

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการ
กิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ

The performance efficiency of employee in Office of
The National Broadcasting and Telecommunications Commission

รัชณี น่วมจิตร
สาขาการบัญชี คณะบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยรามคำแหง ประเทศไทย

Ratchanee Nuamjit
Faculty of Business Administration Program in Accounting,
Ramkhamhaeng University, Thailand

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ในด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลา ปัจจัยได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยภายในการปฏิบัติงานของบุคลากร และแรงจูงใจในการทำงาน ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ จำนวน 350 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ข้อมูลความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการทดสอบสมมติฐานใช้สถิติทดสอบแบบ t-test สถิติแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และสถิติการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression)

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 31 – 40 ปี ระดับการศึกษาส่วนใหญ่ อยู่ในระดับปริญญาตรี ประเภทบุคลากร คือ พนักงานปฏิบัติการ และมีรายได้ต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท

ผลการวิจัยพบว่า เพศ อายุ ต่างกัน ทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติโดยรวมไม่แตกต่างกัน และระดับการศึกษา ประเภทบุคลากร ระยะเวลาการทำงาน รายได้ต่อเดือน ทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติโดยรวมแตกต่างกัน นอกจากนี้ปัจจัยภายในการปฏิบัติงานของบุคลากรและแรงจูงใจในการทำงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ

คำสำคัญ ; ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน , บุคลากรสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ

Abstract

The purpose of this research is to study the performance efficiency of employee in Office of The National Broadcasting and Telecommunications Commission (Office of The NBTC) in terms of work quality, workload, and time. There are three factors which are personal factors, factors that happens during the performance, and work motivation that affects the personnel performance in Office of The NBTC. The sample group for this research has been 350 employees in Office of The NBTC. In term of research methods, this research uses a questionnaire as a tool to collect data. For data analysis, this research is used frequency, percentage, mean and standard deviation as a statistics. Moreover, Hypothesis testing was performed using t-test, one-way ANOVA and multiple regression statistics.

The results showed that most of the respondents were female, aged between 31 and 40 years old with undergraduate Degrees. The type of employee is an operating officer and has a monthly income between 20,001 and 30,000 Thai Baht.

The results of this research have showed that the different of gender and age will not affect the performance efficiency of employee in Office of The NBTC. On the other hand, the factors which are education, the different types of employees, work experiences, and monthly income will affect the performance efficiency of employee in Office of The NBTC. Moreover, the factors that happens during the performance and work motivation will also affect the performance efficiency.

Keywords; Performance efficiency, employee in Office of The National Broadcasting and Telecommunications Commission (Office of The NBTC)

บทนำ

ในปัจจุบันเทคโนโลยีดิจิทัลได้เข้ามามีบทบาทในการดำรงชีวิตของมนุษย์มากยิ่งขึ้นกลไกทางสังคม ทุกส่วนถูกผลักดันให้เติบโตภายใต้การขับเคลื่อนด้วยเทคโนโลยีในทุกด้าน จนเกิดเป็นสังคมดิจิทัลที่ยกระดับ คุณภาพชีวิตของคนด้วยเทคโนโลยี เกิดเป็นเศรษฐกิจดิจิทัล ส่งผลให้เศรษฐกิจของโลกเกิดการเติบโตที่สูงอีกครั้ง ประเทศไทยเป็นหนึ่งในที่มีการเติบโตทางเศรษฐกิจดิจิทัลอย่างรวดเร็ว โดยรัฐบาลได้ให้ความสำคัญ ในการวางแผนส่งเสริมการเติบโตของเทคโนโลยีดิจิทัลอย่างครอบคลุมในทุกองค์ประกอบ

สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (สำนักงาน กสทช.) ได้มีการดำเนินงานอย่างมุ่งมั่น ตั้งใจเพื่อการพัฒนาประเทศชาติไม่ว่าจะเป็น การดำเนินงานเพื่อการพัฒนาการสื่อสารโทรคมนาคมของชาติทั้งในด้านการบริหารจัดการคลื่นความถี่ การบริหารสิทธิในการเข้าใช้วงโคจรดาวเทียม การกำกับดูแลและส่งเสริมการประกอบกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม ซึ่งเป็นทรัพยากรที่สำคัญของประเทศชาติ เพื่อให้เกิด

การใช้ทรัพยากรคลื่นความถี่อย่างมีประสิทธิภาพ เกิดการแข่งขันในการประกอบกิจการอย่างเสรี และเป็นธรรม รวมถึงการคุ้มครองผู้บริโภคในการเข้าถึงและการใช้ประโยชน์จากการติดต่อสื่อสาร และสารสนเทศอย่างทั่วถึงและเป็น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อคุณภาพชีวิตของประชาชนชาวไทย ตลอดจนการพัฒนาการสื่อสารโทรคมนาคมของประเทศไทยให้ทัดเทียมและเป็นที่ยอมรับในระดับสากล

ปัจจุบันเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามามีบทบาทในทุกมิติทั้งในเชิงเศรษฐกิจและสังคม รวมถึงนโยบายและยุทธศาสตร์ระดับชาติ กฎหมายและระเบียบต่างๆ ที่มุ่งไปสู่แนวทางประเทศไทย 4.0 ดังนั้นการพัฒนาองค์กรไปสู่การเป็นองค์กรดิจิทัลอย่างเต็มรูปแบบเพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด และมีความเท่าทันกับพลวัตที่เกิดขึ้น โดยสำนักงาน กสทช. มีการกำหนดนโยบายและยุทธศาสตร์ของสำนักงานในการพัฒนาด้านดิจิทัลต่างๆ รวมถึงแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาดิจิทัล ซึ่งพัฒนาต่อยอดจากแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารสำนักงาน กสทช. เพื่อใช้เป็นกรอบแนวทางในการดำเนินการพัฒนาสำนักงาน กสทช. ไปสู่การเป็นองค์กรดิจิทัลอย่างสมบูรณ์

สำนักงานจะสามารถบรรลุเป้าหมายได้ตามที่มุ่งหวังได้ บุคลากรในองค์กรเป็นส่วนสำคัญในการขับเคลื่อนภารกิจให้บรรลุเป้าหมาย ดังนั้นการให้ความสำคัญในการพัฒนาทรัพยากรบุคคล การสร้างแรงจูงใจ ซึ่งเป็นแรงผลักดันให้บุคลากรทำงานด้วยความกระตือรือร้นและสมัครใจ สามารถปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดและก่อให้เกิดการพัฒนาหน่วยงานให้ตรงตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ จากข้อมูลข้างต้นทำให้ผู้วิจัยสนใจศึกษาปัจจัยที่จะส่งผลประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ทั้งนี้เพื่อนำผลการศึกษาวินิจฉัยไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติในด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลา
2. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ
3. เพื่อศึกษาปัจจัยภายในในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ
4. เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ

ขอบเขตของการวิจัย

งานวิจัยนี้มีขอบเขตการวิจัย ดังนี้

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ผู้ศึกษาหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากบุคลากร โดยใช้สูตรคำนวณของทาโร ยามาเน (Taro Yamane, 1976) เป็นจำนวน 350 คน
2. การศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ โดยทางผู้วิจัยจะทำการศึกษาถึงตัวแปรอิสระ คือ

ปัจจัยส่วนบุคคล, ปัจจัยภายในการปฏิบัติงานของบุคลากรและแรงจูงใจในการทำงาน ตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลา

สมมติฐานการวิจัย

2.1 ปัจจัยส่วนบุคคลต่างกันทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ต่างกัน

2.2 ปัจจัยภายในการปฏิบัติงานของบุคลากรส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ

2.3 แรงจูงใจในการทำงานส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติในด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลา

2. ทำให้ทราบถึงปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ

3. ทำให้ทราบถึงปัจจัยภายในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ

4. ทำให้ทราบถึงแรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ

5. สามารถนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้เพื่อกำหนดแนวทาง ปรับปรุงพัฒนาการปฏิบัติงานของบุคลากรให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

แนวคิดและทฤษฎี

แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ปัทมา ท่อชู (2559) ได้สรุปว่า การพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานเป็นการปรับปรุงแก้ไขเพิ่มเติมความสามารถและทักษะในการทำงานของตนเองหรือผู้อื่นให้ดีขึ้น เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร ซึ่งองค์ประกอบการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาองค์กร โดยผู้เขียนยกตัวอย่างแนวคิดของนักวิชาการ คือปีเตอร์สัน (Peterson) และ โพลแมน (Plowman) ได้กล่าววว่า องค์ประกอบของประสิทธิภาพการทำงาน ไว้ดังนี้คือ

(1) คุณภาพของงาน จะต้องมีคุณภาพสูงคือผู้ผลิตและผู้ใช้ได้ประโยชน์คุ้มค่าและสร้างความพึงพอใจ

(2) ปริมาณ จำนวนงานที่เกิดขึ้นจะต้องเป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงาน โดยผลงานที่ปฏิบัติได้มีปริมาณที่เหมาะสมตามที่กำหนดไว้ในเป้าหมายขององค์กร

(3) เวลา คือเวลาที่ใช้ในการดำเนินงานต้องอยู่ในลักษณะที่ถูกต้อง เหมาะสมกับหลักการ และทันสมัย มีการพัฒนาเทคนิคการงานให้รวดเร็วยิ่งขึ้น ใช้เวลาในการปฏิบัติงานน้อยลง

(4) ค่าใช้จ่าย เป็นในการดำเนินการทั้งหมดจะต้องเหมาะสมกับงานและวิธีการ คือจะต้องลงทุนน้อยและได้ผลกำไรมากที่สุด

แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยภายในการปฏิบัติงานของบุคลากร

ปิยนันท์ สวัสดิ์ศฤงฆาร (2564) ได้สรุปว่า แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานในองค์กรมาจากพื้นฐานแนวคิดของ 7S Model คือ องค์กรมีองค์ประกอบภายในที่สำคัญ 7 ประการ ซึ่งต้องทำงานให้สัมพันธ์สอดคล้องและเสริมแรงซึ่งกันและกัน ประกอบด้วย

(1) โครงสร้าง (Structure) หมายถึง การจัดรูปองค์กรว่าประกอบด้วยหน่วยงานใด มีความสัมพันธ์ระหว่างกัน โครงสร้างองค์กรมักแสดงในรูปผังแบ่งส่วนงาน การกำหนดหน้าที่ มีการแบ่งงาน มีการประสานงาน การควบคุมการปฏิบัติ เป็นต้น

(2) กลยุทธ์ (Strategy) หมายถึง แผนงานที่องค์กรจัดทำเพื่อสนองหรือสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมภายนอกและช่วยให้องค์กรสามารถรักษาหรือสร้างเสริม ความได้เปรียบในการแข่งขันในระยะยาว กลยุทธ์ที่ดีจะต้องมีความชัดเจน สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ ภารกิจ และคุณค่าขององค์กร

(3) ระบบ (Systems) หมายถึง ระบบการดำเนินงาน กระบวนการและระเบียบวิธีปฏิบัติงานของบุคลากรทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ เช่น ระบบการติดต่อสื่อสาร ระบบงบประมาณ ระบบการจัดหาบุคลากร เป็นต้น ซึ่งแสดงออกในรูปกิจกรรมการทำงานที่ทำอยู่เป็นประจำ

(4) ทักษะ (Skills) หมายถึง ทักษะและสมรรถนะหลักของพนักงานที่ทำงานให้กับองค์กร เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงใดๆ ขึ้นในองค์กร องค์กรควรใช้ทักษะใดจึงจะสามารถขับเคลื่อนกลยุทธ์หรือโครงสร้างใหม่นั้นให้ดำเนินไปได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

(5) รูปแบบ (Styles) หมายถึง รูปแบบหรือลักษณะการบริหารของผู้บริหารในการเลือกใช้ ในการบริหารงาน ซึ่งรูปแบบหรือลักษณะของผู้บริหารในการบริหารงานจะมีความแตกต่างกันออกไป นอกจากนั้นรูปแบบการบริหารงานยังมีอิทธิพลอย่างยิ่งต่อการบรรลุผลสำเร็จขององค์กร

(6) บุคลากร (Staffs) หมายถึง พนักงาน รวมถึงความรู้ ความสามารถ ทักษะ ทักษะคติโดยทั่วไปของพนักงานและกิจกรรมการดำเนินงานต่างๆที่เกี่ยวข้องกับพนักงาน

(7) ค่านิยมร่วม (Shared value) คือ วัฒนธรรมองค์กร เป็นความเชื่อ ความคาดหวังซึ่งเป็นจุดมุ่งหมายที่องค์กรถูกสร้างขึ้นมา เป็นมาตรฐานและการยอมรับที่บุคคลทั้งหลายใช้ในการแสดงพฤติกรรม

แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ

อูบล วุฒิพรโสภณ (ทฤษฎีและพฤติกรรมองค์การ,109) ได้สรุปว่า การศึกษาจูงใจต้องใช้เครื่องมือและเทคนิคทางจิตวิทยาประกอบกับประสบการณ์ในชีวิตจริงและความสามารถในการวิเคราะห์ ตลอดจนการเปิดใจต่อความแตกต่าง ทฤษฎีสำคัญเพื่อสร้างความเข้าใจและเป็นพื้นฐานการนำความรู้ไปประยุกต์ ได้แก่

1. ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Hierarchy of Needs Theory) เป็นทฤษฎีการจูงใจของมนุษย์ ซึ่งเสนอโดยนักจิตวิทยาชื่อ อับบราฮัม มาสโลว์ ผู้เป็นนักจิตวิทยาที่ให้ความสนใจกับความต้องการของบุคคล ซึ่งสร้างความกดดันและเป็นแรงขับในการแสดงพฤติกรรมที่แบ่งออกเป็นลำดับขั้นตามความต้องการทางกาย สามารถแบ่งลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ออกเป็น 5 ระดับ คือ (1) ความต้องการทางด้านร่างกาย (2) ความต้องการด้านความปลอดภัย (3) ความต้องการเป็นสมาชิกของสังคม (4) ความต้องการการยอมรับนับถือ (5) ความต้องการบรรลุในสิ่งที่ตั้งใจ

2. ทฤษฎี ERG ของ ALDERFER' ERG ความต้องการของมนุษย์มี 3 อย่าง คือ ความต้องการเพื่อการคงอยู่ ความต้องการด้านความสัมพันธ์และความต้องการเจริญเติบโต สามารถมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคนในเวลาใดก็ตาม โดย Clayton Alderfer นักวิชาการมหาวิทยาลัย Yale สรุปความต้องการของมนุษย์

สามารถแบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ (1) ความต้องการเพื่อการคงอยู่ (2) ความต้องการความสัมพันธ์ (3) ความต้องการความก้าวหน้า

3. ทฤษฎีการจูงใจเพื่อความสำเร็จ (Achievement Motivation Theory) David McClelland และคณะได้ศึกษาความต้องการความสำเร็จของบุคคลเนื่องจากเป็นความต้องการที่มีลักษณะเฉพาะ และได้เสนอความต้องการ 3 ประเภทคือ ความต้องการความสำเร็จ ความต้องการความรักใคร่ผูกพัน และความต้องการอำนาจ

4. ทฤษฎีสองปัจจัย (Two Factor Theory) Frederick Herzberg นักวิชาการชาวสหรัฐอเมริกา กล่าวว่า บุคคลจะมีความต้องการในงานที่แยกจากกันเป็นอิสระ ซึ่งขึ้นอยู่กับ 2 ปัจจัย ได้แก่

(1) ปัจจัยจูงใจ (Motivator factors) สภาพแวดล้อมของการทำงานที่ทำให้บุคคลเกิดความพอใจและเกิดการจูงใจในการทำงาน

(2) ปัจจัยธำรงรักษา (Maintenance หรือ Hygiene Factors) หมายถึง สภาพแวดล้อมของการทำงานที่ป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พอใจในการทำงาน แต่ธำรงรักษาให้บุคคลปฏิบัติงานในองค์กร

5. ทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy Theory) ทฤษฎีนี้เชื่อว่า แรงจูงใจของมนุษย์จะเกิดขึ้น ถ้าตนสามารถคาดหวังได้ว่าเมื่อทำงานสำเร็จแล้วก็จะได้รับสิ่งที่ต้องการได้จากงาน

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรที่ทำการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการทำวิจัยครั้งนี้ได้แก่ บุคลากรสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ จำนวนทั้งสิ้น 2,101 คน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ จำนวน 350 คน โดยการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของทาโร ยามาเน (Taro Yamane) กำหนดค่าความเชื่อมั่นที่ 95 เปอร์เซนต์และค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ที่ 5 เปอร์เซนต์หรือ .05

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจวิจัยเรื่อง “ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ” ใช้แบบสอบถาม ลักษณะเป็นแบบสอบถามแบบปลายปิด (Close-ended question) ซึ่งแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 6 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 คำถามคัดกรองเบื้องต้น

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของบุคลากร ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประเภทบุคลากร ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในองค์กร รายได้ต่อเดือน ซึ่งเป็นคำถามแบบปลายปิด ให้เลือกตอบ (Check List) โดยให้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบจากตัวเลือกที่กำหนดให้

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยภายในการปฏิบัติงานของบุคลากร โดยเป็นแบบสอบถามมาตราประมาณค่า (Rating Scale) ให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบด้วยให้น้ำหนักความคิดเห็น 5 ระดับ

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน โดยเป็นแบบสอบถามมาตราประมาณค่า (Rating Scale) ให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบด้วยให้น้ำหนักความคิดเห็น 5 ระดับ

ส่วนที่ 5 แบบสอบถามความคิดเห็นประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติโดยเป็นแบบสอบถามมาตราประมาณค่า (Rating Scale)

ส่วนที่ 6 ข้อคำถามปลายเปิดเกี่ยวกับความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะต่างๆ เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล มีขั้นตอนในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูล ดังนี้

1. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ได้แก่ ข้อมูลเบื้องต้นของสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ แนวคิดทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เอกสารทางราชการ วิทยานิพนธ์ สารนิพนธ์ และข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต

2. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) โดยผู้ศึกษา ได้สร้างเครื่องมือ คือ แบบสอบถามสำหรับเก็บข้อมูลจากพนักงานและลูกจ้างสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ จำนวน 350 คน

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่รวบรวมได้ ตรวจสอบความสมบูรณ์และความถูกต้อง จากนั้นนำข้อมูลทั้งหมดมาวิเคราะห์และประมวลผลข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) ดังนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

1.1 ใช้ค่าร้อยละ (Percentage) และค่าความถี่ (Frequency) ในการอธิบายข้อมูลทั่วไปของบุคลากร ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประเภทบุคลากร ระยะเวลาการทำงาน รายได้ต่อเดือน

1.2 ใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) สำหรับตัวแปรที่มีระดับการวัดเชิงปริมาณ ได้แก่ ปัจจัยภายในการปฏิบัติงานของบุคลากร แรงจูงใจในการทำงาน และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)

2.1 เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ กับปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามเพศ โดยใช้สถิติการทดสอบแบบ t-test

2.2 เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ กับปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา ประเภทบุคลากร ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในองค์กร รายได้ต่อเดือน โดยใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติความแปรปรวนทางเดียว (One way ANOVA)

2.3 เพื่อศึกษาปัจจัยภายในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยใช้สถิติการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression)

2.4 เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยใช้สถิติการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression)

ผลการวิจัย

ผลการศึกษาเรื่องประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ สามารถสรุปผลการศึกษาดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ จำแนกตามข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากร สามารถสรุปผลการวิจัย ได้ดังนี้

1.1 บุคลากรสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ที่มีเพศ อายุ ต่างกัน ทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยรวมไม่แตกต่างกัน

1.2 บุคลากรสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ที่มีระดับการศึกษา ประเภทบุคลากร ระยะเวลาการทำงาน รายได้ต่อเดือน ทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกัน

2. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยภายในการปฏิบัติงานของบุคลากร จำแนกเป็นรายด้าน พบว่า จากกลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยภายในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับดี และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านกลยุทธ์ ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ด้านระบบ และบุคลากร

3. ผลการวิเคราะห์แรงจูงใจในการทำงาน จำแนกเป็นรายด้าน พบว่าจากกลุ่มตัวอย่าง มีระดับความคิดเห็นดี และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ด้านลักษณะงานที่สร้างสรรค์และท้าทาย

4. ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน จำแนกเป็นรายด้าน พบว่า จากกลุ่มตัวอย่าง มีระดับความคิดเห็นดี และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านคุณภาพของงาน ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ด้านปริมาณงาน

อภิปรายผล

ผลการศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ สามารถอภิปรายผลการวิจัยตามสมมติฐานได้ดังนี้

1. จากการศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ประกอบด้วย ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลา จากกลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านที่มีความคิดเห็นมากที่สุดคือ ด้านคุณภาพของงาน รองลงมาคือ ด้านปริมาณเวลา และด้านปริมาณงาน มีระดับความคิดเห็นดี ผู้วิจัยมีความเห็นว่าคุณภาพของงานเป็นสิ่งที่สำคัญในการที่จะทำให้งานที่ได้รับมอบหมายออกมา โดยไม่มีข้อผิดพลาด ถูกต้อง ครบถ้วนและเชื่อถือได้ ซึ่งสอดคล้องกับ สุรียรัตน์ คำขมภู (2563) ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 23 ผลการศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 23 โดยภาพรวมอยู่ในระดับดี

2. จากการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประเภทบุคลากร ระยะเวลาการทำงาน และรายได้ต่อเดือน สามารถสรุปการวิจัยได้ดังนี้

2.1 บุคลากรที่เพศที่ต่างกัน ทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่ต่างกัน ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า เพศชายและเพศหญิงมีสิทธิและสถานภาพที่เท่าเทียมกันในการปฏิบัติงาน และทางสังคมมีความเสมอภาคและเข้าใจในข้อจำกัดของบุคคลที่แตกต่างเพื่อให้บุคคลนั้นได้รับสิทธิและโอกาสเท่าเทียมกัน นำไปสู่ความมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรที่ตั้งไว้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ โชติกา ระโส (2555) ศึกษาเรื่องแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏ นครสวรรค์ ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ ที่แตกต่างกันไม่ส่งผลกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

2.2 บุคลากรที่อายุที่ต่างกัน ทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า อายุไม่ได้เป็นสิ่งกำหนดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เพราะทุกวัยต้องทำหน้าที่ของตนเองที่ได้รับมอบหมายให้ออกมามีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุภาภรณ์ ชัยวงษา (2559) ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัสดุสำนักงานอัยการ กรมศึกษาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรที่มีอายุแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัสดุสำนักงานอัยการสูงสุด กรมศึกษา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา รายด้านและโดยรวม ไม่แตกต่างกัน

2.3 บุคลากรที่ระดับการศึกษาที่ต่างกัน ทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่างกัน ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า บุคลากรส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาอยู่ที่ระดับปริญญาตรี รองลงมาคือระดับปริญญาโทหรือสูงกว่า และระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ตามลำดับ เนื่องจากบุคลากรมีระดับการศึกษาที่ต่างกัน หลากหลายอาจมีความรู้ความสามารถ การคิดวิเคราะห์ ประสบการณ์ในหลายๆด้าน และแนวทางการแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันออกไป ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พระมหาศานติ ปันทรสง่า (2561) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานเขตสัมพันธวงศ์ ผลการศึกษาพบว่า ข้าราชการมีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

2.4 บุคลากรที่ประเภทบุคลากรที่ต่างกัน ทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่างกัน ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า บุคลากรแต่ละประเภทอาจมีความรู้ความสามารถ ทักษะและประสบการณ์ในการปฏิบัติงานที่ต่างกัน อาจส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พิชารัตน์ นุ่มสวัสดิ์ (2561) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานกลุ่มธุรกิจผลิตเครื่องสำอางในเขตจังหวัดสมุทรปราการ ผลการศึกษาพบว่า พนักงานที่มีตำแหน่งในการปฏิบัติงานที่ต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงานไม่แตกต่างกัน

2.5 บุคลากรที่ระยะเวลาการทำงานต่างกัน ทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่างกัน ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า ผู้ที่มีระยะเวลาในการทำงานหรือประสบการณ์ในการทำงานเกิดจากการสั่งสมการเรียนรู้ทักษะและกระบวนการต่างๆ ที่จะสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายออกมาได้ตามกำหนด และยังมีแนวทางในการแก้ไขปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้นได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธัญพร สิ้นพัฒนพงศ์ (2560) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง จังหวัดกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ระยะเวลาในการทำงานที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง จังหวัดกรุงเทพมหานคร เนื่องจากระยะเวลาในการทำงานสะท้อนให้เห็นถึงความพึงพอใจของพนักงานในการทำงานที่การไฟฟ้านครหลวง โดยพนักงานที่ทำงานอยู่กับองค์กรเป็นระยะเวลานานย่อมแสดงว่าพนักงานมีความพึงพอใจในการทำงาน

2.6 บุคลากรที่รายได้ต่อเดือนที่ต่างกัน ทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่างกัน ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า อัตราเงินเดือนของผู้ปฏิบัติงานต่างกันทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่างกัน

ซึ่งค่าตอบแทนที่องค์กรจ่ายให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน เพื่อตอบแทนการปฏิบัติงานตามหน้าที่ความรับผิดชอบ จูงใจให้มีการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพส่งเสริมขวัญกำลังใจของผู้ปฏิบัติงาน และเสริมสร้างฐานะความเป็นอยู่ของครอบครัวผู้ปฏิบัติงานให้ดีขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ แพรพรรณ ตรีชั้น (2563) ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในอุตสาหกรรมอาหารแห่งหนึ่งในจังหวัดนครปฐม ผลการศึกษาพบว่า พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

3. จากการศึกษาปัจจัยภายในการปฏิบัติงานของบุคลากรส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน จากการศึกษาพบว่าปัจจัยภายในการปฏิบัติงานของบุคลากรสามารถอธิบายความแปรปรวนประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ได้ร้อยละ 64.60 โดยพบว่าปัจจัยภายในการปฏิบัติงานของบุคลากรประกอบด้วย ด้านกลยุทธ์ ด้านโครงสร้าง ด้านระบบ ด้านรูปแบบการบริหาร ด้านบุคลากร ด้านความสามารถ และด้านค่านิยมร่วมของคน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เนื่องจากปัจจัยภายในการปฏิบัติงานทั้ง 7 ด้าน มีความสัมพันธ์สอดคล้องกันไปในทิศทางเดียวกัน และเสริมแรงซึ่งกันและกัน ซึ่งนำไปสู่การปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้น ตามแนวคิดของ 7S Model ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นลพรรณ บุญฤทธิ์ (2558) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า ตัวแปรปัจจัยอิทธิพลต่อการปฏิบัติงาน ด้านโครงสร้าง และความสามารถในการปฏิบัติงาน มีผลต่อตัวแปรประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี

4. จากการศึกษาแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน พบว่าแรงจูงใจในการทำงานสามารถอธิบายความแปรปรวนประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ได้ร้อยละ 83.60 โดยพบว่าแรงจูงใจในการทำงาน ประกอบด้วย ความสำเร็จในการทำงาน การยอมรับนับถือ ลักษณะงานที่สร้างสรรค์และท้าทายและความก้าวหน้าในอาชีพ ส่งผลต่อประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เนื่องจาก แรงจูงใจมีความสำคัญ ต่อการปฏิบัติงานขององค์กร ในการกระตุ้นให้บุคลากรไปสู่การกระทำอย่างมีเป้าหมาย บุคลากรจะกระทำสิ่งต่างๆหรือไม่ขึ้นอยู่กับ แรงจูงใจและความเข้มของแรงจูงใจที่เกิดขึ้น การจูงใจเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นแก่บุคคลที่ใช้ความพยายาม ผลักดันให้เกิดการกระทำอย่างต่อเนื่องมีแนวทางที่แน่นอนเป็นความพยายามที่ไม่ลดละเพื่อไปสู่เป้าหมาย ที่ต้องการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิชญ์ กิตติพิงศ์วรการ (2563) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อ ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงาน ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน เนื่องจากว่าลักษณะงานในปัจจุบันมีความท้าทาย และตรงกับความต้องการ ทำให้เกิดความตั้งใจทำงานกระตือรือร้นทำงานอย่างมีความสุขทำให้ประสิทธิภาพ ในการทำงานอย่างมีความสุข ทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มสูงขึ้น

ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการ กิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ มีข้อเสนอแนะในการวิจัย เพื่อใช้เป็นประโยชน์และแนวทางเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะเพื่อการนำไปใช้

1.1 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร จากการศึกษาพบว่าโดยรวม มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับดี และรายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านคุณภาพ ของงาน ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ด้านปริมาณงาน หน่วยงานควรให้ความสำคัญในการวางแผนและ

กำหนดความมากน้อยของจำนวนงาน มีการวางแผน บริหารเวลาเพื่อให้การมอบหมายงานให้บุคลากร ปฏิบัติการเป็นไปตามมาตรฐานที่สำนักงานกำหนดไว้ โดยผลของงานที่ปฏิบัติได้มีการจัดสรรเวลาในการ ปฏิบัติงานให้มีความเหมาะสมและตรงตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้เพื่อก่อให้เกิดการปฏิบัติงานที่ประสบความสำเร็จและมีประสิทธิภาพ

1.2 ปัจจัยส่วนบุคคล จากการศึกษาพบว่าเพศ และอายุที่ต่างกัน ทำให้ประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ดังนั้นหน่วยงานอาจไม่ต้องเน้นประเด็นเพื่อการปรับปรุงและนำไปใช้

ส่วนระดับการศึกษา ประเภทบุคลากร ระยะเวลาการทำงาน และรายได้ต่อเดือน ที่ต่างกัน ทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่างกัน หน่วยงานควรสนับสนุนให้ผู้ปฏิบัติงานได้มีโอกาส ในการพัฒนาความรู้ความสามารถ ส่งเสริมให้บุคลากรได้เรียนรู้เพิ่มเติม โดยการให้ทุนการศึกษา และการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มทักษะการทำงาน มีแนวโน้มๆเพื่อแก้ไขปัญหาคอขวดที่เกิดขึ้น และนำไปสู่ การเลื่อนตำแหน่งงานในอนาคตได้

1.3 ปัจจัยภายในในการปฏิบัติงานของบุคลากร จากการศึกษาพบว่าโดยรวม มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับดี และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านกลยุทธ์ ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ด้านระบบ หน่วยงานอาจปรับปรุงกระบวนการ และลำดับขั้น การปฏิบัติงานที่มีความสัมพันธ์กันให้มีความชัดเจนมากขึ้น โดยมุ่งสู่เป้าหมายเดียวกัน ระบบที่ ดี มีประสิทธิภาพจึงจะทำให้งานบรรลุเป้าหมายได้เร็ว

1.4 แรงจูงใจในการทำงาน จากการศึกษาพบว่าโดยรวมมีระดับความคิดเห็น อยู่ในระดับดี และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านความสำเร็จ ในการทำงาน ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ด้านลักษณะงานที่สร้างสรรค์และท้าทาย หน่วยงานควรเปิดโอกาสให้บุคลากรกล้าที่จะทำในสิ่งใหม่ๆ เพื่อเป็นการกระตุ้นให้บุคลากร เกิดแรงบันดาลใจ และพร้อมที่จะขับเคลื่อนหน่วยงานให้ก้าวหน้า

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาปัจจัยสนับสนุนด้านอื่น เช่น ปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยที่บำรุงรักษาจิตใจ, ปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงาน, ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ที่อาจจะส่งผลต่อ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ

2.2 ควรศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลด้านอื่นๆ เช่น สถานภาพ เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ

2.3 ควรศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน โดยศึกษาวิจัยในเชิงคุณภาพ ควบคู่กับการวิจัยเชิงปริมาณ เป็นการวิจัยที่ศึกษาสังเกตโดยละเอียดทุกด้านในลักษณะการเจาะลึก ด้วยวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลหลายวิธี เช่น การสอบถาม การสัมภาษณ์ การสังเกต เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ลึก และครอบคลุมมากขึ้น

2.4 ควรทำการศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ที่ได้จากกลุ่มตัวอย่าง จากการตอบคำถามในส่วนปลายเปิด โดยนำประเด็นที่น่าสนใจมาศึกษาเพิ่มเติม

เอกสารอ้างอิง

- เกரியงไกรยศ พันธุ์ไทย. (2556). การจัดการและพฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพมหานคร, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- โชติกา ระโส. (2555). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์. วิทยาลัยพัฒนศึกษามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
- ธัญพร สิ้นพัฒน์พงศ์. (2560). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานการไฟฟ้า นครหลวง จังหวัดกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- นลพรรณ บุญฤทธิ์. (2558). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร องค์การบริหาร ส่วนจังหวัดชลบุรี. วิทยานิพนธ์ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ สาขา วิชา ณะ วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ปัทมา ท่อชู. การพัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน (The Efficiency Development of Operation) สืบค้นเมื่อ 15 กุมภาพันธ์ 2566. แหล่งที่มา <http://www.thailandindustry.com/onlinemag/view2.php?id=771§ion=17&issues=74>.
- ปิยนันท์ สวัสดิ์ศฤงฆาร. (2564). 7S Model (McKinsey) . สืบค้นเมื่อ 10 กุมภาพันธ์ 2566. แหล่งที่มา <https://drpiyanan.com/2021/05/27/7s-model-mckinsey/>
- พระมหาคณาธิป จันทรสง่า. (2561). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการ สำนักงานเขต สำนักงานเขตสัมพันธวงศ์ กรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสยาม
- พิชารัตน์ นุ่มสวัสดิ์ และ อนุฉัตร ชำซอง. (2561). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานกลุ่มธุรกิจ ผลิตภัณฑ์สำอางในเขตจังหวัดสมุทรปราการ. การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยรังสิต.
- แพรวพรรณ ตรีชั้น. (2563). ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในอุตสาหกรรมอาหารแห่งหนึ่ง ในจังหวัดนครปฐม. การค้นคว้าอิสระ คณะวิทยาการจัดการ, มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม
- วิชญ์ กิตติพิงศ์วรการ. (2563). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของพนักงานรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจเพื่อสังคม, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ. (2565). แผนปฏิบัติการสำนักงาน กสทช. ประจำปี 2565. สืบค้นเมื่อ 15 กุมภาพันธ์ 2566. แหล่งที่มา http://intranet.nbt.go.th/getattachment/CMSS/SearchNews/news_ebook/
- สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ. (2564). จดหมายเหตุ 10 ปี กสทช.. สืบค้นเมื่อ 15 กุมภาพันธ์ 2566. แหล่งที่มา http://intranet.nbt.go.thgetattachment/CMSS/SearchNews/news_ebook//
- สุภาภรณ์ ชัยวงษา. (2559). ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัสดุสำนักงานอัยการสูงสุด กรณีศึกษาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา. ค้นคว้าอิสระ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต , มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา
- สุรียรัตน์ คำขมภู. (2563). ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่ กรุงเทพมหานคร 23. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

แหล่งที่มา http://sukanrat.blogspot.com/2012/09/blog-post_804.html

อัครเดช ไม้จันทร์. (2560). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา. วิทยานิพนธ์ปริญญา บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

อุบล วุฒิพรโสภณ. (2555). ทฤษฎีและพฤติกรรมองค์การ. มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.