

ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรส่วนกลาง สำนักงานคณะกรรมการ  
กิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ  
FACTORS AFFECTING PERFORMANCE EFFICIENCY OF PERSONNEL OF THE OFFICE OF THE  
NATIONAL BROADCASTING AND TELECOMMUNICATIONS COMMISSION

ณัชชา จุ้ยเจริญ  
สาขาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง  
ผู้รับผิดชอบบทความ

Nutcha Juicharoen

Email : [6314154126@rumail.ru.ac.th](mailto:6314154126@rumail.ru.ac.th)

Faculty of Business Administration Program in Management Ramkhamhaeng University

Corresponding author

#### บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรส่วนกลาง สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยเชิงจิตที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรส่วนกลาง ของบุคลากรส่วนกลาง สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ มีจำนวน 350 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถาม สถิติที่ใช้วิเคราะห์ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี มีสถานภาพโสด จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ตำแหน่งพนักงานระดับปฏิบัติการ รายได้ต่อเดือนน้อยกว่า 30,000 บาท ต่อเดือน และระยะเวลาปฏิบัติงานระหว่าง 5 – 10 ปี ผลการวิจัยยังพบว่าระดับความคิดเห็นด้านปัจจัยเชิงจิตในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.25$ , S.D. = 0.710) และระดับความคิดเห็นด้านปัจจัยประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.47$ , S.D. = 0.522) ตามลำดับ

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยเชิงจิตมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของของบุคลากรส่วนกลาง สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ของการพยากรณ์เท่ากับ 0.639 ( $R^2 = 0.639$ ) แสดงว่าตัวแปรอิสระ คือปัจจัยเชิงจิตมีผลต่อตัวแปรตาม คือประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรส่วนกลาง สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ได้ร้อยละ 63.90 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีจำนวน 5 ด้าน คือ ด้านความรับผิดชอบหน้าที่ ด้านความสำเร็จ

ในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรส่วนกลาง สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ

**คำสำคัญ :** ปัจจัยจูงใจ, ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน, สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ

## ABSTRACT

The objective of this research was to study the motivation factors affected performance efficiency of personnel of The office of The National Broadcasting and Telecommunications commission. The samples of this study were 350 personnel. They were selected through simple random sampling. The research was a quantitative research and the research instrument was a questionnaire. The statistics used for analyze data were frequency, percentage, mean, standard deviation and multiple regression

The result of the research found that most of the participants were female, aged between 31 -40 years old, marital status was single with the bachelor's degree, position practitioner. Those with average income less than 30,000 Bath per month and had working experience between 5 – 10 years. The result found that the motivation factors for performance and performance efficiency factors were at the highest levels of their opinions ( $\bar{x} = 4.25$ , S.D. = 0.710) and ( $\bar{x} = 4.47$ , S.D. = 0.522) respectively.

The results of hypothesis testing found that motivation factors affected performance efficiency factors of personnel of The office of The National Broadcasting and Telecommunications commission had a statistical significance level at 0.05. R Square of the model was found as 0.639 ( $R^2 = 0.639$ ). Showed that independent variables i.e. motivations factors affected performance efficiency of personnel of The office of The National Broadcasting and Telecommunications commission at 63.90 percent. When considered each factors found that there were 5 aspects of motivation factors i.e. responsible for work, work success, interpersonal relationships in the organization, career path and progress in work and working environment affected performance efficiency of personnel of The office of The National Broadcasting and Telecommunications commission.

**Keyword :** Motivation factors, Performance efficiency, The office of The National Broadcasting and Telecommunications commission.

## บทนำ

ปัจจุบันการดำเนินงานขององค์กรทุกองค์กร ไม่ว่าจะเป็นภาครัฐหรือภาคเอกชนล้วนแล้วแต่มีแนวทางการปฏิบัติงานที่เป็นกลางเพื่อจุดมุ่งหมายของความสำเร็จ แต่องค์กรที่จะประสบความสำเร็จได้นั้นขึ้นอยู่กับปัจจัยต่าง ๆ ภายในองค์กร และสิ่งสำคัญอย่างหนึ่งที่ทำให้องค์กรประสบความสำเร็จตามจุดมุ่งหมายได้ คือ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรภายใน เนื่องจากการทำงานทุกรูปแบบล้วนแล้วแต่มีปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อให้บุคลากรรู้สึกเหนื่อยล้ากับการทำงานเป็นอย่างมาก ไม่ว่าจะเป็นเรื่องความกดดันในการทำงาน บรรยากาศระหว่างทำงาน การแข่งขันทั้งภายในและภายนอกองค์กร ผลตอบแทนที่บุคลากรควรได้รับ เป็นต้น (สุรียรัตน์ คำขมุข, 2563)

การพัฒนากำลังคนให้สามารถปฏิบัติหน้าที่ให้สำเร็จตามแผนที่กำหนดอย่างมีประสิทธิภาพ ควรออกแบบงานให้เหมาะสมกับลักษณะ ปริมาณงานและจำนวนคน ไม่ควรแบ่งงานกันมากจนสร้างขั้นตอนที่ไม่จำเป็น โดยให้นำแนวคิดและหลักการการจัดการองค์การแบบเมตริกส์หรือการบริหารแบบบูรณาการหรือการทำงานได้หลายหน้าที่เข้ามาจัดการกับองค์กร (วิทยา จิตนุพงศ์, 2560)

ทฤษฎี 2 ปัจจัยของ เพรเดริก เฮอร์ซเบิร์ก (Herzberg's Two-Factor Theory) เป็นทฤษฎีจูงใจโดยพบว่าแรงจูงใจและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานขึ้นอยู่กับ 2 ปัจจัย ได้แก่ปัจจัยจูงใจ (Motivation factors) เป็นปัจจัยที่เป็นแรงกระตุ้นที่จะก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานของบุคคล สร้างแรงจูงใจในบุคคลในการปฏิบัติงานเพื่อผลได้มาซึ่งผลลัพธ์ที่มีคุณภาพ และปัจจัยค้ำจุน (Maintenance factors) เป็นปัจจัยเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานของบุคลากรพื้นฐานที่ทุกคนจำเป็นต้องได้รับการตอบสนอง ปัจจัยเหล่านี้ไม่ใช่สิ่งจูงใจให้คนปฏิบัติงานมากขึ้นหรือเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน แต่เป็นปัจจัยเบื้องต้นเพื่อป้องกันไม่ใ้บุคลากรไม่พอใจในงานที่ทำ (Herzberg, 1979)

สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการ โทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (สำนักงาน กสทช.) เป็นหน่วยงานของรัฐตามพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่น ความถี่ และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. 2553 ทำหน้าที่สนับสนุนภารกิจกำกับดูแลกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ กิจการโทรคมนาคม และวิทยุคมนาคม จากภารกิจที่มีความสำคัญระดับประเทศ บุคลากรขององค์กรจึงมีความสำคัญต่อการขับเคลื่อนนโยบายขององค์กรให้บรรลุเป้าหมาย ซึ่งบุคลากรต้องมีความรู้ความสามารถ เชี่ยวชาญตามที่หน่วยงานกำหนด

ในปัจจุบันมีอัตราการขอย้ายภายในหน่วยงานมีจำนวนเพิ่มมากขึ้น โดยพิจารณาจากการโยกย้ายของบุคลากรภายในสำนักงาน กสทช. ตั้งแต่ ปี 2560 - 2566 มีอัตราเพิ่มสูงขึ้น กลุ่มที่ขอยกย้ายงานในปัจจุบันส่วนใหญ่อายุน้อย และยังเป็นบุคลากรที่มีความสามารถ จึงทำให้เกิดปัญหาด้านการปฏิบัติงาน ขาดความต่อเนื่อง อีกทั้งยังทำให้การประสานงานภายในหน่วยงานเกิดความล่าช้า และเกิดการโยนภาระหน้าที่ให้แก่ผู้ปฏิบัติงานท่านอื่น ในหน่วยงานเดิม การสูญเสียบุคลากรเดิมนั้น จึงจำเป็นต้องใช้ระยะเวลาในการหาบุคลากรใหม่มาทดแทน ทำให้สูญเสียโอกาสและเวลาที่จะปฏิบัติงานของหน่วยงาน ให้สำเร็จคล่องตามระยะเวลาและตัวชี้วัดของหน่วยงานนั้นๆ อีกทั้งการขาดบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถยังทำให้

หน่วยงานหรือสำนัก เสียโอกาสในการแข่งขันกันด้านการสนองนโยบายตามแผนแม่บทของ สำนักงาน กสทช. ดังนั้นการโยกย้ายของบุคลากรภายใน สำนักงาน กสทช. จึงเป็นปัญหาที่สำคัญอย่างมาก

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรส่วนกลาง สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เพื่อนำผลการศึกษาไปส่งเสริมพัฒนาการปฏิบัติงานของบุคลากรของสำนักงาน กสทช. และเพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดนโยบาย บริหาร ปรับปรุง พัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และพัฒนาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการ โทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรส่วนกลาง สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ

### สมมติฐานของการวิจัย

ปัจจัยจูงใจมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรส่วนกลาง สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ

### ขอบเขตของงานวิจัย

#### 1. ขอบเขตด้านกลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ บุคลากรส่วนกลาง ของสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ทั้งหมดจำนวน 1,494 คน (สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ, 2566)

1.2 กลุ่มตัวอย่าง เนื่องจากผู้วิจัยทราบจำนวนของบุคลากรส่วนกลางของสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ที่มีจำนวนที่แน่นอน จึงกำหนดกลุ่มตัวอย่างด้วยการคำนวณ โดยใช้สูตรของ Taro Yamane (1976) ซึ่งทางผู้วิจัยได้กำหนดค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้ที่ 0.05 มีระดับความเชื่อมั่นที่ 95% และจากการคำนวณพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ได้มีจำนวน 316 คน แต่เพื่อป้องกันความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นจากการตอบแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ ผู้วิจัยจึงใช้ขนาดกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 350 คน เพื่อการวิเคราะห์และประมวลผลต่อไป

#### 2. ขอบเขตด้านเนื้อหาและประเด็นในการศึกษา

ตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน 10 ด้าน ได้แก่ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบหน้าที่ ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ด้านนโยบายบริษัทและการบริหาร ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านค่าตอบแทนและผลประโยชน์

**ตัวแปรตาม** คือ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรส่วนกลาง สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ

**3. ขอบเขตด้านพื้นที่** สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ สำนักงานใหญ่ อยู่ในกรุงเทพมหานคร

**4. ขอบเขตด้านระยะเวลาการดำเนินการวิจัย** เริ่มตั้งแต่เดือนมกราคม ถึง เดือนมีนาคม พ.ศ.2566

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อทราบถึงปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรส่วนกลาง สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ สำนักงานใหญ่
2. เพื่อนำผลวิจัยไปใช้เป็นแนวทางในการบริหารพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ วางแผนกลยุทธ์เพื่อการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น และสอดคล้องกับนโยบายขององค์กรต่อไป

### การทบทวนวรรณกรรม

การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรส่วนกลาง สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นแนวทางการศึกษา ดังต่อไปนี้

#### แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

พินญา ซึ่นวงค์ (2560) ได้กล่าวไว้ว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานคือการใช้ทรัพยากรขององค์กรให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนด โดยพิจารณาด้วยแนวความคิด 3 ประการ ดังนี้ 1.) การบรรลุเป้าหมายซึ่งประสิทธิภาพในที่นี้หมายถึงความสามารถ ในการจัดการและใช้ประโยชน์จากทรัพยากรที่มีจำกัด ให้เกิดประโยชน์ที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ในการปฏิบัติตามเป้าหมายขององค์กร 2.) แนวความคิดด้านระบบการวิเคราะห์เป้าหมาย การกระทำในรูประบบ ซึ่งหมายความว่า เป้าหมายไม่ได้อยู่นิ่งกับที่เปลี่ยนแปลงได้ตามเวลา 3.) การเน้นเรื่องพฤติกรรม กำหนดบทบาท หน้าที่และพฤติกรรมของบุคคลในองค์กรที่มีต่อความสำเร็จขององค์กรในระยะยาว หรือการยอมรับว่าเป้าหมายขององค์กรจะสามารถบรรลุถึงได้โดยอาศัยพฤติกรรมของสมาชิกในองค์กร

Certo, Samuel C. (2000) ได้อธิบายไว้ว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพขององค์กรประกอบด้วย 3 ปัจจัยคือ 1.) ปัจจัยด้านโครงสร้างองค์กร องค์กรจะมีประสิทธิภาพมากหรือน้อย ขึ้นอยู่กับลักษณะโครงสร้างที่เหมาะสม ซึ่งมีปัจจัยย่อยที่สำคัญที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ปัจจัยด้านนโยบาย และ ปัจจัยด้านการบริหารการจัดการ 2.) ปัจจัยด้านบุคคล เป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุด บุคลากรในองค์กรต้องเข้าใจนโยบายขององค์กร มีวัตถุประสงค์ร่วมกัน มีบทบาทในการทำงาน หรือดำเนินงานต่างๆที่สัมพันธ์กัน เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ต่างๆ 3.) ปัจจัยด้านเทคโนโลยี เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อกระบวนการตัดสินใจในการผลิตและพัฒนาผลิตภัณฑ์ การพัฒนาระบบเพื่อใช้ในการดำเนินการภายในองค์กร โดยสรุปได้ว่าประสิทธิภาพในการ

ทำงานเกิดขึ้นได้จาก ผลการปฏิบัติงานที่เกิดจากความพึงพอใจของบุคลากร จนทำให้ส่งผลต่อความสำเร็จของงานหรือองค์กร เป็นการใช้ทรัพยากรต่างๆ ขององค์กรที่น้อยที่สุด แต่ทำให้เกิดผลประโยชน์มากที่สุด

### **แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน**

Victor Vroom (1964) ใช้อธิบายทฤษฎีแรงจูงใจว่าในการเลือกแสดงพฤติกรรมของมนุษย์ขึ้นอยู่กับความคาดหวังในผลลัพธ์ของแต่ละคน แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานจะน้อยหรือมาก ขึ้นอยู่กับความต้องการรางวัลที่จะได้รับจากงานนั้น การประเมินโอกาสที่พวกเขาจะทำงานนั้นสำเร็จ รวมถึงความเชื่อที่ว่าพวกเขาจะทำงานสำเร็จหรือไม่สำเร็จ ทฤษฎีแรงจูงใจ จะประกอบไปด้วย 3 องค์ประกอบ ได้แก่ 1.) ความคาดหวัง คือ ความเชื่อส่วนบุคคลที่ว่า ถ้าเพิ่มความพยายาม รางวัลก็จะเพิ่มตามความพยายามที่เพิ่มขึ้นด้วย 2.) เครื่องมือ หมายถึง ความเชื่อที่ว่า รางวัลที่ได้รับขึ้นอยู่กับผลงานที่แสดงออกมาในที่ทำงาน โดยการกำหนดรางวัลจะส่งผลดีต่อการทำงานของพนักงาน พนักงานมีความเชื่อว่าผู้บังคับบัญชาจะให้รางวัลที่เหมาะสมกับความพยายาม 3.) เวเลนซ์ หมายถึง ระดับของการให้ความสำคัญในผลลัพธ์ที่คาดหวังไว้จากการทำงาน มักขึ้นอยู่กับความต้องการ เป้าหมาย คุณค่า และแรงจูงใจ

### **ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับ สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (สำนักงาน กสทช.)**

สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการ โทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ หรือสำนักงาน กสทช. เป็นหน่วยงานของรัฐตามพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่น ความถี่ และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. 2553 ทำหน้าที่สนับสนุนภารกิจกำกับดูแลกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ กิจการโทรคมนาคม และวิทยุคมนาคม (สำนักงาน กสทช., 2566)

#### **วิสัยทัศน์ (Vision)**

สำนักงาน กสทช. เป็นองค์กรชั้นนำในระดับอาเซียนในการกำกับดูแลและพัฒนากิจการสื่อสารเพื่อการพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืน

#### **พันธกิจ (Mission)**

สำนักงาน กสทช. ทำหน้าที่สนับสนุน กสทช. ในการบริหารคลื่นความถี่และสิทธิในการเข้าใช้วงโคจรดาวเทียม และการกำกับดูแลการประกอบกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์กิจการโทรคมนาคม กิจการดาวเทียม กิจการวิทยุคมนาคม อย่างมีประสิทธิภาพเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประเทศและประชาชน

#### **งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง**

กฤติภูมิสุดา ภู่นาค (2564) ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท วิทยุคอร์ป โพรดักส์ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยจูงใจมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทวิทยุคอร์ป โพรดักส์ จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ของการพยากรณ์ เท่ากับ 0.503 ( $R^2 = 0.503$ ) แสดงว่าตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยจูงใจ มีผลต่อตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทวิทยุคอร์ป โพรดักส์ จำกัด ได้ร้อยละ 50.30 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีจำนวน 4 ด้าน คือ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลใน

องค์กร คำนวณนโยบายบริษัทและการบริหาร และด้านค่าตอบแทนและผลประโยชน์ มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทวิทย์คอร์ป โปรดักส์ จำกัด

วนิดา เอี่ยมวิริยวัฒน์ (2564) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรฝ่ายการพยาบาล โรงพยาบาลเกษมราษฎร์อินเตอร์เนชั่นแนล รัตนาธิเบศร์ ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าปัจจัยจูงใจมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรฝ่ายการพยาบาล โรงพยาบาลเกษมราษฎร์อินเตอร์เนชั่นแนล รัตนาธิเบศร์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ของการพยากรณ์ เท่ากับ 0.549 ( $R^2 = 0.549$ ) แสดงว่าตัวแปรอิสระคือปัจจัยจูงใจมีผลต่อตัวแปรตาม คือประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร ฝ่ายการพยาบาล โรงพยาบาลเกษมราษฎร์อินเตอร์เนชั่นแนล รัตนาธิเบศร์ได้ร้อยละ 54.90 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า มีจำนวน 1 ด้าน คือ ด้านความรับผิดชอบหน้าที่การงาน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร ฝ่ายการพยาบาล โรงพยาบาลเกษมราษฎร์อินเตอร์เนชั่นแนล รัตนาธิเบศร์

### วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยแบบเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้เครื่องมือในการเก็บข้อมูลวิจัย คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) และวิเคราะห์ข้อมูลโดยวิธีทางสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรส่วนกลางของสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (สำนักงาน กสทช.) จำนวน 1,494 คน ประกอบด้วย ลูกจ้างชั่วคราว ลูกจ้างประจำ พนักงานระดับปฏิบัติการ ระดับหัวหน้างาน และระดับผู้บริหาร กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยผู้วิจัยใช้สูตรคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างแบบทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน โดยใช้สูตรของ ทาโรยามาเน่ (Taro Tamene, 1976) และต้องการค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ที่ 0.05 หรือคิดเป็นค่าความคลาดเคลื่อนที่ 5% ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 315.19 คน ใช้น้อยใช้ 316 คน แต่เพื่อป้องกันความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นจากการตอบแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ จึงเพิ่มขนาดตัวอย่างเป็นจำนวน 350 ตัวอย่าง และใช้การสุ่มตัวอย่างด้วยวิธีแบบง่าย (Simple Random Sampling)

### สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลสถิติพรรณนา (Descriptive Statistics) ใช้ค่าร้อยละ (Percentage) และค่าความถี่ (Frequency) ในการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล ใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ในการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นด้านปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน และระดับความคิดเห็นด้านปัจจัยประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรส่วนกลาง ของ สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ

2. การวิเคราะห์ข้อมูลสถิติอนุมาน (Inferential Statistics) ใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ในการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการ

ปฏิบัติงานของบุคลากรส่วนกลาง สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ

### สรุปผลการวิจัย

จากผลการวิจัยผลการวิจัยพบว่าบุคลากรส่วนกลางของสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี มีสถานภาพโสด จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ตำแหน่งพนักงานระดับปฏิบัติการ รายได้ต่อเดือนน้อยกว่า 30,000 บาท/เดือน และระยะเวลาปฏิบัติงานระหว่าง 5 – 10 ปี

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นด้านปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.25$ , S.D. = 0.710) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่อยู่ในระดับมากที่สุดอันดับแรก คือ ด้านความมั่นคงในการทำงาน ( $\bar{X} = 4.50$ , S.D. = 0.580) รองลงมาคือ ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ( $\bar{X} = 4.43$ , S.D. = 0.734) ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร ( $\bar{X} = 4.37$ , S.D. = 0.765) ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ( $\bar{X} = 4.34$ , S.D. = 0.695) ด้านความรับผิดชอบหน้าที่ ( $\bar{X} = 4.25$ , S.D. = 0.842) และ ด้านค่าตอบแทนและผลประโยชน์ ( $\bar{X} = 4.21$ , S.D. = 0.758) ส่วนระดับความคิดเห็นระดับมาก คือ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ( $\bar{X} = 4.14$ , S.D. = 0.675) รองลงมา คือ ด้านนโยบายองค์กรและการบริหารงาน ( $\bar{X} = 4.08$ , S.D. = 0.671) ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ( $\bar{X} = 4.07$ , S.D. = 0.670) และด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ( $\bar{X} = 4.06$ , S.D. = 0.711) ตามลำดับ

ผลการทดสอบสมมติฐานปัจจัยจูงใจมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรส่วนกลาง สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ มีผลดังนี้

**ตาราง 1** การทดสอบสมมติฐานปัจจัยจูงใจมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรส่วนกลาง สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ

ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน	ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย (b)	Beta	t	Sig
ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ( $X_1$ )	0.339	0.318	7.466	0.000*
การได้รับการยอมรับนับถือ ( $X_2$ )	- 0.034	- 0.044	- 0.910	0.363
ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ( $X_3$ )	- 0.016	- 0.021	- 0.372	0.710
ความรับผิดชอบหน้าที่ ( $X_4$ )	0.389	0.435	7.927	0.000*
ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ( $X_5$ )	- 0.141	- 0.201	- 3.663	0.000*
นโยบายองค์กรและการบริหารงาน ( $X_6$ )	- 0.008	- 0.010	- 0.184	0.854
ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร ( $X_7$ )	0.202	0.222	4.749	0.000*
ความมั่นคงในการทำงาน ( $X_8$ )	0.034	0.036	0.749	0.455
สภาพแวดล้อมในการทำงาน ( $X_9$ )	0.124	0.135	3.094	0.002*
ค่าตอบแทนและผลประโยชน์ ( $X_{10}$ )	0.028	0.034	0.803	0.422
<b>ค่าคงที่</b>	<b>0.433</b>		<b>2.350</b>	<b>0.019*</b>

$R = 0.799^a$ ,  $R^2 = 0.639$ ,  $SEE = 0.318$ ,  $F = 59.951$ ,  $Sig = 0.000$ ,  $*P < 0.05$



จากตาราง 1 ผลการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ พบว่า ปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรส่วนกลาง สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยค่าสัมประสิทธิ์ของการพยากรณ์ ( $R^2$ ) เท่ากับ 0.639 แสดงว่าตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรส่วนกลาง สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ได้ร้อยละ 63.90 และเมื่อพิจารณารายได้ พบว่า มี 5 ด้าน คือ ด้านความรับผิดชอบต่อหน้าที่ ( $Beta = 0.435$ ) ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ( $Beta = 0.318$ ) ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร ( $Beta = 0.222$ ) ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ( $Beta = -0.201$ ) และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ( $Beta = 0.135$ ) มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรส่วนกลาง สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ

### อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรส่วนกลาง สำนักงาน กสทช. พบว่า ปัจจัยจูงใจมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.05 จำนวน 5 ด้าน คือ ด้านความรับผิดชอบต่อหน้าที่ ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน สามารถอภิปรายผลเพิ่มเติมได้ดังนี้

ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด และมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ในความเห็นของผู้วิจัยคิดว่า เนื่องจากบุคลากรมีการวางแผนในการปฏิบัติงานที่ดี จึงสามารถนำศักยภาพของตนเองมาใช้ร่วมกับงานได้อย่างเต็มที่ ทำให้งานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จได้ตามเวลาที่กำหนด สอดคล้องกับงานวิจัยของพัชญา แสงประสิทธิ์ และจันทนา แสนสุข (2562) ได้ทำการศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ในเขตพื้นที่สำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์ที่ 1 พบว่า แรงจูงใจด้านงานด้านความสำเร็จในการทำงานของบุคคลมีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร กล่าวคือ การสร้างแรงจูงใจที่ดีให้กับบุคลากรนั้นจะช่วยให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจในการทำงาน สามารถนำศักยภาพของตนเองมาใช้ร่วมกับงานได้อย่างเต็มที่ อันทำให้เกิดผลดีต่อองค์กร

ด้านความรับผิดชอบต่อหน้าที่ มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด และมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ในความเห็นของผู้วิจัยคิดว่าเนื่องจากบุคลากรมีส่วนร่วมวางแผนในการปฏิบัติงาน ทำให้ปริมาณงานภายใต้ความรับผิดชอบนั้นสามารถบริหารจัดการได้อย่างลงตัวและมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับงานวิจัยของธนภรณ์ พรรณราย (2565) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา พบว่า ปัจจัยแรงจูงใจด้านความรับผิดชอบในการทำงานส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา กล่าวคือ ความสามารถหรือทักษะในการทำงานของบุคคลและการจูงใจเพื่อโน้มน้าวบุคคลให้ใช้ความสามารถหรือทักษะในการทำงาน แรงจูงใจ

เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการที่หล่อหลอมจิตใจของบุคคลให้เป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ก่อให้เกิดพลังสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงานไปในทางทิศทางที่ต้องการมีความพึงพอใจที่จะทำงานอย่างเต็มที่ตามศักยภาพของตน

ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก และมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ในความเห็นของผู้วิจัยคิดว่า เนื่องจากบุคลากรได้รับการสนับสนุนในด้านการฝึกอบรม หรือสัมมนา เพื่อเพิ่มพูนความรู้อยู่เสมอ ทำให้งานที่บุคลากรนั้นสามารถพัฒนาตนเองให้ก้าวหน้าตามที่ทุ่มเทในการปฏิบัติงานอย่างเต็มศักยภาพ สอดคล้องกับงานวิจัยของอทิติ เฟงพิโรจ (2565) ได้ทำการศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล จังหวัดนราธิวาส พบว่า ความก้าวหน้าในอาชีพส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน พนักงานสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย สามารถป้องกันและแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่อาจจะเกิดขึ้นจากการปฏิบัติงาน จนบรรลุวัตถุประสงค์ของหน่วยงานได้ ส่งผลให้มีโอกาสก้าวหน้าในอาชีพ มีการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง ทำให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสูงสุด

ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด และมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ในความเห็นของผู้วิจัยคิดว่า เนื่องจากมีการอบรม หรือสัมมนาภายในองค์กรจึงทำให้บุคลากรเกิดการรู้จักเพื่อนร่วมงาน และการทำงานเป็นทีมส่งเสริมให้บุคลากรมีโอกาสได้ทำงานร่วมกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของนันทพร ทองลิ้ม (2563) ได้ทำการศึกษา ผลกระทบของสัมพันธภาพในที่ทำงานและความไม่มั่นคงในงานต่อความตั้งใจลาออกจากงาน ผ่านความสุขในการทำงาน พบว่า สัมพันธภาพต่อเพื่อนร่วมงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความสุขในการทำงาน โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีการทำงานเป็นทีมที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน รู้สึกเป็นกันเองและสบายใจเมื่อได้ใกล้ชิดกับเพื่อนร่วมงาน ทำให้สนุก เพลิดเพลินเมื่ออยู่กับเพื่อนร่วมงาน

ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด และมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ในความเห็นของผู้วิจัยคิดว่า สภาพแวดล้อมนั้นเป็นสิ่งที่สำคัญสำหรับบุคลากร หากมีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี ก็จะส่งผลให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด สอดคล้องกับงานวิจัยของปริยานุช ประจิดร์ และ จุฑามาศ ทวีไพบูลย์วงษ์ (2563) ได้ทำการศึกษา อิทธิพลของสภาพแวดล้อมในการทำงานและแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของพนักงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน : กรณีศึกษา บริษัทผู้ผลิตสินค้าอุปโภคหนึ่งในเขตพื้นที่สวนอุตสาหกรรมเครือสหพัฒน์ จังหวัดชลบุรี พบว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ในการทำงานของพนักงานที่เพิ่มขึ้นเป็นผลมาจากการเพิ่มขึ้นของสภาพแวดล้อมการทำงานด้านความมุ่งมั่นในการทำงาน การนำนวัตกรรมมาใช้ในงาน การสนับสนุนความมีอิสระในการทำงาน และความสะดวกสบายในการทำงาน

ปัจจัยจูงใจที่ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรส่วนกลาง สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ คือ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านนโยบายองค์กรและการบริหารงาน ด้านความมั่นคงในการทำงาน และด้านค่าตอบแทนและผลประโยชน์

ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก แต่ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ในความเห็นของผู้วิจัยคิดว่าเนื่องมาจากผลการปฏิบัติงานของบุคลากรเป็นที่ยอมรับจากทุกฝ่าย

การยอมรับฟังความเห็น และข้อเสนอแนะในการทำงานจากผู้บังคับบัญชาและหัวหน้า เมื่อบุคลากรปฏิบัติงานสำเร็จซึ่งมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน จึงไม่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ พัชญา แสงประสิทธิ์ และจันทนา แสนสุข (2562) ได้ทำการศึกษา แรงจูงใจในการปฏิบัติงานและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ในเขตพื้นที่สำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์ที่ 1 พบว่า การได้รับการยอมรับนับถือโอกาสและความก้าวหน้าในการทำงาน ไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานบุคลากร

ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก แต่ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ในความเห็นของผู้วิจัยคิดว่า บุคลากรปฏิบัติงานที่มีลักษณะทำลายความรู้ความสามารถของตนเอง ซึ่งมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมาก จึงไม่มีผลต่อการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของวนิดา เอี่ยมวิริยาวัฒน์ (2564) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร ฝ่ายการพยาบาลโรงพยาบาลเกษมราษฎร์อินเตอร์เนชั่นแนล รัตนาธิเบศร์ พบว่า ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เนื่องจากลักษณะงานที่ปฏิบัติมีความทำลายความรู้ ความสามารถ มีการใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และมีการปฏิบัติงานที่เป็นขั้นตอน และมีกระบวนการทำงานที่ชัดเจนมากอยู่แล้ว

ด้านนโยบายองค์กรและการบริหารงาน ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก แต่ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ในความเห็นของผู้วิจัยคิดว่า เนื่องจากผู้บังคับบัญชา หรือหัวหน้ามีการชี้แจงระบบการปฏิบัติงาน และวิธีการปฏิบัติงานให้กับบุคลากรทราบอย่างชัดเจน จึงไม่มีผลต่อการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของนลัทศิริ นิธิศุภโชค (2563) ได้ทำการศึกษาเรื่องตัวแปรที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา พบว่า ปัจจัยจูงใจและปัจจัยอนามัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน จากการวิจัยพบว่าไม่ใช่ทุกปัจจัยที่กำหนดในตัวแปรอิสระส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาโดยปัจจัยด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านการยอมรับนับถือ และด้านความรับผิดชอบในงาน เป็นปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

ด้านความมั่นคงในการทำงาน ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด แต่ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ในความเห็นของผู้วิจัยคิดว่า เนื่องจากสำนักงาน กสทช. มีความมั่นคงและน่าเชื่อถือ บุคลากรมีความตั้งใจที่จะปฏิบัติงานในองค์กรนี้ จึงไม่มีผลต่อการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของวนิดา เอี่ยมวิริยาวัฒน์ (2564) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร ฝ่ายการพยาบาล โรงพยาบาลเกษมราษฎร์อินเตอร์เนชั่นแนล รัตนาธิเบศร์ พบว่า ด้านความมั่นคงในการทำงานไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เนื่องจากองค์กรมีความมั่นคง มีความน่าเชื่อถือ มีสถานะทางการเงินที่มั่นคง และบุคลากรมีความตั้งใจที่จะทำงานในองค์กรจนเกษียณอายุอยู่แล้ว

ด้านค่าตอบแทนและผลประโยชน์ ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด แต่ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ในความเห็นของผู้วิจัยคิดว่า เนื่องจากองค์กรให้ค่าตอบแทนกับบุคลากรในอัตราที่กฎหมายกำหนด และมีสวัสดิการอย่างเหมาะสม จึงไม่มีผลต่อการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของภารดา สวัสดิ์ศิริธรณ และคณะ (2564) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยการบริหารองค์กรที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการ

ปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เอสซีจี แกรนด์ จำกัด พบว่า ด้านผลตอบแทนที่ได้จากการทำงานไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เอสซีจี แกรนด์ จำกัด

## ข้อเสนอแนะ

### ข้อเสนอแนะสำหรับผู้ให้นำผลการวิจัยไปใช้

จากผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรส่วนกลาง สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม คือ ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านความรับผิดชอบต่อนหน้าที่ ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลวิจัยไปใช้ ดังนี้

1. ผู้บริหารควรมีนโยบายเพื่อเป็นการกระตุ้นการปฏิบัติงานของบุคลากร เช่น การมอบหมายงานที่มีความท้าทายความสามารถและความรู้ให้บุคลากรปฏิบัติจนสำเร็จ รวมทั้งมีการประกาศเกียรติคุณยกย่องชมเชยเพื่อเป็นแรงขับเคลื่อนให้บุคลากรมีความมุ่งมั่นตั้งใจปฏิบัติงานออกมาอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด
2. ผู้บริหารหรือหัวหน้างานควรวางนโยบายพัฒนาบุคลากรให้เติบโตขึ้นไปตามสายอาชีพอย่างชัดเจนในการเลื่อนตำแหน่ง โดยมีเกณฑ์การพิจารณาจากระบบการประเมินผลงานที่ดีและเป็นธรรม
3. ผู้บริหารหรือหัวหน้างานควรเปิดโอกาสให้บุคลากรแสดงความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ กำหนดแนวทางการวางแผนปฏิบัติงานร่วมกัน เพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์ในองค์กร ที่ทำให้บุคลากรมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน

### ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลหรือมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยมีการเพิ่มปัจจัยด้านอื่นๆ ให้ครอบคลุมมากยิ่งขึ้น เช่น ปัจจัยความผูกพันในองค์กร ปัจจัยความจงรักภักดีในองค์กร เป็นต้น
2. ควรทำการศึกษาวิจัยเปรียบเทียบการประเมินสภาพการทำงาน ปัญหาและอุปสรรคของบุคลากรภายในองค์กร เพื่อนำปัญหาและอุปสรรคมาดำเนินการปรับปรุง แก้ไขบูรณาการในการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่อไป
3. ควรมีการศึกษาเพิ่มเติมด้วยการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยวิธีการการสัมภาษณ์เชิงลึก หรือการสนทนากลุ่ม เพื่อได้ข้อมูลที่เป็นจริงตามความคิดเห็นของบุคลากรมากที่สุดเพื่อที่จะได้สามารถนำข้อมูลมาพัฒนาการบริหารองค์กรต่อไป

## เอกสารอ้างอิง

- กฤตวิสุทธิ์ ภู่านาค (2564). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท วิทย์คอร์ปโปรดักส์, การค้นคว้าอิสระตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- ธนภรณ์ พรรณราย (2565). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

นันทพร ทองลุ่ม (2563). ผลกระทบของสัมพันธภาพในที่ทำงานและความไม่มั่นคงในงานต่อความตั้งใจลาออกจากงาน ผ่านความสุขในการทำงาน. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร

นลัทศิริ นิธิสุโกโชค (2563). ตัวแปรที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา. วารสารนวัตกรรมการจัดการศึกษาและวิจัย vol.2 ฉบับที่ 1 มกราคม - มิถุนายน 2563, มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ปริญานูช ประจิดร์ และ จุฑามาศ ทวีไพบูลย์วงษ์ (2563). อิทธิพลของสภาพแวดล้อมในการทำงานและแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของพนักงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน : กรณีศึกษาบริษัทผู้ผลิตสินค้าอุปโภคหนึ่งในเขตพื้นที่สวนอุตสาหกรรมเครือสหพัฒน์ จังหวัดชลบุรี. วารสารวิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ บุรพาปริทัศน์, 15(1), 134-148, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา

สุรรัตน์ คำขมภู (2563). ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากร พื้นที่กรุงเทพมหานคร 23, การค้นคว้าอิสระตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง

พัชญา แสงประสิทธิ์ และจันทนา แสนสุข (2562) แรงจูงใจในการปฏิบัติงานและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ในเขตพื้นที่สำนักงานตรวจบัญชีสหกรณ์ที่ 1. วารสารการเมืองการบริหารและกฎหมาย, (9)1, 189-209. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ

พิรญา ชื่นวงศ์. (2560). ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน: กรณีศึกษา ธุรกิจการขนส่งในจังหวัดเชียงราย. วารสารเศรษฐศาสตร์และกลยุทธ์การจัดการ, 4(2), 92 – 100, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ภารดา สวัสดิ์กรณ และคณะ (2564). ปัจจัยการบริหารองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เอสซีจี แกรนด์ จำกัด. วารสารรัฐประศาสนศาสตร์ vol.4 ฉบับที่ 3 (กันยายน – ธันวาคม 2564), มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

วิทยา จิตนุพงศ์ (2560). เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ร่วมสมัย กรุงเทพมหานคร. โครงการรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง

วนิดา เอี่ยมวิริยาวัฒน์ (2564). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร ฝ่ายการพยาบาลโรงพยาบาลเกษมราษฎร์อินเตอร์เนชั่นแนล รัตนาธิเบศร์. การค้นคว้าอิสระตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง

สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ. (2566) ข้อมูลประวัติสำนักงาน กสทช., สืบค้นเมื่อ 15 กุมภาพันธ์ 2566 จาก <https://www.nbtc.go.th/>

สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (2566). ข้อมูลจำนวนบุคลากรในสำนักงาน กสทช., สืบค้นเมื่อ 15 กุมภาพันธ์ 2566 จากระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ภายในองค์กร

อหิติ เฟงพิโรจ (2565). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนตำบล จังหวัดนราธิวาส. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

Certo, Samuel C. (2000). *Modern Management*. New Jersey : Prentice-Hall

Herzberg, F. (1979). *The Motivation to work*. New York : John Wiley and Sons.

Vroom, H Victor. 1964. *Work and Motivation*. New York : Wiley and Sons Inc.

Yamane Taro (1976). *Statistic : An introduction analysis (2<sup>nd</sup> nd)*. New York : Harper & Row Publishers.