

ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานคณะกรรมการ
กิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ
Factors affecting work efficiency of the Office of National Broadcasting
and Telecommunications Commission employees

ชนิษฐา สุนทรวงษ์

สาขาวิชาการบัญชี คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ผู้รับผิดชอบบทความ

Khanitha Suntornwong

E-mail: 6514060083@rumail.ru.ac.th

Faculty of Business Administration Program in Accounting

Ramkhamhaeng University

Corresponding author

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (1) เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (2) เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ประเภทบุคลากร และประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน (3) เพื่อศึกษาปัจจัยทางด้านบัญชี และปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลา ด้านค่าใช้จ่าย กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรของสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ จำนวน 425 คน ใช้หลักการคำนวณของ Taro Yamane โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ข้อมูลความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบสมมติฐาน โดยใช้การทดสอบแบบสถิติแปรปรวนทางเดียว และสถิติการถดถอยพหุคูณ

คำสำคัญ : ปัจจัยทางด้านบัญชี , แรงจูงใจในการทำงาน , ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

Abstract

The objective of this research is to examine the factors that contribute to the work efficiency of the employees at the Office of the National Broadcasting and Telecommunications Commission, focusing on work quality, workload, time, and expenses. The contributing factors include personal factor, accounting factor, and motivational factor affecting employee's performance. The study samples consist of 425 employees from the Office of National Broadcasting and Telecommunications Commission. The Taro Yamane formula was used in this study for sample size calculation, and a questionnaire was used as the data collection tool. Statistical analyses included frequency, percentage, mean, and standard deviation calculations. Hypothesis testing utilized one-way ANOVA and multiple regression analysis.

Keywords: Accounting Factors, Work Motivation, Work efficiency

บทนำ

ปัจจุบันเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามามีบทบาทในทุกมิติทั้งในเชิงเศรษฐกิจและสังคมรวมถึงนโยบายและยุทธศาสตร์ระดับชาติ กฎหมายและระเบียบต่าง ๆ ที่มุ่งไปสู่แนวทางประเทศไทย 4.0 ดังนั้นการพัฒนาระบบการเป็นองค์กรดิจิทัลอย่างเต็มรูปแบบ เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุดและมีความเท่าทันกับพลวัตที่เกิดขึ้นจึงเป็นสิ่งจำเป็น โดยสำนักงาน กสทช. ได้มีการกำหนดนโยบายและยุทธศาสตร์ของสำนักงาน ในการพัฒนาด้านดิจิทัลต่าง ๆ รวมถึงแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาดิจิทัลซึ่งพัฒนาต่อยอดจากแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบสารสนเทศและการสื่อสารสำนักงาน กสทช. เพื่อใช้เป็นกรอบแนวทางการดำเนินการพัฒนาสำนักงาน กสทช. ไปสู่การเป็นองค์กรดิจิทัลอย่างสมบูรณ์ สำนักงาน กสทช. (NBTC E-Library 2565) แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาดิจิทัลสำนักงาน กสทช. (พ.ศ. 2565 – 2570) ได้กำหนดวิสัยทัศน์ว่า “สำนักงาน กสทช. เป็นองค์กรดิจิทัลชั้นนำของประเทศที่ใช้ข้อมูลในการขับเคลื่อนอย่างมีมาตรฐานสากล เพื่อยกระดับการให้บริการประชาชน ทุกภาคส่วน และสร้างสรรค์นวัตกรรมในการทำงาน” โดยให้ความสำคัญกับการเป็นองค์กรที่ขับเคลื่อนด้วยข้อมูล (Data Driven Organization) มีโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัลที่มีความมั่นคงปลอดภัย ทันสมัย ครอบคลุม เพียงพอ พร้อมใช้งานและสอดคล้องกับกฎหมายที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำไปสู่การบูรณาการเทคโนโลยีดิจิทัลของสำนักงาน กสทช. ให้เชื่อมโยงกันอย่างไร้รอยต่อรวมทั้งพัฒนาบุคลากรให้มีความสามารถในการขับเคลื่อนองค์กรดิจิทัล

สำนักงานจะสามารถบรรลุเป้าหมายได้ตามที่มุ่งหวังให้ บุคลากรในองค์กรเป็นส่วนสำคัญในการขับเคลื่อนภารกิจให้บรรลุเป้าหมาย ดังนั้นการให้ความสำคัญในการพัฒนาทรัพยากรบุคคล การสร้างแรงจูงใจ ซึ่งเป็นแรงผลักดันให้บุคลากรทำงานด้วยความกระตือรือร้นและสมัครใจสามารถทำงานได้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดและก่อให้เกิดการพัฒนาหน่วยงานให้ตรงตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ จากข้อมูลข้างต้นทำให้ผู้วิจัยสนใจศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงาน คณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ทั้งนี้ เพื่อนำผลการศึกษาวิจัยไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียงกิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ
2. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียงกิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ประเภทบุคลากร และประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน
3. เพื่อศึกษาปัจจัยทางด้านบัญชี และปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียงกิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลา ด้านค่าใช้จ่าย

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียงกิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ
2. ทำให้ทราบถึงปัจจัยทางด้านบัญชีและปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียงกิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ
3. ผลได้รับจากการวิจัยสามารถนำไปประยุกต์ใช้เพื่อกำหนดแนวทาง ในการปรับปรุงแก้ไขปัญหา และพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียงกิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

สมมติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยด้านบัญชีและปัจจัยด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร น่าจะมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียงกิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ

ทบทวนวรรณกรรม

1. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยทางด้านบัญชี

สมาคมผู้สอบบัญชีรับอนุญาตของประเทศสหรัฐอเมริกา (The American Institute of Certified Public Accountants : AICPA) (1953) ได้ให้ความหมายของการบัญชีไว้ ดังนี้ การบัญชีเป็นศิลปะของการจัดบันทึก การจัดประเภท การจำแนกให้เป็นหมวดหมู่ และการสรุปผลสิ่งสำคัญในรูปแบบของตัวเงิน รายการหรือ เหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในทางการเงิน ไว้อยู่ในรูปของตัวเงิน รวมถึงการแปลความหมายของผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น

สภาวิชาชีพบัญชี ในพระบรมราชูปถัมภ์ (2538) ได้ให้ความหมายการบัญชีไว้ ดังนี้ เป็นการเก็บรวบรวม บันทึก จำแนก และสรุป ซึ่งมีความเกี่ยวข้องกับเหตุการณ์ทางเศรษฐกิจในรูปของตัวเงิน และผลงานขั้นสุดท้าย คือ การให้ข้อมูลทางการเงินแก่บุคคลที่เกี่ยวข้องทั้งบุคคลภายในและบุคคลภายนอกของกิจการ โดยผู้ใช้สามารถนำข้อมูลที่ได้นี้ไปใช้ประโยชน์ต่อไป ทั้งนี้กรอบแนวคิดสำหรับการรายงานทางการเงินได้มีการกล่าวถึงองค์ประกอบของงบการเงิน ประกอบด้วย 5 รายการ ดังนี้

1. สินทรัพย์ หมายถึง ทรัพยากรเชิงเศรษฐกิจที่อยู่ภายใต้การควบคุมของกิจการในปัจจุบัน ซึ่งเป็นผลของเหตุการณ์ในอดีต โดยกิจการจะต้องได้รับผลประโยชน์เชิงเศรษฐกิจจากทรัพยากรดังกล่าวในอนาคต เช่น เงินสด สินค้าคงเหลือ ลูกหนี้ วัสดุสำนักงาน
2. หนี้สิน หมายถึง ภาระผูกพันในปัจจุบันของกิจการ ซึ่งเป็นผลที่มาจากเหตุการณ์ในอดีต โดยกิจการจะต้องโอนทรัพยากรเชิงเศรษฐกิจเพื่อชดเชยภาระผูกพันดังกล่าว เช่น เจ้าหนี้การค้า ค่าใช้จ่ายค้างจ่าย เงินกู้ยืมจากธนาคาร
3. ส่วนของเจ้าของ หมายถึง ส่วนได้เสียคงเหลือในสินทรัพย์หลังจากมีการหักหนี้สินทั้งหมดแล้ว หรืออาจเรียกอีกอย่างว่า “สินทรัพย์สุทธิ” เช่น ทุนเรือนหุ้น ส่วนเกินมูลค่าหุ้น กำไรสะสม
4. รายได้ หมายถึง การเพิ่มขึ้นของสินทรัพย์หรือการลดลงของหนี้สินที่ส่งผลให้เกิดการเพิ่มขึ้นในส่วน of เจ้าของ เช่น รายได้จากการขาย รายได้ค่าบริการรายได้ดอกเบี้ย รายได้ค่าเช่า
5. ค่าใช้จ่าย หมายถึง การลดลงของสินทรัพย์หรือการเพิ่มขึ้นของหนี้สินที่จะส่งผลให้เกิดการลดลงของส่วน of เจ้าของ เช่น ค่าสาธารณูปโภค ค่าโฆษณา ค่านายหน้า ค่าเช่า

2. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน

Herzberg et al. (1959) ทฤษฎีแรงจูงใจ ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในงาน (Job satisfiers) เรียกปัจจัยนี้ว่า ปัจจัยจูงใจ (Motivators) ซึ่งประกอบด้วย

1. ความสำเร็จในการทำงานของบุคลากร การที่จะจูงใจให้บุคคลปฏิบัติงานให้เต็ม ความสามารถนั้น ผู้บังคับบัญชาควรทำให้งานมีลักษณะที่ท้าทายความสามารถ แต่ก็ควรคำนึงถึงความแตกต่างระหว่างบุคคล เพราะงานที่มีลักษณะท้าทายต่อบุคคลหนึ่ง อาจจะไม่เป็นสิ่งที่ท้าทายความสามารถของอีกบุคคลหนึ่งได้ ดังนั้น ผู้บังคับบัญชาควรจะต้องพิจารณาถึงความถนัด ทักษะ และการศึกษาในการที่จะปฏิบัติงานตามที่มอบหมายให้ทำ ทั้งนี้รวมถึงความสามารถปฏิบัติงานหรือแก้ปัญหาต่าง ๆ ได้ซึ่งจะทำให้การปฏิบัติงานบรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ ก่อให้เกิดกำลังใจในการปฏิบัติงานส่งผลให้เกิดการพัฒนางานและความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานยิ่ง ๆ ขึ้น
2. การได้รับการยอมรับนับถือ การที่บุคลากรได้รับการยอมรับนับถือ ไม่ว่าจะมาจาก กลุ่มเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา หรือบุคคลอื่น ๆ เช่น ได้รับคำชม ได้รับคำแนะนำชี้แจงอย่างมีเหตุผล ได้รับความไว้วางใจ ได้รับการเอาใจใส่เป็นพิเศษในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพและจิตใจ ผู้บังคับบัญชายอมรับเกี่ยวกับความคิดเห็น ยอมรับความรู้ความสามารถ และยอมรับมอบหมายงานให้ปฏิบัติ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องผลงานหรือความคิดเรื่องส่วนตัว
3. ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ บุคลากรจะต้องปฏิบัติงานที่ตรงกับความรู้ความสามารถ เป็นงานที่ท้าทายให้อยากปฏิบัติงาน ตรงกับความสนใจและความถนัด เหมาะกับความรู้ความสามารถและงานที่ปฏิบัติต้องพัฒนาความรู้และเพิ่มพูนประสบการณ์ เพื่อพัฒนาศักยภาพผู้ปฏิบัติงาน งานที่ทำมีความท้าทายให้อิสระในการปฏิบัติงาน การมีส่วนร่วม ความสะดวกของ

สถานที่ และถ้าคนใดมีแรงจูงใจในการทำงานแล้วคนนั้นจะตั้งใจทำงานให้เกิดผลดีได้อีกประกอบด้านลักษณะงานก็เป็นองค์ประกอบหนึ่งที่ทำให้แรงจูงใจได้

4. ความรับผิดชอบ บุคลากรที่ปฏิบัติงานในองค์กรใดองค์กรหนึ่ง ซึ่งในแต่ละองค์กรต้องการให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรับผิดชอบมากขึ้นและการให้อำนาจการมีมากขึ้น ไม่ใช่ทุกคนทุกคนหวังการที่จะมีความรับผิดชอบและอำนาจการมีเพิ่มมากขึ้น แต่อย่างไรก็ตามก็มีคนจำนวนมากที่ทำงานภายในองค์กรใดองค์กรหนึ่งที่ต้องการที่จะมีความรับผิดชอบ มีอำนาจมากขึ้นจากการเป็นผู้บังคับบัญชา และมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน เนื่องจากมีความคาดหวังว่าจะได้รับสิ่งเหล่านี้จากการทำงาน ดังนั้น ในความคิดสร้างสรรค์ผู้บริหารควรให้สิ่งเหล่านี้

5. ความก้าวหน้าบุคคล ทุกคนมีความปรารถนาที่จะมีความเจริญเติบโตหรือมีความเจริญงอกงามมนุษย์เป็นสิ่งที่มีชีวิตที่มีจุดมุ่งหมาย มีเป้าหมาย องค์กรต่าง ๆ ที่มีการให้การฝึกอบรมและมีโครงการ การศึกษา การเดินทางเพื่อดูงานนอกสถานที่ การหมุนเวียนงานและการสร้างประสบการณ์จากการทำงานและความต้องการที่จะได้รับการเลื่อนตำแหน่งให้ไปสู่ระดับที่สูงกว่า

3. แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

Peterson and Plowman (1989) ได้กำหนดแนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบของประสิทธิภาพในการทำงานไว้ 4 ประการ ดังนี้

1. คุณภาพของงาน (Quality) คือ คุณภาพของงานที่ได้ต้องมีคุณภาพสูงได้มาตรฐานตามที่ต้องการรวดเร็วและไม่ผิดพลาด คุณภาพของงานต้องก่อให้เกิดความพึงพอใจและเป็นประโยชน์สูงสุดแก่องค์กรตามเป้าหมายที่กำหนด

2. ปริมาณงาน (Quantity) คือ ปริมาณงานที่เกิดขึ้นต้องเป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงาน ขึ้นอยู่กับความต้องการและความพึงพอใจ ดังนั้น องค์กรต้องบริหารเวลาให้เหมาะสมกับปริมาณงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้อย่างรวดเร็วและทันเวลา

3. เวลา (Time) คือ เวลาที่ใช้ในการดำเนินงานจะต้องอยู่ในหลักการที่เหมาะสม องค์กรต้องมีการพัฒนาเทคนิคในการปฏิบัติงานอย่างดี ให้สะดวกต่อการปฏิบัติงานเพื่อให้ได้งานไม่ผิดพลาดและทันเวลา

4. ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน (Costs) คือ องค์กรต้องมีการใช้จ่ายที่สอดคล้องและเหมาะสมกับผลประโยชน์ที่จะได้มาและต้องให้ความสำคัญในการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าที่สุด เพื่อช่วยลดต้นทุนค่าใช้จ่ายต่าง ๆ และเป็นการเพิ่มรายได้และกำไรอย่างสูงสุด ประสิทธิภาพในด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน หรือ ต้นทุนการผลิต ได้แก่ การใช้ทรัพยากรด้านการเงิน คน วัสดุ เทคโนโลยี ที่มีอยู่อย่างมีประสิทธิภาพ คุ้มค่าและเกิดการสูญเสียที่น้อยที่สุด

Woodcock, Mike. (1989) การทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรได้นั้นต้องอาศัยการทำงานเป็นทีมและการทำงานเป็นทีมที่ดีต้องเป็นการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลที่ดีตามมา โดยทั่วไปแล้ว ประสิทธิภาพ (Efficiency) ในการปฏิบัติงานมักจะแยกออกจากประสิทธิผล (Effectiveness) ในการปฏิบัติงานเพราะการปฏิบัติงานนั้นจะมีประสิทธิภาพไม่ได้ถ้าหากว่าการปฏิบัติงานนั้นไม่มีประสิทธิผล ซึ่งหมายความว่าการทำงานจะไม่บรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ มีผู้ให้ความหมายของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไว้ คือ ได้กล่าวถึงการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ โดยพนักงานในองค์กรต้องมีการแสดงออกทางพฤติกรรมที่สำคัญ 11 ปัจจัย คือ

- ปัจจัยที่ 1 การมีวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่วางไว้อย่างชัดเจนร่วมกัน
- ปัจจัยที่ 2 การกำหนดภาระหน้าที่ของพนักงานในองค์กรอย่างชัดเจน ปัจจัยที่ 3 การเปิดเผยและการเผชิญหน้า
- ปัจจัยที่ 4 การสนับสนุนและความเชื่อถือ
- ปัจจัยที่ 5 ความร่วมมือและความขัดแย้ง
- ปัจจัยที่ 6 วิธีการปฏิบัติงานและการตัดสินใจอย่างถูกต้อง
- ปัจจัยที่ 7 ภาวะผู้นำที่เหมาะสม
- ปัจจัยที่ 8 ทบทวนผลงานและระเบียบวิธีการปฏิบัติงาน
- ปัจจัยที่ 9 การพัฒนาตนเองและพนักงาน
- ปัจจัยที่ 10 ความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มที่ดี
- ปัจจัยที่ 11 การติดต่อสื่อสารที่ดี

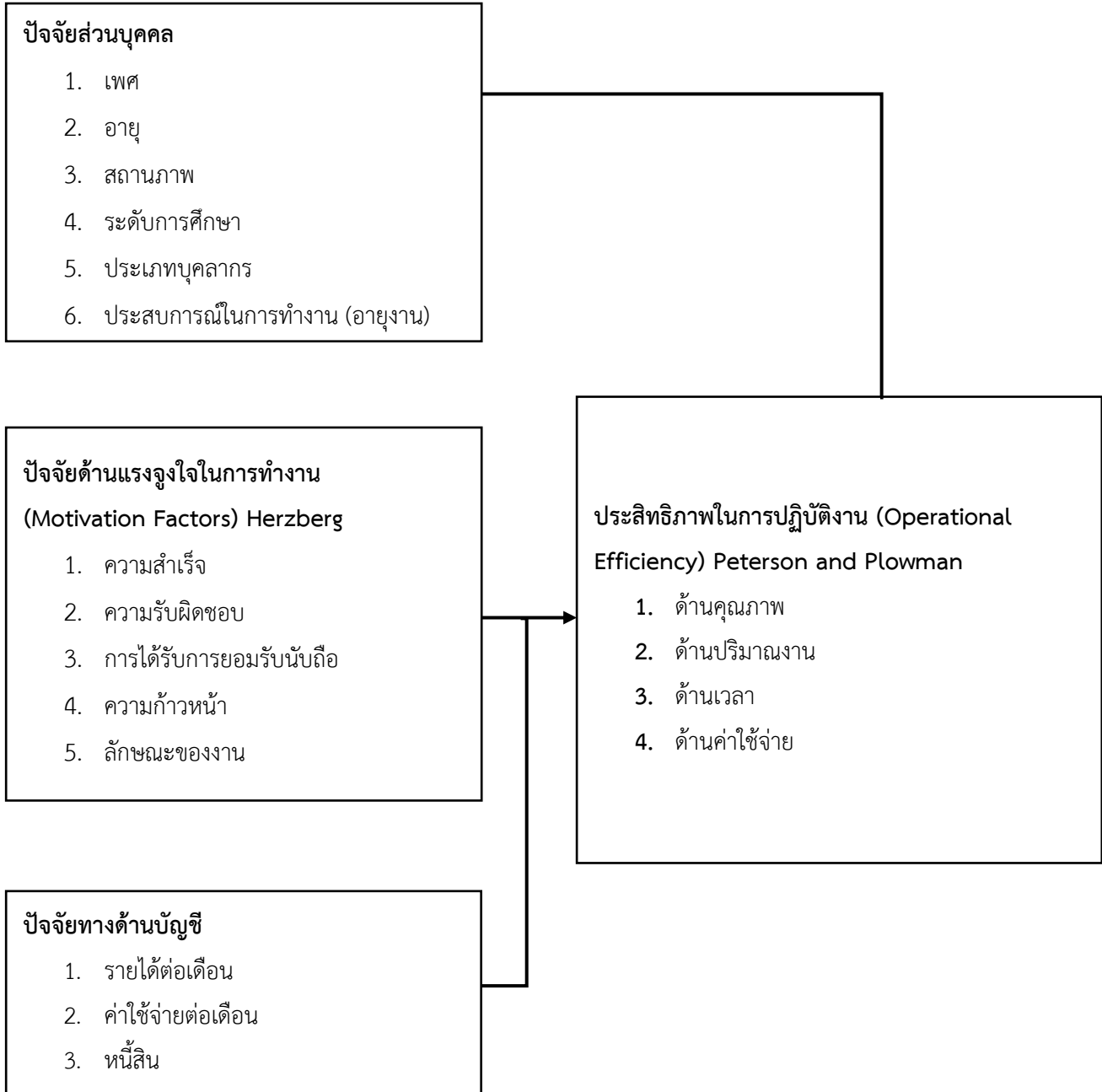
John DeMille (1954) กล่าวว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ผลการปฏิบัติงานที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ และได้รับผลกำไรจากการปฏิบัติงาน และสิริวดี ชูเชิต (2556) ได้กล่าวว่า ประสิทธิภาพการทำงาน หมายถึง ความสามารถและทักษะในการกระทำของบุคคลของตนเอง หรือของผู้อื่นให้ดีขึ้น เจริญขึ้น เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของตนเองและขององค์กร อันจะทำให้ตนเอง ผู้อื่นและองค์กร เกิดความพึงพอใจและสงบสุขในที่สุด

จากความหมายของคำว่า ประสิทธิภาพในการทำงานที่นักวิจัยหลายท่านได้ให้ไว้สามารถสรุปความหมายของประสิทธิภาพการทำงาน ได้ดังนี้ ประสิทธิภาพการทำงาน หมายถึง การที่บุคลากรทำงานได้อย่างถูกต้องให้บรรลุเป้าหมาย โดยใช้ทรัพยากรในการดำเนินงานให้น้อยที่สุด อัตราส่วนที่สะท้อนให้เห็นการเปรียบเทียบระหว่างการปฏิบัติงานหนึ่งหน่วยต่อค่าใช้จ่ายที่ต้องเสียไป สำหรับการปฏิบัติงานหนึ่งหน่วยนั้นๆ เป็นผลการปฏิบัติงานของบุคคล ตนเอง ผู้อื่น หรือองค์กร ที่ทำงานตามหน้าที่ได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วนสมบูรณ์ รวดเร็ว มีคุณภาพ และสำเร็จตามเป้าหมายทันกับกำหนดเวลา ที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ และได้รับผลกำไรจากการปฏิบัติงาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของตนเองและขององค์กร อันจะทำให้ตนเอง ผู้อื่นและองค์กร เกิดความพึงพอใจและสงบสุขในที่สุดโดยผ่านการประเมินผลงานบนพื้นฐานหรือมาตรฐานเดียวกัน ซึ่งผลลัพธ์ที่ออกมา คือ องค์กรประสบความสำเร็จ มีกำไร และผลการทำงานคุ้มค่ากับผลตอบแทนที่ได้รับ โดยประสิทธิภาพในการทำงานมีความสำคัญมาก เพราะเป็นตัวชี้วัดและขับเคลื่อนให้องค์กรเดินหน้าต่อไป และประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



วิธีการดำเนินการวิจัย

1. การออกแบบการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เป็นการวิจัยแบบไม่ทดลอง (Non – Experimental research design) ซึ่งมีการแสวงหาคำตอบ และเก็บข้อมูลจากสิ่งเกิดขึ้นอยู่แล้วตามธรรมชาติไม่มีการเปลี่ยนแปลงหรือสร้างชิ้นใหม่ ทั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้เครื่องมือการวิจัยเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) และทำการวิเคราะห์ประมวลผลข้อมูลด้วยวิธีการทางสถิติ

2. ประชากร กลุ่มตัวอย่าง และวิธีการสุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการทำวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรในสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ทำการสุ่มตัวอย่างจากบุคลากรทั้งหมด พบว่าจำนวนบุคลากรทั้งสิ้น 2,193 คน (สำนักทรัพยากรบุคคล สำนักงาน กสทช., 2567) ซึ่งผู้จัดทำวิจัยได้คำนวณเพื่อกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากบุคลากร โดยใช้สูตรคำนวณของ ทาโร ยามาเน (Taro Yamane, 1976) ระดับค่าความเชื่อมั่นอยู่ร้อยละ 95 และระดับค่าความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5

3. เครื่องมือใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้การวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อนำมาวิเคราะห์และตอบปัญหาการวิจัย โดยผู้ทำวิจัยได้ศึกษาค้นคว้าทฤษฎี แนวคิด ทบทวนวรรณกรรม เอกสารทางวิชาการ รวมถึงงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดกรอบแนวคิดการทำวิจัยที่แสดงให้เห็นถึงตัวแปรที่เกี่ยวข้องในครั้งนี้ และนำไปสู่การสร้างและพัฒนาแบบสอบถามในการเก็บข้อมูลแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างที่ผู้วิจัยกำหนด โดยการวิจัยนี้เป็นวิธีวิจัยเชิงสำรวจที่ใช้แบบสอบถามแบบปลายปิด ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบตามตัวเลือกคำตอบที่ผู้วิจัยกำหนด ซึ่งแบบสอบถามถูกแบ่งออกเป็น 6 ส่วน ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 คำถามคัดกรองเบื้องต้น ซึ่งเป็นคำถามปลายปิด (Close Ended Question) แบบให้ผู้ทำแบบสอบถามเลือกตอบคำถามจากคำตอบที่กำหนดไว้เท่านั้น โดยกำหนดให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบเพียงแค่ 1 คำตอบ (Check List) จำนวน 2 ข้อ ได้แก่ ท่านปฏิบัติงานเป็นพนักงาน ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราว อยู่ในสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ หรือไม่ และ ท่านปฏิบัติงานสังกัดสายงานใด

ส่วนที่ 2 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นคำถามปลายปิด (Close Ended Question) แบบให้ผู้ทำแบบสอบถามเลือกตอบคำถามจากคำตอบที่กำหนดไว้เท่านั้น โดยกำหนดให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบเพียงแค่ 1 คำตอบ (Check List) จำนวน 6 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ประเภทบุคลากร และประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 3 ข้อมูลปัจจัยด้านบัญชีของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นคำถามปลายปิด (Close Ended Question) แบบให้ผู้ทำแบบสอบถามเลือกตอบคำถามจากคำตอบที่กำหนดไว้เท่านั้น โดยกำหนดให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบเพียงแค่ 1 คำตอบ (Check List) หาความกว้างอัตราภาคชั้น 5 ชั้น ต่อ 1 ข้อคำถาม จำนวน 3 ข้อ ได้แก่ รายได้ต่อเดือน ค่าใช้จ่ายต่อเดือน หนี้สินทั้งหมด

ส่วนที่ 4 ข้อมูลปัจจัยด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เป็นคำถามที่เกี่ยวข้องด้านความสำเร็จ ด้านความรับผิดชอบ ด้านการได้รับการยอมรับ

นับถือ ด้านความก้าวหน้า และด้านลักษณะของงาน จำนวนด้านละ 3 ข้อคำถาม ซึ่งเป็นคำถามในลักษณะประเมินค่า 5 ระดับ (Rating Scale) ตาม มาตรฐานวัดของลิเคิร์ต (Likert Rating Scales)

ส่วนที่ 5 ข้อมูลปัจจัยทางด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เป็นคำถามที่เกี่ยวข้องด้านคุณภาพ ด้านปริมาณงาน ด้านเวลา จำนวนข้อ และด้านค่าใช้จ่าย จำนวนด้านละ 1 ข้อคำถาม ซึ่งเป็นคำถามในลักษณะประเมินค่า 5 ระดับ (Rating Scale) ตาม มาตรฐานวัดของลิเคิร์ต (Likert Rating Scales)

ส่วนที่ 6 ข้อคำถามปลายเปิด (Open Ended Question) เกี่ยวกับความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะต่างๆ เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

4. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี บทความและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัย แรงจูงใจในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เพื่อให้ผู้วิจัยได้รับความรู้พื้นฐานในการวิจัยและนำมาใช้ในการพัฒนารอบแนวคิดในการศึกษาวิจัย

2. กำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย นิยามศัพท์เฉพาะและเลือกวิธีการ เก็บรวบรวมข้อมูลควรใช้แบบสอบถาม การสัมภาษณ์ การสังเกต เพื่อให้ได้ข้อมูลตรงตามความต้องการและเป็นข้อมูลที่ถูกต้องที่สุด

3. สร้างข้อคำถาม แล้วรวบรวมเป็นแบบสอบถาม (ออนไลน์) นำเครื่องมือที่สร้างขึ้นไปทดลองใช้ผลที่ได้จากการทดลองได้มาวิเคราะห์เพื่อตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือและปรับปรุงเครื่องมือให้มีคุณภาพอยู่ในระดับที่น่าพอใจก่อนนำไปใช้จริง

4. เก็บรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูลโดยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ที่ผ่านการตรวจสอบคุณภาพด้านความเที่ยงตรง เชิงเนื้อหาและความเชื่อมั่นนำไปเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างและนำข้อมูลที่ได้จากการรวบรวมมาทำการตรวจสอบความสมบูรณ์และความถูกต้องเพื่อนำไปสู่ขั้นตอนการสรุปผลและอภิปรายผลการศึกษาวิจัย

5. การตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถาม

1. ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (content validity) โดยขอความอนุเคราะห์ให้ผู้เชี่ยวชาญทางการศึกษางานวิจัย ตรวจสอบความถูกต้องของภาษาและความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของแบบสอบถาม ซึ่งผู้เชี่ยวชาญทางการศึกษางานวิจัยประกอบด้วย (1) ดร.นิเวศ ธรรมะ (2) ดร.วัชรพงษ์ ตันต์พรชัย และ (3) รศ.วันเพ็ญ อนิวรรตนพงศ์ ครอบคลุมของเนื้อหา ความเหมาะสมและความชัดเจนของภาษาที่ใช้ในแต่ละคำถาม พบว่า ค่า IOC สูงสุดเท่ากับ 1 และค่า IOC ต่ำสุดเท่ากับ 1 ซึ่งค่า IOC ของข้อคำถามทุกข้อมีค่ามากกว่า 0.50 แสดงว่าข้อคำถามทุกข้อครอบคลุมเนื้อหาที่ต้องการวัดและสามารถนำไปทดลองใช้ (try-out) กับบุคลากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน เพื่อหาข้อบกพร่องที่อาจจะเกิดขึ้น

2. หาความเชื่อมั่น (reliability) หมายถึง ความคงที่ ความมั่นคง หรือ ความสม่ำเสมอของผลการวัด โดยนำแบบสอบถามที่ผ่านการพิจารณาความเที่ยงตรงของเนื้อหา (IOC) จากผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่าน ไปทดลองใช้ (try-out) กับกลุ่มตัวอย่างของผู้จัดทำวิจัย 30 คน และหาค่าสัมประสิทธิ์ แอลฟา ตามวิธีของ ครอนบาค (Cronbach,1970) โดยหาค่าสัมประสิทธิ์ อัลฟา มากกว่า 0.7 ถือได้ว่าแบบสอบถามฉบับนี้มีความน่าเชื่อถือ มีค่าความเชื่อมั่นภาพรวมที่ระดับ 0.974 แสดงว่า ข้อคำถามมีระดับความเชื่อมั่นสูง และสามารถนำไปเก็บข้อมูลได้

6. การวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล (1) ใช้ค่าร้อยละ (Percentage) และค่าความถี่ (Frequency) กับ ตัวแปรที่มีระดับการวัดเชิงกลุ่ม ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคลที่ประกอบจำนวน 6 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ประเภทบุคลากร และประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน และ ปัจจัยทางด้านบัญชี (2) ใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) กับตัวแปรที่มีระดับการวัดเชิงปริมาณ ได้แก่ ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน และ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

2. สถิติอนุมาน (Inferential Statistics) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล (1) ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียงกิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติจำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ประเภทบุคลากร และประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน และ ปัจจัยด้านบัญชีจะใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติถดถอยพหุคูณ Multiple Regression Analysis

ผลการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากร สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียงกิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ คือ เพศหญิง โดยมีจำนวน 266 คน คิดเป็นร้อยละ 62.6 มีช่วงอายุ 26 – 42 โดยมีจำนวน 257 คน คิดเป็นร้อยละ 60.5 ซึ่งมีสถานภาพ โสด โดยมีจำนวน 259 คน คิดเป็นร้อยละ 60.9 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี โดยมีจำนวน 292 คน คิดเป็นร้อยละ 68.7 มีประเภทบุคลากรเป็นพนักงาน โดยมีจำนวน 374 คน คิดเป็นร้อยละ 88.0 และมีประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน (อายุงาน) อยู่ที่ 6 – 10 ปี โดยมีจำนวน 141 คน คิดเป็นร้อยละ 33.2

ตาราง 1 แสดงจำนวนและร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคลของ บุคลากร สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียงกิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ

	ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ค่าร้อยละ
เพศ	หญิง	266	62.6
อายุ	26 – 42 ปี	257	60.5
สถานภาพ	โสด	259	60.9
ระดับการศึกษา	ปริญญาตรี	292	68.7
ประเภทบุคลากร	พนักงาน	374	88.0
ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน (อายุงาน)	6 – 10 ปี	141	33.2

การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยทางด้านบัญชีของบุคลากร สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียงกิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ผลที่ได้การจากวิเคราะห์ คือ รายได้ต่อเดือน 15,000 – 41,999

บาท โดยมีจำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 35.3 ซึ่งมีค่าใช้จ่ายต่อเดือน 26,400 – 44,799 บาท โดยมีจำนวน 165 คน คิดเป็นร้อยละ 38.8 และมีหนี้สินทั้งหมด 5,550,000 – 7,000,000 บาท โดยมีจำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 28.9

ตาราง 2 แสดงจำนวนและร้อยละของปัจจัยด้านบัญชีของ บุคลากร สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียงกิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ

	ปัจจัยด้านบัญชี	จำนวน (คน)	ค่าร้อยละ
รายได้ต่อเดือน	15,000 – 41,999 บาท	150	35.3
ค่าใช้จ่ายต่อเดือน	26,400 – 44,799 บาท	165	38.8
หนี้สินทั้งหมด	5,550,000 – 7,000,000 บาท	123	28.9

การวิเคราะห์ที่ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ Multiple Regression ในการทดสอบสมมติฐาน โดยจำแนกตามปัจจัยด้านบัญชีประกอบด้วย รายได้ต่อเดือน ค่าใช้จ่ายต่อเดือนและหนี้สินทั้งหมด และปัจจัยด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร ประกอบด้วย ด้านความสำเร็จ ด้านความรับผิดชอบ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความก้าวหน้า และด้านลักษณะของงาน ที่มีต่อตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ตาราง 3 แสดงผลการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียงกิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ

แบบจำลอง	b	Std. Error	Beta	t	Sig.	F	Sig.
ค่าคงที่	0.415	0.111		3.735	0.000*	212.655	0.000*
รายได้ต่อเดือน	0.018	0.014	0.045	1.294	0.196		
รายจ่ายต่อเดือน	-0.012	0.013	-0.034	-0.973	0.331		
หนี้สินทั้งหมด	-0.009	0.009	-0.029	-1.001	0.318		
ความสำเร็จ	0.326	0.035	0.321	9.255	0.000*		
ความรับผิดชอบ	0.123	0.033	0.158	3.713	0.000*		
การยอมรับนับถือ	0.062	0.041	0.072	1.510	0.132		
ความก้าวหน้า	0.099	0.045	0.106	2.201	0.028*		
ลักษณะของงาน	0.306	0.043	0.341	7.063	0.000*		

*Sig < 0.05 R = 0.896, $R^2 = 0.804$, Adjusted R Square = 0.800, SEE = 0.211

ผลการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) มีตัวแปรอิสระจำนวน 4 ตัวแปร ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียงกิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ โดยเรียงลำดับจากด้านที่มีผลสูงสุด คือ ความสำเร็จ (Sig = 0.000) มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย (b) เท่ากับ 0.326 , ด้านลักษณะของงาน (Sig = 0.000) มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย (b) เท่ากับ 0.306 , ด้านความรับผิดชอบ (Sig = 0.000) มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย (b) เท่ากับ 0.123 และด้านความก้าวหน้า (Sig = 0.028) มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย (b) เท่ากับ 0.099 อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) เท่ากับ 0.896 และสามารถอธิบายความสัมพันธ์ได้ร้อยละ 80.4 และมีค่าความคลาดเคลื่อนของการพยากรณ์ที่ ± 0.111 สามารถนำมาสร้างสมการถดถอย ได้ดังนี้

$$Y = 0.415 + 0.326 (\text{ด้านความสำเร็จ}) + 0.306 (\text{ด้านลักษณะของงาน}) + 0.123 (\text{ด้านความรับผิดชอบ}) + 0.099 (\text{ด้านความก้าวหน้า})$$

ผู้วิจัยผลการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ผลการตั้งสมมติฐานที่ 3 พบว่า ปัจจัยด้านบัญชี ประกอบด้วย ท่านมีรายได้ต่อเดือนจำนวนเท่าไร ท่านมีค่าใช้จ่ายต่อเดือนจำนวนเท่าไรและท่านมีหนี้สินทั้งหมดเท่าไร ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียงกิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ทั้งนี้ผลการทดสอบ ยังพบว่า ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร ด้านการยอมรับนับถือ ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียงกิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สรุปผลการวิจัยและอภิปรายผล

ผลการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียงกิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ สามารถอภิปรายผลการวิจัยตามสมมติฐานได้ดังนี้

จากการศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียงกิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ พบว่าบุคลากรส่วนใหญ่ อยู่ในช่วงอายุ 26 - 42 จะเป็นกลุ่มเจนเนอเรชั่น Y ร้อยละ 60.5 และ ช่วงอายุ 43 - 58 เป็นกลุ่มเจนเนอเรชั่น X ร้อยละ 30.8 ส่วนมากอยู่ในสถานะภาพโสด ร้อยละ 60.9 มีประสบการณ์ทำงาน (อายุงาน) มากกว่า 10 ปีขึ้นไปถึงร้อยละ 30.8 ผู้วิจัยมองเห็นว่าการที่บุคลากรส่วนมากอยู่ในสถานะภาพโสด เพราะบุคลากรกลุ่มนี้ใช้เวลาไปกับการทำงานเพื่อให้มีประสิทธิภาพ มีความก้าวหน้าในตำแหน่งงานและประสบความสำเร็จในชีวิต ซึ่งมีส่วนสำคัญกับองค์กรเป็นอย่างยิ่ง ในการขับเคลื่อนและพัฒนางานองค์กร เพราะบุคลากรส่วนมากมีประสบการณ์ทำงานมากกว่า 10ปี จะใช้ความรู้ความสามารถในการทำงานได้เป็นอย่างดีและมีประสิทธิภาพ แต่เนื่องจากผลการวิเคราะห์ ระดับการศึกษา พบว่า บุคลากรที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พระมหาคณาธิป จันทรส์ง่า (2561) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการ สำนักงานเขตสัมพันธวงศ์ ผลการศึกษาพบว่า ข้าราชการมีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน ค่า P-value มีค่า

เท่ากับ 0.036 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 ดังนั้น องค์กรควรให้ความสำคัญในการเลือกรับบุคลากรเข้ามาปฏิบัติงาน การศึกษาบุคลากรมีองค์ความรู้ในเรื่องต่างๆ อยู่ในตัว และกลายเป็นทรัพยากรบุคคลที่มีความสามารถตลอดจนมีศักยภาพในการปฏิบัติงาน จะทำให้การทำงานราบรื่นไม่มีปัญหา และในขณะเดียวกันหากพัฒนาการศึกษาให้เพิ่มมากขึ้นเรื่อยๆ ก็จะช่วยพัฒนาการทำงานให้ดีขึ้น ปรับปรุงแก้ไขปัญหา ทำให้การทำงานดียิ่งขึ้น หรือเป็นการทำงานใหม่ที่อุดรอยรั่วของข้อบกพร่องได้ กลายเป็นทรัพยากรมนุษย์ที่มีประสิทธิภาพทั้งต่อการปฏิบัติงาน ต่อสังคม และต่อประเทศชาติ

จากการศึกษาปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน พิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีความคิดเห็นมากที่สุด คือ ด้านความสำเร็จ โดยบุคลากรของสำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกากระจายเสียงกิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ให้ความสำคัญในเรื่องความสำเร็จ ดังนั้น กลยุทธ์ที่ทางองค์กรควรให้ความสำคัญ คือ ให้บุคลากรมองเห็นความสำเร็จในตำแหน่งงาน มองเห็นความสำเร็จในชีวิต และ มองเห็นความสำเร็จในสายงาน ณ ปัจจุบัน กล่าวได้ว่า การที่สามารถมองเห็นความสำเร็จในด้านต่าง ๆ มีผลให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานดีขึ้น มีการพิจารณาดัชนีชี้วัดผลงานหรือความสำเร็จของงาน (KPI) สามารถที่จะโน้มน้าวให้บุคลากรในสำนักงานเชื่อมั่นในความสำเร็จในด้านต่าง ๆ ขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อภิชาติ จำเริญวัฒน์ (2562) ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานเกษตรจังหวัดนครราชสีมา ผลการศึกษาพบว่า แรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน พบว่าโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ลำดับที่ 1 คือ ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 อยู่ในระดับมากที่สุด

ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานราชการกระจายเสียงกิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ให้ความสำคัญในเรื่องลักษณะของงาน ดังนั้น กลยุทธ์ที่ทางองค์กรควรให้ความสำคัญ คือ การมอบหมายงานสอดคล้องกับตำแหน่งงาน มอบหมายให้ปฏิบัติงานตามความรู้ ความสามารถ และความถนัด มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์นำมาใช้ในการปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จ กล่าวได้ว่า การที่ได้รับมอบหมายงานหรือรับผิดชอบงานที่มีลักษณะงานที่สอดคล้องกับตำแหน่งงาน จะส่งผลให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานดีขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิษณุ กิตติพิงศ์วรการ (2563) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงาน กล่าวว่า ลักษณะงานในปัจจุบันมีความท้าทายและตรงกับความต้องการ ทำให้เกิดความตั้งใจทำงานกระตือรือร้นทำงานอย่างมีความสุขทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานมีความสุข ทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มสูงขึ้น

ลำดับที่ 3 ด้านความรับผิดชอบ โดยบุคลากรของ สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกากระจายเสียงกิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ให้ความสำคัญในเรื่องความรับผิดชอบ ดังนั้น กลยุทธ์ที่ทางองค์กรควรให้ความสำคัญ คือ การมอบหมายให้บุคลากรรับผิดชอบงานใหม่ ๆ อยู่เสมอ และมีอำนาจในการรับผิดชอบงานที่ปฏิบัติได้อย่างเต็มที่ ซึ่งมีอิสระในการปฏิบัติงานไม่มีการตรวจสอบหรือควบคุมอย่างใกล้ชิด จึงทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ กล่าวได้ว่า การที่ได้รับมอบหมายงานหรือรับผิดชอบงานใหม่ ๆ มีอำนาจและอิสระในการตัดสินใจ จะส่งผลให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานดีขึ้น

และปัจจัยสุดท้ายที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร คือ ลำดับที่ 4 ด้านความก้าวหน้า โดยบุคลากรของสำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกากระจายเสียงกิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ให้ความสำคัญในเรื่อง

ความก้าวหน้า ดังนั้น กลยุทธ์ที่ทางองค์กรควรให้ความสำคัญ คือ ได้รับโอกาสได้เข้ารับการฝึกอบรมพัฒนาความรู้ที่เป็นประโยชน์ ในการปฏิบัติงาน ได้รับโอกาสศึกษาเทคนิคการทำงานและพัฒนาทักษะ เพื่อก้าวสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น ได้รับโอกาสเลื่อนตำแหน่งตาม ความสามารถและผลงานที่เหมาะสมและเป็นธรรม มีผลต่อการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ กล่าวได้ว่า การที่บุคลากรได้รับการ ฝึกอบรมพัฒนาความรู้ ทักษะ ความสามารถ เพื่อจะได้รับโอกาสการเลื่อนตำแหน่ง

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาปัจจัยหรือตัวแปรด้านอื่น ๆ ที่คาดว่าจะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงาน คณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เช่น ปัจจัยค้ำจุน ปัจจัยที่มีผลต่อความสุขใน การทำงาน ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อ

2. ควรทำการศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงาน คณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ที่ได้จากกลุ่มตัวอย่าง จากการตอบคำถามใน ส่วนปลายเปิด โดยนำประเด็นที่น่าสนใจมาศึกษาเพิ่มเติม

เอกสารอ้างอิง

กฤตภาคิน มิ่งโสภา และ ฌกมล จันทร์สม. (2564). แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน. สืบค้นเมื่อ 9 พฤษภาคม

2567. จาก <https://so03.tci-thaijo.org/index.php/msaru/article/view/254445/171272>

กนกอร นนทะสร. (2565). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทางานของบุคลากรกรมสรรพากร ในกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้า อีสาระปริญาญารุกิจมหาบัณฑิต สาขาการบริหารธุรกิจนวัตกรรมและการบัญชี มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.

กานต์พิชชา กนทะเนตร. (2559). ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายบริการ โรงแรมแกรนด์สุขุมวิท กรุงเทพฯ. การ

ค้นคว้าอีสาระปริญาญารุกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี.กรมบัญชีกลาง. (2565).

ปัจจัยความสำเร็จของการบริหารงานตรวจสอบภายใน. สืบค้นเมื่อ 9 พฤษภาคม 2567.

จาก <https://ddc.moph.go.th/uploads/files/2045020210916080653.pdf>

ปัทมาพร ท่อชู. (2560). การพัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน (The Efficiency Development of Operation). สืบค้นเมื่อ 10 พฤษภาคม 2567. จาก

<http://www.thailandindustry.com/onlinemag/view2.php?id=771§ion=17&issues=74>

ประภัสสร วัฒนา. (2560). แนวความคิดมนุษยนิยมของมาสโลว์ (Maslow) และแนวความคิดอัตถิภาวนิยมของฌอง ปอล ซาร์ตร์ (Jean Paul Sartre) ที่ปรากฏผ่านนวนิยายเรื่อง “วันหนึ่งในชีวิตของอีวาน เดนิโซวิช”. วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตรบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. สืบค้นเมื่อ 11 พฤษภาคม 2567

สภาวิชาชีพบัญชี ในพระบรมราชูปถัมภ์. (2566). *มาตรฐานการบัญชี ฉบับที่ 1 เรื่อง การนำเสนองบการเงิน*. สืบค้นเมื่อ วันที่ 6 พฤษภาคม 2567. จาก <https://acpro-std.tf.ac.or.th/standard/88/ฉบับปรับปรุงปี-2566--ปัจจุบัน>.

- สภาวิชาชีพบัญชี ในพระบรมราชูปถัมภ์. (2563). *กรอบแนวคิดสำหรับการรายงานทางการเงิน (ใหม่)*. สืบค้นเมื่อวันที่ 10 พฤษภาคม 2567. จาก <https://acpr-ostd.tfac.or.th/standard/88/ฉบับปรับปรุงปี-2566-ปีปัจจุบัน>.
- สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ. (2565). แผนปฏิบัติการ สำนักงาน กสทช. ประจำปี 2565. สืบค้นเมื่อ 15 พฤษภาคม 2567. จาก http://intranet.nbt.go.th/getattachment/CMSS/SearchNews/news_ebook//
- สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ. (2564). จดหมายเหตุ 10 ปี กสทช. สืบค้นเมื่อ 15 พฤษภาคม 2567. จาก http://intranet.nbt.go.th/getattachment/CMSS/SearchNews/news_ebook//
- อรุณทัย จันทวงษ์ และ ประสพชัย พสนนท์. (). ปัจจัยแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานขาย ในธุรกิจค้าปลีกสินค้าปลอดอากรของไทย. สืบค้นเมื่อวันที่ 12 พฤษภาคม 2567. จาก <https://so01.tci-thaijo.org/index.php/BJBM/article/view/212716/148919>
- Herzberg, F. (1959). *The motivation to work*, by Frederick Herzberg and others. 1959 New York, Wiley (1959).
- Peterson, E. & Plowman, E. G. (1989). *Business organization and management*. Homewood, Illinois: Richard D. Irwin.
- Woodcock, Mike. (1989). *Team Development Manual*. second edition. England : Gower Publishing.
- Millet, John D. (1954). *Management in the Public Sector: The Quest for Effective Performance*. New York: McGraw-Hill Book Company.