

**แรงจูงใจในการปฏิบัติงานในช่วงการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019
(COVID-19) ของบุคลากรในสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน (ส่วนกลาง)
Officer's Working Motivation During The COVID-19 Pandemic
at The State Audit Office of The Kingdom of Thailand (Central)**

ชนิดา ทานิสูทธิ์

สาขาการเงินและการธนาคาร คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ผู้รับผิดชอบบทความ

Chanida Tanisuth

E-mail: 6214154662@rumail.ru.ac.th

Faculty of Business Administration Program in Finance and Banking, Ramkhamhaeng University

Corresponding author

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ในช่วงการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ของบุคลากรในสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน (ส่วนกลาง) ได้แก่ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ด้านความสัมพันธ์กับบุคลากรในองค์กร และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 340 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือแบบสอบถาม ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ หาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า 1) บุคลากรที่ทำการตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 215 คน คิดเป็นร้อยละ 63.24 มีอายุไม่เกิน 30 ปี จำนวน 183 คน คิดเป็นร้อยละ 53.82 มีสถานภาพโสด จำนวน 261 คน คิดเป็นร้อยละ 76.76 มีรายได้ 20,001–30,000 บาท จำนวน 209 คน คิดเป็นร้อยละ 61.47 มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 171 คน คิดเป็นร้อยละ 50.29 และมีอายุงาน 1–5 ปี จำนวน 207 คน คิดเป็นร้อยละ 60.88

ผลการวิจัยพบว่า 2) แรงจูงใจในการปฏิบัติงานในช่วงการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ของบุคลากรในสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน (ส่วนกลาง) โดยรวมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากเช่นกัน ได้แก่ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความสัมพันธ์กับบุคลากรในองค์กร

ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านความก้าวหน้า
ในหน้าที่การงาน ตามลำดับ

คำสำคัญ: แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน, การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)

ABSTRACT

The objective is to study motivation during the COVID-19 pandemic of the officers. The factors of research include achievement, recognition, work itself, responsibility, advancement, relationships between officers in the State Audit Office of the Kingdom of Thailand (Central).

The samples for this research were 340 officers of the State Audit Office of the Kingdom of Thailand (Central). The questionnaire was indicator of this research. Data was analyzed using SPSS for Social Science Research. The statistics were percentage, mean, and standard deviation.

The results found that 1) The majority of officers who responded to the questionnaire were 215 females, representing 63.24%. Most of them were under 30 years old. 183 people, representing 53.82%. The marital status, most of them were single, 216 people, representing 76.76%. Most of the education were Master's degree 171 people, representing 50.29%. and Most of the work experience years were 1–5 years, 207 people, representing 60.88%.

The results found that 2) Officer's working motivation during the COVID-19 pandemic at the State Audit Office of the Kingdom of Thailand (Central) overall is at a high level. Other considerations on each side include high levels of achievement, recognition, relationships between officers in the organization, work itself, responsibility, working conditions, and advancement, respectively.

Keywords: Working Motivation, COVID-19 Pandemic

บทนำ

การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) เริ่มต้นขึ้นในปี พ.ศ. 2562 แพร่กระจายไปทั่วโลกในเวลาอันรวดเร็ว ด้วยการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส COVID-19 ได้ส่งผลกระทบต่อภาคธุรกิจอย่างมาก ส่งผลให้เศรษฐกิจต้องหยุดชะงักโดยเฉพาะอุตสาหกรรมท่องเที่ยว รวมถึงอุตสาหกรรมอื่น ๆ ด้วยเช่นกัน หลายธุรกิจจะพยายามลดต้นทุนด้วยการลดจำนวนพนักงานลง แต่นั่นก็เป็นทางเลือกสุดท้ายที่จะตัดสินใจ เพราะปฏิเสธไม่ได้เลยว่าทรัพยากรมนุษย์นั้นมีความสำคัญที่สุดต่อองค์กร โดยเฉพาะบุคลากรที่มีคุณภาพ สามารถปฏิบัติงานตามแนวทางที่ผู้นำระดับสูงวางได้ไว้อย่างมีประสิทธิภาพ องค์กรย่อมมีความเจริญก้าวหน้า มีความมั่นคงและขยายงานออกไปได้เต็มที่ ดังนั้น หลายธุรกิจและหลายภาคส่วนจึงได้เริ่มมีการปรับเปลี่ยนนโยบายการทำงาน โดยให้พนักงานปฏิบัติงาน ณ ที่พักอาศัย เพื่อลดการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส COVID-19 หรือที่เรียกว่า Work From Home (WFH) การทำงานแบบ WFH แม้จะมีข้อดีอยู่มาก แต่ก็ยังมีข้อเสียอยู่เหมือนกัน เมื่อพนักงานหลายคนต้องเจออุปสรรคในการทำงานแบบ WFH ไม่ว่าจะเป็น

การติดต่อสื่อสารหรือการมีปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน อุปกรณ์ สถานที่ และสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ไม่เหมาะสม รวมถึงค่าใช้จ่ายรายบุคคลที่เพิ่มขึ้น จึงอาจทำให้พนักงานหลายคนขาดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงานด้วยเช่นกัน

สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน เป็นส่วนราชการที่เป็นหน่วยงานอิสระตามรัฐธรรมนูญ ภายใต้การบังคับบัญชาของผู้ว่าการตรวจเงินแผ่นดิน โดยปฏิบัติหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนด หรือตามที่คณะกรรมการตรวจเงินแผ่นดินหรือผู้ว่าการตรวจเงินแผ่นดินมอบหมาย จวบจนปัจจุบันสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ดำเนินงานมากกว่า 106 ปี และก็เช่นเดียวกันกับธุรกิจอื่น ๆ สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินก็เป็นอีกองค์กรหนึ่งที่ต้องดำเนินงานภายใต้แรงกดดันในช่วงการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัส COVID-19 เพื่อป้องกันการแพร่ระบาด องค์กรได้ปรับเปลี่ยนนโยบายในการทำงาน โดยเริ่มมาตรการ WFH ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2563 กระทั่งปัจจุบัน และมีแนวโน้มว่าจะยังคงมาตรการนี้ต่อไปในอนาคตหากการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัส COVID-19 ยังไม่มีท่าทีว่าจะคลี่คลาย

จากความสำคัญดังกล่าวข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยสนใจศึกษา แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ในช่วงการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัส COVID-19 ของบุคลากรในสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน (ส่วนกลาง) เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในช่วงการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัส COVID-19 เพราะหากบุคลากรในหน่วยงานมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ผลการปฏิบัติงานย่อมเป็นที่น่าพึงพอใจ ทั้งนี้ ผู้บริหารหรือองค์กรยังสามารถนำผลการวิจัยไปใช้ในการปรับปรุงนโยบายการบริหารทรัพยากรให้เหมาะสมกับสถานการณ์มากที่สุด เพื่อบุคลากรของสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินเองและองค์กรต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ในช่วงการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ของบุคลากรในสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน (ส่วนกลาง)

ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา

1. ตัวแปรอิสระ (X) ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ รายได้ ระดับการศึกษา และอายุงาน
2. ตัวแปรตาม (Y) ประกอบด้วย ความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ความสัมพันธ์กับบุคลากรในองค์กรและสภาพแวดล้อมในการทำงาน

ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ บุคลากรในสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน (ส่วนกลาง) จำนวน 1,831 คน (ที่มา : สำนักบริหารทรัพยากรบุคคล สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน เดือนกุมภาพันธ์ 2565)

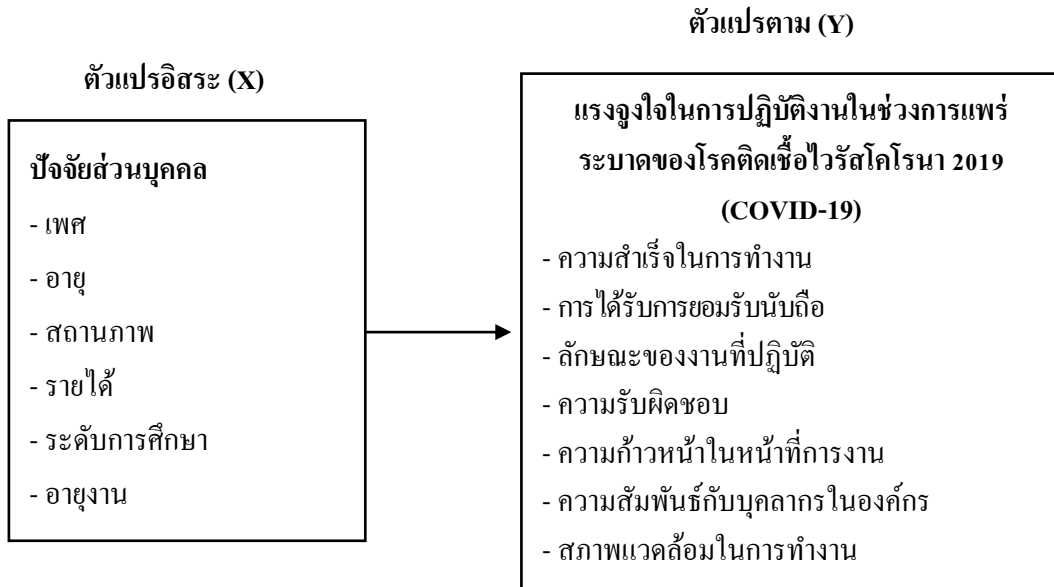
ขอบเขตด้านเวลา

ระยะเวลาที่ใช้ในการทำวิจัย ตั้งแต่ เดือนมีนาคม พ.ศ. 2565 ถึงเดือนเมษายน พ.ศ. 2565

ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. ทำให้ทราบถึงแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ในช่วงการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ของบุคลากรในสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน (ส่วนกลาง)
2. เพื่อให้องค์กร โดยเฉพาะสำนักบริหารทรัพยากรบุคคล ได้ทราบถึงแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ในช่วงการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) และสามารถนำข้อมูลไปปรับใช้ในการดำเนินงานในช่วงการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ได้อย่างเหมาะสม เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานมากยิ่งขึ้น
3. เพื่อให้ผู้ที่สนใจศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับแรงจูงใจ สามารถนำผลการวิจัยไปใช้ต่อยอดได้ในอนาคต

กรอบแนวคิดในการวิจัย



แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจ

Abraham H. Maslow, 1970 ได้อธิบายทฤษฎีแรงจูงใจไว้ คือ ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการมาสโลว์ (Maslow's Hierarchy of Needs Theory) ซึ่งระบุว่า มนุษย์มีความต้องการทั้งหมด 5 ชั้น เรียงลำดับจากขั้นต่ำสุดไปหาสูงสุด โดยปกติแล้วมนุษย์นั้นจะมีความต้องการในขั้นที่ต่ำสุดก่อน เมื่อได้รับการตอบสนองในความต้องการขั้นแรกแล้วก็จะมีความปรารถนาในขั้นที่สูงขึ้นไปเรื่อย ๆ ซึ่งมีทั้งหมด 5 ชั้น ดังนี้ (1) ความต้องการพื้นฐานทางด้านร่างกาย (2) ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย (3) ความต้องการความรักและสังคม (4) ความต้องการการได้รับการยกย่องนับถือในตนเอง และ (5) ความต้องการพัฒนาศักยภาพของตน

Frederick Herzberg, 1959 ได้อธิบายทฤษฎีแรงจูงใจไว้ คือ ทฤษฎีแรงจูงใจของ Herzberg (Herzberg's Motivation-Hygiene Theory) หรือเรียกอีกชื่อหนึ่งว่า ทฤษฎีสองปัจจัย (Two-Factor Theory) อธิบายว่า ปัจจัยเกี่ยวกับความต้องการทางใจหรือความต้องการภายใน ซึ่งมีความเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงานนั้น

เป็นปัจจัยที่สามารถจูงใจได้ ในขณะที่ปัจจัยที่เกี่ยวกับความต้องการภายนอก จะมีผลต่อความไม่พึงพอใจในการทำงาน นั่นคือ หากมีปัจจัยนี้ก็จะรู้สึก ไม่มีความไม่พึงพอใจ หรือ เฉย ๆ แต่หากไม่มีปัจจัยเหล่านี้จะรู้สึกไม่พึงพอใจ ดังนั้น ปัจจัยที่เกี่ยวกับความต้องการภายนอกจึงเป็นสิ่งที่จำเป็นต้องมี ซึ่งไม่สามารถใช้กระตุ้นหรือจูงใจพนักงานได้ โดยมีรายละเอียด ดังนี้ (1) ปัจจัยจูงใจหรือปัจจัยภายใน ได้แก่ (1.1) ความสำเร็จในการทำงาน (1.2) การได้รับการยอมรับนับถือ (1.3) ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (1.4) ความรับผิดชอบ และ (1.5) ความก้าวหน้าในหน้าที่การงานหรือโอกาสในการเจริญเติบโต (2) ปัจจัยค้ำจุน ปัจจัยสุขอนามัยหรือปัจจัยที่ช่วยลดความไม่พึงพอใจในการทำงาน ได้แก่ (2.1) การบังคับบัญชาและการควบคุมดูแล (2.2) นโยบายและการบริหารงานขององค์กร (2.3) ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (2.4) สภาพการทำงาน (2.5) เงินเดือนและสวัสดิการ (2.6) ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (2.7) ชีวิตส่วนตัว (2.8) ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา (2.9) ตำแหน่งงาน และ (2.10) ความมั่นคงในการทำงาน

David McClelland, 1962 ได้อธิบายทฤษฎีแรงจูงใจไว้ คือ ทฤษฎีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ (Three Needs Theory) โดยอธิบายว่า ตัวกระตุ้นในการทำงานมีทั้งหมด 3 ส่วน ได้แก่ (1) ความต้องการความสำเร็จ คือ ความต้องการที่จะกระทำให้สิ่งใดสิ่งหนึ่งอย่างเต็มที่เพื่อความสำเร็จ มีความสมบูรณ์แบบและได้มาตรฐาน (2) ความต้องการการมีอำนาจ คือ ความต้องการมีอำนาจ และมีอิทธิพลเหนือผู้อื่น บุคคลประเภทนี้จะมีความต้องการอำนาจสูงจะแสวงหาวิถีทางเพื่อทำให้ตนมีอิทธิพลเหนือบุคคลอื่น และ (3) ความต้องการสัมพันธ์ภาพที่ดี คือ อยากรับมิตรไมตรี การมีเพื่อน และความสัมพันธ์อันดีกับผู้อื่น

ข้อมูลสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน

สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ตั้งอยู่ที่ ถนน พระรามที่ 6 แขวง สามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพมหานคร 10400 สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน เป็นส่วนราชการที่เป็นหน่วยงานอิสระตามรัฐธรรมนูญ ภายใต้การบังคับบัญชาของผู้ว่าการตรวจเงินแผ่นดิน โดยเมื่อวันที่ 18 กันยายน พ.ศ. 2458 พระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัว ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ประกาศตั้งกรมตรวจเงินแผ่นดินขึ้นในสังกัดกระทรวงพระคลังมหาสมบัติอีกกรมหนึ่ง จวบจนปัจจุบันสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ดำเนินงานมากกว่า 106 ปี

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ปฐมวงศ์ สีหาเสนา (2557) ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลค่ายเนินวง ตำบลบางกะจะ อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานในภาพรวมมีแรงจูงใจในระดับมาก โดยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ มีแรงจูงใจอยู่ในระดับมากที่สุดเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน, ด้านสถานะของอาชีพ, ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา, ด้านความมั่นคงในงานและด้านการปกครองบังคับบัญชา มีแรงจูงใจอยู่ในระดับมากที่สุดตามลำดับ และด้านความสำเร็จในการทำงาน, ด้านความรับผิดชอบ, ด้านการได้รับการยอมรับ, ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว, ด้านสภาพการทำงาน, ด้านความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา, ด้านความก้าวหน้า, ด้านนโยบายและการบริหาร, ด้านโอกาสที่ได้รับความก้าวหน้าในตำแหน่งงานและด้านเงินเดือนมีแรงจูงใจอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

กาญจน์ภา จวีร์ภักย์ (2558) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานและคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสถาบันโรคทรวงอก พบว่า ในส่วนของระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งแบ่งเป็น 1) ด้านการยอมรับนับถือ 2) ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล 3) ด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบและความมั่นคงในงาน 4) ด้านสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการทำงาน และ 5) ด้านนโยบายและการบริหารงานในองค์กร พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานทุกด้านอยู่ในระดับมาก ส่วนระดับคุณภาพชีวิตการทำงานซึ่งแบ่งเป็น 1) ด้านการได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม 2) ด้านความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ 3) ด้านโอกาสในการพัฒนาความสามารถ และ 4) ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง

วชิระ กันภัย (2559) ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัย สังกัดสำนักงานมหาวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ผลของการวิจัย พบว่า พนักงานมหาวิทยาลัย สังกัดสำนักงานมหาวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสภาพแวดล้อม ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ และด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในหน้าที่การงาน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นด้านลักษณะงาน และด้านผู้บังคับบัญชาและผู้ร่วมงาน มีแรงจูงใจอยู่ในระดับมาก

นพคุณ พลับจ้อย (2559) ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานบัญชีในบริษัทสอบบัญชีในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความสำคัญของแรงจูงใจในการทำงาน ปัจจัยจูงใจด้านภาพรวมในแต่ละด้าน มีผลต่อระดับความสำคัญของแรงจูงใจในการทำงานในระดับมาก โดยให้ความสำคัญในแต่ละด้าน คือ ด้านลักษณะของงานที่ทำ รองลงมา ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าส่วนตัว ด้านความก้าวหน้า และด้านการได้รับการยอมรับ ตามลำดับ ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความสำคัญของแรงจูงใจในการทำงาน ปัจจัยอนามัย ด้านภาพรวม ในแต่ละด้าน ปัจจัยที่มีผลต่อระดับความสำคัญของแรงจูงใจในการทำงาน ปัจจัยอนามัยอยู่ในระดับมาก โดยให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก คือ ด้านความสัมพันธ์เป็นรายบุคคล รองลงมา ด้านนโยบายและการบริหารของบริษัท ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความสามารถของผู้บังคับบัญชา ความมั่นคงในการทำงาน ให้ความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง คือ ด้านรายได้และสวัสดิการ

สุธิดา เข้มทอง (2559) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานกับความก้าวหน้าในอาชีพของบุคลากรสายวิชาการ มหาวิทยาลัยรามคำแหง พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายวิชาการ มหาวิทยาลัยรามคำแหง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสามารถพิจารณาได้เป็น 2 ปัจจัย คือ 1.1) แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรแบ่งตามปัจจัยจูงใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ปัจจัยจูงใจอยู่ในระดับมาก 4 ด้าน เรียงตามลำดับ ได้แก่ ด้านความสำเร็จในงาน ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน ด้านลักษณะงานและด้านความรับผิดชอบ และอยู่ในระดับปานกลาง 1 ด้าน ได้แก่ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ 1.2) แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร แบ่งตามปัจจัยค่าจูงโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ปัจจัยค่าจูงอยู่ในระดับมาก 3 ด้าน เรียงตามลำดับ ได้แก่

ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านวิธีการปกครองบังคับบัญชาและด้านเงินเดือนหรือค่าตอบแทน และอยู่ในระดับปานกลาง 2 ด้านเรียงตามลำดับ ได้แก่ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

พัชรินทร์ กลายสุวรรณ (2560) ศึกษาเรื่องแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไฮเวย์ จำกัด พบว่า มีแรงจูงใจอยู่ในระดับมาก โดยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับมากที่สุดเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาคือ ด้านความรับผิดชอบ และด้านนิเทศงาน ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน ด้านความสำเร็จของงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านค่าตอบแทน ตามลำดับ แต่ด้านลักษณะของงาน และด้านความก้าวหน้า พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานเป็นสองลำดับสุดท้าย

พระพงษ์ศักดิ์ สนตมโน (เกษวงศ์รอด) (2561) ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว ผลการวิจัย พบว่า ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า (1) ปัจจัยจูงใจ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน ทุกด้านอยู่ในระดับมาก และ (2) ปัจจัยก้ำจุน ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านการปกครองและบังคับบัญชา ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์ตอบแทน ทุกด้านอยู่ในระดับมาก

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ บุคลากรในสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน (ส่วนกลาง) จำนวน 1,831 คน (ที่มา: สำนักบริหารทรัพยากรบุคคล สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน เดือนกุมภาพันธ์ 2565)

กลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยทำการคำนวณหากลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ซึ่งกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างเท่ากับ 5% (Taro Yamane, 1973) ผลการคำนวณ ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้ต้องไม่ต่ำกว่า 328.28 คน ผู้วิจัยจึงจะเก็บกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้อยู่ที่จำนวน 340 คน จากประชากรทั้งหมด 1,831 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างโดยไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Nonprobability Sampling) ซึ่งผู้วิจัยจะเลือกใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาข้อมูลในครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaires) ซึ่งได้ทำการศึกษาจากเอกสารที่มีอยู่แล้ว พร้อมทั้งได้ทำการปรับปรุงคำถามให้เหมาะสมกับบุคลากรในการสำรวจแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ในช่วงการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ของบุคลากรในสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน (ส่วนกลาง) โดยดำเนินการ ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ รายได้ ระดับการศึกษา และอายุงาน

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามวัดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน เพื่อให้ผู้ตอบแสดงระดับความคิดเห็นต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในช่วงการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) โดยแบ่งออกเป็น 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด=5, มาก=4, ปานกลาง=3, น้อย=2, น้อยที่สุด=1

ส่วนที่ 3 คำถามปลายเปิด เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัจจัยอื่น ๆ ที่เป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงานนอกเหนือจากในแบบสอบถาม

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

สร้างแบบสอบถาม แรงจูงใจในการปฏิบัติงานในช่วงการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ของบุคลากรในสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน (ส่วนกลาง) และตรวจสอบเนื้อหาของแบบสอบถามว่าครอบคลุมวัตถุประสงค์หรือไม่ จากนั้นนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 2 ท่าน พิจารณาตรวจสอบความเที่ยงตรงและความถูกต้องของเนื้อหา ตลอดจนไปถึงความชัดเจนและการใช้ภาษาที่เหมาะสมของข้อคำถาม ซึ่งมีเกณฑ์ในการตรวจในแต่ละข้อคำถาม ดังนี้

วัดผลโดยพิจารณาจากคะแนน IOC ดังนี้

- 1) ข้อคำถามที่มีคะแนน IOC ตั้งแต่ 0.05-1.00 มีค่าความเที่ยงตรงใช้ได้
- 2) ข้อคำถามที่มีคะแนน IOC ต่ำกว่า 0.50 ต้องปรับปรุง ยังใช้ไม่ได้

การเก็บรวบรวมข้อมูล

โดยแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่ 1) จากแหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามออนไลน์ (online questionnaires) ด้วย Google Form 2) จากแหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลที่ผู้วิจัยเก็บรวบรวมจากหนังสือ เอกสาร งานวิจัย บทความ และข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต เพื่อนำข้อมูลดังกล่าวมาใช้ในการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยทำการประมวลผลวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยให้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ (SPSS Version 26.0)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ค่าร้อยละ (Percentage)
2. ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และ ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 340 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 215 คน คิดเป็นร้อยละ 63.24 และเพศชาย จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 36.76 ส่วนใหญ่มีอายุไม่เกิน 30 ปี จำนวน 183 คน คิดเป็นร้อยละ 53.82 รองลงมาคือ อายุ 31-40 ปี จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 34.71, อายุ 41-50 ปี จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 7.65 และอายุมากกว่า 50 ปี จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 3.82 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 261 คน คิดเป็นร้อยละ 76.76

รองลงมาคือ สถานภาพสมรส จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 21.18 และสถานภาพ หม้าย/อย่าร้าง/แยกกันอยู่ จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 2.06 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีรายได้ 20,001–30,000 บาท จำนวน 209 คน คิดเป็นร้อยละ 61.47 รองลงมาคือ รายได้ 30,001–40,000 บาท จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 16.76, รายได้ 40,001–50,000 บาท จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 10.88, รายได้ สูงกว่า 50,000 บาท จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 7.35 และรายได้ 10,000–20,000 บาท จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.53 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีระดับ การศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 171 คน คิดเป็นร้อยละ 50.29 รองลงมาคือ ระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 165 คน คิดเป็นร้อยละ 48.53 และระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.18 ตามลำดับ และส่วนใหญ่มีอายุงาน 1–5 ปี จำนวน 207 คน คิดเป็นร้อยละ 60.88 รองลงมาคือ อายุงาน 11–15 ปี จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 17.65, อายุงาน 6–10 ปี จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 12.94, อายุงานน้อยกว่า 1 ปี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.47 และอายุมากกว่า 20 ปี 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.18 ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนที่ 2 การวิเคราะห์แรงจูงใจในการปฏิบัติงานในช่วงการแพร่ระบาดของโรค ติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ของบุคลากรในสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน (ส่วนกลาง) โดยรวม มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านมีระดับความคิดเห็นอยู่ใน ระดับมากเช่นกัน ได้แก่ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความสัมพันธ์กับ บุคลากรในองค์กร ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และ ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ตามลำดับ

สรุปผลการวิจัย

ปัจจัยส่วนบุคคล

การศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานในช่วงการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ของบุคลากรในสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน (ส่วนกลาง) ตอบแบบสอบถาม จำนวน 340 คน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 215 คน คิดเป็นร้อยละ 63.24 มีอายุไม่เกิน 30 ปี จำนวน 183 คน คิดเป็นร้อยละ 53.82 มีสถานภาพโสด จำนวน 261 คน คิดเป็นร้อยละ 76.76 มีรายได้ 20,001–30,000 บาท จำนวน 209 คน คิดเป็นร้อยละ 61.47 มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 171 คน คิดเป็นร้อยละ 50.29 และมีอายุงาน 1–5 ปี จำนวน 207 คน คิดเป็นร้อยละ 60.88

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานในช่วงการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานในช่วงการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ของบุคลากรในสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน (ส่วนกลาง) โดยรวมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากเช่นกัน ได้แก่ ด้านความสำเร็จ ในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความสัมพันธ์กับบุคลากรในองค์กร ด้านลักษณะงาน ที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ตามลำดับ

อภิปรายผล

การศึกษาวิจัยเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานในช่วงการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ของบุคลากรในสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน (ส่วนกลาง) โดยรวมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากเช่นกัน ได้แก่ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความสัมพันธ์กับบุคลากรในองค์กร ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ตามลำดับ โดยมีประเด็นอภิปรายเพิ่มเติม ดังนี้

1. ด้านความสำเร็จในการทำงาน

โดยรวมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด คือ การได้ใช้ความรู้ความสามารถและความทุ่มเทในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่เพื่อให้งานบรรลุผลสำเร็จ และความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของความสำเร็จในงาน ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก คือ การมีผลงานที่ปรากฏเด่นชัด สามารถตัดสินใจและแก้ปัญหาของตนเองได้เป็นผลสำเร็จ และในช่วงมาตรการ Work From Home ซึ่งต้องทำงาน ณ ที่พักอาศัย สามารถทำงานได้อย่างเต็มความสามารถ ผลงานเป็นที่น่าพึงพอใจ ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นพคุณ พลับจ้อย (2559) พบว่า ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความสำคัญของแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานบัญชีในบริษัทสอบบัญชี ในเขตอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ ปัจจัยจูงใจด้านภาพรวมในแต่ละด้าน มีผลต่อระดับความสำคัญของแรงจูงใจในการทำงานในระดับมาก โดยให้ความสำคัญในแต่ละด้าน คือ ด้านลักษณะของงานที่ทำ รองลงมา ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าส่วนตัว ด้านความก้าวหน้า และด้านการได้รับการยอมรับ ตามลำดับ

2. ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ

โดยรวมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด คือ การได้รับความไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานและผู้ใต้บังคับบัญชา การที่ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานและผู้ใต้บังคับบัญชา รับฟังความคิดเห็นเสมอ และความภูมิใจและรู้สึกมีเกียรติที่ได้ทำงานในองค์กร ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก คือ การได้รับการยกย่องชมเชย แสดงความยินดีและให้กำลังใจจากผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานและผู้ใต้บังคับบัญชาเมื่อทำงานบรรลุผลสำเร็จ และการได้รับมอบหมายงานที่มีความสำคัญอยู่เสมอ ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กาญจนันภา ฉวีรักษ์ (2558) พบว่า ในส่วนของระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสถาบันโรคทรวงอก ซึ่งแบ่งเป็น 1) ด้านการยอมรับนับถือ 2) ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล 3) ด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบและความมั่นคงในงาน 4) ด้านสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการทำงาน และ 5) ด้านนโยบายและการบริหารงานในองค์กร พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานทุกด้านอยู่ในระดับมาก

3. ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ

โดยรวมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด คือ การเข้าใจบทบาทหน้าที่ ภาระงาน และความรับผิดชอบของตนเอง ส่วนข้อที่มีระดับ

ความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก คือ การรู้สึกว่าการที่ทำงานที่มีความสำคัญ มีคุณค่า เกิดประโยชน์ต่อสาธารณะชน ในช่วงมาตรการ Work From Home งานที่ได้รับมอบหมายมีความเหมาะสม ไม่มากหรือน้อยจนเกินไป การสั่งงานจากผู้บังคับบัญชาที่มีความชัดเจน สมเหตุสมผล และงานที่ได้รับมอบหมายมีความท้าทาย น่าสนใจ และตรงกับความสามารถ ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุริดา เข็มทอง (2559) พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายวิชาการ มหาวิทยาลัยรามคำแหง แบ่งตามปัจจัยจูงใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ปัจจัยจูงใจอยู่ในระดับมาก 4 ด้าน เรียงตามลำดับ ได้แก่ ด้านความสำเร็จในงาน ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน ด้านลักษณะงานและด้านความรับผิดชอบ และอยู่ในระดับปานกลาง 1 ด้าน ได้แก่ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ

4. ด้านความรับผิดชอบ

โดยรวมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากเช่นกัน ได้แก่ การมีโอกาสได้แสดงความสามารถในงานที่รับผิดชอบอย่างเต็มที่ การมีอิสระในการทำงาน สามารถคิด วางแผน และลงมือปฏิบัติในการทำงานได้ตามความเหมาะสม การได้รับมอบหมายงานที่มีความสำคัญในปริมาณที่เหมาะสม การมีอำนาจตัดสินใจในเรื่องงานที่ได้รับมอบหมายได้โดยปราศจากการควบคุมใกล้ชิดจนเกินไป และสามารถรับผิดชอบงานได้เองตั้งแต่ต้นจนกระทั่งสำเร็จเสร็จสิ้นด้วยตัวคนเดียว ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พัชรินทร์ กลายสุวรรณ (2560) พบว่า พนักงาน บริษัท ไฮเวย์ จำกัด มีแรงจูงใจอยู่ในระดับมาก โดยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับมากที่สุดเป็นอันดับ 1 รองลงมาคือ ด้านความรับผิดชอบ และด้านนิเทศงาน ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน ด้านความสำเร็จของงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านค่าตอบแทนตามลำดับ แต่ด้านลักษณะของงาน และด้านความก้าวหน้า พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานเป็นสองลำดับสุดท้าย

5. ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

โดยรวมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก คือ การที่หน่วยงานสนับสนุนให้เข้ารับการอบรมหลักสูตรต่าง ๆ เพื่อพัฒนาศักยภาพและทักษะการทำงาน การที่หน่วยงานสนับสนุนในการเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงานตามเส้นทางอาชีพตามความสามารถ สามารถแสดงความสามารถได้เต็มที่โดยไม่ถูกปิดกั้น และการได้รับการประเมินเลื่อนตำแหน่งและเลื่อนเงินเดือนอย่างยุติธรรม ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง คือ สามารถโยกย้ายงานให้ตรงกับความรู้ความสามารถและพื้นที่ที่ต้องการได้อย่างยุติธรรม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พระพงษ์ศักดิ์ สนุตมโน (เกษวงศ์รอด) (2561) พบว่า ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ปัจจัยจูงใจ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน ทุกด้านอยู่ในระดับมาก

6. ด้านความสัมพันธ์กับบุคลากรในองค์กร

โดยรวมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากเช่นกัน ได้แก่ การมีความสัมพันธ์อันดีกับผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน รวมถึงผู้ใต้บังคับบัญชา สามารถปรึกษาปัญหาต่าง ๆ ได้ เมื่อเกิดปัญหา มักจะได้รับความช่วยเหลือจากผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน รวมถึงผู้ใต้บังคับบัญชาเสมอ ในช่วงมาตรการ Work From Home ที่ต้องทำงาน ณ ที่พักอาศัย ยังมีการติดต่อสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานอยู่เสมอ หน่วยงานมีการทำงานเป็นทีมและได้รับความร่วมมือไม่ว่าจะทำกิจกรรมใด ๆ และหน่วยงานมีการติดต่อสื่อสารและแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างกันเสมอ ตามลำดับ ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปฐมวงศ์ สีหาสนา (2557) พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลค่ายเนินวง ตำบลบางกะจะ อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี ภาพรวมมีแรงจูงใจในระดับมาก โดยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ มีแรงจูงใจอยู่ในระดับมากที่สุดเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน, ด้านสถานะของอาชีพ, ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา, ด้านความมั่นคงในงานและด้านการปกครองบังคับบัญชา มีแรงจูงใจอยู่ในระดับมากที่สุดตามลำดับ และด้านความสำเร็จในการทำงาน, ด้านความรับผิดชอบ, ด้านการได้รับการยอมรับ, ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว, ด้านสภาพการทำงาน, ด้านความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา, ด้านความก้าวหน้า, ด้านนโยบายและการบริหาร, ด้านโอกาสที่ได้รับความก้าวหน้าในตำแหน่งงานและด้านเงินเดือนมีแรงจูงใจอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

7. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

โดยรวมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากเช่นกัน ได้แก่ สำนักงานมีการจัดการตามสถานการณ์ที่เหมาะสม เช่น การเว้นระยะห่างระหว่างเพื่อนร่วมงาน การพ่นฆ่าเชื้อไวรัส Covid-19 เป็นต้น ในช่วงมาตรการ Work From Home ที่พักอาศัย มีสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมสำหรับการทำงาน ทั้งด้านอุปกรณ์ อินเทอร์เน็ต และเครื่องมือสื่อสาร ในช่วงมาตรการ Work From Home ไม่มีอุปสรรคในการทำงาน ณ ที่พักอาศัย สำนักงานมีสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม ทั้งด้านอุปกรณ์ ความสะอาดเรียบร้อย พื้นที่เพียงพอไม่แออัด และสำนักงานมีแสงสว่างที่เพียงพอ มีชั่วโมงการทำงานที่เหมาะสม มีมุมพักผ่อนและมีบรรยากาศน่าทำงาน ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วชิระ กันภัย (2559) พบว่า พนักงานมหาวิทยาลัย สังกัดสำนักงานมหาวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสภาพแวดล้อม ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ และด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในหน้าที่การงาน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นด้านลักษณะงาน และด้านผู้บังคับบัญชาและผู้ร่วมงาน มีแรงจูงใจอยู่ในระดับมาก

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

1. ด้านความสำเร็จในการทำงาน

สิ่งที่ควรปรับปรุง คือ องค์กรควรมีการวางแผนเป้าหมายที่มีความท้าทายมากขึ้นเรื่อย ๆ ในแต่ละปี และนำรูปแบบการดำเนินงานใหม่ ๆ ที่ทันสมัยเข้ามาปรับใช้ในองค์กรเพื่อให้เกิดความท้าทายในการทำงาน บุคลากรจะได้ใช้ความสามารถและทุ่มเทในการทำงานได้อย่างเต็มที่, ควรมีการมอบหมายงานที่มีความสำคัญ

พิจารณาว่าบุคคลนั้นสามารถทำได้ และสามารถใช้เป็นผลงานในการประเมินเลื่อนเงินเดือนได้ และแต่ละฝ่ายจะต้องมีการแนะนำให้ความรู้สำหรับบุคลากรที่เข้าใหม่เพิ่มเติม นอกเหนือจากที่ส่วนกลางมีการจัดอบรมให้ เพื่อให้เข้าใจบทบาทหน้าที่ของตนเองและองค์กร เช่นนี้จึงจะสามารถก้าวไปพร้อมกันได้ เมื่อมีองค์กรประสบความสำเร็จ บุคลากรก็จะรู้สึกว่าคุณคือส่วนหนึ่งของความสำเร็จนั้น และองค์กรควรมีการยกย่องชมเชย หรือให้รางวัลสำหรับบุคลากรที่มีผลงานดีเด่นในแต่ละปี

2. ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ

สิ่งที่ควรปรับปรุง คือ องค์กรควรมีการสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้บริหาร ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานและผู้ใต้บังคับบัญชา ผ่านกิจกรรมต่าง ๆ เช่น การแชร์ประสบการณ์การทำงานจากพี่สู่น้อง ในแต่ละฝ่ายหรือแต่ละกลุ่มงาน เป็นต้น รวมถึงเปิดโอกาสให้มีการปรึกษาปัญหาในการทำงานผ่านการพูดคุยเดือนละหนึ่งครั้งหรือตามความเหมาะสม, องค์กรควรจะต้องสร้างค่านิยม ให้องค์กรเป็นองค์กรแห่งการรับฟังความคิดเห็น เริ่มจากผู้บริหาร ซึ่งจะต้องเปิดรับฟังความคิดเห็นของผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อให้เห็นเป็นตัวอย่าง แล้วนำไปปฏิบัติตาม เมื่อค่านิยมนี้แพร่ไปทั้งองค์กร บรรยากาศการทำงานก็จะดีขึ้น การทำงานก็จะเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และองค์กรควรมีช่องทางในการเผยแพร่ผลงานที่ผ่านมาว่าดำเนินการอะไรไปบ้าง และสิ่งเหล่านั้นเกิดประโยชน์ต่อสาธารณชนอย่างไร โดยต้องเป็นสิ่งที่เข้าถึงได้และเข้าใจง่าย เช่น การทำสื่อหรือผลงานลงบนเว็บไซต์ขององค์กร เป็นต้น

3. ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ

สิ่งที่ควรปรับปรุง คือ องค์กรควรจะต้องมีการอบรมและชี้แจงถึงบทบาทหน้าที่ ภาระงาน และความรับผิดชอบของบุคลากรใหม่ในการปฐมฤกษ์ เพื่อให้บุคลากรเข้าใจถึงบทบาทหน้าที่ ของตนเอง และการสั่งงานของผู้บังคับบัญชาจะต้องมีความชัดเจนด้วยเช่นกัน เพื่อให้บุคลากรเข้าใจ และสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้อย่างถูกต้อง, องค์กรควรมีการชี้แจงผลการดำเนินงาน โดยการประชุมประจำปี เพื่อให้บุคลากรได้รับทราบอย่างพร้อมเพียงกัน และองค์กรควรให้ผู้บังคับบัญชามีการพูดคุยสอบถามกับบุคลากรในแต่ละฝ่ายอย่างน้อยสัปดาห์ละหนึ่งครั้ง เพื่อที่จะทราบถึงปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นระหว่างการทำงาน

4. ด้านความรับผิดชอบ

สิ่งที่ควรปรับปรุง คือ องค์กรควรเปิดโอกาสให้บุคลากรได้แสดงความสามารถในงานที่รับผิดชอบอย่างเต็มที่ โดยไม่ควบคุมใกล้ชิดมากเกินไป, องค์กรจะต้องให้อิสระในการทำงาน คิด วางแผน และการลงมือปฏิบัติ โดยองค์กรต้องวางนโยบาย หลักการ และแนวทางการดำเนินงานเพื่อเป็นกรอบให้บุคลากรได้เดินไปในทิศทางเดียวกัน และการแบ่งงานที่มีปริมาณที่เหมาะสม ผู้บังคับบัญชาแต่ละฝ่ายจะต้องทราบถึงความถนัดของบุคลากรในฝ่ายตนเอง เพื่อที่จะสามารถจัดสรรงานได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม

5. ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

สิ่งที่ควรปรับปรุง คือ องค์กรต้องมีการจัดอบรมหลักสูตรต่าง ๆ อยู่เสมอ เช่น การใช้สื่อออนไลน์ สำหรับการประชุม การปรับตัวสำหรับการทำงานในยุคชีวิตวิถีใหม่ เป็นต้น, องค์กรควรมีการให้ความรู้แก่บุคลากรเกี่ยวกับการเติบโตในสายงาน รวมถึงส่งเสริมบุคลากรที่มีความสามารถให้เติบโตในเส้นทางอาชีพ

และควรเปิดโอกาสให้บุคลากรสามารถโยกย้ายตำแหน่งภายในหน่วยงานได้ตามความสามารถ และองค์กรควรมีเวทีสำหรับการแสดงความสามารถของบุคลากร มีกิจกรรมเปิดรับผลงานต่าง ๆ ของบุคลากร เช่น วิทยภายในองค์กร ผลงานทางวิชาการ หรืออาจจะนำกลยุทธ์การบริหารงานแบบญี่ปุ่น (Kaizen) มาปรับใช้กับการดำเนินงาน เป็นต้น

6. ด้านความสัมพันธ์กับบุคลากรในองค์กร

สิ่งที่ควรปรับปรุง คือ องค์กรควรมีการจัดกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากร เช่น กิจกรรมการแชร์ปัญหาจากการทำงานหรือเทคนิคในการทำงาน เป็นต้น เพื่อให้บุคลากรเกิดความคุ้นเคยและสนิทสนมกันมากขึ้น, องค์กรควรสร้างบรรยากาศให้เอื้อต่อการทำงานเป็นทีม ช่วยเหลือเกื้อกูลกัน ลดบรรยากาศการทำงานแบบแข่งขัน เพื่อให้บุคลากรไม่เห็นแก่ประโยชน์ส่วนตนมากไปกว่าประโยชน์ส่วนรวม และองค์กรควรมีกิจกรรมที่ทำให้เกิดการติดต่อสื่อสารทางออนไลน์ เพื่อให้แต่ละฝ่ายและกลุ่มงานยังคงมีการติดต่อสื่อสารกันอยู่ เช่น กิจกรรม Meeting Day เพื่อที่จะพูดคุยเกี่ยวกับแผนงาน หรืออาจจะเป็นการพูดคุยเกี่ยวกับปัญหาการทำงานแบบ Work From Home ทุกเช้าวันจันทร์ เป็นต้น

7. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

สิ่งที่ควรปรับปรุง คือ องค์กรควรจัดสรรปริมาณคนในการเข้าไปทำงานที่สำนักงานอย่างเหมาะสม ไม่มากจนเกินไป เพื่อให้สามารถเว้นระยะห่างระหว่างเพื่อนร่วมงานได้ จัดสรรอุปกรณ์ เช่น เจลแอลกอฮอล์ สเปรย์แอลกอฮอล์และสบู่ล้างมือ เป็นต้น, องค์กรควรมีการสนับสนุนในด้านอุปกรณ์ และอินเทอร์เน็ตให้กับบุคลากรช่วง WFH และจัดอบรมเกี่ยวกับการปรับตัวสำหรับการทำงาน ณ ที่พักอาศัย สนับสนุนช่องทางออนไลน์ที่ใช้ในการจัดประชุมต่าง ๆ เพื่อให้การทำงาน ณ ที่พักอาศัยเป็นไปได้อย่างราบรื่น และควรจัดทีมงานสำหรับการแก้ปัญหาฉุกเฉินที่อาจจะเกิดขึ้นในการทำงาน ณ ที่พักอาศัย ซึ่งมักจะเกิดปัญหาในการเข้าระบบของสำนักงานอยู่บ่อยครั้ง รวมถึงปัญหาเกี่ยวกับอินเทอร์เน็ตและเทคโนโลยี หากมีปัญหากเกิดขึ้น บุคลากรจะสามารถโทรติดต่อเพื่อรับการช่วยเหลือและแก้ปัญหาได้ในทันที

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาแรงจูงใจในด้านอื่น ๆ โดยเฉพาะแรงจูงใจภายนอกหรือปัจจัยค้ำจุน เช่น การบังคับบัญชา และการควบคุมดูแล นโยบายและการบริหารงานขององค์กร เงินเดือนและสวัสดิการ ชีวิตส่วนตัว และความมั่นคงในการทำงาน เป็นต้น เพื่อให้ข้อมูลหลากหลายและครบถ้วนยิ่งขึ้น

2. ควรวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงอนุมาน เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่าง 2 ตัวแปรที่เป็นอิสระต่อกัน Independent-Sample t-test และเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปร มากกว่า 2 ตัว ด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA/F-test) เพื่อให้ได้ผลการวิเคราะห์เชิงลึก ซึ่งจะช่วยให้องค์กรตอบสนองแรงจูงใจของบุคลากรได้อย่างแม่นยำ

เอกสารอ้างอิง

- กาญจน์ภา จวีร์ภักย์. 2558. “ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานและคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสถาบันโรคทรวงอก.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สาขาการบริหารและนโยบายสวัสดิการสังคม ภาควิชาสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- นพคุณ พลับขุ้ย. 2559. “แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานบัญชีในบริษัทสอบบัญชี ในเขตอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่.” การค้นคว้าอิสระปริญญาโท สาขาวิชาบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- บุญชัย มูลธารี. (2556). *ทฤษฎีแรงจูงใจของ Herzberg*. สืบค้นเมื่อวันที่ 1 มีนาคม 2565 จาก <http://jokernum.blogspot.com/2013/07/herzberg.html>
- ปฐมวงศ์ สีหาเสนา. 2557. “แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลค่ายเนินวง ตำบลบางกะจะ อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี” งานนิพนธ์ปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- พัชรินทร์ กลายสุวรรณ. 2560. “แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไชวีย์ จำกัด.” งานนิพนธ์ปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- พระพงษ์ศักดิ์ สนุดมโน (เกษวงศรีรอด). 2561. “แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว.” สารนิพนธ์ปริญญาโท สาขาวิชาบริหารรัฐกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ราชวิทยาลัย.
- เพลินพิศ วิบูลย์กุล. (2558). *แรงจูงใจ Motives การจูงใจ Motivation*. สืบค้นเมื่อวันที่ 1 มีนาคม 2565 จาก <https://webportal.bangkok.go.th/training/page/sub/5280/Book-Briefing/0/info/12876/แรงจูงใจ-Motives-การจูงใจ-Motivation>
- วชิระ กันภัย. 2559. “แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัย สังกัดสำนักงานมหาวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย” ปริญญานิพนธ์ปริญญาโท สาขาวิชาการบริหารและการจัดการการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สุธิดา เข้มทอง. 2559. “ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานกับความก้าวหน้าในอาชีพของบุคลากร สายวิชาการ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สาขาวิชาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน. (ม.ป.ป.). *ประวัติการตรวจเงินแผ่นดินไทย*. สืบค้นเมื่อวันที่ 3 มีนาคม 2565 จาก <https://www.audit.go.th/th/ประวัติการตรวจเงินแผ่นดินไทย>
- Herzberg, F., Mausnor, B., & Snyderman, B. (1959). *The Motivation to Work*. New York: McGraw-Hill Book.
- Maslow, A. H. (1970). *Motivation and Personality*. (2nd ed.) New York: Harper and Row.
- McClelland, David C. (1962). *Business Drive and National Achievement*. New York: D. Van Nostrand.
- Yamane, T. (1973). *Statistics: an introductory analysis* (3rd ed.). New York: Harper and Row.