเด็นที่ 10 ความกดดันในการกำหนดเป้าหมายการทำงานของพนักงานแต่ละคน ( $\bar{X} = 3.71$ ) และน้อยที่สุดเป็นประเด็นที่ 7 รู้สึกดีกับการเปลี่ยนแปลงการทำงานของธนาคารให้เป็นรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ทั้งหมด ( $\bar{X} = 3.44$ ) ตามลำดับ

3) ด้านบทบาทหน้าที่ พบว่า พนักงานธนาคารกรุงเทพ กลุ่มสาขาในพญา มีการปรับตัวต่อการเข้ามาของระบบธุรกรรมการเงินอิเล็กทรอนิกส์ ด้านบทบาทหน้าที่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.74$ ) เมื่อพิจารณาในรายละเอียดสามารถเรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อยดังนี้ ประเด็นที่ 16 ท่านสามารถปฏิบัติงานได้ในทุกหน้าที่แต่ละตำแหน่ง ทั้งภายในสถานที่และภายนอกสถานที่มากที่สุด

### นำโชค วรศิลป์ และคณะ

( $\bar{X} = 3.89$ ) รองลงมาเป็นประเด็นที่ 13 การส่งเสริมการขาย เช่น การแจกของรางวัล Premium ร่วมลุ้นชิงรางวัล ( $\bar{X} = 3.81$ ) และน้อยที่สุดเป็นประเด็นที่ 12 สามารถอธิบายข้อมูลและให้ความรู้ในการใช้งานระบบธุรกรรมการเงินผ่านบิโอดีททรอนิกส์ (E-Banking) ( $\bar{X} = 3.51$ ) ตามลำดับ

4) ด้านพึงพาระหว่างกัน พบว่า พนักงานธนาคารกรุงเทพ กลุ่มสาขาในพัทธา มีการปรับตัวต่อการเข้ามาของระบบธุรกรรมการเงินอิเล็กทรอนิกส์ ด้านพึงพาระหว่างกัน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.92$ ) เมื่อพิจารณาในรายละเอียดสามารถเรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อยดังนี้ ประเด็นที่ 20 มีความเคารพผู้ใหญ่ในสถานที่ทำงานทุก ๆ คนมากที่สุด ( $\bar{X} = 3.99$ ) รองลงมาเป็นประเด็นที่ 18 พนักงานทุกคนมีความร่วมมือกันทำงานให้ตอบสนองความต้องการของลูกค้า ( $\bar{X} = 3.96$ ) และน้อยที่สุดเป็นประเด็นที่ 19 มีความเอาใจใส่กับเพื่อร่วมงานคอยช่วยเหลือการทำงานให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ( $\bar{X} = 3.87$ ) ตามลำดับ

สรุปผลการปรับตัวของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ที่มีต่อการเข้ามาของระบบธุรกรรมการเงินอิเล็กทรอนิกส์ (กรณีศึกษา : พนักงานธนาคารกรุงเทพกลุ่มสาขาในพัทธา)

ด้าน	$\bar{X}$	SD.	แปลความหมาย	ลำดับ
ด้านร่างกาย	3.55	.92	มาก	4
ด้านอัธยาศัยสน	3.63	.88	มาก	3
ด้านบทบาทหน้าที่	3.74	.96	มาก	2
ด้านพึงพาระหว่างกัน	3.92	.73	มาก	1
รวม	3.71	.87	มาก	-

จากตาราง พนักงานธนาคารกรุงเทพ กลุ่มสาขาในพัทธา มีการปรับตัวต่อการเข้ามาของระบบธุรกรรมการเงินอิเล็กทรอนิกส์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.71$ ) ซึ่งสามารถเรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ด้านพึงพาระหว่างกันอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.92$ ) ด้านบทบาทหน้าที่อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.74$ ) ด้านอัธยาศัยสนอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.63$ ) และด้านร่างกายอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.55$ ) ตามลำดับ

### ผลการทดสอบสมมุติฐาน

สมมุติฐานที่ 1 เพศมีผลต่อการปรับตัวของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ที่มีต่อการเข้ามาของระบบธุรกรรมการเงินอิเล็กทรอนิกส์ ผลการทดสอบพบว่า ไม่มีผลต่อการปรับตัวของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ที่มีต่อการเข้ามาของระบบธุรกรรมการเงินอิเล็กทรอนิกส์ มีค่า sig = .467 ซึ่งเปรียบเทียบกับระดับมีนัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดคือ .05 จึงปฏิเสธสมมุติฐานที่ 1 สรุปได้ว่าเพศไม่มีผลต่อ



ผลต่อปรับตัวของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ที่มีต่อการเข้ามาของระบบธุรกรรมการเงินอิเล็กทรอนิกส์

## อภิปรายผลการศึกษา

ในการวิเคราะห์ถึงองค์ความรู้ใหม่ที่ได้จากการวิจัย ผู้วิจัยจะอภิปรายเปรียบเทียบระหว่างข้อค้นที่ได้จากการศึกษาและองค์ความรู้เดิมจากเนื้อหาบทที่ 2 รวมทั้งข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลัก ดังนี้

ด้านร่างกาย พบว่า โดยภาพรวมการปรับตัวของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ที่มีต่อการเข้ามาของระบบธุรกรรมการเงินอิเล็กทรอนิกส์ อยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของ วินัสศิริพัฒน์พันธ์ (2549) ที่ได้ศึกษาเรื่องการปรับตัวเพื่อการพัฒนาบุคลากรของระดับปฏิบัติการในสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์กรมหาชน) พบว่า ด้านร่างกาย ด้านทักษะเกี่ยวกับเทคนิคและวิธีการประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับการวิจัยของ สารินทร์รัตน์ สวัสดิพิทยุทธยา (2543) ศึกษาเรื่อง การปรับตัวของพนักงานในบริษัทประกันภัยที่มีบริษัทต่างชาติเข้าร่วมลงทุน พบว่า ในด้านร่างกายมีการปรับตัวอยู่ในระดับมาก เนื่องจากการทำงานจะต้องมีความพร้อมและสมาธิในการทำงานส่งผลให้พนักงานมีความสามารถในการทำงานที่ดีขึ้น

ดังผลการศึกษาข้างต้นนั้นมีความสอดคล้องกับข้อมูลจากการสัมภาษณ์พนักงานของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) กลุ่มสาขาในพัทยา ที่ได้กล่าวไว้ว่า การเข้ามาของธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ส่งผลให้พนักงานมีความกดดันในการทำงานมากขึ้นเนื่องจากการทำงานตามสาขาลดลงแต่ต้องใช้เวลากการทำงานในรูปแบบ การทำการตลาดแทนโดยการออกพบลูกค้าอย่างสม่ำเสมอรวมถึงลักษณะการทำงานมีความเร่งรีบเพื่อที่จะต้องสร้างผลงานจึงส่งผลต่อเรื่องสุขภาพร่างกายของพนักงานในเรื่องการรับประทานอาหารเพราะในบางครั้งพนักงานไม่สามารถรับประทานอาหารได้ตรงตามเวลาของมื้ออาหารในแต่ละวัน และในบางครั้งอาหารที่รับประทานไปนั้นไม่เพียงพอต่อความต้องการของร่างกาย

และดังผลการศึกษาข้างต้นยังมีความสอดคล้องกับข้อมูลจากการสัมภาษณ์ในเรื่องของการต้องมีการปรับตัวเรื่องการออกกำลังกายของพนักงานเองด้วยเนื่องจากการทำงานธนาคารเป็นการทำงานที่มีความเสี่ยงสูงทางด้านการเงิน หนึ่งในภารกิจของการปฏิบัติงานจึงต้องมีการสรุปยอดของงบประมาณต่าง ๆ เป็นประจำทุกวัน ซึ่งส่งผลให้การทำงานต้องใช้ระยะเวลาที่ยาวนานกว่าปกติ ดังนั้น พนักงานทุกคนจึงต้องมีการปรับตัวโดยมีการแบ่งงานกันทำอย่างเป็นระบบเพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างรวดเร็วมากยิ่งขึ้นเพื่อบริหารจัดการเวลาไว้สำหรับการดูแลสุขภาพอย่างการมีเวลาได้ออกกำลังกายอย่างสม่ำเสมอเพื่อสุขภาพที่แข็งแรง อันจะส่งผลดีต่อไปกับการปฏิบัติงานในระยะยาว

ด้านอัตรากำลัง พบว่า โดยภาพรวมการปรับตัวของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ที่มีต่อการเข้ามาของระบบธุรกรรมการเงินอิเล็กทรอนิกส์ อยู่ในระดับมาก ไม่สอดคล้องกับการวิจัยของ วรณกนก สุวรรณรัตน์ (2548) ที่ได้ศึกษาเรื่อง กระบวนการปรับตัวในการสื่อสารองค์กรของผู้บริหาร

ชาวต่างชาติ ตัวอย่างการศึกษาจาก บริษัท คลิฟฟอร์ด ชานซ์ (ประเทศไทย) จำกัด พบว่า การสื่อสารภายในองค์กรใช้ความทันสมัยทางด้านอิเล็กทรอนิกส์ด้านหน้าที่ในการทำงานเป็นปัญหาของการปรับตัวซึ่งไม่เข้าใจในด้านภาษาสื่อสารกันไม่เข้าใจมีการปรับตัวอยู่ในระดับปานกลาง

ดังผลการศึกษข้างต้นนั้นมีความสอดคล้องกับข้อมูลจากการสัมภาษณ์อยู่ส่วนหนึ่งที่พนักงานส่วนใหญ่ต้องมีการปรับตัวเป็นอย่างมากแต่ลักษณะการทำงานส่วนใหญ่ของพนักงานนั้นจำเป็นจะต้องปฏิบัติงานอย่างมีสติและมีสมาธิเป็นอย่างมาก เนื่องจากการทำงานของพนักงานธนาคารเป็นการทำงานที่ต้องพบปะและเผชิญหน้ากับผู้คนมากหน้าหลายตา การทำงานจึงสามารถควบคุมได้ยาก แต่ทั้งนี้พนักงานทุกคนมีการปรับตัวโดยการปรับอารมณ์ให้มีความพร้อมต่อการทำงาน เช่น การไม่นำเรื่องส่วนตัวมาข้องเกี่ยวกับเรื่องการทำงาน ไม่นำปัญหาส่วนตัวมาสร้างอารมณ์ที่เป็นลบต่อการทำงาน เป็นต้น เพื่อลดปัญหาการร้องเรียนจากลูกค้า และเพื่อให้การทำงานและการบริการลูกค้าเกิดประสิทธิภาพสูงสุด

และผลการศึกษข้างต้นยังมีความสอดคล้องกับข้อมูลจากการสัมภาษณ์ที่พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) กลุ่มสาขาในพญาต้องมีการปรับตัวเป็นอย่างมากเมื่อเข้าสู่ระบบธุรกรรมการเงินอิเล็กทรอนิกส์ เนื่องจากธนาคารมีการเปลี่ยนแปลงระบบการทำงานเป็นอย่างมากในเรื่องของการใช้กำลังแรงงานจากทรัพยากรมนุษย์โดยมีการลดการทำงานจากคนเป็นจำนวนมากเพราะการเข้ามาแทนที่ของระบบอิเล็กทรอนิกส์ ดังนั้นเมื่อระบบอิเล็กทรอนิกส์ได้เข้ามาตอบโจทย์ประชาชนในประเทศไทยอย่างรวดเร็วพนักงานจึงต้องมีการปรับตัวเป็นอย่างมากเพื่อการทำงานร่วมกับระบบอิเล็กทรอนิกส์โดยต้องมีการวางแผนการทำตลาดของพนักงานทุกคนและพนักงานเองจะต้องมีการออกไปทำงานนอกสถานที่กันมากขึ้น

ด้านบทบาทหน้าที่ พบว่า โดยภาพรวมการปรับตัวของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ที่มีต่อการเข้ามาของระบบธุรกรรมการเงินอิเล็กทรอนิกส์ อยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับ สิริยา หอมสุวรรณ (2544) ที่ได้ทำการศึกษาถึง ศักยภาพของบุคลากรในการปฏิบัติงานจัดทำคำของบประมาณแผ่นดินของสำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา ผลการศึกษาพบว่า การพัฒนาความรู้ความสามารถในการทำงานของบุคคลในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดทำคำของบประมาณ พบว่า มีศักยภาพโดยรวมอยู่ในระดับมาก ไม่สอดคล้องกับการวิจัยของ วรณกนก สุภรณ์รัตน์ (2548) ที่ได้ศึกษาเรื่อง กระบวนการปรับตัวในการสื่อสารองค์กรของผู้บริหารชาวต่างชาติ ตัวอย่างการศึกษาจาก บริษัท คลิฟฟอร์ด ชานซ์ (ประเทศไทย) จำกัด พบว่า การสื่อสารภายในองค์กรใช้ความทันสมัยทางด้านอิเล็กทรอนิกส์ด้านหน้าที่ในการทำงานเป็นปัญหาของการปรับตัวซึ่งไม่เข้าใจในด้านภาษาสื่อสารกันไม่เข้าใจมีการปรับตัวอยู่ในระดับปานกลางและไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ มยุรฉัตร กุลตันท์ (2552) ที่ได้ศึกษาเรื่อง การปรับตัวของพนักงานภายใต้ระบบการบริหารแบบญี่ปุ่น โดย ผลการศึกษาพบว่า พนักงานภายใต้ระบบการบริหารแบบญี่ปุ่นมีทิศทางในการปรับตัวด้านภาพการทำงาน ในระดับปานกลาง

## นำโชค วรศิลป์ และคณะ

ดังผลการศึกษาข้างต้นค่อนข้างมีความสอดคล้องกับข้อมูลจากการสัมภาษณ์ของผู้จัดการธนาคารกรุงเทพ กลุ่มสาขาในพัทธา ที่ได้กล่าวไว้ว่า เมื่อธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์เข้ามาอย่างรวดเร็วพนักงานต้องมีการฝึกอบรมเกี่ยวกับระบบที่เข้ามาเพื่อเตรียมพร้อมรับมือกับการทำงานผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ต่าง ๆ อย่างเต็มที่ รวมถึงเป็นการสร้างความเข้าใจและความมั่นใจให้กับตัวพนักงานเองในการให้ข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับระบบอิเล็กทรอนิกส์เพื่อสามารถเป็นผู้ให้ความรู้และบอกต่อข้อมูลสำคัญให้กับผู้มาใช้บริการได้อย่างเข้าใจ อีกทั้งพนักงานทุกคนต้องให้ความสำคัญกับงานที่ตนเองได้รับมอบหมายอย่างเต็มความสามารถและใส่ใจในรายละเอียดของงานเป็นอย่างสูง เนื่องจากงานเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องการเงินการทำงานจึงต้องมีความรับผิดชอบต่อการกิจที่ได้รับมอบหมายสูงมากทั้งเรื่องตัวเงินและเอกสารสำคัญต่าง ๆ รวมถึงการทำงานของพนักงานทุกคนจะต้องทำงานด้วยความรอบคอบเพื่อลดโอกาสในการตกหล่นของงาน

ด้านการพึ่งพาซึ่งกันและกัน พบว่า โดยภาพรวมการปรับตัวของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ที่มีต่อการเข้ามาของระบบธุรกรรมการเงินอิเล็กทรอนิกส์ อยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับการวิจัยของ สารินทร์รัตน์ สวัสดิพิฤชญา (2543) ศึกษาเรื่อง การปรับตัวของพนักงานในบริษัทประกันภัยที่มีบริษัทต่างชาติเข้าร่วมลงทุน ผลจากการศึกษาพบว่า ด้านเพื่อนร่วมงานและลักษณะงานอยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจากพนักงานของบริษัทต่างชาติจะมีพฤติกรรมความคิดแตกต่างกันออกไปและสอดคล้องกับงานวิจัยของ มยุรฉัตร กุลดัตต์ (2552) ที่ได้ศึกษาเรื่อง การปรับตัวของพนักงานภายใต้ระบบการบริหารแบบญี่ปุ่น โดยผลการศึกษาพบว่า พนักงานส่วนใหญ่สามารถปรับตัวให้เข้ากับเพื่อนร่วมงานในระดับที่ดีเช่นกัน

ดังผลการศึกษาข้างต้นค่อนข้างมีความสอดคล้องกับข้อมูลจากการสัมภาษณ์พนักงานของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) กลุ่มสาขาในพัทธา ที่ได้กล่าวกันในเรื่องของการพึ่งพาซึ่งกันและกันไว้ว่า ในบรรยากาศของการทำงานที่ดีนั้นพนักงานที่มีอาวุโสน้อยกว่าทั้งที่เป็นพนักงานเก่าและพนักงานที่เข้ามาทำงานใหม่ควรให้ความเคารพกับผู้ที่อาวุโสกว่าเป็นสำคัญ เรื่องของอายุและประสบการณ์ในการทำงาน รวมไปถึงสิ่งที่สำคัญรองลงมาไม่น้อยไปกว่ากันคือการให้ความเคารพและการให้เกียรติซึ่งกันและกันระหว่างเพื่อนร่วมงาน เพื่อการทำงานร่วมกันหรือการทำงานเป็นทีมอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดผลสำเร็จสูงสุด

และดังผลการศึกษาข้างต้นพนักงานมีการปรับตัวเรื่องการพึ่งพาซึ่งกันและกันอยู่ในระดับมากนั้น ซึ่งสอดคล้องกับข้อมูลการให้สัมภาษณ์ของพนักงานทุกคนที่ได้กล่าวไว้ว่า การทำงานในธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) กลุ่มสาขาในพัทธา พนักงานทุกคนจะต้องมีความเอาใจใส่ในการทำงานเป็นอย่างมากและที่สำคัญ เมื่อเกิดปัญหาบางอย่างขึ้น พนักงานทุกคนต้องช่วยเหลือและร่วมกันแก้ไขปัญหาในทุกครั้งเพราะการแก้ไขปัญหาคนเดียวคือหนทางที่ผิดที่สุด ไม่ว่าจะเกิดปัญหาใดขึ้นจะต้องมีการเรียกรุ่นพี่เพื่อมาช่วยคำปรึกษาและให้คำแนะนำเสมอ ทั้งนี้จึงเห็นได้ว่าการสร้างสัมพันธ์อันดีระหว่างการทำงานเป็นประโยชน์ต่อทั้งตนเองเพื่อนร่วมงาน หัวหน้างาน และการทำงานเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด



## ข้อเสนอแนะ

### 1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

จากข้อค้นพบที่ได้จากการศึกษา ผู้วิจัยเห็นว่าควรมีข้อเสนอแนะที่เป็นนัยยะในเชิงนโยบายที่สำคัญดังนี้

1) ธนาคารกรุงเทพจำกัด (มหาชน) ควรมีการอบรมพนักงานของบริษัทให้มีความรู้ความสามารถในการทำงาน รวมถึงแนวทางการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ของระบบการเงินอิเล็กทรอนิกส์ในอนาคตอย่างเต็มตัว

2) ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ควรต้องตรวจสอบการทำงานของพนักงานตลอดเวลาเพื่อเช็คความสามารถในการทำงานของพนักงานแต่ละคนว่าสามารถทำงานและแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้หรือไม่ หากความรู้ไม่เพียงพอต้องส่งเข้าฝึกอบรมอย่างจริงจัง

3) ธนาคารแห่งประเทศไทยควรมีการ โฆษณาและให้ความรู้กับประชาชนในการใช้งานธุรกรรมการเงินอิเล็กทรอนิกส์รวมถึงมีการจัดทำเอกสารสาระสำคัญในการใช้งานรวมถึงแนวทางการแก้ไขปัญหาเบื้องต้นให้กับประชาชนเมื่อเกิดปัญหา

### 2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

หลังจากที่ได้ดำเนินการวิจัยเรื่องการปรับตัวของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ที่มีต่อการเข้ามาของระบบธุรกรรมการเงินอิเล็กทรอนิกส์ (กรณีศึกษา : พนักงานธนาคารกรุงเทพกลุ่มสาขาในพัทยา) เป็นที่เรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยเห็นว่าควรมีการดำเนินวิจัยหลังจากนี้ คือ

1) ควรศึกษาเกี่ยวกับเรื่องผลกระทบของประชาชนในการใช้งานเครื่องมืออิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

2) ควรศึกษาเกี่ยวกับเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อเครื่องมืออิเล็กทรอนิกส์และการให้คำแนะนำการใช้งานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

## รายการอ้างอิง

บุญชม ศรีสะอาด. (2535). *หลักการวิจัยเบื้องต้น* (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.

มยุรฉัตร กุลดัจฉ์. (2552). *การปรับตัวของพนักงานภายใต้ระบบการบริหารแบบญี่ปุ่น*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

นำโชค วรศิลป์ และคณะ

- วรรณกนก สุวรรณรัตน์. (2548). *กระบวนการปรับตัวในการสื่อสารองค์กรของผู้บริหารชาวต่างชาติ ตัวอย่างการศึกษาจาก บริษัท คลิฟฟอร์ด ชานซ์ (ประเทศไทย) จำกัด*. รายงานโครงการวารสารศาสตร์มหาบัณฑิต, การสื่อสารภาครัฐและเอกชน, คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- วินัส ตีรพัฒน์พันธุ์. (2549) *การพัฒนาบุคลากรระดับปฏิบัติการของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน)*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สารินทร์ตันน์ สวัสดิพิทยภา. (2543). *การปรับตัวของพนักงานในบริษัทประกันภัยที่มีบริษัทต่างชาติเข้าร่วมลงทุน*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สิริยา หอมสุวรรณ. (2544). *ศักยภาพของบุคลากรในการปฏิบัติงานจัดทำคำของบประมาณแผ่นดินของสำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา*. ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาการจัดการทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย, สถาบันราชภัฏสวนดุสิต.
- Roy, Sr. C., & Andrews, H. (1999). *The Roy's Adaptation Model*. Stamford: Appleton & Lange.