

## แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานและลูกจ้างสำนักงาน กสทช. ส่วนภูมิภาค

### Work Motivation for Employees and Temporary Staff in the Office NBTC Authority

เพลินพิศ วีระอนันตวัฒน์<sup>1</sup>

รองศาสตราจารย์ ดร.ชนสูวิทย์ ทับหิรัญรักษ์ อาจารย์ที่ปรึกษาคนที่ 1<sup>2</sup>

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุคนธ์ เครื่องน้ำคำ อาจารย์ที่ปรึกษาคนที่ 2<sup>3</sup>

<sup>1</sup>นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชาบริหารธุรกิจ (การบัญชี) มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

#### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานและลูกจ้างสำนักงาน กสทช. 2) เพื่อเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานและลูกจ้าง สำนักงาน กสทช. จำแนกตามลักษณะประชากรกรศาสตร์ การวิจัยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานและลูกจ้าง สำนักงาน กสทช. ส่วนภูมิภาค จำนวน 140 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถาม โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากสูตรการคำนวณตัวอย่างของยามานะ (Taro Yamane) ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified Sampling) สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่า (t-test) การวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (one – way ANOVA)

ผลการศึกษา พบว่า ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยภาพรวม พนักงานและลูกจ้างส่วนใหญ่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 โดยมีความคิดเห็นมากที่สุดในด้านความมั่นคงในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 รองลงมาคือ ด้านบรรยากาศในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60 ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51 ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านนโยบายและการบริหาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.41 ตามลำดับ ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน เขตพื้นที่ในการปฏิบัติงาน ที่แตกต่างกันมีระดับแรงจูงใจไม่แตกต่างกัน

คำสำคัญ แรงจูงใจ, พนักงานและลูกจ้าง, สำนักงาน กสทช.

## ABSTRACT

This research aimed to study 1) Work Motivation of Employees and Temporary Staff in the Office NBTC Authority. 2) to compare work motivation of employees and Temporary staff in the Office NBTC Authority. BY. population Health Management The research is a quantitative research The sample used in this study were employees and offices NBTC. 140 persons instrument used in the research. a questionnaire The sample size of the sample of formula Yamane (Taro Yamane). Using stratified sampling (Stratified Sampling) The statistics used to analyze data consisting of frequency. Percentage, average, standard deviation, repeated the test (t-test) of the one-way analysis of variance (one - way ANOVA).

The results showed that the motivation of workers overall. Employees and the majority opinion is in high level. With an average of 3.70, with the most comments in the stability of the work. With an average of 3.87, followed by the working environment. With an average of 3.60 on the progress of work. With an average of 3.51 in salary and benefits, Policy and Administration With an average of 3.41 by demographic factors such as sex, age, education. The duration of the practical work. District to perform the task. Different levels of motivation is no different.

**Keyword** : motivation, Employees and Temporary Staff , the Office NBTC

## บทนำ

สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม แห่งชาติ (สำนักงาน กสทช.) เป็นองค์กรของรัฐที่เป็นอิสระ จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติองค์กร จัดสรรคลื่นความถี่ และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. 2553 อันเป็นกฎหมายที่ตราขึ้นให้เป็นไปตามมาตรา 47 ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2550 ที่บัญญัติว่า “คลื่นความถี่ที่ใช้ในการส่งวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และโทรคมนาคมเป็นทรัพยากรสื่อสารของชาติ เพื่อประโยชน์สาธารณะ ให้มีองค์กรของรัฐที่เป็นอิสระองค์กรหนึ่ง ทำหน้าที่จัดสรรคลื่นความถี่ตามวรรคหนึ่ง และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม ทั้งนี้ตามที่กฎหมายบัญญัติ” กสทช. มีอำนาจหน้าที่ดำเนินการจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการ โทรคมนาคม ให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน โดยมีสำนักงาน กสทช. เป็นหน่วยงานธุรการให้บริการแก่ประชาชนซึ่งมีภารกิจ หน้าที่ ในปริมาณมาก

จากคำกล่าวที่ว่า “หัวใจของการพัฒนา อยู่ที่คน” ซึ่งไม่มีใครปฏิเสธว่าการพัฒนาบุคลากรนั้น มีความสำคัญมากเพียงไร แต่การพัฒนาบุคลากรนั้นเป็นเรื่องที่ทุกองค์กรจะต้องให้ความสำคัญ ไม่ว่าจะภาครัฐบาล รัฐวิสาหกิจ และเอกชนจะต้องเห็นถึงความสำคัญ การบริหารบุคคลนั้นเป็นส่วนหนึ่งในการบริหาร ซึ่งจำเป็นอย่างยิ่งและเป็นหน้าที่ของผู้บริหารทุกคนที่จะต้องสร้างแรงจูงใจให้คนทำงาน และพยายามใช้เทคนิคแรงจูงใจต่าง ๆ เพื่อสร้างแรงกระตุ้นให้กับพนักงานของตนทำงานอย่างเต็มความรู้และความสามารถ แรงจูงใจจึงเป็นแรงผลักดันให้บุคคลแสดงพฤติกรรมออกมาอย่างมีทิศทาง เพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมายที่ต้องการ ซึ่งเป็นสิ่งจำเป็นของผู้บริหารที่จะต้องค้นหาว่าพนักงานที่เขาต้องการแรงจูงใจมีความต้องการหรือความคาดหวังอย่างไร เพื่อผู้บริหารจะต้องดึงเอาสิ่งเหล่านั้นมาเป็นแรงจูงใจ (Motive) ออกมาเพื่อนำมาพัฒนางาน พัฒนาคคน ในองค์กรให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

พนักงานขององค์กรเป็นส่วนสำคัญในการขับเคลื่อนการกิจให้บรรลุเป้าหมาย ดังนั้นสำนักงาน กสทช. เป็นองค์กรหนึ่งที่มุ่งหวังที่จะประสบผลสำเร็จในการบริหารบุคคล ซึ่งเป็นกระบวนการหนึ่งในการบริหารงานบุคคลให้เกิดผลผลิตที่มีประสิทธิภาพ ความมั่นคงในการทำงานเป็นความรู้สึกของบุคคลที่ต้องการความก้าวหน้ารวมถึงต้องการขวัญ กำลังใจ ในการทำงานเพื่อนำไปสู่ความสำเร็จที่จะให้คนทำงานให้กับองค์กรด้วยความกระตือรือร้น ทุ่มความสามารถในการทำงาน ซึ่งจำเป็นที่จะต้องสร้างภาวะที่กระตุ้นหรือตอบสนองความต้องการของพนักงานและสร้างความพอใจในการทำงานให้เกิดขึ้น องค์กรต้องมีปัจจัยเพื่อสนองตอบความต้องการของบุคลากร นอกจากค่าจ้างและเงินเดือนซึ่งเป็นผลประโยชน์ตอบแทนโดยตรงในการปฏิบัติงานสวัสดิการและประโยชน์เกื้อกูลต่างๆ ในการปฏิบัติงานเป็นปัจจัยที่สำคัญ และมีอิทธิพลต่อการจูงใจให้บุคลากรมีกำลังใจในการทำงาน การจูงใจจึงเป็นเรื่องสำคัญยิ่ง ทั้งนี้เพราะขวัญ กำลังใจ เป็นเรื่องของทัศนคติ และความรู้สึกที่ดีต่อการทำงาน ผู้บริหารจึงจำเป็นต้องเข้าใจถึงแรงจูงใจใน

การปฏิบัติงานในด้านต่างๆ ความพยายาม ความทุ่มเท ความร่วมมือ และความผูกพันความสำคัญของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในองค์กร เพื่อจะสามารถทำให้พนักงานทำงานได้อย่างมีความสุข และจะทุ่มเทกำลังกาย กำลังใจ สติปัญญาเพื่อให้งานนั้นประสบความสำเร็จ สูงสุด ส่งผลให้องค์กรบรรลุเป้าหมายตามที่คาดหวัง ไว้ (นวรรตน์ พิงโพธิ์สถ, 2552, หน้า 2)

ผู้วิจัยในฐานะปฏิบัติงานด้านงานบริหารของสำนักงาน กสทช. ส่วนภูมิภาค เล็งเห็นความสำคัญ ของแรงจูงใจในการปฏิบัติของพนักงานและลูกจ้างในองค์กร จึงมีความสนใจที่จะศึกษาแรงจูงใจในการ ปฏิบัติงานของพนักงานและลูกจ้างสำนักงาน กสทช. ส่วนภูมิภาค เพื่อจะได้นำมาเป็นแนวทางในการสร้าง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน รวมถึงนำไปพัฒนาปรับปรุง ระบบการบริหารงานขององค์กรให้มีประสิทธิผล ต่อไป

### วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานและลูกจ้าง สำนักงาน กสทช.
2. เพื่อเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานและลูกจ้าง สำนักงาน กสทช. จำแนก ตามลักษณะประชากรศาสตร์

### ขอบเขตการวิจัย

1. ขอบเขตประชากรและกลุ่มตัวอย่าง  
ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานและลูกจ้าง สำนักงาน กสทช. ส่วนภูมิภาค เขต 1-14 จำนวน 214 คน  
กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified Sampling) ได้แก่ พนักงานและลูกจ้าง สำนักงาน กสทช. ส่วนภูมิภาคทั้งหมด จำนวน 140 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรคำนวณตัวอย่างของ ทาโร ยามานะ (Taro Yamane)
  - 1.1 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน
  - 1.2 ปัจจัยในการปฏิบัติงานของพนักงานและลูกจ้าง สำนักงาน กสทช. ประกอบด้วย นโยบาย และการบริหาร เงินเดือนและสวัสดิการ ความก้าวหน้าในการทำงาน ความมั่นคงในการทำงาน และบรรยากาศในการทำงาน
2. ขอบเขตเวลา  
การศึกษาครั้งนี้กำหนดระยะเวลาเก็บข้อมูลตั้งแต่เดือนตุลาคม 2558 ถึง เดือนมกราคม 2559

### การทบทวนวรรณกรรม

จากการศึกษาวิจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานและลูกจ้าง สำนักงาน กสทช. ส่วนภูมิภาค ผู้วิจัยได้นำแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับกรอบแนวคิดในการวิจัยมาทบทวน ได้มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่

ซูเกียตติ ยัมพวง (2554) แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติเชิงบวกของบุคคลที่มีต่อการทำงาน เป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อคาดหวังหรือความต้องการได้รับการตอบสนองจากองค์กร อันจะทำให้บุคคลนั้นเกิดความพอใจ และปฏิบัติงานได้อย่างเต็มกำลังความสามารถ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร โดยความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อลักษณะงานของตน หากบุคคลใดมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูงก็หมายความว่า บุคคลนั้นมีความรู้สึกต่องานในทางบวก หรือมีความชอบและคำนิยมต่องานก่อนข้างสูง ผู้ปฏิบัติงานจะเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับสิ่งจูงใจ โดยหลักการแล้วองค์กรใดก็ตามที่มีปัจจัยเครื่องจูงใจมาก ผู้ปฏิบัติงานในองค์กรนั้นก็จะเป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมาก มีความรู้สึกรักและผูกพันกับงาน และปฏิบัติงานอย่างเต็มกำลังความสามารถอันจะส่งผลให้งานนั้นๆ ประสบความสำเร็จบรรลุตามเป้าหมาย ดังนั้นจึงเห็นได้ว่าแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีความสำคัญในการจูงใจให้พนักงานปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้

ทฤษฎีเฮอรัชเบอร์กนั้นอธิบายและให้ความสำคัญกับปัจจัย 2 ประการ ได้แก่ตัวกระตุ้น(Motivators) และการบำรุงรักษา(Hygiene) สองปัจจัยมีอิทธิพลต่อความสำเร็จของงานเป็นอย่างยิ่ง เฮอรัชเบอร์กได้ทำการศึกษาโดยสัมภาษณ์ ความพอใจและไม่พอใจทำงานของนักบัญชีและวิศวกรจำนวน 200 คน ผลการศึกษาสรุปว่าความพอใจในการทำงานกับแรงจูงใจในการทำงานของคนมีความแตกต่างกัน คือการที่บุคคลพอใจในงานไม่ได้หมายความว่าคนนั้นมีแรงจูงใจในงานเสมอไป แต่ถ้าคนใดมีแรงจูงใจในการทำงานแล้วคนนั้นจะตั้งใจทำงานให้เกิดผลดีได้ ผลการศึกษา จึงแสดงให้เห็นผลของปัจจัย 2 ตัว คือด้านตัวกระตุ้นและการบำรุงรักษาต่อเจตคติงานของบุคคล

**Frederick Herzberg** (อ้างถึงใน โสฬส บัญจะวิสุทธิ, 2541) ได้ศึกษาการบริหารงานในแบบวิทยาศาสตร์โดยได้นำเอาการบริหารงานแบบวิทยาศาสตร์ และความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานมาศึกษาร่วมกันเพื่อให้ได้ปัจจัยสำคัญที่จะทำให้บุคคล ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้นเขาจึงได้ศึกษาวิจัยถึงทัศนคติของบุคคล ที่พอใจในการทำงาน และไม่พอใจในการทำงานพบว่า บุคคลที่พอใจในการทำงานนั้นประกอบด้วยปัจจัยดังนี้

1. การที่สามารถทำงานได้บรรลุผลสำเร็จ
2. การที่ได้รับการยกย่องนับถือเมื่อทำงานสำเร็จ
3. ลักษณะเนื้อหาของงานเป็นสิ่งที่น่าสนใจ

4. การที่ได้มีความรับผิดชอบมากขึ้น
5. ความก้าวหน้าในการทำงาน
6. การที่ได้รับโอกาสพัฒนาความรู้และความสามารถในการทำงาน

ส่วนปัจจัยที่เกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมของงานที่เป็นส่วนที่ทำให้เกิด ความไม่พึงพอใจ ประกอบด้วยปัจจัย ดังนี้

1. นโยบายและการบริหารองค์กร (policy and administration)
2. การควบคุมการบังคับบัญชา (supervision)
3. สภาพการทำงาน (work conditions)
4. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลทุกระดับในหน่วยงาน (relation with peer and subordinate)
5. ค่าตอบแทน (salary)
6. สถานภาพ (status)
7. การกระทบกระเทือนต่อชีวิตส่วนตัว (personal life)
8. ความปลอดภัย (security)

จากการศึกษาแนวคิดทฤษฎีจากงานวิจัยที่ได้กล่าวข้างต้นผู้วิจัยได้ยึดแนวคิดทฤษฎีแรงจูงใจของปัจจัยของเฮอริชเบอร์ค (1959) มาประยุกต์ใช้เป็นแนวทางในการดำเนินการวิจัย ดังนี้

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม

- ลักษณะทางประชากรศาสตร์
1. เพศ
  2. อายุ
  3. ระดับการศึกษา
  4. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน
  5. เขตพื้นที่ในการปฏิบัติงาน

- แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน
1. นโยบายและการบริหาร
  2. เงินเดือนและสวัสดิการ
  3. ความก้าวหน้าในการทำงาน
  4. ความมั่นคงในการทำงาน
  5. บรรยากาศในการทำงาน
- ประยุกต์จากเฮอริชเบอร์ค (1959)

### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ที่มุ่งศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานและลูกจ้างสำนักงาน กสทช. ส่วนภูมิภาค

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานและลูกจ้างสำนักงาน กสทช.ส่วนภูมิภาค เขต 1-14 จำนวน 214 คน (www.nbt.go.th)

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified Sampling) ได้แก่พนักงานและลูกจ้าง สำนักงาน กสทช. ส่วนภูมิภาคทั้งหมด จำนวน 140 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรคำนวณตัวอย่างของยามานะ (Taro Yamane)

เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม ลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายปิด (Close-ended questions) โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลสภาพทั่วไป ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน เขตพื้นที่ในการปฏิบัติงาน

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน แบ่งเป็น 5 ด้าน ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านบรรยากาศในการทำงาน ใช้ Likert 5 scales ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด โดยมีลักษณะคำถามเชิงบวก เป็นคำถามที่มีระดับคะแนนตามลำดับ ดังนี้

มากที่สุด	คะแนนเท่ากับ	5	คะแนน
มาก	คะแนนเท่ากับ	4	คะแนน
ปานกลาง	คะแนนเท่ากับ	3	คะแนน
น้อย	คะแนนเท่ากับ	2	คะแนน
น้อยที่สุด	คะแนนเท่ากับ	1	คะแนน

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานเป็นแบบสอบถามปลายเปิด (Open-ended)

ในส่วนของความเที่ยงตรง ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try out) กับกลุ่มตัวอย่างซึ่งมีลักษณะคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่างจริง เพื่อหาความเชื่อมั่น โดยนำข้อมูลที่ได้นำมาหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยมาตรฐานอยู่ที่ 0.7 ขึ้นไป

จากนั้นนำข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่ได้มาประมวลผล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS และวิเคราะห์หาความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และแปลผลดังนี้

1.00 – 1.80	หมายถึง	มีระดับน้อยที่สุด
1.81 – 2.60	หมายถึง	มีระดับน้อย
2.61 – 3.40	หมายถึง	มีระดับปานกลาง
3.41 – 4.20	หมายถึง	มีระดับมาก
4.21 – 5.00	หมายถึง	มีระดับมากที่สุด

## ผลการวิจัย

**ตอนที่ 1** ผลการวิเคราะห์สถานภาพทั่วไปของพนักงานและลูกจ้างสำนักงาน กสทช. ส่วนภูมิภาค พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 71.4 ช่วงอายุ 31 - 40 ปี จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 55.7 ระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 59.3 ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 10 ปี ขึ้นไป จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 52.9 เขตพื้นที่ในการปฏิบัติงานภาพรวม เขต 1 นนทบุรี จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 15.7

**ตอนที่ 2** ผลการวิเคราะห์ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานและลูกจ้างสำนักงาน กสทช. ส่วนภูมิภาค พบว่า ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยภาพรวม พนักงานและลูกจ้างส่วนใหญ่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57 โดยมีความคิดเห็นมากที่สุดในด้านความมั่นคงในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 รองลงมาคือ ด้านบรรยากาศในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60 ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51 ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านนโยบายและการบริหาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.41 ตามลำดับ

**ตอนที่ 3** ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานและลูกจ้างสำนักงาน กสทช. ส่วนภูมิภาค จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ ใช้สถิติการทดสอบค่า (t-test) เพศ ส่วน อายุ การศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงาน พื้นที่การปฏิบัติงาน ใช้การวิเคราะห์แปรปรวนทางเดียว (One – way ANOVA) พบว่า

3.1 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างเพศกับระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานและลูกจ้างสำนักงาน กสทช. ส่วนภูมิภาค เพศชายมีค่าเฉลี่ยระดับแรงจูงใจ 3.57 และเพศหญิงมีค่าเฉลี่ยระดับแรงจูงใจ 3.55 เมื่อเปรียบเทียบระดับแรงจูงใจ จำแนกตามเพศ พบว่า เพศชายและเพศหญิงมีความคิดเห็นต่อระดับแรงจูงใจ ไม่แตกต่างกัน

3.2 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างอายุกับระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานและลูกจ้างสำนักงาน กสทช. ส่วนภูมิภาค พบว่า ระดับอายุที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อระดับแรงจูงใจ ที่ไม่แตกต่างกัน

3.3 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างระดับการศึกษากับระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานและลูกจ้างสำนักงาน กสทช. ส่วนภูมิภาค พบว่า ระดับการศึกษาที่ต่างกัน ในภาพรวมและรายด้าน ได้แก่ ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านบรรยากาศในการทำงาน ไม่แตกต่างกัน

3.4 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างระยะเวลาในการปฏิบัติงานกับระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานและลูกจ้างสำนักงาน กสทช. ส่วนภูมิภาค พบว่า ระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่ต่างกัน ในภาพรวมและรายด้าน ได้แก่ ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านบรรยากาศในการทำงาน ไม่แตกต่างกัน

3.5 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างพื้นที่ในการปฏิบัติงานกับระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานและลูกจ้างสำนักงาน กสทช. ส่วนภูมิภาค พบว่า พื้นที่ในการปฏิบัติงานที่ต่างกัน มีระดับแรงจูงใจ ด้านนโยบายและการบริหารและ ด้านความมั่นคงในการทำงาน ไม่แตกต่างกัน ในด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านความก้าวหน้าในการทำงานและ ด้านบรรยากาศในการทำงาน แตกต่างกัน มีระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

### สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

ผลการศึกษาวิจัย เรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานและลูกจ้างสำนักงาน กสทช. ส่วนภูมิภาค ในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ 1. เพื่อศึกษาระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานและลูกจ้างสำนักงาน กสทช. 2. เพื่อเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานและลูกจ้าง สำนักงาน กสทช. จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ มีประเด็นอภิปราย ดังนี้

1. แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานและลูกจ้างสำนักงาน กสทช. ส่วนภูมิภาค โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เนื่องจากสำนักงาน กสทช. เป็นหน่วยงานของรัฐที่มีระบบบริหารจัดการที่เป็นอิสระมีนโยบายและค่าตอบแทนที่ดีส่งผลให้พนักงานและลูกจ้างสำนักงาน กสทช. มีแรงจูงใจในการทำงานและมีความจงรักภักดีต่อองค์กร สอดคล้องจรรยาพร มะโนเพ็ญ (2551) ศึกษาเรื่องแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสิน สาขาในสังกัดธนาคารออมสินเขตบางแค มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสิน สาขาในสังกัดธนาคารออมสินเขตบางแค ผลการศึกษา พบว่า พนักงานมีแรงจูงใจในการทำงานโดยรวมในระดับมาก สอดคล้องกับ อมรรัตน์ ยิ่งยวด (2554) ศึกษาเรื่องแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรของสำนักงานที่ดิน จังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่าแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก

2. เมื่อเปรียบเทียบระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานและลูกจ้างสำนักงาน กสทช. ส่วนภูมิภาค จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

เขตพื้นที่ในการปฏิบัติงาน ที่แตกต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน สอดคล้องกับชูเกียรติ ยิ้มพวง (2554) ได้ศึกษาเรื่องแรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน กรณีศึกษา บริษัท บางกอกกล๊าส จำกัด โรงงานจังหวัดปทุมธานี

### ข้อเสนอแนะเพื่อนำไปใช้

1.1 ผู้บริหารในองค์กรควรกำหนดนโยบายที่เสริมสร้างแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน สร้างขวัญกำลังใจด้วยการเลื่อนขั้นเงินเดือนให้แก่บุคลากรที่ทุ่มเท เสียสละให้กับองค์กร ปรับปรุงเงินเดือนให้เหมาะสมกับภาวะเศรษฐกิจ

1.2 ควรมีการจัดอบรมและกิจกรรมภายในองค์กรอย่างสม่ำเสมอเพื่อเสริมสร้างการมีส่วนร่วม บรรยากาศในการทำงานและการทำงานเป็นทีม

### ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

ควรมีการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความต้องการของพนักงานและลูกจ้าง หรือประชาชนที่ต้องการให้สำนักงาน กสทช. ส่วนภูมิภาคปรับปรุงหรือพัฒนาในอนาคต

### เอกสารอ้างอิง

ชูเกียรติ ยิ้มพวง. (2554). เรื่องแรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน กรณีศึกษา บริษัท บางกอกกล๊าส จำกัด โรงงานจังหวัดปทุมธานี. การค้นคว้าอิสระ.บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกจัดการ วิศวกรรมธุรกิจ. คณะบริหารธุรกิจ. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

นวะรัตน์ พิงพิชัย. (2552). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ชนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด. ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต(พัฒนาสังคม). คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

วราพร มะโนเพ็ญ (2551) ศึกษาเรื่องแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสิน สาขาในสังกัด ธนาคารออมสินเขตบางแค มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสิน สาขาในสังกัดธนาคารออมสินเขตบางแค.การศึกษาค้นคว้าอิสระ.บริหารธุรกิจการจัดการทั่วไป. มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย.

โสพล ปัญจะวิสุทธิ . (2541). ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการบริหารกิจการประปาหมู่บ้าน : ศึกษาเฉพาะกรณีประปาหมู่บ้านขนาดใหญ่ ซึ่งจัดสร้างโดยกรมอนามัยในจังหวัดอุบลราชธานี ภาคนิพนธ์มหาบัณฑิต, สาขาวิชาพัฒนาสังคม คณะพัฒนาสังคม. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

อมรรัตน์ ยิ่งवाद. (2554). ศึกษาเรื่องแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรของสำนักงานที่ดิน จังหวัดสุราษฎร์ธานี. หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาการจัดการทั่วไป. มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา.

Herzberg, Frederick, Bernarol and Synderman, Barbara Bloch. (1959). The Motivation to Work. New York : John Wiley and Sons, Inc.

