

บทที่ 4
ผลการวิจัย

ในการสรุปผลการวิจัย ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามจำนวน 304 ตัวอย่าง ประมวลผลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป SPSS ซึ่งจะเสนอผลการวิจัยเรียงตามลำดับ ดังต่อไปนี้

1. ผลการวิเคราะห์จำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยลักษณะทางประชากร จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อัตราเงินเดือน ระดับตำแหน่ง และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์การ และความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
2. ผลการวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐานในการวิจัย

โดยผู้วิจัยได้แบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น 3 ตอนคือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะทางประชากร คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อัตราเงินเดือน ระดับตำแหน่ง และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

ตอนที่ 2 ข้อมูลด้านความพึงพอใจ ซึ่งแบ่งเป็น

1. ข้อมูลด้านความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร
2. ข้อมูลด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ตอนที่ 3 ทดสอบสมมติฐานดังนี้

1. ลักษณะทางประชากรมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร
2. ลักษณะทางประชากรมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
3. ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ตอนที่ 1 แสดงจำนวนร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามลักษณะทางประชากร จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อัตราเงินเดือน ระดับตำแหน่ง และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์กร และความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของพนักงานการประปานครหลวงจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	190	62.5
หญิง	114	37.5
รวม	304	100.0

จากตารางที่ 1 พบว่า จำนวนกลุ่มตัวอย่างของพนักงานการประปานครหลวง มีชายมากกว่าหญิง

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของพนักงานการประปานครหลวงจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 26 ปี	17	5.6
26-35 ปี	81	26.6
36-45 ปี	114	37.5
46-55 ปี	81	26.6
56 ปีขึ้นไป	11	3.6
รวม	304	100.0

จากตารางที่ 2 พบว่าตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 36-45 ปี รองลงมาคืออายุระหว่าง 26-35 ปี และ 46-55 ปี

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของพนักงานการประสานครหลวงจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
มัธยมศึกษาตอนปลาย	25	8.2
อาชีวศึกษา	46	15.1
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	30	9.9
ปริญญาตรี	187	61.5
ปริญญาโทขึ้นไป	16	5.3
รวม	304	100.0

จากตารางที่ 3 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี รองลงมา จบการศึกษาในระดับอาชีวศึกษา และอนุปริญญาหรือเทียบเท่า ตามลำดับ

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของพนักงานการประสานครหลวงจำแนกตามอัตราเงินเดือน

อัตราเงินเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 10,000 บาท	59	19.4
10,001-20,000 บาท	64	21.1
20,001-30,000 บาท	95	31.3
30,001-40,000 บาท	66	21.7
40,001 บาทขึ้นไป	20	6.6
รวม	304	100.0

จากตารางที่ 4 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอัตราเงินเดือนระหว่าง 20,001 - 30,000 บาท รองลงมา มีอัตราเงินเดือนระหว่าง 30,001 - 40,000 บาท และ 10,001 - 20,000 บาท ตามลำดับ

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของพนักงานการปราบปรามคหหลวงจำแนกตามตำแหน่งงาน

ตำแหน่งงาน	จำนวน	ร้อยละ
ระดับ 3-4	133	43.8
ระดับหัวหน้างานหรือเทียบเท่า	105	34.5
ระดับหัวหน้าส่วนหรือเทียบเท่า	43	14.1
ระดับผู้อำนวยการกองหรือเทียบเท่า	20	6.6
ระดับผู้อำนวยการฝ่ายขึ้นไป	3	1.0
รวม	304	100.0

จากตารางที่ 5 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีตำแหน่งในระดับ 3-4 รองลงมาอยู่ในระดับหัวหน้างานหรือเทียบเท่า และระดับหัวหน้าส่วนหรือเทียบเท่า ตามลำดับ

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของพนักงานการปราบปรามคหหลวงจำแนกตามระยะเวลาที่ได้ปฏิบัติงานในการปราบปรามคหหลวง

ระยะเวลาที่ได้ปฏิบัติงาน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 5 ปี	47	15.5
6-10 ปี	52	17.1
11-15 ปี	33	10.9
16-20 ปี	60	19.7
21-25 ปี	85	28.0
26 ปีขึ้นไป	27	8.9
รวม	304	100.0

จากตารางที่ 6 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานในหน่วยงานการปราบปรามคหหลวงอยู่ระหว่าง 21-25 ปี รองลงมาอยู่ระหว่าง 16-20 ปี ตามลำดับ

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละของพนักงานการประปานครหลวงจำแนกตามระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานปัจจุบัน

ระยะเวลาที่ได้ปฏิบัติงาน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 1 ปี	23	7.6
1 - 5 ปี	94	30.6
6 -10 ปี	90	29.6
11 -15 ปี	49	16.1
16 ปีขึ้นไป	48	15.8
รวม	304	100.0

จากตารางที่ 7 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานปัจจุบันระหว่าง 1-5 ปี รองลงมา คือ 6-10 ปี และ 11-15 ปี ตามลำดับ

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนและร้อยละของพนักงานการประปานครหลวงจำแนกตามระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งปัจจุบัน

ระยะเวลาที่ได้ปฏิบัติงาน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 1 ปี	20	6.6
1-5 ปี	184	60.5
6-10 ปี	66	21.7
11-15 ปี	19	6.3
16 ปีขึ้นไป	15	4.9
รวม	304	100.0

จากตารางที่ 8 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ปฏิบัติงานในตำแหน่งปัจจุบันระหว่าง 1-5 ปี รองลงมา คือ ระหว่าง 6-10 ปี และต่ำกว่า 1 ปี ตามลำดับ

ตารางที่ 9 แสดงจำนวนและร้อยละของพนักงานการประสานครหลวงจำแนกตามตำแหน่งงานปัจจุบัน

ตำแหน่ง	จำนวน	ร้อยละ
ผู้บริหาร	52	17.1
ไม่ใช่ผู้บริหาร	252	82.9
รวม	304	100.0

จากตารางที่ 9 พบว่า จำนวนของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ที่ไม่ได้เป็นผู้บริหาร มีจำนวนมากกว่าผู้บริหาร

ตารางที่ 10 แสดงจำนวน และร้อยละของพนักงานการประสานครหลวงจำแนกตามหน่วยงาน

หน่วยงาน	จำนวน	ร้อยละ
สายงานบริหาร	35	11.5
สายงานแผนและพัฒนาหรือสำนักผู้ว่าการ	27	8.9
สายงานวิศวกรรม	25	8.2
สายงานผลิตและจ่ายน้ำ	65	21.4
สายงานบริการ 1	81	26.6
สายงานบริการ 2	71	23.4
รวม	304	100.0

จากตารางที่ 10 พบว่า ประชากรกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อยู่ในสายงานบริการ 1 รองลงมาอยู่ในสายงานบริการ 2 และสายงานผลิตและจ่ายน้ำ สายงานบริหาร สายงานแผนและพัฒนาหรือสำนักผู้ว่าการ และสายงานวิศวกรรมตามลำดับ

ตอนที่ 2 ข้อมูลด้านความพึงพอใจ แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่ ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์การ และความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งแบ่งระดับของความคิดเห็นได้ 5 ระดับ คือ พอใจอย่างยิ่ง พอใจ ไม่แน่ใจ ไม่พอใจ และ พอใจด้วยอย่างยิ่ง มีรายละเอียด ดังนี้

1. ข้อมูลด้านความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์การ

การวิเคราะห์ด้านนี้เป็นการวิเคราะห์ความคิดเห็นของพนักงานการประสานครหลวงต่อการติดต่อสื่อสารในองค์การ ประกอบด้วยความพึงพอใจด้านภาพรวมโดยทั่วไปขององค์การ ความพึงพอใจด้านข้อมูลข่าวสารในองค์การ ความพึงพอใจด้านสภาพการติดต่อสื่อสาร

ในองค์การ ความพึงพอใจด้านการบังคับบัญชาและสั่งการ และความพึงพอใจด้านคุณภาพของสื่อสิ่งพิมพ์ มีผลการวิเคราะห์ ดังนี้

ตารางที่ 11 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของพนักงานการประสานครหลวงจำแนกตามความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์การด้านภาพรวมโดยทั่วไป

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ						ระดับ
	พอใจอย่างยิ่ง	พอใจ	ไม่แน่ใจ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจอย่างยิ่ง	ค่าเฉลี่ย	
1. องค์การได้แจ้งข่าวสารเกี่ยวกับนโยบายและเป้าหมายขององค์การให้พนักงานทราบอยู่เสมอ	74 (24.3)	155 (51.0)	34 (11.2)	38 (12.5)	3 (1.0)	3.85	สูง
2. องค์การได้แจ้งข่าวสารเกี่ยวกับการดำเนินงานทางการบริหารและความเปลี่ยนแปลงในระดับนโยบายขององค์การให้พนักงานทราบอยู่เสมอ	43 (14.1)	158 (52.0)	57 (18.8)	42 (13.8)	4 (1.3)	3.64	สูง
3. องค์การได้แจ้งข่าวสารการดำเนินงานของรัฐบาลที่มีผลกระทบต่อองค์การให้พนักงานทราบอยู่เสมอ	36 (11.8)	99 (32.6)	103 (33.9)	58 (19.1)	8 (2.6)	3.32	สูง
4. องค์การได้แจ้งข่าวสารเกี่ยวกับการพัฒนาต่างๆ ขององค์การให้พนักงานทราบอยู่เสมอ	40 (13.2)	169 (55.6)	61 (20.1)	30 (9.9)	4 (1.3)	3.69	สูง
5. องค์การได้แจ้งข่าวสารการเคลื่อนไหวและสภาวะการณ์แวดล้อมที่มีผลกระทบต่อองค์การให้พนักงานทราบเสมอ	38 (12.5)	126 (41.4)	81 (26.6)	48 (15.8)	11 (3.6)	3.43	สูง
6. องค์การได้แจ้งข่าวสารเกี่ยวกับปัญหาสถานภาพทางการเงินและข่าวสารเกี่ยวกับผลกำไรจากการดำเนินงานขององค์การให้พนักงานทราบอยู่เสมอ	49 (16.1)	132 (43.4)	65 (21.4)	49 (16.1)	9 (3.0)	3.54	สูง
ค่าเฉลี่ยรวม						3.58	สูง

จากตารางที่ 11 พบว่า พนักงานการประสานครหลวงส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์การ ในด้านภาพรวมทั่วไปอยู่ในระดับสูงที่องค์การแจ้งข่าวสารเกี่ยวกับนโยบาย และเป้าหมายขององค์การให้พนักงานทราบอยู่เสมอ รองลงมา คือ องค์การแจ้งข่าวสารเกี่ยวกับการพัฒนาต่างๆ ขององค์การให้พนักงานทราบอยู่เสมอ และได้แจ้งข่าวสารเกี่ยวกับการดำเนินงานทางการบริหาร และความเปลี่ยนแปลงในระดับนโยบายขององค์การให้พนักงานทราบอยู่เสมอ

ตารางที่ 12 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของพนักงานการประสานครหลวงจำแนกตาม ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์การด้านข้อมูลข่าวสารในองค์การ

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ						ระดับ
	พอใจ อย่างยิ่ง	พอใจ	ไม่แน่ใจ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจอย่าง ยิ่ง	ค่าเฉลี่ย	
1. ท่านได้รับทราบข่าวเกี่ยวกับความก้าวหน้าในด้านการงานของท่านเสมอ	20 (6.6)	113 (37.2)	88 (28.9)	72 (23.7)	11 (3.6)	3.19	ปานกลาง
2. องค์การได้ให้ข่าวสารซึ่งทำให้พนักงานมีความรู้สึกรักและภาคภูมิใจต่อองค์การและมีทัศนคติที่ดีต่อองค์การอยู่เสมอ	24 (7.9)	124 (40.8)	90 (29.6)	60 (19.7)	6 (2.0)	3.33	ปานกลาง
3. ท่านคิดว่า ข่าวสารข้อมูลต่างๆ ในหน่วยงานของท่านรวดเร็วทันต่อเหตุการณ์	23 (7.6)	112 (36.8)	65 (21.4)	88 (28.9)	16 (5.3)	3.12	ปานกลาง
4. ท่านคิดว่า ข่าวสารข้อมูลต่างๆ ในหน่วยงานของท่านมีมากเพียงพอดีแล้ว	18 (5.9)	111 (36.5)	55 (18.1)	91 (29.9)	29 (9.5)	2.99	ปานกลาง
5. ท่านได้รับทราบข่าวสารที่จำเป็นและเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานของท่านเพียงพอดีแล้ว	35 (11.5)	103 (33.9)	67 (22.0)	79 (26.0)	20 (6.6)	3.18	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม						3.16	ปานกลาง

จากตารางที่ 12 พบว่า พนักงานการประสานครหลวงส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์การด้านข้อมูลข่าวสารในองค์การอยู่ในระดับปานกลางที่องค์การให้ข่าวสารซึ่งทำให้พนักงานมีความรู้สึกรักและภาคภูมิใจต่อองค์การ และมีทัศนคติที่ดีต่อองค์การอยู่เสมอ รองลงมา คือ การได้รับทราบเกี่ยวกับความก้าวหน้าในด้านการงานของพนักงานเสมอ และการได้รับทราบข่าวสารที่จำเป็น และเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานของพนักงานมีความเพียงพอดีแล้ว

ตารางที่ 13 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยของพนักงานการประสานครหลวงจำแนกตาม ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์การด้านสภาพการติดต่อสื่อสาร

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ระดับ
	พอใจ อย่างยิ่ง	พอใจ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจอย่าง ยิ่ง		
1. ท่านคิดว่ากระบวนการติดต่อสื่อสาร และการประสานงานภายในองค์การมี ประสิทธิภาพชัดเจนและเป็นระบบดี	34 (11.2)	104 (34.2)	69 (22.7)	87 (28.6)	10 (3.3)	3.21	ปานกลาง
2. ท่านและเพื่อนร่วมงานในหน่วยงาน ของท่านปรึกษาหารือ แลกเปลี่ยน ความคิดเห็นกันเสมอ	55 (18.1)	154 (50.7)	54 (17.8)	37 (12.2)	4 (1.3)	3.72	สูง
3. ในหน่วยงานของท่านมีการติดต่อ สื่อสารเพื่อกระตุ้นทำให้เกิดความ คิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการทำงาน อยู่เสมอ	23 (7.6)	89 (29.3)	95 (31.3)	80 (26.3)	17 (5.6)	3.07	ปานกลาง
4. ในหน่วยงานของท่านมีการประชุมเพื่อ ร่วมกันแก้ไขปัญหาภายในหน่วยงาน อยู่เสมอ	38 (12.5)	118 (38.8)	845 (27.6)	21 (17.1)	2 (3.9)	3.89	สูง
5. ท่านได้ติดต่อสื่อสารแบบเป็นทางการ เช่น การเข้าร่วมประชุมเพื่อแก้ไขปัญหา ในการทำงานการติดต่อประสานงาน กับเพื่อนร่วมงานอยู่เสมอ	32 (10.5)	124 (40.8)	83 (27.3)	57 (18.8)	8 (2.6)	3.38	ปานกลาง
6. ท่านได้ติดต่อสื่อสารแบบไม่เป็น ทางการ เช่น การเข้าร่วมพบปะ สังสรรค์กับเพื่อนร่วมงานการร่วม กิจกรรมนอกเวลาทำการกับเพื่อน ร่วมงานอยู่เสมอ	45 (14.8)	159 (52.3)	52 (17.1)	41 (13.5)	7 (2.3)	3.64	สูง
7. โดยปกติ ท่านคิดว่าท่านเป็นผู้มีความ สัมพันธ์อันดีกับเพื่อนร่วมงานเสมอ	93 (30.6)	162 (53.3)	40 (13.2)	6 (2.0)	3 (1.0)	4.11	สูง
8. ปัญหาความขัดแย้งในทุกๆระดับของ องค์การได้รับการสนใจพิจารณาแก้ไข อย่างเป็นระบบโดยผู้บริหารและผู้ที่ เกี่ยวข้อง	25 (8.2)	99 (32.6)	82 (27.0)	81 (26.6)	17 (5.6)	3.18	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม						3.52	สูง

จากตารางที่ 13 พบว่า พนักงานการประสานครหลวงส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจในการ ติดต่อสื่อสารในองค์การด้านสภาพการติดต่อสื่อสารในระดับสูงเกี่ยวกับการมีความสัมพันธ์อันดี กับเพื่อนร่วมงาน รองลงมา คือ การที่หน่วยงานมีการประชุมเพื่อร่วมกันแก้ไขปัญหาภายใน

หน่วยงานอยู่เสมอ และมีการปรึกษาหารือ แลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างเพื่อนร่วมงานในหน่วยงานเสมอ

ตารางที่ 14 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของพนักงานการประสานครหลวงจำแนกตามความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์การด้านการบังคับบัญชาและสั่งการ

ประเด็น	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย	ระดับ
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่มี ความเห็น	ไม่ เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง		
1. ท่านคิดว่าผู้บังคับบัญชาในหน่วยงานของท่านมีปฏิสัมพันธ์อันดีและมีเมตตาต่อผู้ใต้บังคับบัญชา	49 (16.1)	158 (52.0)	64 (21.1)	25 (8.2)	8 (2.6)	3.71	สูง
2. ผู้บังคับบัญชาได้ให้อิสระในด้านการตัดสินใจแก่ใ้ปัญหาภายในหน่วยงานแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาทุกคนอยู่เสมอ	37 (12.2)	132 (43.4)	80 (26.3)	47 (15.5)	8 (2.6)	3.47	ปานกลาง
3. ผู้บังคับบัญชามักจะยอมรับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของท่านในด้านการแก้ไขปัญหาภายในหน่วยงาน	44 (14.5)	143 (47.0)	77 (25.3)	34 (11.2)	6 (2.0)	3.61	สูง
4. ท่านคิดว่าในหน่วยงานของท่านมีการบังคับบัญชาสั่งการอย่างมีประสิทธิภาพ ชัดเจน รัดกุม	33 (10.9)	133 (44.4)	76 (25.0)	54 (17.8)	6 (2.0)	3.44	ปานกลาง
5. เมื่อท่านหรือเพื่อนร่วมงานต้องการปรึกษาหารือในด้านการปฏิบัติงาน ผู้บังคับบัญชาได้ให้เข้าพบและให้คำแนะนำอย่างดีเสมอ	35 (11.5)	160 (52.6)	81 (26.6)	23 (7.6)	5 (1.6)	3.65	สูง
6. ผู้บังคับบัญชาในหน่วยงานของท่านมักจะแสดงความรับผิดชอบต่อความผิดพลาดที่เกิดขึ้นในระหว่างการทำงานปฏิบัติงานเสมอ	26 (8.6)	154 (50.7)	80 (26.3)	37 (12.2)	7 (2.3)	3.51	สูง
7. ท่านคิดว่าผู้บริหารของท่านได้ส่งเสริมสนับสนุนให้มีการติดต่อสื่อสารทุกรูปแบบในระหว่างพนักงานในองค์การ	30 (9.9)	145 (47.7)	70 (23.0)	53 (17.4)	6 (2.0)	3.46	ปานกลาง
8. ผู้บังคับบัญชาได้แก้ไขความผิดพลาดหรือปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นในระหว่างการทำงานปฏิบัติงาน	26 (8.6)	153 (50.3)	73 (24.0)	40 (13.2)	12 (3.9)	3.45	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม						3.54	สูง

จากตารางที่ 14 พบว่า พนักงานการประสานครหลวงส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์การ ด้านสภาพการติดต่อสื่อสารในระดับสูงที่ผู้บังคับบัญชาในหน่วยงานมีปฏิสัมพันธ์อันดีและมีเมตตาต่อผู้ใต้บังคับบัญชา รองลงมา คือ พนักงานต้องการปรึกษาหารือใน

ด้านการปฏิบัติงาน ผู้บังคับบัญชาได้ให้เข้าพบ และให้คำแนะนำอย่างดีเสมอ และผู้บังคับบัญชามักจะยอมรับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากพนักงานในด้านการแก้ไขปัญหาภายในหน่วยงาน

ตารางที่ 15 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของพนักงานการประสานครหลวงจำแนกตามความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์การด้านคุณภาพของสื่อสิ่งพิมพ์

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ระดับ
	พอใจอย่างยิ่ง	พอใจ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจอย่างยิ่ง		
1. ท่านคิดว่าข่าวสารสิ่งพิมพ์ในองค์การของท่าน เช่น วารสารภายใน จดหมายข่าว ข่าวสารของหน่วยงานต่างๆ มีรูปแบบที่ชวนอ่านและชวนติดตาม	29 (9.5)	160 (52.6)	68 (22.4)	42 (13.8)	5 (1.6)	3.55	สูง
2. ท่านคิดว่าข่าวสารสิ่งพิมพ์ในองค์การของท่านมีเนื้อหาสาระที่น่าสนใจและมีประโยชน์	33 (10.9)	178 (58.6)	62 (20.4)	27 (8.9)	4 (1.3)	3.69	สูง
3. ท่านคิดว่าข่าวสารสิ่งพิมพ์ในองค์การของท่านมีปริมาณของข่าวสารที่มากเกินไปพอดีแล้ว	33 (10.9)	126 (41.4)	52 (17.1)	87 (28.6)	6 (2.0)	3.31	ปานกลาง
4. ท่านได้รับข่าวสารจากวารสาร/สื่อสิ่งพิมพ์ในองค์การของท่าน ซึ่งเผยแพร่ได้อย่างรวดเร็วและทันเหตุการณ์	15 (4.9)	118 (38.8)	63 (20.7)	89 (29.3)	19 (6.3)	3.07	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม						3.54	ปานกลาง

จากตารางที่ 15 พบว่า พนักงานการประสานครหลวงส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์การด้านคุณภาพของสื่อสิ่งพิมพ์ในระดับปานกลาง ที่ข่าวสารสิ่งพิมพ์ในองค์การมีเนื้อหาสาระที่น่าสนใจและมีประโยชน์ รองลงมา คือ ข่าวสารสิ่งพิมพ์ในองค์การ เช่น วารสารภายใน จดหมายข่าว ข่าวสารของหน่วยงานต่างๆ มีรูปแบบที่ชวนอ่านและชวนติดตาม และมีความพึงพอใจที่ประเด็นข่าวสารสิ่งพิมพ์ในองค์การมีปริมาณของข่าวสารที่มากเกินไปพอดีแล้ว

2. ข้อมูลด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

การวิเคราะห์ด้านนี้เป็นการวิเคราะห์ความคิดเห็นของพนักงานการประสานครหลวงต่อความพึงพอใจด้านนโยบายการบริหารงาน ความพึงพอใจด้านความก้าวหน้าและความมั่นคง ความพึงพอใจด้านสภาพการทำงาน ตลอดจนความพึงพอใจด้านเงินเดือนและค่าตอบแทน มีผลการวิเคราะห์ ดังนี้

ตารางที่ 16 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของพนักงานการประปานครหลวงจำแนกตาม
ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านนโยบายการบริหารงาน

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ						ระดับ
	พอใจ อย่างยิ่ง	พอใจ	ไม่แน่ใจ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจอย่าง ยิ่ง	ค่าเฉลี่ย	
1. ท่านคิดว่าท่านมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับนโยบายและเป้าหมายขององค์การเป็นอย่างดี	55 (18.1)	145 (47.7)	60 (19.7)	32 (10.5)	12 (3.9)	3.66	สูง
2. ท่านคิดว่าองค์การควรปรับเปลี่ยนนโยบายการบริหารและการดำเนินงานเพื่อให้เหมาะสมกับสถานการณ์เศรษฐกิจ สังคม และการเมืองในแต่ละยุคสมัย	70 (23.0)	163 (53.6)	52 (17.1)	11 (3.6)	8 (2.6)	3.91	สูง
3. ท่านคิดว่าท่านพร้อมที่จะปรับเปลี่ยนแนวทางการปฏิบัติงานให้สอดคล้องเหมาะสม	79 (26.0)	178 (58.6)	38 (12.5)	7 (2.3)	2 (0.7)	4.07	สูง
4. ท่านคิดว่าท่านมีความพร้อมในการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงเพื่อพัฒนาและรักษาภาพลักษณ์ขององค์การ	88 (28.9)	161 (53.0)	35 (11.5)	10 (3.3)	10 (3.3)	4.01	สูง
ค่าเฉลี่ยรวม						3.91	สูง

จากตารางที่ 16 พบว่า พนักงานการประปานครหลวงส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านนโยบายการบริหารงานในระดับสูงเกี่ยวกับความพร้อมของพนักงานที่จะปรับเปลี่ยนแนวทางการปฏิบัติงานให้สอดคล้องเหมาะสมกับนโยบายการบริหารงานเสมอ รองลงมาคือ ความพร้อมของพนักงานในการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงเพื่อพัฒนา และรักษาภาพลักษณ์ขององค์การ และประเด็นที่เห็นว่า ควรมีการปรับเปลี่ยนนโยบายการบริหารและการดำเนินงานเพื่อให้เหมาะสมกับสถานการณ์ทางเศรษฐกิจ สังคม และการเมืองในแต่ละยุคสมัย

ตารางที่ 17 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของพนักงานการประปานครหลวงจำแนกตาม ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จในงาน

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ระดับ
	พอใจ อย่างยิ่ง	พอใจ	ไม่แน่ใจ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจอย่าง ยิ่ง		
1. ท่านคิดว่าผู้บังคับบัญชายกย่องชื่นชม เมื่อท่านปฏิบัติงานได้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย	25 (8.2)	113 (37.2)	113 (37.2)	43 (14.1)	10 (3.3)	3.33	ปานกลาง
2. ท่านคิดว่าผู้บังคับบัญชาไว้วางใจและเชื่อมั่นในการปฏิบัติงานของท่าน	30 (28.9)	144 (50.7)	85 (14.1)	42 (5.6)	3 (0.7)	3.51	สูง
3. ท่านมีความมุ่งมั่นในการทำงานเพื่อให้เกิดผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร และได้พยายามปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ	88 (28.9)	154 (50.7)	43 (14.1)	17 (5.6)	2 (0.7)	4.02	สูง
ค่าเฉลี่ยรวม						3.62	สูง

จากตารางที่ 17 พบว่า พนักงานการประปานครหลวงส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จในงานอยู่ในระดับสูงที่พนักงานมีความมุ่งมั่นในการทำงานเพื่อให้เกิดผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร และได้พยายามปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ รองลงมา คือ ผู้บังคับบัญชาไว้วางใจและเชื่อมั่นในการปฏิบัติงานของพนักงาน และมีความพึงพอใจในระดับปานกลางที่ผู้บังคับบัญชายกย่องชื่นชมเมื่อพนักงานปฏิบัติงานได้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 18 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของพนักงานการประปานครหลวงจำแนกตาม ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความก้าวหน้าและความมั่นคง

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ						ระดับ
	พอใจ อย่างยิ่ง	พอใจ	ไม่แน่ใจ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจอย่าง ยิ่ง	ค่าเฉลี่ย	
1. ท่านมั่นใจในเสถียรภาพและความมั่นคงขององค์กรแห่งนี้	68 (22.4)	165 (54.3)	40 (13.2)	19 (6.3)	12 (3.9)	3.85	สูง
2. ท่านมั่นใจว่าจะมีโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งงานที่สูงขึ้นตามช่วงเวลาอันสมควร	39 (12.8)	135 (44.4)	62 (20.4)	55 (18.1)	13 (4.3)	3.43	สูง
3. องค์กรของท่านได้สนับสนุนในด้าน การเรียนรู้ฝึกฝนอบรมและการพัฒนาบุคลากรให้ก้าวหน้าเสมอ	28 (9.2)	160 (52.6)	67 (22.0)	33 (10.9)	16 (5.3)	3.50	ปานกลาง
4. ท่านต้องการโยกย้ายไปทำงานให้ องค์กรที่ให้ผลประโยชน์สูงกว่าหาก มีโอกาส	66 (21.7)	113 (37.2)	83 (27.3)	29 (9.5)	13 (4.3)	3.63	สูง
5. ท่านมีโอกาสได้รับการเลื่อนตำแหน่ง ตามความรู้ความสามารถของท่าน ตามสมควร	22 (7.2)	145 (47.7)	95 (31.3)	29 (9.5)	13 (4.3)	3.44	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม						3.57	สูง

จากตารางที่ 18 พบว่า พนักงานการประปานครหลวงส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจในการ ปฏิบัติงานด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในระดับสูง ในประเด็นความมั่นใจในเสถียรภาพ และความมั่นคงขององค์กร รองลงมา คือ ความพอใจในการโยกย้ายไปทำงานให้องค์กรที่ให้ผล ประโยชน์สูงกว่าหากมีโอกาส และมีความพึงพอใจระดับปานกลางเรื่องการได้รับการสนับสนุนใน ด้านการเรียนรู้ ฝึกฝนอบรมและการพัฒนาบุคลากรให้ก้าวหน้าเสมอ

ตารางที่ 19 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของพนักงานการประสานนครหลวงจำแนกตาม
ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านสภาพการทำงาน

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ						ระดับ
	พอใจ อย่างยิ่ง	พอใจ	ไม่ พอใจ	ไม่ พอใจ	ไม่พอใจอย่าง ยิ่ง	ค่าเฉลี่ย	
1. ท่านคิดว่าท่านได้ทำงานที่ตรงตาม ความถนัดและตรงกับบุคลิกภาพ ของท่าน	37 (12.2)	146 (48.0)	81 (26.6)	25 (8.2)	15 (4.9)	3.54	สูง
2. ท่านมีโอกาสได้ใช้ความรู้ความ สามารถและความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ในการทำงานอย่างเต็มที่	34 (11.2)	128 (42.1)	85 (28.0)	49 (16.1)	8 (2.6)	3.43	สูง
3. ท่านรู้สึกว่ามีความสามารถน้อยและ ไม่มีความคิดริเริ่มในการทำงานใน ตำแหน่งปัจจุบัน	43 (14.1)	114 (37.5)	81 (26.6)	50 (16.4)	16 (5.3)	3.39	ปานกลาง
4. ท่านคิดว่างานในหน้าที่รับผิดชอบของ ท่านมีปริมาณมากเกินไป	27 (8.9)	59 (19.4)	122 (40.1)	79 (26.0)	17 (5.6)	3.00	ปานกลาง
5. ท่านคิดว่าได้ปฏิบัติงานเกินกว่าหน้าที่ ความรับผิดชอบและตำแหน่งของท่าน	25 (8.2)	71 (23.4)	110 (36.2)	84 (27.6)	14 (4.6)	3.03	ปานกลาง
6. ท่านคิดว่าจำนวนชั่วโมงการทำงานของ ท่านยาวนานเกินไป	15 (4.9)	79 (26.0)	109 (35.9)	87 (28.6)	14 (4.6)	2.98	ปานกลาง
7. วัสดุอุปกรณ์ที่จำเป็นในการทำงานของ ท่านมีไม่เพียงพอซึ่งนับเป็นอุปสรรค ในการทำงาน	33 (10.9)	101 (33.2)	97 (31.9)	62 (20.4)	11 (3.6)	3.27	ปานกลาง
8. ท่านได้รับความไว้วางใจให้เข้าร่วม ประชุมสัมมนาที่เป็นประโยชน์แก่ตัว ท่านเสมอ	22 (7.2)	107 (7.2)	104 (35.2)	56 (34.2)	15 (18.4)	3.21	ปานกลาง
9. ท่านได้รับความไว้วางใจให้ปฏิบัติ หน้าที่สำคัญอยู่เสมอ	21 (6.9)	110 (36.2)	112 (36.8)	50 (16.4)	11 (3.6)	3.26	ปานกลาง
10. งานที่ท่านปฏิบัติซ้ำซากจำเจ นำเบื่อ	29 (9.5)	68 (22.4)	92 (30.3)	95 (31.3)	20 (6.6)	2.97	ปานกลาง
11. ท่านคิดว่าในหน่วยงานของท่านมี ความร่วมมือร่วมใจกันปฏิบัติหน้าที่ การงานอย่างเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน	35 (11.5)	134 (44.1)	60 (19.7)	54 (17.8)	21 (6.9)	3.36	ปานกลาง
12. ท่านคิดว่าท่านต้องรับผิดชอบใน หน้าที่การงานสูงกว่าระดับความรู้ ความสามารถของท่าน	29 (9.5)	72 (23.7)	115 (37.8)	70 (23.0)	18 (5.9)	3.08	ปานกลาง
13. ท่านได้เข้าเป็นสมาชิกในกลุ่ม/ชมรม ซึ่งตั้งขึ้นเพื่อทำกิจกรรมและพบปะ สังสรรค์กันในระหว่างผู้ปฏิบัติงานใน องค์การบ้างเป็นครั้งคราว	53 (17.4)	163 (53.6)	56 (18.4)	27 (8.9)	5 (1.6)	3.76	สูง

ตารางที่ 19 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของพนักงานการประปานครหลวงจำแนกตาม ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านสภาพการทำงาน (ต่อ)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ระดับ
	พอใจ อย่างยิ่ง	พอใจ	ไม่แน่ใจ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจอย่าง ยิ่ง		
14. ท่านคิดว่าท่านมีความสามารถในการติดต่อประสานงานได้เป็นอย่างดีและมีประสิทธิภาพ	53 (17.4)	173 (56.9)	70 (23.0)	10 (3.3)	1 (0.3)	3.86	สูง
15. ท่านตระหนักดีว่าประสิทธิภาพการทำงานของท่านเป็นส่วนสำคัญที่ทำให้องค์กรพัฒนาเจริญก้าวหน้าได้	73 (24.0)	164 (53.9)	47 (15.5)	13 (4.3)	7 (2.3)	3.93	สูง
16. ท่านได้รับการพิจารณาความดีความชอบจากผลงานของท่านอย่างยุติธรรม	35 (11.5)	108 (35.5)	99 (32.6)	40 (13.2)	22 (7.2)	3.31	ปานกลาง
17. สภาพแวดล้อมในหน่วยงานของท่านทำให้ท่านมีความสุขในการทำงาน	27 (8.9)	163 (53.6)	67 (22.0)	38 (12.5)	9 (3.0)	3.53	สูง
18. บรรยากาศในการทำงานในหน่วยงานของท่านดีและเอื้ออำนวยต่อการทำงาน	36 (11.8)	159 (52.3)	66 (21.7)	32 (10.5)	11 (3.6)	3.58	สูง
19. ท่านคิดว่าระบบบริหารและการจัดการขององค์กรของท่านควรจะต้องได้รับการพัฒนาปรับปรุงแก้ไข	74 (24.3)	155 (51.0)	49 (16.1)	19 (6.3)	7 (2.3)	3.89	สูง
20. ท่านรู้สึกว่าบุคลากรในหน่วยงานของท่านยังไม่ทุ่มเทกำลังแรงงานและสติปัญญาให้กับการทำงานอย่างเต็มที่	65 (21.4)	108 (35.5)	97 (31.9)	31 (10.2)	31 (10.2)	3.66	สูง
ค่าเฉลี่ยรวม						3.40	ปานกลาง

จากตารางที่ 19 พบว่า พนักงานการประปานครหลวงส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านสภาพการทำงานในระดับปานกลางโดยตระหนักว่าประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานเป็นส่วนที่สำคัญที่ทำให้องค์กรพัฒนาเจริญก้าวหน้าได้ รองลงมา คือ ระบบการบริหารและการจัดการขององค์กรต้องได้รับการพัฒนาการปรับปรุงแก้ไข และความสามารถในการติดต่อประสานงานของพนักงานได้เป็นอย่างดีและมีประสิทธิภาพ

ตารางที่ 20 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของพนักงานการประสานครหลวงจำแนกตาม ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านเงินเดือนและค่าตอบแทน

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ						ระดับ
	พอใจ อย่างยิ่ง	พอใจ	ไม่แน่ใจ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจอย่าง ยิ่ง	ค่าเฉลี่ย	
1. ท่านคิดว่าท่านได้รับเงินเดือนในอัตรา ที่เพียงพอและเหมาะสมกับผลงาน ของท่าน	31 (10.2)	131 (43.1)	67 (22.0)	52 (17.1)	23 (7.6)	3.31	ปานกลาง
2. ท่านคิดว่าท่านได้รับค่าตอบแทนต่างๆ เหมาะสมและเพียงพอดีแล้ว	27 (8.9)	115 (37.8)	85 (28.0)	52 (17.1)	25 (8.2)	3.22	ปานกลาง
3. ท่านคิดว่าได้รับผลประโยชน์และ สวัสดิการต่างๆ จากองค์การมากเกินไป กว่าผลงานที่ปฏิบัติ	18 (5.9)	71 (23.4)	88 (28.9)	86 (28.3)	41 (13.5)	2.80	ปานกลาง
4. ท่านคิดว่ารายได้และผลประโยชน์ที่ ท่านได้รับจากองค์การเพียงพอต่อ การดำเนินชีวิตในอนาคตของท่าน	20 (6.6)	128 (42.1)	79 (26.0)	54 (17.8)	23 (7.6)	3.22	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม						3.14	ปานกลาง

จากตารางที่ 20 พบว่า พนักงานการประสานครหลวงส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการ ปฏิบัติงานด้านเงินเดือนและค่าตอบแทนอยู่ระดับปานกลางในเรื่องเกี่ยวกับการได้รับเงินเดือนใน อัตราที่เพียงพอและเหมาะสมกับผลงาน รองลงมา คือ การได้ค่าตอบแทนต่างๆ เหมาะสมและ เพียงพอดีแล้ว รวมทั้ง ความพึงพอใจในเรื่องรายได้ และผลประโยชน์ที่พนักงานได้รับจากองค์การ เพียงพอต่อการดำเนินชีวิตในอนาคต

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตอนที่ 2 การทดสอบสมมติฐาน โดยการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของตัวแปรโดยใช้ t-test และ ANOVA เพื่อทดสอบสมมติฐานที่ตั้งไว้ ได้แก่

สมมติฐานที่ 1 ลักษณะทางประชากรมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์การ

ตารางที่ 21 แสดงความแตกต่างระหว่างเพศกับความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์การ

เพศ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	SD	t	P
ชาย	190	106.19	17.80	.79	.430
หญิง	114	107.91	19.22		
รวม	304	107.05			

จากตารางที่ 21 พบว่า เพศที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์การไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตารางที่ 22 แสดงความแตกต่างระหว่างอายุกับความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์การ

อายุ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	SD	F	P
ต่ำกว่า 25 ปี	17	107.71	17.62	2.0913	.0819
26-35 ปี	81	104.81	17.19		
36-45 ปี	114	104.55	18.96		
46-55 ปี	81	111.38	18.64		
56 ปีขึ้นไป	11	110.64	14.30		
รวม	304	106.84	18.33		

จากตารางที่ 22 พบว่า อายุที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์การไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตารางที่ 23 แสดงความแตกต่างระหว่างระดับการศึกษากับความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารใน
องค์การ

ระดับการศึกษา	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	SD	F	P
มัธยมศึกษาตอนปลาย	25	115.32	18.92	3.2899*	.0117
อาชีวศึกษา	46	112.41	14.20		
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	30	106.07	19.94		
ปริญญาตรี	187	104.82	18.81		
ปริญญาโทขึ้นไป	16	102.63	13.09		
รวม	304	106.84	18.33		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($P < .05$)

จากตารางที่ 23 พบว่า ผู้ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์การแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยที่ผู้ที่มีการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย มีระดับความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์การมากที่สุด รองลงมา คือ ผู้ที่มีการศึกษาในระดับอาชีวศึกษา ระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า ระดับปริญญาตรีและระดับปริญญาโทขึ้นไป ตามลำดับ จึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตารางที่ 24 แสดงความแตกต่างระหว่างอัตราเงินเดือนกับความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารใน
องค์การ

อัตราเงินเดือน	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	SD	F	P
ต่ำกว่า 10,000 บาท	59	104.66	16.52	3.4580**	.0088
10,001-20,000 บาท	64	107.16	19.62		
20,001-30,000 บาท	95	109.48	17.23		
30,001-40,000 บาท	66	101.76	19.20		
40,000 บาทขึ้นไป	20	116.45	16.84		
รวม	304	106.84	18.33		

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($P < .01$)

จากตารางที่ 24 พบว่า ผู้ที่มีอัตราเงินเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์การแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยที่ผู้มีอัตราเงินเดือนตั้งแต่

40,000 บาท ขึ้นไป มีความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์การมากที่สุด รองลงมา คือ ผู้ที่มีอัตราเงินเดือนระหว่าง 20,001-30,000 บาท 10,001-20,000 บาท ต่ำกว่า 10,000 บาท และ 30,001-40,000 บาท ตามลำดับ จึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตารางที่ 25 แสดงความแตกต่างระหว่างระดับตำแหน่งกับความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์การ

ระดับตำแหน่ง	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	SD	F	P
ระดับ 3 - 4	133	107.67	18.76	1.4843	.2069
ระดับหัวหน้างานหรือเทียบเท่า	105	105.65	17.51		
ระดับหัวหน้าส่วนหรือเทียบเท่า	43	104.44	17.96		
ระดับผู้อำนวยการกองหรือเทียบเท่า	20	110.10	18.36		
ระดับผู้อำนวยการฝ่ายขึ้นไป	3	127.33	28.02		
รวม	304	106.84	18.33		

จากตารางที่ 25 พบว่า ผู้ที่มีระดับตำแหน่งแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์การไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตารางที่ 26 แสดงความแตกต่างระหว่างระยะเวลาที่ปฏิบัติงานกับความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์การ

ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์การ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	SD	F	P
ต่ำกว่า 5 ปี	47	104.74	16.32	6.36***	.000
6 - 10 ปี	52	101.42	15.83		
11 - 15 ปี	33	109.12	20.39		
16 - 20 ปี	60	100.70	18.35		
21 - 25 ปี	85	113.40	17.23		
รวม	304	106.42	18.15		

*** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ($P < .001$)

จากตารางที่ 26 พบว่า ผู้ที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์การที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 โดยที่ผู้ที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานระหว่าง 21-25 ปี มีความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์การมากที่สุด รองลงมา คือ ผู้ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานระหว่าง 11-15 ปี, ต่ำกว่า 5 ปี, 6-11 ปี และ 16-20 ปี ตามลำดับ จึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตารางที่ 27 แสดงความแตกต่างระหว่างระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานปัจจุบันกับความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์การ

ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานปัจจุบัน	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	SD	F	P
ต่ำกว่า 1 ปี	23	110.61	14.48	1.1975	.3120
ระหว่าง 1 - 5 ปี	94	105.73	17.32		
ระหว่าง 6 - 10 ปี	99	108.18	18.92		
ระหว่าง 11- 15 ปี	49	108.78	18.93		
มากกว่า 15 ปี	48	102.71	19.93		
รวม	304	106.84	18.33		

จากตารางที่ 27 พบว่า ผู้ที่มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานปัจจุบัน มีความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์การไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตารางที่ 28 แสดงความแตกต่างระหว่างระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งปัจจุบันกับความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์การ

ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งปัจจุบัน	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	SD	F	P
ต่ำกว่า 1 ปี	120	109.10	15.99	1.9026	.1099
ระหว่าง 1 - 5 ปี	184	104.89	17.89		
ระหว่าง 6 - 10 ปี	66	108.67	19.81		
ระหว่าง 11 - 15 ปี	19	109.47	17.80		
มากกว่า 15 ปี	15	116.40	18.23		
รวม	304	106.84	18.33		

จากตารางที่ 28 พบว่า ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งปัจจุบันที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์การไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตารางที่ 29 แสดงความแตกต่างระหว่างตำแหน่งกับความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารใน
องค์การ

ตำแหน่ง	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	SD	t	P
ตำแหน่งผู้บริหาร	52	110.90	18.27	1.76	.079
ไม่ใช่ผู้บริหาร	252	106.00	18.27		
รวม	304	108.45			

จากตารางที่ 29 พบว่า ผู้ที่มีตำแหน่งแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารใน
องค์การไม่แตกต่างกัน จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตารางที่ 30 แสดงความแตกต่างระหว่างหน่วยงานกับความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารใน
องค์การ

หน่วยงานปัจจุบัน	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	SD	F	P
สายงานบริหาร	35	106.37	16.35	5.7219***	.000
สายงานแผนและพัฒนาหรือสำนัก ผู้ว่าการ	27	113.30	17.34		
สายงานวิศวกรรม	25	112.76	21.73		
สายงานผลิตและจำหน่าย	65	99.63	13.52		
สายงานบริการ 1	81	110.33	16.95		
สายงานบริการ 2	71	108.80	14.44		
รวม	304	108.50	16.76		

*** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ($P < .001$)

จากตารางที่ 30 พบว่า พนักงานที่อยู่ในหน่วยงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการติดต่อ
สื่อสารในองค์การแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 โดยที่พนักงานที่อยู่ในสาย
งานแผนและพัฒนาหรือสำนักผู้ว่าการมีความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์การมากที่สุด
รองลงมา คือ พนักงานที่อยู่ในสายงานวิศวกรรม สายงานบริการ 1 สายงานบริการ 2 สายงาน
บริหารและสายงานผลิตและจำหน่าย ตามลำดับ จึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 2 ลักษณะทางประชากรมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 31 แสดงความแตกต่างระหว่างเพศกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

เพศ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	SD	t	P
ชาย	190	120.97	12.05	-39	.697
หญิง	114	121.55	13.36		
รวม	304				

จากตารางที่ 31 พบว่า เพศที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตารางที่ 32 แสดงความแตกต่างระหว่างอายุกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

อายุ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	SD	F	P
ต่ำกว่า 25 ปี	17	119.94	10.56	.8490	.4951
26 - 35 ปี	81	119.20	11.99		
36 - 45 ปี	114	121.84	13.22		
46 - 55 ปี	81	122.25	12.57		
56 ปีขึ้นไป	11	123.27	11.17		
รวม	304	121.19	12.54		

จากตารางที่ 32 พบว่า พนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตารางที่ 33 แสดงความแตกต่างระหว่างระดับการศึกษากับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ระดับการศึกษา	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	SD	F	P
มัธยมศึกษาตอนปลาย	25	121.68	10.80	1.5114	.1988
อาชีวศึกษา	46	124.37	9.31		
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	30	117.30	14.27		
ปริญญาตรี	187	120.92	13.15		
ปริญญาโทขึ้นไป	16	121.75	11.28		
รวม	304	121.19	12.54		

จากตารางที่ 33 พบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตารางที่ 34 แสดงความแตกต่างระหว่างอัตราเงินเดือนกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

อัตราเงินเดือน	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	SD	F	P
ต่ำกว่า 10,000 บาท	59	117.51	12.15	4.9317***	.000
10,001-20,000 บาท	64	121.61	13.38		
20,001-30,000 บาท	95	122.89	10.73		
30,001-40,000 บาท	66	118.97	13.77		
40,001 บาทขึ้นไป	20	129.95	9.41		
รวม	304	121.19	12.54		

*** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ($P < .001$)

จากตารางที่ 34 พบว่า พนักงานที่มีอัตราเงินเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 โดยมีผู้ที่มีอัตราเงินเดือน 40,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูงสุด รองลงมา คือ ผู้ที่มีอัตราเงินเดือนระหว่าง 20,001 - 30,000 บาท, 10,001 - 20,000 บาท, 30,001 - 40,000 บาท และต่ำกว่า 10,000 บาท ตามลำดับ จึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตารางที่ 35 แสดงความแตกต่างระหว่างระดับตำแหน่งกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ระดับตำแหน่ง	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	SD	F	P
ระดับ 3 - 4	133	120.86	12.83	1.3275	.2597
ระดับหัวหน้างานหรือเทียบเท่า	105	120.17	12.12		
ระดับหัวหน้าส่วนหรือเทียบเท่า	43	121.91	11.35		
ระดับผู้อำนวยการกองหรือเทียบเท่า	20	125.85	12.82		
ระดับผู้อำนวยการฝ่ายขึ้นไป	3	130.33	24.95		
รวม	304	121.19	12.54		

จากตารางที่ 35 พบว่า ผู้ที่มีระดับตำแหน่งแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตารางที่ 36 แสดงความแตกต่างระหว่างระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์กรกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์กร	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	SD	F	P
ต่ำกว่า 5 ปี	47	120.28	12.31	5.8445***	.000
6 - 10 ปี	52	117.90	10.97		
11 - 15 ปี	33	124.91	12.46		
16 - 20 ปี	60	117.97	13.76		
21 - 25 ปี	85	125.67	10.79		
รวม	304	121.54	12.39		

*** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ($P < .001$)

จากตารางที่ 36 พบว่า ผู้ที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานในองค์กรที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 โดยที่ผู้ที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานระหว่าง 21-25 ปี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูงสุด รองลงมา คือ ระหว่าง 11-15 ปี ต่ำกว่า 5 ปี 16-20 ปี และ 6-10 ปี ตามลำดับ จึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตารางที่ 37 แสดงความแตกต่างระหว่างระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานปัจจุบันกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานปัจจุบัน	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	SD	F	P
ต่ำกว่า 1 ปี	23	122.87	10.84	1.0462	.3835
ระหว่าง 1 - 5 ปี	94	121.14	13.34		
ระหว่าง 6 - 10 ปี	99	122.83	12.04		
ระหว่าง 11 - 15 ปี	49	119.93	14.00		
มากกว่า 15 ปี	48	119.00	10.83		
รวม	304	121.19	12.54		

จากตารางที่ 37 พบว่า ผู้ที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานในหน่วยงานปัจจุบันที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตารางที่ 38 แสดงความแตกต่างระหว่างระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งปัจจุบันกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในองค์การ

ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งปัจจุบัน	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	SD	F	P
ต่ำกว่า 1 ปี	120	124.90	10.14	1.0081	.4034
ระหว่าง 1 - 5 ปี	184	120.20	13.28		
ระหว่าง 6 - 10 ปี	66	122.79	11.51		
ระหว่าง 11 - 15 ปี	19	120.79	11.58		
มากกว่า 15 ปี	15	121.87	11.19		
รวม	304	121.19	12.54		

จากตารางที่ 38 พบว่า ผู้ที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานในตำแหน่งปัจจุบันที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตารางที่ 39 แสดงความแตกต่างระหว่าง ตำแหน่งกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ตำแหน่งปัจจุบัน	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	SD	t	P
ตำแหน่งผู้บริหาร	52	123.88	12.48	1.71	.089
ไม่ใช่ผู้บริหาร	252	120.63	12.50		
รวม	304				

จากตารางที่ 39 พบว่า ผู้ที่มีตำแหน่งแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตารางที่ 40 แสดงความแตกต่างระหว่างหน่วยงานกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

หน่วยงานปัจจุบัน	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	SD	F	P
สายงานบริหาร	35	120.86	10.64	1.5682	.1837
สายงานแผนและพัฒนาหรือสำนักผู้ว่าราชการ	27	121.67	12.31		
สายงานวิศวกรรม	25	124.04	12.05		
สายงานผลิตและจำหน่าย	65	119.03	10.23		
สายงานบริการ 1	81	123.19	11.80		
สายงานบริการ 2	71	112.33	12.24		
รวม	304	106.84	12.33		

จากตารางที่ 40 พบว่า ผู้ที่อยู่หน่วยงานต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 3 ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 41 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานการประปานครหลวง

ตัวแปร	ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร	.7404***

*** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ($P < .001$)

จากตารางที่ 41 แสดงให้เห็นว่า ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์การของพนักงานการประปานครหลวง มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยมีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูง

ศูนย์วิทยพัชร์พยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย