

# การปรับตัวในการทำงานของพนักงาน บริษัท สหบางบัวทองขนส่งจำกัด ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส COVID-19

ธนพล กิจแสงทอง<sup>1</sup>

ดร.สุรวี สุนาลัย<sup>2</sup>

## บทคัดย่อ

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

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มประชากรส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุมากกว่า 40 ปี มีระดับการศึกษาส่วนใหญ่อยู่ที่ ม.3-6 มีประสบการณ์ทำงานส่วนใหญ่อยู่ที่ 6-10 ปี ส่วนของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ส่วนมากอยู่ที่ระดับ มาก ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียม ( $X = 3.83$ ) รองลงมาเป็นด้านการให้บริการอย่างเหมาะสม ( $X = 3.69$ ) ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วและทันเวลา ( $X = 3.60$ ) และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ( $X = 3.27$ ) และในส่วนของการปรับตัวในการทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยการปรับตัวด้านร่างกาย มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

---

<sup>1</sup> นักศึกษา หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

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

<sup>2</sup> คีอกรและปริณญญกร มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

Instructor, Ph.D, and D.B.A., Dhurakij Pundit University

ซึ่งยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และผลการทดสอบการปรับตัวของพนักงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน พบว่า การปรับตัวของพนักงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 ซึ่งยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้

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

## **Abstract**

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

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

## 1. บทนำ

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

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

ผู้ประกอบการในหลากหลายธุรกิจโดยเฉพาะธุรกิจขนส่งมวลชนที่ได้รับผลจากการแพร่ระบาดของเชื้อ ไวรัส COVID-19 ต้องมีการปรับตัว รวมถึงพนักงานที่ทำงานในบริษัทเหล่านี้ต้องเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงครั้งใหญ่แบบไม่ทันตั้งตัว ไม่ว่าจะเป็นรูปแบบการทำงานที่เปลี่ยนแปลงไปหรือเวลาทำงานที่เพิ่มมากขึ้นรวมถึงสถานที่ทำงานที่อาจเปลี่ยนแปลงไปในบางธุรกิจ และในกรณีที่เลวร้ายที่สุดคือ พวกเขาถูกเลิกจ้างจากผู้ประกอบการเพื่อลดต้นทุนในการดำเนินงานของบริษัทซึ่งทำให้พนักงานบางส่วนมีการทำข้อตกลงกับผู้ประกอบการเพื่อปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานหรือจำนวนผลตอบแทนที่ได้รับให้เหมาะสมกับสถานการณ์มากขึ้น เพื่อแลกกับการที่พนักงานจะไม่ถูกยกเลิกสัญญาจ้าง (สถาพร โอภาสานนท์ , 2563 )

บริษัท สหบางบัวทองขนส่ง จำกัด เป็นบริษัทที่ดำเนินธุรกิจให้บริการขนส่งมวลชนในหลายอำเภอในจังหวัดนนทบุรีมีความเชี่ยวชาญในการดำเนินธุรกิจขนส่งมวลชนยาวนานกว่า 50 ปี เคยผ่านวิกฤตการณ์มามากมายจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับ การปรับตัวในการทำงานของพนักงาน

บริษัท สหบางบัวทองขนส่ง จำกัด เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงการทำงานของพนักงานต่อไป

## 2. วัตถุประสงค์การวิจัย

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

## 3. สมมติฐานการวิจัย

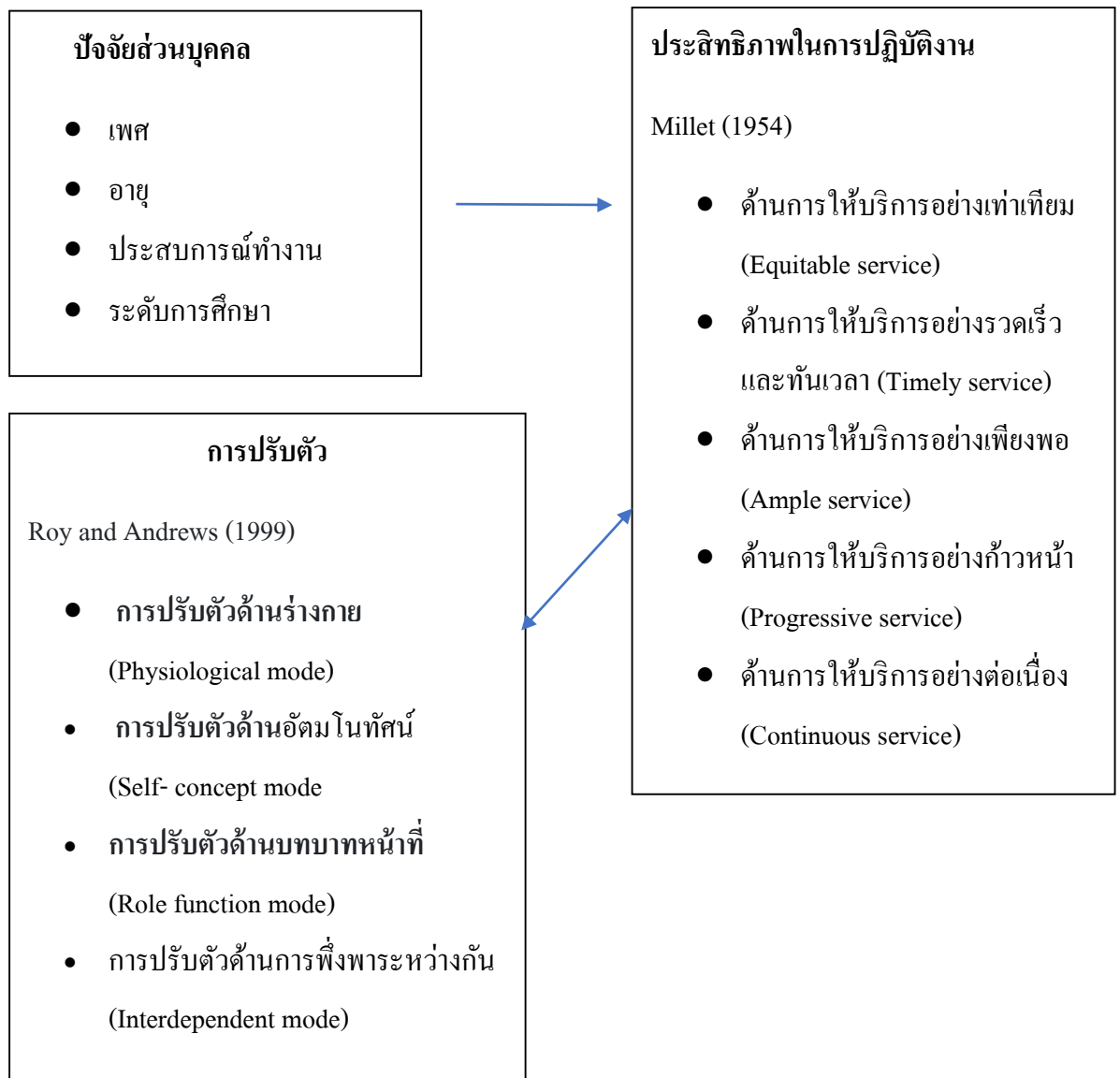
1. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ประสบการณ์ทำงาน และระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท สหบางบัวทองขนส่ง จำกัด ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส COVID-19
2. การปรับตัวของพนักงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัท สหบางบัวทองขนส่ง จำกัด

## 4. ขอบเขตการวิจัย

การศึกษการปรับตัวในการทำงานของพนักงาน บริษัท สหบางบัวทองขนส่ง จำกัดในช่วงการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส COVID-19 ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตไว้ดังนี้

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ พนักงานของบริษัท สหบางบัวทองขนส่ง จำกัด จำนวน 122 คน โดยกำหนดตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาออกเป็น
  - 1.1 เพศ
  - 1.2 อายุ
  - 1.3 ระดับการศึกษา
  - 1.4 ประสบการณ์ทำงาน
2. ตัวแปรตามของการวิจัย ได้แก่ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท สหบางบัวทองขนส่ง จำกัด

## 5. กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

## 6. ระเบียบวิธีวิจัย

### 6.1 ประชากร

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

### 6.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น โดยศึกษาจากแนวคิด ทฤษฎีและผลงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน

ตอนที่ 1 เป็นคำถามข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งประกอบไปด้วย ข้อมูลเกี่ยวกับ อายุ เพศ ระดับการศึกษาและ ประสบการณ์ทำงาน

ตอนที่ 2 แบบสอบถามการปรับตัวในการทำงานของพนักงาน เป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale)

ตอนที่ 3 แบบสอบถามประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน เป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า

### 6.3 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

นำข้อมูลที่ได้จากกลุ่มตัวอย่างมาตรวจสอบความสมบูรณ์ แล้วนำไปกรอกข้อมูลลงในโปรแกรมสถิติสำเร็จรูป ดำเนินการวิเคราะห์ ดังต่อไปนี้

3.4.1 แบบสอบถามตอนที่ 1 เป็นข้อมูลทั่วไป ทำการวิเคราะห์โดยวิธีหาค่าจำนวน และ ร้อยละ

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

ค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00 หมายถึง ระดับความคิดเห็น มากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50 หมายถึง ระดับระดับความคิดเห็น มาก

ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50 หมายถึง ระดับระดับความคิดเห็น ปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50 หมายถึง ระดับระดับความคิดเห็น น้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.50 หมายถึง ระดับระดับความคิดเห็น น้อยที่สุด

### 6.4 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้การดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ผู้วิจัยใช้สถิติในการวิจัยดังนี้

## สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.5.1 ค่าร้อยละ (Percentage)

3.5.2 ค่าเฉลี่ย (Mean)

3.5.3 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3.5.4 การทดสอบที กรณีสองกลุ่มอิสระจากกัน (t-test Independent)

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

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

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

## 7. ผลการศึกษา

สรุปผลการวิเคราะห์ได้ดังนี้

### 7.1 การศึกษาสถานภาพทั่วไป

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

### 7.2 การศึกษาข้อมูลความคิดเห็นต่อการปรับตัวในการทำงานของพนักงาน

ผลการศึกษาพบว่า โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการปรับตัวด้านร่างกาย อยู่ในระดับมาก รองลงมา ด้านการปรับตัวด้านบทบาทหน้าที่ อยู่ในระดับมาก และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านการปรับตัวด้านการพึ่งพา ระหว่างกัน อยู่ในระดับปานกลาง



### 7.3 การศึกษาข้อมูลความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน

จากผลการศึกษา พบว่า โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียม อยู่ในระดับมาก รองลงมา ด้านการให้บริการอย่างเหมาะสม อยู่ในระดับมาก และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า อยู่ในระดับปานกลาง

### 7.4 ผลการทดสอบสมมติฐาน

จากผลการทดสอบสมมติฐานของการวิจัย สรุปได้ว่า

**สมมติฐานที่ 1** อายุ เพศ ระดับการศึกษาและประสบการณ์ทำงานแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท สหบางบัวทองขนส่งจำกัดในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส COVID-19 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้

**สมมติฐานที่ 2** การปรับตัวของพนักงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานใน บริษัท สหบางบัวทองขนส่งจำกัดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้

## 8. อภิปรายผล

จากผลการศึกษา ผู้วิจัยสามารถอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ ได้ดังนี้

**วัตถุประสงค์ข้อที่ 1** เพื่อศึกษาการปรับตัวในการทำงานของพนักงานของ บริษัท สหบางบัวทองขนส่ง จำกัด

จากการศึกษาพบว่า การปรับตัวในการทำงานของพนักงานของ บริษัท สหบางบัวทองขนส่ง จำกัด พบว่า ด้านการปรับตัวด้านร่างกาย ด้านการปรับตัวด้านบทบาทหน้าที่ อยู่ในระดับมาก ด้านการปรับตัวด้านอัตมโนทัศน์ ด้านการปรับตัวด้านการพึ่งพาระหว่างกัน อยู่ในระดับปานกลาง ผู้วิจัยเห็นว่า พนักงานมีปฏิบัติงานตามมาตรการการป้องกันการแพร่ระบาดของโควิด-19 เช่น การใส่หน้ากากอนามัย การล้างมือ เป็นสิ่งที่ดีต่อร่างกายตนเอง มีการปรับตัวตามมโนทัศน์ คือ ปฏิบัติงานด้วยความกระตือรือร้น มีการปฏิบัติงานตามหน้าที่ คือ รักษาสุขภาพให้แข็งแรงและปลอดภัย เพื่อให้ทำงานได้เต็มที่ และปฏิบัติงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานอย่างมีความสัมพันธ์ที่ดี คือ การช่วยเหลือเกื้อกูลและเป็นທີ່ปรึกษาที่ดี สอดคล้องกับแนวคิดของ Roy and Andrews (1999) ที่กล่าวว่า การปรับตัวของบุคคลในการทำงาน ซึ่งจำแนกเป็น 4 ด้าน คือ การปรับตัวด้านร่างกาย การปรับตัวด้านอัตมโนทัศน์ การปรับตัวด้านบทบาทหน้าที่ และการปรับตัวด้านการพึ่งพาระหว่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของพรรัตน์ แสดงหาญ (2563) ที่พบว่า ในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถาม

สามารถปรับตัวในการทำงานที่บ้านได้ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามสามารถปรับตัวได้ในระดับมาก ทุกด้าน ซึ่งได้แก่ด้านบทบาทหน้าที่ ด้านการพึ่งพาระหว่างกัน ด้านร่างกาย และด้านอัตมโนทัศน์

**วัตถุประสงค์ข้อที่ 2** เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท สหบางบัวทองขนส่ง จำกัดในช่วงการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส COVID-19

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

**วัตถุประสงค์ข้อที่ 3** เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัท สหบางบัวทองขนส่ง จำกัด

จากการศึกษา พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัท สหบางบัวทองขนส่ง จำกัด พบว่า อายุ เพศ ระดับการศึกษาและประสบการณ์ทำงานมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท สหบางบัวทองขนส่ง จำกัด ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส COVID-19 ผู้วิจัยเห็นว่า อายุ เพศ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ทำงาน ต่างเป็นปัจจัยส่วนบุคคลที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท สหบางบัวทองขนส่ง จำกัดในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัส COVID-19 คือ พนักงานอายุ 25-40 ปี มีประสิทธิภาพในการทำงานมากกว่าพนักงานอายุมากกว่า 40 ปี พนักงานที่อายุน้อยย่อมมีความกระฉับกระเฉง คล่องแคล่ว ว่องไว ตัดสินใจรวดเร็ว การบริการที่รวดเร็ว พนักงานเพศหญิงมีประสิทธิภาพในการทำงานมากกว่าพนักงานเพศชาย พนักงานหญิงย่อมมีความละเอียดอ่อน การให้บริการที่นุ่มนวล เอาใจใส่ จึงให้บริการที่ประทับใจ พนักงานที่มีระดับการศึกษา คือ ต่ำกว่าม.3 มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษา ตั้งแต่ ม.3 ขึ้นไป เพราะบริการขนส่งเป็นงานที่ไม่อาศัยวุฒิการศึกษาที่สูง แต่เป็นการให้บริการที่

ต้องมีใจรัก มีความอดทน รู้ตนเองว่ามีการศึกษาไม่มากนัก หางานทำยาก เมื่อได้งานทำ จึงตั้งใจในการทำงาน และพนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานไม่เกิน 10 ปี มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากกว่าพนักงานที่มีประสบการณ์มากกว่า 10 ปี เพราะพนักงานที่มีประสบการณ์น้อย มีอายุการทำงานไม่มาก จะตั้งใจและมุ่งมั่นในการทำงาน เพราะมีไฟในการทำงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชันดิดยา สุกฤณา (2559) ที่พบว่า ระดับการศึกษาแตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมกรรมการปรับตัวด้านการทำงานแตกต่างกัน

**วัตถุประสงค์ข้อที่ 4** เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการปรับตัวที่มีต่อประสิทธิภาพในการทำงาน

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

## 9. ข้อเสนอแนะ

ในการศึกษางานวิจัยครั้งนี้ ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะ ดังนี้

### 9.1 ข้อเสนอแนะด้านการปรับตัว

จากผลการวิจัยพบว่า การปรับตัวในการทำงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน โดยการปรับตัวด้านบทบาทหน้าที่ มีความสัมพันธ์มากที่สุด รองลงมาคือ การปรับตัวด้านอัตมโนทัศน์ การปรับตัวด้านการพึ่งพาระหว่างกัน และการปรับตัวด้านร่างกาย ตามลำดับ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

9.1.1 การปรับตัวด้านบทบาทหน้าที่ องค์กรควรสื่อสารหรือจัดอบรมพนักงานเกี่ยวกับแนวปฏิบัติการทำงานในสถานการณ์โควิด-19 หรือสถานการณ์ฉุกเฉินอื่นๆ อย่างรวดเร็ว และต่อเนื่อง เพื่อให้พนักงานเข้าใจและตอบสนองต่อแนวทางปฏิบัติได้ทันทั่วถึง

9.1.2 การปรับตัวด้านอัตรากำลัง องค์กรควรจัดกิจกรรมเชื่อมความสัมพันธ์ ภายหลังจากสถานการณ์โควิด-19 เช่น กิจกรรมตามเทศกาลต่างๆ เพื่อให้พนักงานลดความเครียด จากการปฏิบัติงาน และสถานการณ์การแพร่ระบาดที่เกิดขึ้น

9.1.3 การปรับตัวด้านการพึ่งพาระหว่างกัน บริษัทควรให้รางวัลหากผลการดำเนินงานในภาพรวมเป็นที่น่าพึงพอใจ เพื่อให้พนักงานมีความกระตือรือร้น และใส่ใจการทำงาน ของเพื่อนร่วมงานเพื่อให้ภาพรวมของงานมีประสิทธิภาพ

9.1.4 การปรับตัวด้านร่างกาย องค์กรควรกำหนดมาตรการสำหรับพนักงานผู้ที่ไม่ ปฏิบัติตามมาตรการป้องกันโควิด-19 เพื่อกระตุ้นให้พนักงานปฏิบัติตามมาตรการป้องกันตาม สถานการณ์ฉุกเฉินต่างๆ

## 9.2 ข้อเสนอแนะด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ผลการวิจัย พบว่า ด้านความก้าวหน้ามีระดับการปฏิบัติที่น้อยที่สุด องค์กรควรสร้าง แรงจูงใจสำหรับการมีส่วนร่วมในการให้ความคิดเห็นขององค์กรสำหรับการพัฒนางาน เพื่อให้ พนักงานพัฒนาคุณภาพการทำงานอย่างต่อเนื่อง และเกิดความผูกพันในการทำงาน (Engagement)

## 9.3 ข้อเสนอแนะในงานวิจัยครั้งถัดไป

9.3.1. ควรศึกษาปัจจัยอื่นๆ ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท สหบางบัวทองขนส่ง จำกัดในช่วงการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส COVID-19 เช่น ด้าน ค่าใช้จ่าย ด้านเวลา ด้านคุณภาพของงาน และด้านปริมาณงาน

9.3.2. ควรศึกษาปัจจัยส่งเสริมการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการ ปฏิบัติงานของพนักงาน ตามแนวคิด 7S' McKinsey ได้แก่ ด้านโครงสร้างองค์กร ด้านกลยุทธ์ ด้านระบบ ด้านรูปแบบ ด้านการจัดการบุคคลเข้าทำงาน ด้านทักษะ และด้านค่านิยมร่วม

9.3.3. ควรวิจัยเชิงคุณภาพจากผู้ประกอบการ หัวหน้างาน ผู้โดยสาร เจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ เพื่อศึกษาปัญหา และข้อจำกัดในการให้บริการ และนำไปเป็นข้อมูลในการแก้ไข และพัฒนาการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไป

## บรรณานุกรม

### ภาษาไทย

- กรรณิการ์ แสนสุภา และคณะ. (2563). การปรับตัวของ นักศึกษาในสถานการณ์โควิด-19. *วารสาร มจร มนุษยศาสตร์ปริทรรศน์*, 6 (2), 83-97.
- เกียรติอนันต์ ล้วนแก้ว. (2561). ช่องว่างทักษะกับนัยยะที่มีต่อการพัฒนากำลังคนของประเทศไทย, เอกสารการวิจัยทางวิชาการ : คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ขันติยา สุภณา. (2559). พฤติกรรมการปรับตัวด้านการทำงานของแรงงานในวิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อมในจังหวัดปทุมธานี ภายหลังจากเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน [การ ค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต] มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- จกมล ทองโถม. (2561). รูปแบบภาวะผู้นำต่อประสิทธิภาพการทำงานของผู้บังคับบัญชา. สืบค้น 26 มีนาคม 2563, จาก <http://www.gotoknow.org/blog/jongkolt/86944>, 2561.
- ชลดา อักษรศิริวิทยา. (2559). ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายการเดินรถ องค์การ ขนส่งมวลชนกรุงเทพ. [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต] มหาวิทยาลัยเกริก.
- ณัญญาณี บุญทองคำ และคณะ. (2560). การปรับตัวของบุคลากรใหม่สังกัดมหาวิทยาลัยรัฐ. *วารสาร สันติศึกษาปริทรรศน์ มจร*, 4 (พิเศษ), หน้า 91-106.
- ทพ สงวนศักดิ์. (2549). การดำรงชีวิตของชาวอาข่าที่อาศัยในเขตเมืองเชียงราย. [วิทยานิพนธ์ ศิลป ศาสตรมหาบัณฑิต สาขาสังคมเพื่อการพัฒนา]. มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย.
- เนื่อแพร เล็กเฟื่องฟู และคณะ. (2564). เมื่อ โควิดปิดเมือง: ผลกระทบต่อแรงงานไทยในมิติ supply-side. สถาบันวิจัยเศรษฐกิจป๋วย อึ๊งภากรณ์ (สืบค้น 17 เมษายน 2564) <https://www.pier.or.th/en/abridged/2020/08/>.
- ประชาชาติธุรกิจ. (2564). “คมนาคม” ทะลวงงบปี'64 ได้ 56% งบฯลงทุนไหลคล่องแตะแสน ล้าน, สืบค้นเมื่อ วันที่ 8 กรกฎาคม 2564, จาก <https://www.prachachat.net/property/news-709488>
- เปรมพร มั่นเสมอ. (2545). การปรับตัว กลวิธีการเผชิญปัญหา และผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของ นักศึกษาชั้นปีที่ 1 [วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต]. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พรรัตน์ แสงหาญ. (2563). การปรับตัวในการทำงานที่บ้านของผู้ปฏิบัติงานในเขตพัฒนาพิเศษภาค ตะวันออกในช่วง โควิด -19. *วารสารการจัดการธุรกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา*. 9 (02), 14-33.

- พรสวรรค์ รักเป็นธรรม และคณะ, (2563). *ผลวิกฤต COVID-19 กับธุรกิจเทรนด์ใหม่ การขนส่งภายใต้ Next Normal*, สืบค้นเมื่อวันที่ 25 เมษายน 2563, จาก [https://www.bot.or.th/Thai/ResearchAndPublications/articles/Pages/Article\\_14Apr2020.aspx](https://www.bot.or.th/Thai/ResearchAndPublications/articles/Pages/Article_14Apr2020.aspx)
- มาร์เก็ตติ้งอู๊ปส์, (2563). *อัปเดต 'พฤติกรรมคนไทย' เปลี่ยนไปจากผลกระทบ COVID-19 กับแนวทางปรับตัว '7 กลุ่มธุรกิจใหญ่' ของไทย*, สืบค้น 24 เมษายน 2563, จาก <https://www.marketingoops.com/reports/behaviors/thai-consumer-behaviour-changed-in-covid-19-situation-and-business-guideline-for-7-industry-in-thailand/>
- ยุวณูช กุลาดี. (2548). *การปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานของผู้ตรวจประเมิน ตามมาตรฐาน ISO/IEC 17021:2006* ศึกษากรณี : สำนักงานรับรองระบบคุณภาพวิศวกรรมสถานแห่งประเทศไทยในพระบรมราชูปถัมภ์. กรุงเทพฯ: สำนักงานรับรองระบบคุณภาพวิศวกรรมสถานแห่งประเทศไทยในพระบรมราชูปถัมภ์
- สถาพร โอภาสานนท์. (2563). *การจัดการ โลจิสติกส์ในช่วงวิกฤตโรคระบาด, การปรับตัวทางธุรกิจสู้ภัยโควิด 19* รวมบทความเฉพาะกิจ วารสาร *TBS Insights*, หน้า 6-14.
- สมศักดิ์ คงเที่ยง. (ม.ป.ป.). *หลักและทฤษฎีการบริหารการศึกษา เทคนิคการบริหารจัดการศึกษายุคใหม่*. ภาควิชาบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง: กรุงเทพฯ
- สโรชา โชติ. (2563). *การปรับตัว และความพึงพอใจของผู้รับบริการธนาคารออมสิน จังหวัดกำแพงเพชรในภาวะวิกฤตโควิด-19* [วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต]. มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- สัญญา สัญญาวิวัฒน์. (2544). *ทฤษฎีองค์ประสิทธิภาพ. รวมบทความสังคมวิทยาและมานุษยวิทยา*, กรุงเทพมหานคร : ภาควิชาสังคมวิทยาและมานุษยวิทยา, คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุนันทา ทวีผล. (2550). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านให้คำปรึกษา แนะนำปัญหาด้านกฎหมายของสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายช่วยเหลือทางกฎหมาย3 (สคช.)*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- หนึ่งฤทัย ขนานแข็ง และ กฤษวรรณ โล่ห์วัชรินทร์. (2562). *การปรับตัวของสถาบันการเงินไทยเพื่อเป็นธนาคารดิจิทัล*. *Journal of Buddhist Education and Research*. 5 (2), 376-388.
- อภิษฐา อินทรสุภา. (2547). *การปรับตัวในการทำงานที่มีต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน* [วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต]. สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.

อุทัย หิรัญโต. (2525). *เทคนิคการบริหาร*. กรุงเทพฯ: ทิพย์อักษรการพิมพ์.  
ภาษาต่างประเทศ

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

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

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

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

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