

ศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ  
สำนักงาน กสทช.

Study the work motivation of employees in The National Broadcasting, and  
Telecommunication Commission (NBTC)

ธัญลักษณ์ ขุนณรงค์<sup>1\*</sup> อาจารย์ ดร.อนุรักษ์ ไกรยุทธ<sup>2</sup>

<sup>1</sup>สาขาวิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ประเทศไทย

<sup>2</sup>คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ประเทศไทย

\*ผู้รับผิดชอบบทความ

Tunyalux Kunnarong<sup>1\*</sup> and Anurak Kraiyuth<sup>2</sup>

E-mail: Tunyalux.knr@gmail.com<sup>1</sup>, anurakmba@gmail.com<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Management, Faculty of Business Administration, Ramkhamheng University, Thailand

<sup>2</sup>Faculty of Business Administration, Ramkhamheng University, Thailand

\*Corresponding author

บทคัดย่อ

การค้นคว้าอิสระเรื่อง ศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ สำนักงาน กสทช. มีวัตถุประสงค์ 1. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ สำนักงาน กสทช. 2. เพื่อศึกษาความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ สำนักงาน กสทช. โดยใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน ด้วยวิธีการสุ่มแบบบังเอิญ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการทำวิจัย

ผลการศึกษาพบว่า ศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ สำนักงาน กสทช. ซึ่งได้จากการศึกษากรอบแนวคิดทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้องและกระบวนการวิจัย โดยผู้วิจัยได้สังเคราะห์ รวบรวมข้อมูลนำมาปรับปรุงและพัฒนาตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยครั้งนี้ การศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 25-32 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี และระยะเวลาในการปฏิบัติงานน้อยกว่า 5 ปี จากการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ สำนักงาน กสทช. ประกอบด้วย 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความต้องการความสำเร็จ ด้านความต้องการผูกพัน และด้านความต้องการมีอำนาจ ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.03$ ) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านจากมากไปหาน้อย พบว่าความต้องการความสำเร็จ ( $\bar{X} = 4.06$ ) รองลงมาคือ ด้านความต้องการการมีอำนาจ ( $\bar{X} = 4.02$ ) และลำดับสุดท้ายด้านความต้องการผูกพัน ( $\bar{X} = 4.01$ ) ตามลำดับ

ทั้งนี้ พนักงานระดับปฏิบัติการ สำนักงาน กสทช. จะมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานให้สำเร็จและมี  
ประสิทธิภาพได้ องค์กรต้องมีผู้นำองค์กรที่คอยสนับสนุน ส่งเสริม และสร้างแรงบันดาลใจให้พนักงาน  
ทำงานให้กับองค์กร เพื่อความสำเร็จขององค์กรอย่างยั่งยืน

คำสำคัญ : แรงจูงใจ, สำนักงาน กสทช.

# **Study the work motivation of employees in The National Broadcasting, and Telecommunication Commission (NBTC)**

## **Abstract**

This independent research aims to study the work motivation of employees in The National Broadcasting, and Telecommunication Commission (NBTC). The purposes of this study were : 1) to study the level of perception toward the work motivation of employees in The National Broadcasting, and Telecommunication Commission (NBTC). 2) To study the differences between individual factors and work motivation of employees in The National Broadcasting, and Telecommunication Commission (NBTC).

The random samples are 400 people selected by Non – Probability Sampling, the instrument in the study is a questionnaire. The results showed that most of the participants were female, aged between 25-30 years. The participants had an education level in a bachelor's degree with five years of work experience approximately.

The participants' perception toward the management of the study the work motivation of employees in The National Broadcasting, and Telecommunication Commission (NBTC) includes Need for Achievement, Need for Affiliation and Need for Power. Overall, it was at a high-level ( $\bar{X} = 4.03$ ). When considering each aspect, it showed that Need for Achievement was at a high-level ( $\bar{X} = 4.06$ ). Need for Power was at a high-level ( $\bar{X} = 4.02$ ). and Need for Affiliation is at a high-level ( $\bar{X} = 4.01$ ). Employees are motivated to perform tasks successfully and efficiently. Organizations must have corporate leaders who support, encourage and inspire employees to work for the organization for sustainable corporate success.

**Keywords:** Motivation , The National Broadcasting, and Telecommunication Commission.

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญ

สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ หรือที่เรียกโดยย่อว่า สำนักงาน กสทช. ทำหน้าที่จัดสรรคลื่นความถี่ และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม จากภารกิจของสำนักงาน กสทช.

จะเห็นได้ว่าสำนักงาน กสทช. มีภารกิจที่มีความสำคัญในระดับประเทศ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งในการขับเคลื่อนให้ประเทศก้าวสู่การพัฒนาไปข้างหน้าอย่างยั่งยืนซึ่งที่ผ่านมาสำนักงาน กสทช. ได้ดำเนินงานตามภารกิจเป็นส่วนหนึ่งในการช่วยขับเคลื่อนเศรษฐกิจในภาวะวิกฤตจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา (COVID-19) โดย ได้มีการดำเนินงานเพื่อขับเคลื่อนเศรษฐกิจเกี่ยวกับภารกิจบริหารคลื่นความถี่ การกำกับดูแลกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ กิจการโทรคมนาคม และกิจการดาวเทียมเพื่อขับเคลื่อนเศรษฐกิจ เช่น จัดประมูลคลื่นความถี่ 5G ในย่าน 700 MHz ย่าน 2600 MHz และย่าน 26 GHz เพื่อนำประเทศไทยไปสู่ยุคเทคโนโลยี 5G ซึ่งเทคโนโลยีดังกล่าวจะช่วยเพิ่มศักยภาพการแข่งขัน ส่งเสริมการลงทุน อีกทั้งยังกระตุ้นเศรษฐกิจให้เกิดการสร้างงาน สร้างรายได้ สำหรับการประมูลครั้งนี้สำนักงาน กสทช. สามารถสร้างรายได้เข้ารัฐได้ถึง 100,521.178 ล้านบาท จากภารกิจดังกล่าวที่ทำให้การประมูลคลื่นความถี่ 5G สำเร็จลุล่วงได้นั้นเกิดจากความร่วมมือร่วมใจของพนักงานภายในองค์กรทุกคนที่ตั้งใจทำงานอย่างเต็มประสิทธิภาพ ดังนั้น จึงสะท้อนให้เห็นว่าพนักงานภายในองค์กรทุกคนคือทรัพยากรที่มีค่า และถือเป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนให้สำนักงาน กสทช. เป็นองค์กรชั้นนำในระดับอาเซียนในการกำกับดูแล และพัฒนากิจการสื่อสารเพื่อการพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืน ซึ่งการที่สำนักงาน กสทช. จะบรรลุเป้าหมายได้นั้นส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับแรงจูงใจการปฏิบัติงานของ อย่างไรก็ตามหากพนักงานในองค์กรขาดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน อาจส่งผลทำให้งานที่ทำมีประสิทธิภาพลดน้อยลง ซึ่งส่งผลให้องค์กรต้องใช้ระยะเวลาเพิ่มมากขึ้นในการขับเคลื่อนสำนักงานไปสู่เป้าหมายที่วางไว้ และยิ่งไปกว่านั้นหากพนักงานซึ่งเป็นทรัพยากรที่เรียกได้ว่ามีค่าและมีประโยชน์ต่อสำนักงานมากที่สุด ไม่มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน มีความรู้สึกเบื่อหน่าย ขาดความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน หรือหมดกำลังใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งการไม่มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานนั้นอาจมีสาเหตุมาจากปัจจัยหลาย ๆ อย่าง เช่น ค่าตอบแทนที่ได้รับในปัจจุบัน ไม่สอดคล้องกับปริมาณของงานที่ได้รับมอบหมาย เพื่อนร่วมงานไม่ให้ความช่วยเหลือกัน และยิ่งไปกว่านั้นหากผู้บังคับบัญชาขาดความเอาใจใส่แก่พนักงานทั้งในส่วนของการเจริญเติบโตในหน้าที่การงาน เรื่องของผลตอบแทนที่พนักงานผู้นั้นจะได้รับ หรือได้รับแรงจูงใจจากองค์กรอื่นที่มีสวัสดิการดีกว่า จนกระทั่งทำให้องค์กรไม่สามารถรักษานักงานผู้นั้นให้อยู่กับองค์กรไว้ได้ เป็นสาเหตุที่ทำให้พนักงานลาออกจากองค์กร ปัญหาสำคัญที่เกิดขึ้นเมื่อมีพนักงานลาออก คือ ต้องสอนงานให้แก่พนักงานใหม่ที่ยังขาดทักษะ ความรู้ ความสามารถและความชำนาญในการทำงาน ทำให้ขาดความต่อเนื่องในการปฏิบัติงาน ดังนั้น จะทำอย่างไรที่จะรักษานักงานที่เป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กรให้อยู่กับองค์กรได้นานที่สุด เนื่องค่าใช้จ่ายที่ลงทุนให้กับพนักงานแต่ละคนค่อนข้างมีต้นทุนสูง เพราะที่ผ่านมาสำนักงาน กสทช. ได้ให้ความสำคัญในเรื่องการพัฒนาศักยภาพของ

พนักงานเพื่อขับเคลื่อนภารกิจของสำนักงาน กสทช. โดยได้ส่งเสริมการพัฒนาความรู้ ทักษะและสมรรถนะ เพื่อให้สามารถนำไปใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยการจัดหลักสูตรที่มีมาตรฐาน สอดคล้องกับตำแหน่งและสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานในแต่ละประเภท การพัฒนาศักยภาพของพนักงานที่ปฏิบัติงานให้มีความเชี่ยวชาญตามภารกิจ รวมทั้งให้มีความเชี่ยวชาญด้านการคิด วิเคราะห์เชิงกลยุทธ์ พร้อมทั้งการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ที่มีส่วนในการขับเคลื่อนการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน จะเห็นได้ว่า สำนักงาน กสทช. ได้ลงทุนกับทรัพยากรบุคคลค่อนข้างสูง หากพนักงานในสำนักงาน กสทช. ได้รับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่เหมาะสม จะส่งผลให้พนักงานมีความทุ่มเท มุ่งมั่น และเต็มใจที่จะปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ เพื่อให้ผลงานที่ออกมามีประสิทธิภาพ ซึ่งจะส่งผลต่อองค์กรคือทำให้องค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายได้ตามที่วางไว้ ดังนั้น สำนักงาน กสทช. จึงต้องมีแนวทางสำหรับการจัดการให้พนักงานของสำนักงาน กสทช. ที่มีความรู้ ความสามารถให้อยู่ปฏิบัติงานเพื่อประโยชน์ต่อบริษัท และให้องค์กรมีความรู้ต่าง ๆ ที่มีอยู่ในพนักงานแต่ละคนทำประโยชน์ให้กับองค์กรมากที่สุด

จากประเด็นดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยเชื่อว่าการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานให้แก่พนักงานในองค์กรจึงเป็นสิ่งที่สำคัญ เพื่อป้องกันไม่ให้พนักงานหมดกำลังใจในการทำงาน ซึ่งเป็นปัจจัยไปสู่ปัญหาการลาออกของพนักงาน และเพื่อประโยชน์ขององค์กรในการประหยัดงบประมาณที่ลงทุนในทรัพยากรมนุษย์ซึ่งเป็นกลไกสำคัญในการนำองค์กรไปสู่ความสำเร็จ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะวิจัยเกี่ยวกับศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ สำนักงาน กสทช. โดยมุ่งเน้นศึกษาเรื่องแรงจูงใจในการปฏิบัติงานจากแนวคิดทฤษฎีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย ด้านความต้องการความสำเร็จ ด้านความต้องการผูกพัน และด้านความต้องการมีอำนาจ เพื่อพัฒนาองค์กรและขับเคลื่อนองค์กรไปสู่เป้าหมายที่วางไปอย่างมีประสิทธิภาพ

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ สำนักงาน กสทช. ดังนี้

1. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ สำนักงาน กสทช.
2. เพื่อศึกษาความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ สำนักงาน กสทช.

### สมมติฐานการวิจัย

ปัจจัยส่วนบุคคลมีความแตกต่างกัน มีผลต่อระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ สำนักงาน กสทช.

## ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เกี่ยวกับการศึกษาแรงจูงใจของแมคคลีแลนด์ ในการศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ สำนักงาน กสทช. เพื่อประโยชน์สำหรับการพัฒนาองค์กรให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน และเพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายขององค์การในการพัฒนาองค์กรสู่ความยั่งยืน ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตเนื้อหาการศึกษาแรงจูงใจ คือ ด้านความต้องการความสำเร็จ ด้านความต้องการผูกพัน และด้านความต้องการมีอำนาจ เพื่อวิเคราะห์เกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ สำนักงาน กสทช.
2. ขอบเขตด้านประชากร ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานระดับปฏิบัติการของสำนักงาน กสทช. จำนวนทั้งสิ้น 1,164 คน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาจำนวน 400 คน
3. ผู้วิจัยดำเนินการวิจัย โดยใช้ระยะเวลาตั้งแต่เดือนสิงหาคม - พฤศจิกายน 2564

## แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดทฤษฎีของแรงจูงใจจึงถือว่าเป็นส่วนสำคัญยิ่งในการขับเคลื่อนให้พนักงานทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งบุคคลมีความต้องการความสำเร็จที่แตกต่างกัน ซึ่งความต้องการความสำเร็จที่เกี่ยวกับการทำงาน หมายถึง ความต้องการที่จะทำงานให้ดีที่สุดและทำให้สำเร็จผลตามที่ตั้งใจไว้ มีส่วนในการนำไปใช้จูงใจพนักงานได้เป็นอย่างดี หากทำงานใดสำเร็จได้ก็จะเป็นแรงกระตุ้นให้ทำงานอื่นสำเร็จต่อไป หากองค์กรใดที่มีพนักงานที่แรงจูงใจจำนวนมากจะทำให้องค์กรสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ได้อย่างรวดเร็ว แรงจูงใจต้องกระตุ้นความด้วยต้องการ ไม่ว่าจะเป็นด้านความต้องการความสำเร็จ ด้านความต้องการผูกพัน และด้านความต้องการมีอำนาจ ซึ่งทั้ง 3 ด้าน หากนำมาประยุกต์ใช้เพื่อสำหรับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้เกิดความสมดุล เช่น กิจกรรมที่กระตุ้นให้พนักงานมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น การฝึกอบรมต่าง ๆ มาประสมประสานให้เหมาะสมกับบุคลากรภายในองค์กร จะสามารถนำพาให้องค์กรสามารถประสบความสำเร็จได้อย่างยั่งยืน

## วิธีดำเนินการวิจัย

### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานระดับปฏิบัติการ สำนักงาน กสทช. ซึ่งทราบขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่แน่นอน โดยกำหนดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน และใช้วิธีการสุ่มเลือกแบบตามสะดวก (convenience sampling) ในพื้นที่วิจัยหรือพื้นที่เป้าหมาย คือ ในกลุ่มพนักงานระดับปฏิบัติการ สำนักงาน กสทช.

## ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

ตัวแปรตาม ประกอบด้วย ศึกษาการจัดการคุณภาพการให้บริการของพนักงานระดับปฏิบัติการ สำนักงาน กสทช. ได้แก่ ด้านความต้องการความสำเร็จ ด้านความต้องการผูกพัน ด้านความต้องการมีอำนาจ

## เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check – List)

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นการจัดการคุณภาพการให้บริการ ของพนักงานระดับปฏิบัติการ สำนักงาน กสทช. ซึ่งมีองค์ประกอบ 4 ด้าน คือ 1) ด้านการวางแผนการปฏิบัติงาน (Plan) 2) ด้านการปฏิบัติงาน (Doing) 3) ด้านการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน (Check) และ 4) ด้านการปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงาน (Action) ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) มีคำถามจำนวน 40 ข้อ โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน 5 ระดับ ตามวิธีของ ลิเคิร์ท (ชานินทร์ ศิลป์จารุ, 2563 , หน้า 74) ได้ดังนี้

ระดับคะแนน 5 หมายความว่า เห็นด้วยมากที่สุด

ระดับคะแนน 4 หมายความว่า เห็นด้วยมาก

ระดับคะแนน 3 หมายความว่า เห็นด้วยปานกลาง

ระดับคะแนน 2 หมายความว่า เห็นด้วยน้อย

ระดับคะแนน 1 หมายความว่า เห็นด้วยน้อยที่สุด

## การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างแบบสอบถาม เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัย

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (primary data) ผู้วิจัยได้ทำการเก็บข้อมูลด้วยวิธีแจกแบบสอบถามออนไลน์ให้แก่กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานระดับปฏิบัติการ สำนักงาน กสทช. ซึ่งใช้วิธีการแบบกำหนดกลุ่มประชากรแบบตามสะดวก (convenience sampling) เนื่องจากมีความสนใจที่ต้องการเก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่างนี้ และด้วยข้อจำกัดของเวลาในการดำเนินการวิจัย

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (secondary data) ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้มีการเก็บรวบรวมข้อมูลทางด้านเอกสาร เพื่อเป็นการศึกษาทบทวนเกี่ยวกับประเด็นที่ศึกษา โดยการศึกษา วิเคราะห์เอกสาร รวบรวมข้อมูลจากการค้นคว้า แนวคิด ทฤษฎี บทความ วิทยานิพนธ์และงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย รวมทั้งข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต

## การวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติพรรณนา (description statistics) โดยเสนอเป็นค่าสถิติ ค่าร้อยละ สำหรับวิเคราะห์ข้อมูลด้านปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาในการปฏิบัติงานค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สำหรับการวิเคราะห์ ระดับความคิดเห็นการจัดการคุณภาพการให้บริการของพนักงานระดับปฏิบัติการ สำนักงาน กสทช.

2. สถิติอ้างอิง (inferential statistics) ใช้การทดสอบทางสถิติเพื่อหาค่าความแตกต่างระหว่างตัวแปร 2 ตัวแปรที่เป็นอิสระต่อกัน โดยตัวแปรด้านเพศใช้การวิเคราะห์ทดสอบ (t-Test) ในกรณีที่ต้องเปรียบเทียบ 2 กลุ่ม (ชานินทร์ ศิลป์จารุ, 2563, หน้า 356 -360) ส่วนตัวแปรด้านอายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ใช้ในการวิเคราะห์ ความแปรปรวนทางเดียว ANOVA ในกรณีเปรียบเทียบมากกว่า 2 กลุ่ม หากพบว่า มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ 0.05 (ชานินทร์ ศิลป์ จารุ, 2563, หน้า 361-373) และการทดสอบความแตกต่างอย่างมี นัยสำคัญด้วยวิธีการของ LSD

## ผลการวิจัย

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 208 คิดเป็นร้อยละ 52 อายุ 25-32 ปี จำนวน 207 คิดเป็นร้อยละ 51.75 ระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 285 คิดเป็นร้อยละ 71.25 และระยะเวลาในการปฏิบัติงานน้อยกว่า 5 ปี จำนวน 282 คิดเป็นร้อยละ 70.50 กล่าวคือ

1. การวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติงาน สำนักงาน กสทช.

### ตารางที่ 1

ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ สำนักงาน กสทช. โดยแสดงเป็นภาพรวม

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ สำนักงาน กสทช.		$\bar{X}$	(S.D.)	ระดับ ความคิดเห็น
1	ด้านความต้องการความสำเร็จ	4.06	0.29	มาก
2	ด้านความต้องการผูกพัน	4.01	0.30	มาก
3	ด้านความต้องการการมีอำนาจ	4.02	0.28	มาก
ภาพรวม		4.03	0.26	มาก

จากตารางที่ 1 พบว่าภาพรวมของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการสำนักงาน กสทช. อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.03$ ) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านจากมากไปหาน้อย พบว่า



ด้านความต้องการความสำเร็จ ( $\bar{X} = 4.06$ ) รองลงมาคือ ด้านความต้องการการมีอำนาจ ( $\bar{X} = 4.02$ ) และลำดับสุดท้ายด้านความต้องการผูกพัน ( $\bar{X} = 4.01$ ) ตามลำดับ

## **2. ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับระดับความคิดเห็นของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ สำนักงาน กสทช.**

ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของพนักงานระดับปฏิบัติการ สำนักงาน กสทช. โดยสามารถสรุปผลการศึกษาทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ 1. ด้านความต้องการความสำเร็จ 2. ด้านความต้องการผูกพัน 3. ด้านความต้องการมีอำนาจ พบว่าระดับความคิดเห็นของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ สำนักงาน กสทช. อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.03$ ) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านจากมากไปหาน้อย พบว่า วามต้องการความสำเร็จ ( $\bar{X} = 4.06$ ) รองลงมาคือ ด้านความต้องการการมีอำนาจ ( $\bar{X} = 4.02$ ) และลำดับสุดท้ายด้านความต้องการผูกพัน ( $\bar{X} = 4.01$ ) ตามลำดับ

## **อภิปรายผล**

ประเด็นสำคัญที่ได้พบจากการศึกษาในเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ สำนักงาน กสทช. มีประเด็นสำคัญที่สามารถอภิปรายได้ ดังนี้

### **1. ผลการศึกษาระดับความคิดเห็นของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติงาน สำนักงาน กสทช.**

จากการศึกษาพบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ สำนักงาน กสทช. อยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ณัฐริกา กลิ่นเมือง และคณะ (2561) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท เอ็น.ซี. โค โคนันท์ จำกัด ตำบลแพงพวย อำเภอดำเนินสะดวก จังหวัดราชบุรี ผลการศึกษา พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของ พนักงาน บริษัท เอ็น.ซี. โค โคนันท์ จำกัด ในภาพรวมอยู่ในระดับมากและสอดคล้องกับงานวิจัยของ พระพงศักดิ์ สนุตมโน (เกษวงศ์รอด) (2561) ได้ทำการศึกษาวิจัย เรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว ผลการศึกษา พบว่า ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก) และสอดคล้องกับงานวิจัยของ อัญชลี สนพลาญ (2564) ได้ทำการศึกษาวิจัย เรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา เพชรบุรี เขต 1 ผลการศึกษา พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต 1 ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก

## 2. ผลการศึกษาความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติงาน สำนักงาน กสทช.

จากผลการศึกษาพบว่าปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ ด้านอายุ และด้านระดับการศึกษา ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ส่วนระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ญัฐริกา กลิ่นเมือง และคณะ (2561) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท เอ็น.ซี. โคโคเนท จำกัด ตำบลแพงพวย อำเภอคำเนินสะดวก จังหวัดราชบุรี ผลการศึกษา พบว่า พนักงานที่มีอายุ ระดับการศึกษา สภาพสมรสที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน แตกต่างกันอย่าง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ส่วนพนักงานที่มีเพศ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ฝ่าย/แผนกที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

### ข้อเสนอแนะ

1. ควรมีการศึกษาแรงจูงใจการปฏิบัติงาน ในเชิงคุณภาพ เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้มาใช้เป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ต่อไป
2. ควรมีการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน เพื่อค้นหาปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจของพนักงาน จากนั้นนำปัจจัยดังกล่าวมาพัฒนาต่อไป
3. ผู้สนใจสามารถศึกษาในตัวแปรอิสระอื่นๆ นอกเหนือจากปัจจัยส่วนบุคคล ว่ามีปัจจัยใดที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในลักษณะของสมการถดถอย เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน
4. ในการวิจัยครั้งต่อไป ควรเพิ่มเติมในส่วนของหน้าที่ความรับผิดชอบ หรือตำแหน่งงานที่เกี่ยวข้องในองค์กร ทำให้ได้รับข้อมูลและผลการวิจัยที่ละเอียดยิ่งขึ้น และควรมีการสัมภาษณ์ซึ่งเป็นเครื่องมือเชิงคุณภาพเพื่อเข้าถึงข้อมูลเชิงลึกของแต่ละตำแหน่งงาน

### เอกสารอ้างอิง

- จิตภักดิ์ ทูทุมมา. (2563). แรงจูงใจในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ฝ่ายบัวดี แอนด์เซลล์ (Beauty & Sales) กรณีศึกษา บริษัทเซ็นทรัลเทรดดิ้ง จำกัด.  
สารนิพนธ์การจัดการมหาบัณฑิต. วิทยาลัยการจัดการ. มหาวิทยาลัยมหิดล. หน้า 364-374.
- ญัฐคนัย ไทยถาวร. (2561). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนระดับประถมศึกษา จังหวัดสระบุรี ของครู โรงเรียนประถมศึกษาจังหวัดสระบุรี. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชา การบริหารการศึกษา. คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- ญัฐริกา กลิ่นเมือง และคณะ. (2561). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท เอ็น.ซี. โคโคเนท

- จำกัด คำบลแพงพวย อำเภอดำเนินสะดวก จังหวัดราชบุรี. วารสารวิทยาลัยการจัดการ. คณะ  
 วิทยาการจัดการ. มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี. ปีที่ 7 ฉบับที่ 1 หน้า 261-274.
- ณัฏดา ทิพย์จันทา. (2560). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของสายการบินไทยแอร์  
 เอเชีย. การประชุมวิชาการระดับชาติ ครั้งที่ 11 มหาวิทยาลัยสยาม ประจำปี 2562.
- ณรงค์ โพธิ์พุกษานันท์. (2556). ระเบียบวิธีวิจัย: หลักการและแนวคิด เทคนิคการเขียนรายงานวิจัย  
 (พิมพ์ครั้งที่ 8). กรุงเทพมหานคร: แอคทีฟพริ้นท์.
- ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์. องค์การแห่งความรู้ : จากแนวคิดสู่การปฏิบัติ. กรุงเทพฯ : บริษัท แซทไฟร์  
 พริ้นติ้ง จำกัด 2548.
- ธานินทร์ ศิลป์จารุ. (2563). การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS และ AMOS  
 (พิมพ์ครั้งที่ 18). กรุงเทพมหานคร: เอสอาร์พริ้นติ้งแมสโปรดักส์.
- พระพงศศักดิ์ สนมมโน (เกษวงศ์รอด). (2561). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมือง  
 สระแก้วจังหวัดสระแก้ว. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย. มหาวิทยาลัย  
 มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- รติพร ถึงฝั่ง และโกศล จิตวิรัตน์. (2552). การพัฒนาทุนมนุษย์ภายใต้การเปลี่ยนแปลงเชิงพลวัต.  
 วารสารการจัดการสมัยใหม่. 7(2). 27 - 40.
- ระบิล พันภัย. (2557). ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุและผลลัพธ์ความสามารถในการแบ่งปันความรู้ของ  
 บุคลากรในองค์กร: ปราบกฏการณ์เชิงประจักษ์ของธนาคารพาณิชย์ไทย. ปริญญาปรัชญาดุษฎี  
 บัณฑิตสาขาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร
- วรรณชรินทร์ จิตรสมัคร. (2559). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานราชการ : กรณีศึกษาสำนัก  
 บริหารกลาง กรมป่าไม้ กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม. สารนิพนธ์ศิลปศาสตร  
 มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารจัดการองค์การ. คณะศิลปศาสตร์. มหาวิทยาลัยเกริก.  
 มหาวิทยาลัยหาดใหญ่. หน้า 737 – 745.
- อาภาสิริ ชามะรัตน์. (2560). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานด้านบัญชี องค์การ  
 บริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดอุตรธานี. วารสารบัณฑิตศึกษา: มหาวิทยาลัยราชภัฏ  
 สวนสุนันทา, 2(1), 227-237.
- อัญชลี สนพลาย. (2564). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่  
 การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต 1. การประชุมวิชาการระดับนานาชาติ วิทยาลัยนครราชสีมา  
 ครั้งที่ 8 ประจำปี พ.ศ. 2564 . หน้า 241-250.