

ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานคณะกรรมการ
กิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ
(สำนักงาน กสทช.)

Factors affecting the job performance of employees at
Office of The National Broadcasting and Telecommunications Commission
(Office of The NBTC)

ณวัฒน์ พงษ์สภ
สาขาวิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
ผู้รับผิดชอบบทความ

Nawat Bhangsapha

E-mail: 6514154037@rumail.ru.ac.th

Faculty of Business Administration Program in Management

Ramkhamhaeng University

Corresponding author

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน รายได้ และระยะเวลาในการทำงาน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (สำนักงาน กสทช.) 2) เพื่อศึกษาปัจจัยเชิงใจ ประกอบด้วย ด้านความสำเร็จของงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้า มีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (สำนักงาน กสทช.) 3) เพื่อศึกษาปัจจัยด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (สำนักงาน กสทช.) เป็นการวิจัยแบบไม่ทดลอง (Non-Experimental Design) กลุ่มตัวอย่างในการศึกษา คือ บุคลากรสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (สำนักงาน กสทช.) มีขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 338 คน โดยใช้แบบสอบถามที่ผ่านการทดสอบความเที่ยงตรง เชิงเนื้อหา (Content Validity) และค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาค (Cronbach's Alpha) ปัจจัยเชิงใจ โดยรวมเท่ากับ 0.950 และปัจจัยด้านนโยบายและการบริหารงาน โดยรวมเท่ากับ 0.955 เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติการทดสอบแบบ t-test สถิติความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) หากพบความแตกต่างจะนำไปสู่การเปรียบเทียบเป็นรายคู่โดยใช้วิธี LSD และสถิติการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง โดยมีช่วงอายุ 32 -41 ปี มีสถานภาพโสด อยู่ในระดับการศึกษาปริญญาตรี ตำแหน่งงานอยู่ในพนักงานปฏิบัติการระดับสูง มีรายได้อยู่ในช่วง ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 30,000 บาท และมีระยะเวลาในการทำงานต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี ซึ่งบุคลากร ที่ปฏิบัติงาน ณ สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (สำนักงาน กสทช.) มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ปัจจัยจูงใจ ด้านความรับผิดชอบ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด และปัจจัยค้ำจุน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด และผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า บุคลากรที่ปฏิบัติงาน ณ สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (สำนักงาน กสทช.) ที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน รายได้ และระยะเวลาในการทำงานที่แตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรต่างกัน ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 นอกจากนี้ ปัจจัยจูงใจ ประกอบด้วย ด้าน ปัจจัยค้ำจุน ประกอบด้วย ด้าน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (สำนักงาน กสทช.) ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

คำสำคัญ : ปัจจัยจูงใจ, ปัจจัยค้ำจุน,ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน, สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการ โทรทัศน์ และกิจการ โทรคมนาคมแห่งชาติ (สำนักงาน กสทช.)

Abstract

This study aims to investigate several factors influencing employee performance at the National Broadcasting and Telecommunications Commission (NBTC). The specific objectives are: 1) to explore how personal factors such as gender, age, marital status, education level, job position, income, and years of service affect employee performance; 2) to examine how motivational factors, including job success, recognition, responsibility, and career advancement, impact job performance; and 3) to analyze how supporting factors—such as policies and management, compensation and benefits, working conditions, and relationships with colleagues— affect job performance. This non-experimental research involved a sample of 338 NBTC employees. Data was collected using a validated questionnaire, with Cronbach's Alpha coefficients of 0.950 for motivation factors and 0.955 for hygiene factors. Statistical analysis was conducted using frequency, percentage, mean, standard deviation, t-tests, one-way ANOVA, LSD post-hoc tests, and multiple regression analysis.

The results indicated that the majority of participants were female, aged between 32 and 41 years, single, with a bachelor's degree. Most held senior operational positions, earned up to 30,000 Baht, and had five years or less of service. Overall, employees demonstrated a high level of job performance. Among motivational factors, responsibility had the highest average score. Among supporting factors, relationships with colleagues had the highest average score. The results indicated that personal factors significantly influenced job performance, with differences observed at a 0.01 significance level. Additionally, both motivational and supporting factors had a significant impact on job performance, also at the 0.01 significance level.

Keyword: Motivation Factor, Hygiene Factor, Job Performance, Office of The National Broadcasting and Telecommunications Commission (Office of The NBTC)

บทนำ

ตามมาตรา 56 และมาตรา 60 แห่งพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่ และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. 2553 และที่แก้ไขเพิ่มเติม ได้บัญญัติให้สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ หรือเรียกโดยย่อว่า “สำนักงาน กสทช.” เป็นนิติบุคคล มีฐานะเป็นหน่วยงานของรัฐ ที่ไม่เป็นส่วนราชการตามกฎหมายว่าด้วยระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน และไม่เป็นรัฐวิสาหกิจตามกฎหมายว่าด้วยวิธีการงบประมาณหรือกฎหมายอื่น และอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของประธานกรรมการ โดยให้สำนักงาน กสทช. มีเลขานุการ กสทช. คนหนึ่งรับผิดชอบการปฏิบัติงานของสำนักงาน กสทช. ขึ้นตรงต่อประธานกรรมการ และเป็นผู้บังคับบัญชา พนักงานและลูกจ้างของสำนักงาน กสทช. ประกอบกับมาตรา 57 (สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ, 2567) สำนักงาน กสทช. เป็นหน่วยงานสำคัญในการกำกับดูแลและกำหนดกฎเกณฑ์และมาตรฐาน กำหนดกฎระเบียบ ข้อบังคับ และมาตรฐานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการโทรคมนาคม กิจการกระจายเสียง และกิจการโทรทัศน์ เพื่อให้บริการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเป็นธรรม และอนุญาตให้ผู้ประกอบการดำเนินกิจการในสาขาที่เกี่ยวข้อง เช่น การให้บริการโทรศัพท์มือถือ อินเทอร์เน็ต โทรทัศน์ และวิทยุ กำกับดูแลคุณภาพบริการ ตรวจสอบและควบคุมคุณภาพของบริการที่ผู้ประกอบการให้แก่ผู้บริโภค เช่น ความเร็วของอินเทอร์เน็ต คุณภาพสัญญาณโทรศัพท์ กำหนดอัตราค่าบริการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการใช้บริการโทรคมนาคม กิจการกระจายเสียง และกิจการโทรทัศน์ ให้เป็นธรรมต่อทั้งผู้บริโภคและผู้ประกอบการ ส่งเสริมการแข่งขัน ให้เกิดการแข่งขันในตลาดเพื่อให้ผู้บริโภคมีทางเลือกในการใช้บริการที่ คุ่มครองผู้บริโภค รับเรื่องร้องเรียน และดำเนินการแก้ไขปัญหา มีความจำเป็นที่ต้องใช้บุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ และมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หนึ่งในปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน คือ แรงจูงใจของบุคลากร กล่าวคือ การที่บุคลากรปฏิบัติงานได้ผลลัพธ์ที่น่าพึงพอใจหรือไม่ สิ่งสำคัญประการหนึ่งมาจากแรงกระตุ้นหรือแรงผลักดันในตัวเองที่ว่า มีความต้องการแบบใด ก็จะส่งผลให้เกิดพฤติกรรมแบบนั้น

ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจในเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (สำนักงาน กสทช.)” ซึ่งทำการศึกษาเกี่ยวกับ 1. ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน รายได้ และระยะเวลาในการทำงาน 2. ปัจจัยจูงใจ ได้แก่ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้า 3. ปัจจัยค้ำจุน ได้แก่ ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (สำนักงาน กสทช.) เพื่อนำผลงานวิจัยชิ้นนี้มาใช้ให้เกิดประโยชน์ และทำให้เกิดความเข้าใจ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้ตามวิสัยทัศน์ พันธกิจ และนโยบายของสำนักงาน กสทช. ได้ดียิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ในการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน รายได้ระยะเวลาในการทำงาน ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการ โทรทัศน์ และกิจการ โทรคมนาคมแห่งชาติ (สำนักงาน กสทช.)

2. เพื่อศึกษาปัจจัยเชิงจิต ประกอบด้วย ด้านความสำเร็จในการทำงานด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงาน ด้านความรับผิดชอบ และด้านความก้าวหน้ามีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการกิจการ กระจายเสียง กิจการ โทรทัศน์ และกิจการ โทรคมนาคมแห่งชาติ (สำนักงาน กสทช.)

3. เพื่อศึกษาปัจจัยค้ำจุน ประกอบด้วย ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านความมั่นคงในการทำงานและด้านสถานะของอาชีพ มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการ โทรทัศน์ และกิจการ โทรคมนาคมแห่งชาติ (สำนักงาน กสทช.)

ขอบเขตงานวิจัย

งานวิจัยฉบับนี้ทำการศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานคณะกรรมการ กิจการ กระจายเสียง กิจการ โทรทัศน์ และกิจการ โทรคมนาคมแห่งชาติ (สำนักงาน กสทช.)

สมมติฐานของการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน รายได้ และระยะเวลาในการทำงาน ที่ต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการ โทรทัศน์ และกิจการ โทรคมนาคมแห่งชาติ (สำนักงาน กสทช.) ต่างกัน

2. ปัจจัยเชิงจิต ประกอบด้วย ด้านความสำเร็จของงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะงาน ด้านความรับผิดชอบ และด้านความก้าวหน้า มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการ โทรทัศน์ และกิจการ โทรคมนาคมแห่งชาติ (สำนักงาน กสทช.)

3. ปัจจัยค้ำจุน ประกอบด้วย ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการ โทรทัศน์ และกิจการ โทรคมนาคมแห่งชาติ (สำนักงาน กสทช.)

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงปัจจัยส่วนบุคคลส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการ โทรทัศน์ และกิจการ โทรคมนาคมแห่งชาติ (สำนักงาน กสทช.) เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนานโยบายการบริหารทรัพยากรบุคคล

2. เพื่อทราบถึงปัจจัยแรงจูงใจ ได้แก่ ปัจจัยเชิงจิต และปัจจัยค้ำจุน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการ โทรทัศน์ และกิจการ โทรคมนาคมแห่งชาติ (สำนักงาน กสทช.) เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาบุคลากรและพัฒนากลยุทธ์ในการวางแผนบริหารทรัพยากรบุคคล

3. เพื่อเป็นข้อมูลให้สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (สำนักงาน กสทช.) ใช้เป็นแนวทางสำหรับการปรับปรุงปัจจัยที่เกี่ยวข้องในการสร้างกลยุทธ์บริหารทรัพยากรบุคคลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ให้นักลากรสามารถดำเนินงานตาม วิสัยทัศน์ พันธกิจ และนโยบายของสำนักงานตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีได้

4. เพื่อเป็นแนวทางสำหรับผู้สนใจในการศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยพิจารณาผลการศึกษานี้ไปประยุกต์ใช้ เพื่อเป็นแนวทางสำหรับการปรับปรุงปัจจัยต่าง ๆ ในการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานให้เหมาะสมกับบุคลากรในองค์กร ซึ่งจะทำให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่องค์กร

แนวคิดและทฤษฎี

แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

Barnard (1974) ได้กล่าวถึงสิ่งจูงใจที่ผู้บริหารสามารถใช้เป็นเครื่องมือในการจูงใจให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานไว้ ดังนี้

1. สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ ได้แก่ เงิน สิ่งของหรือสภาวะทางกายภาพที่ให้เห็นแก่ผู้ปฏิบัติงาน เป็นการตอบแทน
2. สิ่งจูงใจที่เป็นโอกาสของบุคคลซึ่งไม่ใช่วัตถุ เป็นสิ่งจูงใจที่ช่วยส่งเสริมความร่วมมือในการทำงานมากกว่ารางวัลที่เป็นวัตถุ เช่น เกียรติยศ การให้สิทธิพิเศษ และการมีอำนาจ เป็นต้น
3. สภาพทางกายภาพที่พึงปรารถนา คือ สิ่งแวดล้อมในการทำงาน เช่น สถานที่ทำงาน สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ
4. ผลประโยชน์ทางอุดมคติ คือ สมรรถภาพของหน่วยงานที่สนองความต้องการของบุคคลในด้านความภูมิใจที่ได้แสดงฝีมือ การได้มีโอกาสช่วยเหลือและการแสดงความจงรักภักดีต่อหน่วยงาน
5. ความดึงดูดใจในทางสังคม คือ ความสัมพันธ์อันดีมิตร ซึ่งถ้าเป็นไปได้จะทำให้เกิดความผูกพันและความพอใจร่วมงานกับหน่วยงาน
6. การปรับสภาพการทำงานให้เหมาะสมกับวิธีการและทัศนคติของบุคคล คือ การปรับปรุงตำแหน่งงาน วิธีการทำงานให้สอดคล้องกับความสามารถของบุคลากร ซึ่งแตกต่างกัน
7. โอกาสที่จะมีส่วนร่วมในการทำงาน คือ การเปิดโอกาสให้บุคลากรรู้สึกมีส่วนร่วมในงาน เป็นบุคคลสำคัญของหน่วยงานมีความรู้สึกเท่าเทียมในหมู่ผู้ร่วมงาน
8. สภาพของการอยู่ร่วมกัน คือ ความพอใจของบุคคลในด้านสังคม หรือความมั่นคงในทางสังคม ซึ่งจะทำให้คนรู้สึกมีหลักประกันและมีความมั่นคงในการทำงาน

แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล

Mowday, R.T., L.W. Porter, and R.M. Steers. (1982). ได้อธิบายไว้ว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลเชิงบวกต่อความผูกพันในองค์กร ได้แก่ อายุ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน กล่าวคือ เมื่อบุคคลมีอายุที่มากขึ้น มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่นานขึ้น ย่อมก่อให้เกิดค่านิยมในงานมากขึ้น ทำให้เกิดความผูกพันในองค์กร อยู่ระดับสูง ส่วนปัจจัยที่มีผลเชิงลบต่อความผูกพันในองค์กร ได้แก่ ระดับการศึกษา พบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงจะมีระดับความผูกพันต่อองค์กรต่ำกว่าพนักงานที่ระดับการศึกษาต่ำกว่า

แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยจิตใจ

Walters (1978) ได้อธิบายไว้ว่า แรงจูงใจ หมายถึง สิ่งที่อยู่ภายในตัวของบุคคลที่มีผลทำให้เกิดการกระทำ หรือมีพฤติกรรมที่มีเป้าหมาย หรือแรงจูงใจเป็นเหตุผลของการกระทำ และ Berelson, Bernard and Steiner (1964) ได้อธิบายไว้ว่า แรงจูงใจ คือ สิ่งที่อยู่ภายในเป็นสิ่งชักจูงช่วยกระตุ้น และริเริ่มกิจกรรมต่าง ๆ นำไปสู่พฤติกรรม ภายใต้อำนาจอย่างชัดเจน

แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยค้ำจุน

Herzberg (1959) ได้ศึกษาปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors) เป็นปัจจัยจำเป็นในทุกองค์การหากไม่มีพนักงาน จะไม่พอใจในการทำงาน อันได้แก่ นโยบายและการบริหารงาน การบังคับบัญชา สภาพการปฏิบัติงาน ค่าตอบแทน ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน สภาพในการทำงาน ความมั่นคงในการทำงาน ชีวิตส่วนตัว

1. การออกแบบการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบไม่ทดลอง (Non-Experimental Research) เป็นการวิจัยที่มุ่งเน้น การศึกษาค้นคว้าที่เน้นสถานการณ์ที่ปรากฏอยู่ในปัจจุบัน ศึกษาตามสภาพที่เป็นไปตามธรรมชาติ โดยไม่มีการควบคุมตัวแปรใด ๆ เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนามแบบวิจัยตัดขวาง (Cross sectional studies) คือการเก็บรวบรวมข้อมูลในช่วงระยะเวลาใดเวลาหนึ่งเพียงครั้งเดียว โดยใช้วิธีเครื่องมือการวิจัยเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) และทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการทางสถิติ

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

เนื่องจากผู้วิจัยทราบจำนวนบุคลากร สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และ กิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (สำนักงาน กสทช.) มีจำนวนทั้งหมด 2,176 คน (สำนักงานคณะกรรมการกิจการ กระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ, 2567) จากการคำนวณ โดยใช้สูตรของ Taro Yamane (1973) มีระดับความเชื่อมั่นที่ 95% ที่มีค่าระดับความคลาดเคลื่อน 5% จึงได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ เหมาะสมสำหรับการใช้ในงานวิจัย จำนวน 338 ตัวอย่าง

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ แบบสอบถาม ซึ่งเป็นเครื่องมือหลักที่ผู้วิจัยใช้เก็บรวบรวมข้อมูล ที่ ต้องการศึกษาค้นคว้า โดยสร้างขึ้นจากการศึกษาค้นคว้าทบทวนแนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยนี้ เพื่อเป็นการกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย และการให้ความหมายนิยามศัพท์เฉพาะ รวมถึงเพื่อเป็นแนวทาง ในการพัฒนาแบบสอบถามสำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง โดยอาศัยวิธีการวิจัยแบบไม่ทดลอง (Non-Experimental Research) สำหรับการตั้งคำถามในแบบสอบถามที่ครอบคลุมถึงนิยามศัพท์เฉพาะ ทั้งนี้ ผู้วิจัย ได้ใช้ข้อมูลที่ได้รับจากแบบสอบถามนำมาวิเคราะห์เพื่อตอบปัญหาทางการวิจัยเรื่องที่ต้องการศึกษา

4. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยเลือกใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือหลักที่ใช้ในการเก็บ รวบรวมข้อมูลการวิจัย

5. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ที่ได้รับการแก้ไขตามคำแนะนำของผู้ทรงคุณวุฒิที่ได้ทำการตรวจสอบความถูกต้องของข้อความถามและตรวจสอบความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย ซึ่งขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 338 คน โดยใช้วิธีการสุ่มแบบชั้นภูมิ (Stratified Sampling) ด้วยวิธีจำแนกกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการสุ่มโดยใช้กรอบตัวอย่าง (Sampling frame) สำนักงาน กสทช. ที่ต้องการศึกษา เพื่อนำมาใช้ในการสุ่มตัวอย่าง และแบ่งเป็นสัดส่วนร้อยละ คือ การหาจำนวนที่แทนขนาดกลุ่มตัวอย่างในแต่ละสัดส่วน ซึ่งแต่ละสัดส่วนไม่เท่ากัน โดยแบ่งตามอัตราส่วนต่อ 100 ของขนาดกลุ่มตัวอย่าง ตัวอย่างทั้งหมด และผลลัพธ์ของการคำนวณที่ได้รับจะเป็นสัดส่วนร้อยละของจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

สรุปผลการวิจัยและอภิปรายผล

ผลการศึกษสามารถแบ่งเป็น 2 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 การศึกษาข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการ กิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (สำนักงาน กสทช.) ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง เป็นการศึกษาวิเคราะห์ค่าความถี่และค่าร้อยละ ของตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน รายได้ และระยะเวลาในการทำงาน และศึกษาวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยเชิงใจ ประกอบด้วย ด้านความสำเร็จของงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะงาน ด้านความรับผิดชอบ และด้านความก้าวหน้า และปัจจัยด้านอื่น ประกอบด้วย ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และปัจจัยประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานคณะกรรมการ กิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (สำนักงาน กสทช.) ส่วนที่ 2 ผลการทดสอบสมมติฐาน โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 การศึกษาข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากร สำนักงานคณะกรรมการ กิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (สำนักงาน กสทช.) ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง เป็นการศึกษาวิเคราะห์ค่าความถี่และค่าร้อยละ ของตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน รายได้ และระยะเวลาในการทำงาน และศึกษาวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยเชิงใจ ประกอบด้วย ด้านความสำเร็จของงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะงาน ด้านความรับผิดชอบ และด้านความก้าวหน้า และปัจจัยด้านอื่น ประกอบด้วย ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และปัจจัยประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานคณะกรรมการ กิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (สำนักงาน กสทช.) พบว่า

ผลสำรวจบุคลากร สำนักงานคณะกรรมการ กิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (สำนักงาน กสทช.) จำนวน 338 คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 178 คน คิดเป็นร้อยละ 52.70 โดยมีช่วงอายุ 32 – 41 ปี จำนวน 140 คน คิดเป็นร้อยละ 41.40 ซึ่งมีสถานภาพโสด จำนวน 170 คน คิดเป็นร้อยละ 50.30 อยู่ในระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 193 คน คิดเป็นร้อยละ 57.10 มีตำแหน่งงานอยู่ในระดับพนักงานปฏิบัติการระดับสูง จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 32.00 มีรายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 30,000 บาท จำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 39.60 และมีระยะเวลาในการทำงานต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี จำนวน 133 คน คิดเป็นร้อยละ 39.30

ปัจจัยจูงใจ ประกอบด้วย ด้านความสำเร็จของงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะงาน ด้านความรับผิดชอบ และด้านความก้าวหน้า พบว่า บุคลากร ที่ปฏิบัติงาน ณ สำนักงาน กสทช. มีความคิดเห็นต่อปัจจัยจูงใจ โดยรวมทั้งหมดอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 ด้านปัจจัยจูงใจ ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านความรับผิดชอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 รองลงมาได้แก่ ด้านความสำเร็จของงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 ด้านลักษณะงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 และด้านความก้าวหน้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 ตามลำดับ

ปัจจัยค้ำจุน ประกอบด้วย ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน พบว่า บุคลากร ที่ปฏิบัติงาน ณ สำนักงาน กสทช. มีความคิดเห็นต่อปัจจัยค้ำจุน โดยรวมทั้งหมดอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 ปัจจัยค้ำจุนที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 รองลงมา ได้แก่ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 และด้านนโยบายและการบริหารงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 ตามลำดับ

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมของบุคลากร สำนักงานคณะกรรมการ กิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (สำนักงาน กสทช.) พบว่า บุคลากรที่ปฏิบัติงาน ณ สำนักงาน กสทช. มีระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยรวมทั้งหมดอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37

ส่วนที่ 2 ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน รายได้ และระยะเวลาในการทำงาน ที่ต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานคณะกรรมการ กิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (สำนักงาน กสทช.) แตกต่างกัน

จากผลการวิจัยสามารถสรุปผลได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 1.1 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ ที่ต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานคณะกรรมการ กิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (สำนักงาน กสทช.) แตกต่างกัน พบว่า ยอมรับสมมติฐานที่ 1.1 โดยที่ค่า Sig. เท่ากับ 0.029 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 แสดงว่า เพศที่ต่างกันของบุคลากร ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน โดยเพศชายมีค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากกว่าเพศหญิง

สมมติฐานที่ 1.2 ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุ ที่ต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานคณะกรรมการ กิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (สำนักงาน กสทช.) แตกต่างกัน พบว่า ยอมรับสมมติฐานที่ 1.2 โดยที่ค่า Sig. 0.020 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และทำการทดสอบวิเคราะห์ค่าความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ พบว่า ช่วงอายุ 22 - 31 ปี กับช่วงอายุ 42 - 51 ปี มีค่า Sig. เท่ากับ 0.008 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ช่วงอายุ 22 - 31 ปี มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยรวมแตกต่างเป็นรายคู่กับช่วงอายุ 42 - 51 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยที่ช่วงอายุ 22 - 31 ปี มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวม น้อยกว่าช่วงอายุระหว่าง 42 - 51 ปี มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.229 และช่วงอายุระหว่าง 22 - 31 ปี กับช่วงอายุ 52 - 60 ปี มีค่า Sig. เท่ากับ 0.009 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ช่วงอายุระหว่าง 22 - 31 ปี มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยรวมแตกต่างเป็นรายคู่

กับช่วงอายุ 52 - 60 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยที่ช่วงอายุระหว่าง 22 – 31 ปี มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวม น้อยกว่าช่วงอายุ 52 - 60 ปี มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.291

สมมติฐานที่ 1.3 ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านสถานภาพ ที่ต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (สำนักงาน กสทช.) แตกต่างกัน พบว่า ปฏิเสธสมมติฐานที่ 1.3 โดยที่ค่า Sig. เท่ากับ 0.111 ซึ่งมีค่ามากกว่าระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 แสดงว่า สถานภาพ ที่ต่างกันของบุคลากร ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.4 ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านระดับการศึกษา ที่ต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (สำนักงาน กสทช.) แตกต่างกัน พบว่า ปฏิเสธสมมติฐานที่ 1.4 โดยที่ค่า Sig. เท่ากับ 0.439 ซึ่งมีค่ามากกว่าระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 แสดงว่า ระดับการศึกษา ที่ต่างกันของบุคลากร ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.5 ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านตำแหน่งงาน ที่ต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (สำนักงาน กสทช.) แตกต่างกัน พบว่า ปฏิเสธสมมติฐานที่ 1.5 โดยที่ค่า Sig. เท่ากับ 0.140 ซึ่งมีค่ามากกว่าระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 แสดงว่า ตำแหน่งงาน ที่ต่างกันของบุคลากร ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.6 ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านรายได้ ที่ต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (สำนักงาน กสทช.) แตกต่างกัน พบว่า ยอมรับสมมติฐานที่ 1.6 โดยที่ค่า Sig. เท่ากับ 0.032 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และทำการทดสอบวิเคราะห์ค่าความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายกลุ่ม พบว่า บุคลากรที่มีรายได้ ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 30,000 บาท กับรายได้ 40,001 – 50,000 บาท มีค่า Sig. เท่ากับ 0.039 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า รายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 30,000 บาท มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยรวมแตกต่างเป็นรายกลุ่มกับรายได้ 40,001 – 50,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยที่รายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 30,000 บาท มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวม น้อยกว่ารายได้ 40,001 – 50,000 บาท มีผลต่างค่าเฉลี่ย เท่ากับ 0.201 รายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 30,000 บาท กับรายได้ 60,001 – 70,000 บาท มีค่า Sig. เท่ากับ 0.014 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า รายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 30,000 บาท มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยรวมแตกต่างเป็นรายกลุ่มกับรายได้ 60,001 – 70,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยที่รายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 30,000 บาท มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวม น้อยกว่ารายได้ 60,001 – 70,000 บาท มีผลต่างค่าเฉลี่ย เท่ากับ 0.397 รายได้ 30,001 – 40,000 บาท กับรายได้ 40,001 – 50,000 บาท มีค่า Sig. เท่ากับ 0.030 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า รายได้ 30,001 – 40,000 บาท มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยรวมแตกต่างเป็นรายกลุ่มกับรายได้ 40,001 – 50,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยที่รายได้ 30,001 – 40,000 บาท มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยรวม น้อยกว่ารายได้ 40,001 – 50,000 บาท มีผลต่างค่าเฉลี่ย เท่ากับ 0.245 รายได้ 30,001 – 40,000 บาท กับรายได้ 60,001 – 70,000 บาท มีค่า Sig. เท่ากับ 0.010 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05

หมายความว่า รายได้ 30,001 – 40,000 บาท มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างเป็นรายคู่กับรายได้ 60,001 – 70,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยที่รายได้ 30,001 – 40,000 บาท มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวม น้อยกว่ารายได้ 60,001 – 70,000 บาท มีผลต่างค่าเฉลี่ย เท่ากับ 0.440

สมมติฐานที่ 1.7 ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านระยะเวลาในการทำงาน ที่ต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกากระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (สำนักงาน กสทช.) แตกต่างกัน พบว่า ยอมรับสมมติฐานที่ 1.7 โดยที่ค่า Sig. เท่ากับ 0.006 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้และทำการทดสอบวิเคราะห์ค่าความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ พบว่า บุคลากรที่มีระยะเวลาในการทำงาน ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี กับ 11 - 15 ปี มีค่า Sig. เท่ากับ 0.019 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ระยะเวลาในการทำงานต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างเป็นรายคู่กับ 11 - 15 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยที่ระยะเวลาในการทำงานต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวม น้อยกว่าระยะเวลาในการทำงาน 11 - 15 ปี มีผลต่างค่าเฉลี่ย เท่ากับ 0.196 ระยะเวลาในการทำงานต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี กับตั้งแต่ 21 ปีขึ้นไป มีค่า Sig. เท่ากับ 0.002 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ระยะเวลาในการทำงานต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างเป็นรายคู่กับตั้งแต่ 21 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยที่ระยะเวลาในการทำงานต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวม น้อยกว่าระยะเวลาในการทำงาน ตั้งแต่ 21 ปีขึ้นไป มีผลต่างค่าเฉลี่ย เท่ากับ 0.425 ระยะเวลาในการทำงานต่ำ 6 - 10 ปี กับ 11 - 15 ปี มีค่า Sig. เท่ากับ 0.047 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ระยะเวลาในการทำงาน 6 - 11 ปี มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างเป็นรายคู่กับ 11 - 15 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยที่ระยะเวลาในการทำงาน 6 - 10 ปี มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวม น้อยกว่าระยะเวลาในการทำงาน 11 - 15 ปี มีผลต่างค่าเฉลี่ย เท่ากับ 0.178 ระยะเวลาในการทำงาน 6 - 10 ปี กับตั้งแต่ 21 ปีขึ้นไป มีค่า Sig. เท่ากับ 0.004 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ระยะเวลาในการทำงาน 6 - 10 ปี มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างเป็นรายคู่กับตั้งแต่ 21 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยที่ระยะเวลาในการทำงาน 6 - 10 ปี มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวม น้อยกว่าระยะเวลาในการทำงาน ตั้งแต่ 21 ปีขึ้นไป มีผลต่างค่าเฉลี่ย เท่ากับ 0.407

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยจิตใจ ประกอบด้วย ปัจจัยจิตใจ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะงาน ด้านความรับผิดชอบ และด้านความก้าวหน้า มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานคณะกรรมการ กฤษฎีกากระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (สำนักงาน กสทช.)

จากผลการวิจัยสามารถสรุปผลได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 2.1 ปัจจัยจิตใจ ด้านความสำเร็จของงาน มีผลต่อประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานคณะกรรมการ กฤษฎีกากระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (สำนักงาน กสทช.) พบว่า Sig. เท่ากับ 0.003 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าระดับความมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ดังนั้นจะยอมรับสมมติฐานที่ 2.1 และยังพบว่า ตัวแปรปัจจัยจิตใจ ด้านความสำเร็จ ของงาน มีความสัมพันธ์ในทิศทางบวกและมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานคณะกรรมการ กฤษฎีกากระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (สำนักงาน กสทช.) เท่ากับ 0.184

สมมติฐานที่ 3.2 ปัจจัยค้ำจุน ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานคณะกรรมการ กิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (สำนักงาน กสทช.) พบว่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าระดับความมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ดังนั้นจะยอมรับสมมติฐานที่ 3.2 และยังพบว่า ตัวแปรปัจจัยค้ำจุน ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ มีความสัมพันธ์ในทิศทางบวกและมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานคณะกรรมการ กิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (สำนักงาน กสทช.) เท่ากับ 0.302

สมมติฐานที่ 3.3 ปัจจัยค้ำจุน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานคณะกรรมการ กิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (สำนักงาน กสทช.) พบว่า ปฏิเสธสมมติฐานที่ 3.3 โดยที่ค่า Sig. เท่ากับ 0.107 ซึ่งมีค่ามากกว่าระดับความมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 แสดงว่า ตัวแปร ปัจจัยค้ำจุน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ไม่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานคณะกรรมการ กิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (สำนักงาน กสทช.)

สมมติฐานที่ 3.4 ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานคณะกรรมการ กิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (สำนักงาน กสทช.) พบว่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าระดับความมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ดังนั้น จะยอมรับสมมติฐานที่ 3.4 และยังพบว่า ตัวแปรปัจจัยค้ำจุน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์ในทิศทางบวกและมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานคณะกรรมการ กิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (สำนักงาน กสทช.) มากที่สุด เท่ากับ 0.307

ข้อเสนอแนะ

1.1 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน รายได้ และระยะเวลาในการทำงาน ที่ต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานคณะกรรมการ กิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (สำนักงาน กสทช.) แตกต่างกัน

บุคลากร สำนักงานคณะกรรมการ กิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (สำนักงาน กสทช.) ที่มีอายุ 22 - 31 ปี มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวม น้อยกว่า อายุ 42 - 51 ปี และอายุ 22 - 31 ปี มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวม น้อยกว่าอายุ 52 - 60 ปี ดังนั้นผู้วิจัยจึงเสนอแนะจากผลการวิจัยว่า สำนักงานคณะกรรมการ กิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (สำนักงาน กสทช.) ควรปรับปรุงการบริหารงานทรัพยากรบุคคล เพื่อให้เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรให้เพิ่มขึ้น ให้สอดคล้องกับช่วงอายุของบุคลากร โดยปัจจัยจูงใจจะเป็นสิ่งกระตุ้นให้บุคลากรมีงานที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งอาจเน้นด้านความยอมรับนับถือ องค์กรควรให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย เน้นการทำงานเป็นทีม ให้บุคลากรทุกระดับ ร่วมกันแบ่งปันความเห็น จะยิ่งทำให้บุคลากรได้แสดงความสามารถที่มี หรือมีกิจกรรม Workshop ผลักดันศักยภาพของบุคลากร ด้านลักษณะงาน สำนักงานควรมีการกำหนดขอบเขตงานที่ชัดเจน กำหนดวัตถุประสงค์ และระยะเวลาการปฏิบัติงานที่ชัดเจน เปิดโอกาสให้บุคลากรได้แสดงความคิดเห็นต่องานของตน เพื่อจะได้มีทักษะ นำไปใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้านความก้าวหน้า ปัจจุบันสำนักงานมีหน่วยงานส่งเสริมกิจกรรม การอบรม สัมมนา การประชุมต่าง ๆ เพื่อเพิ่ม

ความรู้ความสามารถในการทำงานของบุคลากร จึงควรเน้นให้บุคลากรนำความรู้ที่ได้รับมาพัฒนาตน พัฒนาทีม หน่วยงาน ให้การทำงานเกิดประสิทธิภาพสูงสุด

บุคลากร สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (สำนักงาน กสทช.) ที่มีรายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 30,000 บาท มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมน้อยกว่า รายได้ 40,001 – 50,000 บาท รายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 30,000 บาท มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมน้อยกว่า รายได้ 60,001 – 70,000 บาท รายได้ 30,001 – 40,000 บาท มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมน้อยกว่า รายได้ 40,001 – 50,000 บาท และรายได้ 30,001 – 40,000 บาท มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมน้อยกว่า รายได้ 60,001 – 70,000 บาท ดังนั้นผู้วิจัยจึงเสนอแนะจากผลการวิจัยว่า สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (สำนักงาน กสทช.) ควรปรับปรุงการบริหารงานทรัพยากรบุคคล เพื่อให้เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรให้เพิ่มขึ้น ให้สอดคล้องกับช่วงอายุของบุคลากร โดยปัจจัยจูงใจจะเป็นสิ่งกระตุ้นให้บุคลากรมีการทำงานที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งอาจเน้นด้านความยอมรับนับถือ องค์กรควรให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย เน้นการทำงานเป็นทีม ให้บุคลากรทุกระดับ ร่วมกันแบ่งปันความเห็น จะยิ่งทำให้บุคลากรได้แสดงความสามารถที่มี หรือมีกิจกรรม Workshop ผลักดันศักยภาพของบุคลากร ด้านลักษณะงาน สำนักงานควรมีการกำหนดขอบเขตงานที่ชัดเจน กำหนดวัตถุประสงค์ และระยะเวลาการปฏิบัติงานที่ชัดเจน เปิดโอกาสให้บุคลากรได้แสดงความคิดเห็นต่องานของตน เพื่อจะได้มีทักษะ นำไปใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้านความก้าวหน้า ปัจจุบันสำนักงานมีหน่วยงาน ส่งเสริมกิจกรรม การอบรม สัมมนา การประชุมต่าง ๆ เพื่อเพิ่มความรู้ความสามารถในการทำงานของบุคลากร จึงควรเน้นให้บุคลากรนำความรู้ที่ได้รับมาพัฒนาตน พัฒนาทีม หน่วยงาน ให้การทำงานเกิดประสิทธิภาพสูงสุด

บุคลากร สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (สำนักงาน กสทช.) ที่มีระยะเวลาในการทำงาน ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมน้อยกว่า 11 - 15 ปี ระยะเวลาในการทำงานต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมน้อยกว่าตั้งแต่ 21 ปีขึ้นไป ระยะเวลาในการทำงานต่ำ 6 - 10 ปี มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมน้อยกว่า 11 - 15 ปี และระยะเวลาในการทำงาน 6 - 10 ปี มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมน้อยกว่าตั้งแต่ 21 ปีขึ้นไป ดังนั้นผู้วิจัยจึงเสนอแนะจากผลการวิจัยว่า สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (สำนักงาน กสทช.) ควรปรับปรุงการบริหารงานทรัพยากรบุคคล เพื่อให้เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ให้สอดคล้องกับช่วงอายุของบุคลากร โดยปัจจัยจูงใจจะเป็นสิ่งกระตุ้นให้บุคลากรมีการทำงานที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งอาจเน้นด้านความยอมรับนับถือ องค์กรควรให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย เน้นการทำงานเป็นทีม ให้บุคลากรทุกระดับ ร่วมกันแบ่งปันความเห็น จะยิ่งทำให้บุคลากรได้แสดงความสามารถที่มี หรือมีกิจกรรม Workshop ผลักดันศักยภาพของบุคลากร ด้านลักษณะงาน สำนักงานควรมีการกำหนดขอบเขตงานที่ชัดเจน กำหนดวัตถุประสงค์ และระยะเวลาการปฏิบัติงานที่ชัดเจน เปิดโอกาสให้บุคลากรได้แสดงความคิดเห็นต่องานของตน เพื่อจะได้มีทักษะ นำไปใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้านความก้าวหน้า ปัจจุบันสำนักงานมีหน่วยงานส่งเสริมกิจกรรม การอบรม สัมมนา การประชุมต่าง ๆ เพื่อเพิ่มความรู้ความสามารถในการทำงานของบุคลากร จึงควรเน้นให้บุคลากรนำความรู้ที่ได้รับมาพัฒนาตน พัฒนาทีม หน่วยงาน ให้การทำงานเกิดประสิทธิภาพสูงสุด

1.2 ปัจจัยจูงใจ ประกอบด้วย ด้านความสำเร็จของงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะงาน ด้านความรับผิดชอบ และด้านความก้าวหน้า มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานคณะกรรมการ กิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (สำนักงาน กสทช.)

ด้านความสำเร็จของงาน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานคณะกรรมการ กิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (สำนักงาน กสทช.) ดังนั้นผู้วิจัยจึงเสนอแนะจากผลการวิจัยว่า สำนักงานคณะกรรมการ กิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (สำนักงาน กสทช.) ควรปรับปรุงการบริหารงานทรัพยากรบุคคล เพื่อให้เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานงานควรเน้นเรื่องการวางแผนอย่างเป็นระบบและมีขั้นตอนที่ชัดเจนจะช่วยให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและลดความผิดพลาด การฝึกอบรมและพัฒนา ให้โอกาสบุคลากรได้เรียนรู้และพัฒนาทักษะใหม่ ๆ จะช่วยเพิ่มขีดความสามารถในการปฏิบัติงานและสร้างความมั่นใจให้กับบุคลากร การกำหนดเป้าหมายให้ชัดเจนและวัดผลได้ จะช่วยให้บุคลากรทุกคนเข้าใจบทบาทของตนเอง และทราบว่าต้องมุ่งไปสู่จุดใด ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งที่จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร

ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานคณะกรรมการ กิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (สำนักงาน กสทช.) ดังนั้นผู้วิจัยจึงเสนอแนะจากผลการวิจัยว่า สำนักงานคณะกรรมการ กิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (สำนักงาน กสทช.) ควรปรับปรุงการบริหารงานทรัพยากรบุคคล เพื่อให้เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร ในด้านการได้รับการยอมรับนับถือ สำนักงานควรเน้นเรื่องการมีส่วนร่วมของบุคลากรทุกระดับ เช่น บุคลากรที่มีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย ควรเน้นการทำงานเป็นทีมให้บุคลากรทุกระดับร่วมกันแบ่งปันความคิดเห็น จะทำให้บุคลากรได้แสดงความสามารถที่มี หรือมีกิจกรรม Workshop ให้บุคลากร และผู้บริหารต้องผลักดันศักยภาพของบุคลากร และจัดให้มีกิจกรรมประกวดการทำงานเป็นทีม พนักงานดีเด่น ทีมงานยอดเยี่ยม ประจำเดือน หรือ ประจำไตรมาส หรือประจำปี ที่ผลโหวตมาจากพนักงานด้วยกันเพื่อเป็นขวัญกำลังใจ ให้พนักงานเริ่มต้นกล้าคิด กล้าทำ ซึ่งจะเป็นส่วนหนึ่งที่จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร

ด้านความรับผิดชอบ มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานคณะกรรมการ กิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (สำนักงาน กสทช.) ดังนั้นผู้วิจัยจึงเสนอแนะจากผลการวิจัยว่า สำนักงานคณะกรรมการ กิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (สำนักงาน กสทช.) ควรปรับปรุงการบริหารงานทรัพยากรบุคคล สำนักงานควรมีการกำหนดกรอบเวลา มีกำหนดเวลาที่ชัดเจนจะช่วยให้คุณมีความกระตือรือร้นและมีแรงผลักดัน การวัดผลความสำเร็จ ติดตามความคืบหน้าของเป้าหมายอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งจะเป็นส่วนหนึ่งที่จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร

1.3 ปัจจัยก้ำจุน ประกอบด้วย ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานคณะกรรมการ กิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (สำนักงาน กสทช.)

ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานคณะกรรมการ กิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (สำนักงาน กสทช.) ดังนั้นผู้วิจัยจึงเสนอแนะ จากผลการวิจัยว่า สำนักงานคณะกรรมการ กิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (สำนักงาน กสทช.) ควรปรับปรุงการบริหารงานทรัพยากรบุคคล อาจเน้นการปรับปรุงการประชาสัมพันธ์และ ให้ความรู้ความเข้าใจกับบุคลากรด้านสวัสดิการ ค่ารักษาพยาบาล เนื่องจากสำนักงานใช้สิทธิ์ซึ่งบุคลากรสามารถ เข้ารักษาได้ทั้งโรงพยาบาลเอกชนและรัฐบาล เพื่อสะดวกและลดค่าใช้จ่าย ค่ารักษาพยาบาลของบุคลากรลงได้ และ สำนักงานควรมีสำรวจค่าครองชีพอยู่เสมอ เพื่อเป็นฐานในการปรับอัตราเงินเดือนและสวัสดิการที่เหมาะสมแก่ บุคลากรต่อไป ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งที่จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร

ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงาน คณะกรรมการ กิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (สำนักงาน กสทช.) ดังนั้น ผู้วิจัยจึงเสนอแนะจากผลการวิจัยว่า สำนักงานคณะกรรมการ กิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการ โทรคมนาคมแห่งชาติ (สำนักงาน กสทช.) ควรปรับปรุงการบริหารงานทรัพยากรบุคคล อาจเน้นการสร้าง พื้นฐานวัฒนธรรมองค์กรในการรับฟังผู้อื่นและช่วยเหลือซึ่งกันและกัน สำนักงานควรให้บุคลากรแลกเปลี่ยนความ คิดเห็นและข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงานร่วมกันกับเพื่อนร่วมงาน เพื่อเพิ่มความสนิทสนม และให้ความช่วยเหลือ หรือสนับสนุนในการทำงาน เพื่อลดปัญหาในการปฏิบัติงาน ทำให้งานมีคุณภาพ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งที่จะช่วยเพิ่ม ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1 ควรศึกษาขอบเขตด้านประชากร และขนาดกลุ่มตัวอย่างให้ครอบคลุมมากขึ้น เช่น ขยายการศึกษา ประชากรทั้งสำนักงาน เพื่อให้ได้ความแตกต่าง และความหลากหลายของงานวิจัยให้มากขึ้น

2 ควรศึกษาตัวแปรอื่น ที่อาจจะมีผลต่อ หรือ มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร เช่น ปัจจัยส่วนบุคคลที่จำเป็นของบุคลากรในสำนักงานด้านอื่น ๆ เพื่อให้ครอบคลุมมากยิ่งขึ้น ได้แก่ ภูมิปัญญา ด้านความพึงพอใจ ด้านความเชื่อมั่นต่อสำนักงาน ด้านความผูกพันในสำนักงาน เป็นต้น

บรรณานุกรม

สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ. (2567, พฤษภาคม)

ข้อมูลจากรายงานประจำเดือนของสำนักงาน กสทช.[ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์]. สืบค้นจาก<https://intranet.nbt.go.th>

Barnard, Chester .I. (1974). The Functions of the Executive : 4thed. Cambridge, MA. : HarvardUniversity Press.

Berelson, Bernard B. and Steiner, G. A. Steiner. (1964). Human Behavior. New York: Harcourt Brace and World

Herzberg, Frederick and others. (1959). The Motivation to work. New York : John Wiley and Sons.

Mowday, R.T., L.W. Porter, and R.M. Steers. (1982). Employee – Organization Linkages :The Psychology of Commitment, Absenteeism and Turnover. New York :Academic Press.

Walters, C. G. (1978). Consumer behavior: Theory and practice (3rd ed.).

HomewoodIllinois : Irwin.

Yamane, Taro. (1973). Statistics an introductory analysis. New York Harper & Row. Publication.