

แนวทางการปรับตัวและทักษะที่จำเป็นของข้าราชการบรรจุใหม่ ในสถานการณ์โควิด-19 กรณีศึกษา  
กรมศุลกากร



สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต  
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ ภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์  
คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
ปีการศึกษา 2564  
ลิขสิทธิ์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

Guideline for the adjustment and needed work skills for new entry officers during  
COVID-19 Pandemic case study of Thai Customs Department



An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements  
for the Degree of Master of Public Administration in Public Administration

Department of Public Administration

FACULTY OF POLITICAL SCIENCE

Chulalongkorn University

Academic Year 2021

Copyright of Chulalongkorn University

หัวข้อสารนิพนธ์	แนวทางการปรับตัวและทักษะที่จำเป็นของข้าราชการบรรจุใหม่ ในสถานการณ์โควิด-19 กรณีศึกษา กรมศุลกากร
โดย	น.ส.ชญานิศ รัชฆมกมล
สาขาวิชา	รัฐประศาสนศาสตร์
อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุธรรมมา นิติเกษตรสุนทร

---

คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

คณะกรรมการสอบสารนิพนธ์

..... ประธานกรรมการ  
(รองศาสตราจารย์ ดร.จักรกริช สังขมณี)

..... อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุธรรมมา นิติเกษตรสุนทร)

..... กรรมการ  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กীরติ ชื่นพิทยาธร)

..... กรรมการ  
(อาจารย์ ดร.พิมพ์สิริ อรุณศรี)

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
CHULALONGKORN UNIVERSITY

ชญาณิช ชัมมงคล : แนวทางการปรับตัวและทักษะที่จำเป็นของข้าราชการบรรจุใหม่ ในสถานการณ์  
 โควิด-19 กรณีศึกษา กรมศุลกากร. ( Guidline for the adjustment and needed work skills  
 for new entry officers during COVID-19 Pandemic case study of Thai Customs  
 Department) อ.ที่ปรึกษาหลัก : ผศ. ดร.สุธรรมา นิตินิเทศสุนทร

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1.) เพื่อศึกษาการปรับตัวและทักษะที่จำเป็นของข้าราชการบรรจุใหม่ ในสถานการณ์โควิด-19 2.) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการปรับตัวและทักษะที่จำเป็นของข้าราชการบรรจุใหม่ ในสถานการณ์โควิด-19 3.) เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในการปรับตัวและทักษะที่จำเป็นของข้าราชการบรรจุใหม่ ในสถานการณ์โควิด-19 โดยใช้รูปแบบการวิจัยทั้งการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) โดยการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามจากข้าราชการบรรจุใหม่ ตำแหน่งนักวิชาการศุลกากรปฏิบัติการที่เข้ารับราชการตั้งแต่ ปี 2562 และปฏิบัติหน้าที่ในเขตพื้นที่คลองเตย กรุงเทพฯ จำนวน 170 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่า T-Test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) โดยใช้โปรแกรม SPSS และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) โดยการสัมภาษณ์ข้อมูลเชิงลึก (In-depth interview) จากกลุ่มประชากรข้าราชการบรรจุใหม่จำนวน 6 คนและผู้บังคับบัญชาจำนวน 3 คน เพื่อให้ได้ข้อมูลครอบคลุมมากยิ่งขึ้น ผลการศึกษาพบว่า (1) ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ด้านความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีผลต่อการปรับตัวของข้าราชการบรรจุใหม่ในสถานการณ์โควิด-19 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนข้าราชการบรรจุใหม่ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษาต่างกัน มีผลต่อการปรับตัวของข้าราชการบรรจุใหม่ในสถานการณ์โควิด-19 ไม่แตกต่างกัน (2) ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ ความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีผลต่อการทักษะที่จำเป็นของข้าราชการบรรจุใหม่ในสถานการณ์โควิด-19 แตกต่างกัน ส่วนปัจจัยบุคคลอื่น ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อทักษะที่จำเป็นของข้าราชการบรรจุใหม่ในสถานการณ์โควิด-19 ไม่แตกต่างกัน (3) ปัจจัยสภาพแวดล้อม ได้แก่ ลักษณะงานที่ปฏิบัติ อุปกรณ์เครื่องมือที่ใช้ในการปฏิบัติงาน และความสัมพันธ์กับบุคคลในที่ทำงานแตกต่างกัน มีผลต่อการปรับตัวของข้าราชการบรรจุใหม่ในสถานการณ์โควิด-19 แตกต่างกัน (4) ปัจจัยสภาพแวดล้อม ได้แก่ อุปกรณ์เครื่องมือที่ใช้ในการปฏิบัติงานและความสัมพันธ์กับบุคคลในที่ทำงานแตกต่างกัน มีผลต่อทักษะที่จำเป็นของข้าราชการบรรจุใหม่ในสถานการณ์โควิด-19 แตกต่างกัน ส่วนปัจจัยสภาพแวดล้อมด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติแตกต่างกัน มีผลต่อทักษะที่จำเป็นของข้าราชการบรรจุใหม่ในสถานการณ์โควิด-19 ไม่แตกต่างกัน

สาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตร์  
 ปีการศึกษา 2564

ลายมือชื่อนิสิต .....  
 ลายมือชื่อ อ.ที่ปรึกษาหลัก .....

# # 6282005924 : MAJOR PUBLIC ADMINISTRATION

KEYWORD: adjustment, needed work skill, COVID-19 pandemic circumstance

Chayanit Touchamongkon : Guildline for the adjustment and needed work skills for new entry officers during COVID-19 Pandemic case study of Thai Customs Department. Advisor: Asst. Prof. SUTHAMMA NITIKASETSOONTORN, Ph.D.

This research aims to 1) to explore the adjustment and needed work skill of new entry officers in COVID-19 pandemic circumstance 2) to identify factors affecting the adjustment and needed work skill of new entry officers in COVID-19 pandemic circumstance 3) to identify obstacle and solution of the adjustment and needed work skill of new entry officers in COVID-19 pandemic circumstance. This research employed a mixed quantitative and qualitative methods. In respect to quantitative research, the research tool was a questionnaire to collect data from a total of 170 new entry officers of Thai Custom Department who work in Khlong Toei district, Bangkok. The statistics used in data analysis were frequency, mean, standard deviation T-test and One-Way ANOVA by using SPSS. In regard to the qualitative research, the researcher conducted in-depth interviews 6 new entry officers and 3 supervisors. The study found that 1) the demographic factor: job tenure and the knowledge and understanding of the job significantly affects the adjustment of new entry officers at 0.05 confidence level. Gender, age and education level do not affect the adjustment of new entry officers. 2) the demographic factor: age and knowledge and understanding of the job do not affect needed work skill of new entry officer in COVID-19 pandemic circumstance. 3) the environment factors: type of work, work equipment and co-worker relationship affect the adjustment of the new entry officers in the COVID-19 pandemic circumstance. 4) the environment factors: work equipment and co-worker relationship affect needed work skills for new entry officers in the COVID-19 pandemic circumstance; however, the environment factors: type of work does not affect needed work skills of new entry officers in COVID-19 pandemic circumstance.

Field of Study: Public Administration

Student's Signature .....

Academic Year: 2021

Advisor's Signature .....

## กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์เล่มนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ผู้วิจัยต้องขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุธรรม มา นิติเกษตรสุนทร ซึ่งเป็นอาจารย์ที่ปรึกษาที่คอยให้คำแนะนำ ให้กำลังใจและให้ความช่วยเหลือตลอดระยะเวลาในการทำสารนิพนธ์ ผู้วิจัยรู้สึกดีใจและเป็นเกียรติที่ได้เป็นนิสิตในที่ปรึกษา รวมถึงขอขอบพระคุณกรรมการสอบสารนิพนธ์ทุกท่าน ที่ให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนางานวิจัยให้มีคุณภาพ

ขอขอบพระคุณครอบครัว ป้า มีา และพี่ ๆ ที่เป็นกำลังใจสำคัญ และให้การสนับสนุนทุก ๆ เรื่อง รวมถึงเพื่อน ๆ กลุ่มต้องรอด พี่ไผ่ พี่ใจ พี่เซน มน จ๊ะ พู กลุ่ม ผตส. ตอง พี่ปิง พี่ใจ ลูกเกด นนท์ และเพื่อน ๆ รป.ม. รุ่นที่ 52 ทุกคน สำหรับกำลังใจและมิตรภาพที่ดี ขอขอบพระคุณผู้บังคับบัญชาและข้าราชการบรรจุใหม่ บัญชีปี 61 รุ่น 1-4 ทุกคน ที่ให้ความร่วมมือและข้อมูลประกอบการทำสารนิพนธ์ และสุดท้ายผู้วิจัยขอขอบพระคุณผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทุกท่านที่มีส่วนในความความสำเร็จนี้

ด้วยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าการศึกษานิพนธ์ครั้งนี้จะก่อให้เกิดประโยชน์ในการปรับตัวและการเรียนรู้ทักษะที่จำเป็นของข้าราชการบรรจุใหม่และผู้ที่เกี่ยวข้องต่อไป หากมีข้อผิดพลาดประการใด ขออภัย ณ ที่นี้เป็นอย่างสูง

ชฎานิศ รัชมงคล

## สารบัญ

	หน้า
.....	ค
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ค
.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ง
กิตติกรรมประกาศ.....	จ
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ฌ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
1.1 ที่มาและความสำคัญ.....	1
1.2 คำถามการวิจัย.....	3
1.3 วัตถุประสงค์การวิจัย.....	3
1.4 สมมติฐานการวิจัย.....	3
1.5 ขอบเขตการวิจัย.....	4
1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	4
1.7 นิยามศัพท์เฉพาะ.....	4
บทที่ 2 ทบทวนวรรณกรรม.....	6
2.1 แนวคิดและทฤษฎีการปรับตัว.....	6
2.2 แนวคิดและทฤษฎีการปรับตัวในการทำงาน.....	10
2.3 สภาพแวดล้อมการทำงาน.....	13
2.4 แนวคิดและทฤษฎีทักษะในการทำงาน.....	14
2.5 สถานการณ์โควิด-19.....	19

2.6 ข้อมูลเกี่ยวกับกรมศุลกากร (กองยุทธศาสตร์และแผนงาน กรมศุลกากร 2564).....	20
2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	28
2.8 กรอบแนวคิดการวิจัย.....	30
บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย.....	31
3.1 ประชากร.....	31
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	31
3.2.1 การวิจัยเชิงปริมาณ.....	32
3.2.2 การวิจัยเชิงคุณภาพ.....	34
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	35
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	35
บทที่ 4 บทวิเคราะห์.....	36
4.1 ผลการศึกษาจากวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research).....	36
4.1.1 การวิเคราะห์ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์.....	36
4.1.2 การวิเคราะห์ข้อมูลค่าสถิติพื้นฐานความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมต่อ การปรับตัวของข้าราชการบรรจุใหม่ในสถานการณ์โควิด-19.....	39
4.1.3 การวิเคราะห์ข้อมูลค่าสถิติพื้นฐานความคิดเห็นเกี่ยวกับการปรับตัวและทักษะที่จำเป็น ของข้าราชการบรรจุใหม่ในสถานการณ์โควิด-19.....	40
4.1.4 การทดสอบสมมติฐาน.....	47
4.2 ผลการศึกษาจากวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research).....	81
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	89
5.1 สรุปผลการศึกษา.....	92
5.2 การอภิปรายผล.....	99
5.3 ข้อเสนอแนะ.....	103
บรรณานุกรม.....	105



ภาคผนวก..... 107

ประวัติผู้เขียน..... 114



## สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของข้าราชการบรรจุใหม่ในสถานการณ์โควิด-19 จำแนกข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ .....	37
ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยสภาพแวดล้อมด้านความพร้อมของอุปกรณ์ เครื่องมือในการทำงาน ของข้าราชการบรรจุใหม่ในสถานการณ์โควิด-19 .....	39
ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยสภาพแวดล้อมด้านความสัมพันธ์กับบุคคลในที่ทำงาน ของข้าราชการบรรจุใหม่ในสถานการณ์โควิด-19 .....	40
ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการปรับตัว ด้านความสามารถในการเรียนรู้งานและวิธีการทำงานของข้าราชการบรรจุใหม่ในสถานการณ์โควิด-19 .	41
ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการปรับตัว ด้านความสามารถในการติดต่อสัมพันธ์กับบุคคลอื่นของข้าราชการบรรจุใหม่ในสถานการณ์โควิด-19 ....	42
ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการปรับตัว ด้านความสามารถในการปรับตัวทางกายภาพของข้าราชการบรรจุใหม่ในสถานการณ์โควิด-19.....	42
ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับทักษะการคิดวิเคราะห์ การแก้ปัญหาที่ซับซ้อน และทักษะการเรียนรู้ของข้าราชการบรรจุใหม่ในสถานการณ์โควิด-19 .....	44
ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับทักษะด้านการบริหารจัดการตนเองและผู้อื่น ของข้าราชการบรรจุใหม่ในสถานการณ์โควิด-19.....	44
ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับทักษะด้านการสื่อสารของข้าราชการบรรจุใหม่ในสถานการณ์โควิด-19 .....	46
ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัลของข้าราชการบรรจุใหม่ในสถานการณ์โควิด-19 .....	47
ตารางที่ 11 การเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความสามารถในการเรียนรู้งาน และวิธีการทำงาน ความสามารถในการติดต่อสัมพันธ์กับบุคคลอื่น และด้านการปรับตัวทางกายภาพ จำแนกตามเพศ .....	47

ตารางที่ 12 การเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความสามารถในการเรียนรู้ งาน และวิธีการทำงาน ความสามารถในการติดต่อสัมพันธ์กับบุคคลอื่น และด้านการปรับตัวทาง กายภาพ จำแนกตามอายุ.....	48
ตารางที่ 13 การเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความสามารถในการเรียนรู้ งาน และวิธีการทำงาน ความสามารถในการติดต่อสัมพันธ์กับบุคคลอื่น และด้านการปรับตัวทาง กายภาพ จำแนกตามระดับการศึกษา.....	49
ตารางที่ 14 การเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความสามารถในการเรียนรู้ งาน และวิธีการทำงาน ความสามารถในการติดต่อสัมพันธ์กับบุคคลอื่น และด้านการปรับตัวทาง กายภาพ จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน.....	50
ตารางที่ 15 ผลต่างระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการปรับตัวทางกายภาพ จำแนกตาม ระยะเวลา ปฏิบัติงาน ด้วยค่าสถิติ Least Significant Different (LSD).....	52
ตารางที่ 16 การเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความสามารถในการเรียนรู้ งาน และวิธีการทำงาน ความสามารถในการติดต่อสัมพันธ์กับบุคคลอื่น และด้านการปรับตัวทาง กายภาพ จำแนกตามความรู้ ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน.....	53
ตารางที่ 17 ผลต่างระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการปรับตัวด้านการติดต่อสัมพันธ์กับบุคคลอื่น จำแนก ตามความรู้ ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน ด้วยค่าสถิติ Least Significant Different (LSD).....	54
ตารางที่ 18 การเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับทักษะการคิดวิเคราะห์ การแก้ปัญหาที่ซับซ้อน และทักษะการเรียนรู้ ทักษะด้านการบริหารจัดการตนเองและผู้อื่น ทักษะ ด้านการสื่อสาร และทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัล จำแนกตามเพศ.....	55
ตารางที่ 19 การเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับทักษะการคิดวิเคราะห์ การแก้ปัญหาที่ซับซ้อน และทักษะการเรียนรู้ ทักษะด้านการบริหารจัดการตนเองและผู้อื่น ทักษะ ด้านการสื่อสาร และทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัล จำแนกตามอายุ.....	56
ตารางที่ 20 ผลต่างระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัล จำแนกตามอายุ ด้วย ค่าสถิติ Least Significant Different (LSD).....	58
ตารางที่ 21 การเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับทักษะการคิดวิเคราะห์ การแก้ปัญหาที่ซับซ้อน และทักษะการเรียนรู้ ทักษะด้านการบริหารจัดการตนเองและผู้อื่น ทักษะ ด้านการสื่อสาร และทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัล จำแนกตามระดับการศึกษา.....	58

ตารางที่ 22 การเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับทักษะการคิดวิเคราะห์ การแก้ปัญหาที่ซับซ้อน และทักษะการเรียนรู้ ทักษะด้านการบริหารจัดการตนเองและผู้อื่น ทักษะด้านการสื่อสาร และทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัล จำแนกตามระยะเวลา..... 60

ตารางที่ 23 การเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับทักษะการคิดวิเคราะห์ การแก้ปัญหาที่ซับซ้อน และทักษะการเรียนรู้ ทักษะด้านการบริหารจัดการตนเองและผู้อื่น ทักษะด้านการสื่อสาร และทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัล จำแนกตามความรู้ ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน.. 61

ตารางที่ 24 ผลต่างระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับทักษะการคิดวิเคราะห์ การเรียนรู้ ทักษะด้านการบริหารจัดการตนเองและผู้อื่น และทักษะการสื่อสาร จำแนกตามความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน ด้วยค่าสถิติ Least Significant Different (LSD)..... 62

ตารางที่ 25 การเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความสามารถในการเรียนรู้ งานและวิธีการทำงาน ความสามารถในการติดต่อสัมพันธ์กับบุคคลอื่นและความสามารถในการปรับตัวทางกายภาพ จำแนกตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ..... 65

ตารางที่ 26 การเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความสามารถในการเรียนรู้ งานและวิธีการทำงาน ความสามารถในการติดต่อสัมพันธ์กับบุคคลอื่นและความสามารถในการปรับตัวทางกายภาพ จำแนกตามความพร้อมของอุปกรณ์ เครื่องมือในการทำงาน..... 67

ตารางที่ 27 ผลต่างระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการปรับตัวด้านการเรียนรู้งานและวิธีการทำงาน การติดต่อสัมพันธ์กับบุคคลอื่น และด้านกายภาพ จำแนกตามความพร้อมของอุปกรณ์ เครื่องมือในการทำงาน ด้วยค่าสถิติ Least Significant Different (LSD)..... 68

ตารางที่ 28 การเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความสามารถในการเรียนรู้ งานและวิธีการทำงาน ความสามารถในการติดต่อสัมพันธ์กับบุคคลอื่นและความสามารถในการปรับตัวทางกายภาพ จำแนกตามความสัมพันธ์กับบุคคลในที่ทำงาน..... 70

ตารางที่ 29 ผลต่างระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการปรับตัวด้านการเรียนรู้งานและวิธีการทำงาน การติดต่อสัมพันธ์กับบุคคลอื่น และด้านกายภาพจำแนกตามความสัมพันธ์กับบุคคลในที่ทำงาน ด้วยค่าสถิติ Least Significant Different (LSD)..... 71

ตารางที่ 30 การเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับทักษะการคิดวิเคราะห์ การแก้ปัญหาที่ซับซ้อน และทักษะการเรียนรู้ ทักษะด้านการบริหารจัดการตนเองและผู้อื่น ทักษะด้านการสื่อสาร และทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัล จำแนกตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ..... 73

ตารางที่ 31 การเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับทักษะการคิดวิเคราะห์ การแก้ปัญหาที่ซับซ้อน และทักษะการเรียนรู้ ทักษะด้านการบริหารจัดการตนเองและผู้อื่น ทักษะด้านการสื่อสาร และทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัล จำแนกตามความพร้อมของอุปกรณ์ เครื่องมือในการทำงาน..... 74

ตารางที่ 32 ผลต่างระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับทักษะการคิดวิเคราะห์ การแก้ปัญหาที่ซับซ้อน และทักษะการเรียนรู้ ทักษะด้านการบริหารจัดการตนเองและผู้อื่น ทักษะด้านการสื่อสาร และทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัล จำแนกตามความพร้อมของอุปกรณ์ เครื่องมือในการทำงาน ด้วยค่าสถิติ Least Significant Different (LSD)..... 75

ตารางที่ 33 การเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับทักษะการคิดวิเคราะห์ การแก้ปัญหาที่ซับซ้อน และทักษะการเรียนรู้ ทักษะด้านการบริหารจัดการตนเองและผู้อื่น ทักษะด้านการสื่อสาร และทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัล จำแนกตามความสัมพันธ์กับบุคคลในที่ทำงาน ..... 78

ตารางที่ 34 ผลต่างระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการทักษะการคิดวิเคราะห์ การแก้ปัญหาที่ซับซ้อน และทักษะการเรียนรู้ ทักษะด้านการบริหารจัดการตนเองและผู้อื่น ทักษะด้านการสื่อสาร และทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัล จำแนกตามความสัมพันธ์กับบุคคลในที่ทำงาน ด้วยค่าสถิติ Least Significant Different (LSD) ..... 79

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 ที่มาและความสำคัญ

ปัจจุบันทั่วโลกเผชิญปัญหาภัยสุขภาพกับการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ซึ่งพบการรายงานครั้งแรกเดือนธันวาคม ปี พ.ศ. 2562 ในเมืองนครอู่ฮั่น มณฑลหูเป่ย์ สาธารณรัฐประชาชนจีน องค์การอนามัยโลกได้ประกาศชื่อโรคนี้อย่างเป็นทางการว่า “Corona-virus Disease 2019” หรือ COVID-19 และกำหนดให้เป็นโรคระบาดทั่วโลก (Pandemic) ในวันที่ 11 มีนาคม 2563 โดยลักษณะของโรค COVID-19 อาการทั่วไปได้แก่ มีไข้ ไอแห้ง ลื่นไม่รับรส จมูกไม่ได้กลิ่น อ่อนเพลีย และมีอาการปอดอักเสบ และสามารถแพร่จากคนสู่คนผ่านทางฝอยละอองจากจามหรือปาก

ประเทศไทยเป็นหนึ่งในประเทศที่พบการแพร่ระบาด โดยพบผู้ป่วยติดเชื้อรายแรกเมื่อวันที่ 30 มกราคม 2563 ซึ่งรัฐบาลได้ออกประกาศกำหนดให้โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 เป็นโรคติดต่ออันตรายตามพระราชบัญญัติโรคติดต่อ พ.ศ. 2558 ที่ต้องมีการเฝ้าระวัง ป้องกัน และควบคุมโรคอย่างเข้มงวด และประกาศใช้พระราชกำหนดการบริหารราชการในสถานการณ์ฉุกเฉิน พ.ศ. 2558 ลงนามในคำสั่งจัดตั้งศูนย์บริหารสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (ศบค.) ตั้งแต่วันที่ 26 มีนาคม พ.ศ. 2563 เพื่อให้การบริหารจัดการและเตรียมความพร้อมในการป้องกันการระบาดจากสถานการณ์ดังกล่าว แต่การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ยังคงทวีความรุนแรงส่งผลให้ศูนย์บริหารสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (ศบค.) ได้กำหนดเขตพื้นที่สถานการณ์ในการควบคุมการแพร่ระบาด 3 ระดับ ได้แก่ พื้นที่ควบคุมสูงสุดและเข้มงวด พื้นที่ควบคุมสูงสุด และพื้นที่ควบคุม และกำหนดมาตรการที่ใช้ในพื้นที่ควบคุมสูงสุด 28 จังหวัด รวมถึง กรุงเทพมหานครและปริมณฑล บังคับใช้มาตรการควบคุมแบบบูรณาการ ป้องกันควบคุมโรค ซึ่งมาตรการที่สำคัญ ได้แก่ การจำกัดเวลาเข้าออกเคหะสถาน การปิดสถานที่ต่างๆ การเว้นระยะห่างทางสังคม (Social Distancing) และการกำหนดให้หัวหน้าส่วนราชการและหน่วยงานรัฐที่ตั้งอยู่ในเขตของพื้นที่ควบคุมสูงสุดและเข้มงวด สั่งการให้เจ้าหน้าที่และบุคลากรปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้ง (Work From Home) สลับวันเวลา เหลือมวันทำงาน พร้อมให้ผู้บังคับบัญชาทุกระดับสามารถสื่อสารติดต่อได้ตลอดช่วงเวลาปฏิบัติงาน มีความพร้อมในการปฏิบัติงานได้ทันที และกำกับดูแลความเรียบร้อย

กรมศุลกากร เป็นหนึ่งในหน่วยงานภาครัฐที่ได้รับผลกระทบจากวิกฤตการณ์โควิด-19 โดยกรมศุลกากร เป็นองค์กรที่มุ่งเสริมความยั่งยืนของเศรษฐกิจและความปลอดภัยของสังคม ด้วยนวัตกรรมและบริการที่เป็นเลิศ โดยมีพันธกิจ 4 ด้าน ได้แก่ การอำนวยความสะดวกทางการค้า และส่งเสริมระบบโลจิสติกส์ของประเทศ ส่งเสริมเศรษฐกิจของประเทศด้วยมาตรการทางศุลกากร และข้อมูลการค้าระหว่างประเทศ เพิ่มขีดความสามารถในการปกป้องสังคมให้ปลอดภัยด้วยระบบควบคุมทางศุลกากร และจัดเก็บภาษีอากรอย่างเป็นธรรม โปร่งใส และมีประสิทธิภาพ มุ่งเน้นที่จะพัฒนาส่งเสริมด้านการค้าระหว่างประเทศและการส่งออกของประเทศไทยที่มีศักยภาพ ในการแข่งขันกับตลาดการค้าของโลกได้ การที่จะทำให้องค์กรประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้นั้น จำเป็นต้องมีการปรับตัวขององค์กรเพื่อสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของสถานการณ์ปัจจุบันอยู่เสมอ ซึ่งในวิกฤตการณ์โควิด-19 นั้น กรมศุลกากรได้คำนึงถึงผลกระทบต่อสุขภาพของบุคลากรในองค์กร ตลอดจนส่งเสริมให้การดำเนินงานมีความยืดหยุ่นคล่องตัว มีประสิทธิภาพในการบริหารราชการ และให้บริการประชาชนโดยคำนึงถึงคุณภาพชีวิตและความปลอดภัยด้านสุขภาพตามมาตรการทางสาธารณสุข สอดคล้องกับข้อสั่งการ ข้อกำหนด และสถานการณ์ปัจจุบัน จึงสั่งการให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการมาตรการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้งชั้นสูงสุดเต็มจำนวน เพื่อลดจำนวนและจำกัดการเคลื่อนย้ายเดินทางของบุคคล รวมทั้งขอให้งดการจัดกิจกรรมที่ส่งผลให้เกิดการรวมกลุ่ม หรือเคลื่อนที่ของคนจำนวนมาก เช่น การจัดประชุม สัมมนา การจัดสอบ หรือจัดฝึกอบรม โดยเริ่มให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานใน/นอกสถานที่ตั้งของส่วนราชการในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ตั้งแต่วันที่ 23 มีนาคม 2563 เป็นต้นมา และเพิ่มความเข้มงวดในการดำเนินการมากขึ้นโดยห้ามบุคคลภายนอกขึ้นอาคาร จากสถานการณ์ติดเชื้อและการตรวจหาเชื้อเชิงรุกในชุมชนคลองเตยในเดือนเมษายน 2564 ที่พบการแพร่กระจายเชื้อในวงกว้างตามแหล่งชุมชนแออัด จากสถิติของสำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร ยอดผู้ติดเชื้อสะสมตามเขตที่อยู่ในพื้นที่กรุงเทพฯ ระลอกใหม่ ตั้งแต่วันที่ 1 เมษายน 2564 – 30 พฤษภาคม 2564 พบว่าเขตพื้นที่คลองเตย มีผู้ติดเชื้อสูงที่สุดจำนวน 1,656 ราย

บุคลากรที่ปฏิบัติงานในองค์กร จำเป็นต้องเปลี่ยนแปลงรูปแบบการทำงานที่แตกต่างไปจากเดิม ก่อให้เกิดการปรับตัว ซึ่งเป็นความสามารถของบุคคลในการจัดการกับปัญหาหรืออุปสรรคที่เกิดขึ้นทั้งท่ายกายและทางใจ ให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป เพื่อให้ประสบความสำเร็จและบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร นอกจากการปรับตัวที่สามารถทำให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติงานต่อไปได้แล้วนั้น ยังก่อให้เกิดการกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดการเรียนรู้ทักษะที่จำเป็นเพื่อพัฒนาการทำงานและพร้อมรับมือกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป

ดังนั้น จึงกล่าวได้ว่า การปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานที่เปลี่ยนแปลงไปภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ส่งผลต่อการดำเนินชีวิตของบุคคลในสังคมทุกภาคส่วนอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ทั้งด้านพฤติกรรมกรบริโภค การเดินทาง รูปแบบการทำงาน และการ

ปฏิบัติงาน ก่อให้เกิดการปรับตัวและมองเห็นความสำคัญของทักษะที่จำเป็นในการนำมาปรับใช้ในสถานการณ์ดังกล่าว โดยเฉพาะข้าราชการบรรจุใหม่ กรมศุลกากร ที่มีการเรียกบรรจุและแต่งตั้งผู้สอบแข่งขันได้ให้ปฏิบัติหน้าที่ในพื้นที่เขตพื้นที่คลองเตย กรุงเทพฯ ที่เป็นพื้นที่ควบคุมสูงสุดและเข้มงวด ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2562 ได้พบกับความเปลี่ยนแปลงรูปแบบการทำงานนอกสถานที่ตั้งของส่วนราชการ (Work From Home) ในช่วงนี้ข้าราชการบรรจุใหม่ อาจเผชิญกับความเครียด ความคาดหวังจากผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับบุคคลในที่ทำงาน การเรียนรู้ทักษะงานใหม่ ๆ ในรูปแบบที่แตกต่างไปจากเดิม จึงมีความสำคัญและเป็นสิ่งที่น่าสนใจศึกษา แนวทางการปรับตัวและทักษะที่จำเป็นในสถานการณ์โควิด-19 ในเขตพื้นที่คลองเตย กรุงเทพฯ ของข้าราชการบรรจุใหม่ กรมศุลกากร ซึ่งจะเป็นประโยชน์ให้ข้าราชการบรรจุใหม่นำไปปรับใช้ในการทำงานให้ดียิ่งขึ้น เพื่อรองรับวิธีการทำงานที่เปลี่ยนแปลงที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต

## 1.2 คำถามการวิจัย

1.2.1 แนวทางการปรับตัวและทักษะที่จำเป็นของข้าราชการบรรจุใหม่ ในสถานการณ์โควิด-19 เป็นอย่างไร

1.2.2 ปัจจัยใดที่มีผลต่อการปรับตัวของข้าราชการบรรจุใหม่ ในสถานการณ์โควิด-19

## 1.3 วัตถุประสงค์การวิจัย

1.3.1 เพื่อศึกษาการปรับตัวและทักษะที่จำเป็นของข้าราชการบรรจุใหม่ ในสถานการณ์โควิด-19

1.3.2 เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการปรับตัวและทักษะที่จำเป็นของข้าราชการบรรจุใหม่ ในสถานการณ์โควิด-19

1.3.3 เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในการปรับตัวและทักษะที่จำเป็นของข้าราชการบรรจุใหม่ ในสถานการณ์โควิด-19

## 1.4 สมมติฐานการวิจัย

1.4.1 ปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีผลต่อการปรับตัวของข้าราชการบรรจุใหม่ ในสถานการณ์โควิด-19 แตกต่างกัน

1.4.2 ปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีผลต่อทักษะที่จำเป็นของข้าราชการบรรจุใหม่ ในสถานการณ์โควิด-19 แตกต่างกัน

1.4.3 ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมการทำงานแตกต่างกัน มีผลต่อการปรับตัวของข้าราชการบรรจุใหม่ในสถานการณ์โควิด-19 แตกต่างกัน



1.4.4 ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมการทำงานแตกต่างกัน มีผลต่อทักษะที่จำเป็นของข้าราชการบรรจุใหม่ในสถานการณ์โควิด-19 แตกต่างกัน

## 1.5 ขอบเขตการวิจัย

### 1.5.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ โดยศึกษาแนวทางการปรับตัว และทักษะที่จำเป็นของข้าราชการบรรจุใหม่ในสถานการณ์โควิด-19 และปฏิบัติหน้าที่ในเขตพื้นที่คลองเตย กรุงเทพฯ

### 1.5.2 ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ศึกษา คือ ข้าราชการบรรจุใหม่ที่ขึ้นบัญชีผู้สอบแข่งขันได้ใน การสอบแข่งขันเพื่อบรรจุและแต่งตั้งบุคคลเข้ารับราชการในตำแหน่งนักวิชาการศุลกากรปฏิบัติการ และได้มีการเรียกบรรจุและแต่งตั้งผู้สอบแข่งขันได้ตั้งแต่เดือนธันวาคม 2561 และได้ปฏิบัติหน้าที่ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร เขตคลองเตย จำนวน 170 คน

### 1.5.3 ขอบเขตด้านเวลา

การศึกษาครั้งนี้ เก็บรวบรวมข้อมูลในระหว่างเดือน กันยายน - ตุลาคม พุทธศักราช 2564

## 1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.6.1 ผู้บริหารของกรมศุลกากรสามารถนำผลที่ได้จากการศึกษาไปใช้เป็นข้อมูลสำหรับการกำหนดนโยบายและวางแผนกลยุทธ์ด้านการปรับตัวและส่งเสริมทักษะที่จำเป็นของข้าราชการในสถานการณ์โควิด-19 หรือสถานการณ์วิกฤตอื่น ๆ ได้

1.6.2 ข้าราชการกรมศุลกากรและบุคคลทั่วไปสามารถนำผลที่ได้จากการศึกษาไปเป็นแนวทางในการปรับตัวและเรียนรู้ทักษะที่จำเป็นในสถานการณ์โควิด-19 หรือสถานการณ์วิกฤตอื่น ๆ ได้

## 1.7 นิยามศัพท์เฉพาะ

1.7.1 การปรับตัว หมายถึง ความสามารถของบุคคลในการจัดการกับปัญหาหรืออุปสรรคที่เกิดขึ้นทั้งท่ายกายและทางใจ สอดรับกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป เพื่อให้ประสบความสำเร็จและบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร ก่อให้เกิดความพึงพอใจทางจิตใจของบุคคล โดยจำแนกออกเป็น

ความสามารถในการปรับตัวทางกายภาพ ความสามารถในการเรียนรู้งานและวิธีการทำงาน และความสามารถในการติดต่อสัมพันธ์กับบุคคลอื่น

1.7.2 ทักษะที่จำเป็น หมายถึง ทักษะสำคัญที่ข้าราชการบรรจุใหม่ ควรมีในสถานการณ์โควิด-19 เพื่อพัฒนาการทำงานและพร้อมรับมือกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป โดยมีทั้งสิ้น 4 ทักษะ ได้แก่ 1. ทักษะการคิดวิเคราะห์ การแก้ปัญหาที่ซับซ้อน และทักษะการเรียนรู้ 2. ทักษะด้านการบริหารจัดการตนเองและผู้อื่น 3. ทักษะการสื่อสารและการเจรจาต่อรอง 4. ทักษะคอมพิวเตอร์ ข้อมูลข่าวสาร เทคโนโลยีและการรู้เท่าทันสื่อ

1.7.3 สถานการณ์โควิด-19 หมายถึง สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดต่อที่มีสาเหตุมาจากเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ซึ่งทำให้เกิดโรคภัยระบบทางเดินหายใจและส่งผลกระทบต่ออีกเสบ ซึ่งขณะนี้ยังพบการแพร่ระบาดและส่งผลกระทบต่อในหลายประเทศ

1.7.4 ข้าราชการบรรจุใหม่ หมายถึง บุคคลที่ขึ้นบัญชีผู้สอบแข่งขันได้ในตำแหน่งนักวิชาการ ศุลกากรปฏิบัติการ ได้รับการบรรจุและแต่งตั้งเข้ารับราชการตั้งแต่ปี 2562 และให้ปฏิบัติหน้าที่ ส่วนกลาง เขตพื้นที่คลองเตย กรุงเทพฯ

1.7.5 สภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง สิ่งแวดล้อมในที่ทำงานที่ส่งผลต่อความสามารถในการปรับตัวของข้าราชการบรรจุใหม่ จำแนกได้ 3 ด้าน ได้แก่ 1) ลักษณะงานที่ปฏิบัติ 2) อุปกรณ์เครื่องมือการทำงาน 3) ความสัมพันธ์กับบุคคลในที่ทำงาน

## บทที่ 2

### ทบทวนวรรณกรรม

ในการศึกษาวิจัย เรื่อง แนวทางการปรับตัวและทักษะที่จำเป็นของข้าราชการบรรจุใหม่ ในสถานการณ์โควิด-19 กรมศุลกากร ผู้วิจัยได้ศึกษา รวบรวมแนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องจากเอกสาร และงานวิจัย วารสาร มาใช้ประกอบการศึกษาวิจัย ตามหัวข้อดังต่อไปนี้

- 2.1 แนวคิดและทฤษฎีการปรับตัว
- 2.2 แนวคิดและทฤษฎีการปรับตัวในการทำงาน
- 2.3 สภาพแวดล้อมในการปรับตัว
- 2.4 แนวคิดและทฤษฎีทักษะในการทำงาน
- 2.5 สถานการณ์โควิด-19
- 2.6 ข้อมูลเกี่ยวกับกรมศุลกากร
- 2.7 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.8 กรอบแนวคิดการวิจัย

#### 2.1 แนวคิดและทฤษฎีการปรับตัว

##### ความหมายของการปรับตัว

(ศุภนิศย์ วัฒนธาดา, 2518) ได้ให้ความหมายของคำว่า การปรับตัว คือ การเปลี่ยนแปลงของบุคคลทั้งทางกาย (Physical) และทางจิต (Mental) ให้อยู่ในลักษณะที่สมดุลกับสิ่งแวดล้อม

เบอร์นาร์ด (Bernard) ได้ให้ความหมายของคำว่า การปรับตัว หมายถึง การที่บุคคลสามารถปรับตัวให้เข้ากับตนเองและโลกภายนอกได้อย่างดี มีพฤติกรรมที่เหมาะสมกับสภาพสังคม สามารถเผชิญและยอมรับความจริงของชีวิต

(กันยา สุวรรณแสง, 2532) ได้ให้ความหมายของคำว่า การปรับตัว หมายถึง การปรับกายใจให้อยู่ในสังคมได้ในสภาวะแวดล้อมและสถานการณ์ต่าง ๆ อย่างมีความสุข

(ลักขณา สรวิวัฒน์, 2545) ได้ให้ความหมายของการปรับตัวไว้ว่า การปรับตัว คือ การที่บุคคลสามารถสร้างหรือขัดเกลาพฤติกรรมให้เข้ากับแผนของสังคม หรือสิ่งแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลง ให้

สามารถบรรลุจุดหมายที่ต้องการ ทำให้มีชีวิตอยู่อย่างปกติสุขทั้งทางกายและจิตใจ โดยไม่เกิดผลเสียต่อตนเองและผู้อื่น

(นิภา นิธยานน, 2530) ได้ให้ความหมายของการปรับตัว ว่าหมายถึง การปรับและเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของบุคคลให้เกิดความสอดคล้องกลมกลืนเข้ากับสภาพแวดล้อมและความต้องการของตน

(Gordon, 1991) อธิบายว่า การปรับตัว คือ ความเข้าใจพฤติกรรมความคิด ความรู้สึก ของตนเองและผู้อื่นอย่างถ่องแท้จนสามารถที่จะพัฒนากลยุทธ์เพื่อจัดการกับความต้องการและเหตุการณ์ต่าง ๆ ในชีวิตประจำวันได้อย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ

สรุปการปรับตัว หมายถึง การเปลี่ยนแปลงของบุคคลทางด้านกายภาพและจิตใจ เพื่อรักษาความสมดุลระหว่างตนเองและสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปได้ จนก่อให้เกิดความสุข บรรลุจุดหมายที่ต้องการและไม่เกิดผลเสียต่อตนเองและผู้อื่น

### ความมุ่งหมายของการปรับตัว

มนุษย์ต้องการอยู่ในสภาพแวดล้อมหรือสิ่งแวดล้อมที่มีความสมดุลกับตนเอง โดยสภาพแวดล้อมหรือสิ่งแวดล้อมดังกล่าวมีอิทธิพลมากกว่ามนุษย์ หรือในทางกลับกันมนุษย์ก็สามารถเอาชนะสภาพแวดล้อมหรือสิ่งแวดล้อมได้ ดังนั้น จุดมุ่งหมายของการปรับตัวจึงมี 2 ประการ ได้แก่

1. การปรับตัวเพื่อเอาชนะสภาพแวดล้อมหรือสิ่งแวดล้อม เพื่อเพิ่มความสมดุลระหว่างตนเอง
2. การปรับตัวเพื่อให้อยู่ในสภาพแวดล้อมหรือสิ่งแวดล้อมได้อย่างสอดคล้องกัน เพื่อรักษาสมดุลระหว่างตนเอง ซึ่งการปรับตัวดังกล่าวเป็นการปรับตัวที่มนุษย์ไม่สามารถเอาชนะสภาพแวดล้อมได้นั่นเอง (กันยา 2533:64)

### สาเหตุของการปรับตัว

(ทิพย์พร จิตวารินทร์ 2531) สาเหตุที่ก่อให้เกิดการปรับตัว ได้แก่ ความต้องการของคนที่มีความต้องการหลากหลายในชีวิต เช่น ความต้องการน้ำ อาหาร อากาศ หรือสิ่งจำเป็นอื่นๆ เพื่อการดำรงชีวิต

(นิภา นิธยานน, 2530) สาเหตุที่ก่อให้เกิดการปรับตัว ได้แก่ ความต้องการทางร่างกาย สิ่งแวดล้อม และประสบการณ์ทางสังคม เพื่อทำให้บุคคลรู้สึกสบายใจ มีความสุขในการดำรงชีวิต แต่

เมื่อความต้องการของคนเราไม่ได้รับการตอบสนอง บุคคลก็จะเกิดความเครียด และค้นหาหนทางที่จะขจัดปัญหาหรืออุปสรรคนั้น ผ่านพฤติกรรมต่างๆ

(วารินทร์ สายโอบเอื้อ และสุนีย์ ชีรดาการ, 2522) สาเหตุที่ก่อให้เกิดการปรับตัว ได้แก่ การไม่สามารถสนองความต้องการพื้นฐานของตนเองได้ อันมาจาก ความต้องการด้านร่างกาย ความต้องการด้านความปลอดภัย ความต้องการด้านความรักและความเป็นเจ้าของ ความต้องการด้านการได้รับการยกย่องนับถือ และความต้องการด้านความสมบูรณ์ของชีวิต

(กันยา สุวรรณแสง, 2532) สาเหตุที่ก่อให้เกิดการปรับตัว ได้แก่ 1. ความต้องการด้านร่างกายและจิตใจ ซึ่งเป็นความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ 2. แรงกระตุ้นจากสังคม อันมาจากการเปลี่ยนแปลงของสิ่งแวดล้อมและสังคม ภายใต้อิทธิพลของสังคมที่มีปัญหาเสมอ 3. เจตคติ ความสนใจ จุดมุ่งหมายของคนเปลี่ยนแปลงไป

### แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับการปรับตัว

**แนวคิดทฤษฎีการปรับตัวของรอย Roy's Adaptation Model : อ้างอิงจาก (Andrew & Roy, 1991)** กล่าวถึง กระบวนการของบุคคลในการปรับตัว เมื่อมีเหตุการณ์หรือการเปลี่ยนแปลงเข้ามาในชีวิต โดยใช้สติปัญญาและความคิดสร้างสรรค์ เพื่อการปรับสมดุลระหว่างบุคคลและสิ่งแวดล้อมให้สอดคล้องกัน เมื่อเกิดการเปลี่ยนแปลงของสิ่งแวดล้อม (สิ่งเร้า) จะกระตุ้นให้บุคคลเกิดการรับรู้และตอบสนองต่อสิ่งเร้านั้น หรือที่เรียกว่าการปรับตัว ซึ่งจะแสดงออกทางพฤติกรรม 4 ด้าน บ่งบอกถึงระดับการปรับตัวและความสำเร็จในการปรับตัว ได้แก่ ด้านร่างกาย ด้านอัตมโนทัศน์ ด้านบทบาทหน้าที่ และด้านการพึ่งพาระหว่างกัน ซึ่งนำไปสู่ผลลัพธ์ของการปรับตัว 2 แบบ ได้แก่ การปรับตัวได้ และการปรับตัวไม่มีประสิทธิภาพ ซึ่งความสามารถในการปรับตัวจะแตกต่างกันไปในแต่ละบุคคล ขึ้นอยู่กับสิ่งแวดล้อมหรือสิ่งเร้าในขณะนั้น และระดับความสามารถในการปรับตัว โดยมีรายละเอียดพฤติกรรมการปรับตัวแต่ละด้าน ดังนี้

1. การปรับตัวด้านร่างกาย (Physiological mode) เป็นการปรับตัวเพื่อรักษาความสมดุลของร่างกาย ผ่านพฤติกรรมตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานในการดำรงชีวิตของมนุษย์ 5 ด้าน ได้แก่ ความต้องการออกซิเจน อาหารโภชนาการ การขับถ่าย กิจกรรมและการพักผ่อน การป้องกัน

2. การปรับตัวด้านอัตมโนทัศน์ (Self-concept mode) เป็นการปรับตัวเพื่อรักษาความมั่นคงทางจิตใจและจิตวิญญาณ ซึ่งอัตมโนทัศน์เป็นความเชื่อและความรู้สึกที่บุคคลมีต่อตนเองในช่วงเวลา

หนึ่ง เกิดจากการรู้ด้วยตนเอง และการรับรู้จากปฏิกริยาของบุคคลอื่นที่มีต่อตนเอง ซึ่งมีผลสะท้อนต่อพฤติกรรมที่แสดงออกของแต่ละบุคคล

3. การปรับตัวด้านบทบาทหน้าที่ (Role function mode) เป็นการปรับตัวเพื่อรักษาความมั่นคงทางสังคม ทางบทบาทหน้าที่ที่ดำรงอยู่ในสังคม ความคาดหวังของสังคม เพื่อให้เป็นที่ยอมรับของผู้อื่น ซึ่งจะทำให้เกิดความรู้สึกมั่นคงและอยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุข

4. การปรับตัวด้านการพึ่งพาหะหว่างกัน (Interdependent mode) เป็นการปรับตัวเพื่อรักษาความมั่นคงในความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลหรือกลุ่มคนที่ใกล้ชิดกัน โดยมีเป้าหมายที่เกี่ยวข้องกับการให้ความรักและการรับความรัก รวมถึงการยกย่องนับถือซึ่งกันและกัน โดยมี 3 องค์ประกอบ คือ 1. การได้ให้และรับความรักอย่างเพียงพอ 2. การได้รับการเรียนรู้และพัฒนาการการเจริญเติบโต 3. การได้รับการตอบสนองความต้องการเพื่อให้รับรู้ถึงมั่นคงในความสัมพันธ์ระหว่างกัน รวมไปถึงการพึ่งพาตนเองและพึ่งพาผู้อื่นอย่างสมดุล ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะทำให้บุคคล สามารถดำรงชีวิตได้ รวมถึงอยู่ร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมั่นคงและปลอดภัย

**ทฤษฎีการปรับตัวของอีริคสัน** (ดวงเดือน พันธุมนาวิน, 2524) อ้างอิงมาจากErikson, 1957 กล่าวว่า สิ่งที่มีความสำคัญที่สุดในการปรับตัวคือความสัมพันธ์กับผู้ที่เกี่ยวข้องในช่วงนั้น ๆ และการปรับตัวของบุคคล มาจากการเปลี่ยนแปลงของร่างกาย ความรู้ความสามารถ การเปลี่ยนแปลงทางสรีระและสังคม การที่บุคคลไม่สามารถเอาชนะอุปสรรคในช่วงแรกของชีวิตได้ จะส่งผลให้ไม่สามารถแก้ไขอุปสรรคในช่วงถัดไปด้วย

**ทฤษฎีการปรับตัวของโรเจอร์** (Rogers, 1974) เป็นการปรับตัวภายในตนเอง ซึ่งมีความเชื่อมั่นว่ามนุษย์เป็นจุดกลางของประสบการณ์ที่เปลี่ยนแปลงตลอดเวลารอบตัว ซึ่งเป็นประสบการณ์ที่ได้มีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น รวมทั้งการประเมินผลจากการมีปฏิสัมพันธ์นั้นก่อให้เกิดเป็นตัวเรา หรือโครงสร้างของตนขึ้นมา บุคคลที่ปรับตัวได้ คือ บุคคลที่เป็นตัวของตัวเอง เข้าใจและยอมรับตนเองและผู้อื่น รวมทั้งสามารถรับรู้ประสบการณ์ต่างๆ ตามความเป็นจริง นำประสบการณ์นั้นมาจัดให้สอดคล้องกับโครงสร้างหรือบุคลิกลักษณะของตนได้อย่างไม่ขัดแย้งหรือบิดเบือน และจะมีการรับรู้และความคิดเกี่ยวกับตนเองในทางบวก ส่วนบุคคลที่ปรับตัวไม่ได้ จะมีความขัดแย้งระหว่างความคิดเกี่ยวกับตนกับประสบการณ์ที่เกิดขึ้นใหม่ ทำให้เกิดความเครียด กังวล สูญเสียความเป็นตัวเอง และมีความคิดเกี่ยวกับตนเองในทางลบ

## 2.2 แนวคิดและทฤษฎีการปรับตัวในการทำงาน

### ความหมายของการปรับตัวในการทำงาน

(ดวงรัตน์ พิทักษ์, 2540) ได้ให้ความหมายการปรับตัวในการทำงาน คือ การปรับตัวของบุคคลเมื่อพบเจออุปสรรคหรือปัญหา เพื่อให้งานบรรลุตามวัตถุประสงค์ มีองค์ประกอบ 3 ด้าน คือ ความมีวุฒิภาวะทางด้านอาชีพ ความก้าวหน้าอย่างมีแบบแผน และความพึงพอใจในงาน

(สุเพียงเพ็ญ แต่งฉำ, 2542) ได้ให้ความหมายการปรับตัวในการทำงาน คือ ความสามารถของบุคคลในการเผชิญปัญหาหรือแก้ไขปัญหาดังกล่าว เพื่อให้สามารถทำงานได้ประสบความสำเร็จ ซึ่งได้แก่ การปรับตัวให้เข้ากับลักษณะงานที่ทำงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน และกฎระเบียบของหน่วยงาน รวมถึงการปรับตัวให้เข้ากับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา

(สุรพล อินทุราม, 2543b) ได้ให้ความหมายการปรับตัวในการทำงาน คือ การปฏิบัติของบุคคลให้สอดคล้องและเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับเป้าหมายขององค์กรที่ตั้งไว้ โดยพร้อมที่จะเผชิญกับปัญหาหรือพร้อมที่จะแก้ไขอุปสรรคต่างๆ เพื่อให้เป้าหมายของการทำงานบรรลุผลสำเร็จ

(อภิขญา แท่งทองคำ & พวงเพชร วัชรอยู่, 2560) ได้ให้ความหมายการปรับตัวในการทำงาน คือ การที่บุคคลสามารถปรับกาย ปรับใจ ในการทำงานกับสิ่งแวดล้อม เพื่อช่วยให้การทำงานประสบความสำเร็จ และมีความพึงพอใจในงานที่ตนทำอยู่

(ปณยา ทองเหลือง, 2544) กล่าวว่า การปรับตัวในการทำงาน ว่ามีความสำคัญอย่างมากในการทำงาน เพราะบุคคลต้องมีการพัฒนาตนเอง ให้เป็นผู้ปฏิบัติงานอย่างมีแบบแผน มีการพัฒนาความสามารถของตนเองอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดความเหมาะสมกับงานที่มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา

สรุปได้ว่า การปรับตัวในการทำงาน คือ ความสามารถของบุคคลในการจัดการกับปัญหาหรืออุปสรรคที่เกิดขึ้นทั้งท่ายกายและทางใจ สอดรับกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป เพื่อให้ประสบความสำเร็จและบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร ก่อให้เกิดความพึงพอใจทางจิตใจของบุคคล

### แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการปรับตัวในการทำงาน

(ภาวิณี สุธิพิเชษฐภณท์, 2545) มีแนวคิดเกี่ยวกับการปรับตัวในการทำงาน คือ การปฏิบัติงาน เป็นหนึ่งในความสำคัญที่ส่งผลต่อการดำรงชีวิตของมนุษย์ เพราะเป็นกิจกรรมหลักที่มนุษย์ทุกคนต้องเกี่ยวข้อง ผู้ที่สามารถปรับตัวในการทำงานได้ดี ย่อมสามารถปรับตัวได้ดีในด้านอื่น ๆ ด้วย เช่น ด้านชีวิตครอบครัว การเข้าสังคม การเข้ากับกฎระเบียบหรือสภาพแวดล้อมต่างๆในการทำงาน

**เดวิสและลอฟควิสท์** (สุรพล อินทุราม, 2543a) อ้างอิงจาก Dawis&Lofquist. 1984 กำหนด ทฤษฎีการปรับตัวในการทำงาน (Work Adjustment) ประกอบด้วย ความสำคัญ 2 ประการ ดังนี้

1. การปรับตัวให้เข้ากับความต้องการขององค์กร หมายถึง ความสามารถในการปรับตัวในการทำงาน โดยพิจารณาจากความรู้ ความสามารถ ทักษะในการทำงาน และบุคลิกภาพที่เหมาะสม เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการและความคาดหวังขององค์กร
2. การปรับตัวให้เข้ากับความต้องการส่วนบุคคล หมายถึง ความสามารถของบุคคลที่จะปฏิบัติงานอย่างมุ่งมั่นและมีความใส่ใจความสำเร็จของงาน และใช้ความต้องการพื้นฐานของตนเป็นการเสริมการทำงาน

ซึ่งเมื่อบุคคลสามารถปรับตัวในการทำงานได้ ก็จะส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน ผู้ที่ปรับตัวในการทำงานได้ดี จะเป็นผู้ที่มีความพึงพอใจในงาน ส่วนผู้ที่ประสบปัญหาในการปรับตัวในการทำงาน ส่วนใหญ่มักเป็นผู้ที่ขาดความพึงพอใจในงาน

**แนวคิดความสามารถในการปรับตัวในการทำงาน 8 กลุ่ม ของ (สวยสม ทิพยธร, 2552)**

1. ความสามารถในการจัดการกับสภาวะฉุกเฉิน หมายถึง การตอบสนองที่เหมาะสมเกี่ยวกับอันตรายต่าง ๆ หรือสถานการณ์ฉุกเฉิน ความรวดเร็วในการคิดวิเคราะห์ หรือทางเลือกในการตัดสินใจเมื่อเจอกับอันตรายหรือสถานการณ์ที่ฉุกเฉิน มีการเลือกตัดสินใจที่ชัดเจนมีการควบคุมอารมณ์และเป้าหมายได้ในเวลาเดียวกัน และสามารถเข้าไปจัดการแก้ไขสถานการณ์ฉุกเฉินได้อย่างเหมาะสม
2. ความสามารถในการจัดการกับความเครียด หมายถึง การจัดการเมื่อเผชิญหน้ากับสถานการณ์ที่ยุ่งยาก หรืองานที่มีต้องการความสำเร็จสูง ไม่ตื่นเต้นกับสถานการณ์ หรือข่าวต่างๆ มากเกินไป มีความพยายามในการหาวิธีแก้ปัญหา
3. ความสามารถในการแก้ไขปัญหาอย่างสร้างสรรค์ หมายถึง การวิเคราะห์ปัญหาและการสร้างความคิด แนวทางใหม่ๆ เพื่อแก้ไขปัญหาที่เป็นอุปสรรคต่อการทำงาน โดยมีการพัฒนา การหาข้อมูล หรือหาวิธีแก้ปัญหา และปรับปรุงวิธีทำงานให้ดีขึ้น เมื่อทรัพยากรที่มีอยู่ไม่เพียงพอต่อการแก้ปัญหา
4. ความสามารถในการจัดการกับสถานการณ์ที่ไม่แน่นอน หมายถึง การดำเนินงานที่มีประสิทธิผลในกรณีที่ไม่สามารถมองเห็นข้อเท็จจริงได้ สามารถปรับเปลี่ยนได้ เมื่อเจอกับปัญหาหรือสถานการณ์ที่ไม่แน่นอน สามารถปรับแผน เป้าหมาย วิธีการและการจัดลำดับความสำคัญได้อย่างมีประสิทธิภาพ พร้อมทั้งจะรับมือกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป



5. ความสามารถในการเรียนรู้งาน และวิธีการทำงาน หมายถึง การแสดงออกถึงการเรียนรู้วิธีการใหม่ ๆ เทคโนโลยีใหม่ ๆ สำหรับการนำไปใช้ในงาน โดยใช้อำนาจความรู้และทักษะในการทำงานมีความรวดเร็วในการเรียนรู้วิธีการใหม่ ๆ สามารถปรับตัวให้เข้ากับกระบวนการทำงานและขั้นตอนการทำงาน
6. ความสามารถในการติดต่อสัมพันธ์กับบุคคลอื่น หมายถึง ความยืดหยุ่น และยอมรับฟังความคิดเห็นในการทำงานร่วมกับผู้อื่น การพัฒนาความสัมพันธ์ การทำงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างดีมีประสิทธิภาพ
7. ความสามารถในการปรับตัวให้เข้ากับวัฒนธรรม หมายถึง การเรียนรู้และเข้าใจสภาพพื้นฐาน ความต้องการ คุณค่าขององค์การและวัฒนธรรมองค์การ สามารถปรับตัวและรักษาไว้ซึ่งความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้อื่น
8. ความสามารถในการปรับตัวทางกายภาพ หมายถึง ความสามารถในการปรับตัวให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมต่าง ๆ เช่น ความร้อนสูง ความหนาวเย็น ความสกปรกต่างๆ เพื่อให้สามารถทำงานได้อย่างเหมาะสม

จากแนวคิดทฤษฎีการปรับตัวและการปรับตัวในที่ทำงาน ผู้วิจัยได้นำแนวคิดทฤษฎีของรอยและสวายสม ทิพยธร มาปรับใช้ในงานวิจัย ซึ่งรอยได้แบ่งพฤติกรรมการปรับตัวออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ 1.การปรับตัวด้านร่างกาย (Physiological mode) 2.การปรับตัวด้านอัตมโนทัศน์ (Self-concept mode) 3.การปรับตัวด้านบทบาทหน้าที่ (Role function mode) 4.การปรับตัวด้านการพึ่งพา ระหว่างกัน (Interdependent mode) และสวายสม ทิพยธร ได้แบ่งกลุ่มความสามารถในการปรับตัวในงาน 8 กลุ่ม ผู้วิจัยจึงได้เลือกการปรับตัวที่สอดคล้องกันมา 3 ด้าน ที่ตรงตามวัตถุประสงค์ของงานวิจัย ดังนี้

1. ความสามารถในการปรับตัวทางกายภาพ
2. ความสามารถในการเรียนรู้งานและวิธีการทำงาน
3. ความสามารถในการติดต่อสัมพันธ์กับบุคคลอื่นในที่ทำงาน

### 2.3 สภาพแวดล้อมการทำงาน

(สกุล กิตติพิรชล, 2560) ได้ให้ความหมายของสภาพแวดล้อมการทำงานว่า สภาพแวดล้อมในที่ทำงานมีอิทธิพลและส่งผลกระทบต่อการทำงานของแต่ละบุคคล ได้แก่ ความต้องการในงาน การควบคุมส่วนบุคคล และการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา

Law (1991) ได้ให้ความหมายของสภาพแวดล้อมการทำงานว่า สภาพแวดล้อมหรือสถานการณ์ที่เกิดขึ้นในสถานที่ทำงาน แบ่งเป็นสภาพแวดล้อมทางบุคคล ทางสังคมและทางกายภาพ

สภาพแวดล้อมทางกายภาพ คือ สิ่งต่าง ๆ ในบริเวณที่ทำงาน เช่น ลักษณะอาคาร สภาพห้องทำงาน เครื่องมือเครื่องใช้ เป็นต้น

(ศิริรัตน์ ศิริพันธ์, 2552) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปรับตัวในการทำงาน ได้แก่ ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล ปัจจัยทางลักษณะของงาน ปัจจัยทางลักษณะของงาน ปัจจัยอื่นๆ และปัจจัยที่ช่วยให้การปรับตัวได้ดี จะต้องรับรู้และเข้าใจสถานการณ์หรือปัญหาอย่างถูกต้องหรือมีสติปัญญาจึงจะทำให้บุคคลสามารถเผชิญกับปัญหาและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นกับตนเองได้

กิลเมอร์ (ธนพร จงวิทยาดี, 2544) อ้างอิงจาก Gilmer. 1971 ให้ความเห็นว่าบรรยากาศขององค์กร คือ ลักษณะต่างๆ ที่ทำให้องค์กรหนึ่งแตกต่างไปจากองค์กรหนึ่งและมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคคลในองค์กร รวมทั้งกระบวนการต่าง ๆ ในองค์กร

(สมพร สุทัศน์ีย์, 2548) กล่าวว่า การสร้างความสัมพันธ์กับบุคคลต่างๆ ในสังคมทั่วไปนั้น ต้องปฏิบัติตนให้สอดคล้องกับความแตกต่างระหว่างบุคคล การสร้างความสัมพันธ์ระหว่างผู้ใต้บังคับบัญชากับผู้บังคับบัญชา คือ การเชื่อฟังผู้บังคับบัญชา ตั้งใจทำงาน ไม่สร้างความเป็นศัตรูกับผู้บังคับบัญชา สำหรับผู้บังคับบัญชาสามารถสร้างความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชาได้ทางการบริหาร และด้านสวัสดิการ รวมถึงการติดต่อสัมพันธ์และการทำงานร่วมกับผู้อื่น ควรพิจารณาถึงอารมณ์ความรู้สึก นอกเหนือจากการคำนึงถึงความสามารถเพียงอย่างเดียว เช่น การมอบหมายงาน ควรคำนึงถึงด้วยว่าผู้รับงานพอใจหรือไม่ และพิจารณาเหตุการณ์หรือสถานการณ์ขณะนั้นประกอบกันด้วย มีความยืดหยุ่น ไม่เคร่งครัดจนเกินไป การศึกษาภูมิหลัง สถานการณ์รอบตัวบุคคลทำให้เข้าใจบุคคลอื่นและทำให้เรารู้จักยืดหยุ่นทำให้บุคคลที่มีปัญหาบางอย่างไม่อี๊ดอัดใจ

จากเอกสารดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมมีอิทธิพลต่อการปรับตัวของบุคคลในที่ทำงาน โดยสภาพแวดล้อมที่ส่ง ได้แก่ สภาพแวดล้อมทางบุคคล ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ลักษณะส่วนบุคคล ทางสังคม ได้แก่ ความสัมพันธ์กับบุคคลในที่ทำงานและทางกายภาพ ได้แก่ อุปกรณ์เครื่องมือที่ใช้สำหรับการทำงาน คุณลักษณะเหล่านี้จะส่งผลให้เกิดการปรับตัวที่มีประสิทธิภาพได้

## 2.4 แนวคิดและทฤษฎีทักษะในการทำงาน

### ความหมายของทักษะการทำงาน

(ทงศ์ศักดิ์ เจริญชัย, 2550) ได้ให้ความหมายของทักษะการทำงานว่า ความสามารถด้านความรู้ ความเชี่ยวชาญของบุคคล ในการจัดการทรัพยากรเพื่อทำให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

(สายทอง โพธิ์น้ำเที่ยง, 2550) ได้ให้ความหมายของทักษะการทำงานว่า ความรู้ความสามารถของบุคคลที่นำมากระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งได้อย่างชำนาญ และเชี่ยวชาญ

(แวโรสณา เจ๊ะสมมาแอ, 2554) ได้ให้ความหมายของทักษะการทำงานว่า ความสามารถและความชำนาญเฉพาะตัวของบุคคล ในการทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งอย่างถูกต้อง มีประสิทธิภาพ และเป็นที่ยอมรับของบุคคลทั่วไป

สรุปได้ว่า ทักษะการทำงาน หมายถึง ความรู้ ความสามารถของบุคคลในการกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งอย่างเชี่ยวชาญ จนบรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ

### ทักษะที่จำเป็นในศตวรรษที่ 21

โลกยุคศตวรรษที่ 21 มีการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็ว และคาดไม่ถึงถึงส่งผลต่อการดำเนินชีวิต ทำให้คนในยุคศตวรรษที่ 21 จึงต้องมีทักษะสูงในการเรียนรู้และปรับตัว

(วิจารณ์ พานิช, 2555) ได้กล่าวว่า ทักษะแนวคิดที่สำคัญในการดำเนินชีวิตในศตวรรษที่ 21 มี 3 กลุ่ม คือ

1. ทักษะการเรียนรู้และนวัตกรรม เป็นตัวกำหนดความพร้อม ได้แก่ ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ การคิดอย่างมีวิจารณญาณและการแก้ปัญหา การสื่อสารและการร่วมมือ
2. ทักษะชีวิตและการทำงาน เป็นทักษะที่ใช้ในการดำรงชีวิตและการทำงานให้ประสบความสำเร็จ ได้แก่ ความยืดหยุ่นและการปรับตัว การริเริ่มสร้างสรรค์ การเป็นตัวของตัวเอง ทักษะทางสังคมและสังคมข้ามวัฒนธรรม การเป็นผู้สร้าง ภาวะผู้นำและความรับผิดชอบ
3. ทักษะด้านสารสนเทศ เนื่องจากปัจจุบันมีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารผ่านทางสื่อและเทคโนโลยีมากขึ้น จึงต้องมีความสามารถในการแสดงทักษะการคิดอย่างมีวิจารณญาณและสามารถปฏิบัติงานได้หลากหลาย ได้แก่ ความรู้ด้านสารสนเทศ สื่อ และเทคโนโลยี

ทักษะเพื่อการดำรงชีวิตในศตวรรษที่ 21 ที่ทุกคนต้องเรียนรู้ตลอดชีวิต คือการเรียนรู้ 3R x 7C 3R ได้แก่ Reading (อ่านออก), Writing (เขียนได้) และ Arithmetics (คิดเลขเป็น)

7C ได้แก่

1. Critical Thinking and Problem Solving (ทักษะด้านการคิดอย่างมีวิจารณญาณ และทักษะในการแก้ปัญหา) โดยการคิดแบบเป็นเหตุเป็นผล ทั้งอุปนัยและอนุมาน ใช้การคิดแบบระบบ (systems thinking) โดยมีการวิเคราะห์ปัจจัยย่อยมีปฏิสัมพันธ์กันอย่างไร มีการใช้วิจารณญาณและการตัดสินใจ ที่สามารถวิเคราะห์และประเมินข้อมูลหลักฐาน เชื่อมโยงข้อมูลระหว่างสารสนเทศกับข้อโต้แย้ง

2. Creativity and Innovation (ทักษะด้านการสร้างสรรค์ และนวัตกรรม) การจินตนาการ การคิดอย่างสร้างสรรค์โดยใช้เทคนิคสร้างมุมมองหลากหลาย สร้างมุมมองที่แปลกใหม่จากการปรับปรุงพัฒนาเพียงเล็กน้อย หรือทำใหม่ที่แหวกแนวโดยสิ้นเชิง เพื่อพัฒนาความเข้าใจเกี่ยวกับความคิดอย่างสร้างสรรค์

3. Cross-cultural Understanding (ทักษะด้านความเข้าใจความต่างวัฒนธรรม ต่างกระบวนทัศน์)

อนุชา โสมาบุตร (2556) ได้เสนอทักษะด้านทักษะทางสังคมและสังคมข้ามวัฒนธรรม ประกอบด้วย

1. ประสิทธิภาพเชิงปฏิสัมพันธ์ร่วมกับผู้อื่นโดยรอบรู้ในการสร้างประสิทธิภาพจังหวะ เวลาที่เหมาะสม ในการฟัง-พูดในโอกาสต่างๆ และสร้างศักยภาพให้เกิดการยอมรับในความเป็นผู้นำทางวิชาชีพ 2. การสร้างทีมงานที่มีคุณภาพ ยอมรับข้อแตกต่างทางวัฒนธรรมและภารกิจงานของทีมงานที่แตกต่างกันหลากหลายลักษณะ เปิดโลกทัศน์และปลูกจิตสำนึกเพื่อมองเห็น ยอมรับในข้อแตกต่าง

4. Collaboration, Teamwork and Leadership (ทักษะด้านความร่วมมือ การทำงานเป็นทีม และภาวะผู้นำ) ภาวะผู้นำ ประกอบด้วย 1.การชี้แนะและเป็นผู้นำแก่ผู้อื่น ใช้ทักษะมนุษยสัมพันธ์ และทักษะการแก้ปัญหาในการชักนำผู้อื่นไปสู่เป้าหมาย สร้างแรงบันดาลใจให้ผู้อื่นได้ใช้ศักยภาพหรือความสามารถสูงสุดผ่านการทำเป็นตัวอย่าง 2.การมีความรับผิดชอบต่อนผู้อื่น ถือประโยชน์ส่วนรวมเป็นที่ตั้ง (วิจารณ์ พานิช, 2555)

การทำงานเป็นทีม (Teamwork) ตามคุณลักษณะของบุคคลที่มีลักษณะการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ ได้แก่ 1.ทำหน้าที่ของตนให้ดีที่สุด 2.ยอมรับกฎกติกา 3.ให้ความร่วมมืออย่างดี 4.ปฏิบัติตนให้เป็นที่ไว้วางใจ 5.เปิดใจรับความคิดใหม่ๆ 6.ยอมรับความแตกต่าง 7.สร้างความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมทีม 8.คิดถึงส่วนรวมมากกว่าส่วนตน (สำนักงาน ก.พ., 2559)

5. Communications, Information, and Media Literacy (ทักษะด้านการสื่อสาร สารสนเทศ และรู้เท่าทันสื่อ) มีทักษะในการสื่อสารอย่างชัดเจน ตั้งแต่การเรียบเรียงความคิดและมุมมอง สื่อสารเข้าใจง่าย ทั้งด้านการพูด การเขียน และท่าทาง การฟังอย่างมีประสิทธิภาพ การ

ถ่ายทอดสื่อสาร เพื่อให้บรรลุการทำงาน การสื่อสารด้วยหลากหลายภาษาและสภาพแวดล้อมที่หลากหลาย

6. Computing and ICT Literacy (ทักษะด้านคอมพิวเตอร์ และเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร)

Partnership for 21<sup>st</sup> Century Skills ได้เสนอทักษะสารสนเทศ ประกอบด้วย การเข้าถึงและประเมินสารสนเทศ สามารถเข้าถึงสารสนเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีประสิทธิผล และจัดการสารสนเทศได้อย่างถูกต้องและสร้างสรรค์

ทักษะเทคโนโลยี คือความสามารถในการใช้เทคโนโลยีเพื่อการวิจัย การจัดการ การประเมิน และการสื่อสาร จัดการบูรณาการได้อย่างเหมาะสม (วิโรจน์ สารรัตน์, 2556)

7. Career and Learning Skills (ทักษะอาชีพ และทักษะการเรียนรู้) มีความยืดหยุ่นและสามารถปรับตัว เพื่อให้ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ การจัดการเป้าหมายและเวลา สามารถทำงานและเรียนรู้ได้ด้วยตนเอง

Edmond (2017) ได้เสนอข้อมูลของ Dr. Tony Wagner ผู้ดำรงตำแหน่ง Co-director แห่ง Harvard's Change Leadership Group ได้ระบุในหนังสือ "The Global Achievement Gap" ถึงทักษะที่เด็กทุกคนต้องมีเพื่อให้สามารถอยู่ในโลกแห่งการทำงานในอนาคตได้ 7 ทักษะ ได้แก่

1. การคิดเชิงวิพากษ์และการแก้ปัญหา (Critical thinking and problem-solving)
2. ความร่วมมือระหว่างเครือข่ายและการจูงใจผู้อื่น (Collaboration across networks and leading by influence)
3. ความคล่องแคล่วและการปรับตัว (Agility and adaptability)
4. ความคิดริเริ่มและการเป็นผู้ประกอบการ (Initiative and entrepreneurialism)
5. การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ (Effective oral and written communication)
6. การเข้าถึงและการวิเคราะห์ข้อมูล (Accessing and analyzing information)
7. ความใฝ่รู้และมีจินตนาการ (Curiosity and imagination)

สำนักงาน ก.พ. ได้กำหนดกรอบทักษะที่จำเป็นในการขับเคลื่อนการปฏิรูปภาครัฐและสร้างผลลัพธ์เชิงนวัตกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อภาครัฐและประชาชนไว้ 2 กลุ่ม 10 ทักษะ ตามแนวทางการพัฒนาบุคลากรภาครัฐ พ.ศ. 2563-2565 ซึ่งกรอบทักษะและพฤติกรรมที่คาดหวังได้ออกแบบเพื่อให้บุคลากรภาครัฐเข้าใจบทบาทหน้าที่และความคาดหวังในการทำงานซึ่งหน่วยงานภาครัฐสามารถ

ศึกษาและพัฒนาต่อยอดรายละเอียดพฤติกรรมให้มีความเหมาะสมกับบริบทของหน่วยงานและหน้างานของบุคลากรต่อไป ดังนี้

ทักษะเชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Skillset) จำนวน 4 ทักษะ	ทักษะด้านภาวะผู้นำ (Leadership Skillset) จำนวน 6 ทักษะ
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ทักษะดิจิทัล (Digital Skill)</li> <li>2. ทักษะการสื่อสารโน้มน้าว (Communicating and influencing)</li> <li>3. ทักษะการคิดอย่างเป็นระบบและสร้างสรรค์ (Systematic and Creative Thinking Skill)</li> <li>4. ทักษะการคิดวิเคราะห์และวิพากษ์ (Analytical and Critical Thinking Skill)</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. การยึดมั่นในมาตรฐานจริยธรรมและความเป็นมืออาชีพ (Demonstrating Integrity)</li> <li>2. การกำหนดวิสัยทัศน์และกลยุทธ์ (Developing Vision and Strategy)</li> <li>3. การพัฒนาตนเองและผู้อื่น และสร้างการมีส่วนร่วมในองค์กร (Developing and Engaging Others)</li> <li>4. การสร้างและส่งเสริมให้เกิดการทำงานบูรณาการและความร่วมมืออย่างเต็มที่ (Facilitating Hyper-collaboration)</li> <li>5. การผลักดันให้เกิดนวัตกรรมและการเปลี่ยนแปลง (Driving innovation and Change)</li> <li>6. การผลักดันให้เกิดการปฏิบัติและผลสัมฤทธิ์ (Driving Execution and Results)</li> </ol>

โดยทักษะเชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Skillset) ประกอบด้วยทักษะสำคัญในการตอบสนองต่อบริบทความเปลี่ยนแปลง และสนับสนุนการขับเคลื่อนการปฏิรูปภาครัฐและการพัฒนาระบบราชการเป็นทักษะที่สนับสนุนให้บุคลากรสามารถทำงานและใช้ชีวิตได้อย่างเหมาะสมในบริบทความท้าทายและยุคดิจิทัล ซึ่งบุคลากรจำเป็นจะต้องสามารถใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการทำงานและการใช้ชีวิตประจำวันได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม สามารถคิดอย่างมีวิจารณญาณและสามารถเข้าใจความเชื่อมโยงขององค์พหุต่าง ๆ ได้ ดังนี้

1. ทักษะดิจิทัล (Digital Skill) หมายถึง ความสามารถมองเห็นประโยชน์ของเทคโนโลยีและสามารถปรับเปลี่ยนรูปแบบวิธีการทำงานและการให้บริการด้วยเทคโนโลยี สามารถทำงานและตัดสินใจบนฐานข้อมูล (Data-driven Insight) ได้อย่างถูกต้องเหมาะสมและปลอดภัย

ต่อทั้งตนเอง ผู้ที่เกี่ยวข้องและองค์กร เพื่อให้ภาครัฐสามารถตอบสนองและให้บริการประชาชนและผู้มีส่วนร่วมได้อย่างรวดเร็ว มีความยืดหยุ่นคล่องตัว และตอบโจทย์การปฏิรูปภาครัฐ

2. ทักษะการสื่อสารโน้มน้าว (Communicating and Influencing) หมายถึง ความสามารถในการสื่อสารและรับข้อมูลอย่างเหมาะสม ทั้งในรูปแบบการเขียน การพูด หรือการสื่อสารผ่านสื่อและเทคโนโลยีต่างๆ สามารถสื่อสารกับผู้อื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยพิจารณามุมมองของผู้อื่นเพื่อการตอบสนองอย่างเหมาะสม การเจรจาต่อรอง รวมถึงความสามารถในการถ่ายทอดความคิดและข้อมูลในรูปแบบที่นำความเข้าใจไปสู่กลุ่มเป้าหมายและบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรที่หลากหลาย
3. ทักษะการคิดอย่างเป็นระบบและสร้างสรรค์ (Systematic and Creative Thinking Skill) หมายถึง ความสามารถในการคิดค้นแนวทางใหม่ ๆ เพื่อใช้ในการทำงาน หรือพัฒนาแนวทางที่มีอยู่เดิมให้เป็นรูปแบบใหม่ เป็นทักษะที่ช่วยให้สามารถแก้ไขปัญหาได้โดยวิเคราะห์ปัญหา ออกเป็นส่วนๆ ใช้วิธีการสร้างสรรค์ในการแก้ไขปัญหา รวมถึงการคิดนอกกรอบและใช้ทรัพยากรอย่างสร้างสรรค์
4. ทักษะการคิดวิเคราะห์และวิพากษ์ (Analytical and Critical Thinking Skill) หมายถึง ความสามารถในการวิเคราะห์ปัญหา โดยแยกส่วนของปัญหาหรือสถานการณ์และคิดสิ่งต่างๆ อย่างเป็นระบบ และสามารถใช้อ้างอิงข้อมูลที่มีอยู่ในการแก้ไขปัญหาได้ รวมทั้งเข้าใจลักษณะองค์กรและคิดหาแนวทางการดำเนินการให้สอดคล้องกับเป้าประสงค์ขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ

จากแนวคิดทักษะที่จำเป็นในการทำงาน ทักษะที่จำเป็นในศตวรรษที่ 21 และทักษะที่จำเป็นตามสำนักงาน ก.พ. ดังกล่าวข้างต้น สรุปเป็นลักษณะทักษะที่ตรงตามวัตถุประสงค์ของงานวิจัย (สำหรับข้าราชการบรรจุใหม่) 4 ข้อ

1. ทักษะการคิดวิเคราะห์ การแก้ปัญหาที่ซับซ้อน และทักษะการเรียนรู้
  - 1.1 ทักษะการคิดเชิงวิเคราะห์
  - 1.2 การคิดเชิงกลยุทธ์
  - 1.3 การแก้ปัญหาที่ซับซ้อน
  - 1.4 การมีเหตุผล

2. ทักษะด้านการบริหารจัดการตนเองและผู้อื่น
  - 2.1 ภาวะผู้นำ
  - 2.2 การใฝ่รู้และเรียนรู้ตลอดชีวิต
  - 2.3 ความร่วมมือการทำงานเป็นทีม
  - 2.4 การปรับตัวต่อสภาพแวดล้อม
  - 2.5 การอดทน อดกลั้นต่อความเครียด ภายใต้แรงกดดัน
  - 2.6 การจัดการความขัดแย้ง
3. ทักษะการสื่อสารและการเจรจาต่อรอง
  - 3.1 การสื่อสารขั้นพื้นฐาน
  - 3.2 การฟังอย่างตั้งใจ
  - 3.3 การนำเสนอและการพูดในที่สาธารณะ
  - 3.4 การเจรจาต่อรอง
  - 3.5 การสรุปข้อมูลจากการสื่อสาร
4. ทักษะคอมพิวเตอร์ ข้อมูลข่าวสาร เทคโนโลยีและการรู้เท่าทันสื่อ
  - 4.1 การใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติงาน
  - 4.2 การวิเคราะห์ข้อมูล
  - 4.3 การรู้เท่าทันสื่อ
  - 4.4 การเข้าถึงแหล่งข้อมูลอย่างรวดเร็ว

  
 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
 CHULALONGKORN UNIVERSITY

## 2.5 สถานการณ์โควิด-19

สถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ซึ่งพบการรายงานครั้งแรกเดือน ธันวาคม ปี พ.ศ. 2562 ในเมืองนครอู่ฮั่น มณฑลหูเป่ย์ สาธารณรัฐประชาชนจีน องค์การอนามัยโลก ได้ประกาศชื่อโรคนี้อย่างเป็นทางการว่า “Corona-virus Disease 2019” หรือ COVID-19 และ กำหนดให้เป็นโรคระบาดทั่วโลก (Pandemic) ในวันที่ 11 มีนาคม 2563 โดยลักษณะของโรค COVID-19 อาการทั่วไปได้แก่ มีไข้ ไอแห้ง ลื่นไม่รับรส จมูกไม่ได้กลิ่น อ่อนเพลีย และมีอาการปอดอักเสบ และสามารถแพร่จากคนสู่คนผ่านทางฝอยละอองจากจามหรือปาก



ประเทศไทยเป็นหนึ่งในประเทศที่พบการแพร่ระบาด โดยพบผู้ป่วยติดเชื้อรายแรกเมื่อวันที่ 30 มกราคม 2563 ซึ่งรัฐบาลได้ออกประกาศกำหนดให้โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 เป็นโรคติดต่ออันตรายตามพระราชบัญญัติโรคติดต่อ พ.ศ. 2558 ที่ต้องมีการเฝ้าระวัง ป้องกัน และควบคุมโรคอย่างเข้มงวด และประกาศใช้พระราชกำหนดการบริหารราชการในสถานการณ์ฉุกเฉิน พ.ศ. 2558 ลงนามในคำสั่งจัดตั้งศูนย์บริหารสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (ศบค.) ตั้งแต่วันที่ 26 มีนาคม พ.ศ. 2563 เพื่อให้การบริหารจัดการและเตรียมความพร้อมในการป้องกันการระบาดจากสถานการณ์ดังกล่าว แต่การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ยังคงทวีความรุนแรงส่งผลให้ศูนย์บริหารสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (ศบค.) ได้กำหนดเขตพื้นที่สถานการณ์ในการควบคุมการแพร่ระบาด 3 ระดับ ได้แก่ พื้นที่ควบคุมสูงสุดและเข้มงวด พื้นที่ควบคุมสูงสุด และพื้นที่ควบคุม และกำหนดมาตรการที่ใช้ในพื้นที่ควบคุมสูงสุด 28 จังหวัด รวมถึงกรุงเทพมหานครและปริมณฑล บังคับใช้มาตรการควบคุมแบบบูรณาการ ป้องกันควบคุมโรค ซึ่งมาตรการที่สำคัญ ได้แก่ การจำกัดเวลาเข้าออกเคหะสถาน การปิดสถานที่ต่างๆ การเว้นระยะห่างทางสังคม (Social Distancing) และการกำหนดให้หัวหน้าส่วนราชการและหน่วยงานรัฐที่ตั้งอยู่ในเขตของพื้นที่ควบคุมสูงสุดและเข้มงวด สั่งการให้เจ้าหน้าที่และบุคลากรปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้ง (Work From Home) สลับวันเวลา เหลือมวันทำงาน ขึ้นสูงสุดเต็มจำนวน พร้อมให้ผู้บังคับบัญชาทุกระดับสามารถสื่อสารติดต่อได้ตลอดช่วงเวลาปฏิบัติงาน มีความพร้อมในการปฏิบัติงานได้ทันที และกำกับดูแลความเรียบร้อย

## 2.6 ข้อมูลเกี่ยวกับกรมศุลกากร (กองยุทธศาสตร์และแผนงาน กรมศุลกากร 2564)

กรมศุลกากร เป็นหนึ่งในหน่วยงานภาครัฐสังกัดกระทรวงการคลัง เป็นองค์กรที่มุ่งเสริมความยั่งยืนของเศรษฐกิจและความปลอดภัยของสังคม ด้วยนวัตกรรมและบริการที่เป็นเลิศ โดยมีพันธกิจ 4 ด้าน ได้แก่ การอำนวยความสะดวกทางการค้าและส่งเสริมระบบโลจิสติกส์ของประเทศ ส่งเสริมเศรษฐกิจของประเทศด้วยมาตรการทางศุลกากรและข้อมูลการค้าระหว่างประเทศ เพิ่มขีดความสามารถในการปกป้องสังคมให้ปลอดภัยด้วยระบบควบคุมทางศุลกากร และจัดเก็บภาษีอากรอย่างเป็นธรรม โปร่งใส และมีประสิทธิภาพ มุ่งเน้นที่จะพัฒนาส่งเสริมด้านการค้าระหว่างประเทศและการส่งออกของประเทศไทยที่มีศักยภาพ ในการแข่งขันกับตลาดการค้าของโลกได้

## วิสัยทัศน์กรมศุลกากร

องค์กรศุลกากรชั้นนำ ที่มุ่งส่งเสริมความยั่งยืนของเศรษฐกิจและความปลอดภัยของสังคม ด้วยนวัตกรรมและบริการที่เป็นเลิศ

## พันธกิจกรมศุลกากร

- อำนวยความสะดวกทางการค้าและส่งเสริมระบบโลจิสติกส์ของประเทศ
- ส่งเสริมเศรษฐกิจของประเทศด้วยมาตรการทางศุลกากรและข้อมูลการค้าระหว่างประเทศ
- เพิ่มขีดความสามารถในการปกป้องสังคมให้ปลอดภัยด้วยระบบควบคุมทางศุลกากร
- จัดเก็บภาษีอากรอย่างเป็นธรรม โปร่งใส และมีประสิทธิภาพ

## ยุทธศาสตร์กรมศุลกากร

1. พัฒนาระบบงานและระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่ออำนวยความสะดวกทางการค้า  
เป้าประสงค์ : เพื่อให้บริการศุลกากรมีความสะดวก รวดเร็ว ทันสมัย ให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงการค้าโลก
2. พัฒนามาตรการทางศุลกากรและข้อมูลการค้าระหว่างประเทศเพื่อส่งเสริมการค้าชายแดน และเชื่อมโยงการค้าโลก  
เป้าประสงค์ : เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ
3. พัฒนาระบบควบคุมทางศุลกากรให้มีประสิทธิภาพและเชื่อมโยงกัน  
เป้าประสงค์ : เพื่อให้การตรวจสอบและควบคุมทางศุลกากรมีประสิทธิภาพและสร้างสังคมปลอดภัย
4. เพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลการจัดเก็บภาษีโดยยึดหลักธรรมาภิบาล  
เป้าประสงค์ : เพื่อให้การจัดเก็บภาษีเป็นไปตามเป้าหมายและสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้เสียภาษี
5. พัฒนาสมรรถนะบุคลากรและการบริหารจัดการองค์กร  
เป้าประสงค์ : เพื่อให้องค์กรมีคุณภาพ บุคลากรมีความเชี่ยวชาญ คุณธรรม และความสุข สามารถขับเคลื่อนกรมศุลกากรให้บรรลุเป้าหมาย

## ค่านิยมองค์กร (I-SMILE)

I - Integrity : ความสุจริต

S - Service Mind/Self-esteem : จิตบริการ

M - Modernization : ความทันสมัย

I - Innovation : นวัตกรรม

L - Learning : การเรียนรู้

E - Expert : ความเชี่ยวชาญ

### หน้าที่และอำนาจกรมศุลกากร

1. ดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยศุลกากร กฎหมายว่าด้วยพิกัดอัตราศุลกากร และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง
2. เสนอความเห็นต่อกระทรวงเกี่ยวกับการกำหนดนโยบาย การจัดเก็บอากรในทางศุลกากร
3. ดำเนินการเกี่ยวกับการส่งเสริมการผลิตและการส่งออกโดยมาตรการทางอากร
4. ป้องกันและปราบปรามการกระทำความผิดทางศุลกากร
5. ปฏิบัติการอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นหน้าที่และอำนาจของกรมหรือตามที่คณะรัฐมนตรีหรือรัฐมนตรีมอบหมาย

### โครงสร้างองค์การ

กรมศุลกากรแบ่งโครงสร้างตามกฎหมายกระทรวงแบ่งส่วนราชการกรมศุลกากร กระทรวงการคลัง พ.ศ. 2562 ลงวันที่ 19 มีนาคม 2562 โดยแบ่งเป็นหน่วยงานส่วนกลาง และสำนักงานศุลกากร ซึ่งหน่วยงานส่วนกลางที่ตั้งอยู่ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร เขตคลองเตย มีดังต่อไปนี้

### กองมาตรฐานพิธีการและราคาศุลกากร มีหน้าที่และอำนาจ ดังนี้

1. กำหนดและพัฒนามาตรฐานพิธีการศุลกากรให้สอดคล้องกับมาตรฐานสากลและพันธกรณีระหว่างประเทศ รวมทั้งกำหนดมาตรการและพัฒนาพิธีการศุลกากรด้านการค้าชายแดน
2. กำหนดหลักเกณฑ์การปฏิบัติเกี่ยวกับการกำหนดราคาศุลกากร ให้เป็นไปตามความตกลงว่าด้วยราคาศุลกากรภายใต้ความตกลงองค์การการค้าโลกและความตกลงอื่นที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งดำเนินการออกประกาศราคาสินค้าตามกฎหมายว่าด้วยพิกัดอัตราศุลกากร
3. พัฒนาระบบฐานข้อมูลราคาศุลกากร และบริหารฐานข้อมูลให้ทันสมัย
4. พิจารณาดำเนินการเกี่ยวกับการอุทธรณ์การประเมินอากรในส่วนที่เกี่ยวข้องกับราคาศุลกากร
5. กำหนด ปรับปรุง และพัฒนาหลักเกณฑ์และขั้นตอนการปฏิบัติงานเกี่ยวกับพิธีการศุลกากรและราคาศุลกากร
6. ดำเนินการเกี่ยวกับการกำหนดหลักเกณฑ์สิทธิประโยชน์ด้านพิธีการศุลกากร การตรวจสอบและพิจารณาคัดเลือกผู้นำของเข้า ผู้ส่งออก และตัวแทนออกของที่ขอรับสิทธิประโยชน์ด้านพิธีการ

ศุลกากร รวมทั้งการควบคุมทะเบียนบัตรสำหรับผ่านพิธีการศุลกากร ทะเบียนประวัติผู้นำของเข้า ผู้ส่งของออก และตัวแทนของผู้นำของเข้าหรือผู้ส่งของออก

7. เป็นศูนย์กลางด้านข้อมูลและการประสานงานในเรื่องพิธีการศุลกากร ราคาศุลกากร และการค้าชายแดน
8. ให้คำปรึกษาและเสนอแนะแนวทางเกี่ยวกับมาตรฐานพิธีการศุลกากร และราคาศุลกากร
9. ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

**กองยุทธศาสตร์และแผนงาน** มีหน้าที่และอำนาจ ดังนี้

1. จัดทำแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ และแนวทางการบริหารของกรม รวมทั้งติดตามและประเมินผลโครงการ แผนงานและมาตรการของกรม
2. ศึกษา วิเคราะห์ และเสนอแนะนโยบายและมาตรการของกรม รวมทั้งแนวทางการแก้ไขปัญหาอุปสรรคในการดำเนินการตามนโยบายและมาตรการดังกล่าว
3. เสนอแนะแนวทางเพื่อกำหนดนโยบายการจัดเก็บอากร รวมทั้งจัดทำประมาณการรายได้ศุลกากร
4. ศึกษา วิเคราะห์ และกำหนดแนวทางหรือกลยุทธ์ในการบริหารการจัดเก็บอากร พิธีการศุลกากร และราคาศุลกากร รวมทั้งควบคุมและติดตามการจัดเก็บอากรให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล
5. เสนอแนะนโยบายและท่าทีในการเจรจาทางด้านศุลกากรระหว่างประเทศและด้านอื่นที่เกี่ยวข้อง เข้าร่วมประชุมหรือจัดประชุมตามกรอบความร่วมมือระหว่างประเทศ
6. เป็นศูนย์ประสานงานและศูนย์ข้อมูลข่าวสารด้านการต่างประเทศ
7. เป็นศูนย์กลางด้านข้อมูลและการประสานงานในเรื่องการบริหารการจัดเก็บอากรในความรับผิดชอบของกรม
8. ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

**กองสืบสวนและปราบปราม** มีหน้าที่และอำนาจ ดังนี้

1. กำหนดแนวทางหรือมาตรการในการสืบสวนปราบปรามการกระทำผิดทางศุลกากร
2. สืบสวน ป้องกัน และปราบปรามการกระทำผิดตามกฎหมายว่าด้วยศุลกากรและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง
3. ศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการกระทำความผิดทางศุลกากร เพื่อการควบคุมทางศุลกากร

4. เป็นศูนย์กลางในการประสานความร่วมมือ เก็บรวบรวมและแลกเปลี่ยนข้อมูลด้านการสืบสวนและปราบปราม และการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการป้องกันและปราบปรามการกระทำความผิดทางศุลกากร
5. ดำเนินการเกี่ยวกับของกลางที่เกี่ยวข้องกับการกระทำความผิดทางศุลกากร
6. ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

#### **กองสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร มีหน้าที่และอำนาจ ดังนี้**

1. กำหนดแนวทางหรือมาตรการด้านสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร และดำเนินการเกี่ยวกับการกำหนดหลักเกณฑ์สิทธิประโยชน์ทางอากรตามกฎหมายว่าด้วยศุลกากร และสิทธิประโยชน์อื่นใดตามกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง
2. พิจารณาคำขออนุมัติจัดตั้งคลังสินค้าทัณฑ์บนและเขตปลอดอากร ทำเรื่องรับอนุญาต โรงพักสินค้าและสถานที่อื่น ๆ ตามกฎหมายว่าด้วยศุลกากรและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง ตามที่ได้รับมอบหมาย
3. ตรวจสอบบัญชีคลังสินค้าทัณฑ์บนและเขตปลอดอากร
4. ดำเนินการเกี่ยวกับการคืนอากรหรือคืนประกันตามมาตรา 29 และ มาตรา 30 แห่งพระราชบัญญัติศุลกากร พ.ศ. 2560 รวมทั้งกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนการชดเชยค่าภาษีอากรตามกฎหมายว่าด้วยการชดเชยค่าภาษีอากรสินค้าส่งออกที่ผลิตในราชอาณาจักร
5. ให้คำปรึกษาแนะนำและให้บริการข้อมูลข่าวสารด้านสิทธิประโยชน์ทางศุลกากรแก่ผู้ประกอบการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
6. ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

#### **กองพิกัตอัตราศุลกากร มีหน้าที่และอำนาจ ดังนี้**

1. ดำเนินการเกี่ยวกับการจัดทำพิกัตศุลกากร และการกำหนดและพัฒนามาตรฐานการวินิจฉัยพิกัตศุลกากร เพื่อให้เป็นไปตามมาตรฐานสากลภายใต้ระบบฮาร์โมนิซ์ และตามพันธกรณีระหว่างประเทศ รวมทั้งเสนอแนะการปรับปรุงแก้ไขกฎหมายว่าด้วยพิกัตอัตราศุลกากร
2. พัฒนาระบบฐานพิกัตศุลกากรและบริหารฐานข้อมูลให้ทันสมัย
3. ศึกษาวิเคราะห์และเสนอแนะเกี่ยวกับการนำข้อแนะนำขององค์การศุลกากรโลกที่เกี่ยวข้องกับระบบฮาร์โมนิซ์มาใช้ รวมทั้งประสานงานกับองค์การศุลกากรโลกและองค์การระหว่างประเทศที่เกี่ยวข้อง ในส่วนที่เกี่ยวกับพิกัตอัตราศุลกากรและกฎว่าด้วยถิ่นกำเนิดสินค้า

4. ดำเนินการเกี่ยวกับการจัดทำมาตรฐานหลักเกณฑ์การยกเว้นอากร และพิจารณายกเว้นอากรสำหรับของตามภาค 4 แห่งพระราชกำหนดพิกัดอัตราศุลกากร พ.ศ. 2530
5. พิจารณาจำแนกประเภทพิกัดอัตราศุลกากรที่มีการโต้แย้งในการนำเข้าหรือส่งออกหรือมีการขอหารือพิกัดอัตราศุลกากร
6. พิจารณาดำเนินการเกี่ยวกับการอุทธรณ์การประเมินอากร ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับพิกัดอัตราศุลกากรและกฎว่าด้วยถิ่นกำเนิดสินค้า ตลอดจนให้คำปรึกษาแนะนำเกี่ยวกับการอุทธรณ์
7. ดำเนินการเกี่ยวกับการปรับปรุงโครงสร้างอัตราอากร
8. กำหนดมาตรฐานวิธีวิเคราะห์สินค้า และเป็นศูนย์รวบรวมข้อมูลด้านวิเคราะห์สินค้าและข้อมูลเกี่ยวกับของต้องห้ามและของต้องจำกัดตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนเผยแพร่และสนับสนุนข้อมูลและความรู้ด้านการวิเคราะห์สินค้า
9. ดำเนินการพิจารณาปัญหาเกี่ยวกับกฎว่าด้วยถิ่นกำเนิดสินค้า และตรวจสอบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับความถูกต้องของใบรับรองถิ่นกำเนิดสินค้า
10. ดำเนินการเกี่ยวกับการออกหลักเกณฑ์ ระเบียบ คำสั่ง และประกาศที่เกี่ยวกับพิกัดอัตราศุลกากร และกฎว่าด้วยถิ่นกำเนิดสินค้า
11. ให้คำปรึกษาแนะนำเกี่ยวกับการจำแนกพิกัดศุลกากรและสิทธิการยกเว้นอากรตามภาค 4 แห่งพระราชกำหนดพิกัดอัตราศุลกากร พ.ศ. 2530 และการวิเคราะห์สินค้า
12. ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
CHULALONGKORN UNIVERSITY

#### กองตรวจสอบอากร มีหน้าที่และอำนาจ ดังนี้

1. กำหนดแนวทางหรือมาตรการด้านการตรวจสอบการจัดเก็บอากรและสิทธิประโยชน์ทางอากร
2. จัดเก็บและตรวจสอบเอกสารหลังผ่านพิธีการศุลกากร เพื่อทักท้วงการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในการกำหนดราคาศุลกากร การจัดเก็บอากร การยกเว้นอากร การคืนหรือลดหย่อนค่าอากร ค่าธรรมเนียม และเงินอื่นๆ
3. ตรวจสอบพิกัดอัตราศุลกากร และการขอรับสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากรให้ครบถ้วน ถูกต้องตามกฎหมายและระเบียบพิธีการนำเข้าและส่งออก
4. ตรวจสอบบันทึกบัญชีและเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการนำเข้า หรือส่งออก ณ ที่ทำการของผู้นำเข้า ผู้ส่งออก หรือผู้ที่เกี่ยวข้อง เพื่อปราบปรามการฉ้อฉลทางการค้า

5. ดำเนินการเกี่ยวกับการจัดทำและพัฒนาฐานข้อมูลด้านศุลกากรของกรม เกี่ยวกับการวิเคราะห์และประเมินความเสี่ยงในการกระทำผิดตามกฎหมายว่าด้วยศุลกากร และกฎหมายเกี่ยวกับการนำของเข้าและส่งออก และการให้สิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร
6. ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

#### **กองบริหารทรัพยากรบุคคล มีหน้าที่และอำนาจ ดังนี้**

1. ดำเนินการเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรบุคคลของกรม
2. ดำเนินการเกี่ยวกับการฝึกอบรมและพัฒนาทรัพยากรบุคคลของกรม และบุคลากรภายนอกที่เกี่ยวข้องกับงานทางศุลกากร
3. ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

#### **กองกฎหมาย มีหน้าที่และอำนาจ ดังนี้**

1. ดำเนินการเกี่ยวกับกฎหมายว่าด้วยศุลกากร กฎหมายว่าด้วยพิกัดอัตราศุลกากรและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งพิจารณาแก้ไขเพิ่มเติมและปรับปรุงกฎหมายว่าด้วยศุลกากร กฎหมายว่าด้วยพิกัดอัตราศุลกากร และระเบียบที่เกี่ยวข้อง ให้สอดคล้องกับนโยบายจัดเก็บอากรและระบบการค้าสากล และการรับฟังความคิดเห็นของผู้ที่เกี่ยวข้องและวิเคราะห์ผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากกฎหมาย รวมทั้งประเมินผลสัมฤทธิ์ของกฎหมายบรรดาที่อยู่ในหน้าที่และอำนาจของกรม
2. ดำเนินการเกี่ยวกับการพิจารณาการอุทธรณ์คดี การเสนอเบิกจ่ายเงินสินบนรางวัล การกำหนดหลักเกณฑ์และแนวทางดำเนินคดีศุลกากร และการเปรียบเทียบคดี
3. ดำเนินการเกี่ยวกับนิติกรรมและสัญญา งานที่เกี่ยวกับความรับผิดชอบทางแพ่งและอาญา งานคดีปกครอง และงานคดีอื่นใดที่มีได้กำหนดให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการใดภายในกรมโดยเฉพาะ
4. สนับสนุนและให้คำปรึกษาด้านกฎหมายที่เกี่ยวกับการศุลกากร
5. ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

#### **สำนักงานเลขานุการกรม มีหน้าที่และอำนาจ ดังนี้**

1. ปฏิบัติงานสารบรรณของกรม
2. ดำเนินการเกี่ยวกับงานช่วยอำนวยความสะดวก งานประชุม และงานเลขานุการของกรม
3. ดำเนินการเกี่ยวกับประชาสัมพันธ์และเผยแพร่กิจกรรมและผลงานของกรม

4. ดำเนินการเกี่ยวกับการเงิน การบัญชี การงบประมาณ การพัสดุ อาคารสถานที่และยานพาหนะของกรม
5. ดำเนินการเกี่ยวกับการรับและจ่ายเงินภาษีอากร งานบัญชีอากรด้านการรับและจ่ายอากร เงินประกันอากร และรายได้อื่น ๆ ที่มีได้กำหนดให้เป็นอำนาจของส่วนราชการใดของกรมโดยเฉพาะและการวางมาตรฐานเกี่ยวกับการจัดเก็บอากรของกรม
6. ดำเนินการเกี่ยวกับการเบิกจ่ายเงินสินบนรางวัล
7. ดำเนินการอื่นใดที่มีได้กำหนดให้เป็นหน้าที่และอำนาจของส่วนราชการใดของกรม
8. ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

**ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มีหน้าที่และอำนาจ ดังนี้**

1. จัดทำแผนปฏิบัติการดิจิทัลให้สอดคล้องกับแผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมและนโยบายของกระทรวง
2. พัฒนาและบริหารจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของกรม ตลอดจนฝึกอบรมเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
3. เป็นศูนย์รวมระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร และให้บริการข้อมูลเทคโนโลยีสารสนเทศแก่หน่วยงานต่างๆ ทั้งภายในและภายนอก
4. สนับสนุน ให้คำปรึกษา และแนะนำด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
5. ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

**กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร** เป็นหน่วยงานที่ขึ้นตรงต่ออธิบดี ทำหน้าที่หลักในการพัฒนาการบริหารของกรมศุลกากรให้เกิดผลสัมฤทธิ์ มีประสิทธิภาพและคุ้มค่า และสนับสนุนการปฏิบัติงานของกรม

#### **การดำเนินการในช่วงสถานการณ์โควิด-19 กรมศุลกากร**

จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19) กรมศุลกากรได้คำนึงถึงผลกระทบต่อสุขภาพของบุคลากรในองค์กร ตลอดจนส่งเสริมให้การดำเนินงานมีความยืดหยุ่นคล่องตัว และมีประสิทธิภาพในการบริหารราชการและบริการประชาชนโดยคำนึงถึงคุณภาพชีวิตและความปลอดภัยด้านสุขภาพตามมาตรการทางสาธารณสุข และสอดคล้องกับข้อสั่งการข้อกำหนด และสถานการณ์ปัจจุบัน จึงได้สั่งการให้เจ้าหน้าที่ดำเนินมาตรการปฏิบัติงานนอกสถานที่



ที่ตั้งขึ้นสูงสุดเต็มจำนวน เพื่อลดจำนวนเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน (Work From Home) และจำกัดการเคลื่อนย้ายเดินทางของบุคคล รวมทั้งขอให้การจัดการจัดกิจกรรมที่ส่งผลให้เกิดการรวมกลุ่ม หรือเคลื่อนที่ของคนจำนวนมาก เช่น การจัดประชุม สัมมนา การจัดสอบ หรือจัดฝึกอบรม ให้ดำเนินการในรูปแบบออนไลน์ หลีกเลี่ยงการเดินทางไปในพื้นที่เสี่ยง โดยเริ่มให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานใน/นอกสถานที่ตั้งของส่วนราชการในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ตั้งแต่วันที่ 23 มีนาคม 2563 เป็นต้นมา และเพิ่มความเข้มงวดในการดำเนินมาตรการมากขึ้นโดยห้ามบุคคลภายนอกขึ้นอาคาร จากสถานการณ์ติดเชื้อและการตรวจหาเชื้อเชิงรุกในชุมชนคลองเตยในเดือนเมษายน 2564 ที่พบการแพร่กระจายเชื้อในวงกว้างตามแหล่งชุมชนแออัด จากสถิติของสำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร ยอดผู้ติดเชื้อสะสมตามเขตที่อยู่ในพื้นที่กรุงเทพฯ ะลอกใหม่ ตั้งแต่วันที่ 1 เมษายน 2564 – 30 พฤษภาคม 2564 พบว่าเขตพื้นที่คลองเตย มีผู้ติดเชื้อสูงสุดจำนวน 1,656 ราย นอกจากนี้ยังมีการดำเนินการพ่นยาฆ่าเชื้อในบริเวณอาคารที่ทำการ รวมถึงโรงอาหารกรมศุลกากร เพื่อควบคุมการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ดังกล่าว

## 2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

(เกษม เฉลิมธนะกิจโกศล, 2543) ศึกษาการปรับตัวในการทำงานของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ พบว่า พนักงานบริษัทผู้ให้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่มีเพศต่างกัน มีการปรับตัวในการทำงานแตกต่างกัน โดยพนักงานเพศชายมีการปรับตัวในการทำงานโดยรวมได้ดีกว่าเพศหญิง

(ปณยา ทองเหลือง, 2544) ศึกษาการปรับตัวในการทำงานของพนักงานระดับหัวหน้าต่อระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001 ในบริษัท เอกโค (ประเทศไทย) จำกัด พบว่า พนักงานระดับหัวหน้าเพศต่างกัน มีการปรับตัวในการทำงานไม่แตกต่างกัน

(ดรอุรรัตน์ ผลสวัสดิ์, 2543) ศึกษาการปรับตัวและสุขภาพจิตของนักศึกษาโครงการจัดการศึกษาสำหรับบุคลากรประจำ (กศ.บป.) สถาบันราชภัฏพระนคร พบว่า นักศึกษาที่มีเพศต่างกัน จะมีการปรับตัวไม่แตกต่างกัน

(สุรพล อินทุราม, 2543b) ศึกษาการปรับตัวในการทำงานของพนักงานต้อนรับหญิงต่างชาติบนเครื่องบิน กรณีบริษัท การบินไทย (มหาชน) พบว่า พนักงานต้อนรับหญิงต่างชาติมีการปรับตัวในการทำงานในระดับสูง และพนักงานต้อนรับหญิงต่างชาติที่มีอายุต่างกันมีการปรับตัวในการทำงานแตกต่างกัน

(ดวงรัตน์ พิทักษ์, 2540) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการปรับตัวในการทำงานของพนักงาน สายอิเล็กทรอนิกส์คอมพิวเตอร์ในบริษัทสื่อสารโทรคมนาคม พบว่า พนักงานหญิงที่แต่งงานแล้วที่มีระยะเวลาในการทำงานมากกว่ามีแนวโน้มจะปรับตัวในการทำงานได้ดีกว่าพนักงานหญิงที่แต่งงานแล้วที่มีระยะเวลาการทำงานน้อยกว่า

(พวรรณ์ แสงหาญ, 2563) ได้ทำการศึกษาการปรับตัวในการทำงานที่บ้านของผู้ปฏิบัติงานในเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออกในช่วงวิกฤตโควิด-19 พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ เจเนอเรชัน และปฏิบัติงานในประเภทองค์กรแตกต่างกัน สามารถปรับตัวในการทำงานที่บ้านได้ไม่แตกต่างกัน

(อภิขญา แห่งทองคำ & พวงเพชร วัชรอยู่, 2560) ได้ทำการศึกษาอิทธิพลของการรับรู้ความสามารถของตนเอง และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่มีต่อการปรับตัวในการทำงานของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้า บริษัท 1577 โฮมชอปปีง จำกัด พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ ระดับการศึกษาแตกต่างกันไม่ทำให้การปรับตัวในการทำงานแตกต่างกัน

(ศิริรัตน์ ศิริพันธ์, 2552) ได้ทำการศึกษาองค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อการปรับตัวในการทำงานของพนักงานบริษัทวอร์นันท อินโฟเทค จำกัด เขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร พบว่า องค์ประกอบที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการปรับตัวในการทำงานของพนักงานบริษัท ได้แก่ บุคลิกภาพ ความผูกพันในองค์กร ลักษณะภาพภาพในที่ทำงาน ความสัมพันธ์ภาพระหว่างพนักงานบริษัทกับเพื่อนร่วมงาน

(จิตรวี มุสิกสุต, 2556) ได้ทำการศึกษาปัจจัยทางด้านลักษณะบุคลิกภาพและคุณลักษณะงานที่มีอิทธิพลต่อการปรับตัวในการทำงานของพนักงานในกลุ่มอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ พบว่า คุณลักษณะงานมีความสัมพันธ์กับการปรับตัวในการทำงาน

(ฮ่อแสงชัย & ทวีป พรหมอยู่, 2563) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานและสมรรถนะการปฏิบัติงานในยุคดิจิทัลของบุคลากรบริษัท ไทย ไซน่า ไฟเบอร์ ออปติกส์ จำกัด พบว่า บุคลากรที่มีอายุต่างกัน มีสมรรถนะการปฏิบัติงานในยุคดิจิทัลแตกต่างกัน

## 2.8 กรอบแนวคิดการวิจัย

ตัวแปรต้น

ตัวแปรตาม

## ปัจจัยส่วนบุคคล

- เพศ
- อายุ
- ระดับการศึกษา
- อายุการทำงาน
- ความรู้และความเข้าใจในงาน

## ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม

1. ลักษณะงานที่ปฏิบัติ
2. อุปกรณ์ เครื่องมือในการทำงาน
3. ความสัมพันธ์กับบุคคลในที่ทำงาน

## การปรับตัวในการทำงาน

1. ความสามารถในการเรียนรู้งานและวิธีการทำงาน
2. ความสามารถในการติดต่อสัมพันธ์กับบุคคลอื่นในที่ทำงาน
3. ความสามารถในการปรับตัวทางกายภาพ

(สวยศม ทิพยธร, 2552)

## ทักษะที่จำเป็น

1. ทักษะการคิดวิเคราะห์ ทักษะการเรียนรู้
2. ทักษะการบริหารจัดการตนเองและผู้อื่น
3. ทักษะการสื่อสาร
4. ทักษะคอมพิวเตอร์ ข้อมูลข่าวสาร เทคโนโลยี และการรู้เท่าทันสื่อ

## บทที่ 3

### ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษา แนวทางการปรับตัวและทักษะที่จำเป็นของข้าราชการบรรจุใหม่ ในช่วงสถานการณ์โควิด-19 มีวัตถุประสงค์ 1. เพื่อศึกษาการปรับตัวและทักษะที่จำเป็นในการทำงานของข้าราชการบรรจุใหม่ ในช่วงสถานการณ์โควิด-19 2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการปรับตัวในการทำงานของข้าราชการบรรจุใหม่ ในช่วงสถานการณ์โควิด-19 3. เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในการปรับตัวและทักษะที่จำเป็นของข้าราชการบรรจุใหม่ ในช่วงสถานการณ์โควิด-19 โดยกำหนดระเบียบวิธีวิจัยเป็นรูปแบบผสมผสาน โดยใช้การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้วิธีเชิงสำรวจ (Survey Research) และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) เพื่อเสริมข้อมูลให้มีความครอบคลุมและละเอียดยิ่งขึ้น ซึ่งมีรายละเอียดในการดำเนินการ ดังนี้

- 3.1 ประชากร
- 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล
- 3.5 สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล

#### 3.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ข้าราชการบรรจุใหม่ที่ขึ้นบัญชีผู้สอบแข่งขันได้ในการสอบแข่งขัน ตำแหน่งนักวิชาการศุลกากรปฏิบัติการ ได้รับการเรียกบรรจุและแต่งตั้งรับราชการ ตั้งแต่ปี 2562 และปฏิบัติหน้าที่ในเขตพื้นที่คลองเตย กรุงเทพมหานคร จำนวน 170 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 3 กันยายน 2564)

#### 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้ศึกษาเลือกใช้วิธีการวิจัยแบบผสม (Mixed Methodology) โดยใช้เครื่องมือการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้วิธีเชิงสำรวจ (Survey Research) ควบคู่ไปกับการวิจัย

เชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) เพื่อเสริมข้อมูลให้มีความครอบคลุมและละเอียดยิ่งขึ้น

### 3.2.1 การวิจัยเชิงปริมาณ

ใช้วิธีเชิงสำรวจโดยการเก็บแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งผู้ศึกษาได้ค้นคว้าแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางการสร้างแบบสอบถามให้มีความครอบคลุมตัวแปร ที่ต้องการศึกษา รูปแบบของแบบสอบถามเป็นคำถามปลายปิด (Closed-end Question) มีคำตอบ แบบเลือกตอบ (Check List) และเป็นคำถามปลายเปิด (Open-end Question) โดยแบ่งคำถาม ออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นคำถามปลายปิด (Closed-end Question) มีคำตอบแบบเลือกตอบ (Check List) โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกคำตอบที่ตรงกับ สภาพความเป็นจริง โดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่กำหนดคำตอบให้

ตอนที่ 2 ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานในช่วงสถานการณ์โควิด-19

ตอนที่ 3 การปรับตัวในการทำงาน ในช่วงสถานการณ์โควิด-19

ตอนที่ 4 ทักษะที่จำเป็นในการทำงาน ในช่วงสถานการณ์โควิด-19

ตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะ

สำหรับแบบสอบถามในส่วนที่ 3 และ 4 เป็นการประมาณค่า (Rating Scale) 4 ระดับ โดยลักษณะ คำถามจะเป็นคำถามเชิงบวก โดยมีคำตอบในรูปมาตรวัดประเมินค่า 4 ระดับ รายละเอียดระดับความ คิดเห็นดังนี้

4 = มากที่สุด หมายถึง ข้อความตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

3 = มาก หมายถึง ข้อความตรงกับความคิดเห็นของท่านบางส่วน

2 = น้อย หมายถึง ข้อความที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านน้อย

1 = น้อยที่สุด หมายถึง ข้อความที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านน้อยที่สุด

เกณฑ์การพิจารณาระดับในการแปลความหมายของค่าเฉลี่ย แบ่งออกเป็น 4 ระดับ โดยใน แต่ละระดับมีอันตรภาคชั้น ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ระยะห่างของค่าคะแนน} &= \left( \frac{\text{ค่าคะแนนสูงสุด} - \text{ค่าคะแนนต่ำสุด}}{\text{ช่วงระดับคะแนน}} \right) \\ &= \left( \frac{4 - 1}{4} \right) = 0.75 \end{aligned}$$

### เกณฑ์การแปลผลคะแนนของค่าเฉลี่ย ได้แก่

3.28 – 4.00 หมายถึง ระดับมากที่สุด

2.52 – 3.27 หมายถึง ระดับมาก

1.76 – 2.51 หมายถึง ระดับน้อย

1.00 – 1.75 หมายถึง ระดับน้อยที่สุด

### ความเชื่อถือของเครื่องมือการวิจัย

แบบสอบถามนี้ได้ดำเนินการทดสอบความเชื่อถือได้ (Reliability) ด้วยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) โดยนำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับกลุ่มที่คล้ายกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน หากค่าถามมีค่าแอลฟาตั้งแต่ 0.7 ขึ้นไป จะถือว่าค่าถามมีความเชื่อมั่น โดยจะใช้กับแบบสอบถามส่วนที่ 2 ส่วนที่ 3 และส่วนที่ 4 ของแบบสอบถาม ผลการทดสอบพบว่า ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคเท่ากับ 0.957 ซึ่งมากกว่า 0.7 หมายความว่าแบบสอบถามมีความเชื่อมั่น

### การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยใช้การทดสอบเครื่องมือการวิจัยจากการตรวจสอบความเที่ยงตรง (Validity) โดยนำแบบสอบถามส่งให้อาจารย์และผู้เชี่ยวชาญในการปฏิบัติงานของกรมศุลกากร จำนวน 3 ท่าน ได้แก่ 1) ผศ.ดร. ภาวิน ศิริประภาณุกุล 2) ดร.ธีร์ จิตรพิทักษ์เลิศ 3) ดร. วทิตตา ฤทธิเจริญ และหาค่าดัชนีที่ใช้แสดงความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruency- IOC) โดยผู้เชี่ยวชาญแต่ละท่านพิจารณาลงคะแนนความเห็นโดยมีเกณฑ์การให้คะแนน คือ

ข้อคำถามมีความสอดคล้องกับนิยามเชิงปฏิบัติการ	ให้คะแนน +1
ไม่แน่ใจว่าข้อคำถามมีความสอดคล้องกับนิยามเชิงปฏิบัติการ	ให้คะแนน 0
ข้อคำถามไม่สอดคล้องกับนิยามเชิงปฏิบัติการ	ให้คะแนน -1

จากนั้นนำผลคะแนนไปคำนวณหาค่าความสอดคล้องโดย

- 1) ค่าที่คำนวณแบบวัด IOC ของข้อคำถามที่คำนวณได้มีค่า เท่ากับ 0.50 หรือมากกว่า ถือว่าข้อคำถามนั้นผ่านเกณฑ์เป็นตัวแทนในประเด็นที่ต้องการวัด สามารถนำไปใช้ในการทดสอบ
- 2) ค่าที่คำนวณแบบวัด IOC ของข้อคำถามที่คำนวณได้มีค่า น้อยกว่า 0.50 ถือว่าข้อคำถามนั้นไม่ผ่านเกณฑ์เป็นตัวแทนในประเด็นที่ต้องการวัด ข้อคำถามนั้นจะถูกตัดออกไปหรือนำไป

ปรับปรุงแก้ไขใหม่ โดยให้ผู้เชี่ยวชาญพิจารณาอีกครั้ง หรือให้ผู้เชี่ยวชาญแก้ไขมาให้ในรูปแบบการทดสอบ

ผลการวิเคราะห์ค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม มีค่าเฉลี่ยของค่าความสอดคล้องระหว่างคำถามแต่ละข้อกับวัตถุประสงค์หรือเนื้อหา (IOC) โดยแบบสอบถามมีค่าเท่ากับ 0.937 โดยนำข้อคำถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไป มาใช้เป็นเครื่องมือในการศึกษา

### 3.2.2 การวิจัยเชิงคุณภาพ

ผู้ศึกษาใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพโดยใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) โดยการรวบรวมข้อมูลจากข้าราชการบรรจุใหม่ ที่ได้รับการแต่งตั้งและบรรจุให้ปฏิบัติงานในพื้นที่กรุงเทพมหานคร เขตคลองเตย โดยแบ่งตามรุ่นที่บรรจุ 4 รุ่น จำนวน 6 ท่าน และผู้บังคับบัญชาจำนวน 3 ท่าน เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีความกว้างขวางครอบคลุมประเด็นสำคัญและรายละเอียดที่เป็นประสบการณ์โดยตรงของผู้ให้สัมภาษณ์ เพื่อวิเคราะห์เกี่ยวกับแนวทางการปรับตัวและทักษะที่จำเป็นในการทำงานของข้าราชการบรรจุใหม่ ในช่วงสถานการณ์โควิด-19 โดยใช้ประเด็นคำถาม ดังนี้

#### ประเด็นคำถามสำหรับข้าราชการบรรจุใหม่

- 1) การปรับตัวของข้าราชการบรรจุใหม่ในสถานการณ์โควิด-19 จำแนก 3 ด้าน ได้แก่ การปรับตัวด้านการเรียนรู้งานและวิธีการทำงาน การติดต่อสัมพันธ์กับบุคคลอื่น และการปรับตัวด้านกายภาพ เป็นอย่างไร
- 2) ทักษะที่จำเป็นในการปฏิบัติงานในช่วงสถานการณ์โควิด-19 เป็นอย่างไร
- 3) ปัญหาและผลกระทบที่พบในการปฏิบัติงานในสถานการณ์โควิด-19
- 4) ข้อเสนอแนะสำหรับแนวทางการปรับตัวในสถานการณ์โควิด-19

#### ประเด็นคำถามสำหรับผู้บังคับบัญชา

- 1) ความคาดหวังต่อแนวทางการปรับตัว ในการทำงานของข้าราชการบรรจุใหม่ ในสถานการณ์โควิด-19 จำแนก 3 ด้าน ได้แก่ การปรับตัวด้านการเรียนรู้งานและวิธีการทำงาน การติดต่อสัมพันธ์กับบุคคลอื่น และการปรับตัวด้านกายภาพ เป็นอย่างไร
- 2) ทักษะที่จำเป็นในการปฏิบัติงานในช่วงสถานการณ์โควิด-19 เป็นอย่างไร
- 3) ข้อเสนอแนะสำหรับแนวทางการปรับตัวของข้าราชการบรรจุใหม่ ในสถานการณ์โควิด-19

### 3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลวิจัยตามขั้นตอน ดังนี้

3.3.1 แหล่งข้อมูลจากแบบสอบถาม ใช้วิธีการแจกแบบสอบถาม (Questionnaire) ข้าราชการบรรจุใหม่ที่ปฏิบัติงานในเขตพื้นที่คลองเตย กรุงเทพฯ ในกลุ่มประชากร ทั้งหมดจำนวน 170 ชุด

3.3.2 แหล่งข้อมูลประเภทบุคคล ใช้วิธีการสัมภาษณ์ข้าราชการบรรจุใหม่ที่ปฏิบัติงานในเขตพื้นที่คลองเตย กรุงเทพฯ ในกลุ่มประชากร โดยการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-Dept Interview) เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาประกอบกับข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ เพื่อให้เกิดความแม่นยำของผลลัพธ์มากยิ่งขึ้น

### 3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามผ่านการตรวจสอบความสมบูรณ์ถูกต้อง ในการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ต้องการ แล้วนำไปวิเคราะห์ข้อมูล โดยนำข้อมูลที่ได้ใส่ลงในโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS (Statistical Package for the Social Science) ซึ่งเป็นไปตามลำดับขั้นตอนดังนี้

- 1) ตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูล และความถูกต้องของแบบสอบถามทุกชุด
- 2) บันทึกข้อมูลลงคอมพิวเตอร์เพื่อวิเคราะห์เชิงสถิติโดยการวิจัยครั้งนี้ให้ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05
- 3) โดยมีสถิติที่ใช้ดังต่อไปนี้

3.1 ค่าสถิติที่ใช้ในการวิจัยทางด้านเชิงสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่

- 1) ค่าความถี่ (Frequency)
- 2) ค่าร้อยละ (Percentage)
- 3) ค่าเฉลี่ย
- 4) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

3.2 ค่าสถิติที่ใช้ในการวิจัยทางด้านสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ การทดสอบค่า t-test และการทดสอบค่า F-test โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA)



## บทที่ 4

### บทวิเคราะห์

จากการวิจัยเรื่อง แนวทางการปรับตัวและทักษะที่จำเป็นของข้าราชการบรรจุใหม่ในสถานการณ์โควิด-19 กรณีศึกษา กรมศุลกากร โดยใช้การศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยการแจกแบบสอบถามให้กับข้าราชการบรรจุใหม่ที่ขึ้นบัญชีผู้สอบแข่งขันได้ใน การสอบแข่งขันเพื่อบรรจุและแต่งตั้งบุคคลเข้ารับราชการในตำแหน่งนักวิชาการศุลกากรปฏิบัติการ ปี 2562 ได้รับการเรียกบรรจุและแต่งตั้งให้ปฏิบัติหน้าที่ในเขตพื้นที่คลองเตย กรุงเทพมหานคร จำนวน 170 คน ผสมกับการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-Depth Interview) จากกลุ่มข้าราชการบรรจุใหม่ จำนวน 6 คน และผู้บังคับบัญชาจำนวน 3 คน เพื่อให้ผลการศึกษามีความครอบคลุม ชัดเจนมากขึ้น

#### 4.1 ผลการศึกษาจากวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research)

จากการแจกแบบสอบถามให้กับข้าราชการบรรจุใหม่ที่ขึ้นบัญชีผู้สอบแข่งขันได้ใน การสอบแข่งขันเพื่อบรรจุและแต่งตั้งบุคคลเข้ารับราชการในตำแหน่งนักวิชาการศุลกากรปฏิบัติการ ปี 2562 ได้รับการเรียกบรรจุและแต่งตั้งให้ปฏิบัติหน้าที่ในเขตพื้นที่คลองเตย กรุงเทพมหานคร จำนวน 170 คน ผู้วิจัยขอเสนอผลการวิจัยออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

##### 4.1.1 การวิเคราะห์ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์

##### 4.1.2 การวิเคราะห์ข้อมูลค่าสถิติพื้นฐานความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมของข้าราชการบรรจุใหม่ในสถานการณ์โควิด-19

##### 4.1.3 การวิเคราะห์ข้อมูลค่าสถิติพื้นฐานความคิดเห็นเกี่ยวกับการปรับตัวและทักษะที่จำเป็นของข้าราชการบรรจุใหม่ในสถานการณ์โควิด-19

##### 4.1.4 การทดสอบสมมติฐาน

#### 4.1.1 การวิเคราะห์ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์

การวิเคราะห์ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในองค์กร ความรู้ ความเข้าใจในงานที่ปฏิบัติ หน่วยงานที่ปฏิบัติ และลักษณะงานที่ปฏิบัติ โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ และค่าร้อยละ มีผลการวิเคราะห์ ดังนี้

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของข้าราชการบรรจุใหม่ในสถานการณ์โควิด-19 จำแนกข้อมูลด้านประชากรศาสตร์

ด้านประชากรศาสตร์ (Demographic Characteristics)	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	72	42.4
หญิง	98	57.6
รวม	170	100.0
2. อายุ		
20 – 30 ปี	95	55.9
31 – 40 ปี	68	40.0
41 – 50 ปี	7	4.1
51 – 60 ปี	0	0
รวม	170	100.0
3. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	0	0
ปริญญาตรี	103	60.6
ปริญญาโท	67	39.4
สูงกว่าปริญญาโท	0	0
รวม	170	100.0
4. ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในองค์กร		
น้อยกว่า 1 ปี	53	31.2
1 - 2 ปี	40	23.5
2 - 3 ปี	58	34.1
3 - 4 ปี	7	4.1
4 ปี ขึ้นไป	12	7.1
รวม	170	100.0
5. ความรู้ ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน		
น้อยมาก	6	3.5
น้อย	53	31.2
มาก	106	62.4

ด้านประชากรศาสตร์ (Demographic Characteristics)	จำนวน	ร้อยละ
มากที่สุด	5	2.9
รวม	170	100.0
6. หน่วยงานที่ปฏิบัติงาน		
กองมาตรฐานพิธีการและราคาศุลกากร	32	18.8
กองยุทธศาสตร์และแผนงาน	6	3.5
กองสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร	28	16.5
กองพิกัดอัตราศุลกากร	66	38.8
กองตรวจสอบอากร	10	5.9
กองกฎหมาย	9	5.3
สำนักงานเลขานุการกรม	5	2.9
กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร	3	1.8
ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	4	2.4
ศูนย์ประมวลข้อมูลการเข้าศุลกากร	7	4.1
รวม	170	100.0
7. ลักษณะงานที่ปฏิบัติ		
ปฏิบัติงานหลักด้านการให้บริการประชาชน	53	31.2
ปฏิบัติงานสนับสนุนด้านเอกสารและงานสำนักงาน	117	68.8
รวม	170	100.0

จากตารางที่ 1 พบว่า ข้าราชการบรรจุใหม่ ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร เขตคลองเตย ส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 57.6 มีอายุระหว่าง 20 - 30 ปี จำนวน 95 คน คิดเป็น ร้อยละ 55.9 มีระดับการศึกษาในชั้นปริญญาตรี จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 60.6 มีระยะเวลาใน การปฏิบัติงาน 2-3 ปี จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 34.1 มีความรู้ ความเข้าใจในการปฏิบัติงานอยู่ ในระดับมาก จำนวน 106 คิดเป็นร้อยละ 62.4 มีลักษณะการปฏิบัติงานด้านสนับสนุนด้านเอกสาร และงานสำนักงาน (ได้แก่ กองมาตรฐานพิธีการและราคาศุลกากร กองยุทธศาสตร์และแผนงาน กอง สิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร กองพิกัดอัตราศุลกากร กองตรวจสอบอากร กองกฎหมาย สำนักงาน เลขานุการกรม กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร) จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 68.8

#### 4.1.2 การวิเคราะห์ข้อมูลค่าสถิติพื้นฐานความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมต่อการปรับตัวของข้าราชการบรรจุใหม่ในสถานการณ์โควิด-19

การวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐานความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม ได้แก่ ความพร้อมของอุปกรณ์เครื่องมือในการทำงาน ความสัมพันธ์กับบุคคลในที่ทำงาน โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน มีผลการวิเคราะห์ ดังนี้

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยสภาพแวดล้อมด้านความพร้อมของอุปกรณ์ เครื่องมือในการทำงาน ของข้าราชการบรรจุใหม่ในสถานการณ์โควิด-19

ความพร้อมของอุปกรณ์เครื่องมือในการทำงาน	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D)	ระดับความคิดเห็น
ท่านมีอุปกรณ์ เครื่องมือ อาทิ คอมพิวเตอร์ โน้ตบุ๊ก แท็บเล็ต มือถือ สำหรับใช้ในการทำงานที่บ้าน ในช่วงสถานการณ์โควิด-19	3.4471	0.67947	ดีมาก
อุปกรณ์ เครื่องมือที่ท่านมี อยู่ในสภาพสมบูรณ์ สามารถใช้งานได้	3.3765	0.66130	ดีมาก
สภาพแวดล้อม และบรรยากาศทั่วไปในบ้าน มีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย แสงสว่างเพียงพอ อากาศถ่ายเท เหมาะสมและส่งเสริมให้ท่านทำงานสะดวก	3.2882	0.65667	ดีมาก
หน่วยงานมีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ช่วยให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างต่อเนื่อง สามารถเข้าถึงข้อมูลการทำงานได้เหมือนทำงานที่หน่วยงาน	2.5824	0.89491	ดี
รวม	3.1735	0.54735	ดี

จากตารางที่ 2 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยสภาพแวดล้อมด้านความพร้อมของอุปกรณ์เครื่องมือในการทำงานอยู่ในระดับดี (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.17 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.54) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ท่านมีอุปกรณ์ เครื่องมือ อาทิ คอมพิวเตอร์ โน้ตบุ๊ก แท็บเล็ต มือถือ สำหรับใช้ในการทำงานที่บ้าน ในช่วงสถานการณ์โควิด-19 (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.44 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.67) รองลงมา คือ อุปกรณ์ เครื่องมือที่ท่านมี อยู่ในสภาพสมบูรณ์ สามารถใช้งานได้ (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.37 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.66) และข้อที่

มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ หน่วยงานมีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ช่วยให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างต่อเนื่อง สามารถเข้าถึงข้อมูลการทำงานได้เหมือนทำงานที่หน่วยงาน (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.58 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.89)

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยสภาพแวดล้อมด้านความสัมพันธ์กับบุคคลในที่ทำงาน ของข้าราชการบรรจุใหม่ในสถานการณ์โควิด-19

ความสัมพันธ์กับบุคคลในที่ทำงาน	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D)	ระดับความคิดเห็น
ท่านสามารถขอความช่วยเหลือเรื่องการทำงานกับบุคคลในที่ทำงาน	3.3647	0.63146	ดีมาก
ท่านสามารถปรึกษาเรื่องงานกับบุคคลในที่ทำงาน	3.3882	0.67226	ดีมาก
เมื่อเกิดปัญหาในที่ทำงาน ทุกคนร่วมแสดงความคิดเห็นเพื่อแก้ปัญหา	3.2824	0.69846	ดีมาก
ท่านทำงานกับบุคคลในที่ทำงานอย่างมีความสุข	3.3706	0.74442	ดีมาก
รวม	3.3515	0.57980	ดีมาก

จากตารางที่ 3 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยสภาพแวดล้อมด้านความสัมพันธ์กับบุคคลในที่ทำงาน อยู่ในระดับมากที่สุด (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.35 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.57) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ท่านสามารถปรึกษาเรื่องงานกับบุคคลในที่ทำงาน (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.38 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.67) รองลงมา คือ ท่านทำงานกับบุคคลในที่ทำงานอย่างมีความสุข (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.37 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.74)

#### 4.1.3 การวิเคราะห์ข้อมูลค่าสถิติพื้นฐานความคิดเห็นเกี่ยวกับการปรับตัวและทักษะที่จำเป็นของข้าราชการบรรจุใหม่ในสถานการณ์โควิด-19

การวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐานความคิดเห็นเกี่ยวกับการปรับตัวและทักษะที่จำเป็นของข้าราชการบรรจุใหม่ในสถานการณ์โควิด-19 โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน มีผลการวิเคราะห์ ดังนี้

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการปรับตัว ด้านความสามารถในการเรียนรู้งานและวิธีการทำงานของข้าราชการบรรจุใหม่ในสถานการณ์โควิด-19

ความสามารถในการเรียนรู้งานและวิธีการทำงาน	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D)	ระดับความคิดเห็น
ท่านได้เรียนรู้งานและวิธีการทำงานจากเพื่อนร่วมงานหรือผู้บังคับบัญชา	3.3412	0.62593	มากที่สุด
ท่านได้เรียนรู้งานและวิธีการทำงานด้วยตนเอง	3.3529	0.55908	มากที่สุด
ท่านได้เรียนรู้การใช้เทคโนโลยีในการทำงานในช่วงสถานการณ์โควิด เช่น การใช้โปรแกรม video conference (Zoom, Microsoft Team, Webex, Google Meet, Line Application, Skype)	3.2882	0.72519	มากที่สุด
ท่านได้เข้ารับการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความรู้เกี่ยวกับการทำงานในช่วงสถานการณ์โควิด-19	2.3471	0.87206	น้อย
ท่านได้เรียนรู้วิธีการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคการทำงานในช่วงโควิด-19	3.0471	0.61357	มาก
รวม	3.0753	0.42632	มาก

จากตารางที่ 4 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการปรับตัว ด้านความสามารถในการเรียนรู้งานและวิธีการทำงาน อยู่ในระดับมาก (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.07 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.42) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ท่านได้เรียนรู้งานและวิธีการทำงานด้วยตนเอง (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.35 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.55) รองลงมา คือ ท่านได้เรียนรู้งานและวิธีการทำงานจากเพื่อนร่วมงานหรือผู้บังคับบัญชา (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.34 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.62) และข้อที่ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ท่านได้เข้ารับการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความรู้เกี่ยวกับการทำงานในช่วงสถานการณ์โควิด-19 (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.34 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.87)

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการปรับตัว ด้านความสามารถในการติดต่อสัมพันธ์กับบุคคลอื่นของข้าราชการบรรจุใหม่ในสถานการณ์โควิด-19

ความสามารถในการติดต่อสัมพันธ์กับบุคคลอื่น	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D)	ระดับความคิดเห็น
การใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย ได้แก่ การติดต่อผ่านช่องทางออนไลน์ ทำให้การติดต่อระหว่างเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาสะดวกรวดเร็วขึ้น	3.4353	0.67844	มากที่สุด
การประสานการทำงานกับเพื่อนร่วมงานหรือผู้บังคับบัญชาช่วยให้เกิดการปรับตัวในการทำงานในช่วงสถานการณ์โควิด	3.3118	0.62718	มากที่สุด
ท่านได้ติดต่อสื่อสารกับองค์กรอย่างต่อเนื่อง	3.1353	0.65221	มาก
ท่านสามารถสื่อสารกับผู้อื่นได้อย่างเข้าใจ	3.4353	0.59479	มากที่สุด
เพื่อนร่วมงานรับฟังความคิดเห็นของท่าน	3.3412	0.63531	มากที่สุด
รวม	3.3318	0.48118	มากที่สุด

จากตารางที่ 5 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการปรับตัว ด้านความสามารถในการติดต่อสัมพันธ์กับบุคคลอื่น อยู่ในระดับมากที่สุด (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.33 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.48) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ การใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย ได้แก่ การติดต่อผ่านช่องทางออนไลน์ ทำให้การติดต่อระหว่างเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาสะดวกรวดเร็วขึ้น และ ท่านสามารถสื่อสารกับผู้อื่นได้อย่างเข้าใจ (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.43 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.67 และ 0.59 ตามลำดับ) รองลงมา คือ เพื่อนร่วมงานรับฟังความคิดเห็นของท่าน (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.34 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.63) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ท่านได้ติดต่อสื่อสารกับองค์กรอย่างต่อเนื่อง (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.13 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.65)

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการปรับตัว ด้านความสามารถในการปรับตัวทางกายภาพของข้าราชการบรรจุใหม่ในสถานการณ์โควิด-19

ความสามารถในการปรับตัวทางกายภาพ	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D)	ระดับความ คิดเห็น
ท่านมีการดูแลสุขภาพในช่วงสถานการณ์โควิด เช่น การใส่หน้ากากอนามัย การพกเจล แอลกอฮอล์ การล้างมือบ่อยขึ้น การเว้นระยะห่างทางสังคม	3.7235	0.48654	มากที่สุด
ท่านมีการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการบริโภค เช่น การสั่งอาหารออนไลน์แทนการกินที่ร้าน หรือ ทำอาหารกินเอง	3.6000	0.59980	มากที่สุด
ท่านมีการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการเดินทาง ในช่วงสถานการณ์โควิด เช่น เดินทางน้อยลง ออกไปข้างนอกเฉพาะที่จำเป็น ลดหรือหลีกเลี่ยงการใช้รถโดยสารสาธารณะ	3.6118	0.53502	มากที่สุด
ท่านดูแลสุขภาพสะอาดของตนเองและอุปกรณ์ที่ใช้ในการทำงาน	3.6000	.53736	มากที่สุด
ท่านมีเรียนรู้วิธีการป้องกันตนเองในช่วงสถานการณ์โควิด เช่น การออกกำลังกาย การฉีดวัคซีนป้องกันโรคไวรัสโควิด การทานอาหารเสริม	3.5412	.53411	มากที่สุด
รวมจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	3.6153	.39163	มากที่สุด

### CHULALONGKORN UNIVERSITY

จากตารางที่ 6 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการปรับตัว ด้านความสามารถในการปรับตัวทางกายภาพ อยู่ในระดับมากที่สุด (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.39) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ท่านมีการดูแลสุขภาพในช่วงสถานการณ์โควิด เช่น การใส่หน้ากากอนามัย การพกเจลแอลกอฮอล์ การล้างมือบ่อยขึ้น การเว้นระยะห่างทางสังคม (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.48) รองลงมา คือ ท่านมีการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการเดินทางในช่วงสถานการณ์โควิด เช่น เดินทางน้อยลง ออกไปข้างนอกเฉพาะที่จำเป็น ลดหรือหลีกเลี่ยงการใช้รถโดยสารสาธารณะ (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.53)



ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับทักษะการคิดวิเคราะห์ การแก้ปัญหาที่ซับซ้อน และทักษะการเรียนรู้ของข้าราชการบรรจุใหม่ในสถานการณ์โควิด-19

ทักษะการคิดวิเคราะห์ การแก้ปัญหาที่ซับซ้อน และทักษะการเรียนรู้	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D)	ระดับความคิดเห็น
การคิดวิเคราะห์ : หาข้อมูลให้ครอบคลุมและชัดเจนก่อนสรุป ตัดสินใจและแก้ปัญหา	3.3471	.53584	มากที่สุด
การคิดเชิงกลยุทธ์ : หาวิธีการหรือทางเลือกที่ดีที่สุด ภายใต้สภาวะต่างๆ เพื่อบรรลุเป้าหมายที่ต้องการ	3.3176	.51514	มากที่สุด
การแก้ปัญหาที่ซับซ้อน : สามารถแก้ปัญหาต่างๆให้ลุล่วงด้วยดี	3.2176	.58049	มาก
การมีเหตุผล : สามารถบอกเหตุผลในการตัดสินใจได้อย่างชัดเจน	3.3941	.54715	มากที่สุด
รวม	3.3191	0.45913	มากที่สุด

จากตารางที่ 7 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำคัญของทักษะการคิดวิเคราะห์ การแก้ปัญหาที่ซับซ้อน และทักษะการเรียนรู้ ในช่วงสถานการณ์โควิด-19 อยู่ในระดับมากที่สุด (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.31 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.45) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ การมีเหตุผล : สามารถบอกเหตุผลในการตัดสินใจได้อย่างชัดเจน (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.39 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.54) รองลงมา คือ การคิดวิเคราะห์ : หาข้อมูลให้ครอบคลุมและชัดเจนก่อนสรุป ตัดสินใจและแก้ปัญหา (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.34 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.53) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ การแก้ปัญหาที่ซับซ้อน : สามารถแก้ปัญหาต่างๆให้ลุล่วงด้วยดี (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.21 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.58)

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับทักษะด้านการบริหารจัดการตนเองและผู้อื่น ของข้าราชการบรรจุใหม่ในสถานการณ์โควิด-19

ทักษะด้านการบริหารจัดการตนเองและผู้อื่น	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D)	ระดับความคิดเห็น
ภาวะผู้นำ : แสดงออกถึงความรับผิดชอบต่อนตนเองและผู้อื่น/มีวิสัยทัศน์ชัดเจนและ	3.3471	0.52468	มากที่สุด

ทักษะด้านการบริหารจัดการตนเองและผู้อื่น	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D)	ระดับความ คิดเห็น
กว้างไกล/พฤติกรรมน่าเชื่อถือ/มีคุณธรรม จริยธรรม			
การใฝ่รู้และเรียนรู้ตลอดชีวิต : มุ่งมั่นที่จะเรียนรู้ และพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง	3.4000	0.55895	มากที่สุด
ความร่วมมือการทำงานเป็นทีม : ทำหน้าที่ของ ตนเองที่ได้รับมอบหมายให้ดีที่สุด/ยอมรับกฎ กติกาของทีม/ให้ความร่วมมือเต็มที่/ยอมรับ ความคิดเห็นของผู้อื่น/ยอมรับความแตกต่าง/ คิดถึงส่วนรวมมากกว่าส่วนตนโดยมองจาก เป้าหมายเป็นหลัก	3.4235	0.53019	มากที่สุด
การปรับตัวต่อสภาพแวดล้อม : สามารถ ปรับเปลี่ยนพฤติกรรมให้สอดคล้องและ เหมาะสมกับสภาพแวดล้อม	3.4235	0.54123	มากที่สุด
การอดทน อดกลั้นต่อความเครียด ภายใต้แรง กดดัน	3.2529	0.59646	มาก
การจัดการความขัดแย้ง : สามารถจัดการกับ ปัญหา/อารมณ์/ความรู้สึกต่างๆ ได้	3.3353	0.55410	มากที่สุด
รวม	3.3637	0.42624	มากที่สุด

จากตารางที่ 8 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำคัญของทักษะด้านการบริหารจัดการตนเองและผู้อื่น ในช่วงสถานการณ์โควิด-19 อยู่ในระดับมากที่สุด (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.36 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.42) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ทักษะความร่วมมือการทำงานเป็นทีม : ทำหน้าที่ของตนเองที่ได้รับมอบหมายให้ดีที่สุด/ยอมรับกฎกติกาของทีม/ให้ความร่วมมือเต็มที่/ยอมรับความคิดเห็นของผู้อื่น/ยอมรับความแตกต่าง/คิดถึงส่วนรวมมากกว่าส่วนตนโดยมองจากเป้าหมายเป็นหลัก และ ทักษะการปรับตัวต่อสภาพแวดล้อม : สามารถปรับเปลี่ยนพฤติกรรมให้สอดคล้องและเหมาะสมกับสภาพแวดล้อม (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.42 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.53 และ 0.54 ตามลำดับ) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ การอดทนอดกลั้นต่อความเครียด ภายใต้แรงกดดัน (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.25 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.59)

ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับทักษะด้านการสื่อสารของข้าราชการบรรจุใหม่ในสถานการณ์โควิด-19

ทักษะด้านการสื่อสาร	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D)	ระดับความ คิดเห็น
การสื่อสารขั้นพื้นฐาน : สามารถถ่ายทอดความรู้ ความคิด ความเข้าใจของตนเองโดยใช้ภาษาอย่างเหมาะสม	3.2765	0.60572	มากที่สุด
การฟังอย่างตั้งใจ : การตั้งใจฟังและจับประเด็นสิ่งที่ฟังได้	3.4000	0.52623	มากที่สุด
การนำเสนอและการพูดในที่สาธารณะ : มีบุคลิกภาพที่ดีในการนำเสนอข้อมูลและสื่อสารด้วยวาจาที่ชัดเจน	3.1000	0.64953	มาก
การเจรจาต่อรอง : สามารถสื่อสารเพื่อการต่อรองได้ตรงตามวัตถุประสงค์	3.1941	0.59879	มาก
การสรุปข้อมูลจากการสื่อสาร : เข้าใจและสรุปข้อมูลได้อย่างถูกต้อง	3.2706	0.55231	มากที่สุด
รวม	3.2482	0.47992	มาก

จากตารางที่ 9 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำคัญของทักษะด้านการสื่อสาร ในช่วงสถานการณ์โควิด-19 อยู่ในระดับมาก (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.24 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.47) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ การฟังอย่างตั้งใจ : การตั้งใจฟังและจับประเด็นสิ่งที่ฟังได้ (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.40 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.52) รองลงมา คือ การสื่อสารขั้นพื้นฐาน : สามารถถ่ายทอดความรู้ ความคิด ความเข้าใจของตนเองโดยใช้ภาษาอย่างเหมาะสม (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.27 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.60) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ การนำเสนอและการพูดในที่สาธารณะ : มีบุคลิกภาพที่ดีในการนำเสนอข้อมูลและสื่อสารด้วยวาจาที่ชัดเจน (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.10 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.64)

ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัลของข้าราชการบรรจุใหม่ในสถานการณ์โควิด-19

ทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัล	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D)	ระดับความ คิดเห็น
การใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติงาน : สามารถนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในชีวิตประจำวัน	3.5000	0.53571	มากที่สุด
การรู้เท่าทันสื่อ : สามารถประเมินข้อมูลที่ได้มาอย่างมีวิจารณญาณ	3.4235	0.51891	มากที่สุด
การเข้าถึงแหล่งข้อมูล : สามารถค้นหาข้อมูลและได้รับข้อมูลที่ต้องการอย่างรวดเร็ว	3.4588	0.52292	มากที่สุด
รวม	3.4608	0.44864	มากที่สุด

จากตารางที่ 10 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำคัญของทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัลในช่วงสถานการณ์โควิด-19 อยู่ในระดับมากที่สุด (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.46 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.44) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ การใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติงาน : สามารถนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในชีวิตประจำวัน (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.53) รองลงมา คือ การเข้าถึงแหล่งข้อมูล : สามารถค้นหาข้อมูลและได้รับข้อมูลที่ต้องการอย่างรวดเร็ว (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.52)

#### 4.1.4 การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อการปรับตัวของข้าราชการบรรจุใหม่ในสถานการณ์โควิด-19แตกต่างกัน

##### 1.1) เพศที่แตกต่างกันมีผลต่อการปรับตัวของข้าราชการบรรจุใหม่ในสถานการณ์โควิด-19 แตกต่างกัน

ตารางที่ 11 การเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความสามารถในการเรียนรู้งาน และวิธีการทำงาน ความสามารถในการติดต่อสัมพันธ์กับบุคคลอื่น และด้านการปรับตัวทางกายภาพ จำแนกตามเพศ

	เพศ	n	Mean	Std. Deviation	t	Sig. (2-tailed)
ความสามารถในการเรียนรู้ งานและวิธีการทำงาน	ชาย	72	3.0694	0.43529	-0.153	0.879
	หญิง	98	3.0796	0.42182		
ความสามารถในการติดต่อ สัมพันธ์กับบุคคลอื่น	ชาย	72	3.3444	0.49587	0.294	0.769
	หญิง	98	3.3224	0.47244		
ความสามารถในการปรับตัว ทางกายภาพ	ชาย	72	3.6028	0.41992	-0.356	0.722
	หญิง	98	3.6245	0.37142		

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 11 ความแตกต่างความคิดเห็นเกี่ยวกับการปรับตัวของข้าราชการบรรจุใหม่ ในสถานการณ์โควิด-19 จำแนกตามเพศ ผลการทดสอบสมมติฐานด้วยค่า T-test ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า

ด้านการเรียนรู้งานและวิธีการทำงาน พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.879 ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดงให้เห็นว่าข้าราชการบรรจุใหม่ที่มีเพศต่างกัน มีความสามารถในการเรียนรู้งานและวิธีการทำงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p\text{-value} > 0.05$ )

ด้านการติดต่อสัมพันธ์กับบุคคลอื่น พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.769 ซึ่งมากกว่า 0.05 ข้าราชการบรรจุใหม่ที่มีเพศต่างกัน มีความสามารถในการเรียนรู้งานและวิธีการทำงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p\text{-value} > 0.05$ )

ด้านการปรับตัวทางกายภาพ พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.722 ซึ่งมากกว่า 0.05 ข้าราชการบรรจุใหม่ที่มีเพศต่างกัน มีความสามารถในการเรียนรู้งานและวิธีการทำงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p\text{-value} > 0.05$ )

## 1.2) อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อการปรับตัวของข้าราชการบรรจุใหม่ในสถานการณ์โควิด-19แตกต่างกัน

ตารางที่ 12 การเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความสามารถในการเรียนรู้งาน และวิธีการทำงาน ความสามารถในการติดต่อสัมพันธ์กับบุคคลอื่น และด้านการปรับตัวทางกายภาพ จำแนกตามอายุ

	อายุ	Sum of Square	Df	Mean Square	F	Sig.
ความสามารถในการเรียนรู้งานและวิธีการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	.076	2	0.038	.208	0.813
	ภายในกลุ่ม	30.640	167	0.183		
	รวม	30.716	169			
ความสามารถในการติดต่อสัมพันธ์กับบุคคลอื่น	ระหว่างกลุ่ม	.750	2	0.375	1.632	0.199
	ภายในกลุ่ม	38.378	167	0.230		
	รวม	39.128	169			
ความสามารถในการปรับตัวทางกายภาพ	ระหว่างกลุ่ม	.344	2	0.172	1.123	0.328
	ภายในกลุ่ม	25.576	167	0.153		
	รวม	25.920	169			

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 12 ความแตกต่างความคิดเห็นเกี่ยวกับการปรับตัวของข้าราชการบรรจุใหม่ ในสถานการณ์โควิด-19 จำแนกตามอายุ ผลการทดสอบสมมติฐานด้วยค่า F-test โดยวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า

ด้านการเรียนรู้งานและวิธีการทำงาน พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.813 ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดงให้เห็นว่าข้าราชการบรรจุใหม่ที่มีอายุต่างกัน มีความสามารถในการเรียนรู้งานและวิธีการทำงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p\text{-value} > 0.05$ )

ด้านการติดต่อสัมพันธ์กับบุคคลอื่น พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.199 ซึ่งมากกว่า 0.05 ข้าราชการบรรจุใหม่ที่มีอายุต่างกัน มีความสามารถในการเรียนรู้งานและวิธีการทำงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p\text{-value} > 0.05$ )

ด้านการปรับตัวทางกายภาพ พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.328 ซึ่งมากกว่า 0.05 ข้าราชการบรรจุใหม่ที่มีอายุต่างกัน มีความสามารถในการเรียนรู้งานและวิธีการทำงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p\text{-value} > 0.05$ )

### 1.3) ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อการปรับตัวของข้าราชการบรรจุใหม่ในสถานการณ์โควิด-19แตกต่างกัน

ตารางที่ 13 การเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความสามารถในการเรียนรู้งาน และวิธีการทำงาน ความสามารถในการติดต่อสัมพันธ์กับบุคคลอื่น และด้านการปรับตัวทางกายภาพ จำแนกตามระดับการศึกษา

	ระดับการศึกษา	Sum of Square	Df	Mean Square	F	Sig.
ความสามารถในการเรียนรู้งานและวิธีการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	0.187	1	0.187	1.029	0.312
	ภายในกลุ่ม	30.529	168	0.182		
	รวม	30.716	169			
ความสามารถในการติดต่อสัมพันธ์กับบุคคลอื่น	ระหว่างกลุ่ม	0.561	1	0.561	2.443	0.120
	ภายในกลุ่ม	38.568	168	0.230		
	รวม	39.128	169			
ความสามารถในการปรับตัวทางกายภาพ	ระหว่างกลุ่ม	.315	1	0.315	2.066	0.152
	ภายในกลุ่ม	25.605	168	0.152		
	รวม	25.920	169			

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 13 ความแตกต่างความคิดเห็นเกี่ยวกับการปรับตัวของข้าราชการบรรจุใหม่ ในสถานการณ์โควิด-19 จำแนกตามระดับการศึกษา ผลการทดสอบสมมติฐานด้วยค่า F-test โดยวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า

ด้านการเรียนรู้งานและวิธีการทำงาน พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.813 ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดงให้เห็นว่าข้าราชการบรรจุใหม่ที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความสามารถในการเรียนรู้งานและวิธีการทำงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p\text{-value} > 0.05$ )

ด้านการติดต่อสัมพันธ์กับบุคคลอื่น พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.199 ซึ่งมากกว่า 0.05 ข้าราชการบรรจุใหม่ที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความสามารถในการติดต่อสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p\text{-value} > 0.05$ )

ด้านการปรับตัวทางกายภาพ พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.328 ซึ่งมากกว่า 0.05 ข้าราชการบรรจุใหม่ที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความสามารถในการปรับตัวทางกายภาพ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p\text{-value} > 0.05$ )

#### 1.4) ระยะเวลาปฏิบัติงานในองค์กรที่แตกต่างกันมีผลต่อการปรับตัวของข้าราชการบรรจุใหม่ในสถานการณ์โควิด-19 แตกต่างกัน

ตารางที่ 14 การเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความสามารถในการเรียนรู้งาน และวิธีการทำงาน ความสามารถในการติดต่อสัมพันธ์กับบุคคลอื่น และด้านการปรับตัวทางกายภาพ จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

	ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	Sum of Square	Df	Mean Square	F	Sig.
ความสามารถในการเรียนรู้งานและวิธีการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	.483	4	0.121	.659	0.622
	ภายในกลุ่ม	30.233	165	0.183		
	รวม	30.716	169			
ความสามารถในการติดต่อสัมพันธ์กับบุคคลอื่น	ระหว่างกลุ่ม	.197	4	0.049	.208	0.933
	ภายในกลุ่ม	38.932	165	0.236		
	รวม	39.128	169			
ความสามารถในการปรับตัวทางกายภาพ	ระหว่างกลุ่ม	1.949	4	0.487	3.354	0.011
	ภายในกลุ่ม	23.971	165	0.145		
	รวม	25.920	169			

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 14 ความแตกต่างความคิดเห็นเกี่ยวกับการปรับตัวของข้าราชการบรรจุใหม่ ในสถานการณ์โควิด-19 จำแนกตามระยะเวลาปฏิบัติงาน ผลการทดสอบสมมติฐานด้วยค่า F-test โดยวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า

ด้านการเรียนรู้งานและวิธีการทำงาน พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.622 ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดงให้เห็นว่าข้าราชการบรรจุใหม่ที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน มีความสามารถในการเรียนรู้งานและวิธีการทำงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p\text{-value} > 0.05$ )

ด้านการติดต่อสัมพันธ์กับบุคคลอื่น พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.933 ซึ่งมากกว่า 0.05 ข้าราชการบรรจุใหม่ที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน มีความสามารถในการติดต่อสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p\text{-value} > 0.05$ )

ด้านการปรับตัวทางกายภาพ พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.011 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 ข้าราชการบรรจุใหม่ที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน มีความสามารถในการปรับตัวทางกายภาพ ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p\text{-value} > 0.05$ ) จึงทำการทดสอบต่อเนื่องด้วยวิธีจับคู่พหุคูณ (Multiple Comparisons Test) ด้วยค่าสถิติ Least Significant Different (LSD) เพื่อตรวจสอบว่ามีคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน ซึ่งแสดงดังตารางที่ 15



ตารางที่ 15 ผลต่างระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการปรับตัวทางกายภาพ จำแนกตาม ระยะเวลา  
ปฏิบัติงาน ด้วยค่าสถิติ Least Significant Different (LSD)

	(i) ระยะเวลา ปฏิบัติงาน	(j) ระยะเวลา ปฏิบัติงาน	Mean Difference (I-J)	Sig.
ความสามารถใน การปรับตัวทาง กายภาพ	น้อยกว่า 1 ปี	1 - 2 ปี	-.28689*	0.000
		2 - 3 ปี	-0.12602	0.084
		3 - 4 ปี	-0.07332	0.633
		4 ปี ขึ้นไป	-0.05189	0.671
	1 - 2 ปี	น้อยกว่า 1 ปี	0.28689*	0.000
		2 - 3 ปี	0.16086*	0.042
		3 - 4 ปี	0.21357	0.173
		4 ปี ขึ้นไป	0.23500	0.063
	2 - 3 ปี	น้อยกว่า 1 ปี	0.12602	0.084
		1 - 2 ปี	-0.16086*	0.042
		3 - 4 ปี	0.05271	0.730
		4 ปี ขึ้นไป	0.07414	0.541
	3 - 4 ปี	น้อยกว่า 1 ปี	0.07332	0.633
		1 - 2 ปี	-0.21357	0.173
		2 - 3 ปี	-0.05271	0.730
		4 ปี ขึ้นไป	0.02143	0.906
	4 ปี ขึ้นไป	น้อยกว่า 1 ปี	0.05189	0.671
		1 - 2 ปี	-0.23500	0.063
		2 - 3 ปี	-0.07414	0.541
		3 - 4 ปี	-0.02143	0.906

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 15 ผลต่างของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความสามารถในการปรับตัวทาง  
กายภาพของข้าราชการบรรจุใหม่ในสถานการณ์โควิด-19 จำแนกตามระยะเวลาปฏิบัติงาน ผลที่ได้  
จากการทดสอบ LSD สรุปผลได้ดังนี้

กลุ่มระยะเวลาปฏิบัติงานน้อยกว่า 1 ปี มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความสามารถในการปรับตัวทางกายภาพ น้อยกว่ากลุ่มระยะเวลาปฏิบัติงาน 1 - 2 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (มีค่า Sig. เท่ากับ 0.00 ซึ่งน้อยกว่า 0.05)

กลุ่มระยะเวลาปฏิบัติงาน 1 - 2 ปี มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความสามารถในการปรับตัวทางกายภาพ มากกว่ากลุ่มระยะเวลาปฏิบัติงาน 2 - 3 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (มีค่า Sig. เท่ากับ 0.042 ซึ่งน้อยกว่า 0.05)

ส่วนกลุ่มระยะเวลาปฏิบัติงานคู่อื่น ๆ มีความเห็นไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

### 1.5) ความรู้ ความเข้าใจในงานที่ปฏิบัติที่แตกต่างกันมีผลต่อการปรับตัวของข้าราชการบรรจุใหม่ในสถานการณ์โควิด-19 แตกต่างกัน

ตารางที่ 16 การเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความสามารถในการเรียนรู้ งาน และวิธีการทำงาน ความสามารถในการติดต่อสัมพันธ์กับบุคคลอื่น และด้านการปรับตัวทางกายภาพ จำแนกตามความรู้ ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน

	ความรู้ ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน	Sum of Square	Df	Mean Square	F	Sig.
ความสามารถในการเรียนรู้งานและวิธีการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	1.065	3	0.355	1.988	0.118
	ภายในกลุ่ม	29.651	166	0.179		
	รวม	30.716	169			
ความสามารถในการติดต่อสัมพันธ์กับบุคคลอื่น	ระหว่างกลุ่ม	3.408	3	1.136	5.279	0.002
	ภายในกลุ่ม	35.720	166	0.215		
	รวม	39.128	169			
ความสามารถในการปรับตัวทางกายภาพ	ระหว่างกลุ่ม	1.100	3	0.367	2.453	.065
	ภายในกลุ่ม	24.820	166	0.150		
	รวม	25.920	169			

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 16 ความแตกต่างความคิดเห็นเกี่ยวกับการปรับตัวของข้าราชการบรรจุใหม่ ในสถานการณ์โควิด-19 จำแนกตามความรู้ ความเข้าใจในงานที่ปฏิบัติ ผลการทดสอบสมมติฐานด้วยค่า F-test โดยวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า

ด้านการเรียนรู้งานและวิธีการทำงาน พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.118 ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดงให้เห็นว่าข้าราชการบรรจุใหม่ที่มีความรู้ ความเข้าใจในงานที่ปฏิบัติ ที่แตกต่างกัน มีความสามารถในการเรียนรู้งานและวิธีการทำงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p\text{-value} > 0.05$ )

ด้านการติดต่อสัมพันธ์กับบุคคลอื่น พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.002 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 ข้าราชการบรรจุใหม่ที่มีความรู้ ความเข้าใจในงานที่ปฏิบัติที่แตกต่างกัน มีความสามารถในการติดต่อสัมพันธ์กับบุคคลอื่น แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p\text{-value} > 0.05$ )

ด้านการปรับตัวทางกายภาพ พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.065 ซึ่งมากกว่า 0.05 ข้าราชการบรรจุใหม่ที่มีความรู้ ความเข้าใจในงานที่ปฏิบัติที่แตกต่างกัน มีความสามารถในการปรับตัวทางกายภาพ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p\text{-value} > 0.05$ )

จึงทำการทดสอบต่อเนื่องด้วยวิธีจับคู่พหุคูณ (Multiple Comparisons Test) ด้วยค่าสถิติ Least Significant Different (LSD) เพื่อตรวจสอบว่ามีคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน ซึ่งแสดงดังตารางที่ 17

ตารางที่ 17 ผลต่างระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการปรับตัวด้านการติดต่อสัมพันธ์กับบุคคลอื่น จำแนกตามความรู้ ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน ด้วยค่าสถิติ Least Significant Different (LSD)

	(i) ความรู้ ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน	(j) ความรู้ ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน	Mean Difference (I-J)	Sig.
ความสามารถในการติดต่อสัมพันธ์กับบุคคลอื่น	น้อยที่สุด	น้อย	-0.57547*	0.044
		มาก	-0.67925*	0.008
		มากที่สุด	-0.98000*	0.008
	น้อย	น้อยที่สุด	0.57547*	0.044
		มาก	-0.10377	0.623
		มากที่สุด	-0.40453	0.327
	มาก	น้อยมาก	0.67925*	0.008
		น้อย	0.10377	0.623
		มากที่สุด	-0.30075	0.572
	มากที่สุด	น้อยที่สุด	0.98000*	0.008
		น้อย	0.40453	0.327
		มาก	0.30075	0.572

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 17 ผลต่างของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความสามารถในการติดต่อสัมพันธ์กับบุคคลอื่นของข้าราชการบรรจุใหม่ในสถานการณ์โควิด-19 จำแนกตามความรู้ ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน ผลที่ได้จากการทดสอบ LSD สรุปผลได้ดังนี้

กลุ่มที่มีความรู้ ความเข้าใจในการปฏิบัติงานน้อยที่สุด มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความสามารถในการติดต่อสัมพันธ์กับบุคคลอื่น น้อยกว่ากลุ่มที่มีความรู้ ความเข้าใจในการปฏิบัติงานน้อย กลุ่มที่มีความรู้ ความเข้าใจในการปฏิบัติงานมาก และกลุ่มที่มีความรู้ ความเข้าใจในการปฏิบัติงานมากที่สุด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (มีค่า Sig. เท่ากับ 0.044 0.008 และ 0.008 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า 0.05)

ส่วนกลุ่มระยะเวลาปฏิบัติงานคู่อื่น ๆ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

**สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อทักษะที่จำเป็นของข้าราชการบรรจุใหม่ในสถานการณ์โควิด-19แตกต่างกัน**

**2.1) เพศที่แตกต่างกันมีผลต่อทักษะที่จำเป็นของข้าราชการบรรจุใหม่ในสถานการณ์โควิด-19 แตกต่างกัน**

ตารางที่ 18 การเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับทักษะการคิดวิเคราะห์ การแก้ปัญหาที่ซับซ้อน และทักษะการเรียนรู้ ทักษะด้านการบริหารจัดการตนเองและผู้อื่น ทักษะด้านการสื่อสาร และทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัล จำแนกตามเพศ

	เพศ	n	Mean	Std. Deviation	t	Sig. (2-tailed)
ทักษะการคิดวิเคราะห์ การแก้ปัญหาที่ซับซ้อน และทักษะการเรียนรู้	ชาย	72	3.4132	0.46376	2.305	0.023
	หญิง	98	3.2500	0.44548		
ทักษะด้านการบริหารจัดการตนเองและผู้อื่น	ชาย	72	3.4282	0.45521	1.701	0.091
	หญิง	98	3.3163	0.39938		
ทักษะด้านการสื่อสาร	ชาย	72	3.3167	0.50658	1.601	0.111
	หญิง	98	3.1980	0.45543		
ทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัล	ชาย	72	3.5000	0.43335	0.977	0.330
	หญิง	98	3.4320	0.45962		

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 18 ความแตกต่างความคิดเห็นเกี่ยวกับทักษะที่จำเป็นของข้าราชการบรรจุใหม่ ในสถานการณ์โควิด-19 จำแนกตามเพศ ผลการทดสอบสมมติฐานด้วยค่า T-test ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า

ทักษะการคิดวิเคราะห์ การแก้ปัญหาที่ซับซ้อน และทักษะการเรียนรู้ พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.023 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 แสดงให้เห็นว่าข้าราชการบรรจุใหม่ที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับทักษะการคิดวิเคราะห์ การแก้ปัญหาที่ซับซ้อน และทักษะการเรียนรู้แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p\text{-value} < 0.05$ ) โดยข้าราชการบรรจุใหม่เพศชาย มีความคิดเห็นเกี่ยวกับทักษะการคิดวิเคราะห์ การแก้ปัญหาที่ซับซ้อน และทักษะการเรียนรู้มากกว่าเพศหญิง

ทักษะด้านการบริหารจัดการตนเองและผู้อื่น พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.091 ซึ่งมากกว่า 0.05 ข้าราชการบรรจุใหม่ที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับทักษะด้านการบริหารจัดการตนเอง และผู้อื่นไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p\text{-value} > 0.05$ )

ทักษะด้านการสื่อสาร พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.111 ซึ่งมากกว่า 0.05 ข้าราชการบรรจุใหม่ที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับทักษะด้านการสื่อสารไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p\text{-value} > 0.05$ )

ทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัล พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.330 ซึ่งมากกว่า 0.05 ข้าราชการบรรจุใหม่ที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัลไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p\text{-value} > 0.05$ )

## 2.2) อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อทักษะที่จำเป็นของข้าราชการบรรจุใหม่ในสถานการณ์โควิด-19 แตกต่างกัน

ตารางที่ 19 การเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับทักษะการคิดวิเคราะห์ การแก้ปัญหาที่ซับซ้อน และทักษะการเรียนรู้ ทักษะด้านการบริหารจัดการตนเองและผู้อื่น ทักษะด้านการสื่อสาร และทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัล จำแนกตามอายุ

	อายุ	Sum of Square	Df	Mean Square	F	Sig.
ทักษะการคิดวิเคราะห์ การแก้ปัญหาที่ซับซ้อน และทักษะการเรียนรู้	ระหว่างกลุ่ม	.776	2	0.388	1.859	0.159
	ภายในกลุ่ม	34.850	167	0.209		
	รวม	35.625	169			
ทักษะด้านการบริหาร จัดการตนเองและผู้อื่น	ระหว่างกลุ่ม	.857	2	0.428	2.397	0.094
	ภายในกลุ่ม	29.847	167	0.179		

	อายุ	Sum of Square	Df	Mean Square	F	Sig.
	รวม	30.704	169			
ทักษะด้านการสื่อสาร	ระหว่างกลุ่ม	.082	2	0.041	0.176	0.839
	ภายในกลุ่ม	38.843	167	0.233		
	รวม	38.924	169			
ทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัล	ระหว่างกลุ่ม	4.661	2	2.330	13.257	0.000
	ภายในกลุ่ม	29.356	167	0.176		
	รวม	34.016	169			

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 19 ความแตกต่างความคิดเห็นเกี่ยวกับการปรับตัวของข้าราชการบรรจุใหม่ ในสถานการณ์โควิด-19 จำแนกตามอายุ ผลการทดสอบสมมติฐานด้วยค่า F-test โดยวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า

ทักษะการคิดวิเคราะห์ การแก้ปัญหาที่ซับซ้อน และทักษะการเรียนรู้ พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.159 ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดงให้เห็นว่าข้าราชการบรรจุใหม่ที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับทักษะการคิดวิเคราะห์ การแก้ปัญหาที่ซับซ้อน และทักษะการเรียนรู้ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p\text{-value} > 0.05$ )

ทักษะด้านการบริหารจัดการตนเองและผู้อื่น พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.094 ซึ่งมากกว่า 0.05 ข้าราชการบรรจุใหม่ที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับทักษะด้านการบริหารจัดการตนเองและผู้อื่นไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p\text{-value} > 0.05$ )

ทักษะด้านการสื่อสาร พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.839 ซึ่งมากกว่า 0.05 ข้าราชการบรรจุใหม่ที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับทักษะด้านการสื่อสารไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p\text{-value} > 0.05$ )

ทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัล พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 ข้าราชการบรรจุใหม่ที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัลแตกต่างกัน อย่างน้อย 1 คู่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p\text{-value} < 0.05$ )

จึงทำการทดสอบต่อเนื่องด้วยวิธีจับคู่พหุคูณ (Multiple Comparisons Test) ด้วยค่าสถิติ Least Significant Different (LSD) เพื่อตรวจสอบว่ามีคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน ซึ่งแสดงดังตารางที่ 20

ตารางที่ 20 ผลต่างระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัล จำแนกตามอายุ ด้วยค่าสถิติ Least Significant Different (LSD)

	(i) อายุ	(j) อายุ	Mean Difference (I-J)	Sig.
ทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัล	20 – 30 ปี	31 - 40 ปี	0.26455*	0.001
		41 - 50 ปี	0.64060*	0.001
	31 - 40 ปี	20 - 30 ปี	-0.26455*	0.001
		41 - 50 ปี	0.37605*	0.081
	41 - 50 ปี	20 - 30 ปี	-0.64060*	0.001
		31 - 40 ปี	-0.37605*	0.081

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 20 ผลต่างของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัลของข้าราชการบรรจุใหม่ในสถานการณ์โควิด-19 จำแนกตามอายุ ผลที่ได้จากการทดสอบ LSD สรุปผลได้ดังนี้

กลุ่มที่มีอายุระหว่าง 20 – 30 ปี มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัลมากกว่ากลุ่มที่มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี และ 41 – 50 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (มีค่า Sig. เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.05)

ส่วนกลุ่มอายุคู่อื่น ๆ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

### จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

2.3) ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อทักษะที่จำเป็นของข้าราชการบรรจุใหม่ในสถานการณ์โควิด-19 แตกต่างกัน

ตารางที่ 21 การเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับทักษะการคิดวิเคราะห์ การแก้ปัญหาที่ซับซ้อน และทักษะการเรียนรู้ ทักษะด้านการบริหารจัดการตนเองและผู้อื่น ทักษะด้านการสื่อสาร และทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัล จำแนกตามระดับการศึกษา

	ระดับการศึกษา	n	Mean	Std. Deviation	t	Sig. (2-tailed)
ทักษะการคิดวิเคราะห์ การแก้ปัญหาที่ซับซ้อน และทักษะการเรียนรู้	ปริญญาตรี	103	3.2621	0.44609	0.369	0.044
	ปริญญาโท	67	3.4067	0.46839		

	ระดับ การศึกษา	n	Mean	Std. Deviation	t	Sig. (2- tailed)
ทักษะด้านการบริหาร จัดการตนเองและผู้อื่น	ปริญญาตรี	103	3.3333	0.43599	0.861	0.250
	ปริญญาโท	67	3.4104	0.40962		
ทักษะด้านการสื่อสาร	ปริญญาตรี	103	3.2019	0.49586	0.969	0.119
	ปริญญาโท	67	3.3194	0.44865		
ทักษะด้านเทคโนโลยี ดิจิทัล	ปริญญาตรี	103	3.4693	0.43895	0.931	0.761
	ปริญญาโท	67	3.4478	0.46621		

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 21 ความแตกต่างความคิดเห็นเกี่ยวกับทักษะที่จำเป็นของข้าราชการบรรจุใหม่ ในสถานการณ์โควิด-19 จำแนกตามระดับการศึกษา ผลการทดสอบสมมติฐานด้วยค่า T-test ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า

ทักษะการคิดวิเคราะห์ การแก้ปัญหาที่ซับซ้อน และทักษะการเรียนรู้ พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.044 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 แสดงให้เห็นว่าข้าราชการบรรจุใหม่ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับทักษะการคิดวิเคราะห์ การแก้ปัญหาที่ซับซ้อน และทักษะการเรียนรู้แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p\text{-value} < 0.05$ ) โดยข้าราชการบรรจุใหม่ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับทักษะการคิดวิเคราะห์ การแก้ปัญหาที่ซับซ้อน และทักษะการเรียนรู้น้อยกว่า ข้าราชการบรรจุใหม่ที่มีระดับการศึกษาปริญญาโท

ทักษะด้านการบริหารจัดการตนเองและผู้อื่น พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.250 ซึ่งมากกว่า 0.05 ข้าราชการบรรจุใหม่ที่มีระดับการศึกษา ต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับทักษะด้านการบริหารจัดการตนเองและผู้อื่นไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p\text{-value} > 0.05$ )

ทักษะด้านการสื่อสาร พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.119 ซึ่งมากกว่า 0.05 ข้าราชการบรรจุใหม่ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับทักษะด้านการสื่อสารไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p\text{-value} > 0.05$ )

ทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัล พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.761 ซึ่งมากกว่า 0.05 ข้าราชการบรรจุใหม่ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัลไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p\text{-value} > 0.05$ )



## 2.4) ระยะเวลาปฏิบัติงานในองค์กรที่แตกต่างกันมีผลต่อทักษะที่จำเป็นของข้าราชการบรรจุใหม่ในสถานการณ์โควิด-19 แตกต่างกัน

ตารางที่ 22 การเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับทักษะการคิดวิเคราะห์ การแก้ปัญหาที่ซับซ้อน และทักษะการเรียนรู้ ทักษะด้านการบริหารจัดการตนเองและผู้อื่น ทักษะด้านการสื่อสาร และทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัล จำแนกตามระยะเวลา

	ระยะเวลา	Sum of Square	Df	Mean Square	F	Sig.
ทักษะการคิดวิเคราะห์ การแก้ปัญหาที่ซับซ้อน และทักษะการเรียนรู้	ระหว่างกลุ่ม	0.108	4	0.027	0.126	0.973
	ภายในกลุ่ม	35.517	165	0.215		
	รวม	35.625	169			
ทักษะด้านการบริหารจัดการตนเองและผู้อื่น	ระหว่างกลุ่ม	0.255	4	0.064	0.346	0.847
	ภายในกลุ่ม	30.449	165	0.185		
	รวม	30.704	169			
ทักษะด้านการสื่อสาร	ระหว่างกลุ่ม	1.052	4	0.263	1.146	0.337
	ภายในกลุ่ม	37.873	165	0.230		
	รวม	38.924	169			
ทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัล	ระหว่างกลุ่ม	0.941	4	0.235	1.174	0.324
	ภายในกลุ่ม	33.075	165	0.200		
	รวม	34.016	169			

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 22 ความแตกต่างความคิดเห็นเกี่ยวกับการปรับตัวของข้าราชการบรรจุใหม่ ในสถานการณ์โควิด-19 จำแนกตามระยะเวลาปฏิบัติงานในองค์กร ผลการทดสอบสมมติฐานด้วยค่า F-test โดยวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า

ทักษะการคิดวิเคราะห์ การแก้ปัญหาที่ซับซ้อน และทักษะการเรียนรู้ พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.973 ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดงให้เห็นว่าข้าราชการบรรจุใหม่ที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานในองค์กรต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับทักษะการคิดวิเคราะห์ การแก้ปัญหาที่ซับซ้อน และทักษะการเรียนรู้ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p\text{-value} > 0.05$ )

ทักษะด้านการบริหารจัดการตนเองและผู้อื่น พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.847 ซึ่งมากกว่า 0.05 ข้าราชการบรรจุใหม่ที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานในองค์กรต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับทักษะด้านการบริหารจัดการตนเองและผู้อื่นไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p\text{-value} > 0.05$ )

ทักษะด้านการสื่อสาร พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.337 ซึ่งมากกว่า 0.05 ข้าราชการบรรจุใหม่ที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานในองค์กรต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับทักษะด้านการสื่อสารไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p\text{-value} > 0.05$ )

ทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัล พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.324 ซึ่งมากกว่า 0.05 ข้าราชการบรรจุใหม่ที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานในองค์กรต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัลไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p\text{-value} > 0.05$ )

## 2.5) ความรู้ ความเข้าใจในงานที่ปฏิบัติที่แตกต่างกันมีผลต่อการปรับตัวของข้าราชการบรรจุใหม่ในสถานการณ์โควิด-19 แตกต่างกัน

ตารางที่ 23 การเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับทักษะการคิดวิเคราะห์ การแก้ปัญหาที่ซับซ้อน และทักษะการเรียนรู้ ทักษะด้านการบริหารจัดการตนเองและผู้อื่น ทักษะด้านการสื่อสาร และทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัล จำแนกตามความรู้ ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน

	ความรู้ ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน	Sum of Square	Df	Mean Square	F	Sig.
ทักษะการคิดวิเคราะห์ การแก้ปัญหาที่ซับซ้อน และทักษะการเรียนรู้	ระหว่างกลุ่ม	3.137	3	1.046	5.343	0.002
	ภายในกลุ่ม	32.488	166	0.196		
	รวม	35.625	169			
ทักษะด้านการบริหารจัดการตนเองและผู้อื่น	ระหว่างกลุ่ม	2.311	3	0.770	4.503	0.005
	ภายในกลุ่ม	28.393	166	0.171		
	รวม	30.704	169			
ทักษะด้านการสื่อสาร	ระหว่างกลุ่ม	3.539	3	1.180	5.534	0.001
	ภายในกลุ่ม	35.386	166	0.213		
	รวม	38.924	169			
ทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัล	ระหว่างกลุ่ม	1.231	3	0.410	2.078	0.105
	ภายในกลุ่ม	32.785	166	0.197		
	รวม	34.016	169			

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 23 ความแตกต่างความคิดเห็นเกี่ยวกับการปรับตัวของข้าราชการบรรจุใหม่ ในสถานการณ์โควิด-19 จำแนกตามระดับความรู้ ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน ผลการทดสอบสมมติฐานด้วยค่า F-test โดยวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า

ทักษะการคิดวิเคราะห์ การแก้ปัญหาที่ซับซ้อน และทักษะการเรียนรู้ พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.002 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 แสดงให้เห็นว่าข้าราชการบรรจุใหม่ที่มีระดับความรู้ ความเข้าใจในการปฏิบัติงานต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับทักษะการคิดวิเคราะห์ การแก้ปัญหาที่ซับซ้อน และทักษะการเรียนรู้แตกต่างกัน อย่างน้อย 1 คู่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p\text{-value} < 0.05$ )

ทักษะด้านการบริหารจัดการตนเองและผู้อื่น พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.005 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 ข้าราชการบรรจุใหม่ที่มีระดับความรู้ ความเข้าใจในการปฏิบัติงานต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับทักษะด้านการบริหารจัดการตนเองและผู้อื่นแตกต่างกัน อย่างน้อย 1 คู่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p\text{-value} < 0.05$ )

ทักษะด้านการสื่อสาร พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 ข้าราชการบรรจุใหม่ที่มีระดับความรู้ ความเข้าใจในการปฏิบัติงานต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับทักษะด้านการสื่อสารแตกต่างกัน อย่างน้อย 1 คู่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p\text{-value} < 0.05$ )

ทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัล พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.105 ซึ่งมากกว่า 0.05 ข้าราชการบรรจุใหม่ที่มีระดับความรู้ ความเข้าใจในการปฏิบัติงานต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัลไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p\text{-value} > 0.05$ )

จึงทำการทดสอบต่อเนื่องด้วยวิธีจับคู่พหุคูณ (Multiple Comparisons Test) ด้วยค่าสถิติ Least Significant Different (LSD) เพื่อตรวจสอบว่ามีคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน ซึ่งแสดงดังตารางที่ 24

ตารางที่ 24 ผลต่างระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับทักษะการคิดวิเคราะห์ การเรียนรู้ ทักษะด้านการบริหารจัดการตนเองและผู้อื่น และทักษะการสื่อสาร จำแนกตามความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน ด้วยค่าสถิติ Least Significant Different (LSD)

	(i) ความรู้ ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน	(j) ความรู้ ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน	Mean Difference (I-J)	Sig.
ทักษะการคิดวิเคราะห์ การเรียนรู้	น้อยที่สุด	น้อย	-.33412	0.081
		มาก	-.36242	0.053
		มากที่สุด	-1.04167*	0.000

	(i) ความรู้ ความ เข้าใจในการ ปฏิบัติงาน	(j) ความรู้ ความ เข้าใจในการ ปฏิบัติงาน	Mean Difference (I-J)	Sig.
	น้อย	น้อยที่สุด	.33412	0.081
		มาก	-.02830	0.704
		มากที่สุด	-.70755*	0.001
	มาก	น้อยมาก	.36242	0.053
		น้อย	.02830	0.704
		มากที่สุด	-.67925*	0.001
	มากที่สุด	น้อยที่สุด	1.04167*	0.000
		น้อย	.70755*	0.001
		มาก	.67925*	0.001
ทักษะด้านการ บริหารจัดการ ตนเองและผู้อื่น	น้อยที่สุด	น้อย	-.32128	0.073
		มาก	-.33543	0.055
		มากที่สุด	-.90556*	0.000
	น้อย	น้อยที่สุด	.32128	0.073
		มาก	-.01415	0.839
		มากที่สุด	-.58428*	0.003
	มาก	น้อยมาก	.33543	0.055
		น้อย	.01415	0.839
		มากที่สุด	-.57013*	0.003
	มากที่สุด	น้อยที่สุด	.90556*	0.000
		น้อย	.58428*	0.003
	มาก	.57013*	0.003	
ทักษะด้านการ สื่อสาร	น้อยที่สุด	น้อย	-.50000*	0.013
		มาก	-.57736*	0.003
		มากที่สุด	-1.10000*	0.000
	น้อย	น้อยที่สุด	.50000*	0.013
		มาก	-.07736	0.321
		มากที่สุด	-.60000*	0.006

	(i) ความรู้ ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน	(J) ความรู้ ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน	Mean Difference (I-J)	Sig.
	มาก	น้อยมาก	.57736*	0.003
		น้อย	.07736	0.321
		มากที่สุด	-.52264*	0.014
	มากที่สุด	น้อยที่สุด	1.10000*	0.000
		น้อย	.60000*	0.006
		มาก	.52264*	0.014

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 24 ผลต่างระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับทักษะการคิดวิเคราะห์ การเรียนรู้ ทักษะด้านการบริหารจัดการตนเองและผู้อื่น และทักษะการสื่อสาร จำแนกตามความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน ผลที่ได้จากการทดสอบ LSD สรุปผลได้ดังนี้

ทักษะการคิดวิเคราะห์ และทักษะการเรียนรู้

กลุ่มที่มีความรู้ ความเข้าใจในการปฏิบัติงานน้อยที่สุด มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับทักษะการคิดวิเคราะห์ การแก้ปัญหาที่ซับซ้อน และทักษะการเรียนรู้ น้อยกว่ากลุ่มที่มีความรู้ ความเข้าใจในการปฏิบัติงานมากที่สุด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05) กลุ่มที่มีความรู้ ความเข้าใจในการปฏิบัติงานน้อย มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับทักษะการคิดวิเคราะห์ การแก้ปัญหาที่ซับซ้อน และทักษะการเรียนรู้ น้อยกว่ากลุ่มที่มีความรู้ ความเข้าใจในการปฏิบัติงานมากที่สุด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (มีค่า Sig. เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.05) กลุ่มที่มีความรู้ ความเข้าใจในการปฏิบัติงานมาก มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับทักษะการคิดวิเคราะห์ การแก้ปัญหาที่ซับซ้อน และทักษะการเรียนรู้ น้อยกว่ากลุ่มที่มีความรู้ ความเข้าใจในการปฏิบัติงานมากที่สุด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (มีค่า Sig. เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.05) ส่วนกลุ่มอายุคู่อื่น ๆ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ทักษะด้านการบริหารจัดการตนเองและผู้อื่น

กลุ่มที่มีความรู้ ความเข้าใจในการปฏิบัติงานน้อยที่สุด มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับทักษะด้านการบริหารจัดการตนเองและผู้อื่น น้อยกว่ากลุ่มที่มีความรู้ ความเข้าใจในการปฏิบัติงานมากที่สุด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05) กลุ่มที่มีความรู้ ความเข้าใจในการปฏิบัติงานน้อย มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับทักษะด้านการบริหารจัดการตนเองและผู้อื่น น้อยกว่ากลุ่มที่มีความรู้ ความเข้าใจในการปฏิบัติงานมากที่สุด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (มีค่า Sig. เท่ากับ

0.003 ซึ่งน้อยกว่า 0.05) กลุ่มที่มีความรู้ ความเข้าใจในการปฏิบัติงานมาก มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับทักษะด้านการบริหารจัดการตนเองและผู้อื่น น้อยกว่ากลุ่มที่มีความรู้ ความเข้าใจในการปฏิบัติงานมากที่สุด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (มีค่า Sig. เท่ากับ 0.003 ซึ่งน้อยกว่า 0.05) ส่วนกลุ่มที่มีความรู้ ความเข้าใจในการปฏิบัติงานคู่อื่น ๆ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

#### ทักษะด้านการสื่อสาร

กลุ่มที่มีความรู้ ความเข้าใจในการปฏิบัติงานน้อยที่สุด มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับทักษะด้านการสื่อสาร น้อยกว่ากลุ่มที่มีความรู้ ความเข้าใจในการปฏิบัติงานน้อย กลุ่มที่มีความรู้ ความเข้าใจในการปฏิบัติงานมาก และกลุ่มที่มีความรู้ ความเข้าใจในการปฏิบัติงานมากที่สุด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (มีค่า Sig. เท่ากับ 0.013 0.003 และ 0.000 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า 0.05) กลุ่มที่มีความรู้ ความเข้าใจในการปฏิบัติงานน้อย มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับทักษะด้านการสื่อสาร น้อยกว่ากลุ่มที่มีความรู้ ความเข้าใจในการปฏิบัติงานน้อยที่สุด และกลุ่มที่มีความรู้ ความเข้าใจในการปฏิบัติงานมากที่สุด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (มีค่า Sig. เท่ากับ 0.006 ซึ่งน้อยกว่า 0.05) กลุ่มที่มีความรู้ ความเข้าใจในการปฏิบัติงานมาก มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับทักษะด้านการสื่อสารน้อยกว่ากลุ่มที่มีความรู้ ความเข้าใจในการปฏิบัติงานมากที่สุด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (มีค่า Sig. เท่ากับ 0.014 ซึ่งน้อยกว่า 0.05) ส่วนกลุ่มที่มีความรู้ ความเข้าใจในการปฏิบัติงานคู่อื่น ๆ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

**สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมการทำงานแตกต่างกัน มีผลต่อการปรับตัวของข้าราชการบรรจุใหม่ในสถานการณ์โควิด-19 แตกต่างกัน**

**3.1) ลักษณะงานที่ปฏิบัติแตกต่างกัน มีผลต่อการปรับตัวของข้าราชการบรรจุใหม่ในสถานการณ์โควิด-19 แตกต่างกัน**

ตารางที่ 25 การเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความสามารถในการเรียนรู้ งานและวิธีการทำงาน ความสามารถในการติดต่อสัมพันธ์กับบุคคลอื่นและความสามารถในการปรับตัวทางกายภาพ จำแนกตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ

	ลักษณะงานที่ปฏิบัติ	n	Mean	Std. Deviation	t	Sig. (2-tailed)
ความสามารถในการเรียนรู้งานและวิธีการทำงาน	งานให้บริการ	53	2.9698	.37498	-2.196	0.029
	งานสนับสนุน	117	3.1231	.44088		
ความสามารถในการติดต่อสัมพันธ์กับบุคคลอื่น	งานให้บริการ	53	3.3170	.41775	-.269	0.788
	งานสนับสนุน	117	3.3385	.50886		
ความสามารถในการปรับตัวทางกายภาพ	งานให้บริการ	53	3.5358	.38184	-1.792	0.075
	งานสนับสนุน	117	3.6513	.39230		

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 25 ความแตกต่างความคิดเห็นเกี่ยวกับการปรับตัวของข้าราชการบรรจุใหม่ ในสถานการณ์โควิด-19 จำแนกตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ ผลการทดสอบสมมติฐานด้วยค่า T-test ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า

ความสามารถในการเรียนรู้งานและวิธีการทำงาน พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.029 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 แสดงให้เห็นว่าข้าราชการบรรจุใหม่ที่มีลักษณะงานที่ปฏิบัติต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความสามารถในการเรียนรู้งานและวิธีการทำงาน แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (p-value < 0.05) โดยข้าราชการบรรจุใหม่ที่มีลักษณะงานให้บริการ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความสามารถในการเรียนรู้งานและวิธีการทำงาน น้อยกว่าลักษณะงานสนับสนุน

ความสามารถในการติดต่อสัมพันธ์กับบุคคลอื่น พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.788 ซึ่งมากกว่า 0.05 ข้าราชการบรรจุใหม่ที่มีลักษณะงานที่ปฏิบัติต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับทักษะด้านการบริหารจัดการตนเองและผู้อื่นไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (p-value > 0.05)

ความสามารถในการปรับตัวทางกายภาพ พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.119 ซึ่งมากกว่า 0.05 ข้าราชการบรรจุใหม่ที่มีลักษณะงานที่ปฏิบัติต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับทักษะด้านการสื่อสารไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (p-value > 0.05)

### 3.2) ความพร้อมของอุปกรณ์ เครื่องมือในการทำงานแตกต่างกัน มีผลต่อการปรับตัวของข้าราชการบรรจุใหม่ในสถานการณ์โควิด-19 แตกต่างกัน

ตารางที่ 26 การเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความสามารถในการเรียนรู้งานและวิธีการทำงาน ความสามารถในการติดต่อสัมพันธ์กับบุคคลอื่นและความสามารถในการปรับตัวทางกายภาพ จำแนกตามความพร้อมของอุปกรณ์ เครื่องมือในการทำงาน

	ความพร้อมของอุปกรณ์เครื่องมือในการทำงาน	Sum of Square	Df	Mean Square	F	Sig.
ความสามารถในการเรียนรู้งานและวิธีการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	7.114	2	3.557	25.168	0.000
	ภายในกลุ่ม	23.602	167	.141		
	รวม	30.716	169			
ความสามารถในการติดต่อสัมพันธ์กับบุคคลอื่น	ระหว่างกลุ่ม	6.660	2	3.330	17.126	0.000
	ภายในกลุ่ม	32.469	167	.194		
	รวม	39.128	169			
ความสามารถในการปรับตัวทางกายภาพ	ระหว่างกลุ่ม	2.576	2	1.288	9.215	0.000
	ภายในกลุ่ม	23.344	167	.140		
	รวม	25.920	169			

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 26 ความแตกต่างความคิดเห็นเกี่ยวกับการปรับตัวของข้าราชการบรรจุใหม่ ในสถานการณ์โควิด-19 จำแนกตามความพร้อมของอุปกรณ์ เครื่องมือในการทำงาน ผลการทดสอบสมมติฐานด้วยค่า F-test โดยวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า

ความสามารถในการเรียนรู้งานและวิธีการทำงาน พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 แสดงให้เห็นว่าข้าราชการบรรจุใหม่ที่มีความพร้อมของอุปกรณ์ เครื่องมือในการทำงานต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความสามารถในการเรียนรู้งานและวิธีการทำงานแตกต่างกัน อย่างน้อย 1 คู่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p\text{-value} < 0.05$ )

ความสามารถในการติดต่อสัมพันธ์กับบุคคลอื่น พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 ข้าราชการบรรจุใหม่ที่มีความพร้อมของอุปกรณ์ เครื่องมือในการทำงาน ต่างกัน มีความคิดเห็น



เกี่ยวกับความสามารถในการติดต่อสัมพันธ์กับบุคคลอื่นแตกต่างกัน อย่างน้อย 1 คู่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p\text{-value} < 0.05$ )

ความสามารถในการปรับตัวทางกายภาพ พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 ข้าราชการบรรจุใหม่ที่มีความพร้อมของอุปกรณ์ เครื่องมือในการทำงาน ต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความสามารถในการปรับตัวทางกายภาพแตกต่างกัน อย่างน้อย 1 คู่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p\text{-value} < 0.05$ )

จึงทำการทดสอบต่อเนื่องด้วยวิธีจับคู่พหุคูณ (Multiple Comparisons Test) ด้วยค่าสถิติ Least Significant Different (LSD) เพื่อตรวจสอบว่ามีคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน ซึ่งแสดงดังตารางที่ 27

ตารางที่ 27 ผลต่างระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการปรับตัวด้านการเรียนรู้งานและวิธีการทำงาน การติดต่อสัมพันธ์กับบุคคลอื่น และด้านกายภาพ จำแนกตามความพร้อมของอุปกรณ์ เครื่องมือในการทำงาน ด้วยค่าสถิติ Least Significant Different (LSD)

	(i) ความพร้อมของอุปกรณ์เครื่องมือในการทำงาน	(j) ความพร้อมของอุปกรณ์เครื่องมือในการทำงาน	Mean Difference (I-J)	Sig.
ความสามารถในการเรียนรู้งานและวิธีการทำงาน	น้อย	มาก	-.30429*	0.000
		มากที่สุด	-.57341*	0.000
	มาก	น้อย	.30429*	0.000
		มากที่สุด	-.26913*	0.000
	มากที่สุด	น้อย	.57341*	0.000
		มาก	.26913*	0.000
ความสามารถในการติดต่อสัมพันธ์กับบุคคลอื่น	น้อย	มาก	-.16714	0.092
		มากที่สุด	-.50278*	0.000
	มาก	น้อย	.16714	0.092
		มากที่สุด	-.33563*	0.000
	มากที่สุด	น้อย	.50278*	0.000
		มาก	.33563*	0.000
ความสามารถในการปรับตัวทางกายภาพ	น้อย	มาก	-.07714	0.357
		มากที่สุด	-.29841*	0.000
	มาก	น้อย	.07714	0.357

		มากที่สุด	-.22127*	0.001
	มากที่สุด	น้อย	.29841*	0.000
		มาก	.22127*	0.001

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 27 ผลต่างของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการปรับตัวของข้าราชการบรรจุใหม่ ในสถานการณ์โควิด-19 จำแนกตามความพร้อมของอุปกรณ์ เครื่องมือในการทำงาน ผลที่ได้จากการทดสอบ LSD สรุปผลได้ดังนี้

#### ความสามารถในการเรียนรู้งานและวิธีการทำงาน

กลุ่มที่มีความพร้อมของอุปกรณ์ เครื่องมือในการทำงานน้อย มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความสามารถในการเรียนรู้งานและวิธีการทำงาน น้อยกว่ากลุ่มที่มีความพร้อมของอุปกรณ์ เครื่องมือในการทำงานมาก และ มากที่สุด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05) กลุ่มที่มีความพร้อมของอุปกรณ์ เครื่องมือในการทำงานมาก มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความสามารถในการเรียนรู้งานและวิธีการทำงาน น้อยกว่ากลุ่มที่มีความพร้อมของอุปกรณ์ เครื่องมือในการทำงานมากที่สุด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05)

#### ความสามารถในการติดต่อสัมพันธ์กับบุคคลอื่น

กลุ่มที่มีความพร้อมของอุปกรณ์ เครื่องมือในการทำงานน้อย มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความสามารถในการติดต่อสัมพันธ์กับบุคคลอื่น น้อยกว่ากลุ่มที่มีความพร้อมของอุปกรณ์ เครื่องมือในการทำงานมากที่สุด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05) กลุ่มที่มีความพร้อมของอุปกรณ์ เครื่องมือในการทำงานมาก มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความสามารถในการติดต่อสัมพันธ์กับบุคคลอื่น น้อยกว่ากลุ่มที่มีความพร้อมของอุปกรณ์ เครื่องมือในการทำงานมากที่สุด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05) ส่วนกลุ่มที่มีความพร้อมของอุปกรณ์ เครื่องมือในการทำงานคู่อื่น ๆ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

#### ความสามารถในการปรับตัวทางกายภาพ

กลุ่มที่มีความพร้อมของอุปกรณ์ เครื่องมือในการทำงานน้อย มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความสามารถในการปรับตัวทางกายภาพ น้อยกว่ากลุ่มที่มีความพร้อมของอุปกรณ์ เครื่องมือในการทำงานมากที่สุด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05) กลุ่มที่มีความพร้อมของอุปกรณ์ เครื่องมือในการทำงานมาก มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความสามารถในการปรับตัวทางกายภาพ น้อยกว่ากลุ่มที่มีความพร้อมของอุปกรณ์ เครื่องมือในการทำงานมากที่สุด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (มีค่า Sig. เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.05) ส่วนกลุ่มที่มีความพร้อมของอุปกรณ์ เครื่องมือในการทำงานคู่อื่น ๆ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

### 3.3) ความสัมพันธ์กับบุคคลในที่ทำงาน มีผลต่อการปรับตัวของข้าราชการบรรจุใหม่ในสถานการณ์โควิด-19 แตกต่างกัน

ตารางที่ 28 การเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความสามารถในการเรียนรู้ งานและวิธีการทำงาน ความสามารถในการติดต่อสัมพันธ์กับบุคคลอื่นและความสามารถในการปรับตัวทางกายภาพ จำแนกตามความสัมพันธ์กับบุคคลในที่ทำงาน

	ความสัมพันธ์กับบุคคลในที่ทำงาน	Sum of Square	Df	Mean Square	F	Sig.
ความสามารถในการเรียนรู้ งานและวิธีการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	3.591	2	1.795	11.053	0.000
	ภายในกลุ่ม	27.125	167	0.162		
	รวม	30.716	169			
ความสามารถในการติดต่อสัมพันธ์กับบุคคลอื่น	ระหว่างกลุ่ม	12.809	2	6.404	40.635	0.000
	ภายในกลุ่ม	26.320	167	0.158		
	รวม	39.128	169			
ความสามารถในการปรับตัวทางกายภาพ	ระหว่างกลุ่ม	1.369	2	0.685	4.656	0.011
	ภายในกลุ่ม	24.551	167	0.147		
	รวม	25.920	169			

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 28 ความแตกต่างความคิดเห็นเกี่ยวกับการปรับตัวของข้าราชการบรรจุใหม่ ในสถานการณ์โควิด-19 จำแนกตามความสัมพันธ์กับบุคคลในที่ทำงาน ผลการทดสอบสมมติฐานด้วยค่า F-test โดยวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า

ความสามารถในการเรียนรู้ งานและวิธีการทำงาน พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 แสดงให้เห็นว่าข้าราชการบรรจุใหม่ที่มีความสัมพันธ์กับบุคคลในที่ทำงานต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความสามารถในการเรียนรู้ งานและวิธีการทำงานแตกต่างกัน อย่างน้อย 1 คู่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (p-value < 0.05)

ความสามารถในการติดต่อสัมพันธ์กับบุคคลอื่น พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 ข้าราชการบรรจุใหม่ที่มีความสัมพันธ์กับบุคคลในที่ทำงานต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความสามารถในการติดต่อสัมพันธ์กับบุคคลอื่นแตกต่างกัน อย่างน้อย 1 คู่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (p-value < 0.05)

ความสามารถในการปรับตัวทางกายภาพ พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.011 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 ข้าราชการบรรจุใหม่ที่มีความสัมพันธ์กับบุคคลในที่ทำงานต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความสามารถในการปรับตัวทางกายภาพแตกต่างกัน อย่างน้อย 1 คู่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p\text{-value} < 0.05$ )

จึงทำการทดสอบต่อเนื่องด้วยวิธีจับคู่พหุคูณ (Multiple Comparisons Test) ด้วยค่าสถิติ Least Significant Different (LSD) เพื่อตรวจสอบว่ามีคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน ซึ่งแสดงดังตารางที่ 4.4.18 ตารางที่ 29 ผลต่างระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการปรับตัวด้านการเรียนรู้งานและวิธีการทำงาน การติดต่อสัมพันธ์กับบุคคลอื่น และด้านกายภาพจำแนกตามความสัมพันธ์กับบุคคลในที่ทำงาน ด้วยค่าสถิติ Least Significant Different (LSD)

	(i) ความสัมพันธ์กับบุคคลในที่ทำงาน	(j) ความสัมพันธ์กับบุคคลในที่ทำงาน	Mean Difference (I-J)	Sig.
ความสามารถในการเรียนรู้งานและวิธีการทำงาน	พอใช้	ดี	-.13559	0.197
		ดีมาก	-.38509*	0.000
	ดี	พอใช้	.13559	0.197
		ดีมาก	-.24950*	0.000
	ดีมาก	พอใช้	.38509*	0.000
		ดี	.24950*	0.000
ความสามารถในการติดต่อสัมพันธ์กับบุคคลอื่น	พอใช้	ดี	-.39419*	0.000
		ดีมาก	-.80439*	0.000
	ดี	พอใช้	.39419*	0.000
		ดีมาก	-.41020*	0.000
	ดีมาก	พอใช้	.80439*	0.000
		ดี	.41020*	0.000
ความสามารถในการปรับตัวทางกายภาพ	พอใช้	ดี	-.08610	0.389
		ดีมาก	-.23922*	0.015
	ดี	พอใช้	.08610	0.389
		ดีมาก	-.15313*	0.016
	ดีมาก	พอใช้	.23922*	0.015
		ดี	.15313*	0.016

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 29 ผลต่างของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการปรับตัวของข้าราชการบรรจุใหม่ ในสถานการณ์โควิด-19 จำแนกตามความสัมพันธ์กับบุคคลในที่ทำงาน ผลที่ได้จากการทดสอบ LSD สรุปผลได้ดังนี้

ความสามารถในการเรียนรู้งานและวิธีการทำงาน

กลุ่มที่มีความสัมพันธ์กับบุคคลในที่ทำงานพอใช้ มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความสามารถในการเรียนรู้งานและวิธีการทำงาน น้อยกว่ากลุ่มที่มีความสัมพันธ์กับบุคคลในที่ทำงานดีมาก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05) กลุ่มที่มีความสัมพันธ์กับบุคคลในที่ทำงานดี มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความสามารถในการเรียนรู้งานและวิธีการทำงาน น้อยกว่ากลุ่มที่มีความสัมพันธ์กับบุคคลในที่ทำงานดีมาก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05) ส่วนกลุ่มความสัมพันธ์กับบุคคลในที่ทำงานคู่อื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ความสามารถในการติดต่อสัมพันธ์กับบุคคลอื่น

กลุ่มที่มีความสัมพันธ์กับบุคคลในที่ทำงานพอใช้ มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความสามารถในการติดต่อสัมพันธ์กับบุคคลอื่น น้อยกว่ากลุ่มที่มีความสัมพันธ์กับบุคคลในที่ทำงานดี และดีมาก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05) กลุ่มที่มีความสัมพันธ์กับบุคคลในที่ทำงานดี มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความสามารถในการติดต่อสัมพันธ์กับบุคคลอื่น น้อยกว่ากลุ่มที่มีความสัมพันธ์กับบุคคลในที่ทำงานดีมาก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05)

ความสามารถในการปรับตัวทางกายภาพ

กลุ่มที่มีความสัมพันธ์กับบุคคลในที่ทำงานพอใช้ มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความสามารถในการปรับตัวทางกายภาพ น้อยกว่ากลุ่มที่มีความสัมพันธ์กับบุคคลในที่ทำงานดีมาก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (มีค่า Sig. เท่ากับ 0.015 ซึ่งน้อยกว่า 0.05) กลุ่มที่มีความสัมพันธ์กับบุคคลในที่ทำงานดี มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความสามารถในการปรับตัวทางกายภาพ น้อยกว่ากลุ่มที่มีความสัมพันธ์กับบุคคลในที่ทำงานดีมาก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (มีค่า Sig. เท่ากับ 0.016 ซึ่งน้อยกว่า 0.05) ส่วนกลุ่มความสัมพันธ์กับบุคคลในที่ทำงานคู่อื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

**สมมติฐานที่ 4 ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมการทำงานแตกต่างกัน มีผลต่อทักษะที่จำเป็นของข้าราชการบรรจุใหม่ในสถานการณ์โควิด-19 แตกต่างกัน**

**4.1) ลักษณะงานที่ปฏิบัติแตกต่างกัน มีผลต่อทักษะที่จำเป็นของข้าราชการบรรจุใหม่ในสถานการณ์โควิด-19 แตกต่างกัน**

ตารางที่ 30 การเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับทักษะการคิดวิเคราะห์ การแก้ปัญหาที่ซับซ้อน และทักษะการเรียนรู้ ทักษะด้านการบริหารจัดการตนเองและผู้อื่น ทักษะด้านการสื่อสาร และทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัล จำแนกตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ

	ลักษณะงานที่ปฏิบัติ	n	Mean	Std. Deviation	t	Sig. (2-tailed)
ทักษะการคิดวิเคราะห์ การแก้ปัญหาที่ซับซ้อน และทักษะการเรียนรู้	งานให้บริการ	53	3.2642	.46102	-1.051	0.295
	งานสนับสนุน	117	3.3440	.45808		
ทักษะด้านการบริหารจัดการตนเองและผู้อื่น	งานให้บริการ	53	3.2925	.39346	-1.472	0.143
	งานสนับสนุน	117	3.3960	.43809		
ทักษะด้านการสื่อสาร	งานให้บริการ	53	3.2075	.40943	-.806	0.422
	งานสนับสนุน	117	3.2667	.50923		
ทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัล	งานให้บริการ	53	3.3899	.42735	-1.390	0.166
	งานสนับสนุน	117	3.4929	.45612		

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 30 ความแตกต่างความคิดเห็นเกี่ยวกับทักษะที่จำเป็นของข้าราชการบรรจุใหม่ ในสถานการณ์โควิด-19 จำแนกตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ ผลการทดสอบสมมติฐานด้วยค่า T-test ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า

ทักษะการคิดวิเคราะห์ การแก้ปัญหาที่ซับซ้อน และทักษะการเรียนรู้ พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.295 ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดงให้เห็นว่าข้าราชการบรรจุใหม่ที่มีลักษณะงานที่ปฏิบัติต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับทักษะการคิดวิเคราะห์ การแก้ปัญหาที่ซับซ้อน และทักษะการเรียนรู้ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p\text{-value} > 0.05$ )

ทักษะด้านการบริหารจัดการตนเองและผู้อื่น พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.143 ซึ่งมากกว่า 0.05 ข้าราชการบรรจุใหม่ที่มีลักษณะงานที่ปฏิบัติต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับทักษะด้านการบริหารจัดการตนเองและผู้อื่นไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p\text{-value} > 0.05$ )

ทักษะด้านการสื่อสาร พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.422 ซึ่งมากกว่า 0.05 ข้าราชการบรรจุใหม่ที่มีลักษณะงานที่ปฏิบัติต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับทักษะด้านการสื่อสารไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p\text{-value} > 0.05$ )

ทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัล พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.166 ซึ่งมากกว่า 0.05 ข้าราชการบรรจุใหม่ที่มีลักษณะงานที่ปฏิบัติต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัล ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p\text{-value} > 0.05$ )

#### 4.2) ความพร้อมของอุปกรณ์ เครื่องมือในการทำงานแตกต่างกัน มีผลต่อทักษะที่จำเป็นของข้าราชการบรรจุใหม่ในสถานการณ์โควิด-19 แตกต่างกัน

ตารางที่ 31 การเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับทักษะการคิดวิเคราะห์ การแก้ปัญหาที่ซับซ้อน และทักษะการเรียนรู้ ทักษะด้านการบริหารจัดการตนเองและผู้อื่น ทักษะด้านการสื่อสาร และทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัล จำแนกตามความพร้อมของอุปกรณ์ เครื่องมือในการทำงาน

	ความพร้อมของ อุปกรณ์ เครื่องมือในการ ทำงาน	Sum of Square	Df	Mean Square	F	Sig.
ทักษะการคิดวิเคราะห์ การแก้ปัญหาที่ซับซ้อน และทักษะการเรียนรู้	ระหว่างกลุ่ม	2.149	2	1.075	5.361	0.006
	ภายในกลุ่ม	33.476	167	.200		
	รวม	35.625	169			
ทักษะด้านการบริหาร จัดการตนเองและผู้อื่น	ระหว่างกลุ่ม	3.183	2	1.591	9.656	0.000
	ภายในกลุ่ม	27.522	167	.165		
	รวม	30.704	169			
ทักษะด้านการสื่อสาร	ระหว่างกลุ่ม	3.904	2	1.952	9.309	0.000
	ภายในกลุ่ม	35.020	167	.210		
	รวม	38.924	169			
ทักษะด้านเทคโนโลยี ดิจิทัล	ระหว่างกลุ่ม	2.931	2	1.466	7.874	0.001
	ภายในกลุ่ม	31.085	167	.186		
	รวม	34.016	169			

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 31 ความแตกต่างความคิดเห็นเกี่ยวกับทักษะที่จำเป็นของข้าราชการบรรจุใหม่ ในสถานการณ์โควิด-19 จำแนกตามความพร้อมของอุปกรณ์ เครื่องมือในการทำงาน ผลการทดสอบ สมมติฐานด้วยค่า F-test โดยวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) ที่ระดับ นัยสำคัญ 0.05 พบว่า

ทักษะการคิดวิเคราะห์ การแก้ปัญหาที่ซับซ้อน และทักษะการเรียนรู้ พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.006 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 แสดงให้เห็นว่าข้าราชการบรรจุใหม่ที่มีความพร้อมของอุปกรณ์ เครื่องมือในการทำงานต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับทักษะการคิดวิเคราะห์ การแก้ปัญหาที่ซับซ้อน และทักษะการเรียนรู้แตกต่างกัน อย่างน้อย 1 คู่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p\text{-value} < 0.05$ )

ทักษะด้านการบริหารจัดการตนเองและผู้อื่น พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 ข้าราชการบรรจุใหม่ที่มีความพร้อมของอุปกรณ์ เครื่องมือในการทำงานต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับทักษะด้านการบริหารจัดการตนเองและผู้อื่นแตกต่างกัน อย่างน้อย 1 คู่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p\text{-value} < 0.05$ )

ทักษะด้านการสื่อสาร พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 ข้าราชการบรรจุใหม่ที่มีความพร้อมของอุปกรณ์ เครื่องมือในการทำงานต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับทักษะด้านการสื่อสารแตกต่างกัน อย่างน้อย 1 คู่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p\text{-value} < 0.05$ )

ทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัล พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 ข้าราชการบรรจุใหม่ที่มีความพร้อมของอุปกรณ์ เครื่องมือในการทำงานต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัลแตกต่างกัน อย่างน้อย 1 คู่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p\text{-value} < 0.05$ )

จึงทำการทดสอบต่อเนื่องด้วยวิธีจับคู่พหุคูณ (Multiple Comparisons Test) ด้วยค่าสถิติ Least Significant Different (LSD) เพื่อตรวจสอบว่ามีคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน ซึ่งแสดงดังตารางที่ 32

ตารางที่ 32 ผลต่างระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับทักษะการคิดวิเคราะห์ การแก้ปัญหาที่ซับซ้อน และทักษะการเรียนรู้ ทักษะด้านการบริหารจัดการตนเองและผู้อื่น ทักษะด้านการสื่อสาร และทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัล จำแนกตามความพร้อมของอุปกรณ์ เครื่องมือในการทำงาน ด้วยค่าสถิติ Least Significant Different (LSD)



	(i) ความพร้อม ของอุปกรณ์ เครื่องมือในการ ทำงาน	(j) ความพร้อม ของอุปกรณ์ เครื่องมือในการ ทำงาน	Mean Difference (I-J)	Sig.
ทักษะการคิดวิเคราะห์ การแก้ปัญหาที่ซับซ้อน และทักษะการเรียนรู้	น้อย	มาก	-.12143	0.227
		มากที่สุด	-.29812*	0.003
	มาก	น้อย	.12143	0.227
		มากที่สุด	-.17669*	0.020
	มากที่สุด	น้อย	.29812*	0.003
		มาก	.17669*	0.020
ทักษะด้านการบริหาร จัดการตนเองและผู้อื่น	น้อย	มาก	-.02024	0.824
		มากที่สุด	-.29101*	0.002
	มาก	น้อย	.02024	0.824
		มากที่สุด	-.27077*	0.000
	มากที่สุด	น้อย	.29101*	0.002
		มาก	.27077*	0.000
ทักษะด้านการสื่อสาร	น้อย	มาก	-.07857	0.444
		มากที่สุด	-.35794*	0.001
	มาก	น้อย	.07857	0.444
		มากที่สุด	-.27937*	0.000
	มากที่สุด	น้อย	.35794*	0.001
		มาก	.27937*	0.000
ทักษะด้านเทคโนโลยี ดิจิทัล	น้อย	มาก	-.07381	0.445
		มากที่สุด	-.31349*	0.001
	มาก	น้อย	.07381	0.445
		มากที่สุด	-.23968*	0.001
	มากที่สุด	น้อย	.31349*	0.001
		มาก	.23968*	0.001

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05



อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (มีค่า Sig. เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.05) กลุ่มที่มีความพร้อมของอุปกรณ์ เครื่องมือในการทำงานมาก มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัล น้อยกว่ากลุ่มที่มีความพร้อมของอุปกรณ์ เครื่องมือในการทำงานมากที่สุด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (มีค่า Sig. เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.05) ส่วนกลุ่มความพร้อมของอุปกรณ์ เครื่องมือในการทำงานคู่อื่น ๆ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

#### 4.4) ความสัมพันธ์กับบุคคลในที่ทำงาน มีผลต่อทักษะที่จำเป็นของข้าราชการบรรจุใหม่ ในสถานการณ์โควิด-19 แตกต่างกัน

ตารางที่ 33 การเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับทักษะการคิดวิเคราะห์ การแก้ปัญหาที่ซับซ้อน และทักษะการเรียนรู้ ทักษะด้านการบริหารจัดการตนเองและผู้อื่น ทักษะด้านการสื่อสาร และทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัล จำแนกตามความสัมพันธ์กับบุคคลในที่ทำงาน

	ความสัมพันธ์กับ บุคคลในที่ ทำงาน	Sum of Square	Df	Mean Square	F	Sig.
ทักษะการคิดวิเคราะห์ การแก้ปัญหาที่ซับซ้อน และทักษะการเรียนรู้	ระหว่างกลุ่ม	2.092	2	1.046	5.209	0.006
	ภายในกลุ่ม	33.533	167	.201		
	รวม	35.625	169			
ทักษะด้านการบริหาร จัดการตนเองและผู้อื่น	ระหว่างกลุ่ม	4.356	2	2.178	13.805	0.000
	ภายในกลุ่ม	26.348	167	.158		
	รวม	30.704	169			
ทักษะด้านการสื่อสาร	ระหว่างกลุ่ม	4.871	2	2.435	11.943	0.000
	ภายในกลุ่ม	34.054	167	.204		
	รวม	38.924	169			
ทักษะด้านเทคโนโลยี ดิจิทัล	ระหว่างกลุ่ม	3.954	2	1.977	10.982	0.000
	ภายในกลุ่ม	30.062	167	.180		
	รวม	34.016	169			

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 33 ความแตกต่างความคิดเห็นเกี่ยวกับทักษะที่จำเป็นของข้าราชการบรรจุใหม่ ในสถานการณ์โควิด-19 จำแนกตามความสัมพันธ์กับบุคคลในที่ทำงาน ผลการทดสอบสมมติฐานด้วย

ค่า F-test โดยวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า

ทักษะการคิดวิเคราะห์ การแก้ปัญหาที่ซับซ้อน และทักษะการเรียนรู้ พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.006 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 แสดงให้เห็นว่าข้าราชการบรรจุใหม่ที่มีความสัมพันธ์กับบุคคลในที่ทำงานต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับทักษะการคิดวิเคราะห์ การแก้ปัญหาที่ซับซ้อน และทักษะการเรียนรู้แตกต่างกัน อย่างน้อย 1 คู่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p\text{-value} < 0.05$ )

ทักษะด้านการบริหารจัดการตนเองและผู้อื่น พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 ข้าราชการบรรจุใหม่ที่มีความสัมพันธ์กับบุคคลในที่ทำงานต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับทักษะด้านการบริหารจัดการตนเองและผู้อื่นแตกต่างกัน อย่างน้อย 1 คู่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p\text{-value} < 0.05$ )

ทักษะด้านการสื่อสาร พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 ข้าราชการบรรจุใหม่ที่มีความสัมพันธ์กับบุคคลในที่ทำงานต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับทักษะด้านการสื่อสารแตกต่างกัน อย่างน้อย 1 คู่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p\text{-value} < 0.05$ )

ทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัล พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 ข้าราชการบรรจุใหม่ที่มีความสัมพันธ์กับบุคคลในที่ทำงานต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัลแตกต่างกัน อย่างน้อย 1 คู่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p\text{-value} < 0.05$ )

จึงทำการทดสอบต่อเนื่องด้วยวิธีจับคู่พหุคูณ (Multiple Comparisons Test) ด้วยค่าสถิติ Least Significant Different (LSD) เพื่อตรวจสอบว่ามีคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน ซึ่งแสดงดังตารางที่ 34 ตารางที่ 34 ผลต่างระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการทักษะการคิดวิเคราะห์ การแก้ปัญหาที่ซับซ้อน และทักษะการเรียนรู้ ทักษะด้านการบริหารจัดการตนเองและผู้อื่น ทักษะด้านการสื่อสาร และทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัล จำแนกตามความสัมพันธ์กับบุคคลในที่ทำงาน ด้วยค่าสถิติ Least Significant Different (LSD)

	(i) ความสัมพันธ์กับบุคคลในที่ทำงาน	(j) ความสัมพันธ์กับบุคคลในที่ทำงาน	Mean Difference (I-J)	Sig.
ทักษะการคิดวิเคราะห์ การแก้ปัญหาที่ซับซ้อน และทักษะการเรียนรู้	พอใช้	ดี	-.18598	0.112
		ดีมาก	-.33772*	0.003
	ดี	พอใช้	.18598	0.112
		ดีมาก	-.15174*	0.040
	ดีมาก	พอใช้	.33772*	0.003

		ดี	.15174*	0.040
ทักษะด้านการบริหารจัดการตนเองและผู้อื่น	พอใช้	ดี	-.18604	0.073
		ดีมาก	-.44570*	0.000
	ดี	พอใช้	.18604	0.073
		ดีมาก	-.25965*	0.000
	ดีมาก	พอใช้	.44570*	0.000
		ดี	.25965*	0.000
ทักษะด้านการสื่อสาร	พอใช้	ดี	-.21398	0.070
		ดีมาก	-.48083*	0.000
	ดี	พอใช้	.21398	0.070
		ดีมาก	-.26684*	0.000
	ดีมาก	พอใช้	.48083*	0.000
		ดี	.26684*	0.000
ทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัล	พอใช้	ดี	.00733	0.947
		ดีมาก	-.29929*	0.006
	ดี	พอใช้	-.00733	0.947
		ดีมาก	-.30662*	0.000
	ดีมาก	พอใช้	.29929*	0.006
		ดี	.30662*	0.000

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 34 ผลต่างของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับทักษะที่จำเป็นของข้าราชการบรรจุใหม่ในสถานการณ์โควิด-19 จำแนกตามความสัมพันธ์กับบุคคลในที่ทำงาน ผลที่ได้จากการทดสอบ LSD สรุปผลได้ดังนี้

ทักษะการคิดวิเคราะห์ การแก้ปัญหาที่ซับซ้อน และทักษะการเรียนรู้

กลุ่มที่มีความสัมพันธ์กับบุคคลในที่ทำงานพอใช้ มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับทักษะการคิดวิเคราะห์ การแก้ปัญหาที่ซับซ้อน และทักษะการเรียนรู้ น้อยกว่ากลุ่มที่มีความสัมพันธ์กับบุคคลในที่ทำงานดีมาก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (มีค่า Sig. เท่ากับ 0.003 ซึ่งน้อยกว่า 0.05) กลุ่มที่มีความสัมพันธ์กับบุคคลในที่ทำงานดี มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับทักษะการคิดวิเคราะห์ การแก้ปัญหาที่ซับซ้อน และทักษะการเรียนรู้ น้อยกว่ากลุ่มที่มีความสัมพันธ์กับบุคคลในที่ทำงานดีมาก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (มีค่า Sig. เท่ากับ 0.040 ซึ่งน้อยกว่า 0.05) ส่วนกลุ่มที่มีความสัมพันธ์กับบุคคลในที่ทำงาน คู่อื่น ๆ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

#### ทักษะด้านการบริหารจัดการตนเองและผู้อื่น

กลุ่มที่มีความสัมพันธ์กับบุคคลในที่ทำงานพอใช้ มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับทักษะด้านการบริหารจัดการตนเองและผู้อื่น น้อยกว่ากลุ่มที่มีความสัมพันธ์กับบุคคลในที่ทำงานดีมาก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05) กลุ่มที่มีความสัมพันธ์กับบุคคลในที่ทำงานดี มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับทักษะด้านการบริหารจัดการตนเองและผู้อื่น น้อยกว่ากลุ่มที่มีความสัมพันธ์กับบุคคลในที่ทำงานดีมาก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05) ส่วนกลุ่มที่มีความสัมพันธ์กับบุคคลในที่ทำงาน คู่อื่น ๆ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

#### ทักษะด้านการสื่อสาร

กลุ่มที่มีความสัมพันธ์กับบุคคลในที่ทำงานพอใช้ มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับทักษะด้านการสื่อสารน้อยกว่ากลุ่มที่มีความสัมพันธ์กับบุคคลในที่ทำงานดีมาก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05) กลุ่มที่มีความสัมพันธ์กับบุคคลในที่ทำงานดี มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับทักษะด้านการสื่อสารน้อยกว่ากลุ่มที่มีความสัมพันธ์กับบุคคลในที่ทำงานดีมาก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05) ส่วนกลุ่มที่มีความสัมพันธ์กับบุคคลในที่ทำงาน คู่อื่น ๆ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

#### ทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัล

กลุ่มที่มีความสัมพันธ์กับบุคคลในที่ทำงานพอใช้ มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัล น้อยกว่ากลุ่มที่มีความสัมพันธ์กับบุคคลในที่ทำงานดีมาก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (มีค่า Sig. เท่ากับ 0.006 ซึ่งน้อยกว่า 0.05) กลุ่มที่มีความสัมพันธ์กับบุคคลในที่ทำงานดี มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัลน้อยกว่ากลุ่มที่มีความสัมพันธ์กับบุคคลในที่ทำงานดีมาก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05) ส่วนกลุ่มที่มีความสัมพันธ์กับบุคคลในที่ทำงาน คู่อื่น ๆ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

## 4.2 ผลการศึกษาจากวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research)

ผู้วิจัยได้แบ่งกลุ่มตัวอย่างในการสัมภาษณ์ออกเป็น 2 กลุ่ม คือ ข้าราชการบรรจุใหม่ที่ได้รับการบรรจุและแต่งตั้งให้ปฏิบัติงานในพื้นที่เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร จำนวน 6 คน และผู้บังคับบัญชาที่ปฏิบัติงานร่วมกับข้าราชการบรรจุใหม่ในเขตพื้นที่คลองเตย กรุงเทพมหานคร จำนวน 3 คน รายละเอียดข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ดังนี้

รายละเอียดสำคัญของข้าราชการบรรจุใหม่ ผู้ให้สัมภาษณ์ 6 คน

ชื่อ	เพศ	อายุราชการ	ลักษณะงานที่ปฏิบัติ	ลักษณะที่พักอาศัย
A	ชาย	2 ปี	ให้บริการ	หอพัก
B	หญิง	1 ปี	สนับสนุน	บ้าน
C	ชาย	6 เดือน	สนับสนุน	หอพัก
D	หญิง	6 เดือน	ให้บริการ	บ้าน
E	หญิง	3 เดือน	สนับสนุน	บ้าน
F	หญิง	3 เดือน	ให้บริการ	หอพัก

รายละเอียดสำคัญของผู้บังคับบัญชา ผู้ให้สัมภาษณ์ 3 คน

ชื่อ	เพศ	ตำแหน่ง	ลักษณะงานที่ปฏิบัติ
X	ชาย	ผู้อำนวยการส่วน	ให้บริการ
Y	หญิง	หัวหน้าฝ่าย	สนับสนุน
Z	หญิง	หัวหน้าฝ่าย	สนับสนุน

และสรุปผลประเด็นสัมภาษณ์ที่สำคัญได้ 3 ประเด็น ดังนี้

#### (1) การปรับตัวในการทำงานของข้าราชการบรรจุใหม่ในสถานการณ์โควิด-19

จากการสัมภาษณ์ข้าราชการบรรจุใหม่ซึ่งเป็นผู้ให้ข้อมูลสำคัญได้ให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับการปรับตัวในสถานการณ์โควิด-19 ซึ่งจำแนกย่อยได้ 3 ด้าน คือ 1.1) การปรับตัวด้านการเรียนรู้งานและวิธีการทำงาน 1.2) การปรับตัวด้านการติดต่อสัมพันธ์กับบุคคลอื่น 1.3) การปรับตัวด้านกายภาพ พบว่า รายละเอียดดังนี้

##### 1.1 การปรับตัวด้านการเรียนรู้งานและวิธีการทำงาน

ข้าราชการบรรจุใหม่มีการปรับตัวเรื่องการเรียนรู้งานและวิธีการทำงาน โดยใช้องค์ความรู้ และทักษะในการทำงาน สามารถปรับตัวให้เข้ากับกระบวนการทำงานและขั้นตอนการทำงาน ในสถานการณ์โควิด-19 ทั้งนี้ ข้อค้นพบจากการสัมภาษณ์ทำให้ทราบว่า มีรายละเอียดการปรับตัวดังต่อไปนี้

1) ข้าราชการบรรจุใหม่ทั้ง 6 คน มีวิธีการเรียนรู้งานและวิธีการทำงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ มีการเรียนรู้งานจากบุคคลในที่ทำงาน จากระบบ Coaching and Mentoring ที่แต่ละหน่วยงานจัดขึ้น เพื่อให้ผู้ที่มีประสบการณ์ในการทำงานสอนงานข้าราชการบรรจุใหม่ และเปิดโอกาสให้พูดคุยสอบถามปัญหาในการทำงาน อีกหนึ่งวิธี คือการเรียนรู้งานด้วยตนเองจากการศึกษาค้นคว้าข้อมูลจากแฟ้มงานเก่า และระเบียบประมวลปฏิบัติของกรมศุลกากร แม้จะเป็นการทำงานในสถานการณ์โควิด-19 แต่ระเบียบ ขั้นตอนการปฏิบัติงานยังคงยึดถือตามประมวลระเบียบปฏิบัติของกรม ทั้งนี้ ข้าราชการบรรจุใหม่ที่มีอายุปฏิบัติงาน 3 เดือน และ 6 เดือน (C, D, E, F) มีการเรียนรู้วิธีการทำงานเพิ่มขึ้นในสถานการณ์โควิด-19 เนื่องจากมีการเรียนรู้เนื้อหาของงานในตำแหน่งที่รับผิดชอบ ซึ่งเป็นสิ่งที่ถูกกำหนดไว้ในขอบเขตหน้าที่และความรับผิดชอบงาน (Job Description) ซึ่งแตกต่างจากข้าราชการบรรจุใหม่ที่มีอายุปฏิบัติงานมากกว่า 1 ปีขึ้นไป (A, B) ที่มีความรู้ความเข้าใจเนื้อหาของงานมาก่อนอยู่แล้ว และในสถานการณ์โควิด-19 ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ทั้ง 6 คน มีการเรียนรู้วิธีการทำงานอื่นนอกเหนือจากเนื้อหางานในตำแหน่ง อย่างเช่น การเพิ่มช่องทางให้บริการผ่านแอปพลิเคชัน Line ได้แก่ Openchat Line@ การประชุม การอบรม การจัดสัมมนาออนไลน์ผ่านโปรแกรม Zoom WebEx MS Team Google Meet การใช้โปรแกรม VPN ในการเข้าถึงระบบการทำงานของกรมศุลกากรจากที่พัก โดยข้าราชการบรรจุใหม่มีวิธีการเรียนรู้ด้วยตนเองจากการค้นหาข้อมูลผ่านอินเทอร์เน็ต การดูตัวอย่างผ่านสื่อออนไลน์ เช่น Youtube

2) ข้าราชการบรรจุใหม่มีการปรับตัวด้านการเรียนรู้งานและวิธีการทำงานตามลักษณะงานที่ปฏิบัติแตกต่างกัน กล่าวคือ ข้าราชการบรรจุใหม่ที่มีลักษณะการปฏิบัติงานให้บริการจะพบปัญหาในการปรับตัวน้อยกว่าข้าราชการบรรจุใหม่ที่มีลักษณะการปฏิบัติงานด้านสนับสนุน เนื่องจากการทำงานที่บ้านในสถานการณ์โควิด-19 มีข้อจำกัดในการเข้าถึงข้อมูลระบบของกรมจากนอกสถานที่ตั้ง ทำให้ข้าราชการบรรจุใหม่ที่มีลักษณะการปฏิบัติงานด้านสนับสนุน (B, C, E) ที่จำเป็นต้องใช้ระบบของกรม จึงจำเป็นต้องจัดสรรเวลา วางแผนล่วงหน้าสำหรับการดึงข้อมูลจากระบบของกรมให้เรียบร้อยในผลัดที่มาทำงาน และนำกลับไปทำต่อในผลัดที่ทำงานที่บ้าน เพื่อให้การทำงานมีความต่อเนื่อง แต่สำหรับข้าราชการบรรจุใหม่ที่ปฏิบัติงานลักษณะให้บริการ (A, D, F) ที่มีช่องทางให้บริการหลากหลาย ได้แก่ การติดต่อด้วยตนเอง (Walk-in) โทรศัพท์ และการส่งข้อมูลออนไลน์ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของกรม ในสถานการณ์โควิด-19 มีการเปลี่ยนแปลงแค่ปิดรับช่องทางติดต่อด้วยตนเอง (Walk-in) แต่ผู้ประกอบการยังสามารถติดต่อผ่านช่องทางอื่น ๆ ได้

การปรับตัวของข้าราชการบรรจุใหม่ข้างต้นมีความสอดคล้องกับความคาดหวังในการปรับตัวของผู้บังคับบัญชา กล่าวคือ ผู้บังคับบัญชาอยากให้ข้าราชการบรรจุใหม่เป็นบุคคลที่ใฝ่เรียนรู้ สามารถ



หาความรู้ด้วยตนเองได้ทั้งความรู้ที่เกี่ยวข้องกับเนื้อหาหลักของงานและความรู้อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะในสถานการณ์โควิด-19 ซึ่งมีการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในการทำงาน เช่น แอปพลิเคชัน Line โปรแกรม Video Conference Zoom WebEx MS Team การแก้ปัญหาในการเรียนรู้เชิงรุก เช่น หากพบเจอปัญหาในการทำงานข้าราชการบรรจุใหม่มีความกล้าถามเพื่อนร่วมงานหรือผู้บังคับบัญชา และกล้าออกความคิดเห็นเพื่อพัฒนาการทำงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

## 1.2 การปรับตัวด้านการติดต่อสัมพันธ์กับบุคคลอื่น

การติดต่อสัมพันธ์กับบุคคลอื่นในที่ทำงานในสถานการณ์โควิด-19 ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญทั้ง 6 คน พบว่า ข้าราชการบรรจุใหม่มีการติดต่อกับบุคคลอื่นผ่านช่องทางออนไลน์ด้วยแอปพลิเคชัน Line และโทรศัพท์เป็นส่วนใหญ่ เนื่องจากมีการทำงานในรูปแบบ Work From Home ทำให้การติดต่อสื่อสาร หรือประชาสัมพันธ์ข่าวสารของหน่วยงานอยู่ในรูปแบบตัวอักษร หรือการส่งไฟล์หนังสือต่างๆ ในแอปพลิเคชัน Line ซึ่งมีผู้ให้ข้อมูลสำคัญจำนวน 4 คน (C, D, E, F) ให้ข้อคิดเห็นว่าการปฏิบัติงานกับบุคคลที่มีอายุเท่ากันหรือใกล้เคียงกัน หรือเป็นบุคคลที่รู้จักกันมาก่อน เช่น การจบจากมหาวิทยาลัยเดียวกัน หรือผ่านการอบรมข้าราชการบรรจุใหม่ร่วมกันจะไม่พบปัญหาในการติดต่อสัมพันธ์ และมีผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 2 คน (A, B) ที่ให้ข้อคิดเห็นว่าการปฏิบัติงานร่วมกับบุคคลที่มีช่วงอายุห่างกัน มีการติดต่อสัมพันธ์ไม่บ่อยมากนัก การสื่อสารส่วนใหญ่เป็น one way communication คือผู้บังคับบัญชาเป็นผู้ส่งสาร ผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาเป็นผู้รับสารและนำสารนั้นไปปฏิบัติต่อไป แต่ความสัมพันธ์ยังอยู่ในระดับดี สามารถพูดคุยเรื่องทั่วไปได้

การปรับตัวของข้าราชการบรรจุใหม่ข้างต้นมีความสอดคล้องกับความคิดเห็นในการปรับตัวของผู้บังคับบัญชา กล่าวคือ ผู้บังคับบัญชามีความคาดหวังให้ข้าราชการบรรจุใหม่มีความสามารถในการสื่อสารและการทำงานร่วมกับคนต่างอายุ ยอมรับความแตกต่างที่อาจก่อให้เกิดการสื่อสารไม่เข้าใจ การปิดรับความรู้ใหม่ ๆ เนื่องจากหน่วยงานราชการมีบุคลากรที่มีอายุหลากหลาย การทำงานกับบุคคลที่ต่างช่วงอายุกันมีวิธีการปฏิบัติและวิธีการพูดคุยที่แตกต่างกัน เพื่อให้การทำงานเป็นทีมเป็นไปด้วยความราบรื่นและสามัคคี

## 1.3 การปรับตัวด้านกายภาพ

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญทั้ง 6 คน มีการปรับตัวด้านกายภาพในสถานการณ์โควิด-19 เป็นไปในทิศทางเดียวกัน โดยแบ่งเป็นการปรับตัวด้านกายภาพในการดำเนินชีวิต และการปรับตัวด้านกายภาพในการทำงาน

## 1) การปรับตัวด้านกายภาพในการดำเนินชีวิต

ข้าราชการบรรจุใหม่ปฏิบัติตามแนวทางปฏิบัติด้านสาธารณสุขเพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของเชื้อโควิด-19 ได้แก่ การสวมหน้ากากอนามัย การทำความสะอาดสถานที่ พื้นผิว สิ่งของด้วยน้ำยาทำความสะอาด การล้างมือ การพกเจลแอลกอฮอล์ การเว้นระยะห่างทางสังคม (Social Distancing) การหลีกเลี่ยงไปสถานที่แออัด

การหลีกเลี่ยงการโดยสารรถสาธารณะในช่วงเวลาแออัด การสั่งอาหารเดลิเวอรี่กลับไปรับประทานที่บ้าน การตรวจวัดอุณหภูมิร่างกายตามสถานที่ต่าง ๆ การติดตามข่าวสารสถานการณ์โควิด-19 และมีการสำรวจตนเองอยู่เสมอว่ามีอาการที่เข้าข่ายการติดเชื้อโควิด-19 หรือไม่

## 2) การปรับตัวด้านกายภาพในการทำงาน

จากการปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานเป็นการทำงานที่บ้าน (Work From Home) ข้าราชการบรรจุใหม่ส่วนใหญ่มีอุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน จำพวกคอมพิวเตอร์ โน้ตบุ๊ก แท็บเล็ต อินเทอร์เน็ต อุปกรณ์บันทึกข้อมูล Flash Drive ครบถ้วน แต่ผู้ให้ข้อมูลสำคัญจำนวน 3 คน (B, D, E) ที่พักอาศัยอยู่บ้านกับครอบครัว และอีกจำนวน 3 คน (A, C, F) พักอาศัยคนเดียวในหอพัก มีการปรับตัวทางกายภาพแตกต่างกันตามลักษณะที่พักอาศัย กล่าวคือ ข้าราชการบรรจุใหม่ที่พักอาศัยอยู่บ้านกับครอบครัว พบปัญหาสภาพแวดล้อมในการทำงานขณะ Work From Home ได้แก่ เสียงรบกวนจากสัตว์เลี้ยงและบุคคลอื่นที่อยู่ในบ้าน พื้นที่ในการทำงานจำกัด ไม่มีโต๊ะทำงานส่วนตัว การถูกเรียกและขอความช่วยเหลือจากครอบครัวในเวลางาน ในขณะที่ข้าราชการบรรจุใหม่ที่พักอาศัยอยู่คนเดียว ไม่พบปัญหาดังกล่าว แต่พบปัญหาเรื่อง ค่าใช้จ่ายสำหรับการติดตั้งอินเทอร์เน็ต เนื่องจากอินเทอร์เน็ตจากเครือข่ายโทรศัพท์ไม่เสถียร

ซึ่งการปรับตัวของข้าราชการบรรจุใหม่ข้างต้นมีความสอดคล้องกับข้อคิดเห็นของผู้บังคับบัญชา จากการสัมภาษณ์ผู้บังคับบัญชาจำนวน 3 คน ให้ข้อคิดเห็นว่า คาดหวังให้ข้าราชการบรรจุใหม่มีการดูแลตนเอง ปฏิบัติตามมาตรการสาธารณสุขในการป้องกันการติดเชื้อโควิด-19 รวมถึงการดำเนินการ/มาตรการต่างๆ ของกรมศุลกากรในสถานการณ์โควิด-19 มีความเหมาะสม ได้แก่ การออกคำสั่งให้แต่ละหน่วยงานจัดผลัดการทำงานตามความเหมาะสมของแต่ละหน่วยงานมีความยืดหยุ่น หน่วยงานไหนที่เป็นหน่วยงานบริการให้เพิ่มช่องทางการติดต่อ หน่วยงานไหนเป็นหน่วยงานตรวจสอบก็ปรับเปลี่ยนรูปแบบการออกตรวจในรูปแบบออนไลน์ ซึ่งเป็นส่วนช่วยให้ข้าราชการบรรจุใหม่ปรับตัวได้ง่ายขึ้น นอกเหนือจากรูปแบบการทำงาน กรมศุลกากรยังใส่ใจในสุขภาพของข้าราชการในสังกัด ด้วยการแจกหน้ากากอนามัย เจลแอลกอฮอล์ กระจาดทิชชูผสมแอลกอฮอล์ ชุดตรวจหาเชื้อโควิด-19 (ATK) และชุดตรวจภูมิหลังจากฉีดวัคซีนแล้ว รวมถึงการจัดแจงหาที่ฉีดวัคซีนให้ข้าราชการ

ตามความสมัครใจ และการฉีดพ่นยาฆ่าเชื้อทุกอาทิตย์ ซึ่งมีความสำคัญและเป็นส่วนช่วยให้ข้าราชการบรรจุใหม่สามารถปรับตัวด้านกายภาพได้ดี นำเทคโนโลยีมาช่วยสนับสนุนการทำงาน ลดต้นทุนค่าใช้จ่ายในด้านสุขภาพ

## (2) ทักษะที่จำเป็นในการทำงานของข้าราชการบรรจุใหม่ในสถานการณ์โควิด-19

จากการสัมภาษณ์ข้าราชการบรรจุใหม่จำนวน 6 คน และผู้บังคับบัญชาที่ปฏิบัติงานร่วมกับข้าราชการบรรจุใหม่จำนวน 3 คน ซึ่งเป็นผู้ให้ข้อมูลสำคัญ พบว่า ทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัล เป็นทักษะที่จำเป็นในสถานการณ์โควิด-19 สูงสุด รองลงมาคือทักษะการสื่อสาร และทักษะการเรียนรู้ ทั้งนี้ สาเหตุที่ทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัลมีความจำเป็นสูงสุด (n=8) เนื่องมาจากในสถานการณ์โควิด-19 ที่มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานในลักษณะออนไลน์ โดยนำเครื่องมืออิเล็กทรอนิกส์ เช่น ความรู้การใช้ Cloud Computing เพื่อเก็บข้อมูลในระบบออนไลน์ ที่สามารถนำไปเปิดได้ทุกที่ ไม่ว่าจะทำงานที่กรมหรือที่บ้าน การเชื่อมต่อข้อมูลผ่าน VPN เพื่อให้สามารถเข้าถึงระบบการทำงานของกรมได้แม้ขณะปฏิบัติงานที่บ้าน การนำโปรแกรม Zoom WebEx MS Team Line Application เข้ามาใช้ในการปฏิบัติงาน การประชุม การอบรม การสัมมนา การติดต่อสื่อสารกับผู้ประกอบการหรือหน่วยงานภายนอก และการติดต่อสื่อสารภายในหน่วยงาน และข้าราชการบรรจุใหม่ควรมีความรู้ ความเข้าใจของเครื่องมือ และสามารถใช้อุปกรณ์ได้อย่างถูกต้อง เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างราบรื่น ซึ่งผู้บังคับบัญชาได้ให้ข้อคิดเห็นเพิ่มเติมว่า การมีความรู้ด้านเทคโนโลยีดิจิทัลเป็นการช่วยอำนวยความสะดวกให้กับผู้รับบริการเพื่อให้ได้บริการที่สะดวกรวดเร็วและต่อเนื่อง อีกทั้งโลกปัจจุบันมีเทคโนโลยีเป็นตัวขับเคลื่อน มีนโยบายจากรัฐบาลที่สนับสนุนการทำงานด้วยเทคโนโลยี หรือ Thailand 4.0 ยิ่งทำให้องค์กรภาครัฐเร่งปรับตัวให้เข้าสู่ระบบอิเล็กทรอนิกส์มากขึ้น หากเรามีทักษะความรู้ด้านนี้ก็จะช่วยพัฒนาองค์กรให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นได้

รองลงมาคือทักษะการเรียนรู้ การคิดวิเคราะห์ (n=6) ซึ่งมีสาเหตุมาจาก ข้าราชการบรรจุใหม่และผู้บังคับบัญชามองว่าการใฝ่เรียนรู้เป็นพื้นฐานของการต่อยอดทักษะอื่น ๆ ทั้งการเรียนรู้เรื่องระเบียบ กฎหมาย ขั้นตอนการปฏิบัติงานรวมถึงขั้นตอนการเรียนรู้เรื่องเทคโนโลยีดิจิทัล การเรียนรู้เป็นหนึ่งในการพัฒนาตัวเอง พัฒนางาน พัฒนาระบบ มีความสัมพันธ์กับความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ การคิดอย่างมีวิจารณญาณและสามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้ สถานการณ์โควิด-19 ส่งผลกระทบต่อการค้าเงินชีวิตและการทำงานให้มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและฉับพลัน ข้าราชการบรรจุใหม่จึงควรมีการปรับตัวเพื่อให้สามารถดำรงชีวิตและสามารถทำงานต่อไปได้ โดยอาศัยทักษะ

คิดวิเคราะห์ การเรียนรู้ และการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า โดยผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่ปฏิบัติงานให้บริการ ได้ให้ความเห็นว่า การปฏิบัติงานมักพบเจอกับปัญหาและอุปสรรคอยู่เสมอ โดยเฉพาะประเภทงานที่ให้บริการที่พบเจอผู้รับบริการหลากหลายคน หลากหลายอาชีพ หลากหลายนิสัย ในฐานะผู้ให้บริการ ควรมีทักษะการคิดแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าเพื่อรับมือกับปัญหาต่าง ๆ ทำให้ทักษะการเรียนรู้ การคิดวิเคราะห์และการแก้ไขปัญหาจึงมีความสำคัญสำหรับข้าราชการบรรจุใหม่

รองลงมาคือทักษะการสื่อสาร (n=6) ซึ่งมีสาเหตุมาจากปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานให้เป็นออนไลน์มากขึ้น ลดการพบปะเจอกัน ทำให้ทักษะการสื่อสารเป็นสิ่งที่สำคัญ ทั้งการสื่อสารด้วยการพูดหรือตัวอักษร ซึ่งการพิมพ์ตัวอักษร เป็นการสื่อสารที่ไม่สามารถเห็นสีหน้า ท่าทางของอีกฝ่ายได้ จึงควรต้องระวังการพิมพ์ที่หลีกเลี่ยงให้ผู้อื่นรู้สึกไม่ดี เพื่อให้มีการสื่อสารพูดคุยกับบุคคลอื่นให้เข้าใจในสิ่งที่ต้องการ มีการส่งสารและรับสารที่ถูกต้อง เพื่อสามารถแก้ปัญหาและปรับตัวได้อย่างเหมาะสม และต้องมีการทำงานเป็นทีมและประสานความร่วมมือที่ดี เพื่อสนับสนุนการทำงานขององค์กรในด้านต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นด้านการจัดทำข้อมูล ด้านการติดต่อประสานงาน เป็นต้น รวมไปถึงการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าที่อาจเกิดขึ้นในกรณีที่ระบบอินเทอร์เน็ตขัดข้อง การประชาสัมพันธ์ Point Contact เพื่อให้ผู้รับบริการหรือหน่วยงานอื่นสามารถติดต่อได้ เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างต่อเนื่อง ความสำเร็จหรือประสิทธิภาพของการสื่อสาร คือ การที่ผู้รับสารเข้าใจสารที่ผู้ส่งสารต้องการจะบอก ข้าราชการบรรจุใหม่จำเป็นต้องมีความสามารถในการเรียบเรียงข้อความให้ตรงประเด็น เข้าใจง่าย และครอบคลุมใจความสำคัญของสิ่งที่ต้องการจะสื่อความหมายออกไปมีผู้บังคับบัญชาซึ่งเป็นผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ได้ให้ข้อคิดเห็นสำคัญเกี่ยวกับทักษะการสื่อสารว่า ข้าราชการบรรจุใหม่ที่ทำงานที่บ้าน (Work From Home) ควรสามารถติดต่อในเวลางานได้ตลอด และควรมีข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการทำงานในอุปกรณ์บันทึกข้อมูล Flash Drive หรือ Cloud Computing การฝากงานและข้อมูลไว้กับเพื่อนร่วมงานที่ทำงานที่กรม เพื่อให้การทำงานสามารถดำเนินได้อย่างต่อเนื่อง

นอกจากนี้ผู้ให้ข้อมูลสำคัญยังให้ข้อคิดเห็นถึงทักษะอื่นๆ ที่มีความจำเป็นในการทำงานของข้าราชการบรรจุใหม่ในสถานการณ์โควิด-19 ได้แก่ ทักษะการจัดการตนเองด้านการบริหารเวลา เนื่องจากรูปแบบการทำงานอยู่ในลักษณะการทำงานเป็นผลัด (Work From Home) และลักษณะงานที่ปฏิบัติของข้าราชการบรรจุใหม่จำเป็นต้องใช้ระบบของกรมศุลกากรซึ่งจำกัดพื้นที่ในการใช้งาน ทำให้ข้าราชการบรรจุใหม่ให้สามารถเข้าใช้งานระบบได้ที่กรมเท่านั้น ทำให้ข้าราชการบรรจุใหม่ต้องบริหารเวลา วิเคราะห์ลักษณะงานของตนและวางแผนว่างานใดสามารถนำกลับมาทำที่บ้านได้ งานใดควรทำให้แล้วเสร็จในหน่วยงาน เพื่อให้สามารถส่งงานได้ตามกำหนดระยะเวลาได้ รวมถึงการจัดสรรเวลาในขณะที่อยู่ที่พักอาศัย สภาพแวดล้อมที่บ้านอาจไม่ได้เหมาะสมที่จะเป็นที่สำหรับทำงาน บางคน

อาจเจอเสียงดั่งรบกวน หรือการต้องช่วยเหลือดูแลคนที่บ้าน ซึ่งควรต้องจัดการให้ดีเพื่อไม่ให้กระทบกับเวลาทำงาน และทักษะการเข้าใจวัฒนธรรมองค์กร การเรียนรู้การทำงานกับคนต่าง generation เนื่องจากในหนึ่งหน่วยงานประกอบด้วยคนที่อายุต่างกัน ลักษณะวัฒนธรรมก็จะต่างกันด้วย โดยเฉพาะเรื่องของเทคโนโลยีที่เป็นเรื่องใหม่สำหรับผู้ปฏิบัติงานที่มีอายุ ข้าราชการบรรจุใหม่ ควรเรียนรู้การสื่อสาร และวิธีการช่วยเหลือในสิ่งที่ยากสำหรับคน generation นั้น ๆ

ผู้ให้ข้อมูล สำคัญ	ทักษะการคิด วิเคราะห์ ทักษะการ เรียนรู้	ทักษะ เทคโนโลยี ดิจิทัล	ทักษะการ สื่อสาร การ ทำงานเป็นทีม	ทักษะการ จัดการตนเอง	ทักษะการ เข้าใจ วัฒนธรรม องค์กร
A	/	/		/	
B			/		
C	/	/	/		
D		/			
E		/		/	
F	/	/	/		
X	/	/	/		/
Y	/	/	/		
Z	/	/	/		
ความถี่	6	8	6	2	1

### (3) ปัญหา/ผลกระทบของข้าราชการบรรจุใหม่ในการทำงานในสถานการณ์โควิด-19

ปัญหาและผลกระทบในการทำงานในสถานการณ์โควิด-19 จากการสัมภาษณ์ข้าราชการบรรจุใหม่ซึ่งเป็นผู้ให้ข้อมูลสำคัญส่วนใหญ่พบ ได้แก่ ระบบ/โปรแกรมที่ใช้ในการทำงานของกรมศุลกากร ยังจำกัดพื้นที่การใช้งานให้ใช้งานได้เฉพาะที่กรมทำให้การนำเสนองานผ่านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-office) หรือการเข้าถึงระบบอื่นๆ ของกรม ต้องมาทำในวันที่ตนเองเป็นผลัดทำงาน รวมถึงการนำเสนองานยังมีความเป็นเอกสารที่ต้องลงลายมือชื่อในเอกสารทำให้เกิดความล่าช้าในการทำงาน

## บทที่ 5

### สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยเรื่อง “แนวทางการปรับตัวและทักษะที่จำเป็นของข้าราชการบรรจุใหม่ในสถานการณ์โควิด-19 กรณีศึกษา กรมศุลกากร” โดยมีวัตถุประสงค์ในการวิจัยดังต่อไปนี้

1. เพื่อศึกษาการปรับตัวและทักษะที่จำเป็นของข้าราชการบรรจุใหม่ ในสถานการณ์โควิด-19
2. เพื่อศึกษาปัจจัยสภาพแวดล้อมที่มีผลต่อการปรับตัวและทักษะที่จำเป็นของข้าราชการบรรจุใหม่ ในสถานการณ์โควิด-19
3. เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในการปรับตัวและทักษะที่จำเป็นของข้าราชการบรรจุใหม่ ในสถานการณ์โควิด-19

ผู้วิจัยได้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Method) ได้แก่ ระเบียบวิจัยเชิงปริมาณ ในการรวบรวมข้อมูลจากการแจกแบบสอบถามข้าราชการบรรจุใหม่ และระเบียบวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) ข้าราชการบรรจุใหม่และผู้บังคับบัญชาเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วน โดยมีขั้นตอนการดำเนินการ ดังนี้

**ตอนที่ 1 การวิจัยเชิงปริมาณ** โดยการแจกแบบสอบถามแก่ประชากร ข้าราชการบรรจุใหม่ที่ขึ้นบัญชีผู้สอบแข่งขันได้ในการสอบแข่งขันเพื่อบรรจุและแต่งตั้งบุคคลเข้ารับราชการในตำแหน่ง นักวิชาการศุลกากรปฏิบัติการ และได้มีการเรียกบรรจุและแต่งตั้งผู้สอบแข่งขันได้ ปี 2562 และได้ปฏิบัติหน้าที่ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร เขตคลองเตย จำนวน 170 คน เป็นการสอบถามเพื่อนำมาวิเคราะห์แนวทางการปรับตัวและทักษะที่จำเป็นของข้าราชการบรรจุใหม่ในสถานการณ์โควิด-19 ตามวัตถุประสงค์ โดยแบบสอบถามประกอบด้วย 5 ส่วน ได้แก่

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ส่วนที่ 2 ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานในช่วงสถานการณ์โควิด-19
- ส่วนที่ 3 การปรับตัวในการทำงาน ในช่วงสถานการณ์โควิด-19
- ส่วนที่ 4 ทักษะที่จำเป็นในการทำงาน ในช่วงสถานการณ์โควิด-19
- ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะ

ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการเก็บแบบสอบถามโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS โดยมีสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่

- 1) ค่าสถิติที่ใช้ในการวิจัยทางด้านเชิงสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

2) ค่าสถิติที่ใช้ในการวิจัยทางด้านสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ การทดสอบค่า t-test และการทดสอบค่า F-test โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA)

ซึ่งได้กำหนดสมมติฐานในการวิจัย ดังต่อไปนี้

**สมมติฐานที่ 1** ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อการปรับตัวของข้าราชการบรรจุใหม่ในสถานการณ์โควิด-19แตกต่างกัน

- 1.1 เพศที่แตกต่างกันมีผลต่อการปรับตัวของข้าราชการบรรจุใหม่ในสถานการณ์โควิด-19แตกต่างกัน
- 1.2 อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อการปรับตัวของข้าราชการบรรจุใหม่ในสถานการณ์โควิด-19แตกต่างกัน
- 1.3 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อการปรับตัวของข้าราชการบรรจุใหม่ในสถานการณ์โควิด-19แตกต่างกัน
- 1.4 ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในองค์กรที่แตกต่างกันมีผลต่อการปรับตัวของข้าราชการบรรจุใหม่ในสถานการณ์โควิด-19แตกต่างกัน
- 1.5 ความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันมีผลต่อการปรับตัวของข้าราชการบรรจุใหม่ในสถานการณ์โควิด-19แตกต่างกัน

**สมมติฐานที่ 2** ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อทักษะที่จำเป็นของข้าราชการบรรจุใหม่ในสถานการณ์โควิด-19แตกต่างกัน

- 2.1 เพศที่แตกต่างกันมีผลต่อทักษะที่จำเป็นของข้าราชการบรรจุใหม่ในสถานการณ์โควิด-19แตกต่างกัน
- 2.2 อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อทักษะที่จำเป็นของข้าราชการบรรจุใหม่ในสถานการณ์โควิด-19แตกต่างกัน
- 2.3 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อทักษะที่จำเป็นของข้าราชการบรรจุใหม่ในสถานการณ์โควิด-19แตกต่างกัน
- 2.4 ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในองค์กรที่แตกต่างกันมีผลต่อทักษะที่จำเป็นของข้าราชการบรรจุใหม่ในสถานการณ์โควิด-19แตกต่างกัน
- 2.5 ความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันมีผลต่อทักษะที่จำเป็นของข้าราชการบรรจุใหม่ในสถานการณ์โควิด-19แตกต่างกัน

**สมมติฐานที่ 3** ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมการทำงานแตกต่างกัน มีผลต่อการปรับตัวของข้าราชการบรรจุใหม่ในสถานการณ์โควิด-19 แตกต่างกัน

- 3.1 ลักษณะงานที่ปฏิบัติที่แตกต่างกันมีผลต่อการปรับตัวของข้าราชการบรรจุใหม่ในสถานการณ์โควิด-19แตกต่างกัน

3.2 ความพร้อมของอุปกรณ์ เครื่องมือในการทำงานที่แตกต่างกันมีผลต่อการปรับตัวของข้าราชการบรรจุใหม่ในสถานการณ์โควิด-19 แตกต่างกัน

3.3 ความสัมพันธ์กับบุคคลในที่ทำงานที่แตกต่างกันมีผลต่อการปรับตัวของข้าราชการบรรจุใหม่ในสถานการณ์โควิด-19 แตกต่างกัน

**สมมติฐานที่ 4** ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมการทำงานแตกต่างกัน มีผลต่อทักษะที่จำเป็นของข้าราชการบรรจุใหม่ในสถานการณ์โควิด-19 แตกต่างกัน

4.1 ลักษณะงานที่ปฏิบัติที่แตกต่างกันมีผลต่อทักษะที่จำเป็นของข้าราชการบรรจุใหม่ในสถานการณ์โควิด-19 แตกต่างกัน

4.2 ความพร้อมของอุปกรณ์ เครื่องมือในการทำงานที่แตกต่างกันมีผลต่อทักษะที่จำเป็นของข้าราชการบรรจุใหม่ในสถานการณ์โควิด-19 แตกต่างกัน

4.3 ความสัมพันธ์กับบุคคลในที่ทำงานที่แตกต่างกันมีผลต่อทักษะที่จำเป็นของข้าราชการบรรจุใหม่ในสถานการณ์โควิด-19 แตกต่างกัน

**ตอนที่ 2 การวิจัยเชิงคุณภาพ** โดยการสัมภาษณ์เชิงลึก ผู้ให้ข้อมูลสำคัญเป็นข้าราชการบรรจุใหม่ที่ขึ้นบัญชีผู้สอบแข่งขันได้ในการสอบแข่งขันเพื่อบรรจุและแต่งตั้งบุคคลเข้ารับราชการในตำแหน่งนักวิชาการศุลกากรปฏิบัติการ และได้มีการเรียกบรรจุและแต่งตั้งผู้สอบแข่งขันได้ ปี 2562 และได้ปฏิบัติหน้าที่ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร เขตคลองเตย จำนวน 6 คน และผู้บังคับบัญชาระดับหัวหน้าฝ่ายขึ้นไป จำนวน 3 คน เพื่อนำมาวิเคราะห์ความสอดคล้องแนวทางการปรับตัวและทักษะที่จำเป็นของข้าราชการบรรจุใหม่ในสถานการณ์โควิด-19 และความคาดหวังของผู้บังคับบัญชาที่มีต่อการปรับตัวและทักษะที่จำเป็นของข้าราชการบรรจุใหม่ในสถานการณ์โควิด-19 โดยมีคำถามประกอบการสัมภาษณ์ ดังนี้

**ประเด็นคำถามสำหรับข้าราชการบรรจุใหม่**

1) การปรับตัวของข้าราชการบรรจุใหม่ในสถานการณ์โควิด-19 จำแนก 3 ด้าน ได้แก่ การปรับตัวด้านการเรียนรู้งานและวิธีการทำงาน การติดต่อสัมพันธ์กับบุคคลอื่น และการปรับตัวด้านกายภาพ เป็นอย่างไร

2) ทักษะที่จำเป็นในการปฏิบัติงานในช่วงสถานการณ์โควิด-19 เป็นอย่างไร

3) ปัญหาและผลกระทบที่พบในการปฏิบัติงานในสถานการณ์โควิด-19

4) ข้อเสนอแนะสำหรับแนวทางการปรับตัวในสถานการณ์โควิด-19



### ประเด็นคำถามสำหรับผู้บังคับบัญชา

- 1) ความคาดหวังต่อแนวทางการปรับตัว ในการทำงานของข้าราชการบรรจุใหม่ ในสถานการณ์โควิด-19 จำแนก 3 ด้าน ได้แก่ การปรับตัวด้านการเรียนรู้งานและวิธีการทำงาน การติดต่อสัมพันธ์กับบุคคลอื่น และการปรับตัวด้านกายภาพ เป็นอย่างไร
- 2) ทักษะที่จำเป็นในการปฏิบัติงานในช่วงสถานการณ์โควิด-19 เป็นอย่างไร
- 3) ข้อเสนอแนะสำหรับแนวทางการปรับตัวของข้าราชการบรรจุใหม่ ในสถานการณ์โควิด-19

### 5.1 สรุปผลการศึกษา

#### สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณแนวทางการปรับตัวและทักษะที่จำเป็นของข้าราชการบรรจุใหม่ในสถานการณ์โควิด-19 จากการเก็บแบบสอบถาม

##### 1) ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากผลการวิจัยข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ประชากร 170 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 57.6% มีอายุระหว่าง 20 – 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 55.9 ระดับการศึกษาสูงสุดระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 60.6 ระยะเวลาในการปฏิบัติงานอยู่ระหว่าง 2 – 3 ปี คิดเป็นร้อยละ 34.1% มีระดับความรู้ความเข้าใจในงานอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 62.4 และปฏิบัติงานลักษณะสนับสนุนด้านเอกสารและงานสำนักงาน คิดเป็นร้อยละ 68.8

##### 2) ปัจจัยสภาพแวดล้อมที่มีผลต่อการปรับตัวและทักษะที่จำเป็นของข้าราชการบรรจุใหม่ในสถานการณ์โควิด-19

จากผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยสภาพแวดล้อมด้านความพร้อมของอุปกรณ์ เครื่องมือในการทำปฏิบัติงาน อยู่ในระดับดี (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.17 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.54) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นมากที่สุดอันดับแรก คือ มีอุปกรณ์เครื่องมือในการทำปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.44 รองลงมาคือ อุปกรณ์เครื่องมือในการทำปฏิบัติงานอยู่ในสภาพสมบูรณ์ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.37 โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ หน่วยงานมีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ช่วยให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างต่อเนื่อง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.58

ปัจจัยสภาพแวดล้อมด้านความสัมพันธ์กับบุคคลในที่ทำงาน อยู่ในระดับมากที่สุด (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.35 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.57) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นมากที่สุดอันดับแรก คือ สามารถปรึกษาเรื่องงานกับบุคคลในที่ทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.38 รองลงมาคือ ทำงานกับบุคคลในที่ทำงานอย่างมีความสุข มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.37

### 3) การปรับตัวของข้าราชการบรรจุใหม่ในสถานการณ์โควิด-19

จากผลการวิจัย พบว่า ข้าราชการบรรจุใหม่มีการปรับตัวด้านกายภาพมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61 รองลงมาคือ ด้านการติดต่อสัมพันธ์กับบุคคลอื่น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.33 และการปรับตัวด้านการเรียนรู้งานและวิธีการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.07 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

การปรับตัวด้านกายภาพ อยู่ในระดับมากที่สุด (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.39) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นมากที่สุดอันดับแรก คือ ท่านมีการดูแลสุขภาพในช่วงสถานการณ์โควิด เช่น การใส่หน้ากากอนามัย การพกเจลแอลกอฮอล์ การล้างมือบ่อยขึ้น การเว้นระยะห่างทางสังคม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 รองลงมาคือ ท่านมีการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการเดินทางในช่วงสถานการณ์โควิด เช่น เดินทางน้อยลง ออกไปข้างนอกเฉพาะที่จำเป็น ลดหรือหลีกเลี่ยงการใช้รถโดยสารสาธารณะ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61

การปรับตัวด้านการติดต่อสัมพันธ์กับบุคคลอื่นอยู่ในระดับมากที่สุด (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.33 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.48) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นมากที่สุดอันดับแรก คือการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย ได้แก่ การติดต่อผ่านช่องทางออนไลน์ ทำให้การติดต่อระหว่างเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาสะดวกรวดเร็วขึ้น และสามารถสื่อสารกับผู้อื่นได้อย่างเข้าใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.43 ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ท่านได้ติดต่อสื่อสารกับองค์กรอย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.13

การปรับตัวด้านการเรียนรู้งานและวิธีการทำงานอยู่ในระดับมาก (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.07 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.42) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นมากที่สุดอันดับแรกคือ ท่านได้เรียนรู้งานและวิธีการทำงานด้วยตนเอง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.35 รองลงมาคือ ท่านได้เรียนรู้งานและวิธีการทำงานจากเพื่อนร่วมงานหรือผู้บังคับบัญชา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.34

### 4) ทักษะที่จำเป็นของข้าราชการบรรจุใหม่ในสถานการณ์โควิด-19

จากผลการวิจัย พบว่า ทักษะที่ข้าราชการบรรจุใหม่ให้ความสำคัญในสถานการณ์โควิด-19 มากที่สุด คือ ทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัล มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.46 รองลงมาคือ ทักษะด้านการบริหารจัดการตนเองและผู้อื่น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.36 รองลงมาคือ ทักษะการคิดวิเคราะห์ การแก้ปัญหาที่ซับซ้อน และทักษะการเรียนรู้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.31 และทักษะด้านการสื่อสาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.24 เพื่อพิจารณาเป็นรายทักษะ พบว่า

ทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัล ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ การใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติงาน : สามารถนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในชีวิตประจำวัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50 รองลงมา

คือ การเข้าถึงแหล่งข้อมูล : สามารถค้นหาข้อมูลและได้รับข้อมูลที่ต้องการอย่างรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45

ทักษะด้านการบริหารจัดการตนเองและผู้อื่น ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ทักษะความร่วมมือการทำงานเป็นทีม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.42 รองลงมาคือ ทักษะการปรับตัวต่อสภาพแวดล้อม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.42 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ การอดทน อดกลั้นต่อความเครียด ภายใต้แรงกดดัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.25

ทักษะการคิดวิเคราะห์ การแก้ปัญหาที่ซับซ้อน และทักษะการเรียนรู้ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ การมีเหตุผล : สามารถบอกเหตุผลในการตัดสินใจได้อย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.39 รองลงมาคือ การคิดวิเคราะห์ : หาข้อมูลให้ครอบคลุมและชัดเจนก่อนสรุป ตัดสินใจและแก้ปัญหา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.34 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ การแก้ปัญหาที่ซับซ้อน : สามารถแก้ปัญหาต่างๆให้ลุล่วงด้วยดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.21

ทักษะด้านการสื่อสาร ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ การฟังอย่างตั้งใจ : การตั้งใจฟังและจับประเด็นสิ่งที่ฟังได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.40 รองลงมาคือ การสื่อสารขั้นพื้นฐาน : สามารถถ่ายทอดความรู้ ความคิด ความเข้าใจของตนเองโดยใช้ภาษาอย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.27 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ การนำเสนอและการพูดในที่สาธารณะ : มีบุคลิกภาพที่ดีในการนำเสนอข้อมูลและสื่อสารด้วยวาจาที่ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.10

### สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพแนวทางการปรับตัวและทักษะที่จำเป็นของข้าราชการบรรจุใหม่ในสถานการณ์โควิด-19 จากการสัมภาษณ์

#### 1) การปรับตัวของข้าราชการบรรจุใหม่ในสถานการณ์โควิด-19

ข้าราชการบรรจุใหม่มีการปรับตัวในสถานการณ์โควิด-19 จำแนกย่อยเป็น 3 ด้านรายละเอียดดังนี้

##### 1.1) การปรับตัวด้านการเรียนรู้งานและวิธีการทำงาน

ข้าราชการบรรจุใหม่ใช้องค์ความรู้และทักษะในการทำงาน เพื่อปรับตัวให้เข้ากับกระบวนการทำงานและขั้นตอนการทำงาน โดยมีวิธีการเรียนรู้งานและวิธีการทำงานจากบุคคลในทีมงานด้วยระบบ Coaching and Mentoring ที่แต่ละหน่วยงานจัดขึ้น เพื่อให้ข้าราชการบรรจุใหม่ได้พูดคุยสอบถามเกี่ยวกับปัญหาในการทำงานจากผู้ที่มีประสบการณ์และเรียนรู้งานตามเนื้อหาของงานในตำแหน่งที่รับผิดชอบและการเรียนรู้งานนอกเหนือจากเนื้อหาในงานในตำแหน่ง ในสถานการณ์โควิด-19 เช่น การเพิ่มช่องทางการให้บริการผ่านแอปพลิเคชัน Line ได้แก่ Openchat Line@ การประชุม การอบรม การจัดสัมมนาออนไลน์ผ่านโปรแกรม Zoom WebEx MS Team Google Meet การใช้โปรแกรม VPN ในการเข้าถึงระบบการทำงานของกรมศุลกากรจากที่พัก ด้วยการศึกษาด้วย

ตนเองจากการค้นคว้า ข้อมูลผ่านอินเทอร์เน็ต การดูตัวอย่างผ่านสื่อออนไลน์ เช่น Youtube ข้อมูลจากแฟ้มงานเก่า และระเบียบประมวลปฏิบัติของกรมศุลกากร ซึ่งแม้จะเป็นการทำงานในสถานการณ์โควิด-19 แต่ระดับขั้นตอนการปฏิบัติงานยังคงยึดถือตามประมวลระเบียบปฏิบัติของกรม

ซึ่งปัญหาที่พบในการปรับตัวด้านการเรียนรู้งานและวิธีการทำงานของข้าราชการบรรจุใหม่ในสถานการณ์โควิด-19 ได้แก่ ข้าราชการบรรจุใหม่ที่มีอายุการปฏิบัติงานต่ำกว่า 1 ปี ต้องการการเรียนรู้งานและวิธีการทำงานมากกว่าข้าราชการบรรจุใหม่ที่มีอายุการปฏิบัติงานมากกว่า 1 ปี ขึ้นไป เนื่องจากการสอนงานของระบบ Coaching and Mentoring ที่มีลักษณะการสอนเชิงปฏิบัติกระทำได้อย่างขึ้นในสถานการณ์โควิด-19 และลักษณะงานที่ปฏิบัติแตกต่างกันมีผลในการปรับตัวด้านการเรียนรู้และวิธีการทำงานแตกต่างกัน กล่าวคือ ข้าราชการบรรจุใหม่ที่มีลักษณะการให้บริการจะพบปัญหาในการเรียนรู้งานและวิธีการทำงานน้อยกว่าข้าราชการบรรจุใหม่ที่มีลักษณะการปฏิบัติงานด้านสนับสนุน เนื่องจากการทำงานที่บ้านในสถานการณ์โควิด-19 มีข้อจำกัดในการเข้าถึงข้อมูลระบบของกรมจากนอกสถานที่ตั้ง ทำให้ข้าราชการบรรจุใหม่ที่มีลักษณะการปฏิบัติงานด้านสนับสนุนที่จำเป็นต้องใช้ระบบของกรม จึงจำเป็นต้องจัดสรรเวลา วางแผนล่วงหน้าสำหรับการดึงข้อมูลจากระบบของกรมให้เรียบร้อยในผลัดที่มาทำงาน และนำกลับไปทำต่อในผลัดที่ทำงานที่บ้าน เพื่อให้การทำงานมีความต่อเนื่อง ส่วนงานลักษณะการให้บริการมีช่องทางการให้บริการออนไลน์อยู่แล้ว ซึ่งมีความสอดคล้องกับความคาดหวังของผู้บังคับบัญชา กล่าวคือ ผู้บังคับบัญชาอยากให้ข้าราชการบรรจุใหม่เป็นบุคคลที่ไม่เรียนรู้ สามารถหาความรู้ด้วยตนเองได้ทั้งความรู้ที่เกี่ยวข้องกับเนื้อหาหลักของงาน และความรู้อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะในสถานการณ์โควิด-19 ซึ่งมีการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในการทำงาน เช่น แอปพลิเคชัน Line โปรแกรม Video Conference Zoom WebEx MS Team การแก้ปัญหาในการเรียนรู้เชิงรุก เช่น หากพบเจอปัญหาในการทำงานข้าราชการบรรจุใหม่มีความกล้าถามเพื่อนร่วมงานหรือผู้บังคับบัญชา และกล้าออกความคิดเห็นเพื่อพัฒนาการทำงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

#### 1.2) การปรับตัวด้านการติดต่อสัมพันธ์กับบุคคลอื่น

ข้าราชการบรรจุใหม่มีการติดต่อกับบุคคลอื่นในสถานการณ์โควิด-19 ผ่านช่องทางออนไลน์ด้วยแอปพลิเคชัน Line และโทรศัพท์เป็นส่วนใหญ่ เนื่องจากทำงานในรูปแบบ Work From Home ทำให้การติดต่อสื่อสารหรือประชาสัมพันธ์ข่าวสารของหน่วยงานอยู่ในรูปแบบตัวอักษรและการส่งไฟล์ ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นพบว่า ข้าราชการบรรจุใหม่ที่ปฏิบัติงานกับบุคคลที่มีอายุห่างกันมีความสัมพันธ์น้อยกว่าข้าราชการบรรจุใหม่ที่ปฏิบัติงานกับบุคคลที่มีอายุใกล้เคียงกันหรือรู้จักกันมาก่อน ซึ่งความสอดคล้องกับความคิดเห็นของผู้บังคับบัญชา กล่าวคือ ผู้บังคับบัญชามีความคาดหวังให้ข้าราชการบรรจุใหม่มีความสามารถในการสื่อสารและการทำงานร่วมกับคนต่างอายุ ยอมรับความแตกต่างที่อาจก่อให้เกิดการสื่อสารไม่เข้าใจ การปิดรับความรู้ใหม่ ๆ เนื่องจากหน่วยงาน

ราชการมีบุคลากรที่มีอายุหลากหลาย การทำงานกับบุคคลที่ต่างช่วงอายุกันมีวิธีการปฏิบัติและวิธีการพูดคุยที่แตกต่างกัน เพื่อให้การทำงานเป็นทีมเป็นไปด้วยความราบรื่นและสามัคคี

### 1.3) การปรับตัวด้านกายภาพ

ข้าราชการบรรจุใหม่มีการปรับตัวด้านกายภาพในสถานการณ์โควิด-19 โดยแบ่งเป็น

1) การปรับตัวในการดำเนินชีวิต ได้แก่ การปฏิบัติตามแนวทางปฏิบัติด้านสาธารณสุขเพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของเชื้อโควิด-19 ได้แก่ การสวมหน้ากากอนามัย การทำความสะอาดสถานที่ พื้นผิว สิ่งของด้วยน้ำยาทำความสะอาด การล้างมือ การพกเจลแอลกอฮอล์ การเว้นระยะห่างทางสังคม (Social Distancing) การหลีกเลี่ยงไปสถานที่แออัด การหลีกเลี่ยงการโดยสารรถสาธารณะในช่วงเวลาแออัด การสั่งอาหารเดลิเวอรี่กลับไปรับประทานที่บ้าน การตรวจวัดอุณหภูมิร่างกายตามสถานที่ต่าง ๆ การติดตามข่าวสารสถานการณ์โควิด-19 และมีการสำรวจตนเอง และ 2) การปรับตัวในการทำงาน ได้แก่ มีการเตรียมความพร้อมด้านอุปกรณ์ เครื่องมือในการปฏิบัติงาน จำพวก คอมพิวเตอร์ โน้ตบุ๊ก แท็บเล็ต อินเทอร์เน็ต อุปกรณ์บันทึกข้อมูล Flash Drive สำหรับการทำงานที่บ้าน (Work From Home) และพบปัญหาด้านที่พักอาศัย กล่าวคือ ข้าราชการบรรจุใหม่ที่พักอาศัยอยู่บ้านกับครอบครัว พบปัญหาสภาพแวดล้อมในการทำงานขณะ Work From Home ได้แก่ เสี่ยงรับกวนจากสัตว์เลี้ยงและบุคคลอื่นที่อยู่ในบ้าน พื้นที่ในการทำงานจำกัด ไม่มีโต๊ะทำงานส่วนตัว การถูกเรียกและขอความช่วยเหลือจากครอบครัวในเวลางาน มากกว่าข้าราชการบรรจุใหม่ที่พักอาศัยอยู่คนเดียว ซึ่งสอดคล้องกับข้อคิดเห็นของผู้บังคับบัญชา กล่าวคือ มีความคาดหวังให้ข้าราชการบรรจุใหม่มีการดูแลตนเอง ปฏิบัติตามมาตรการสาธารณสุขในการป้องกันการติดเชื้อโควิด-19 รวมถึงการดำเนินการ/มาตรการต่างๆ ของกรมศุลกากรในสถานการณ์โควิด-19 มีส่วนช่วยให้ข้าราชการบรรจุใหม่ปรับตัวได้ง่ายขึ้น เช่น การแจกหน้ากากอนามัย เจลแอลกอฮอล์ กระจาดยาล้างมือแอลกอฮอล์ ชุดตรวจหาเชื้อโควิด-19 (ATK) และชุดตรวจภูมิหลังจากฉีดวัคซีนแล้ว รวมถึงการจัดแจงหาที่ฉีดวัคซีนให้ข้าราชการตามความสมัครใจ และการฉีดพ่นยาฆ่าเชื้อทุกอาทิตย์

### 2) ทักษะที่จำเป็นในการทำงานของข้าราชการบรรจุใหม่ในสถานการณ์โควิด-19

ข้าราชการบรรจุใหม่และผู้บังคับบัญชา มีความคิดเห็นต่อทักษะที่จำเป็นในสถานการณ์โควิด-19 เป็นไปในทิศทางเดียวกัน โดยทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัล เป็นทักษะที่จำเป็นในสถานการณ์โควิด-19 มากที่สุด รองลงมาคือทักษะการสื่อสาร และทักษะการเรียนรู้ ทั้งนี้ สาเหตุที่ทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัลมีความจำเป็นสูงสุด เนื่องมาจากในสถานการณ์โควิด-19 ที่มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานในลักษณะออนไลน์ โดยนำเครื่องมืออิเล็กทรอนิกส์ เช่น ความรู้การใช้ Cloud Computing เพื่อเก็บข้อมูลในระบบออนไลน์ ที่สามารถนำไปเปิดได้ทุกที่ ไม่ว่าจะทำงานที่กรมหรือที่บ้าน การเชื่อมต่อข้อมูลผ่าน VPN เพื่อให้สามารถเข้าถึงระบบการทำงานของกรมได้แม้ขณะ

ปฏิบัติงานที่บ้าน การนำโปรแกรม Zoom WebEx MS Team Line Application เข้ามาใช้ในการปฏิบัติงาน การประชุม การอบรม การสัมมนา การติดต่อสื่อสารกับผู้ประกอบการหรือหน่วยงานภายนอก และการติดต่อสื่อสารภายในหน่วยงาน และข้าราชการบรรจุใหม่ควรมีความรู้ความเข้าใจของเครื่องมือ และสามารถใช้เครื่องมือได้อย่างถูกต้อง เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างราบรื่น ซึ่งผู้บังคับบัญชาได้ให้ข้อคิดเห็นเพิ่มเติมว่า การมีความรู้ด้านเทคโนโลยีดิจิทัลเป็นการช่วยอำนวยความสะดวกให้กับผู้รับบริการเพื่อให้ได้บริการที่สะดวกรวดเร็วและต่อเนื่อง อีกทั้งโลกปัจจุบันมีเทคโนโลยีเป็นตัวขับเคลื่อน มีนโยบายจากรัฐบาลที่สนับสนุนการทำงานด้วยเทคโนโลยี หรือ Thailand 4.0 ยิ่งทำให้องค์กรภาครัฐเร่งปรับตัวให้เข้าสู่ระบบอิเล็กทรอนิกส์มากขึ้น หากเรามีทักษะความรู้ด้านนี้ก็จะช่วยพัฒนาองค์กรให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นได้

รองลงมาคือทักษะการเรียนรู้ การคิดวิเคราะห์ ซึ่งการใฝ่เรียนรู้เป็นพื้นฐานของการต่อยอดทักษะอื่น ๆ ทั้งการเรียนรู้เรื่องระเบียบ กฎหมาย ขั้นตอนการปฏิบัติงานรวมถึงขั้นตอนการเรียนรู้เรื่องเทคโนโลยีดิจิทัล การเรียนรู้เป็นหนึ่งในการพัฒนาตัวเอง พัฒนางาน พัฒนาระบบ มีความสัมพันธ์กับความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ การคิดอย่างมีวิจารณญาณและสามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้

รองลงมาคือทักษะการสื่อสาร ซึ่งมีสาเหตุมาจากปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานให้เป็นออนไลน์มากขึ้น ลดการพบปะเจอหน้ากัน ทำให้ทักษะการสื่อสารเป็นสิ่งที่สำคัญ ทั้งการสื่อสารด้วยการพูดหรือตัวอักษร ซึ่งการพิมพ์ตัวอักษร เป็นการสื่อสารที่ไม่สามารถเห็นสีหน้า ท่าทางของอีกฝ่ายได้ จึงควรต้องระวังการพิมพ์ที่หลีกเลี่ยงให้ผู้อื่นรู้สึกไม่ดี เพื่อให้มีการสื่อสารพูดคุยกับบุคคลอื่นให้เข้าใจในสิ่งที่ต้องการ มีการส่งสารและรับสารที่ถูกต้อง เพื่อสามารถแก้ปัญหาและปรับตัวได้อย่างเหมาะสม และต้องมีการทำงานเป็นทีมและประสานความร่วมมือที่ดี เพื่อสนับสนุนการทำงานขององค์กรในด้านต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นด้านการจัดทำข้อมูล ด้านการติดต่อประสานงาน เป็นต้น รวมไปถึงการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า ที่อาจเกิดขึ้นในกรณีที่ระบบอินเทอร์เน็ตขัดข้อง การประชาสัมพันธ์ Point Contact เพื่อให้ผู้รับบริการหรือหน่วยงานอื่นสามารถติดต่อได้ เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างต่อเนื่อง และผู้บังคับบัญชา มีความคาดหวังให้ข้าราชการบรรจุใหม่ที่ทำงานที่บ้าน (Work From Home) สามารถติดต่อในเวลางานได้ตลอด และควรมีข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการทำงานในอุปกรณ์บันทึกข้อมูล Flash Drive หรือ Cloud Computing การฝากงานและข้อมูลไว้กับเพื่อนร่วมงานที่ทำงานที่กรม เพื่อให้การทำงานสามารถดำเนินได้อย่างต่อเนื่อง

นอกจากนี้ผู้ให้ข้อมูลสำคัญยังให้ข้อคิดเห็นถึงทักษะอื่นๆ ที่มีความจำเป็นในการทำงานของข้าราชการบรรจุใหม่ในสถานการณ์โควิด-19 ได้แก่ ทักษะการจัดการตนเองด้านการบริหารเวลา เนื่องจากรูปแบบการทำงานอยู่ในลักษณะการทำงานเป็นผลัด (Work From Home) และลักษณะงานที่ปฏิบัติของข้าราชการบรรจุใหม่จำเป็นต้องใช้ระบบของกรมศุลกากรซึ่งจำกัดพื้นที่ในการใช้งาน ทำให้ข้าราชการบรรจุใหม่ให้สามารถเข้าใช้งานระบบได้ที่กรมเท่านั้น ทำให้ข้าราชการบรรจุใหม่ต้อง

บริหารเวลา วิเคราะห์ลักษณะงานของตนและวางแผนว่างานใดสามารถนำกลับมาทำที่บ้านได้ งานใดควรทำให้แล้วเสร็จในหน่วยงาน เพื่อให้สามารถส่งงานได้ตามกำหนดระยะเวลาได้ รวมถึงการจัดสรรเวลาในขณะอยู่ที่พักอาศัย สภาพแวดล้อมที่บ้านอาจไม่ได้เหมาะสมที่จะเป็นสำหรับทำงาน บางคนอาจเจอเสียงดังรบกวน หรือการต้องช่วยเหลือดูแลคนที่บ้าน ซึ่งควรต้องจัดการให้ดีเพื่อไม่ให้กระทบกับเวลาทำงาน และทักษะการเข้าใจวัฒนธรรมองค์กร การเรียนรู้การทำงานกับคนต่าง generation เนื่องจากในหนึ่งหน่วยงานประกอบด้วยคนที่อายุต่างกัน ลักษณะวัฒนธรรมก็จะต่างกันด้วย โดยเฉพาะเรื่องของเทคโนโลยีที่เป็นเรื่องใหม่สำหรับผู้ปฏิบัติงานที่มีอายุ ชำราชการบรรจุใหม่ ควรเรียนรู้การสื่อสาร และวิธีการช่วยเหลือในสิ่งที่ยากสำหรับคน generation นั้น ๆ

### การทดสอบสมมติฐาน

**สมมติฐานที่ 1** ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อการปรับตัวของข้าราชการบรรจุใหม่ในสถานการณ์โควิด-19แตกต่างกัน ผลที่รับจากการวิจัยพบว่า ข้าราชการบรรจุใหม่ที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีผลต่อการปรับตัวด้านกายภาพในสถานการณ์โควิด-19 แตกต่างกัน และปัจจัยส่วนบุคคลด้านความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันมีผลต่อการปรับตัวด้านการติดต่อสัมพันธ์กับบุคคลอื่นแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนปัจจัยลักษณะบุคคลด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา มีผลต่อการปรับตัวทั้ง 3 ด้าน ของข้าราชการบรรจุใหม่ในสถานการณ์โควิด-19 ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

**สมมติฐานที่ 2** ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อทักษะที่จำเป็นของข้าราชการบรรจุใหม่ในสถานการณ์โควิด-19แตกต่างกัน ผลที่รับจากการวิจัยพบว่า ข้าราชการบรรจุใหม่ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศและด้านระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีผลต่อทักษะที่จำเป็นด้านการคิดวิเคราะห์ การเรียนรู้ของข้าราชการบรรจุใหม่ในสถานการณ์โควิด-19 แตกต่างกัน ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุแตกต่างกัน มีผลต่อทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัลของข้าราชการบรรจุใหม่ในสถานการณ์โควิด-19 แตกต่างกัน ปัจจัยส่วนบุคคลด้านความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีผลต่อทักษะที่จำเป็นทั้ง 4 ด้านของข้าราชการบรรจุใหม่ในสถานการณ์โควิด-19 แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนปัจจัยด้านระยะเวลาในการทำงานมีผลต่อทักษะที่จำเป็นในสถานการณ์โควิด-19 ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

**สมมติฐานที่ 3** ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมการทำงานแตกต่างกัน มีผลต่อการปรับตัวของข้าราชการบรรจุใหม่ในสถานการณ์โควิด-19 แตกต่างกัน ผลที่ได้รับจากการวิจัยพบว่า ข้าราชการบรรจุใหม่ที่มีปัจจัยสภาพแวดล้อมด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติแตกต่างกัน มีผลต่อการปรับตัวด้านการเรียนรู้และวิธีการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนข้าราชการบรรจุใหม่ที่มีปัจจัยสภาพแวดล้อม ด้านความพร้อมของอุปกรณ์เครื่องมือที่ใช้ในการปฏิบัติงานและด้านความสัมพันธ์กับบุคคลในที่ทำงานแตกต่างกัน มีผลต่อการปรับตัวทั้ง 3 ด้านของข้าราชการบรรจุใหม่ในสถานการณ์โควิด-19 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

**สมมติฐานที่ 4** ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมการทำงานแตกต่างกัน มีผลต่อทักษะที่จำเป็นของข้าราชการบรรจุใหม่ในสถานการณ์โควิด-19 แตกต่างกัน ผลที่ได้รับจากการวิจัยพบว่า ข้าราชการบรรจุใหม่ที่มีปัจจัยสภาพแวดล้อมด้านความพร้อมของอุปกรณ์เครื่องใช้ในการปฏิบัติงานและด้านความสัมพันธ์กับบุคคลในที่ทำงานแตกต่างกัน มีผลต่อทักษะที่จำเป็นของข้าราชการบรรจุใหม่ในสถานการณ์โควิด-19 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนปัจจัยสภาพแวดล้อมด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติแตกต่างกัน มีผลต่อทักษะที่จำเป็นของข้าราชการบรรจุใหม่ในสถานการณ์โควิด-19 ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

## 5.2 การอภิปรายผล

ผลการศึกษาแนวทางการปรับตัวและทักษะที่จำเป็นของข้าราชการบรรจุใหม่ในสถานการณ์โควิด-19 สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1) ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อการปรับตัวของข้าราชการบรรจุใหม่ในสถานการณ์โควิด-19 แตกต่างกัน

จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันในภาพรวมมีผลต่อการปรับตัวของข้าราชการบรรจุใหม่ในสถานการณ์โควิด-19 ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และด้านความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีผลต่อการปรับตัวของข้าราชการบรรจุใหม่ในสถานการณ์โควิด-19 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับการให้สัมภาษณ์บางส่วนของข้าราชการบรรจุใหม่ที่แสดงความคิดเห็นว่า ข้าราชการบรรจุใหม่ที่มีอายุการปฏิบัติงานต่ำกว่า 1 ปี มีความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานน้อย ต้องเรียนรู้งานและวิธีการทำงานมากกว่าข้าราชการบรรจุใหม่ที่มีอายุการปฏิบัติงานมากกว่า 1 ปี ขึ้นไป และมี



ความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานมากกว่า เนื่องจากในสถานการณ์โควิด-19 การสอนงานของระบบ Coaching and Mentoring ที่เป็นการสอนงานตามขอบเขตหน้าที่และความรับผิดชอบของงาน (Job Description) ในลักษณะเชิงปฏิบัติกระทำได้ยากขึ้น เพราะมีการทำงานเป็นผลัด (Work From Home) ผู้ฝึกสอน (Mentor) อาจไม่ได้อยู่ผลัดเดียวกันกับข้าราชการบรรจุใหม่ จึงทำให้ข้าราชการบรรจุใหม่ที่มีอายุการปฏิบัติงานน้อยกว่า 1 ปี ต้องอาศัยการเรียนรู้ด้วยตนเองเพิ่มขึ้นโดยการค้นคว้าจากแฟ้มงานเก่า หรือระเบียบประมวลปฏิบัติของกรมศุลกากร และสอดคล้องกับ ดวงรัตน์ พิทักษ์ ศึกษาการปรับตัวในการทำงานของพนักงานหญิงที่แต่งงานแล้ว พบว่า พนักงานหญิงที่แต่งงานแล้วที่มีระยะเวลาในการทำงานมากกว่ามีแนวโน้มจะปรับตัวในการทำงานได้ดีกว่าพนักงานหญิงที่แต่งงานแล้วที่มีระยะเวลาการทำงานน้อยกว่า

ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลด้านอื่น ๆ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา มีผลต่อการปรับตัวของข้าราชการบรรจุใหม่ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับ พรรรัตน์ แสงหาญ ได้ทำการศึกษาการปรับตัวในการทำงานที่บ้านของผู้ปฏิบัติงานในเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออกในช่วงวิกฤตโควิด-19 พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ เจนเนอเรชัน และปฏิบัติงานในประเภทองค์กรแตกต่างกัน สามารถปรับตัวในการทำงานที่บ้านได้ไม่แตกต่างกัน และอภิขญา แท่งทองคำ และพวงเพชร วัชรอยู่ ได้ทำการศึกษาอิทธิพลของการรับรู้ความสามารถของตนเอง และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่มีต่อการปรับตัวในการทำงานของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้า บริษัท 1577 โฮมชอปปิ้ง จำกัด พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ ระดับการศึกษาแตกต่างกันไม่ทำให้การปรับตัวในการทำงานแตกต่างกัน

2) ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อทักษะที่จำเป็นของข้าราชการบรรจุใหม่ในสถานการณ์โควิด-19 แตกต่างกัน

จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน มีผลต่อทักษะที่จำเป็นของข้าราชการบรรจุใหม่ในสถานการณ์โควิด-19 ในภาพรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องตามสมมติฐานที่ตั้งไว้เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีผลต่อทักษะการคิดวิเคราะห์การเรียนรู้ ทักษะการสื่อสาร และทักษะการจัดการตนเองของข้าราชการบรรจุใหม่ในสถานการณ์โควิด-19 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กล่าวคือ ข้าราชการบรรจุใหม่ที่มีความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานน้อยมีความคิดเห็นเกี่ยวกับทักษะการคิดวิเคราะห์การเรียนรู้ ทักษะการสื่อสาร และทักษะการจัดการตนเองน้อยกว่าข้าราชการบรรจุใหม่ที่มีความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานมาก ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุแตกต่างกัน มีผลต่อทักษะเทคโนโลยีดิจิทัลของข้าราชการบรรจุใหม่ในสถานการณ์โควิด-19 กล่าวคือ ข้าราชการบรรจุใหม่ที่มีอายุในระหว่าง 20-30 ปี ให้ความสำคัญกับทักษะเทคโนโลยีดิจิทัลมากกว่าข้าราชการบรรจุใหม่ที่มีอายุมากกว่า 30 ปี ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลอื่น ได้แก่ เพศ ระดับ

การศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน มีความคิดเห็นต่อทักษะที่จำเป็นของข้าราชการบรรจุใหม่ในสถานการณ์โควิด-19 ไม่แตกต่างกันในภาพรวม สอดคล้องกับการให้สัมภาษณ์บางส่วนของข้าราชการบรรจุใหม่และผู้บังคับบัญชา ที่แสดงความคิดเห็นเห็นว่า ข้าราชการบรรจุใหม่ให้ความคิดเห็นต่อทักษะเทคโนโลยีดิจิทัลที่สำคัญที่สุดในสถานการณ์โควิด-19 เนื่องจากการปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานในลักษณะออนไลน์ โดยนำเครื่องมืออิเล็กทรอนิกส์ เช่น การใช้ Cloud Computing การเชื่อมต่อข้อมูลผ่าน VPN การนำโปรแกรม Zoom WebEx MS Team Line Application เข้ามาใช้ในการปฏิบัติงาน การประชุม การอบรม การสัมมนา การติดต่อสื่อสารกับผู้ประกอบการหรือหน่วยงานภายนอก สอดคล้องกับ สุนันท์ ฮ้อแสงชัย และทวีป พรหมอยู่ ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานและสมรรถนะการปฏิบัติงานในยุคดิจิทัลของบุคลากรบริษัท ไทย ไชน่า ไฟเบอร์ ออปติคส์ จำกัด พบว่า บุคลากรที่มีอายุต่างกัน มีสมรรถนะการปฏิบัติงานในยุคดิจิทัลแตกต่างกัน และสอดคล้องกับ พันธิการ์ วัฒนกุล ได้ทำการศึกษาค้นคว้าความรู้พื้นฐานและทักษะที่จำเป็นสำหรับการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 พบว่า ทักษะด้านข้อมูลข่าวสารและเทคโนโลยีมีความสำคัญสูงสุดสำหรับการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21

3. ปัจจัยสภาพแวดล้อมการทำงานแตกต่างกัน มีผลต่อการปรับตัวของข้าราชการบรรจุใหม่ในสถานการณ์โควิด-19 แตกต่างกัน

จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยสภาพแวดล้อมการทำงานแตกต่างกัน มีผลต่อการปรับตัวของข้าราชการบรรจุใหม่ในสถานการณ์โควิด-19 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องตามสมมติฐานที่ตั้งไว้เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ปัจจัยสภาพแวดล้อมด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติแตกต่างกัน มีผลต่อการปรับตัวของข้าราชการบรรจุใหม่ในสถานการณ์โควิด-19 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับการให้สัมภาษณ์บางส่วน of ข้าราชการบรรจุใหม่ที่แสดงความคิดเห็นเห็นว่า ข้าราชการบรรจุใหม่ที่ปฏิบัติงานลักษณะการให้บริการจะพบปัญหาในการปรับตัวน้อยกว่าข้าราชการบรรจุใหม่ที่ปฏิบัติงานลักษณะสนับสนุน เนื่องจากการทำงานที่บ้าน (Work From Home) ในสถานการณ์โควิด-19 มีข้อจำกัดในการเข้าถึงข้อมูลระบบของกรมจากนอกสถานที่ตั้งทำให้ข้าราชการบรรจุใหม่ปฏิบัติงานด้านสนับสนุนที่จำเป็นต้องใช้ระบบของกรมต้องจัดสรรเวลาและวางแผนล่วงหน้าสำหรับการดึงข้อมูลจากระบบของกรมให้เรียบร้อยในผลัดที่มาทำงานและนำกลับไปทำต่อในผลัดที่ทำงานที่บ้าน เพื่อให้การทำงานมีความต่อเนื่อง และไม่มีความคั่ง และสอดคล้องกับ จิตรวี มุสิกสุด ได้ทำการศึกษาปัจจัยทางด้านลักษณะบุคลิกภาพและคุณลักษณะงานที่มีอิทธิพลต่อการปรับตัวในการทำงานของพนักงานในกลุ่มอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ พบว่า คุณลักษณะงานมีความสัมพันธ์กับการปรับตัวในการทำงาน

ปัจจัยสภาพแวดล้อมด้านอุปกรณ์ เครื่องมือในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีผลต่อการปรับตัวของข้าราชการบรรจุใหม่ในสถานการณ์โควิด-19 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับการให้สัมภาษณ์บางส่วน of ข้าราชการบรรจุใหม่ ที่แสดงความคิดเห็นว่า ข้าราชการบรรจุใหม่ที่พักอาศัยในหอพักคนเดียวมีปัญหาในเรื่องความเร็วของอินเทอร์เน็ตจากมือถือ และค่าใช้จ่ายในการซื้ออินเทอร์เน็ตเพื่อใช้สำหรับการทำงานแบบ Work From Home และผู้บังคับบัญชาที่แสดงความคิดเห็นว่า กรมศุลกากรมีการช่วยเหลือข้าราชการในสถานการณ์โควิด-19 เช่น การฉีดพ่นยาฆ่าเชื้อสถานที่ทำงานทุกอาทิตย์ การจัดหาวัคซีนป้องกันไวรัสโควิด-19 ให้ข้าราชการกรมศุลกากร เพื่อป้องกันการติดเชื้อไวรัสโควิด-19 ทำให้ข้าราชการบรรจุใหม่สามารถทำงานตามผลัด Work From Home ได้อย่างปลอดภัย และสอดคล้องกับ ศิริรัตน์ ศิริพันธ์ ได้ทำการศึกษาคณะประกอบที่มีอิทธิพลต่อการปรับตัวในการทำงานของพนักงานบริษัทวอนท์ อินโฟเทค จำกัด เขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร พบว่า องค์ประกอบด้านลักษณะทางกายภาพในที่ทำงานที่ดี ทำให้พนักงานบริษัท มีการปรับตัวในการทำงานได้ดี

ปัจจัยสภาพแวดล้อมด้านความสัมพันธ์กับบุคคลในที่ทำงานแตกต่างกัน มีผลต่อการปรับตัวของข้าราชการบรรจุใหม่ในสถานการณ์โควิด-19 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับการให้สัมภาษณ์บางส่วน of ข้าราชการบรรจุใหม่และผู้บังคับบัญชาที่แสดงความคิดเห็นว่า ข้าราชการบรรจุใหม่ที่ปฏิบัติงานกับบุคคลที่มีอายุห่างกันมีการติดต่อสัมพันธ์น้อยกว่า ข้าราชการบรรจุใหม่ที่ปฏิบัติงานกับบุคคลที่มีอายุใกล้เคียงกันหรือรู้จักกันมาก่อน ข้าราชการบรรจุใหม่ ควรปรับตัวในการทำงานกับบุคคลที่มีอายุต่างกัน เรียนรู้วิธีการปฏิบัติและวิธีการพูดคุยกับคนที่มีช่วงอายุห่างกัน เช่น การนำเครื่องมือเทคโนโลยีมาใช้ในสถานการณ์โควิด-19 อาจเป็นเรื่องใหม่สำหรับบุคคลที่มีอายุต่างวัยอาจมีพฤติกรรมต่อต้าน ข้าราชการบรรจุใหม่ควรสื่อสารด้วยความเข้าใจ และสอดคล้องกับ ศิริรัตน์ ศิริพันธ์ ได้ทำการศึกษาคณะประกอบที่มีอิทธิพลต่อการปรับตัวในการทำงานของพนักงานบริษัทวอนท์ อินโฟเทค จำกัด เขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร พบว่า องค์ประกอบด้านความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานบริษัท กับเพื่อนร่วมงานดีมีการปรับตัวในการทำงานได้ดี

4. ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมการทำงานแตกต่างกัน มีผลต่อทักษะที่จำเป็นของข้าราชการบรรจุใหม่ในสถานการณ์โควิด-19 แตกต่างกัน

จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยสภาพแวดล้อมการทำงานโดยรวมแตกต่างกัน มีผลต่อทักษะที่จำเป็นของข้าราชการบรรจุใหม่ในสถานการณ์โควิด-19 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องตามสมมติฐานที่ตั้งไว้เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ข้าราชการบรรจุใหม่ที่มีปัจจัยสภาพแวดล้อมด้านความพร้อมของอุปกรณ์เครื่องในการปฏิบัติงานและด้านความสัมพันธ์กับบุคคลในที่ทำงานแตกต่างกัน มีผลต่อทักษะที่จำเป็นของข้าราชการบรรจุใหม่ในสถานการณ์โควิด-19

แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ กล่าวคือ ข้าราชการบรรจุใหม่ที่มีความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นน้อย มีความเห็นต่อทักษะที่จำเป็นมากกว่ากลุ่มอื่น อาจมาจากการที่ข้าราชการบรรจุใหม่ไม่กล้าถาม หรือการติดต่อกับบุคคลอื่นในสถานการณ์โควิด-19 ไม่สะดวก ส่วนปัจจัยสภาพแวดล้อมด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติแตกต่างกัน มีผลต่อทักษะที่จำเป็นของ ข้าราชการบรรจุใหม่ในสถานการณ์โควิด-19 ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับการให้สัมภาษณ์บางส่วนของผู้บังคับบัญชาที่แสดงความคิดเห็นว่า อยากให้ข้าราชการบรรจุใหม่มีทักษะการคิดวิเคราะห์ การคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และการใฝ่เรียนรู้ในเชิงรุก มีความกล้าแสดงออก กล้าถาม กล้าแสดงความคิดเห็น เพื่อนำไปสู่การพัฒนางาน พัฒนาความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น รวมถึงการมองว่าทักษะการสื่อสารเป็นสิ่งที่สำคัญ ทั้งการพูดและการสื่อสารผ่านตัวอักษร ซึ่งการสื่อสารผ่านตัวอักษร เป็นการสื่อสารที่ไม่สามารถเห็นสีหน้า ท่าทางของอีกฝ่ายได้ จึงควรต้องระวังการพิมพ์ที่หลีกเลี่ยงให้ผู้อื่นรู้สึกไม่ดี เพื่อให้มีการสื่อสารพูดคุยกับบุคคลอื่นให้เข้าใจในสิ่งที่ต้องการ มีการส่งสารและรับสารที่ถูกต้อง เพื่อสามารถแก้ปัญหาและปรับตัวได้อย่างเหมาะสม

### 5.3 ข้อเสนอแนะ

#### ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษา

1) จากผลการศึกษาพบว่า การปรับตัวด้านการเรียนรู้และวิธีการทำงาน ในรายชื่อ ข้าราชการบรรจุใหม่ ได้เข้ารับการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความรู้เกี่ยวกับการทำงานในช่วงสถานการณ์โควิด-19 มีค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด คือ 2.34 อยู่ในระดับน้อย ดังนั้น หน่วยงานควรจัดการอบรมเพื่อพัฒนาความรู้เกี่ยวกับการทำงานเพิ่มขึ้น หรือการเพิ่มช่องทางการเรียนรู้ผ่านออนไลน์ เพื่อแก้ไขข้อจำกัดของจำนวนการเข้าอบรมพัฒนาความรู้

2) จากผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยสภาพแวดล้อม ด้านความพร้อมของอุปกรณ์เครื่องมือในการปฏิบัติงาน ในรายชื่อหน่วยงานมีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ช่วยให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างต่อเนื่อง สามารถเข้าถึงข้อมูลการทำงานได้จากที่บ้าน มีค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด คือ 2.58 อยู่ในระดับดี ดังนั้น หน่วยงานควรหาวิธีการเข้าถึงข้อมูลของระบบกรมจากการทำงานนอกสถานที่ตั้งของหน่วยงานได้ เช่น การกำหนดระดับความสำคัญของข้อมูลในการเข้าถึง รวมถึงการนำเทคโนโลยีการลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อลดการใช้กระดาษและความซ้ำซ้อนกับระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงาน เพื่อให้ข้าราชการสามารถทำงานนอกสถานที่ตั้ง (Work From Home) ในสถานการณ์วิกฤตอื่น ๆ ได้อย่างเต็มรูปแบบ

3) การนำรูปแบบการทำงาน ด้านกิจกรรมกระชับความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในที่ทำงาน ของเอกชนเข้ามาปรับใช้ในการทำงานราชการ เช่น การพัฒนาบุคลากร การละลายพฤติกรรม สร้างความมั่นใจกล้าแสดงออกให้ข้าราชการบรรจุใหม่เพื่อให้มีความสัมพันธ์กับบุคคลในที่ทำงานได้ดีขึ้น

### ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

การวิจัยครั้งนี้ศึกษาแนวทางการปรับตัวและทักษะที่จำเป็นเฉพาะกลุ่มข้าราชการบรรจุใหม่ในสถานการณ์โควิด-19 กรณีศึกษาของกรมศุลกากร ไม่สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางการปรับตัวและทักษะที่จำเป็นของกลุ่มข้าราชการอื่น ได้ ดังนั้นการศึกษาวิจัยครั้งต่อไปเพื่อให้ได้แนวทางการปรับตัวและทักษะที่จำเป็นของข้าราชการทั่วไปในสถานการณ์โควิด-19 หรือสถานการณ์อื่น ๆ ที่ใกล้เคียง ควรเพิ่มขอบเขตการวิจัยด้านประชากร เพื่อให้หน่วยงานนำผลที่ได้จากการวิจัยไปจัดทำเป็นแนวทางหรือนโยบายในการปรับตัวและพัฒนาทักษะที่จำเป็น



## บรรณานุกรม

- Andrew & Roy, C. (1991). *The Roy adaptation model: The definitive statement*. (โสภาสินี เอี่ยมสะอาด, Trans.).
- Gordon, J. E. (1991). *Personality and Behaviours*. McMillan.
- กันยา สุวรรณแสง. (2532). การพัฒนาบุคลิกภาพและการปรับตัว. สำนักพิมพ์บำรุงสาส์น.
- เกษม เฉลิมชนะกิจโกศล. (2543). การปรับตัวในการทำงานของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์].
- จิตรวี มุสิกสุต. (2556). ปัจจัยทางด้านลักษณะบุคลิกภาพและคุณลักษณะงานที่มีอิทธิพลต่อการปรับตัวในการทำงานของพนักงานในกลุ่มอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี].
- ดร.ณรัตน์ ผลสวัสดิ์. (2543). การปรับตัวและสุขภาพจิตของนักศึกษาโครงการจัดการศึกษาสำหรับบุคลากรประจำการ (กศ.บป.) สถาบันราชภัฏพระนคร ฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์ไทย.
- ดวงเดือน พันธมนาวิน, เ. ป. (2524). ความสัมพันธ์ภายในครอบครัวกับสุขภาพจิตและจริยธรรมของนักเรียนวัยรุ่น. สถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- ดวงรัตน์ พิทักษ์. (2540). ปัจจัยที่มีผลต่อการปรับตัวในการทำงานของพนักงาน สายอิเล็กทรอนิกส์คอมพิวเตอร์ในบริษัทสื่อสารโทรคมนาคม มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์].
- ทองศักดิ์ เจริญชัย. (2550). การประเมินโครงการเสริมสร้างและพัฒนาคุณธรรมพื้นฐาน 8 ประการ ในโรงเรียนบ้านดงแสนตอ. [http://www.kruthai.info/board\\_vijai/show.php?Category=vijai&No=122](http://www.kruthai.info/board_vijai/show.php?Category=vijai&No=122)
- ทิพย์พร จิตวารินทร์ (2531). การปรับตัวของนักเรียนในโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดภูเก็ต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย].
- ธนพร จงวิทยาดี. (2544). บรรยากาศองค์การกับความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรโรงพยาบาลตำรวจ มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ].
- นิภา นิธยาน. (2530). การปรับตัวและบุคลิกภาพ : จิตวิทยาเพื่อการศึกษาและชีวิต. โอ.เอส. พรินติ้ง เฮ้าส์.
- ปณยา ทองเหลือง. (2544). การปรับตัวในการทำงานของพนักงานระดับหัวหน้าต่อระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO14001 : ศึกษาเฉพาะกรณีบริษัท เอกโค้ประเทศไทย จำกัด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์].
- พรรัตน์ แสดงหาญ. (2563). การปรับตัวในการทำงานที่บ้านของผู้ปฏิบัติงานในเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออกในช่วงวิกฤตโควิด-19. บทความวิจัยมหาลัยบูรพา.
- ภาวิณี สุทธิพิเชษฐภักดิ์. (2545). การปรับตัวต่อการปฏิบัติงานพยาบาลเข้าสู่มาตรฐานระบบคุณภาพในโรงพยาบาลของนักศึกษาพยาบาล วิทยาลัยเกื้อการุณย์ กรุงเทพมหานคร. <http://opac.kku.ac.th/Catalog/Bibltem.aspx?BibID=b00187275>
- ลักขณา สรวิวัฒน์. (2545). สุขวิทยาจิตและการปรับตัว. โอเดียนสโตร์.

- วารินทร์ สายโอบเอื้อ และสุนีย์ จีระดาการ. (2522). จิตวิทยาการศึกษา. สำนักพิมพ์วิทยาลัยพระนคร.
- วิจารณ์ พานิช. (2555). วิธีสร้างการเรียนรู้เพื่อศิษย์ในศตวรรษที่ 21. มูลนิธิสดศรี-สฤษดิ์วงศ์.
- แวโรสณา เจ๊ะสมมาแอ. (2554). การศึกษาทักษะการบริหารงานกับการปฏิบัติงานตามขอบข่ายการบริหารงานวิชาการของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดกลุ่มการศึกษาท้องถิ่นที่ 2 มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา].
- ศิริรัตน์ ศิริพันธ์. (2552). องค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อการปรับตัวในการทำงานของพนักงานบริษัททรานนท์ อินโฟเทค จำกัด เขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ].
- ศุภนิตย์ วัฒนธาดา. (2518). คู่มือพัฒนาการเด็ก สำหรับ ป.กศ. .
- สกุล กิตติพิรัช. (2560). ปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อความสามารถในการปรับตัวของบุคลากรกลุ่มอุตสาหกรรมยานยนต์และชิ้นส่วน มหาวิทยาลัยบูรพา].
- สมพร สุทัศน์ีย์. (2548). มนุษย์สัมพันธ์ (Vol. 8). โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สวยสม ทิพยธร. (2552). ความสัมพันธ์ระหว่างการปรับตัวในการทำงาน ความผูกพันในการทำงาน และความสำเร็จในการทำงานของนักบัญชีสหกรณ์ออมทรัพย์ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม].
- สายทอง โพธิ์น้ำเที่ยง. (2550). ความสัมพันธ์ระหว่างทักษะการบริหารงานกับการบริหารงานวิชาการของผู้บริหารของสถานศึกษาในโรงเรียนประถมศึกษา กลุ่มกรุงเทพมหานคร สังกัดกรุงเทพมหานคร มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ]. กรุงเทพฯ.
- สุเพียงเพ็ญ แดงฉ่ำ. (2542). ปัจจัยที่มีผลต่อการปรับตัวในการทำงานของพนักงานใหม่: บริษัทน้ำมันปาล์มแห่งหนึ่งในภาคใต้ของไทย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์].
- สุรพล อินทุราม. (2543a). การปรับตัวในการทำงานของพนักงานต้อนรับต่างชาติบนเครื่องบินศึกษาเฉพาะกรณี บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์].
- สุรพล อินทุราม. (2543b). การปรับตัวในการทำงานของพนักงานต้อนรับหญิงต่างชาติบนเครื่องบิน : ศึกษาเฉพาะกรณี บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์].
- อภิขญา แห่งทองคำ, & พวงเพชร วัชรอยู่. (2560). อิทธิพลของการรับรู้ความสามารถของตนเอง และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่มีต่อการปรับตัวในการทำงานของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้า บริษัท 1577 โสมซอปปิ้ง จำกัด. วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย.
- อ้อแสงชัย, ส., & ทวีป พรหมอยู่. (2563). ปัจจัยเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานและสมรรถนะการปฏิบัติงานในยุคดิจิทัลของบุคลากรบริษัท ไทย ไชน่า ไฟเบอร์ ออปติคส์ จำกัด. วารสารนวัตกรรมและการจัดการ, ปีที่ 6 (ฉบับที่ 1).



ภาคผนวก

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
**CHULALONGKORN UNIVERSITY**



### แบบสอบถาม

แนวทางการปรับตัวและทักษะที่จำเป็นในการทำงานของข้าราชการบรรจุใหม่ ในช่วงสถานการณ์  
โควิด-19 กรณีศึกษา กรมศุลกากร

#### คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้ เป็นส่วนหนึ่งของสารนิพนธ์ นิสิตปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นเครื่องมือในการสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับ การปรับตัวและทักษะที่จำเป็นในการทำงานของข้าราชการบรรจุใหม่ ในช่วงสถานการณ์โควิด-19 กรมศุลกากร

แบบสอบถามนี้ แบ่งออกเป็น 5 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานในช่วงสถานการณ์โควิด-19

ตอนที่ 3 การปรับตัวในการทำงาน ในช่วงสถานการณ์โควิด-19

ตอนที่ 4 ทักษะที่จำเป็นในการทำงาน ในช่วงสถานการณ์โควิด-19

ตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะ

ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามนี้ ไม่มีความเกี่ยวข้อง รวมถึงผลใดๆ ต่อตำแหน่งหน้าที่ รวมถึงความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ของท่านและผู้วิจัยจะเก็บรักษาข้อมูลที่ท่านตอบไว้อย่างเป็นความลับ ผู้วิจัยใคร่ขอความอนุเคราะห์ท่านในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้ตามความคิดเห็นของท่านที่แท้จริง เพื่อจะได้นำข้อมูลดังกล่าวไปใช้ให้เพื่อการศึกษาวิจัย

สุดท้ายนี้ ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความกรุณาจากท่าน และขอขอบคุณในความอนุเคราะห์ที่ให้ข้อมูลอันเป็นประโยชน์ต่อการวิจัยมา ณ โอกาสนี้

ตอนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำแนะนำ : กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน  ให้ตรงกับตัวท่านเพียงข้อเดียว

1. เพศ  ชาย  หญิง
2. อายุ  20 – 30 ปี  31 – 40 ปี  41-50 ปี  51 – 60 ปี
3. ระดับการศึกษา  ต่ำกว่าปริญญาตรี  ปริญญาตรี  ปริญญาโท  สูงกว่าปริญญาโท
4. ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในองค์กร  น้อยกว่า 1 ปี  1-2 ปี  
 2-3 ปี  3-4 ปี  
 4 ปี ขึ้นไป
5. ท่านมีความรู้ ความเข้าใจในงานที่ปฏิบัติอยู่ในระดับใด  
 น้อยมาก  น้อย  มาก  มากที่สุด

ตอนที่ 2 : ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานในช่วงสถานการณ์โควิด-19

คำแนะนำ : กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน  ให้ตรงกับตัวท่านเพียงข้อเดียว

1. หน่วยงานที่ท่านปฏิบัติงานอยู่
 

<input type="checkbox"/> กองมาตรฐานพิธีการและราคาศุลกากร	<input type="checkbox"/> กองยุทธศาสตร์และแผนงาน
<input type="checkbox"/> กองสืบสวนและปราบปราม	<input type="checkbox"/> กองสิทธิประโยชน์ทางภาษีอากร
<input type="checkbox"/> กองพิกัตอัตราศุลกากร	<input type="checkbox"/> กองตรวจสอบอากร
<input type="checkbox"/> กองบริหารทรัพยากรบุคคล	<input type="checkbox"/> กองกฎหมาย
<input type="checkbox"/> สำนักงานเลขานุการกรม	<input type="checkbox"/> กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร
<input type="checkbox"/> ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	
<input type="checkbox"/> ศูนย์ประมวลข้อมูลการข่าวศุลกากร	
<input type="checkbox"/> อื่น ๆ .....	

ประเด็น	ระดับความเห็น			
	น้อยที่สุด	น้อย	มาก	มากที่สุด
<b>2. ความพร้อมของอุปกรณ์ เครื่องมือในการทำงาน แบบ Work from home</b>				
2.1 ท่านมีอุปกรณ์ เครื่องมือ อาทิ คอมพิวเตอร์ โน้ตบุ๊ก แท็บเล็ต มือถือ สำหรับใช้ในการทำงานที่บ้าน ในช่วงสถานการณ์โควิด-19				
2.2 อุปกรณ์ เครื่องมือที่ท่านมี อยู่ในสภาพสมบูรณ์ สามารถใช้งานได้				
2.3 ท่านสามารถเข้าถึงข้อมูลในการทำงานได้ เหมือนทำงานที่องค์กร				
<b>3. ความสัมพันธ์กับบุคคลในที่ทำงาน</b>				
3.1 ท่านมีความสัมพันธ์ที่ดีกับบุคคลในที่ทำงาน				

### ตอนที่ 3 การปรับตัวในการทำงาน ในช่วงสถานการณ์โควิด-19

คำแนะนำ : กรุณาทำเครื่องหมาย  ลงใน  ให้ตรงกับตัวท่านเพียงข้อเดียว

ประเด็น	ระดับความเห็น			
	น้อยที่สุด	น้อย	มาก	มากที่สุด
<b>3.1 ความสามารถในการเรียนรู้งานและวิธีการทำงาน</b>				
3.1.1. ท่านได้เรียนรู้งานและวิธีการทำงานจากเพื่อนร่วมงานหรือผู้บังคับบัญชา				
3.1.2 ท่านได้เรียนรู้งานและวิธีการทำงานด้วยตนเอง				
3.1.3 ท่านได้เรียนรู้การใช้เทคโนโลยีในการทำงาน ในช่วงสถานการณ์โควิด เช่น การใช้โปรแกรม video conference (Zoom, Microsoft Team, Webex, Google Meet, Line Application, Skype)				
3.1.4 ท่านได้เข้ารับการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความรู้เกี่ยวกับการทำงานในช่วงสถานการณ์โควิด				

ประเด็น	ระดับความเห็น			
	น้อยที่สุด	น้อย	มาก	มากที่สุด
3.1.5 ท่านได้เรียนรู้วิธีการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคการทำงานในช่วงโควิด				
<b>3.2 ความสามารถในการติดต่อสัมพันธ์กับบุคคลอื่น</b>				
3.2.1 การใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย ได้แก่ การติดต่อผ่านช่องทางออนไลน์ ทำให้การติดต่อระหว่างเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาสะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น				
3.2.2 การประสานการทำงานกับเพื่อนร่วมงานหรือผู้บังคับบัญชาช่วยให้เกิดการปรับตัวในการทำงานในช่วงสถานการณ์โควิด				
3.2.3 ท่านได้ติดต่อสื่อสารกับองค์กรอย่างต่อเนื่อง				
3.2.4 ท่านสามารถสื่อสารกับผู้อื่นได้				
3.2.5 เพื่อนร่วมงานรับฟังความคิดเห็นของท่าน				
<b>3.3 ความสามารถในการปรับตัวทางกายภาพ</b>				
3.3.1 ท่านมีการดูแลสุขภาพในช่วงสถานการณ์โควิด เช่น การใส่หน้ากากอนามัย การพกเจลแอลกอฮอล์ การล้างมือบ่อยขึ้น การเว้นระยะห่างทางสังคม				
3.3.2 ท่านมีการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการใช้ชีวิต เช่น การสั่งอาหารออนไลน์แทนการกินที่ร้าน หรือทำอาหารกินเอง				
3.3.3 ท่านมีการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการเดินทางในช่วงสถานการณ์โควิด เช่น เดินทางน้อยลง ออกไปข้างนอกเฉพาะที่จำเป็น ลดหรือหลีกเลี่ยงการใช้รถโดยสารสาธารณะ				
3.3.4 ท่านดูแลสุขภาพสะอาดของตนเองและอุปกรณ์ที่ใช้ในการทำงาน				
3.3.5 ท่านมีเรียนรู้วิธีการป้องกันตนเองในช่วงสถานการณ์โควิด เช่น การออกกำลังกาย การฉีดวัคซีนป้องกันโรคไวรัสโควิด การทานอาหารเสริม				

ตอนที่ 4 ทักษะที่จำเป็นในการทำงาน ในช่วงสถานการณ์โควิด-19

คำแนะนำ : กรุณาทำเครื่องหมาย  ลงใน  ให้ตรงกับตัวท่านเพียงข้อเดียว

ประเด็น	ระดับความจำเป็น			
	น้อยที่สุด	น้อย	มาก	มากที่สุด
<b>1. ทักษะการคิดวิเคราะห์ การแก้ปัญหาที่ซับซ้อน และทักษะการเรียนรู้</b>				
1.1 ทักษะการคิดเชิงวิเคราะห์				
1.2 การคิดเชิงกลยุทธ์				
1.3 การแก้ปัญหาที่ซับซ้อน				
1.4 การมีเหตุผล				
1.5 การคิดเพื่อสร้างสิ่งใหม่ในการปฏิบัติงาน				
<b>2. ทักษะด้านการบริหารจัดการตนเองและผู้อื่น</b>				
2.1 ภาวะผู้นำ				
2.2 การใฝ่รู้และเรียนรู้ตลอดชีวิต				
2.3 ความร่วมมือการทำงานเป็นทีม				
2.4 การปรับตัวต่อสภาพแวดล้อม				
2.5 การอดทน อดกลั้นต่อความเครียด ภายใต้แรงกดดัน				
2.6 การจัดการความขัดแย้ง				
2.7 การจัดการการเปลี่ยนแปลง				
<b>3. ทักษะด้านการสื่อสาร</b>				
3.1 การสื่อสารขั้นพื้นฐาน				
3.2 การฟังอย่างตั้งใจ				
3.3 การนำเสนอและการพูดในที่สาธารณะ				
3.4 การเจรจาต่อรอง				
3.5 การสรุปข้อมูลจากการสื่อสาร				
<b>4. ทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัล</b>				
4.1 การใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติงาน				
4.2 การวิเคราะห์ข้อมูล				

ประเด็น	ระดับความจำเป็น			
	น้อย ที่สุด	น้อย	มาก	มาก ที่สุด
4.3 การรู้เท่าทันสื่อ				
4.4 การเข้าถึงแหล่งข้อมูลอย่างรวดเร็ว				

ตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....



## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล	นางสาวชญานิศ รัชมงคล
วัน เดือน ปี เกิด	20 ธันวาคม พ.ศ. 2534
สถานที่เกิด	จังหวัดตรัง
วุฒิการศึกษา	พ.ศ. 2557 บัณฑิตบัณฑิต มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์



จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
CHULALONGKORN UNIVERSITY