

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่องรูปแบบการสื่อสารกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน
รัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงคมนาคม ซึ่งสามารถนำมาสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลได้ตามลำดับ
ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนาโดยแสดงผลเป็นร้อยละ และค่าเฉลี่ย

1.1 ปัจจัยทางประชากร คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง (ซี)
ระยะเวลาในการทำงาน และระดับเงินเดือน

1.2 รูปแบบการสื่อสาร คือ

- ความเป็นทางการ ทั้งการสื่อสารแบบเป็นทางการ และการสื่อสารที่ไม่เป็นทางการ
- ทิศทางการสื่อสาร ทั้งการสื่อสารทางเดียว และการสื่อสารสองทาง

1.3 ความพึงพอใจในการทำงาน

- ความสำเร็จในการทำงาน
- การยอมรับนับถือจากเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา
- ลักษณะงานที่ปฏิบัติ
- ความรับผิดชอบในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย
- นโยบายและการบริหารของหน่วยงาน
- เงินเดือน
- ความมั่นคงในงาน
- ความก้าวหน้าในงาน
- สภาพการทำงาน

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ เพื่อทดสอบสมมติฐาน โดยใช้การวิเคราะห์ค่าสถิติ ดังนี้

2.1 สมมติฐานที่ 1 ใช้การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ระหว่างรูปแบบการสื่อสารกับความพึงพอใจในการทำงาน

2.2 สมมติฐานที่ 2 ใช้การทดสอบค่าที (t-test) เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของปัจจัยทางประชากรด้านเพศ กับความพึงพอใจในการทำงาน ส่วนในด้านอายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง (ซี) ระยะเวลาในการทำงาน และระดับเงินเดือนนั้น จะใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวน (Analysis of Variance) และการทดสอบรายคู่โดยใช้วิธีของ Scheffe

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา แสดงผลเป็นร้อยละ และค่าเฉลี่ย

1.1 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยทางประชากร

การวิเคราะห์ข้อมูลด้านปัจจัยทางประชากรนี้ เป็นการวิเคราะห์กลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานรัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงคมนาคมในด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง (ซี) ระยะเวลาในการทำงาน และระดับเงินเดือน ซึ่งมีผลการวิเคราะห์ดังนี้

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างตามชื่อรัฐวิสาหกิจ

ชื่อรัฐวิสาหกิจ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
การรถไฟแห่งประเทศไทย	97	24.3
องค์การรับส่งสินค้าและพัสดุภัณฑ์	17	4.3
การทำเรือแห่งประเทศไทย	31	7.8
การทำอากาศยานแห่งประเทศไทย	14	3.5
บริษัท การบินไทย จำกัด	106	26.5
บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด	9	2.3
องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย	126	31.5
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างจากพนักงานองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย จะมีจำนวนมากที่สุด คือร้อยละ 31.5 อันดับที่ 2 และอันดับที่ 3 ได้แก่พนักงาน บริษัทการบินไทย จำกัด และพนักงานการรถไฟแห่งประเทศไทย ซึ่งมีจำนวนไม่แตกต่างกันมากนัก คือร้อยละ 26.5 และร้อยละ 24.3 สำหรับอันดับที่ 4 คือ พนักงานการทำเรือแห่งประเทศไทย มีจำนวนร้อยละ 7.8 ลำดับถัดมา คือ พนักงานองค์การรับส่งสินค้าและพัสดุภัณฑ์ และพนักงานการทำอากาศยานแห่งประเทศไทย มีจำนวนใกล้เคียงกันคือ ร้อยละ 4.3 และร้อยละ 3.5 ตามลำดับ และพนักงานที่มีจำนวนน้อยที่สุดก็คือ พนักงานบริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ซึ่งมีเพียงร้อยละ 2.3

เพศ

ข้อมูลด้านเพศของกลุ่มตัวอย่าง ปรากฏในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของพนักงานรัฐวิสาหกิจ จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	207	51.8
หญิง	193	48.3
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 2 พบว่า มีจำนวนพนักงานซึ่งเป็นเพศชายมากกว่าครึ่งหนึ่งของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด กล่าวคือ มีพนักงานชายมากกว่าพนักงานหญิง เพียงเล็กน้อย คิดเป็นร้อยละ 51.8 และร้อยละ 48.3 ตามลำดับ

อายุ

ในด้านอายุของกลุ่มตัวอย่าง แสดงไว้ในตารางที่ 3 ดังนี้

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของพนักงานรัฐวิสาหกิจ จำแนกตามอายุ

อายุ (ปี)	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 30 ปี	99	24.8
31 - 40 ปี	134	33.5
41 - 50 ปี	107	26.8
50 ปี ขึ้นไป	60	15.0
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 3 จะเห็นได้ว่า พนักงานรัฐวิสาหกิจ ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 33.5 รองลงมาได้แก่ พนักงานที่มีอายุ 41 - 50 ปี คือร้อยละ 26.8 ส่วนอายุไม่เกิน 30 ปี และอายุ 50 ปีขึ้นไปนั้น คิดเป็นร้อยละ 24.8 และ 15.0 ตามลำดับ

ระดับการศึกษา

ระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่าง ปรากฏในตารางที่ 4

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของพนักงานรัฐวิสาหกิจ จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
มัธยมศึกษาตอนต้น	22	5.5
มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.	74	18.5
ปวส. / ปวท. หรือ อนุปริญญา	54	13.5
ปริญญาตรี	218	54.5
ปริญญาโท	30	7.5
ไม่ระบุ	2	.5
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 4 แสดงให้เห็นว่า พนักงานรัฐวิสาหกิจส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 54.5 อันดับที่ 2 คือ ผู้ที่มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ ปวช. คิดเป็นร้อยละ 18.5 อันดับที่ 3 คือ พนักงานที่มีการศึกษาในระดับ ปวส./ปวท. หรืออนุปริญญา คิดเป็นร้อยละ 13.5 อันดับที่ 4 และอันดับที่ 5 จะมีจำนวนไม่แตกต่างกันมากนัก คือ พนักงานที่มีการศึกษาในระดับปริญญาโท และระดับมัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 7.5 และร้อยละ 5.5 ตามลำดับ

ระดับตำแหน่ง (ซี)

ข้อมูลเกี่ยวกับระดับตำแหน่ง หรือ ซี ของพนักงานรัฐวิสาหกิจ ปรากฏในตารางที่ 5

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของพนักงานรัฐวิสาหกิจ จำแนกตามระดับตำแหน่ง (ซี)

ระดับตำแหน่ง (ซี)	จำนวน	ร้อยละ
ระดับ 1 - 3	176	44.0
ระดับ 4 - 6	189	47.3
ระดับ 7 - 9	30	7.5
ระดับ 10 - 12	5	1.3
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 5 แสดงให้เห็นว่า พนักงานรัฐวิสาหกิจส่วนใหญ่จะเป็นพนักงานในระดับ 4 - 6 คิดเป็นร้อยละ 47.3 รองลงมา คือ พนักงานระดับ 1 - 3 ซึ่งมีจำนวนประมาณ 2 ใน 5 คิดเป็นร้อยละ 44 ส่วนพนักงานระดับ 7 - 9 และ ระดับ 10 - 12 คิดเป็นร้อยละ 7.5 และร้อยละ 1.3 ตามลำดับ

ระยะเวลาในการทำงาน

ข้อมูลด้านระยะเวลาในการทำงานของกลุ่มตัวอย่าง ปรากฏในตารางที่ 6

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของพนักงานรัฐวิสาหกิจ จำแนกตาม
ระยะเวลาในการทำงาน

ระยะเวลาในการทำงาน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 1 ปี	14	3.5
1 - 5 ปี	79	19.8
มากกว่า 5 ปี - 10 ปี	79	19.8
มากกว่า 10 ปี - 15 ปี	55	13.8
มากกว่า 15 ปี - 20 ปี	54	13.5
มากกว่า 20 ปี	119	29.8
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 6 แสดงให้เห็นว่า พนักงานรัฐวิสาหกิจส่วนใหญ่ มีระยะเวลาในการทำงานมากกว่า 20 ปี คือมีร้อยละ 29.8 รองลงมาเป็นพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน 1 ปี - 5 ปี และมากกว่า 5 ปี - 10 ปี ซึ่งมีจำนวนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 19.8 ส่วนพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน มากกว่า 10 ปี - 15 ปี และมากกว่า 15 ปี - 20 ปี นั้น จะมีจำนวนใกล้เคียงกันมาก ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 13.8 และร้อยละ 13.5 พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงานต่ำกว่า 1 ปี จะมีจำนวนน้อยที่สุด คือ ร้อยละ 3.5

ระดับเงินเดือน

ระดับเงินเดือนของกลุ่มตัวอย่าง ปรากฏในตารางที่ 7

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละของพนักงานรัฐวิสาหกิจ จำแนกตามระดับเงินเดือน

ระดับเงินเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 10,000 บาท	97	24.3
10,001 - 15,000 บาท	82	20.5
15,001 - 20,000 บาท	58	14.5
20,001 - 25,000 บาท	36	9.0
25,001 - 30,000 บาท	45	11.3
30,001 - 40,000 บาท	56	14.0
มากกว่า 40,000 บาท ขึ้นไป	26	6.5
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 7 แสดงให้เห็นว่า พนักงานที่มีระดับเงินเดือนไม่เกิน 10,000 บาท มีจำนวนมากที่สุด คือมีประมาณ 1 ใน 4 ของพนักงานทั้งหมด คิดเป็นร้อยละ 24.3 อันดับที่ 2 คือ พนักงานที่มีระดับเงินเดือน 10,001 - 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 20.5 ส่วนอันดับที่ 3 และอันดับที่ 4 ที่มีระดับเงินเดือน 15,001 - 20,000 บาท และระดับเงินเดือน 30,001 - 40,000 บาทนั้น จะมีจำนวนพนักงานแตกต่างกันเพียงเล็กน้อย ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 14.5 และร้อยละ 14.0 ส่วนอันดับที่ 5 คือ พนักงานที่มีระดับเงินเดือน 25,001 - 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 11.3 อันดับที่ 6 จะมีระดับเงินเดือนระหว่าง 20,001 - 25,000 บาท หรือคิดเป็นร้อยละ 9.0 และอันดับสุดท้าย คือ พนักงานที่มีระดับเงินเดือนมากกว่า 40,000 บาทขึ้นไป โดยคิดเป็นร้อยละ 6.5

1.2 ข้อมูลเกี่ยวกับรูปแบบการสื่อสาร

การวิเคราะห์ข้อมูลด้านนี้ เป็นการวิเคราะห์รูปแบบการสื่อสารของพนักงานรัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงคมนาคม ที่เกิดขึ้นในสภาพความเป็นจริง โดยจะจำแนกรูปแบบการสื่อสารออกเป็น

- ความเป็นทางการ แบ่งเป็น 2 ประเภท คือ การสื่อสารแบบเป็นทางการ และการสื่อสารไม่เป็นทางการ
- ทิศทางการสื่อสาร แบ่งเป็น 2 ประเภท คือ การสื่อสารทางเดียว และการสื่อสารสองทาง

ในการศึกษารูปแบบการสื่อสารนี้ จะจำแนกเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด ซึ่งมีผลการวิเคราะห์ดังนี้

ความเป็นทางการของการสื่อสาร แบ่งเป็น 2 ประเภท คือ การสื่อสารแบบเป็นทางการ และการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ สำหรับคะแนนรวม จะพิจารณาเป็นการสื่อสารแบบเป็นทางการเพียงด้านเดียว (โดยเปลี่ยนการให้คะแนนให้เป็นแนวเดียวกัน)

ความเป็นทางการ

ความเป็นทางการ ปรากฏในตารางที่ 8

ตารางที่ 8 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ของพนักงานรัฐวิสาหกิจ

จำแนกรูปแบบการสื่อสารตามความเป็นทางการ

: การสื่อสารแบบเป็นทางการ

รูปแบบการสื่อสาร	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่า * เฉลี่ย	S.D.	ความหมาย
ความเป็นทางการ								
1. การสื่อสารในหน่วยงานของท่าน มีลักษณะเป็นทางการ	28 (7.0)	154 (38.5)	191 (47.8)	22 (5.5)	5 (1.3)	3.44	0.76	ปานกลาง
2. ท่านได้รับทราบนโยบายในการดำเนินงานของหน่วยงานจากคำสั่ง ประกาศ หรือหนังสือเวียนของหน่วยงาน	58 (14.5)	186 (46.5)	127 (31.8)	25 (6.3)	4 (1.0)	3.67	0.83	มาก
3. หน่วยงานของท่าน มีความเข้มงวดต่อกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ สายการบังคับบัญชา	40 (10.0)	150 (37.5)	179 (44.8)	24 (6.0)	7 (1.8)	3.48	0.82	ปานกลาง
4. หากท่านมีปัญหาในการทำงาน ท่านจะแจ้งให้ผู้บังคับบัญชาทราบเป็นลายลักษณ์อักษร เช่น การบันทึกการร้องทุกข์ ฯลฯ	9 (2.3)	61 (15.3)	123 (30.8)	131 (32.8)	76 (19.0)	2.49	1.04	น้อย
5. บรรยากาศในการทำงานของท่าน มักจะเคร่งเครียด ยืดหยุ่นน้อย มีลักษณะเป็นการทำงานเสมอ	17 (4.3)	55 (13.8)	224 (56.0)	75 (18.8)	29 (7.3)	2.89	0.88	ปานกลาง

ตารางที่ 8 (ต่อ) แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของพนักงานรัฐวิสาหกิจ
 จำแนกรูปแบบการสื่อสารตามความเป็นทางการ
 : การสื่อสารแบบเป็นทางการ

รูปแบบการสื่อสาร	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่า * เฉลี่ย	S.D.	ความหมาย
6. ผู้บังคับบัญชาไม่ถือตัว มี ความเป็นกันเอง และง่ายต่อการ การเข้าพบในทุกเรื่อง	95 (23.8)	174 (43.5)	111 (27.8)	15 (3.8)	5 (1.3)	2.15	0.87	น้อย
7. ท่านสามารถพูดคุยกับผู้ บังคับบัญชาเรื่องงาน นอก เวลางานได้	76 (19.0)	185 (46.3)	98 (24.5)	29 (7.3)	12 (3.0)	2.29	0.96	น้อย
8. การสื่อสารในหน่วยงานของ ท่าน เริ่มต้นจากพนักงานทุก ระดับได้ โดยไม่จำเป็นต้อง เริ่มจากผู้บังคับบัญชา เสมอไป	41 (19.0)	167 (41.8)	154 (38.5)	29 (7.3)	9 (2.3)	2.50	0.86	ปาน กลาง
9. ท่านสามารถพูดคุยเรื่องงาน กับเพื่อนร่วมงานอย่างไม่ เป็นทางการได้	104 (26.0)	226 (56.5)	64 (16.0)	5 (1.3)	1 (0.3)	1.93	0.70	น้อย
10. ในการทำงานกับผู้ใต้บังคับ บัญชา ท่านถือความเป็น ทางการในการปฏิบัติงาน	10 (2.5)	58 (14.5)	253 (63.3)	58 (14.5)	2 (5.3)	3.06	0.77	ปาน กลาง
รวม *						2.79	0.33	ปาน กลาง

* ความเป็นทางการ

จากตารางที่ 8 แสดงให้เห็นว่า พนักงานส่วนใหญ่ จะได้รับทราบนโยบายในการดำเนินงานจากคำสั่ง ประกาศ หรือหนังสือเวียนของหน่วยงาน มีค่าเฉลี่ย 3.67 ซึ่งถือได้ว่ามีความเป็นทางการในระดับมาก นอกจากนี้ ในหน่วยงานจะมีความเข้มงวดต่อกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ สายการบังคับบัญชา การสื่อสารจะมีลักษณะเป็นทางการ และในฐานะที่พนักงานเป็นผู้บังคับบัญชา เขาจะถือความเป็นทางการในการทำงานกับผู้ใต้บังคับบัญชา ส่วนบรรยากาศในการทำงานนั้น ก็จะเคร่งเครียด เป็นการเป็นงาน และการสื่อสารในหน่วยงาน ก็มักจะเริ่มต้นจากพนักงานทุกระดับ โดยไม่จำเป็นต้องเริ่มจากผู้บังคับบัญชาเสมอไป โดยมีค่าเฉลี่ย 3.48, 3.44, 3.06, 2.89, 2.50 ตามลำดับ ซึ่งถือได้ว่ามีความเป็นทางการในระดับปานกลาง และเมื่อใดที่พนักงานมีปัญหาในการทำงาน เขาจะแจ้งให้ผู้บังคับบัญชาทราบเป็นลายลักษณ์อักษรค่อนข้างน้อย นอกจากนี้ พนักงานยังสามารถพูดคุยกับผู้บังคับบัญชาเรื่องงานนอกเวลางานได้ โดยผู้บังคับบัญชาจะไม่ถือตัว มีความเป็นกันเอง และง่ายต่อการเข้าพบในทุกเรื่อง รวมทั้งพนักงานจะพูดคุยกับเพื่อนร่วมงานอย่างไม่เป็นทางการได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.49, 2.29, 2.15 และ 1.93 ตามลำดับ ซึ่งถือได้ว่ามีความเป็นทางการในระดับน้อย และเมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยรวมของความเป็นทางการแล้ว จะมีค่าเท่ากับ 2.79

จึงสรุปได้ว่า พนักงานรัฐวิสาหกิจนี้ มีการสื่อสารแบบเป็นทางการในระดับปานกลางค่อนข้างน้อย

ทิศทางการสื่อสาร แบ่งเป็นการสื่อสารทางเดียว และการสื่อสารสองทาง
สำหรับคะแนนรวม จะพิจารณาเป็นการสื่อสารสองทางเพียงด้านเดียว
(โดยเปลี่ยนการให้คะแนนให้เป็นแนวเดียวกัน)

การสื่อสารสองทาง

การสื่อสารสองทาง แสดงไว้ในตารางที่ 9

ตารางที่ 9 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของพนักงานรัฐวิสาหกิจ
จำแนกรูปแบบการสื่อสารตามทิศทางการสื่อสาร
: การสื่อสารสองทาง

รูปแบบการสื่อสาร	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่า * เฉลี่ย	S.D.	ความหมาย
ทิศทางการสื่อสาร								
11. ในการปฏิบัติงาน ผู้บังคับบัญชามักออกคำสั่งอย่างเดียว ไม่รับฟังความคิดเห็นของผู้ใต้บังคับบัญชา	18 (4.5)	46 (11.5)	145 (36.3)	137 (34.3)	54 (13.5)	3.41	1.01	ปานกลาง
12. ผู้บังคับบัญชา มักให้ข่าวสารหรือข้อมูลเกี่ยวกับการทำงานกับท่าน เท่าที่จำเป็นเท่านั้น	13 (3.3)	86 (21.5)	203 (50.8)	76 (19.0)	22 (5.5)	3.02	0.87	ปานกลาง
13. ท่านและผู้บังคับบัญชา มักจะเข้าใจผิดกัน เพราะขาดการโต้ตอบ หรือแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างกัน ทำให้เกิดความผิดพลาดในการสื่อสาร	13 (3.3)	39 (9.8)	98 (24.5)	155 (38.8)	95 (23.8)	3.70	1.04	มาก
14. ผู้บังคับบัญชาของท่าน ไม่เปิดโอกาสให้ท่านเข้าพบ หรือรายงานเกี่ยวกับงานของท่าน	13 (3.3)	30 (7.5)	65 (16.3)	141 (35.3)	151 (37.8)	3.97	1.07	มาก
15. เมื่อท่านมอบหมายงานให้ผู้ใต้บังคับบัญชาแล้ว ท่านมักจะไม่ให้โอกาสเขาได้ซักถาม เสนอแนะแต่อย่างใด	10 (2.5)	44 (11.0)	67 (16.8)	140 (35.0)	139 (34.8)	3.89	1.08	มาก

ตารางที่ 9 (ต่อ) แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของพนักงานรัฐวิสาหกิจ
 จำแนกรูปแบบการสื่อสารตามทิศทางการสื่อสาร
 : การสื่อสารสองทาง

รูปแบบการสื่อสาร	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่า * เฉลี่ย	S.D.	ความหมาย
16. คำสั่ง ระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ จะถูกนำมาทบทวนและร่วมกันพิจารณาโดยพนักงานทุกระดับ ก่อนประกาศเป็นนโยบาย	18 (4.5)	70 (17.5)	129 (32.3)	96 (24.0)	87 (21.8)	2.59	1.14	ปานกลาง
17. ผู้บังคับบัญชาของท่านเต็มใจรับฟังและพร้อมที่จะช่วยเหลือเมื่อมีข้อผิดพลาดพลาดเกี่ยวกับงานของท่าน	68 (17.0)	195 (48.8)	103 (25.8)	28 (7.0)	6 (1.5)	3.73	0.88	มาก
18. หน่วยงานของท่านมักให้ความสำคัญต่อความคิดเห็นของผู้ใต้บังคับบัญชา ก่อนที่จะดำเนินการใด ๆ	26 (6.5)	131 (32.8)	169 (42.3)	53 (13.3)	21 (5.3)	3.22	0.94	ปานกลาง
19. ท่านมีอิสระในการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับงานต่อผู้บังคับบัญชา	37 (9.3)	154 (38.5)	148 (37.0)	50 (12.5)	11 (2.8)	3.39	0.92	ปานกลาง
20. เมื่อมีปัญหาในเรื่องงาน ท่านและเพื่อนร่วมงาน จะปรึกษา และแลกเปลี่ยนความคิดเห็น เพื่อหาแนวทางแก้ไขปัญหาร่วมกัน	62 (15.5)	197 (49.3)	112 (28.0)	26 (6.5)	3 (0.8)	3.72	0.83	มาก
รวม *						3.43	0.58	ปานกลาง

การสื่อสารแบบสองทาง



จากตารางที่ 9 แสดงให้เห็นว่า พนักงานรัฐวิสาหกิจส่วนใหญ่เห็นว่า ผู้บังคับบัญชามักไม่เปิดโอกาสให้พนักงานเข้าพบ หรือรายงานเกี่ยวกับงาน และในการมอบหมายงานให้ผู้ใต้บังคับบัญชานั้น พนักงานในฐานะเป็นผู้บังคับบัญชา มักจะไม่ให้โอกาสเขาได้ซักถามหรือเสนอแนะแต่อย่างใด นอกจากนี้ ผู้บังคับบัญชาของเขาก็จะเต็มใจรับฟัง และพร้อมที่จะช่วยเหลือ เมื่อมีข้อผิดพลาดในงานเกิดขึ้น ตลอดจนจะปรึกษาและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับเพื่อนร่วมงาน เพื่อหาแนวทางแก้ไขปัญหาร่วมกันอีกด้วย และในหน่วยงานมักขาดการโต้ตอบหรือแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างผู้บังคับบัญชาและพนักงาน จนทำให้เกิดความผิดพลาดในการสื่อสาร โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 , 3.89 , 3.73 , 3.72 , 3.70 ตามลำดับ ซึ่งจัดได้ว่ามีการสื่อสารแบบสองทางในระดับมาก นอกจากนี้ พนักงานยังเห็นว่า ในการปฏิบัติงานนั้น ผู้บังคับบัญชาจะออกคำสั่งเพียงอย่างเดียว พนักงานก็มีอิสระในการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับงานต่อผู้บังคับบัญชา และในหน่วยงานก็มักจะให้ความสำคัญต่อความคิดเห็นของผู้ใต้บังคับบัญชาก่อนจะดำเนินการใด ๆ รวมทั้ง ผู้บังคับบัญชามักให้ข่าวสาร หรือข้อมูลในการทำงานกับผู้ใต้บังคับบัญชาเท่าที่จำเป็น ส่วนคำสั่ง ระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ นั้น ก็จะนำมาทบทวนและพิจารณาโดยพนักงานทุกระดับ ก่อนจะประกาศเป็นนโยบาย คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.41 , 3.39 , 3.22 , 3.02 และ 2.59 ตามลำดับ ซึ่งจัดได้ว่ามีการสื่อสารสองทางในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยรวมของการสื่อสารแบบสองทางแล้ว จะมีค่าเท่ากับ 3.43

จึงสรุปได้ว่า พนักงานรัฐวิสาหกิจนี้ มีการสื่อสารสองทางอยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างมาก

ภาพรวมของรูปแบบการสื่อสาร

ภาพรวมของรูปแบบการสื่อสารของกลุ่มตัวอย่างพนักงานรัฐวิสาหกิจ ปรากฏในตารางที่ 10

ตารางที่ 10 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน จำแนกตามรูปแบบการสื่อสาร

: ความเป็นทางการ

: ทิศทางการสื่อสาร

รูปแบบการสื่อสาร	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ความหมาย
ความเป็นทางการ การสื่อสารแบบเป็นทางการ	2.79	0.33	ปานกลาง
ทิศทางการสื่อสาร การสื่อสารสองทาง	3.43	0.58	ปานกลาง

จากตารางที่ 10 สามารถกล่าวสรุปโดยรวมได้ว่า พนักงานรัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงคมนาคม มีรูปแบบการสื่อสารทั้งในลักษณะความเป็นทางการ และทิศทางการสื่อสาร โดยมี

: การสื่อสารแบบเป็นทางการ จะมีอยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างน้อย

: การสื่อสารสองทาง จะมีอยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างมาก

1.3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน

การวิเคราะห์ข้อมูลด้านนี้ เป็นการวิเคราะห์สภาพความเป็นจริงที่เกิดขึ้นในการทำงานของพนักงานรัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงคมนาคม ด้านความสำเร็จในการทำงาน การยอมรับนับถือจากเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบ ในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย นโยบายและการบริหารของหน่วยงาน เงินเดือน ความมั่นคงในงาน ความก้าวหน้าในงาน สภาพการทำงาน โดยจำแนกเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด ซึ่งมีผลการวิเคราะห์ดังนี้

ความสำเร็จในการทำงาน

ความพึงพอใจในความสำเร็จในการทำงานของกลุ่มตัวอย่างพนักงานรัฐวิสาหกิจ จะแสดงในตารางที่ 11

ตารางที่ 11 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน จำแนกตามความพึงพอใจในการทำงาน ด้านความสำเร็จในการทำงาน

ความพึงพอใจในการทำงาน	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ความหมาย
ความสำเร็จในการทำงาน								
1. งานที่ท่านทำมักประสบผลสำเร็จ หรือเป็นที่น่าพอใจ	18 (4.5)	218 (54.5)	159 (39.8)	4 (1.0)	1 (0.3)	3.62	0.60	มาก
2. หากท่านเผชิญปัญหา หรืออุปสรรคในการทำงาน ท่านสามารถแก้ไขให้ลุล่วงด้วยดี	25 (6.3)	227 (56.8)	141 (35.3)	7 (1.8)	-	3.68	0.62	มาก
รวม						3.65	0.55	มาก

ตารางที่ 11 พบว่า พนักงานรัฐวิสาหกิจส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจในการทำงานในด้านความสำเร็จในการทำงาน โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.65

จึงสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการทำงานในด้านความสำเร็จในการทำงานของพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีอยู่ในระดับมาก

การยอมรับนับถือจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน

ความพึงพอใจในการยอมรับนับถือจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานของกลุ่มตัวอย่างพนักงานรัฐวิสาหกิจ ปรากฏในตารางที่ 12

ตารางที่ 12 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน จำแนกตามความพึงพอใจในการทำงาน ด้านการยอมรับนับถือจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน

ความพึงพอใจในการทำงาน	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ความหมาย
การยอมรับนับถือจากผู้บังคับบัญชา-เพื่อนร่วมงาน								
1. ท่านได้รับการยกย่องชมเชย ให้เกียรติจากผู้บังคับบัญชาเป็นประจำ	8 (2.0)	108 (27.0)	241 (60.3)	37 (9.3)	6 (1.5)	3.19	0.68	ปานกลาง
2. เพื่อนร่วมงานยอมรับความสามารถในการทำงานของท่าน	15 (3.8)	147 (36.8)	231 (57.8)	7 (1.8)		3.42	0.60	ปานกลาง
รวม						3.31	0.56	ปานกลาง

จากตารางที่ 12 พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการทำงานในด้านการยอมรับนับถือจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.31

จึงสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการทำงานในด้านการยอมรับนับถือจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานของพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีในระดับปานกลาง

ลักษณะงานที่ปฏิบัติ

ความพึงพอใจในลักษณะงานที่ปฏิบัติของกลุ่มตัวอย่างพนักงานรัฐวิสาหกิจ ปรากฏในตารางที่ 13

ตารางที่ 13 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน จำแนกตามความพึงพอใจในการทำงาน ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ

ความพึงพอใจในการทำงาน	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ความหมาย
ลักษณะงานที่ปฏิบัติ								
1. งานของท่านเป็นงานที่น่าสนใจ และท้าทายความสามารถของท่าน	35 (8.8)	147 (36.8)	179 (44.8)	31 (7.8)	8 (2.0)	3.43	0.83	ปานกลาง
2. งานที่ท่านทำอยู่ ช่วยเพิ่มพูนประสบการณ์แก่ท่าน	49 (12.3)	186 (46.5)	137 (34.3)	22 (5.5)	6 (1.5)	3.63	0.83	มาก
รวม						3.53	0.75	มาก

จากตารางที่ 13 แสดงว่า พนักงานส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจในการทำงานใน ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.53

จึงสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการทำงานในด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติของ พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีอยู่ในระดับมาก

ความรับผิดชอบในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย

ความพึงพอใจในความรับผิดชอบในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายของกลุ่มตัวอย่างพนักงาน
รัฐวิสาหกิจ ปรากฏในตารางที่ 14

ตารางที่ 14 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
จำแนกตามความพึงพอใจในการทำงาน
ด้านความรับผิดชอบในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย

ความพึงพอใจในการทำงาน	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ความหมาย
ความรับผิดชอบในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย								
1. ท่านได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานตรงกับความรู้อาจสามารถ ทำให้มีโอกาสแสดงความสามารถได้อย่างเต็มที่	37 (9.3)	148 (37.0)	176 (44.0)	29 (7.3)	10 (2.5)	3.43	0.85	ปานกลาง
2. งานที่ท่านปฏิบัติอยู่ เปิดโอกาสให้ท่านเป็นผู้รับผิดชอบโดยตรง	64 (16.0)	199 (49.8)	115 (28.8)	20 (5.0)	2 (0.5)	3.76	0.80	มาก
รวม						3.60	0.74	มาก

จากตารางที่ 14 พบว่า พนักงานส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจในการทำงานในด้านความรับผิดชอบในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.60

จึงสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการทำงานในด้านความรับผิดชอบในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายของพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีอยู่ในระดับมาก

นโยบายและการบริหารงานของหน่วยงาน

ความพึงพอใจในนโยบายและการบริหารงานของหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ จะปรากฏในตารางที่ 15

ตารางที่ 15 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
จำแนกตามความพึงพอใจในการทำงาน
ด้านนโยบายและการบริหารของหน่วยงาน

ความพึงพอใจในการทำงาน	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ความหมาย
นโยบายและการบริหารงาน								
1. ระบบการทำงานและวิธีการปฏิบัติงานในสำนักงานที่ท่านรับผิดชอบอยู่ มีความชัดเจนดี	22 (5.5)	166 (41.5)	178 (44.5)	29 (7.3)	5 (1.3)	3.43	0.76	ปานกลาง
2. นโยบายและการบริหารในหน่วยงานของท่าน มีความเหมาะสมดี	18 (4.5)	12 (31.3)	208 (52.0)	41 (10.3)	8 (2.0)	3.26	0.78	ปานกลาง
รวม						3.34	0.70	ปานกลาง

จากตารางที่ 15 พบว่า พนักงานส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจในการทำงานใน
ด้านนโยบายและการบริหารงาน โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.34

จึงสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการทำงานในด้านนโยบายและการบริหารของ
หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ มีอยู่ในระดับปานกลาง

เงินเดือน

ความพึงพอใจในเงินเดือนของกลุ่มตัวอย่างพนักงานรัฐวิสาหกิจ ปรากฏในตารางที่ 16

ตารางที่ 16 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
จำแนกตามความพึงพอใจในการทำงาน
ด้านเงินเดือน

ความพึงพอใจในการทำงาน	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ความหมาย
เงินเดือน								
1. ท่านรู้สึกพอใจในเงินเดือนของท่าน	24 (6.0)	116 (29.0)	174 (43.5)	60 (15.0)	26 (6.5)	3.13	0.96	ปานกลาง
2. รายได้ที่ท่านได้รับ(เงินเดือน เบี้ยเลี้ยง ค่าทำงานล่วงเวลา และรายได้อื่น ๆ) เหมาะสมดี	15 (3.8)	109 (27.3)	182 (45.5)	70 (17.5)	24 (6.0)	3.05	0.91	ปานกลาง
รวม						3.09	0.91	ปานกลาง

จากตารางที่ 16 แสดงว่า พนักงานส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจในการทำงานใน
ด้านเงินเดือน โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.09

จึงสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการทำงานในด้านเงินเดือนของพนักงานรัฐวิสาหกิจ
มีอยู่ในระดับปานกลาง

ความมั่นคงในงาน

ความพึงพอใจในความมั่นคงในงานของกลุ่มตัวอย่างพนักงานรัฐวิสาหกิจ ปรากฏใน ตารางที่ 17

ตารางที่ 17 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน จำแนกตามความพึงพอใจในการทำงาน ด้านความมั่นคงในงาน

ความพึงพอใจในการทำงาน	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ความหมาย
ความมั่นคงในงาน								
1. ท่านรู้สึกว่ ตำแหน่งหน้าที่ การงานของท่าน มีความมั่นคง	58 (14.5)	185 (46.3)	138 (34.5)	14 (3.5)	5 (1.3)	3.69	0.81	มาก
2. ท่านรู้สึกว่ หน่วยงานของท่านมีความมั่นคง	72 (18.0)	188 (47.0)	119 (29.8)	17 (4.3)	4 (1.0)	3.77	0.83	มาก
รวม						3.73	0.77	มาก

จากตารางที่ 17 แสดงว่า พนักงานส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการทำงาน ในด้านความมั่นคงในงาน โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.73

จึงสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการทำงานในด้านความมั่นคงในงานของ พนักงานรัฐวิสาหกิจนี้ มีอยู่ในระดับมาก

ความก้าวหน้าในงาน

ความพึงพอใจในความก้าวหน้าในงานของกลุ่มตัวอย่างพนักงานรัฐวิสาหกิจ ปรากฏใน ตารางที่ 18

ตารางที่ 18 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
จำแนกตามความพึงพอใจในการทำงาน
ด้านความก้าวหน้าในงาน

ความพึงพอใจในการทำงาน	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ความหมาย
ความก้าวหน้าในงาน								
1. งานที่ท่านปฏิบัติ มีโอกาสสร้างท่านเป็นผู้บังคับบัญชาต่อไปได้	26 (6.5)	125 (31.3)	173 (43.3)	48 (12.0)	28 (7.0)	3.18	0.97	ปานกลาง
2. ท่านรู้สึกพอใจในความก้าวหน้าในงานของท่านแล้ว	21 (5.3)	115 (28.8)	186 (46.5)	57 (14.3)	21 (5.3)	3.14	0.91	ปานกลาง
รวม						3.16	0.85	ปานกลาง

จากตารางที่ 18 พบว่า พนักงานส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจในการทำงาน ในด้านความก้าวหน้าในงาน โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.16

จึงสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการทำงานในด้านความก้าวหน้าในงานของ พนักงานรัฐวิสาหกิจ จัดอยู่ในระดับปานกลาง

สภาพการทำงาน

ความพึงพอใจในสภาพการทำงานของกลุ่มตัวอย่างพนักงานรัฐวิสาหกิจ จะปรากฏในตารางที่ 19

ตารางที่ 19 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน จำแนกตามความพึงพอใจในการทำงาน ด้านสภาพการทำงาน

ความพึงพอใจในการทำงาน	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ความหมาย
สภาพการทำงาน								
1. ท่านพอใจในสถานที่ทำงานของท่าน	33 (8.3)	157 (39.3)	158 (39.5)	37 (9.3)	15 (3.8)	3.39	0.90	ปานกลาง
2. อุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้ในหน่วยงานของท่าน มีพอเพียง สะดวก และทันสมัย	28 (7.0)	122 (30.5)	170 (42.5)	60 (15.0)	20 (5.0)	3.20	0.95	ปานกลาง
รวม						3.29	0.83	ปานกลาง

จากตารางที่ 19 พบว่า พนักงานส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจในการทำงานในด้านสภาพการทำงาน โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.29

จึงสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการทำงานในด้านสภาพการทำงานของพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีอยู่ในระดับปานกลาง

ภาพรวมของความพึงพอใจในการทำงาน

ภาพรวมของความพึงพอใจในการทำงานของกลุ่มตัวอย่างพนักงานรัฐวิสาหกิจ
ปรากฏในตารางที่ 20

ตารางที่ 20 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
ของความพึงพอใจในการทำงานในด้านต่าง ๆ

ประเภทของความพึงพอใจในการทำงาน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ความสำเร็จในการทำงาน	3.65	0.55	มาก
2. การยอมรับนับถือจากผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน	3.31	0.56	ปานกลาง
3. ลักษณะงานที่ปฏิบัติ	3.53	0.75	มาก
4. ความรับผิดชอบในหน้าที่ ที่ได้รับมอบหมาย	3.60	0.74	มาก
5. นโยบายและการบริหารของหน่วยงาน	3.34	0.70	ปานกลาง
6. เงินเดือน	3.09	0.91	ปานกลาง
7. ความมั่นคงในงาน	3.73	0.77	มาก
8. ความก้าวหน้าในงาน	3.16	0.85	ปานกลาง
9. สภาพการทำงาน	3.29	0.83	ปานกลาง
รวม	3.41	0.50	ปานกลาง

จากตารางที่ 20 แสดงให้เห็นว่า พนักงานมีความพึงพอใจในความมั่นคงในงาน ความสำเร็จในงาน ความรับผิดชอบในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย และลักษณะงานที่ปฏิบัติ ในระดับมาก ยกเว้นความพึงพอใจในนโยบายและการบริหารในหน่วยงาน การยอมรับนับถือจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ตลอดจนสภาพการทำงาน ความก้าวหน้าในงาน และ เงินเดือน จะมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ตามลำดับ แต่เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมเท่ากับ 3.41

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานรัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวง
คมนาคม จัดอยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างมาก

คำถามปลายเปิด : ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่ได้รับจากการแสดงความคิดเห็น
ของพนักงานรัฐวิสาหกิจ

พนักงานได้เสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อบกพร่องในการสื่อสาร ที่ควรปรับปรุงแก้ไข
ภายในหน่วยงาน ไว้ดังนี้

1. ในหน่วยงานมักจะมีการสื่อสารทางเดียว โดยผู้บังคับบัญชามักจะไม่เปิดโอกาส
ให้พนักงานได้แสดงความคิดเห็นในเรื่องต่าง ๆ เลย
2. อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ในการสื่อสาร มีจำนวนไม่พอเพียงกับความต้องการ
ของพนักงาน อีกทั้งยังล้าสมัย และขาดประสิทธิภาพอีกด้วย
3. ผู้บังคับบัญชาและพนักงานจะมีการสื่อสารระหว่างกันน้อย
4. ขาดทักษะในการสื่อสารระหว่างกันของบุคคลภายในหน่วยงาน จึงทำให้เกิดข้อผิดพลาด
ในการสื่อสาร นำไปสู่การขาดประสิทธิภาพในการทำงาน
5. ระเบียบ ข้อบังคับ กฎเกณฑ์ต่าง ๆ ตลอดจนนโยบายของหน่วยงาน ไม่มีความชัดเจน
ใช้ภาษาคลุมเครือ อีกทั้งพนักงานจะไม่ได้รับทราบอย่างทั่วถึง
6. การสั่งงาน การมอบหมายงานของผู้บังคับบัญชา และการรายงานผลการปฏิบัติงาน
งานของพนักงาน จะมีสายการบังคับบัญชาที่ยาว หลายขั้นตอน ทำให้เกิดความล่าช้า ไม่ทัน
การณ์ และขาดความชัดเจน
7. ขาดการประสานงาน และความร่วมมือ ตลอดจนการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน
ของบุคคลภายในหน่วยงาน

นอกจากนี้ พนักงานรัฐวิสาหกิจ ยังได้เสนอข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะอื่น ๆ ไว้ดังนี้

1. ผู้บังคับบัญชาควรเปิดโอกาสให้พนักงาน ได้แสดงความคิดเห็นในเรื่องต่าง ๆ ได้อย่างอิสระ ต้องเข้าใจและยอมรับความคิดเห็นซึ่งกันและกัน ตลอดจนผู้บังคับบัญชาควรให้ความเอาใจใส่ และให้คำปรึกษากับพนักงานทั้งในเรื่องงานและเรื่องส่วนตัวได้
2. ควรมีการปรับปรุงการติดต่อสื่อสาร เพื่อความรวดเร็วในการเผยแพร่ข่าวสาร อย่างทั่วถึง
3. ควรให้ความสำคัญกับการสื่อสารสองทาง เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้อง ชัดเจน ไม่ผิดพลาด
4. ควรให้มีการประชุมทุกครั้งก่อนที่จะปฏิบัติงาน เพื่อซักถามข้อสงสัย หรือแสดงความคิดเห็นและรายงานผลการปฏิบัติงาน
5. ข่าวสารต่าง ๆ ตลอดจน ระเบียบ ข้อบังคับ และนโยบายของหน่วยงาน ควรแจ้งให้ทราบโดยทั่วกัน และควรตีพิมพ์ประกาศให้พนักงานทุกระดับสามารถอ่านได้โดยสะดวก ใช้ภาษาที่ง่ายต่อการเข้าใจ
6. ควรจัดให้มีกิจกรรมต่าง ๆ ภายในหน่วยงานให้มากขึ้น เพื่อจะได้ให้ทั้งผู้บังคับบัญชาและพนักงานทุกระดับ ได้มีกิจกรรมร่วมกัน และสร้างความคุ้นเคย เป็นกันเอง อันนำไปสู่สัมพันธภาพที่ดีต่อกัน
7. เน้นการทำงานร่วมกันให้มากขึ้น
8. ในการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งนั้น ควรคำนึงถึงความรู้ความสามารถของพนักงานโดยเน้นหลักความยุติธรรม เสมอภาค ไม่เล่นพรรคเล่นพวก
9. ควรส่งเสริมให้พนักงานในทุกระดับได้มีโอกาสพัฒนาตนเอง โดยการจัดให้มีการฝึกอบรมอย่างต่อเนื่อง
10. ปรับปรุงสภาพการทำงาน ทั้งสถานที่ทำงาน อุปกรณ์ต่าง ๆ ให้พอเพียง และทันสมัย เพื่อสร้างบรรยากาศในการทำงานยิ่งขึ้น ตลอดจนควรปรับปรุงในเรื่องเงินเดือน สวัสดิการต่าง ๆ ให้เหมาะสม เพื่อเป็นการจูงใจ และกระตุ้นให้พนักงานปฏิบัติงานในหน่วยงานนั้น ให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดต่อไป

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลตามสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 รูปแบบการสื่อสารมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน

- ความเป็นทางการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน
- ทิศทางการสื่อสารมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน

เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่าง ตัวแปรรูปแบบการสื่อสารกับความพึงพอใจในการทำงาน ได้แก่ ความพึงพอใจในความสำเร็จในการทำงาน ความพึงพอใจในการยอมรับนับถือจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ความพึงพอใจในลักษณะงานที่ปฏิบัติ ความพึงพอใจในความรับผิดชอบในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ความพึงพอใจในนโยบายและการบริหารของหน่วยงาน ความพึงพอใจในเงินเดือน ความพึงพอใจในความมั่นคงในงาน ความพึงพอใจในความก้าวหน้าในงาน และความพึงพอใจในสภาพการทำงาน ซึ่งได้ผลวิเคราะห์ดังนี้

ตารางที่ 21 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันระหว่างรูปแบบการสื่อสารกับความพึงพอใจในความสำเร็จในการทำงาน

รูปแบบการสื่อสาร	ค่า r
การสื่อสารแบบเป็นทางการ	-.0402
การสื่อสารสองทาง	.3105 *

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

จากตารางที่ 21 พบว่า รูปแบบการสื่อสารมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในความสำเร็จในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในด้านทิศทางการสื่อสารแบบการสื่อสารสองทาง ส่วนความเป็นทางการในการสื่อสารนั้น ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในความสำเร็จในการทำงาน ผลจากการวิจัยนี้ จึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้เพียงบางส่วน กล่าวคือ การสื่อสารสองทาง จะมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในความสำเร็จในการทำงาน หมายความว่า หากมีการสื่อสารสองทางมาก ก็จะมีมีความพึงพอใจในความสำเร็จในการทำงานมาก ในทางตรงกันข้าม หากมีการสื่อสารสองทางน้อย ก็จะมีมีความพึงพอใจในความสำเร็จในการทำงานน้อยเช่นกัน

ตารางที่ 22 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันระหว่าง
รูปแบบการสื่อสารกับความพึงพอใจในการยอมรับนับถือจาก
ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน

รูปแบบการสื่อสาร	ค่า r
การสื่อสารแบบเป็นทางการ	-.1068 *
การสื่อสารสองทาง	.3052 *

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

จากตารางที่ 22 พบว่า รูปแบบการสื่อสารมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการยอมรับนับถือจากผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ กล่าวคือ การสื่อสารแบบเป็นทางการ มีความสัมพันธ์ทางลบกับความพึงพอใจในการยอมรับนับถือจากผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน หมายความว่า หากพนักงานมีการสื่อสารแบบเป็นทางการมาก ก็จะมี ความพึงพอใจในการยอมรับนับถือจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานน้อย และหากมีการสื่อสารแบบเป็นทางการน้อย ก็จะมี ความพึงพอใจในการยอมรับนับถือจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานมาก ส่วนการสื่อสารสองทาง นั้น มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการยอมรับนับถือจากผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน คือ หากพนักงานมีการสื่อสารสองทางมาก ก็จะมี ความพึงพอใจในการยอมรับนับถือจากผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงานมากด้วย ในทางตรงกันข้ามหากมีการสื่อสารสองทางน้อย ก็จะมี ความพึงพอใจในการยอมรับนับถือน้อย

ตารางที่ 23 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันระหว่าง
รูปแบบการสื่อสารกับความพึงพอใจในลักษณะงานที่ปฏิบัติ

รูปแบบการสื่อสาร	ค่า r
การสื่อสารแบบเป็นทางการ	-.0491
การสื่อสารสองทาง	.2442 *

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

จากตารางที่ 23 พบว่า รูปแบบการสื่อสารมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในลักษณะงานที่ปฏิบัติ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในด้านทิศทางการสื่อสารแบบการสื่อสารสองทาง ส่วนความเป็นทางการในการสื่อสารนั้น ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในลักษณะงานที่ปฏิบัติ ผลจากการวิจัยนี้ จึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้เพียงบางส่วน กล่าวคือ การสื่อสารสองทาง จะมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในลักษณะงานที่ปฏิบัติ หมายความว่า หากมีการสื่อสารสองทางมาก ก็จะมีมีความพึงพอใจในลักษณะงานที่ปฏิบัติมาก ในทางตรงกันข้าม หากมีการสื่อสารสองทางน้อย ก็จะมีมีความพึงพอใจในลักษณะงานที่ปฏิบัติน้อยเช่นกัน

ตารางที่ 24 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันระหว่าง
รูปแบบการสื่อสารกับความพึงพอใจในความรับผิดชอบ
ในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย

รูปแบบการสื่อสาร	ค่า r
การสื่อสารแบบเป็นทางการ	-.0265
การสื่อสารสองทาง	.2594 *

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

จากตารางที่ 24 พบว่า รูปแบบการสื่อสารมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในความรับผิดชอบในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในด้านทิศทางการสื่อสารแบบการสื่อสารสองทาง ส่วนความเป็นทางการในการสื่อสารนั้น ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในความรับผิดชอบในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ผลจากการวิจัยนี้ จึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้เพียงบางส่วน กล่าวคือ การสื่อสารสองทาง จะมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในความรับผิดชอบในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย หมายความว่า หากมีการสื่อสารสองทางมาก ก็ยังมีความพึงพอใจในความรับผิดชอบในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายมาก ในทางตรงกันข้าม หากมีการสื่อสารสองทางน้อย ก็มีความพึงพอใจในความรับผิดชอบในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายน้อยเช่นกัน

ตารางที่ 25 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันระหว่าง
รูปแบบการสื่อสารกับความพึงพอใจในนโยบายและการบริหาร
ของหน่วยงาน

รูปแบบการสื่อสาร	ค่า r
การสื่อสารแบบเป็นทางการ	-.0093
การสื่อสารสองทาง	.4195 *

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

จากตารางที่ 25 พบว่า รูปแบบการสื่อสารมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในนโยบายและการบริหารของหน่วยงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในด้านทิศทางการสื่อสารแบบการสื่อสารสองทาง ส่วนความเป็นทางการในการสื่อสารนั้น ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในนโยบายและการบริหารของหน่วยงาน ผลจากการวิจัยนี้ จึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้เพียงบางส่วน กล่าวคือ การสื่อสารสองทาง จะมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในนโยบายและการบริหารของหน่วยงาน หมายความว่า หากมีการสื่อสารสองทางมาก ก็จะมีค่าความพึงพอใจในนโยบายและการบริหารของหน่วยงานมาก ในทางตรงกันข้าม หากมีการสื่อสารสองทางน้อย ก็จะมีค่าความพึงพอใจในนโยบายและการบริหารของหน่วยงานน้อยเช่นกัน

ตารางที่ 26 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันระหว่าง
รูปแบบการสื่อสารกับความพึงพอใจในเงินเดือน

รูปแบบการสื่อสาร	ค่า r
การสื่อสารแบบเป็นทางการ	-.0146
การสื่อสารสองทาง	.2826 *

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

จากตารางที่ 26 พบว่า รูปแบบการสื่อสารมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในเงินเดือน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในด้านทิศทางการสื่อสารแบบการสื่อสารสองทาง ส่วนความเป็นทางการในการสื่อสารนั้น ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในเงินเดือน ผลจากการวิจัยนี้ จึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้เพียงบางส่วน กล่าวคือ การสื่อสารสองทาง จะมีความสัมพันธ์ทางบวกกับเงินเดือน หมายความว่า หากมีการสื่อสารสองทางมาก ก็จะมีค่าความพึงพอใจในเงินเดือนมาก ในทางตรงกันข้าม หากมีการสื่อสารสองทางน้อย ก็จะมีค่าความพึงพอใจในเงินเดือนน้อยเช่นกัน

ตารางที่ 27 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันระหว่าง
รูปแบบการสื่อสารกับความพึงพอใจในความมั่นคงในงาน

รูปแบบการสื่อสาร	ค่า r
การสื่อสารแบบเป็นทางการ	-.0138
การสื่อสารสองทาง	.2054 *

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

จากตารางที่ 27 พบว่า รูปแบบการสื่อสารมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในความมั่นคงในงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในด้านทิศทางการสื่อสารแบบการสื่อสารสองทาง ส่วนความเป็นทางการในการสื่อสารนั้น ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในความมั่นคงในงาน ผลจากการวิจัยนี้ จึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้เพียงบางส่วน กล่าวคือ การสื่อสารสองทาง จะมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความมั่นคงในงาน หมายความว่า หากมีการสื่อสารสองทางมาก ก็จะมี ความพึงพอใจในความมั่นคงในงานมาก ในทางตรงกันข้าม หากมีการสื่อสารสองทางน้อย ก็จะมี ความพึงพอใจในความมั่นคงในงานน้อยเช่นกัน

ตารางที่ 28 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันระหว่าง
รูปแบบการสื่อสารกับความพึงพอใจในความก้าวหน้าในงาน

รูปแบบการสื่อสาร	ค่า r
การสื่อสารแบบเป็นทางการ	-.0781
การสื่อสารสองทาง	.3599*

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

จากตารางที่ 28 พบว่า รูปแบบการสื่อสารมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในความก้าวหน้าในงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในด้านทิศทางการสื่อสารแบบการสื่อสารสองทาง ส่วนความเป็นทางการในการสื่อสารนั้น ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในความก้าวหน้าในงาน ผลจากการวิจัยนี้ จึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้เพียงบางส่วน กล่าวคือ การสื่อสารสองทาง จะมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความก้าวหน้าในงาน หมายความว่า หากมีการสื่อสารสองทางมาก ก็จะมี ความพึงพอใจในความก้าวหน้าในงานมาก ในทางตรงกันข้าม หากมีการสื่อสารสองทางน้อย ก็จะมี ความพึงพอใจในความก้าวหน้าในงานน้อยเช่นกัน

ตารางที่ 29 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันระหว่าง
รูปแบบการสื่อสารกับความพึงพอใจในสภาพการทำงาน

รูปแบบการสื่อสาร	ค่า r
การสื่อสารแบบเป็นทางการ	-.0570
การสื่อสารสองทาง	.2902 *

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

จากตารางที่ 29 พบว่า รูปแบบการสื่อสารมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในสภาพการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในด้านทิศทางการสื่อสารแบบการสื่อสารสองทาง ส่วนความเป็นทางการในการสื่อสารนั้น ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในสภาพการทำงาน ผลจากการวิจัยนี้ จึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้เพียงบางส่วน กล่าวคือ การสื่อสารสองทาง จะมีความสัมพันธ์ทางบวกกับสภาพการทำงาน หมายความว่า หากมีการสื่อสารสองทางมาก ก็จะมี ความพึงพอใจในสภาพการทำงานมาก ในทางตรงกันข้าม หากมีการสื่อสารสองทางน้อย ก็จะมี ความพึงพอใจในสภาพการทำงานน้อยเช่นกัน

ตารางที่ 30 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันระหว่าง
รูปแบบการสื่อสารกับความพึงพอใจในการทำงาน

รูปแบบการสื่อสาร	ค่า r
การสื่อสารแบบเป็นทางการ	-.0631
การสื่อสารสองทาง	.4108 *

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

จากตารางที่ 30 สามารถกล่าวโดยสรุปได้ว่า รูปแบบการสื่อสารมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในด้านทิศทางการสื่อสารแบบการสื่อสารสองทาง ส่วนความเป็นทางการในการสื่อสารนั้น ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน ยกเว้นในด้านการยอมรับนับถือจากผู้บังคับบัญชากับเพื่อนร่วมงาน ผลจากการวิจัยนี้ จึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้เพียงบางส่วน กล่าวคือ การสื่อสารสองทาง จะมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการทำงาน หมายความว่า หากมีการสื่อสารสองทางมาก ก็จะมี ความพึงพอใจในการทำงานมาก ในทางตรงกันข้าม หากมีการสื่อสารสองทางน้อย ก็จะมี ความพึงพอใจในการทำงานน้อยเช่นกัน

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยทางประชากรที่แตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน

เมื่อพิจารณาความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของพนักงานรัฐวิสาหกิจ ที่เกี่ยวกับปัจจัยทางประชากร โดยจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง (ซี) ระยะเวลาในการทำงาน และระดับเงินเดือนกับความพึงพอใจในการทำงานทั้ง 9 ลักษณะ อันได้แก่ ความสำเร็จในการทำงาน การยอมรับนับถือจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย นโยบายและการบริหารของหน่วยงาน เงินเดือน ความมั่นคงในงาน ความก้าวหน้าในงาน และสภาพการทำงาน ปรากฏผลดังนี้

ตารางที่ 31 แสดงความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการทำงาน จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ค่า t
ชาย	207	3.48	0.51	3.20 *
หญิง	193	3.32	0.48	

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

จากตารางที่ 31 พบว่า ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานเพศชาย และเพศหญิง มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยพบว่า พนักงานเพศชายมีความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าพนักงานเพศหญิง

ตารางที่ 32 แสดงความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการทำงาน
จำแนกตามอายุ

อายุ (ปี)	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ค่า F	ค่า P	คู่ที่ต่างกัน
(1) ต่ำกว่า 30 ปี	99	3.22	0.52	8.96 *	.000	
(2) 31 - 40 ปี	134	3.38	0.44			
(3) 41 - 50 ปี	107	3.51	0.49			(3) >(1)
(4) 50 ปีขึ้นไป	60	3.58	0.47			(4) >(1)
รวม	400	3.41	0.49			

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

จากตารางที่ 32 พบว่า พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยพนักงานที่มีอายุ 50 ปี ขึ้นไป มีความพึงพอใจในการทำงานมากที่สุด รองลงมาคือ พนักงานอายุ 41 - 50 ปี อายุ 31- 40 ปี และอายุต่ำกว่า 30 ปี ตามลำดับ และเมื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของพนักงานที่มีอายุต่าง ๆ กันทีละคู่ ก็พบว่าที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คือ พนักงานที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าพนักงานที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี และพนักงานที่มีอายุ 41 - 50 ปี จะมีความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าพนักงานที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี

ตารางที่ 33 แสดงความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการทำงาน
จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ค่า F	ค่า P
มัธยมศึกษาตอนต้น	22	3.64	0.49	1.66	.1567
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	74	3.41	0.50		
ปวส. /ปวท. หรืออนุปริญญา	54	3.39	0.47		
ปริญญาตรี	218	3.40	0.50		
ปริญญาโท	30	3.29	0.47		
รวม	398	3.40	0.49		

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

จากตารางที่ 33 พบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจ
ในการทำงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตารางที่ 34 แสดงความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการทำงาน
จำแนกตามระดับตำแหน่ง (ซี)

ระดับตำแหน่ง (ซี)	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ค่า F	ค่า P	คู่ที่ต่างกัน
(1) ระดับ 1 - 3	176	3.31	0.50	9.20 *	.000	(1) < (4)
(2) ระดับ 4 - 6	189	3.46	0.47			(2) > (1)
(3) ระดับ 7 - 9	30	3.60	0.47			(3) > (1)
(4) ระดับ 10 - 12	5	4.29	0.40			(4) > (2)
รวม	400	3.41	0.50			

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

จากตารางที่ 34 พบว่า พนักงานที่มีระดับตำแหน่ง (ซี) ต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยพนักงานระดับ 10 - 12 มีความพึงพอใจในการทำงานมากที่สุด รองลงมาคือพนักงานระดับ 7 - 9 ระดับ 4 - 6 และระดับ 1 - 3 ตามลำดับ และเมื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของพนักงานระดับต่าง ๆ ทีละคู่ ก็พบว่าที่แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คือ พนักงานระดับ 10 - 12 มีความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าพนักงานระดับ 4 - 6 และระดับ 1 - 3 และพนักงานระดับ 7 - 9 มีความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าพนักงานระดับ 1 - 3 และพนักงานระดับ 4 - 6 มีความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าพนักงานระดับ 1 - 3



ตารางที่ 35 แสดงความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการทำงาน
จำแนกตามระยะเวลาในการทำงาน

ระยะเวลาในการทำงาน	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ค่า F	ค่า P	คู่ที่ต่างกัน
(1) ต่ำกว่า 1 ปี	14	3.44	0.43	4.79 *	.0003	(2) < (6)
(2) 1 - 5 ปี	79	3.24	0.55			
(3) มากกว่า 5 - 10 ปี	79	3.31	0.45			
(4) มากกว่า 10 - 15 ปี	55	3.41	0.41			(6) > (3)
(5) มากกว่า 15 - 20 ปี	54	3.45	0.51			
(6) มากกว่า 20 ปี	119	3.55	0.47			
รวม	400	3.41	0.49			

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

จากตารางที่ 35 พบว่า พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงานมากกว่า 20 ปี มีความพึงพอใจในการทำงานมากที่สุด รองลงมาคือ พนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานมากกว่า 15 - 20 ปี , ต่ำกว่า 1 ปี ,มากกว่า 10 - 15 ปี ,มากกว่า 5 - 10 ปี และอันดับสุดท้าย คือ พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน 1 - 5 ปี ตามลำดับ และเมื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของพนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานต่าง ๆ ทีละคู่ ก็พบว่า ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คือ พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงานมากกว่า 20 ปี มีความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงานมากกว่า 5 - 10 ปี และระยะเวลา 1 - 5 ปี

ตารางที่ 36 แสดงความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการทำงาน
จำแนกตามระดับเงินเดือน

ระดับเงินเดือน	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ค่า F	ค่า P	คู่ที่ต่างกัน
(1) ไม่เกิน 10,000 บาท	97	3.21	0.53	7.63 *	.000	(1) < (7)
(2) 10,001 - 15,000 บาท	82	3.36	0.43			(2) < (7)
(3) 15,001 - 20,000 บาท	58	3.39	0.42			(3) < (7)
(4) 20,001 - 25,000 บาท	36	3.41	0.50			
(5) 25,001 - 30,000 บาท	45	3.51	0.52			
(6) 30,001 - 40,000 บาท	56	3.57	0.39			(6) > (1)
(7) มากกว่า 40,000 บาท ขึ้นไป	26	3.81	0.46			
รวม	400	3.41	0.49			

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

จากตารางที่ 36 พบว่า พนักงานที่มีระดับเงินเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยพนักงานที่มีระดับเงินเดือนมากกว่า 40,000 บาท มีความพึงพอใจในการทำงานมากที่สุด รองลงมา คือ พนักงานที่มีระดับเงินเดือน 30,001 - 40,000 บาท , 25,001 - 30,000 บาท 20,001 - 25,000 บาท , 15,001 - 20,000 บาท , 10,001 - 15,000 บาท และอันดับสุดท้าย คือ พนักงานที่มีระดับเงินเดือนไม่เกิน 10,000 บาท ตามลำดับ และเมื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของพนักงานที่มีระดับเงินเดือนต่าง ๆ กัน ที่ละคู่ ก็พบว่า ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คือ พนักงานที่มีระดับเงินเดือนมากกว่า 40,000 บาท จะมีความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าพนักงานที่มีระดับเงินเดือน 15,001 - 20,000 บาท , 10,001 - 15,000 บาท และระดับเงินเดือนไม่เกิน 10,000 บาท รวมทั้งพนักงานที่มีระดับเงินเดือน 30,001 - 40,000 บาท มีความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าพนักงานที่มีระดับเงินเดือนไม่เกิน 10,000 บาท

จากการทดสอบสมมติฐานที่ 2 จึงสามารถสรุปได้ว่า พนักงานที่มีความแตกต่างในด้านเพศ อายุ ระดับตำแหน่ง (ซี) ระยะเวลาในการทำงาน และระดับเงินเดือน มีความพึงพอใจในการทำงานที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เว้นแต่ความแตกต่างด้านระดับการศึกษา ซึ่งไม่ได้ทำให้ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานรัฐวิสาหกิจแตกต่างกัน ผลที่ได้จึงไม่อาจยืนยันสมมติฐานทั้งหมด แต่สามารถยืนยันได้เพียงบางส่วนเท่านั้น