



แรงจูงใจภายในและภายนอกที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน แบบ Remote Working ในช่วงการระบาดของ COVID-19

นิรมล พวงมาลัย¹, ปิยะรัตน์ จันทยุคล²

นักศึกษาลูกสตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรังสิต¹

อาจารย์ประจำ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรังสิต²

E-mail: Niramon.p58@rsu.ac.th¹, piyarat@rsu.ac.th²

บทคัดย่อ

การศึกษาแรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงานแบบ Remote Working ในช่วงการระบาดของโควิด 19 พิจารณาถึงแรงจูงใจภายในและแรงจูงใจภายนอกที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพและวิเคราะห์ถึงแรงจูงใจภายในและภายนอกที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงานแบบ Remote Working ในช่วงการระบาดของ COVID-19 ใช้แบบสอบถามผ่านช่องทางออนไลน์ กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานที่ปัจจุบันมีงานประจำในองค์กรและเคยได้รับคำสั่งจากองค์กรให้ทำงานแบบ Remote Working จำนวน 385 คน ใช้สถิติเชิงพรรณนาวิเคราะห์ระดับความคิดเห็น พบว่าแรงจูงใจภายในกับการทำงานแบบ Remote Working มีค่าเฉลี่ยอยู่ระดับมาก และแรงจูงใจภายนอก เรียง 3 ลำดับแรก คือ หัวหน้างาน เพื่อนร่วมงาน สภาพแวดล้อม/เทคโนโลยี สถิติเชิงอนุมานที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน คือ วิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณในระดับความเชื่อมั่น 95% พบว่า 1. แรงจูงใจภายในอธิบายความแปรผันที่เกิดขึ้นกับประสิทธิภาพในการทำงานแบบ Remote Working ได้ร้อยละ 31.40 และแรงจูงใจภายในมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงานแบบ Remote Working 2. แรงจูงใจภายนอกอธิบายความแปรผันที่เกิดขึ้นกับประสิทธิภาพในการทำงานแบบ Remote Working ได้ร้อยละ 40.70 และแรงจูงใจภายนอกมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงานแบบ Remote Working 3. แรงจูงใจภายในและภายนอกอธิบายความแปรผันที่เกิดขึ้นกับประสิทธิภาพในการทำงานแบบ Remote Working ได้ร้อยละ 40.70 แรงจูงใจภายในและภายนอกที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงานแบบ Remote Working อีกทั้งพบว่าแรงจูงใจภายในมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงานแบบ Remote Working มากกว่าแรงจูงใจภายนอกเมื่อพนักงานต้องทำงานในสถานที่อื่น ๆ นอกเหนือจากภายในองค์กรในช่วงการระบาดของ COVID-19



Research and Development Journal Suan Sunandha Rajabhat University

Vol. 13 No.2 (July–December) 2021

คำสำคัญ : แรงจูงใจภายใน, แรงจูงใจภายนอก, ประสิทธิภาพการทำงาน, การทำงานระยะไกล,
COVID-19



Intrinsic and Extrinsic Motivations Affecting Remote Working Efficiency during the Covid-19 Pandemic

Niramon Pongmalai¹, Piyaat Chantarayukul²

Master of Business Administration, Faculty of Business Administration, Rangsit University¹

Lecturer at Department of Faculty of Business Administration, Rangsit University²

E-mail: Niramon.p58@rsu.ac.th¹, piyaat@rsu.ac.th²

ABSTRACT

A study of motivation affecting the remote working efficiency during the COVID-19 pandemic was considered intrinsic and extrinsic motivation related working efficiency, additionally analyzed intrinsic and extrinsic motivation influencing the efficiency of remote working. Data was collected through an online questionnaire survey. The sample used for the data analysis consisted of 385 participants who were employed but worked from outside of their corporate offices. Descriptive statistics was used to explain the level of opinion. The results showed that the level of intrinsic motivation was at a high level, similar to the extrinsic motivation level, The top three-ranking motivators were supervisor, colleague, and work environment/technology. Multiple regression analysis was used in hypothesis testing, at a 95% confidence level. The results showed that: 1. intrinsic motivation affects the remote working efficiency by 31.40 percent, 2. the extrinsic motivation affects the remote working efficiency by 40.70 percent, and 3. the intrinsic and extrinsic motivation both mutually affect the remote working efficiency by 40.70 percent. The findings indicated that intrinsic motivation has a greater influence on remote working efficiency than extrinsic motivation when the employees have to work at other locations than within the organization during the COVID-19 pandemic.



Research and Development Journal Suan Sunandha Rajabhat University

Vol. 13 No.2 (July–December) 2021

Keywords: Intrinsic Motivation, Extrinsic Motivation, Efficiency, Remote Working, COVID-

19



บทนำ

จากสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปและการพัฒนาเทคโนโลยี ทำให้การทำงานระยะไกล (Remote Working) หรือการทำงานนอกสถานที่ทำงาน เช่น บ้าน ร้านกาแฟ สถานที่นั่งทำงานร่วมกันกับผู้อื่น (Coworking Space) มีแนวโน้มที่เพิ่มขึ้นในประเทศไทย โดยการทำงานลักษณะนี้ผู้บริหารยังคงต้องรักษามาตรฐานคุณภาพของงานและปริมาณงานของพนักงานเพื่อให้ได้ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ State of Remote Working (2019) รายงานความคิดเห็นของพนักงานที่ทำงานแบบ Remote Working จำนวน 2,500 คนทั่วโลก พบว่าพนักงานร้อยละ 99 ต้องการที่จะทำงานแบบ Remote Working และองค์กรหลายแห่งทั่วโลกหันมาให้ความสนใจการทำงานแบบ Remote Working มากขึ้น การทำงานแบบ Remote Working จึงกลายเป็นการทำงานที่ได้รับความนิยมเป็นอย่างมากในยุคนี้นี้ ยิ่งไปกว่านั้นเมื่อคนทำงานต้องเผชิญกับสถานการณ์ COVID-19 ส่งผลกระทบต่อการดำเนินชีวิตของมนุษย์อีกทั้งการเปลี่ยนแปลงหลากหลายด้าน ทั้งด้านเศรษฐกิจ ด้านการเงิน ด้านสังคม และด้านการเมือง องค์กรจำนวนมากได้รับผลกระทบแบบหลีกเลี่ยงไม่ได้ นำมาซึ่งการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการทำงานขององค์กรทั้งภาครัฐและเอกชน ดังนั้น วิธีการ

ทำงานจึงต้องปรับเปลี่ยนเพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป

เมื่อสถานการณ์และสภาพแวดล้อมที่เกิดขึ้นทำให้การปฏิบัติงานของพนักงานมีลักษณะเป็น Remote Working เพิ่มมากขึ้น ซึ่งลักษณะการทำงานที่เปลี่ยนไปย่อมส่งผลถึงพฤติกรรมและผลการปฏิบัติงานได้ และหากพิจารณาถึงตัวแปรที่สำคัญที่มีผลต่อพฤติกรรมมนุษย์ นั่นคือแรงจูงใจที่เป็นกลไกไปกระตุ้นพลังของร่างกายให้เกิดการกระทำแสดงออกมา ซึ่งแรงจูงใจของพนักงานแบ่งได้เป็น 2 ลักษณะสำคัญ คือ แรงจูงใจภายในและแรงจูงใจภายนอก กล่าวคือพนักงานในทุกระดับจะมีพลังงานที่สำคัญจากภายในที่ผลักดันตัวบุคคลก่อให้เกิดพฤติกรรมในการทำงานที่แตกต่างกัน ไม่ว่าจะเป็นความสนใจ ความต้องการในการทำงาน ความสามารถ หรือการมีทัศนคติต่อสิ่งต่าง ๆ ในการปฏิบัติงาน เป็นต้น นอกจากนี้การเกิดพฤติกรรมการปฏิบัติงานมีผลมาจากการผลักดันจากภายนอกตัวบุคคลซึ่งมากระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมให้มองเห็นจุดหมายปลายทางและนำไปสู่การเปลี่ยนแปลง เช่น โอกาสความก้าวหน้าในการทำงาน การได้รับการยกย่อง รวมทั้งการกระตุ้นจาก หัวหน้างาน เพื่อนร่วมงาน ลักษณะงาน และค่าตอบแทน จึงกล่าวได้ว่า แรงจูงใจภายในและแรงจูงใจภายนอก มีความสำคัญอย่างยิ่งในการเกิดพฤติกรรมของการปฏิบัติงาน อีกทั้งยังสามารถ



ส่งผลทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมายและเกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการทำงาน อาทิ ความรวดเร็วในการทำงานได้ตามกำหนดเวลา ปริมาณงานที่ปฏิบัติได้ ค่าใช้จ่าย ผลงานที่มีความถูกต้องและความแม่นยำในการทำงาน เป็นต้น

จากที่กล่าวมาข้างต้น พบว่าการทำงานแบบ Remote Working เป็นวิธีการทำงานของคนทำงาน และพนักงานในสังคมไทยกำลังเผชิญอยู่ด้วยรูปแบบการทำงานที่ต่างจากการปฏิบัติงานแบบเดิม อีกทั้งวิธีการทำงานลักษณะนี้กำลังเป็นแนวโน้มที่เพิ่มขึ้นอย่างมากจากสภาพแวดล้อมที่สนับสนุนและสถานการณ์ที่เกิดขึ้นอยู่ในปัจจุบัน ดังนั้น ผลของการศึกษาเรื่อง แรงจูงใจภายในและภายนอกที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงานแบบ Remote Working จึงเป็นข้อมูลที่สำคัญในการทำความเข้าใจแรงจูงใจของผู้ปฏิบัติงานและเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาแนวทางให้กับผู้บริหารองค์กรต่าง ๆ ในการวางแผนการทำงานแบบ Remote Working

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาแรงจูงใจภายในที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงานแบบ Remote Working ในช่วงการระบาดของ COVID-19
2. เพื่อศึกษาแรงจูงใจภายนอกที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงานแบบ Remote Working ในช่วงการระบาดของ COVID-19

3. เพื่อศึกษาแรงจูงใจภายในและภายนอกที่มีร่วมอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงานแบบ Remote Working ในช่วงการระบาดของ COVID-19

ระเบียบวิธีวิจัย

กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานที่มีงานประจำในองค์กรและเคยได้รับคำสั่งจากองค์กรให้ทำงานแบบ Remote Working ในช่วงการระบาดของ COVID-19 จำนวนได้จากสูตรไม่ทราบขนาดประชากรของ W.G. Cochran โดยกำหนดระดับค่าความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และระดับค่าความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 ผู้วิจัยเก็บตัวอย่างทั้งหมด 385 ตัวอย่าง โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย แบบสอบถามออนไลน์ เรื่อง “แรงจูงใจภายในและภายนอกที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานแบบ Remote Working” มีทั้งหมด 4 ส่วน

ส่วนที่ 1 คำถามคัดกรองเบื้องต้น คือ ปัจจุบันท่านทำงานในรูปแบบลักษณะใด ได้แก่ ทำงานอิสระ (ยุติการทำงานแบบสอบถาม) และทำงานประจำมีต้นสังกัด

ส่วนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ลักษณะคำถามเป็นแบบปลายปิดให้เลือกตอบ



ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจภายในและภายนอกกับการทำงานแบบ Remote Working ลักษณะคำถามจะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating scale)

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานแบบ Remote Working ลักษณะคำถามจะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating scale)

แบบสอบถามได้ผ่านการตรวจสอบคุณภาพด้านความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาจากผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 คนและแก้ไขตามข้อเสนอแนะ รวมทั้งผู้วิจัยได้ทำการทดสอบ (Try-out) จำนวน 30 ชุดกับกลุ่มประชากรที่มีคุณสมบัติเหมือนกลุ่มตัวอย่าง ได้ผลการทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามงานวิจัยนี้ เท่ากับ 0.949 จากนั้นจึงนำแบบสอบถามไปเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) ได้จากการศึกษาค้นคว้าจากข้อมูลที่มีผู้รวบรวมไว้

2. แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) ได้จากการใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลจากกลุ่มประชากรที่ปัจจุบันมีงานประจำในองค์กรและมีประสบการณ์จากการทำงานแบบ Remote Working จำนวน 385 คน โดยใช้แบบสอบถาม

ออนไลน์ผ่านช่องทางกลุ่มและเพจต่าง ๆ และมีการชี้แจงวัตถุประสงค์การวิจัยไว้ในหน้าแรกของแบบสอบถามออนไลน์ และมีคำถามที่คัดกรอง จำนวน 2 ข้อ เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างตามที่กำหนดที่แท้จริง

3. นำข้อมูลไปวิเคราะห์โดยวิธีการทางสถิติ ด้วยการคำนวณทางคอมพิวเตอร์ แล้วนำผลที่ได้มาวิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์

ผลการวิจัย

ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิจัยด้านประชากรและสังคม พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ทำการตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 70.9 มีอายุอยู่ในช่วง 25-35 ปี ร้อยละ 47.8 มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี ร้อยละ 76.1 มีสถานภาพเป็นโสด ร้อยละ 83.9 มีการทำงานในองค์กรภาคเอกชน ร้อยละ 80 และมีการทำงานในองค์กรเกิน 1 ปี แต่ไม่เกิน 3 ปี ร้อยละ 39.2

ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจภายในของพนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานแบบ Remote Working ในช่วงการระบาดของ COVID-19 พบว่าระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจภายในกับการทำงานแบบ Remote Working มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.1503 ดังตารางแสดงที่ 1



ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจภายในที่เกี่ยวกับการทำงานแบบ Remote Working

แรงจูงใจภายใน	$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล
1. งานที่ท่านทำอยู่เป็นงานที่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถ	4.03	.821	มาก
2. งานที่ท่านทำอยู่ตรงกับความถนัดและความเชี่ยวชาญ	3.92	.865	มาก
3. ท่านมีความภูมิใจในการปฏิบัติงานในตำแหน่งของท่าน	4.04	.889	มาก
4. ท่านมีความใส่ใจในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย	4.41	.694	มากที่สุด
5. ท่านมีการปรับปรุงและพัฒนางานของตนเองอย่างสม่ำเสมอ	4.31	.713	มากที่สุด
6. ท่านมีความชอบในงานที่ได้รับมอบหมาย	3.99	.878	มาก
7. ท่านต้องการก้าวหน้าในหน้าที่การงานในสายอาชีพปัจจุบัน	4.25	.873	มากที่สุด
8. ท่านต้องการเห็นความสำเร็จของตนเองในสายอาชีพปัจจุบัน	4.25	.881	มากที่สุด
เฉลี่ย	4.1503	.62533	มาก

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า แรงจูงใจภายในของพนักงาน 3 ลำดับแรกที่แปลผลอยู่ในระดับมากที่สุด คือ การมีความใส่ใจในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา การปรับปรุงและพัฒนางานของตนเองอย่างสม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 ลำดับต่อมา

คือ ความต้องการก้าวหน้าในหน้าที่การงานในสายอาชีพปัจจุบัน และความต้องการเห็นความสำเร็จของตนเองในสายอาชีพปัจจุบัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.25 ส่วนความคิดเห็นเรื่องแรงจูงใจภายในที่อยู่ลำดับสุดท้าย คือ งานที่ทำอยู่ตรงกับความถนัดและความเชี่ยวชาญมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92



ตารางที่ 2 แสดงระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจภายนอกของพนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานแบบ Remote Working ในช่วงการระบาดของ COVID-19 ผลพบว่าระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจ

ภายนอก 6 ด้าน ของพนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานแบบ Remote Working ในช่วงการระบาดของ COVID-19 มีค่าเฉลี่ยรวมกัน เท่ากับ 3.9661 อยู่ระดับมาก

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจภายนอกเฉลี่ยรวมกับการทำงานแบบ Remote Working

แรงจูงใจภายนอก	$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล
ด้านหัวหน้างาน			
1. หัวหน้ามีภาวะการเป็นผู้นำที่ดี	4.07	.896	มาก
2. หัวหน้ามีความเอาใจใส่ช่วยเหลือลูกน้อง	4.06	.929	มาก
3. หัวหน้าให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ในการทำงานอย่างสม่ำเสมอ	4.02	.963	มาก
4. หัวหน้ามีช่องทางการติดต่อให้เข้าถึงได้ง่าย	4.13	.873	มาก
ค่าเฉลี่ยแรงจูงใจภายนอกด้านหัวหน้า	4.0688	.79681	มาก
ด้านเพื่อนร่วมงาน			
1. ท่านมีเพื่อนร่วมงานที่สามารถช่วยเหลือเกื้อกูลในเรื่องงานได้	4.19	.726	มาก
2. ท่านได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน	4.26	.736	มากที่สุด
3. ท่านมีเพื่อนร่วมงานเป็นเพื่อนสนิทที่สามารถให้คำปรึกษาในเรื่องส่วนตัวได้	3.89	1.035	มาก
ค่าเฉลี่ยแรงจูงใจภายนอกด้านเพื่อนร่วมงาน	4.1152	.69577	มาก
ด้านโครงสร้างของงาน			
1. โครงสร้างการบริหารงานมีการกำหนดหน้าที่รับผิดชอบอย่างชัดเจน	3.95	.917	มาก
2. ลักษณะการทำงานมีการกระจายอำนาจในการตัดสินใจ	3.86	.829	มาก
3. องค์กรมีขั้นตอนในการทำงาน	4.04	.876	มาก



แรงจูงใจภายนอก	$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล
ค่าเฉลี่ยแรงจูงใจภายนอกด้านโครงสร้างของงาน	3.9515	.78908	มาก
ด้านสภาพแวดล้อม หรือเทคโนโลยี			
1. องค์กรมีระบบสารสนเทศที่สามารถเข้าถึงได้ง่าย	4.07	.820	มาก
2. องค์กรมีอุปกรณ์สำหรับการทำงานออนไลน์คอยสนับสนุน	3.99	.945	มาก
3. องค์กรมีงบประมาณคอยสนับสนุนในการทำงานออนไลน์	3.88	1.011	มาก
4. องค์กรมีรูปแบบการทำงานที่หลากหลายให้พนักงานเลือกใช้	3.89	1.017	มาก
ค่าเฉลี่ยแรงจูงใจภายนอกด้านสภาพแวดล้อม และเทคโนโลยี	3.9578	.84066	มาก
ด้านลักษณะงาน			
1. ลักษณะงานมีคู่มือปฏิบัติงานทำให้มีแนวทางทำงานที่สะดวก	3.87	.914	มาก
2. ลักษณะงานมีความท้าทายและมีการเปลี่ยนแปลงปรับปรุงอยู่ตลอดเวลา	4.09	.836	มาก
3. ลักษณะงานที่ท่านได้รับมอบหมายทำให้มีโอกาสดำเนินก้าวหน้า	3.90	.991	มาก
4. ลักษณะงานที่ท่านทำส่วนใหญ่สามารถรับผิดชอบโดยเบ็ดเสร็จตั้งแต่ต้นจนสำเร็จด้วยตนเอง	4.10	.831	มาก
ค่าเฉลี่ยแรงจูงใจภายนอกด้านงาน	3.9896	.73856	มาก
ด้านค่าตอบแทน			
1. ท่านได้รับค่าจ้างในอัตราที่เหมาะสมกับตำแหน่งและความรับผิดชอบ	3.78	.935	มาก
2. ท่านได้รับโบนัสหรือเงินพิเศษในอัตราที่เหมาะสม	3.79	1.051	มาก
3. ท่านได้รับสวัสดิการที่เหมาะสม	3.47	1.177	มาก
ค่าเฉลี่ยแรงจูงใจภายนอกด้านค่าตอบแทน	3.6797	.95386	มาก



แรงจูงใจภายนอก	$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล
แรงจูงใจภายนอกเฉลี่ยรวม	3.9661	.61480	มาก

เมื่อพิจารณาระดับแรงจูงใจภายนอกของพนักงานแยกเป็นแต่ละด้าน เรียงตามลำดับจากมากไปน้อย ได้ดังนี้ แรงจูงใจภายนอกด้านหัวหน้างาน ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านโครงสร้างด้านสภาพแวดล้อม/เทคโนโลยี ด้านลักษณะงาน และด้านค่าตอบแทน โดยมีค่าเฉลี่ย คือ 4.0688, 4.1152, 3.9515, 3.9578, 3.9896 และ 3.6797 ตามลำดับ

จากตารางที่ 3 แสดงระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานของพนักงาน เช่น ความถูกต้องและความแม่นยำ ปริมาณงาน ความเร็ว และค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นของพนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานแบบ

Remote Working ในช่วงการระบาดของ COVID-19 พบว่า ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3 อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า การประหยัดค่าใช้จ่ายในการดำรงชีวิตตั้งแต่มีการทำงานแบบ Remote Working มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาความถูกต้องและแม่นยำในการทำงานแบบ Remote Working มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 ต่อมาความเร็วในการทำงานแบบ Remote Working มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 ในขณะที่ทำงานได้ปริมาณมากขึ้นในเวลาเท่าเดิมในการทำงานแบบ Remote Working มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 อยู่ในลำดับสุดท้าย

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานแบบ Remote Working

ประสิทธิภาพในการทำงาน Remote Working	$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล
1. ความเร็วในการทำงานแบบ Remote Working	3.94	.773	มาก
2. ความถูกต้องและแม่นยำในการทำงานแบบ Remote Working	3.95 3.91	.746 .827	มาก มาก
3. ทำงานได้ปริมาณมากขึ้นในเวลาเท่าเดิมในการทำงานแบบ Remote Working	4.40	.837	มากที่สุด
4. ประหยัดค่าใช้จ่ายในการดำรงชีวิตตั้งแต่มีการทำงานแบบ Remote Working			



ประสิทธิภาพในการทำงาน Remote Working	$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล
ค่าเฉลี่ย	3.9721	.65949	มาก

ผลการทดสอบสมมติฐาน

การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจภายในที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงานแบบ Remote Working ในช่วงการระบาดของ COVID-19 โดยใช้การวิเคราะห์การ

ถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณ (Multiple regression analysis; MRA)

การทดสอบสมมติฐานที่ 1

H1: แรงจูงใจภายในของพนักงานมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงานแบบ Remote Working ในช่วงการระบาดของ COVID-19

ตารางที่ 4 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจภายในและประสิทธิภาพในการทำงานแบบ Remote Working

R	R Square	Adjusted R Square	Std Error of the Estimate	Change Statistics				Durbin-Watson
				F Change	df1	df2	Sig F Change	
.561	.314	.313	.54675	175.680	1	383	.000*	1.625

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4 ผลการทดสอบ พบว่าค่า R Square ที่แสดงถึงแรงจูงใจภายในที่สามารถอธิบายความแปรผันที่เกิดขึ้นกับประสิทธิภาพในการทำงานแบบ Remote Working ได้เท่ากับร้อยละ 31.40 ($R^2 = 31.40$) และมีความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการพยากรณ์ตัวแปรตามเท่ากับ 0.54675 นอกจากนี้พบว่า มีค่า F-statistics เท่ากับ 175.680 และค่า Sig.

เท่ากับ $0.000 < 0.05$ กล่าวได้ว่า แรงจูงใจภายในส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานแบบ Remote Working ค่าของ Durbin-Watson เท่ากับ $1.625 > 1.5$ แสดงว่ามีความคลาดเคลื่อนที่เป็นอิสระต่อกันในระดับสูง ไม่มีปัญหาสหสัมพันธ์ในตัวเอง (Autocorrelation) ระหว่างปัจจัยจึงสามารถสร้างสมการพยากรณ์เชิงเส้นตรงได้ โดยใช้การ



วิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) พบว่าไม่เกิดปัญหา Multicollinearity

ตารางที่ 5 ค่าความถดถอยเชิงพหุคูณของแรงจูงใจภายในที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงานแบบ Remote Working

Model	B	SE	Beta	t	Sig	CT	VIF
Constant	1.518	.187		8.104	.000*		
แรงจูงใจภายใน (X ₁)	.591	.045	.561	13.254	.000*	1.000	1.000

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 5 เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระแต่ละตัว พบว่า มีค่า Tolerance ระหว่าง 1 > 0.1 และค่า VIF ระหว่าง 1 < 10 แสดงว่าตัวแปรอิสระแต่ละตัวต้องเป็นอิสระกัน โดยค่าคงที่ เท่ากับ 1.518 ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรอิสระเท่ากับ 0.187

ผลการทดสอบ พบว่า มีค่า t = 8.104 และ Sig. = 0.000 โดยผลการวิเคราะห์ถดถอยได้นำเสนอตัวแปรอิสระหรือแรงจูงใจภายในที่มีค่า Sig. < 0.05 ได้แก่ แรงจูงใจภายใน (X₁) ดังนั้นยอมรับ H1 แรงจูงใจภายในของพนักงานมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงานแบบ Remote Working ในช่วงการระบาดของ COVID-19 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และสร้างสมการถดถอยได้ดังสมการในการพยากรณ์นี้ คือ

$$\hat{Y} = 1.518 + 0.591X_{\text{แรงจูงใจภายใน}}$$

สรุปโดยรวมว่า ร้อยละ 31.40 สามารถแสดงความสัมพันธ์ของแรงจูงใจภายในที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงานแบบ Remote Working คือ แรงจูงใจภายในของพนักงาน เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะทำให้มีประสิทธิภาพในการทำงานแบบ Remote Working เพิ่มขึ้น 0.591 หน่วย

นอกจากนี้เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์แต่ละองค์ประกอบของแรงจูงใจภายในในรูปแบบคะแนนดิบสามารถอธิบายได้ว่า แรงจูงใจภายในของพนักงานที่เป็นความพอใจในงานที่ทำมีเหมาะสมกับความรู้ความสามารถเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะทำให้มีประสิทธิภาพในการทำงานแบบ Remote Working เพิ่มขึ้น 0.294 หน่วย และแรงจูงใจภายในของพนักงานที่มีการปรับปรุงและพัฒนาตนเองอย่างสม่ำเสมอ เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะทำให้มีประสิทธิภาพในการทำงานแบบ Remote



Working เพิ่มขึ้น 0.172 หน่วย ดังแสดงใน
ตารางที่ 6

ตารางที่ 6 ค่าความถดถอยเชิงพหุคูณของแรงจูงใจภายในที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงานแบบ Remote Working โดยแยกเป็นรายข้อ

Model	B	SE	Beta	t	Sig	CT	VIF
Constant	1.313	.201		6.526	.000*		
1. งานที่ท่านทำอยู่เป็นงานที่ เหมาะสมกับความรู้ ความสามารถ (X_1)	.294	.052	.365	5.662	.000*	.412	2.429
2. งานที่ท่านทำอยู่ตรงกับ ความถนัดและความ เชี่ยวชาญ (X_2)	-.047	.052	- .062	-.902	.368	.368	2.714
3. ท่านมีความภูมิใจในการ ปฏิบัติงานในตำแหน่งของ ท่าน (X_3)	.027	.046	.036	.582	.561	.437	2.288
4. ท่านมีความใส่ใจในการ ปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย (X_4)	.069	.056	.073	1.236	.217	.492	2.034
5. ท่านมีการปรับปรุงและ พัฒนางานของตนเองอย่าง สม่ำเสมอ (X_5)	.172	.052	.186	3.304	.001*	.540	1.850
6. ท่านมีความชอบในงานที่ ได้รับมอบหมาย (X_6)	.061	.042	.081	1.460	.145	.552	1.810
7. ท่านต้องการก้าวหน้าใน หน้าที่การงานในสายอาชีพ ปัจจุบัน (X_7)	.021	.048	.027	.432	.666	.424	2.359
	.040	0.51	.053	.776	.438	.370	2.704



Model	B	SE	Beta	t	Sig	CT	VIF
8. ท่านต้องการเห็น ความสำเร็จของตนเองใน สายอาชีพปัจจุบัน (X_8)							

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การทดสอบสมมติฐานที่ 2	ลักษณะงาน ด้านค่าตอบแทน) มีอิทธิพลต่อ
H2: แรงจูงใจภายนอก (ด้านหัวหน้างาน ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านโครงสร้างของงาน ด้าน สภาพแวดล้อม และเทคโนโลยี ด้าน	ประสิทธิภาพในการทำงานแบบ Remote Working ในช่วงการระบาดของ COVID-19

ตารางที่ 7 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจภายนอกและประสิทธิภาพในการทำงานแบบ Remote Working

R	R Square	Adjusted R Square	Std Error of the Estimate	Change Statistics				Durbin-Watson
				F Change	df1	df2	Sig F Change	
.638	.407	.398	.51186	43.242	6	378	.000*	1.855

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 7 พบว่า แรงจูงใจภายนอกสามารถอธิบายความแปรผันที่เกิดขึ้นกับประสิทธิภาพในการทำงานแบบ Remote Working เท่ากับ ร้อยละ 40.70 ($R^2 = 0.407$) และมีความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการพยากรณ์ตัวแปรตามเท่ากับ 0.51186 ผลการทดสอบ พบว่า มีค่า F-statistics เท่ากับ 43.242 และค่า Sig. เท่ากับ $0.000 < 0.05$ กล่าวได้ว่า แรงจูงใจภายนอกส่งผลต่อ

ประสิทธิภาพในการทำงานแบบ Remote Working ส่วนค่าของ Durbin-Watson เท่ากับ $1.855 > 1.5$ แสดงว่ามีความคลาดเคลื่อนที่เป็นอิสระต่อกันในระดับสูง ไม่มีปัญหาสหสัมพันธ์ในตัวเอง (Autocorrelation) ระหว่างปัจจัยจึงสามารถสร้างสมการพยากรณ์เชิงเส้นตรงได้ โดยใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) พบว่าไม่เกิดปัญหา Multicollinearity



ตารางที่ 8 ค่าความถดถอยเชิงพหุคูณของแรงจูงใจภายในที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงานแบบ Remote Working โดยแยกเป็นรายด้าน

Model	B	SE	Beta	t	Sig	CT	VIF
Constant	1.486	.190		7.838	.000*		
1. แรงจูงใจภายนอกด้าน หัวหน้างาน (X_1)	-.035	.039	-.042	-.882	.378	.700	1.428
2. แรงจูงใจภายนอกด้านเพื่อน ร่วมงาน (X_2)	.101	.043	.107	2.339	.020*	.749	1.335
3. แรงจูงใจภายนอกด้าน โครงสร้างของงาน (X_3)	.107	.058	.128	1.836	.067	.322	3.107
4. แรงจูงใจภายนอกด้าน สภาพแวดล้อมและ เทคโนโลยี (X_4)	.176	.047	.224	3.741	.000*	.438	2.284
5. แรงจูงใจภายนอกด้าน ลักษณะงาน (X_5)	.206	.061	.231	3.410	.001*	.342	2.927
6. แรงจูงใจภายนอกด้าน ค่าตอบแทน (X_6)	.073	.038	.105	1.923	.055	.522	1.915

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 8 เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระแต่ละตัว พบว่า มีค่า Tolerance ระหว่าง ระหว่าง 0.322-0.749 > 0.1 และค่า VIF ระหว่าง 1.335-3.107 < 10 แสดงว่าตัวแปรอิสระแต่ละตัวต้องเป็นอิสระกัน โดยค่าคงที่ เท่ากับ 1.486ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรอิสระเท่ากับ 0.190 ผลการทดสอบ พบว่า มีค่า $t = 7.838$ และ $Sig. = 0.000$ โดยผลการ

วิเคราะห์ถดถอยได้นำเสนอตัวแปรอิสระหรือแรงจูงใจภายนอกที่มีค่า $Sig. < 0.05$ ได้แก่ แรงจูงใจภายนอกด้านเพื่อนร่วมงาน (X_2) แรงจูงใจภายนอกด้านสภาพแวดล้อม หรือเทคโนโลยี (X_4) และแรงจูงใจภายนอกด้านลักษณะงาน (X_5)

ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐาน H2 แรงจูงใจภายนอกมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงานแบบ Remote Workingในช่วงการ



ระบาดของ COVID-19 และสร้างสมการถดถอยได้ตั้งสมการในการพยากรณ์นี้ คือ

$$\hat{Y} = 1.486 + 0.101X_{\text{ด้านเพื่อนร่วมงาน}} + 0.176X_{\text{ด้านสภาพแวดล้อมและ}}$$

เทคโนโลยี

$$+ 0.206X_{\text{ด้านลักษณะงาน}}$$

สรุปโดยรวมว่า ร้อยละ 40.70 สามารถแสดงความสัมพันธ์ของแรงจูงใจภายนอกที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงานแบบ Remote Working คือ แรงจูงใจภายนอกของพนักงานด้านเพื่อนร่วมงาน เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะทำให้มีประสิทธิภาพในการทำงานแบบ Remote Working เพิ่มขึ้น 0.101 หน่วย

แรงจูงใจภายนอกของพนักงานด้านสภาพแวดล้อมหรือเทคโนโลยีเพิ่มขึ้น 1 หน่วย

จะทำให้มีประสิทธิภาพในการทำงานแบบ

Remote Working เพิ่มขึ้น 0.176 หน่วย

แรงจูงใจภายนอกของพนักงานด้าน

ลักษณะงาน เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะทำให้มี

ประสิทธิภาพในการทำงานแบบ Remote

Working เพิ่มขึ้น 0.206 หน่วย

การทดสอบสมมติฐานที่ 3

H3: แรงจูงใจภายในและภายนอกจะมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงานแบบ Remote Working ในช่วงการระบาดของ COVID-19

ตารางที่ 9 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจภายในและภายนอกและประสิทธิภาพในการทำงานแบบ Remote Working

R	R Square	Adjusted R Square	Std Error of the Estimate	Change Statistics				Durbin-Watson
				F Change	df1	df2	Sig F Change	
.638	.407	.404	.50911	131.176	2	382	.000*	1.705

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 9 แสดงแรงจูงใจภายในและภายนอกสามารถอธิบายความแปรผันที่เกิดขึ้นกับประสิทธิภาพในการทำงานแบบ Remote

Working เท่ากับ ร้อยละ 40.70 ($R^2 = 0.407$)

และมีความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการพยากรณ์ตัวแปรตามเท่ากับ 0.48535



นอกจากนี้ ผลการทดสอบพบว่า มีค่า F-statistics เท่ากับ 131.176 และค่า Sig. เท่ากับ $0.000 < 0.05$ นั่นคือ แรงจูงใจภายในและ

ภายนอกมีส่วนร่วมส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานแบบ Remote Working

ตารางที่ 10 ค่าความถดถอยเชิงพหุคูณของแรงจูงใจภายในและภายนอกที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงานแบบ Remote Working

Model	B	SE	Beta	t	Sig.	CT	VIF
Constant	.941	.190		4.961	.000*		
แรงจูงใจภายใน (X_1)	.292	.057	.276	5.128	.000*	.534	1.872
แรงจูงใจภายนอก (X_2)	.088	.011	.417	7.729	.000*	.534	1.872

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 10 เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระแต่ละตัว พบว่ามีค่า Tolerance ที่ $0.534 > 0.1$ และค่า VIF ที่ $1.872 < 10$ แสดงว่าตัวแปรอิสระแต่ละตัวต้องเป็นอิสระกัน โดยค่าคงที่ เท่ากับ 0.952 ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรอิสระเท่ากับ 0.190 ผลการทดสอบพบว่า ค่า $t = 4.961$ และ Sig. = 0.000 โดยผลการวิเคราะห์ถดถอยได้นำเสนอตัวแปรอิสระหรือแรงจูงใจภายในและแรงจูงใจภายนอกที่มีค่า Sig. < 0.05 ได้แก่ แรงจูงใจภายใน (X_1) และแรงจูงใจภายนอก (X_2) ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ 3 H3: แรงจูงใจภายในและภายนอกมีส่วนร่วมอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงานแบบ Remote Working

ในช่วงการระบาดของ COVID-19 และสร้างสมการถดถอยได้ตั้งสมการในการพยากรณ์นี้ คือ

$$\hat{Y} = 0.941 + 0.292X_{\text{แรงจูงใจภายใน}} + 0.088X_{\text{แรงจูงใจภายนอก}}$$

สรุปโดยรวม ร้อยละ 40.70 สามารถแสดงความสัมพันธ์ของ แรงจูงใจภายนอกที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงานแบบ Remote Working คือ แรงจูงใจภายในของพนักงานเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะทำให้มีประสิทธิภาพในการทำงานแบบ Remote Working เพิ่มขึ้น 0.292 หน่วย และ แรงจูงใจภายนอกของพนักงานเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะทำให้มีประสิทธิภาพในการทำงานแบบ Remote Working เพิ่มขึ้น 0.088 หน่วย



สรุปและอภิปรายผล

แรงจูงใจภายในมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงานแบบ Remote Working ในช่วงการระบาดของ COVID-19 ผลวิจัยยังแสดงให้เห็นสององค์ประกอบที่สำคัญของแรงจูงใจภายใน คือ แรงจูงใจภายในที่มาจากความรู้ความสามารถของตนเอง และแรงจูงใจในการปรับปรุงและพัฒนาตนเองอย่างสม่ำเสมอ จะมีความสัมพันธ์และมีอำนาจในการพยากรณ์ประสิทธิภาพการทำงานแบบ Remote Working ได้ กล่าวได้ว่า เมื่อพนักงานมีแรงผลักดันจากภายในตัวพนักงาน ด้านความสามารถในการทำงาน และต้องการที่จะพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง จะเป็นแรงจูงใจภายในที่สำคัญที่จะนำไปสู่การปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพในแง่ความรวดเร็ว ความถูกต้อง แม่นยำ ปริมาณงาน หรือด้านค่าใช้จ่ายในการทำงานแบบ Remote Working เพราะแรงจูงใจของความสำเร็จในงาน การพัฒนาตนเองให้มีความก้าวหน้าอย่างเสมอ เป็นแรงผลักดันต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน เช่นเดียวกับ วงศ์พัทธ์ นามบุตดี และคณะ (2560) ที่แสดงให้เห็นว่า แรงจูงใจภายในที่มาจากความก้าวหน้าและประสบความสำเร็จส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานเทศบาลนครขอนแก่น ชุตินาถ แก้วเพชร และสิริธรรนาภิน (2562) ยังชี้ให้เห็นว่า แรงจูงใจที่ต้องการก้าวหน้าของพนักงานเป็นแรงจูงใจ

การทำงานเป็นที่สำคัญเป็นอย่างมากเพื่อที่จะนำไปสู่การทำงานและการบริการที่มีคุณภาพ นอกจากนี้ยังมีการศึกษาในต่างประเทศของ Sultana et al (2021) ที่ยืนยันว่าแรงจูงใจภายในของพนักงานชาวมาเลเซียมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานเมื่อต้องทำงานระยะไกลหรือทำงานจากบ้านในเมืองกัวลาลัมเปอร์ ดังนั้นกล่าวโดยสรุป แรงจูงใจภายในของพนักงานที่เกิดจากแรงขับที่มาจากความสามารถของตนเอง หรือความต้องการที่จะพัฒนาตนเองอยู่เสมอเพื่อความสำเร็จ จะเป็นแรงขับที่มีอิทธิพลลำดับต้นที่จะส่งผลต่อการปฏิบัติงานทั้งในรูปแบบปกติ หรือแบบ Remote Working ในช่วงการระบาดของ COVID-19

สำหรับแรงจูงใจภายนอกนั้น ผลวิจัยแสดงให้เห็นถึงแรงจูงใจภายนอกที่สำคัญเมื่อพนักงานต้องทำงานแบบ Remote Working ในช่วงการระบาดของ COVID-19 เรียงตามลำดับจากมากไปน้อย คือ แรงจูงใจภายนอกจากหัวหน้างาน เพื่อนร่วมงาน โครงสร้างด้านสภาพแวดล้อม/เทคโนโลยี ลักษณะงาน และค่าตอบแทน สามารถกล่าวได้ว่า แรงจูงใจภายนอกมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงานแบบ Remote Working ในช่วงการระบาดของ COVID-19 เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์และการมีอำนาจในการพยากรณ์ประสิทธิภาพการทำงานแบบ Remote Working พบว่า เมื่อพนักงานมีแรงกระตุ้นจาก



ภายนอกตัวพนักงาน ด้านเพื่อนร่วมงาน สภาพแวดล้อม/เทคโนโลยี และด้านลักษณะงาน จะเป็นแรงจูงใจภายนอกที่สำคัญที่จะนำไปสู่การปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพในการทำงานแบบ Remote Working ณัฐวรรณ คงประเสริฐ และเสนีย์ พงยาณี (2560) แสดงให้เห็นว่าเมื่อองค์กรมอบหมายงานที่มีลักษณะตรงกับความรู้ความสามารถของพนักงานจะเป็นแรงจูงใจที่สำคัญในการปฏิบัติงานอย่างมีความสุขของพนักงานเอกชน ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ผลวิจัยชี้ให้เห็นปัจจัยที่สำคัญและน่าสนใจคือ แม้ว่าค่าเฉลี่ยของแรงจูงใจภายนอกด้านหัวหน้างานที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ 1 ใน 3 อันดับแรกแต่ผลพบว่า แรงจูงใจภายนอกด้านหัวหน้างานแสดงผลตรงกันข้ามกับประสิทธิภาพในการทำงานแบบ Remote Working นั่นคือ เมื่อแรงจูงใจภายนอกของพนักงานด้านหัวหน้างานเพิ่มขึ้น จะส่งผลให้ประสิทธิภาพในการทำงานแบบ Remote Working ลดลงได้ Orsini and Rodrigues (2020) แสดงความคิดเห็นจากการศึกษาการทำงานของนักวิชาการที่ต้องปฏิบัติงานระยะไกลในช่วงการแพร่ระบาด COVID-19 ในประเด็นของหัวหน้าที่จะต้องแสดงบทบาทของการเป็นผู้สนับสนุนที่ดี ให้ความไว้วางใจในการทำงานของพนักงาน เปิดโอกาสการพูดคุยตลอดเวลา อีกทั้งต้องมีความยืดหยุ่นให้กับพนักงานมาก ดังนั้นผู้บริหาร

องค์กรอาจต้องให้ความสำคัญกับแรงจูงใจภายนอกลักษณะนี้ เพราะอาจเกิดกับพนักงานมีความสัมพันธ์ที่ดีกับหัวหน้างานในวิธีการปฏิบัติงานในแบบปกติในองค์กร แต่เมื่อต้องทำงานแบบ Remote Working อาจจะมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานที่ลดลงได้ อาจกล่าวได้ว่า ปัจจัยภายนอกด้านหัวหน้าไม่ว่าจะเป็นเรื่อง การมีภาวะผู้นำที่ดี การเอาใจใส่ช่วยเหลือลูกน้อง การให้คำแนะนำอย่างสม่ำเสมอ ระหว่างการทำงาน รวมทั้งหัวหน้ามีช่องทางการติดต่อสื่อสารที่เข้าถึงได้ง่ายเป็นปัจจัยที่หัวหน้าหรือผู้บริหารองค์กรควรต้องให้ความสนใจและระมัดระวังเมื่อพนักงานต้องทำงานแบบต่างสถานที่และต่างไกลกัน

สุดท้ายพบว่าแรงจูงใจภายในและภายนอกของพนักงานที่ทำงานแบบ Remote Working ในช่วงการระบาดของ COVID-19 มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงานแบบ Remote working โดยผลแสดงให้เห็นว่า แรงจูงใจภายในมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงานแบบ Remote Working มากกว่าแรงจูงใจภายนอก เมื่อพนักงานต้องทำงานในสถานที่อื่น ๆ นอกเหนือจากภายในองค์กรในช่วงการระบาดของ COVID-19 จึงทำให้พนักงานต้องมีแรงขับเคลื่อนจากภายในตัวพนักงานที่มีความทรงพลังมากกว่าแรงกระตุ้นจากภายนอก แต่อย่างไรก็ตามมีการศึกษาในต่างประเทศที่แตกต่าง



Junjunan (2020) ศึกษาแรงจูงใจของพนักงานชาวอินโดนีเซีย จำนวน 55 คน ผลการวิจัยกลับมีความแตกต่าง คือ ไม่มีความสัมพันธ์ของพนักงานที่มีเต็มไปด้วยความสนใจกับผลการปฏิบัติงานจากการทำงานระยะไกลช่วงเวลา COVID-19 แต่ผลวิจัยแสดงให้เห็นว่า สิ่งสนับสนุนจากภายนอกมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน และเมื่อพิจารณาผลการศึกษาความสัมพันธ์นี้จากพนักงานคนไทยที่การทำงานปกติในสถานที่ทำงานของ ณรงค์ ศรีไกรยทอง และประสพชัย พสุนนท์ (2558) ที่พบว่าว่าแรงจูงใจภายนอกด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านนโยบายของบริษัท เป็นสิ่งแรงจูงใจที่สำคัญลำดับแรก ๆ ส่วนแรงจูงใจภายในที่มีความรู้สึกรู้สีกต้องการประสบผลสำเร็จมีอิทธิพลเป็นอันดับที่สาม อย่างไรก็ตามแรงจูงใจในการทำงานอาจต้องคำนึงถึงช่วงเจนเนอเรชั่น เพราะคนเจนเนอเรชั่น Y และ Z ในกรุงเทพมหานครจะมีแรงจูงใจในการทำงานที่เกิดจากตนเองได้รับการยอมรับ และเมื่อตนเองได้มีโอกาสแสดงศักยภาพในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ (พัชสิริ ชมภูคำ และณัฐธิดา จักรภักดิ์ศิริสุข, 2563) ประเด็นนี้จึงเป็นสิ่งที่น่าสนใจ ถึงแม้ว่าแรงจูงใจภายนอกของพนักงานที่ทำงานแบบ Remote Working ในช่วงการระบาดของ COVID-19 มีค่าเฉลี่ยรวมในระดับมาก แต่เมื่อพิจารณาแรงจูงใจภายในและภายนอกร่วมกันต่อประสิทธิภาพในการ

ทำงานแบบ Remote Working ผลพบว่าแรงจูงใจภายในมีอิทธิพลมากกว่าแรงจูงใจภายนอก ดังนั้นทางองค์กรหรือผู้บริหารควรหากลยุทธ์ร่วมกับพนักงานในการสร้างแรงบันดาลใจ ความสนใจ ความตั้งใจ ความพอใจให้เกิดขึ้นเมื่อพนักงานจะต้องทำงานแบบ Remote Working ที่กลายเป็นรูปแบบการทำงานที่จำเป็นในช่วงการระบาดของ COVID-19 ทำให้หลายสถานที่ทำงานต้องปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ ยิ่งไปกว่านั้นมีการคาดการณ์ว่าหลังจากสถานการณ์นี้ผ่านไป แนวโน้มการจ้างงานและการทำงานระยะไกลจะมีบทบาทมากขึ้น (กฤษฎา อีระโกศลพงศ์, 2563) ดังนั้นการสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้กับพนักงานจึงมีความสำคัญเป็นอย่างมากในการทำงานแบบ Remote Working

ข้อเสนอแนะ

จากการวิจัยในครั้งนี้ ทำให้ทราบถึงแรงจูงใจภายในและภายนอกที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงานแบบ Remote Working และสามารถเป็นข้อมูลสนับสนุนและแนวทางการวางแผนการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรเพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพเมื่อต้องปฏิบัติงานลักษณะงาน Remote Working โดยเฉพาะ 1. แรงจูงใจภายในของพนักงานที่เกี่ยวข้องกับความถนัดและความเชี่ยวชาญที่มีค่าเฉลี่ยอันดับสุดท้าย



องค์กรจึงควรมีการวัดผลความถนัดของพนักงาน หรือพนักงานควรเลือกงานที่เหมาะสมกับความสามารถของตนเอง และการศึกษาการเพิ่มแรงจูงใจภายในของพนักงานเมื่อต้องทำงานแบบ Remote Working 2. แรงจูงใจภายนอกของพนักงานด้านหัวหน้างานมีแสดงผลตรงกันข้ามกับประสิทธิภาพในการทำงานแบบ Remote Working ดังนั้นจึงควรศึกษาเพิ่มเติมถึงแรงจูงใจภายนอกด้านหัวหน้างานเมื่อรูปแบบการทำงานเป็นแบบ Remote Working เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน รวมทั้งการศึกษาด้วยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึกแบบการวิจัยเชิงคุณภาพเพื่อให้ได้ข้อมูลแบบครอบคลุมยิ่งขึ้น

References

- Chompukum, P., & Chakrapeesirisuk, N. (2020). Factors affecting job satisfaction and motivation: A case comparison of generation Y and generation Z in Bangkok. *Chulalongkorn Business Review*, 42(3), 1-18. (in Thai)
- Cochran, W. G. (1953). *Sampling techniques*. New York: John Wiley & Sons.
- Gagne, M., & Deci, E. L. (2005). Self-determination theory and work motivation. *Journal of Organizational Behavior*, 26(4), 331 – 362.
- Gillmer, V. B. (1967). *Industrial and organization psychology*. New York: McGraw-Hill.
- Junjunan, I. M. (2021). Working during the pandemic: the effect of work passion on happiness at work while working at home during the Covid-19 pandemic. In Sukono, M. Mamat, B. Foster, H. D. M. Ma'soem, and A. Aziz Abdullah (Eds.), *Proceeding of First International Conference on Science, Technology, Engineering and Industrial Revolution (ICSTEIR 2020)* (pp. 65-69). Indonesia: Atlantis Press.
- Kaewpetch, C., & Nakphin, S. (2019). Comparison of hotel employee's work motivation between Thailand and other countries. *Executive Journal*, 39(1), 36-51. (in Thai)
- Kinicki, A., & Fugate, M. (2018). *Organizational behavior: A practical, problem-solving approach* (2nd ed.). Singapore: McGraw-Hill Education.



- Kongprasert, N., & Puangyanee, S. (2017). Factors affect to work happiness of employees Rojana industrial in Ayutthaya. **Research and Development Journal Suan Sunandha Rajabhat University**, 9(2), 184-195. (in Thai)
- Nambuddee, W., Zumitzavan, V., & Narrot, P. (2017). Happy work motivation of Khon Kaen municipality employees, Khon Kaen Province. **Journal of MCU Peace Studies**, 5(3), 226-236. (in Thai)
- Orsini, C., & Rodrigues, V. (2020). Medical teacher. supporting motivation in teams working remotely: The role of basic psychological needs. **Medical Teacher**, 42(7), 828-829.
- Srikriengthong, N., & Phasunon, P. (2015). The Study of Motivation Factors Influencing to Sales Effectiveness of PC/BA under the Company Modern Case International Cosmetic Co., Ltd. **Veridian E-Journal**, 8(2), 1654-1671. (in Thai)
- State of remote working.** (2019). Retrieved February 1, 2021 from <https://buffer.com/state-of-remote-work-2019>
- Sultana, U. S., Abdullah, N., Mok, E. T., Hossain, J., Sherief, S. R., Iskandar, M. L., & Andalib, T. W. (2021). Exploring motivation and commitment on job satisfaction and employee performance in work from home (WFH) perspective. **Psychology and Education**, 58(3), 2411-2424.
- Theerakosonphong, K. (2020). The role of international labour standard in human resource management and teleworking during the Coronavirus pandemic. **Social Sciences Journal**, 32(2), 114-158. (in Thai)
- Wang, B., Liu, Y., Qian, J., & Parker, S. K. (2021). Achieving effective remote working during the COVID-19 pandemic: A work design perspective. **Apply Psychology**, 70(1), 16-59.