

RESEARCH ARTICLE

Training, perception, and motivation that affect the work performance of employees at the Public Pawnshop Office in the Bangkok Metropolitan Area

Piyawat Khanmuang¹ Thanakorn Sirisugandha²

¹ Master's degree student, Master of Management in Management, Lampang Rajabhat University, Lampang, Thailand

² Dr. (Assistant Professor), Lecturer at Faculty of Management Science, Lampang Rajabhat University, Lampang, Pattani, Thailand

Corresponding Author, Email : Piyawat101997@gmail.com

Received : March 29, 2025 ✿ Revised : May 29, 2025 ✿ Accepted : December 30, 2025

Abstract

This research aims to 1) study the levels of perceptions regarding training, perception, motivation, and job performance of employees at the Public Pawnshop Office in the Bangkok Metropolitan Area, and 2) study the factors of training, perception, and motivation that affect the job performance of employees at the Public Pawnshop Office in the Bangkok Metropolitan Area. The population used in this research consisted of 282 employees of the Public Pawnshop Office in the Bangkok Metropolitan Area. The research instrument was a questionnaire. Descriptive statistics, including percentage, mean, and standard deviation, were used. Inferential statistics were applied using multiple regression analysis with the Enter method.

The research findings revealed that 1) the level of perception regarding motivation, which affects the job performance of employees at the Public Pawnshop Office in the Bangkok Metropolitan Area, was at the highest level ($\mu = 4.52$; $\sigma = 0.590$), followed by perception, which was also at the highest level ($\mu = 4.50$; $\sigma = 0.594$), and training, which was likewise at the highest level ($\mu = 4.44$; $\sigma = 0.653$), respectively. 2) The results of the multiple regression analysis using the Enter method showed that training, perception, and motivation had a statistically significant effect on the job performance of employees at the Public Pawnshop Office in the Bangkok Metropolitan Area at a statistical significance level of .01

Keywords : Training, Perception, Motivation, Job Performance Efficiency, Pawnshop Office

บทความวิจัย

การฝึกอบรม การรับรู้และแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน
สำนักงานธนานุเคราะห์ในเขตกรุงเทพมหานครปิยะวรรณ แก่นเมือง¹ ธนกร สิริสุคันธา²¹ นักศึกษาปริญญาโท, การจัดการมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการ คณะวิทยาการจัดการ,
มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง, ลำปาง, ประเทศไทย² ดร. (ผู้ช่วยศาสตราจารย์), อาจารย์คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง, ลำปาง, ประเทศไทย

อีเมลผู้แต่งหลัก : Piyawat101997@gmail.com

วันที่รับ : 29, เมษายน, 2568 ✿ วันที่รับแก้ไข : 29, พฤษภาคม, 2568 ✿ วันที่ตอบรับ : 01, ธันวาคม, 2568

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับความคิดเห็นด้านการฝึกอบรม การรับรู้แรงจูงใจ และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานธนานุเคราะห์ในเขตกรุงเทพมหานคร และ2) เพื่อศึกษาปัจจัยด้านการฝึกอบรม การรับรู้และแรงจูงใจส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานธนานุเคราะห์ในเขตกรุงเทพมหานคร ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานสำนักงานธนานุเคราะห์ในเขตกรุงเทพมหานคร ทั้งหมด จำนวน 282 คน เครื่องมือที่ใช้คือแบบสอบถาม ใช้สถิติพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ใช้สถิติอนุมาน วิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบเอนเตอร์

ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับความคิดเห็นด้านแรงจูงใจส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานธนานุเคราะห์ในเขตกรุงเทพมหานคร มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\mu = 4.52$; $\sigma = 0.590$) รองลงมาคือ ด้านการรับรู้ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\mu = 4.50$; $\sigma = 0.594$) และด้านการฝึกอบรม มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\mu = 4.44$; $\sigma = 0.653$) ตามลำดับ ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบเอนเตอร์ พบว่า ด้านการฝึกอบรม ด้านการรับรู้ และด้านแรงจูงใจส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานธนานุเคราะห์ในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

คำสำคัญ : การฝึกอบรม, การรับรู้, แรงจูงใจ, ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน, สำนักงานธนานุเคราะห์

บทนำ

สภาพคล่องของครัวเรือนไทยยังคงอยู่ในระดับที่เปราะบาง สะท้อนจากธุรกิจที่เป็นแหล่งพึ่งพาทางการเงินของประชาชน อย่างธุรกิจโรงรับจำนำ ซึ่งได้รับความนิยมเพิ่มขึ้น เนื่องจากไม่ต้องใช้เอกสารแสดงรายได้ หรือผ่านการตรวจสอบข้อมูลเครดิต โดยธุรกิจนี้ยังคงมีการเติบโตอย่างต่อเนื่อง พร้อมกับผลประกอบการที่ดี และการแข่งขันที่ทวีความรุนแรงมากขึ้น ข้อมูลจากสำนักงานธนานุเคราะห์ในปี พ.ศ. 2566 ระบุว่า มีผู้ใช้บริการโรงรับจำนำจำนวน 1.19 ล้านคน เพิ่มขึ้นร้อยละ 2.9 ขณะที่มูลค่าทรัพย์สินที่นำมาจำนำก็เพิ่มขึ้น ร้อยละ 6 คิดเป็นมูลค่า 20,386 ล้านบาท ซึ่งเป็นการเติบโตที่สูงกว่าค่าเฉลี่ยในช่วงปี พ.ศ. 2562-2565 ส่งผลให้ยอดคงค้างในระบบสูงถึง 83,362 ล้านบาท (Thairathmoney, 2567, ออนไลน์)

ในช่วงเวลาที่ประชาชนประสบปัญหาด้านสภาพคล่องทางการเงิน การใช้บริการโรงรับจำนำทั้งในภาคเอกชนและรัฐเป็นวิธีที่สามารถบรรเทาความลำบากได้อย่างรวดเร็วและสะดวก เพราะสามารถแปลงทรัพย์สินให้เป็นเงินสดได้ทันที โดยไม่ต้องผ่านขั้นตอนที่ยุ่งยาก โรงรับจำนำจึงกลายเป็นแหล่งช่วยเหลือสำคัญ ในช่วงวิกฤตเศรษฐกิจที่ประชาชนต้องเผชิญ นโยบายของรัฐบาลยังสะท้อนบทบาทของโรงรับจำนำในการสนับสนุนการแก้ไขปัญหาทางการเงินของประชาชน เช่น การมอบสิทธิพิเศษแก่ผู้ใช้บริการโรงรับจำนำของรัฐ และผู้ถือบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ด้วยการปรับลดอัตราดอกเบี้ยและยกเว้นดอกเบี้ยเป็นเวลา 1 เดือน เพื่อช่วยเหลือผู้ที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์เศรษฐกิจในช่วงนั้น (มติชน, 2564, ออนไลน์)

สำนักงานธนานุเคราะห์ (สธค.) ซึ่งเป็นหน่วยงานของกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ หรือโรงรับจำนำของรัฐ ดำเนินกิจการในฐานะรัฐวิสาหกิจที่ไม่ได้มีสถานะเป็นนิติบุคคล ตามมติคณะรัฐมนตรี เริ่มต้นตั้งขึ้นในปี พ.ศ. 2498 ภายใต้การบริหารของ ฯพณฯ จอมพล ป. พิบูลสงคราม เพื่อให้การช่วยเหลือทางการเงินแก่ประชาชนที่ประสบปัญหาการเงินฉุกเฉิน ด้วยบริการรับจำนำทรัพย์สินตามเงื่อนไขที่เป็นมิตรและอัตราดอกเบี้ยต่ำ โดยมีเป้าหมายในการบรรเทาปัญหาทางการเงินแก่ประชาชนในระดับฐานราก การดำเนินงานดังกล่าว ได้ยึดหลักธรรมาภิบาล เพื่อสร้างความเชื่อมั่นและความพึงพอใจให้กับทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง นอกจากนี้ สำนักงานยังได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในปี พ.ศ. 2564 เพื่อใช้ข้อมูลจากการสำรวจมาปรับปรุงการบริการให้ดียิ่งขึ้น โดยการดำเนินโครงการต่าง ๆ นั้นต้องสอดคล้องกับยุทธศาสตร์และแผนการดำเนินงานของสำนักงานในปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 - 2564 และแผนแม่บท ซึ่งมุ่งเน้นการบริหารจัดการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้าให้เกิดประโยชน์สูงสุด(สำนักงานธนานุเคราะห์, 2567, ออนไลน์)

การฝึกอบรมเป็นเครื่องมือสำคัญในการพัฒนาความสามารถและทักษะของพนักงานในองค์กร เพื่อเสริมสร้างประสิทธิภาพการทำงานและตอบสนองต่อความต้องการที่เปลี่ยนแปลงของตลาดที่มีความเร็วสูง การฝึกอบรมไม่เพียงแต่เพิ่มพูนความรู้ให้กับพนักงาน แต่ยังช่วยปรับปรุงทัศนคติและพฤติกรรมให้สอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กรได้ นอกจากนี้ การรับรู้และแรงจูงใจก็เป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ของพนักงาน การรับรู้ถึงนโยบายการฝึกอบรมที่ชัดเจนและแรงจูงใจที่เหมาะสม สามารถกระตุ้นให้พนักงานมี

ความตั้งใจและพัฒนาศักยภาพของตนเองเพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์กรที่กำหนดไว้ ดังนั้น การรับรู้และแรงจูงใจจึงมีบทบาทสำคัญในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานและช่วยให้องค์กรสามารถเติบโตในยุคที่เทคโนโลยีและเศรษฐกิจมีการเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่อง (ศิริสุข ลอยกุลนันท์, 2566)

สำนักงานธนานุเคราะห์ (สธค.) เป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจที่ให้บริการโรงรับจำนำ โดยมีบทบาทสำคัญในการสนับสนุนทางการเงินแก่ประชาชน โดยเฉพาะกลุ่มที่มีความจำเป็นเร่งด่วนในการใช้เงินทุนหรือไม่สามารถเข้าถึงสินเชื่อในระบบธนาคารได้ พนักงานของสำนักงานธนานุเคราะห์มีหน้าที่หลักในการให้บริการแก่ประชาชน ซึ่งครอบคลุมถึงการประเมินมูลค่าทรัพย์สิน การบริหารสินเชื่อจำนำ และการจัดการทรัพย์สินหลุดจำนำ นอกจากนี้ ยังมีบทบาทในการให้คำแนะนำด้านการชำระเงินและการบริหารทรัพย์สินอย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งต้องปฏิบัติหน้าที่ให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีในยุคดิจิทัล เช่น การให้บริการผ่านแพลตฟอร์มออนไลน์ การผ่อนชำระเงินต้น และการรับเงินโอนทางอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งช่วยลดภาระของผู้ใช้บริการและเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานขององค์กร การสนับสนุนนโยบายและแนวทางการดำเนินงานของ สธค. ในระยะยาว พนักงานจำเป็นต้องมีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านและได้รับการฝึกอบรมอย่างต่อเนื่องเพื่อพัฒนาทักษะให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงขององค์กร การฝึกอบรมครอบคลุมหลักสูตรที่สำคัญหลายประการ เช่น "ทรัพย์สินจำนำระดับต้น กลาง และสูง" ซึ่งช่วยเสริมสร้างองค์ความรู้ด้านการประเมินและการบริหารทรัพย์สินจำนำ "การให้บริการแบบ Face-to-Face ที่สร้างความประทับใจ" เพื่อพัฒนาทักษะด้านการให้บริการลูกค้า และ "เทคนิคการบริหารคนสำหรับผู้บริหารสายงาน (Line Manager)" ซึ่งมุ่งเน้นการเสริมสร้างภาวะผู้นำและการบริหารจัดการองค์กร อย่างไรก็ตาม แม้ว่าสำนักงานธนานุเคราะห์จะมีระบบการฝึกอบรมที่ครอบคลุม แต่ยังคงมีประเด็นที่ต้องได้รับการพัฒนาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของการอบรมและเสริมสร้างแรงจูงใจของพนักงานในการเข้าร่วมโครงการฝึกอบรม โดยเฉพาะในประเด็นเกี่ยวกับการนำความรู้ที่ได้รับไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน ซึ่งแม้ว่าจะมีหลักสูตรฝึกอบรมที่ครอบคลุมหลายด้าน แต่ยังคงขาดกระบวนการติดตามผลที่มีประสิทธิภาพ ส่งผลให้การวัดผลสัมฤทธิ์ของการฝึกอบรมไม่มีความชัดเจนนอกจากนี้ ปัจจัยด้านแรงจูงใจของพนักงานยังส่งผลต่อการเข้าร่วมอบรม เนื่องจากพนักงานบางกลุ่มอาจมองว่าการฝึกอบรมเป็นภาระเพิ่มเติมจากภาระงานประจำ โดยเฉพาะหลักสูตรที่ไม่มีผลโดยตรงต่อการเลื่อนตำแหน่งหรือการปรับอัตราค่าตอบแทน ทำให้ความสนใจและความตั้งใจในการเข้ารับการอบรมลดลง อีกทั้ง ความสอดคล้องของหลักสูตรกับความต้องการของพนักงานยังเป็นอีกปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพของการอบรม เนื่องจากบางหลักสูตรอาจไม่ตอบสนองต่อความต้องการเฉพาะของพนักงานแต่ละกลุ่ม เช่น พนักงานระดับปฏิบัติการอาจต้องการการฝึกอบรมที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการลูกค้า ขณะที่พนักงานระดับบริหารอาจต้องการหลักสูตรที่เน้นการตัดสินใจเชิงกลยุทธ์ ส่งผลให้บางหลักสูตรอาจไม่สามารถสร้างผลลัพธ์ที่มีประสิทธิภาพสูงสุดได้ นอกจากนี้ ข้อจำกัดด้านเวลาของพนักงานยังเป็นอุปสรรคสำคัญต่อการเข้าร่วมอบรม เนื่องจากภาระงานที่ต้องรับผิดชอบอาจทำให้ไม่สามารถเข้าร่วมได้อย่างเต็มที่ ส่งผลให้กระบวนการเรียนรู้ไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร อีกทั้งพนักงานบางส่วนอาจยังไม่ตระหนักถึงประโยชน์ของการฝึกอบรมต่อการพัฒนา

อาชีพของตนเอง ทำให้ขาดความสนใจหรือเข้าร่วมการอบรมเพียงเพื่อปฏิบัติตามข้อกำหนดขององค์กรเท่านั้น (สำนักงานธนานุเคราะห์, 2566)

จากความสำคัญที่กล่าวถึงข้างต้น สามารถสังเกตได้ว่า พนักงานสำนักงานธนานุเคราะห์ (สธค.) มีภารกิจหลากหลายในการให้บริการ เช่น การประเมินมูลค่าทรัพย์สิน การจัดการสินเชื่อ และการบริหารทรัพย์สิน หลุดจํานํา อีกทั้งสำนักงานธนานุเคราะห์ยังมีแผนพัฒนาในการปรับตัวเข้าสู่ยุคดิจิทัล โดยการให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ เช่น การชำระเงินหรือการรับเงินโอนทางอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งพนักงานจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานเพื่อให้สอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กรและนโยบายที่กำหนดไว้ การดำเนินงานให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์กรนั้นขึ้นอยู่กับ การปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพของบุคลากร ซึ่งเป็นกลไกสำคัญในการสนับสนุนให้บรรลุผลตามนโยบายขององค์กร อย่างมีประสิทธิภาพและตรงตามเวลาที่กำหนด ปัจจัยสำคัญหนึ่งที่ช่วยให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ คือ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจในการศึกษาค้นคว้างานวิจัยประเด็นเรื่อง การฝึกอบรม การรับรู้ และแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานธนานุเคราะห์ในเขตกรุงเทพมหานคร เพราะหากพนักงานได้รับการฝึกอบรมที่เหมาะสม มีการรับรู้และแรงจูงใจที่ดี จะสามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ทำให้พนักงานสามารถทำงานได้ตามนโยบายขององค์กร เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของพนักงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และการให้บริการประชาชนในพื้นที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นด้านการฝึกอบรม การรับรู้แรงจูงใจ และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานธนานุเคราะห์ในเขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านการฝึกอบรม การรับรู้และแรงจูงใจส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานธนานุเคราะห์ในเขตกรุงเทพมหานคร

วิธีการศึกษา

การวิจัยนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณที่มุ่งวิจัยข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการฝึกอบรม การรับรู้และแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานธนานุเคราะห์ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งวิธีการดำเนินงานวิจัยประกอบด้วย

1. ประชากร ได้แก่ พนักงานที่ทำงานในสำนักงานธนานุเคราะห์ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 282 คน (ข้อมูลณ เดือนธันวาคม พ.ศ. 2566 ที่มา สำนักงานธนานุเคราะห์, 2566)
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 2 ตอน ได้แก่ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งประกอบไปด้วยเกี่ยวกับ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระยะเวลาการทำงานต่อเดือนที่สำนักงานธนานุเคราะห์ และตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับอิทธิพลของกลุ่มอ้างอิง การฝึกอบรม การรับรู้และแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานธนานุเคราะห์

ในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อวัดระดับความคิดเห็นลักษณะของคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (ratingscale) 5 ระดับ ประยุกต์ตามวิธีของลิเคิร์ต (Likert, 1970)

3. การตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (content validity) ความครอบคลุมเนื้อหาและความถูกต้องในสำนวนภาษา ความสอดคล้องของข้อความคำถามกับวัตถุประสงค์ ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ผ่านการประเมินของผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน มาใช้เป็นแนวทางสำหรับการปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามและประเมินผลตามเทคนิค โดยการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Item-Objective Congruence Index: IOC) ค่า IOC รายข้อผ่านเกณฑ์ 0.50 ขึ้นไปทุกข้อ

4. นำแบบสอบถามฉบับร่างที่ได้ผ่านการแก้ไขจากผู้เชี่ยวชาญแล้วนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษา พิจารณาความสมบูรณ์อีกครั้งและนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (try-out) กับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน เพื่อหาคุณภาพของเครื่องมือ โดยการหาค่าความเที่ยงหรือความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม (reliability test) ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปในการวัดความน่าเชื่อถือของแบบสอบถาม ได้ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha Coefficient) เท่ากับ 0.959 ตามที่ Nunnally (1959: 206-210) แนะนำไว้ว่าควรมีค่ามากกว่าหรือเท่ากับ 0.7 ซึ่งถือว่าแบบสอบถามนี้มีความเชื่อถือได้ สามารถนำไปเก็บข้อมูลจริงได้

5. การรวบรวมข้อมูล ผู้ศึกษาได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานที่ทำงานในสำนักงานธนาคเคราะห์ในเขตกรุงเทพมหานคร ด้วยแบบสอบถามออนไลน์ แจกแบบสอบถามผ่านทางอินเทอร์เน็ต โดยผ่านทาง Line Group ของพนักงานสำนักงานธนาคเคราะห์ในเขตกรุงเทพมหานคร ระหว่างเดือนธันวาคม พ.ศ. 2567 ถึงเดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. 2568

6. การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ดังนี้

6.1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้สถิติพรรณนา (descriptive statistics) ได้แก่ค่าความถี่ (frequency) และค่าร้อยละ (percentage) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation)

6.2 การวิเคราะห์เกี่ยวกับการฝึกอบรม การรับรู้และแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานธนาคเคราะห์ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งผู้ศึกษาใช้สถิติอนุมาน (inferential statistic) เพื่อทำการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (multiple regression analysis) แบบ Enter

ผลการศึกษา

ข้อมูลโดยทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 282 คน พบว่า พนักงานที่ทำงานในสำนักงานธนาคเคราะห์ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 164 คน คิดเป็นร้อยละ 58.16 มีอายุ 31- 40 ปี จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 37.23 มีสถานภาพโสด จำนวน 162 คน คิดเป็นร้อยละ 57.45 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 238 คน คิดเป็นร้อยละ 84.40 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

20,001 - 30,000บาท จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 42.55 มีระยะเวลาการทำงานต่อเนื่องที่สำนักงานธรรมาเคราะห์ 1- 5 ปีจำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 24.47

ระดับความคิดเห็นของการฝึกอบรม การรับรู้ และแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานธรรมาเคราะห์ในเขตกรุงเทพมหานคร

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการฝึกอบรม

(N=282)

ด้านการฝึกอบรม	ระดับความคิดเห็น		
	μ	σ	แปลผล
1. การฝึกอบรมของสำนักงานธรรมาเคราะห์ที่ท่านเคยเข้าร่วม สามารถช่วยพัฒนาความรู้และทักษะในการทำงานของท่านได้	4.50	0.692	มากที่สุด
2. การฝึกอบรมของสำนักงานธรรมาเคราะห์ที่ท่านเคยเข้าร่วม ท่านสามารถนำความรู้ที่ได้รับไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้	4.49	0.676	มากที่สุด
3. ในการจัดการฝึกอบรมหลักสูตรการฝึกอบรมตรงกับความต้องการในการทำงานของท่าน	4.38	0.732	มากที่สุด
4. ท่านได้รับการสนับสนุนให้เข้าร่วมกิจกรรมฝึกอบรมที่เกี่ยวข้องกับงานของท่าน	4.44	0.781	มากที่สุด
5. วิทยากรในการฝึกอบรมมีความรู้และสามารถถ่ายทอดได้อย่างเข้าใจ	4.43	0.709	มากที่สุด
6. ท่านพอใจกับการฝึกอบรมที่ได้รับจากองค์กร	4.38	0.751	มากที่สุด
7. ท่านสามารถนำความรู้ที่ได้จากการฝึกอบรมของสำนักงานธรรมาเคราะห์ไปเผยแพร่/ถ่ายทอดได้	4.43	0.723	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	4.44	0.653	มากที่สุด

จากตารางที่ 1 พบว่า ระดับความคิดเห็นด้านการฝึกอบรม ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.653 เมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็นพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยดังนี้ การฝึกอบรมของสำนักงานธรรมาเคราะห์ที่ท่านเคยเข้าร่วม สามารถช่วยพัฒนาความรู้และทักษะในการทำงานของท่านได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.692 รองลงมาคือ การฝึกอบรมของสำนักงานธรรมาเคราะห์ที่ท่านเคยเข้าร่วมท่านสามารถนำความรู้ที่ได้รับไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.676 ท่านได้รับการสนับสนุนให้เข้าร่วมกิจกรรมฝึกอบรมที่เกี่ยวข้องกับงาน

ของท่าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.781 วิทยากรในการฝึกอบรมมีความรู้และสามารถถ่ายทอดได้อย่างเข้าใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.709 ท่านสามารถนำความรู้ที่ได้จากการฝึกอบรมของสำนักงานธนานุเคราะห์ไปเผยแพร่/ถ่ายทอดได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.723 ในการจัดการฝึกอบรมหลักสูตรการฝึกอบรมตรงกับความต้องการในการทำงานของท่าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.732 ท่านพอใจกับการฝึกอบรมที่ได้รับจากองค์กร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.751 ตามลำดับ

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการรับรู้

(N=282)

ด้านการรับรู้	ระดับความคิดเห็น		
	μ	σ	แปลผล
1. ท่านเข้าใจบทบาทและหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายในงานของท่านดี	4.61	0.556	มากที่สุด
2. ท่านได้รับข้อมูลที่ชัดเจนเกี่ยวกับเป้าหมายและแผนงานขององค์กร	4.52	0.671	มากที่สุด
3. ท่านสามารถปรับตัวและเข้าใจนโยบายขององค์กรได้ง่าย	4.57	0.600	มากที่สุด
4. ท่านได้รับการสนับสนุนในการปฏิบัติงานจากผู้บริหาร	4.44	0.804	มากที่สุด
5. ท่านได้รับคำแนะนำหรือคำติชมที่ช่วยปรับปรุงงานจากหัวหน้างานอยู่เสมอ	4.42	0.806	มากที่สุด
6. ท่านรู้สึกมั่นใจในทักษะและความสามารถของตนเองในการทำงาน	4.46	0.716	มากที่สุด
7. ท่านได้รับข้อมูลข่าวสารจากองค์กรที่มีความถูกต้องและทันเวลา	4.48	0.697	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	4.50	0.594	มากที่สุด

จากตารางที่ 2 พบว่า ระดับความคิดเห็นด้านการรับรู้ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.594 เมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็นผู้ตอบแบบสอบถามให้ความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยดังนี้ ท่านเข้าใจบทบาทและหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายในงานของท่านดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.61 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.556 รองลงมา คือ ท่านสามารถปรับตัวและเข้าใจนโยบายขององค์กรได้ง่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.600 ท่านได้รับข้อมูลที่ชัดเจนเกี่ยวกับเป้าหมายและแผนงานขององค์กร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.671 ท่านได้รับข้อมูลข่าวสารจากองค์กรที่มีความถูกต้องและทันเวลา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.697 ท่านรู้สึกมั่นใจในทักษะและความสามารถของตนเองในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.716 ท่านได้รับการสนับสนุนในการปฏิบัติงานจากผู้บริหาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.804 ท่านได้รับคำแนะนำหรือคำติชมที่ช่วยปรับปรุงงานจากหัวหน้างานอยู่เสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.806 ตามลำดับ

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแรงจูงใจ

(N=282)

ด้านแรงจูงใจ	ระดับความคิดเห็น		
	μ	σ	แปลผล
1. ค่าตอบแทนและสวัสดิการที่องค์กรมอบให้ ช่วยสร้างแรงจูงใจในการทำงาน	4.63	0.620	มากที่สุด
2. ท่านมุ่งมั่นที่จะทำงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร	4.24	0.980	มากที่สุด
3. หัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานให้การยอมรับในผลงานของท่าน	4.61	0.570	มากที่สุด
4. สภาพแวดล้อมการทำงานกระตุ้นให้ท่านทำงานได้อย่างเต็มที่	4.50	0.717	มากที่สุด
5. ท่านได้รับโอกาสในการพัฒนาความก้าวหน้าในสายงาน	4.51	0.707	มากที่สุด
6. การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจที่เกี่ยวข้องกับงานของท่าน	4.55	0.647	มากที่สุด
7. ท่านพึงพอใจกับความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน	4.60	0.637	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	4.52	0.590	มากที่สุด

จากตารางที่ 3 พบว่า ระดับความคิดเห็นด้านแรงจูงใจ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.590 เมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็นผู้ตอบแบบสอบถามให้ความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยดังนี้ ค่าตอบแทนและสวัสดิการที่องค์กรมอบให้ ช่วยสร้างแรงจูงใจในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.620 รองลงมา คือ หัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานให้การยอมรับในผลงานของท่าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.61 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.570 ท่านพึงพอใจกับความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.637 การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจที่เกี่ยวข้องกับงานของท่าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.647 ท่านได้รับโอกาสในการพัฒนาความก้าวหน้าในสายงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.707 สภาพแวดล้อมการทำงานกระตุ้นให้ท่านทำงานได้อย่างเต็มที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.717 ท่านมุ่งมั่นที่จะทำงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.980 ตามลำดับ

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

(N=282)

ด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น		
	μ	σ	แปลผล
1. ท่านปฏิบัติงานระเบียบขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพตามมาตรฐานที่องค์กร	4.72	0.493	มากที่สุด
2. องค์ความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรมช่วยให้ท่านมีความรู้และทักษะที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.59	0.654	มากที่สุด
3. การทำงานของท่านมีส่วนช่วยในการบรรลุเป้าหมายของแผนก/องค์กร	4.68	0.569	มากที่สุด
3. ท่านสามารถเสนอแนะแนวคิดใหม่ ๆ เพื่อการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ	4.52	0.643	มากที่สุด
3. เมื่อเกิดปัญหาในการปฏิบัติงาน ท่านสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.60	0.648	มากที่สุด
3. ท่านสามารถปรับตัวให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงของการปฏิบัติงาน	4.71	0.479	มากที่สุด
4. ท่านมีความสัมพันธ์ที่ดีในการปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมงาน	4.74	0.505	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	4.65	0.489	มากที่สุด

จากตารางที่ 4 พบว่า ระดับความคิดเห็นด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.489 เมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็นผู้ตอบแบบสอบถามให้ความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยดังนี้ ท่านมีความสัมพันธ์ที่ดีในการปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.505 รองลงมา คือ ท่านปฏิบัติงานระเบียบขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพตามมาตรฐานที่องค์กร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.493 ท่านสามารถปรับตัวให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงของการปฏิบัติงานได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.71 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.479 การทำงานของท่านมีส่วนช่วยในการบรรลุเป้าหมายของแผนก/องค์กร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.569 เมื่อเกิดปัญหาในการปฏิบัติงาน ท่านสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.648 องค์ความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรมช่วยให้ท่านมีความรู้และทักษะที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.59 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.654 ปัจจัยด้านท่านสามารถเสนอแนะแนวคิดใหม่ ๆ เพื่อการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.643 ตามลำดับ

การฝึกอบรม การรับรู้และแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานธนานุเคราะห์ในเขตกรุงเทพมหานคร

ตารางที่ 5 ค่าการฝึกอบรม การรับรู้และแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานธนานุเคราะห์ในเขตกรุงเทพมหานคร

ตัวแปรอิสระ	ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน					Mulicollinearity Statistics
	B	SE	Beta	t	P-value	VIF
ค่าคงที่ (a)	1.155	0.104		11.137	0.000**	
การฝึกอบรม	0.109	0.040	0.146	2.754	0.006**	4.032
การรับรู้	0.169	0.053	0.205	3.177	0.002**	6.013
แรงจูงใจ	0.499	0.038	0.602	13.022	0.000**	3.079
F = 387.394		p-value = 0.000 ^b		AdjustR ² = 0.805		R ² = 0.807

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05, **มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 5 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ ด้านการฝึกอบรม มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยที่ 0.109 ความคลาดเคลื่อนมาตรฐานที่ 0.040 ค่า t เท่ากับ 2.754 ค่าสัมประสิทธิ์มาตรฐานที่ 0.146 ด้านการรับรู้ มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยที่ 0.169 ความคลาดเคลื่อนมาตรฐานที่ 0.053 ค่า t เท่ากับ 3.177 ค่าสัมประสิทธิ์มาตรฐานที่ 0.205 และด้านแรงจูงใจ มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยที่ 0.499 ความคลาดเคลื่อนมาตรฐานที่ 0.038 ค่า t เท่ากับ 13.022 และค่าสัมประสิทธิ์มาตรฐานที่ 0.602 โดยมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานธนานุเคราะห์ในเขตกรุงเทพมหานคร เป็นตัวแปรตามและมีการทดสอบโดยใช้ค่า VIF ปรากฏว่า ค่า VIF ของตัวแปร มีค่าเท่ากับ 4.032, 6.013 และ 3.079 ตามลำดับ ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 10 แสดงว่าตัวแปรอิสระแต่ละตัวไม่มีความสัมพันธ์กัน (Miles and Shevlin, 2001)

ผลการวิจัย พบว่า ตัวแปรอิสระ 3 ตัวแปร คือ การฝึกอบรม การรับรู้และแรงจูงใจ ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานธนานุเคราะห์ในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ผลการทดสอบการถดถอยพหุคูณโดยวิธี Enter ด้านแรงจูงใจส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานธนานุเคราะห์ในเขตกรุงเทพมหานคร มากที่สุด โดยมีค่าสัมประสิทธิ์มาตรฐานที่ 0.602 โดยผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในประเด็น ค่าตอบแทนและสวัสดิการที่องค์กรมอบให้ ช่วยสร้างแรงจูงใจในการทำงาน รองลงมา คือ หัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานให้การยอมรับในผลงานของท่าน ตามลำดับ รองลงมา คือด้านการรับรู้ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานธนานุเคราะห์ในเขตกรุงเทพมหานครโดยมีค่าสัมประสิทธิ์มาตรฐานที่ 0.205 โดยผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในประเด็น ท่านเข้าใจบทบาทและหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายในงานของท่านดี รองลงมา คือ ท่าน

สามารถปรับตัวและเข้าใจนโยบายขององค์กรได้ง่าย ตามลำดับ ด้านการฝึกอบรมส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานธนาคเราะห์ในเขตกรุงเทพมหานคร มีค่าน้อยที่สุด โดยมีค่าสัมประสิทธิ์มาตรฐานที่ 0.146 โดยผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในประเด็น การฝึกอบรมของสำนักงานธนาคเราะห์ที่ท่านเคยเข้าร่วม สามารถช่วยพัฒนาความรู้และทักษะในการทำงานของท่านได้ รองลงมาคือ การฝึกอบรมของสำนักงานธนาคเราะห์ที่ท่านเคยเข้าร่วมท่านสามารถนำความรู้ที่ได้รับไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้ ตามลำดับ จากผลดังกล่าว สามารถทำนายประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานธนาคเราะห์ในเขตกรุงเทพมหานคร ได้ร้อยละ 80.7

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 การฝึกอบรมส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานธนาคเราะห์ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยที่ 0.109 ความคลาดเคลื่อนมาตรฐานที่ 0.040 ค่าสัมประสิทธิ์มาตรฐานที่ 0.146 และค่า t เท่ากับ 2.754 ซึ่งสนับสนุนสมมติฐานที่มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .01

สมมติฐานที่ 2 การรับรู้ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานธนาคเราะห์ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยที่ 0.169 ความคลาดเคลื่อนมาตรฐานที่ 0.053 ค่าสัมประสิทธิ์มาตรฐานที่ 0.205 และค่า t เท่ากับ 3.177 ซึ่งสนับสนุนสมมติฐานที่มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .01

สมมติฐานที่ 3 แรงจูงใจส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานธนาคเราะห์ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยที่ 0.499 ความคลาดเคลื่อนมาตรฐานที่ 0.038 ค่าสัมประสิทธิ์มาตรฐานที่ 0.602 และค่า t เท่ากับ 13.022 ซึ่งสนับสนุนสมมติฐานที่มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .01

อภิปรายผล

การศึกษาวิจัย เรื่อง การฝึกอบรม การรับรู้และแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานธนาคเราะห์ในเขตกรุงเทพมหานคร อภิปรายได้ดังนี้

ด้านการฝึกอบรมส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานธนาคเราะห์ในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์มาตรฐาน 0.146 โดยประเด็นที่ได้รับความคิดเห็นมากที่สุด คือ การฝึกอบรมช่วยพัฒนาความรู้และทักษะในการทำงานของพนักงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสาวิตรี ท่วมลี (2564) ที่พบว่า กระบวนการฝึกอบรมออนไลน์ในช่วงสถานการณ์ปกติใหม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และงานวิจัยของธนพล วิศาลกิตติ (2567) พบว่า การฝึกอบรมมีผลต่อประสิทธิภาพด้านคุณภาพ ปริมาณ และเวลา ของพนักงานบริษัท ABC อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนั้น การฝึกอบรมจึงมีบทบาทสำคัญในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานทั้งในภาครัฐและเอกชน โดยเฉพาะใน

สำนักงานธนานุเคราะห์ที่ควรส่งเสริมการจัดอบรมอย่างต่อเนื่อง พร้อมนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อเพิ่มความสะดวกในการเรียนรู้ในระยะยาว ทั้งนี้ยังสอดคล้องกับแนวคิดของธิดาภรณ์ ละม้ายศรี (2561) ที่มองว่าการฝึกอบรมคือกระบวนการพัฒนาความรู้ ทักษะ และความสามารถของบุคคล เพื่อให้เกิดการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมสู่เป้าหมายการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ

ด้านการรับรู้ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานธนานุเคราะห์ในเขตกรุงเทพมหานครอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์มาตรฐาน 0.205 ประเด็นที่ได้รับความคิดเห็นมากที่สุด คือ การที่พนักงานเข้าใจบทบาทและหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายอย่างชัดเจน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของชนมน ฤกษ์ (2563) ที่พบว่า ผู้ตรวจสอบภายในของบริษัท เมืองไทยประกันชีวิตฯ มีการรับรู้บทบาทอยู่ในระดับมาก และส่งผลต่อการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ เช่นเดียวกับงานวิจัยของปรเมศร์ ช่วยโสม (2566) พบว่า ความเข้าใจในงานเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของพนักงานควบคุมคุณภาพอย่างมีนัยสำคัญ การรับรู้บทบาทอย่างชัดเจนช่วยให้พนักงานสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุเป้าหมายองค์กรได้ดียิ่งขึ้น องค์กรจึงควรส่งเสริมความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ผ่านการฝึกอบรมและการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้สอดคล้องกับแนวคิดของปิยะนันท์ บุญญะโยไทย (2556) ที่กล่าวว่า การรับรู้มีพื้นฐานจากประสบการณ์สภาพแวดล้อม และจิตวิทยา ซึ่งส่งผลต่อพฤติกรรมและการตัดสินใจ เมื่อพนักงานมีการรับรู้บทบาทที่ดี ก็จะนำไปสู่การทำงานที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

แรงจูงใจส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานธนานุเคราะห์ในเขตกรุงเทพมหานครอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์มาตรฐาน 0.602 สนับสนุนสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยปัจจัยที่ได้รับความเห็นชอบสูงสุด คือ ค่าตอบแทนและสวัสดิการที่องค์กรมอบให้ ซึ่งช่วยกระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของศรายุทธ อัมธรรมพร (2562) ที่พบว่า แรงจูงใจด้านค่าตอบแทน โอกาสก้าวหน้า และสภาพแวดล้อมการทำงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพของพนักงานธนาคารกสิกรไทย สอดคล้องกับงานวิจัยของปัญญาภา อคินบุตร (2565) พบว่า แรงจูงใจจากความสำเร็จ การได้รับการยอมรับ ค่าตอบแทนและความสัมพันธ์ที่ดีในที่ทำงาน ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพของพนักงาน Generation Y นอกจากนี้ ยังสอดคล้องกับแนวคิดของปิยนันท์ สวัสดิ์ศฤงฆาร (2562) ที่เสนอว่า ปัจจัยอื่นอย่างเช่น ค่าตอบแทนและสวัสดิการ มีบทบาทสำคัญในการลดความไม่พึงพอใจ และสร้างความมั่นคงในการทำงาน ซึ่งช่วยส่งเสริมให้พนักงานปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ สรุปได้ว่าองค์กรควรให้ความสำคัญกับการสร้างแรงจูงใจผ่านการจัดสรรค่าตอบแทน สวัสดิการ และสภาพแวดล้อมการทำงานที่เหมาะสม เพื่อส่งเสริมขวัญ กำลังใจและเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานอย่างยั่งยืน

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลวิจัยไปใช้

1.1 จากผลการวิจัย พบว่า การฝึกอบรมมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานธนานุเคราะห์ในเขตกรุงเทพมหานคร ดังนั้น องค์กรควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาโปรแกรมการ

ฝึกอบรมให้เหมาะสมกับลักษณะงานของพนักงานมากยิ่งขึ้น โดยอาจมีการออกแบบหลักสูตรที่เน้นการฝึกปฏิบัติจริงเสริมสร้างทักษะที่จำเป็นต่อการทำงาน และพัฒนาแนวทางการประเมินผลหลังการฝึกอบรม เพื่อให้มั่นใจได้ว่าพนักงานสามารถนำความรู้ที่ได้รับไปปรับใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1.2 จากผลการวิจัย พบว่า การรับรู้บทบาทและหน้าที่ของพนักงานมีผลโดยตรงต่อประสิทธิภาพการทำงาน ดังนั้น องค์กรควรมีมาตรการที่ช่วยให้พนักงานเข้าใจบทบาทของตนเองได้อย่างชัดเจน เช่น การจัดอบรมเกี่ยวกับโครงสร้างองค์กร การจัดทำคู่มือปฏิบัติงานที่เข้าใจง่าย และการเปิดโอกาสให้พนักงานสามารถสอบถามและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับหัวหน้างานได้อย่างต่อเนื่อง ซึ่งจะช่วยให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและมั่นใจมากขึ้น

1.3 จากผลการวิจัย พบว่า ค่าตอบแทนและสวัสดิการเป็นปัจจัยที่ช่วยกระตุ้นให้พนักงานมีความกระตือรือร้นในการทำงานมากขึ้น ดังนั้น องค์กรควรมีการทบทวนระบบค่าตอบแทนให้เหมาะสมกับลักษณะงานและมาตรฐานของตลาดแรงงาน รวมถึงการจัดสวัสดิการที่ตอบสนองความต้องการของพนักงาน เช่น สวัสดิการด้านสุขภาพ การให้โบนัสตามผลการปฏิบัติงาน หรือการสร้างโอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง ซึ่งจะช่วยให้พนักงานมีขวัญกำลังใจและความมุ่งมั่นในการทำงานมากขึ้น

2. ข้อเสนอแนะการศึกษาครั้งต่อไป

2.1 เนื่องจากการวิจัยครั้งนี้มุ่งเน้นศึกษาเฉพาะพนักงานสำนักงานธนาคาเคราะห์ในเขตกรุงเทพมหานคร ดังนั้นเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครอบคลุมและสามารถนำไปปรับใช้กับองค์กรในระดับที่กว้างขึ้น ควรมีการศึกษาพนักงานสำนักงานธนาคาเคราะห์ในพื้นที่อื่น ๆ ทั่วประเทศ เพื่อนำข้อมูลมาเปรียบเทียบและวิเคราะห์ความแตกต่างของปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่งจะช่วยให้องค์กรสามารถกำหนดนโยบายที่เหมาะสมกับแต่ละพื้นที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.2 เนื่องจากการฝึกอบรมมีบทบาทสำคัญต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน จึงควรมีการศึกษาว่ารูปแบบการฝึกอบรมใดที่มีประสิทธิภาพมากที่สุด ไม่ว่าจะเป็นการฝึกอบรมแบบออนไลน์ ออฟไลน์ หรือแบบผสมผสาน รวมถึงการศึกษาวิธีการสอนที่เหมาะสม เช่น การใช้เกมในการเรียนรู้ หรือการฝึกอบรมแบบจำลองสถานการณ์จริง เพื่อให้สามารถพัฒนาโปรแกรมการฝึกอบรมที่ตอบโจทย์ความต้องการของพนักงานได้อย่างแท้จริง

2.3 การศึกษาครั้งต่อไป ผู้ที่สนใจจะทำการศึกษาในครั้งต่อไป ควรศึกษาเกี่ยวกับแรงจูงใจมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานอย่างไร ควรเน้นศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยแรงจูงใจและความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน เพื่อให้เข้าใจถึงบทบาทของแรงจูงใจที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งจะช่วยให้ผู้บริหารสามารถออกแบบนโยบายที่สร้างแรงจูงใจให้กับพนักงานได้อย่างยั่งยืน

เอกสารอ้างอิง

- ชนมน ภูงศ์. (2563). การรับรู้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายในของบริษัทเมืองไทย
ประกันชีวิตจำกัด (มหาชน). คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ธนพล วิศาลกิตติ. (2567). การพัฒนาและฝึกอบรมที่มีผลต่อประสิทธิภาพของพนักงาน: กรณีศึกษาบริษัท
ABC จำกัด. วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ธิดาภรณ์ ละม้ายศรี. (2561). การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการปฏิบัติงานของเจ้า
หน้าที่ธุรการโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบึงกาฬ. มหาวิทยาลัยราช
ภัฏสกลนคร.
- ปรเมศร์ ช่วยโสม. (2566). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานควบคุมคุณภาพ บริษัท
ซีพีแรม จำกัด (บ่อเงิน). คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ปัญญาภา อัครนิบุตร. (2565). แรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัทรัฐวิสาหกิจ
ให้บริการด้านท่าอากาศยาน Generation Y. วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ปิยนันท์ สวัสดิ์ศฤงฆา. (2562). 2-Factor Theory [Frederick Herzberg]. [Online]. Available:
<https://drpiyanan.com/2019/04/17/2-factor-theory-frederickherzberg/>
- ปิยะนันท์ บุญณะโยไทย. (2556). การรับรู้และทัศนคติของผู้บริโภคต่อสื่อกิจกรรมการพัฒนาย่างยั่งยืนของ
บริษัทปูนซีเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน). คณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- มติชน. (2564). รบ.ออกโปรแรง ลดดอกเบี้ย 50% รองรับจำนำสำหรับผู้ถือบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ. มติชน
ออนไลน์. [Online]. Available: https://www.matichon.co.th/economy/news_2892439
- ศรายุทธ อิมธรรมพร. (2562). แรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย
สำนักงานใหญ่อาคารราชบุรีบูรณะ. คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.
- ศิรินุช ลอยกุลนันท์. (2566). แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานที่มีอายุต่างกัน กรณี
ศึกษาพนักงานไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคใต้). คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลา
นครินทร์.
- สาวิตรี ท่วมลี. (2564). ประสิทธิภาพของกระบวนการฝึกอบรมออนไลน์ที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน
ภายใต้สถานการณ์ปกติใหม่ กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. คณะบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- สำนักงานธนานุเคราะห์. (2566). รายงานประจำปี 2566. สำนักงานธนานุเคราะห์ กรมพัฒนาสังคมและ
สวัสดิการ.
- สำนักงานธนานุเคราะห์. (2567). นโยบายและทิศทางการดำเนินงานของ สธค. ประจำปีงบประมาณ 2568.
[Online]. Available: <https://siamrath.co.th/n/582449>.

- Likert, Rensis. (1970). *The Method of Constructing and Attitude Scale*. In Reading in Fishbein.
- Miles, J., & Shevlin, M. (2001). *Applying regression and correlation: A guide for students and researchers*. Sage Publications.
- Nunnally, J. C. (1959). *Attitude Measurement, in The handbook of social psychology*. (pp.206-210). Massachusetts: Addison-Wesley.
- Thairathmoney. (2567). *โรงรับจำนำ โตแรง-แข่งขันสูง คนไทย เงินขาดมือ-ก้อหนี้เพิ่ม ปีที่แล้ว ของหลุด จำนำ ฟุ้ง 600 ล้าน*. [Online]. Available: https://www.thairath.co.th/money/economics/thailand_ec