



ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

องค์การ (Organization) ทุกองค์การ ถือว่าเป็นหน่วยทางสังคมที่ประกอบด้วยบุคคลมากกว่าสองคนขึ้นไปมาอยู่ร่วมกัน มีการสื่อสารต่อกัน มีจุดมุ่งหมายในการทำกิจกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งร่วมกันตามหน้าที่และความรับผิดชอบที่องค์การได้กำหนดไว้ องค์การจึงมีการเคลื่อนไหว มีพฤติกรรม และปฏิสัมพันธ์โต้ตอบซึ่งกันและกัน ทั้งภายในและภายนอกองค์การ ซึ่งเป้าหมายที่สำคัญในการก่อตั้งองค์การนั้น ก็เพื่อการมีส่วนร่วมในผลประโยชน์ร่วมกันของสมาชิกในองค์การ การที่องค์การจะทำหน้าที่ให้บรรลุเป้าหมาย จะต้องกำหนดนโยบายให้เหมาะสม มีระเบียบปฏิบัติที่รัดกุม มีสายการบังคับบัญชา มีการแบ่งงานกันทำที่แน่นอน และมีเครือข่ายการติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ

เนื่องจากองค์การทุกองค์การต่างมีลักษณะ กฎเกณฑ์ ส่วนประกอบหน้าที่และความรับผิดชอบของบุคลากรในองค์การแตกต่างกันออกไป และต่างก็มีลักษณะเฉพาะของตนเอง ดังนั้น องค์การทุกองค์การจึงมีเป้าหมาย และวัตถุประสงค์ขององค์การโดยส่วนรวม นอกจากนี้ยังมีเป้าหมายในการสื่อสาร เพื่อวางนโยบายการสื่อสารให้สนับสนุนเป้าหมาย และนโยบายอย่างใดอย่างหนึ่งขององค์การ รวมทั้งช่วยเผยแพร่แนวนโยบายนั้น ให้เข้าใจกันอย่างทั่วถึง การดำเนินการใด ๆ ของในทุ้องค์การ จะต้องมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล กล่าวคือ การดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพนั้น จะต้องเป็นไปตามที่องค์การคาดหวังไว้มากที่สุด และการดำเนินงานที่มีประสิทธิผลนั้น จะต้องบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ การที่องค์การจะสามารถดำเนินงานได้ครบถ้วนตามลักษณะงาน และบรรลุวัตถุประสงค์ตามเป้าหมายได้มากน้อยเพียงใดนั้น ย่อมขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายอย่างประกอบกัน การสื่อสารเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญต่อองค์การอย่างยิ่ง หากไม่มีการสื่อสารแล้ว องค์การก็ไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ ดังนั้น การสื่อสารจึงเป็นแรงผลักดันให้สมาชิกขององค์การปฏิบัติงาน (เดล เอ บีช Dale S. Beach ,1967 : 358) เราจะเห็นได้ว่า การสื่อสารเข้ามามีส่วนสำคัญในองค์การไม่เฉพาะแต่การใช้ประโยชน์ด้านการทำความเข้าใจโดยทั่ว ๆ ไปแล้ว แต่ยังมีมีการใช้การติดต่อสื่อสารสำหรับการสั่งการ ต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นการแจ้งนโยบาย การประสานงานในส่วนต่าง ๆ ระหว่างผู้บังคับบัญชา และผู้ใต้บังคับบัญชา

สำหรับการสื่อสารในองค์กรไม่ว่าแบบใด มักจะมีวัตถุประสงค์ที่คล้าย ๆ กัน คือ เชื่อมโยงการทำงานของส่วนต่าง ๆ ในแต่ละหน่วยงาน ให้มีความกลมกลืนและสอดคล้องกัน ช่วยชี้แจงหรือให้ข้อเท็จจริงที่เป็นประโยชน์ในการทำงาน และช่วยสร้างความเข้าใจ แลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกัน

การติดต่อสื่อสารในองค์กร มีความสำคัญอย่างยิ่ง ทั้งการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและการบริหารงานในองค์กรขนาดใหญ่ ที่มีสายงานซับซ้อนแตกต่างกันไป และมีบุคลากรที่ปฏิบัติงานร่วมกันจำนวนมาก จึงจำเป็นต้องมีระบบการติดต่อสื่อสารที่ดี ที่จะช่วยสร้างสัมพันธภาพและความเข้าใจอันดีระหว่างพนักงาน ผู้บริหาร และองค์กร ทำให้บรรยากาศในองค์กรมีสภาพคล่องตัว สามารถดำเนินงานให้บรรลุตามเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ การสื่อสารที่ดี ยังช่วยสร้างขวัญและกำลังใจของพนักงานในการปฏิบัติงาน ให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ในทางตรงข้าม หากการติดต่อสื่อสารระหว่างพนักงาน ผู้บริหารไม่ดี ย่อมทำให้เกิดความไม่เข้าใจกันและอาจเกิดปัญหาต่าง ๆ ในการทำงานติดตามมาได้ รวมทั้งยังมีผลกระทบต่อภาพลักษณ์ขององค์กรนั้นโดยรวมอีกด้วย

รัฐวิสาหกิจ

รัฐวิสาหกิจ เป็นองค์กรซึ่งรัฐบาลกลางควบคุมและเป็นเจ้าของ ทั้งนี้เพื่อปรับปรุงภาวะเศรษฐกิจของประเทศให้มั่นคง และยกฐานะของประชาชนในประเทศให้มีความเป็นอยู่ดีขึ้น (ชาญชัย อตมศิริกุล , 2529 : 5-6) การดำเนินงานของรัฐวิสาหกิจในประเทศไทย มีกิจการหลายประเภท ครอบคลุมทั้งด้านเศรษฐกิจและสังคมของชาติ และมีบทบาทสำคัญต่อการพัฒนาประเทศเป็นอย่างยิ่ง ปัจจุบันมีอยู่ถึง 60 แห่ง มีขนาดและฐานะขององค์กรต่างกัน กระจายอยู่ภายใต้สังกัดหน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจบางประเภทมิได้มุ่งหวังที่จะหากำไร แต่ดำเนินการเพื่อเสนอบริการ และเพื่อความสะดวกสบายของประชาชน ตลอดจนให้ได้บริโภค หรือรับบริการ สาธารณะที่จำเป็นต่อการครองชีพ

เป็นที่ยอมรับกันทั่วไปว่า รัฐวิสาหกิจไทยมีบทบาทสำคัญอย่างมากในระบบเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ เป็นองค์กรของรัฐที่สร้างรายได้แก่รัฐปีละหลายพันล้านบาท รับผิดชอบกิจการด้านสาธารณูปโภค และสาธารณูปการที่สำคัญ ๆ เกือบทั้งหมดของประเทศ มี

ส่วนในการส่งเสริมและพัฒนาให้เกิดการลงทุนและจ้างงาน อาจกล่าวได้ว่า เป็นธุรกิจภาคที่สาม ซึ่งตามหลังรัฐบาลและภาคเอกชน มีการจ้างงานประมาณ 300,000 คน มีการลงทุนประมาณ 10 %ของการลงทุนทั้งประเทศ และ30 % ของการลงทุนภาครัฐบาล (พนัส สิมะเสถียร,2535 : 5)

ประเภทของรัฐวิสาหกิจ

การจัดตั้งรัฐวิสาหกิจขึ้นมานั้น แต่ละประเทศมีกฎเกณฑ์ไม่เหมือนกัน สำหรับในประเทศไทย นักวิชาการทางการคลังได้แบ่งแยกรัฐวิสาหกิจออกเป็นประเภทต่าง ๆ โดยใช้หลักเกณฑ์ ดังนี้ (อร วีระสัย , 2520 : 66-67)

- ก. แบ่งตามลักษณะของการจัดตั้ง
- ข. แบ่งตามหน่วยราชการที่รัฐวิสาหกิจสังกัด
- ค. แบ่งตามความแตกต่างในสัดส่วนของกำไรสุทธิที่ต้องส่งเป็นรายได้ให้รัฐ
- ง. แบ่งตามแผนพัฒนารัฐวิสาหกิจของสำนักงานคณะกรรมการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ

ในที่นี้จะขอจัดแบ่งประเภทของรัฐวิสาหกิจตามหน่วยราชการที่รัฐวิสาหกิจสังกัด ดังนี้ คือ

1. สำนักนายกรัฐมนตรี ได้แก่ (กรมประชาสัมพันธ์ ,2540 : 98-116)

- การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย
- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย
- องค์การสวนสัตว์ในพระบรมราชูปถัมภ์
- การกีฬาแห่งประเทศไทย
- องค์การสื่อสารมวลชนแห่งประเทศไทย
- องค์การรถไฟฟ้ามหานคร

2. กระทรวงกลาโหม ได้แก่ (กรมประชาสัมพันธ์ ,2540 : 164 -168)

- องค์การผลิตอาหารสำเร็จรูป
- องค์การแก้ว
- องค์การทอผ้า
- องค์การแบดเตอรี
- องค์การฟอกหนัง

3. กระทรวงการคลัง ได้แก่ (กรมประชาสัมพันธ์ , 2540 : 182-208)

- สำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล
- โรงงานยาสูบ
- ธนาคารออมสิน
- ธนาคารอาคารสงเคราะห์
- ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)
- ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร
- ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย
- องค์การสุรา
- โรงงานไฟ

4. กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ได้แก่ (กรมประชาสัมพันธ์, 2540 : 269-288)

- องค์การอุตสาหกรรมป่าไม้
- องค์การสวนยาง
- องค์การสะพานปลา
- องค์การอุตสาหกรรมห้องเย็น
- องค์การส่งเสริมกิจการโคนมแห่งประเทศไทย
- สำนักงานกองทุนสงเคราะห์การทำสวนยาง
- บริษัท ไม้อัดไทย จำกัด
- องค์การตลาดเพื่อเกษตรกร

5. กระทรวงคมนาคม ได้แก่ (กระทรวงคมนาคม, 2539 : 14)

- การท่าเรือแห่งประเทศไทย
- การรถไฟแห่งประเทศไทย
- องค์การรับส่งสินค้าและพัสดุภัณฑ์
- องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพฯ
- องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย
- บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)
- การท่าอากาศยานแห่งประเทศไทย

- สถาบันการบินพลเรือน
- บริษัท ท่าอากาศยานสากลกรุงเทพแห่งใหม่ จำกัด
- บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด
- บริษัท ขนส่ง จำกัด
- บริษัท ไทยเดินเรือทะเล จำกัด
- การสื่อสารแห่งประเทศไทย

6. กระทรวงพาณิชย์ ได้แก่ (กรมประชาสัมพันธ์, 2540 : 386 - 388)

- องค์การคลังสินค้า

7. กระทรวงมหาดไทย ได้แก่ (กรมประชาสัมพันธ์ , 2540 : 429 - 460)

- การไฟฟ้านครหลวง
- การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
- การประปานครหลวง
- การทางพิเศษแห่งประเทศไทย
- การเคหะแห่งชาติ
- การประปาส่วนภูมิภาค
- องค์การตลาด

8. กระทรวงวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี และสิ่งแวดล้อม ได้แก่

(กรมประชาสัมพันธ์ , 2540 : 527 - 532)

- สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย
- สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ

9. กระทรวงศึกษาธิการ ได้แก่ (กรมประชาสัมพันธ์, 2540 : 559 - 560)

- ครูสภา
- องค์การค้ำของครูสภา

10. กระทรวงสาธารณสุข ได้แก่ (กรมประชาสัมพันธ์ , 2540 : 581 - 584)

- องค์การเภสัชกรรม

11. กระทรวงอุตสาหกรรม ได้แก่ (กรมประชาสัมพันธ์ ,2540 : 601 - 616)

- การนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย
- องค์การเหมืองแร่ในทะเล
- โรงงานน้ำตาลกรมโรงงานอุตสาหกรรม
- บริษัท นารายณ์ภัณฑ์ จำกัด
- การปิโตรเลียมแห่งประเทศไทย
- สำนักงานเศรษฐกิจอุตสาหกรรม

จะเห็นได้ว่า รัฐวิสาหกิจเป็นองค์กรหนึ่งที่จำเป็นต้องมีระบบการติดต่อสื่อสารที่จะช่วยนำความต้องการ ความคิด ความรู้สึกของบุคลากรไปสู่ความเข้าใจร่วมกัน ให้มีการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล พนักงาน ผู้บริหาร สามารถเข้าใจในเป้าหมายนโยบายขององค์กร เพื่อสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรนั้นได้ แต่เนื่องจากรัฐวิสาหกิจเป็นองค์กรขนาดใหญ่ มีหน่วยงานและพนักงานจำนวนมาก มีโครงสร้างการบริหารงานที่ซับซ้อนประกอบด้วยสายการบังคับบัญชาที่ยาว หลายขั้นตอน จึงทำให้เกิดปัญหาในการสื่อสาร ทั้งการสื่อสารจากบนลงล่างในการมอบหมายนโยบาย การสั่งงาน ฯลฯ นอกจากนี้ยังเกิดจากการสื่อสารจากล่างขึ้นบน เช่น การรายงานผลการดำเนินงาน การเสนอแนะความคิดเห็นต่าง ๆ ในการทำงานสู่ผู้บังคับบัญชา ฯลฯ ตลอดจนการสื่อสารในระดับเดียวกันระหว่างพนักงาน ผู้ปฏิบัติงาน หรือข้ามสายงาน ก็อาจเป็นสาเหตุให้เกิดความไม่พึงพอใจในการสื่อสาร และก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงานอีกด้วย ดังนั้นผลงานที่ออกมาจึงไม่ได้คุณภาพ สิ่งเหล่านี้จึงนำมาซึ่งผลเสียหายต่อองค์กรในที่สุด

องค์กรขนาดใหญ่ ที่มีลักษณะที่ซับซ้อนเช่นนี้ ไม่อาจหลีกเลี่ยงปัญหา หรืออุปสรรคของการติดต่อสื่อสารที่อาจเกิดขึ้นได้ทุกจุด เนื่องจากการติดต่อสื่อสารมิใช่เป็นเพียงการถ่ายทอดความคิดเห็นจากคนหนึ่งไปยังอีกคนหนึ่งเท่านั้น หากยังเกี่ยวข้องกับการตีความ หรือการแปลความหมาย เนื้อหาของการติดต่อสื่อสารเกิดขึ้นหลายขั้นตอนในระหว่างทางนั้น ดังจะเห็นได้จาก ความผิดพลาดที่เกิดจากโครงสร้างการบริหารงานภายในองค์กรขนาดใหญ่ ซึ่งจะมีลำดับขั้นต่าง ๆ มากมาย ข่าวสารต้องผ่านหลายจุด ขึ้นและลงระหว่างสายการบังคับบัญชาในระดับต่าง ๆ ข่าวสารที่ถ่ายทอดต่อกัน อาจถูกบิดเบือน กลั่นกรอง หรือตกหล่นขาดหายไป ได้ ยังผลให้บุคลากรขององค์กรบางส่วนที่อยู่ไกลออกไป ไม่ได้รับข่าวสารที่แท้จริง หรือไม่ได้รับข่าวที่เขาควรได้รับ (ธงชัย สันติวงษ์,2514 : 259)

อนันต์ เกตุวงศ์ (2519 : 26) ได้ให้แนวความคิดเกี่ยวกับการสื่อสาร และการสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้ว่า การบริหารงานให้มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลนั้น การติดต่อสื่อสารธรรมดาโดยการใช้คำสั่งอาจไม่เพียงพอ จำเป็นต้องมีหลักจิตวิทยา มนุษยวิทยา และสังคมวิทยา เข้ามามีบทบาทด้วย ทั้งนี้ เพราะการติดต่อสื่อสารเป็นเรื่องของความสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์ การจะให้มนุษย์ด้วยกันทำงานได้ผลนั้น จะต้องอาศัยหลักวิชาการด้านต่าง ๆ ดังกล่าวมาช่วย จึงทำให้การติดต่อมีความสำคัญ มีเทคนิคมากยิ่งขึ้น การจะออกคำสั่งโดยใช้อำนาจอย่างเดียว เพื่อให้ผู้รับคำสั่งหรือผู้ใต้บังคับบัญชาปฏิบัติตามอย่างเต็มที่ และได้ผลนั้น อาจเป็นไปได้ จะต้องอาศัยมนุษยสัมพันธ์เข้ามาช่วยกระตุ้น ชักจูงให้ผู้ใต้บังคับบัญชา เกิดความพึงพอใจและเต็มใจในการปฏิบัติงานอีกด้วย

หากการติดต่อสื่อสารในองค์การเป็นไปอย่างเปิดเผย ชัดเจน และเปิดโอกาสให้บุคลากรในระดับต่าง ๆ ได้รับรู้นโยบาย ข้อมูลและปัญหาต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้องตามสภาพความเป็นจริง โดยเฉพาะอย่างยิ่ง หากมีการติดต่อสื่อสารสองทาง ซึ่งคำนึงถึงปฏิกริยาย้อนกลับ (Feedback) ที่ใช้ติดต่อระหว่างกัน เช่น การเปิดโอกาสให้ผู้รับคำสั่งได้ซักถามข้อสงสัย และตอบคำถามซึ่งกันและกัน เป็นการทำความเข้าใจร่วมกัน ก็จะช่วยลดความขัดแย้ง หากมีการเปลี่ยนแปลงสภาพขององค์การขึ้น ในทางตรงกันข้าม ถ้าการสื่อสารระหว่างผู้บริหาร และพนักงานไม่สอดคล้องกัน สนวนทางกัน ย่อมก่อให้เกิดปัญหาต่าง ๆ ตามมา เช่น ในกรณีที่มีการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ (Privatization) ต่าง ๆ ให้มีการบริหารงานแบบเอกชน มีการลดบทบาทของรัฐบาลในการดำเนินงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานยิ่งขึ้น หากผู้บริหารไม่ได้ให้ความรู้ ข้อมูลข่าวสาร หรือให้พนักงานได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจในการแปรรูปรัฐวิสาหกิจในครั้งนี้ ก็อาจทำให้เกิดความไม่เข้าใจกัน เกิดการต่อต้านภายในหน่วยงาน ความขัดแย้ง การชุมนุมประท้วง หรือนัดหยุดงานขึ้นได้ เป็นต้น ซึ่งสิ่งเหล่านี้ ยังสร้างความเดือดร้อนให้กับประชาชนโดยรวมอีกด้วย เนื่องจากว่ารัฐวิสาหกิจ เป็นองค์กรของรัฐที่ให้บริการ และตอบสนองความต้องการของประชาชน เมื่อเกิดความขัดแย้งขึ้น จะส่งผลกระทบต่อ และสร้างความเดือดร้อนให้กับประชาชนโดยรวมอย่างมาก ดังนั้น หากผู้บริหารมีการติดต่อสื่อสารภายในองค์การดี มีความจริงใจ เปิดเผยข้อมูล เพื่อลดการบิดเบือนข่าวสาร ย่อมก่อให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกัน ถือได้ว่า เป็นการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ ที่เกิดจากความรู้จักคุ้นเคยกันเป็นการส่วนตัว นำมาซึ่งการสร้างสัมพันธภาพที่ดีให้เกิดขึ้นภายในองค์การ เกิดความคล่องตัวในการดำเนินงาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ และสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างเต็มที่ ซึ่งจะส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน ด้วยเหตุนี้ การสื่อสารในองค์การและความพึงพอใจ

ในการทำงาน จึงเป็นสิ่งจำเป็นที่ทุกหน่วยงาน โดยเฉพาะผู้บริหารทุกระดับ พนักงาน ผู้ปฏิบัติงานทุกคน พึงสร้างและปลูกฝังให้มีอยู่ในหน่วยงานของตน ซึ่งถือเป็นหัวใจสำคัญในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพอีกด้วย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงได้ให้ความสำคัญต่อการศึกษาเรื่องรูปแบบการสื่อสารและความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานรัฐวิสาหกิจที่เป็นอยู่ในปัจจุบันว่าเป็นอย่างไร และการติดต่อสื่อสารในลักษณะใด ที่จะสร้างความพึงพอใจในการทำงานให้เกิดขึ้นภายในหน่วยงาน ตลอดจนปัจจัยทางประชากรมีความสัมพันธ์กับรูปแบบการสื่อสาร และความพึงพอใจในการทำงานหรือไม่

วัตถุประสงค์ในการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการสื่อสารกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานรัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงคมนาคม
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางประชากรกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานรัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงคมนาคม

ปัญหำนำในการวิจัย

1. รูปแบบการสื่อสารมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานหรือไม่
2. ปัจจัยทางประชากรด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน ระดับตำแหน่ง (ซี) ระดับเงินเดือน ของพนักงานมีผลต่อระดับความพึงพอใจในการทำงานหรือไม่

สมมติฐานในการวิจัย

1. รูปแบบการสื่อสารมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน
 - ความเป็นทางการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน
 - ทิศทางการสื่อสารมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน
2. ปัจจัยทางประชากรที่แตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน

ขอบเขตในการวิจัย

1. การวิจัยครั้งนี้ มุ่งศึกษาเฉพาะพนักงานรัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงคมนาคม ซึ่งมีที่ตั้งอยู่ในกรุงเทพมหานครเท่านั้น
2. การวิจัยนี้มุ่งศึกษารูปแบบการสื่อสาร และความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานรัฐวิสาหกิจทั้งระดับปฏิบัติงาน ระดับพนักงาน ระดับบังคับบัญชา ระดับบริหาร ทั้งนี้ ไม่รวมถึงคณะกรรมการบริหาร ผู้บริหารระดับสูงกว่าผู้อำนวยการฝ่าย หรือเทียบเท่า ตลอดจนที่ปรึกษาและผู้เชี่ยวชาญ

ข้อจำกัดในการวิจัย

ผลการวิจัยในครั้งนี้ เป็นเพียงการศึกษารูปแบบการสื่อสารกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานรัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงคมนาคมเท่านั้น ดังนั้น จึงไม่สามารถนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัย ไปใช้ในการอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการสื่อสารกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานรัฐวิสาหกิจได้ทั้งหมด

นิยามศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย

1. ปัจจัยทางประชากร หมายถึง เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน ระดับตำแหน่ง (ซี) ระดับเงินเดือน

เนื่องจากในแต่ละรัฐวิสาหกิจนั้น จะมีการจัดแบ่งระดับตำแหน่ง (ซี) ที่แตกต่างกัน ดังนั้นในการวิจัยนี้ จึงได้ตั้งเกณฑ์สำหรับกำหนดระดับตำแหน่ง (ซี) ของรัฐวิสาหกิจดังกล่าว เพื่อให้เป็นไปในแนวทางเดียวกันและสามารถเปรียบเทียบกันได้ ดังนี้

ระดับ 1 - ระดับ 3	หมายถึง	พนักงาน หรือผู้ปฏิบัติงาน
ระดับ 4 - ระดับ 6	หมายถึง	ผู้บริหารระดับต้น เช่น หัวหน้าแผนก หรือเทียบเท่า
ระดับ 7 - ระดับ 9	หมายถึง	ผู้บริหารระดับกลาง เช่น หัวหน้ากอง หรือเทียบเท่า
ระดับ 10 - ระดับ 12	หมายถึง	ผู้บริหารระดับสูง เช่น หัวหน้าฝ่าย ผู้อำนวยการฝ่าย หรือเทียบเท่า

2. รัฐวิสาหกิจ หมายถึง องค์การซึ่งรัฐบาลกลางควบคุมและเป็นเจ้าของ ทั้งนี้เพื่อปรับปรุงภาวะเศรษฐกิจของประเทศให้มั่นคง และยกฐานะของประชาชนในประเทศให้มีความเป็นอยู่ดีขึ้น ในที่นี้หมายถึง รัฐวิสาหกิจที่สังกัดกระทรวงคมนาคม 13 แห่ง ได้แก่ การท่าเรือแห่งประเทศไทย (กทท.) การรถไฟแห่งประเทศไทย (รฟท.) องค์การรับส่งสินค้าและพัสดุภัณฑ์ (ร.ส.พ.) องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย (ทศท.) บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) การท่าอากาศยานแห่งประเทศไทย (ทอท.) บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด (บวท.) บริษัท ขนส่ง จำกัด (บขส.) บริษัท ไทยเดินเรือทะเล จำกัด (บทด.) การสื่อสารแห่งประเทศไทย (กสท.) สถาบันการบินพลเรือน (สบพ.) และบริษัท ท่าอากาศยานสากลกรุงเทพแห่งใหม่ จำกัด (บทม.)

3. ผู้บังคับบัญชา หมายถึง บุคคลที่ทำหน้าที่มอบหมายงาน ควบคุมการปฏิบัติงาน ให้คำปรึกษา ตรวจสอบงานของพนักงาน เพื่อให้งานบรรลุผลที่ได้ตั้งไว้ รวมทั้งเป็นผู้ที่ทำหน้าที่ประเมินผลการปฏิบัติงาน ในการศึกษานี้หมายถึง ผู้ที่ดำรงตำแหน่งหัวหน้าแผนก หัวหน้ากอง หัวหน้าฝ่าย ผู้อำนวยการฝ่าย หรือเทียบเท่า ผู้อำนวยการ ผู้ว่าการ หรือบุคคลซึ่งดำรงตำแหน่งที่มีอำนาจหน้าที่คล้ายคลึงกัน แต่เรียกชื่ออย่างอื่นในรัฐวิสาหกิจนั้น และจะต้องเป็นผู้ที่อยู่ในสายงานบังคับบัญชาที่เหนือกว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามนั้นสังกัดอยู่

4. ผู้ใต้บังคับบัญชา หมายถึง ผู้ที่อยู่ภายใต้การควบคุม ดูแล ช่วยเหลือหรือบังคับบัญชาของผู้บังคับบัญชา ในการศึกษาครั้งนี้ หมายถึง ผู้ที่อยู่ใต้บังคับบัญชาโดยตรง ของผู้บังคับบัญชาเพียงคนเดียว ที่อยู่เหนือขึ้นไป 1 ชั้น ได้แก่ ระดับปฏิบัติการ ระดับพนักงาน ระดับหัวหน้าแผนก หัวหน้ากองหรือเทียบเท่า

5. หน่วยงาน หมายถึง สถานที่ หรือสังกัดที่ผู้ตอบแบบสอบถามทำงานอยู่ในขณะนี้

6. รูปแบบการสื่อสาร หมายถึง ลักษณะและพฤติกรรมทางการติดต่อสื่อสารที่เกิดขึ้นระหว่างบุคลากรในหน่วยงาน ทั้ง 3 แนว คือ การสื่อสารจากบนลงล่าง การสื่อสารจากแนวล่างขึ้นบนและการสื่อสารในแนวนอน โดยจำแนกเป็น 2 ลักษณะ คือ 1) ความเป็นทางการหรือไม่เป็นทางการ 2) ทิศทางในการสื่อสารแบบทางเดียวหรือสองทาง

7. การสื่อสารจากบนลงล่าง หมายถึง การที่ผู้บังคับบัญชาติดต่อสื่อสารในลักษณะต่าง ๆ สู่ผู้ใต้บังคับบัญชา

8. การสื่อสารจากล่างขึ้นบน หมายถึง การที่ผู้ใต้บังคับบัญชาติดต่อสื่อสารในลักษณะต่าง ๆ ผู้บังคับบัญชา
9. การสื่อสารในแนวนอน หมายถึง เป็นการสื่อสารระหว่างผู้ที่มีตำแหน่งเสมอกันหรือใกล้เคียงกัน ทั้งในสายงานเดียวกันและข้ามสายงาน
10. การสื่อสารทางเดียว หมายถึง การส่งข่าวสารจากแหล่งสารไปยังผู้รับสาร โดยผู้รับสารไม่มีการแสดงความคิดเห็น กลับไปสู่ผู้ส่งสารเลย
11. การสื่อสารสองทาง หมายถึง การสื่อสารที่ทั้งผู้ส่งสารและผู้รับสารต่างก็คำนึงถึงปฏิกริยาโต้ตอบระหว่างกันในหน่วยงาน
12. การสื่อสารแบบเป็นทางการ หมายถึง การสื่อสารที่มีระเบียบแบบแผนที่กำหนดไว้โดยชัดเจน
13. การสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ หมายถึง ความรู้จักคุ้นเคย สนทนากันเป็นการส่วนตัว ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา และระหว่างผู้ปฏิบัติงานด้วยกัน อันมีผลกระทบต่อการทำงาน
14. ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกที่ดีของบุคคลที่มีต่องานที่ทำอยู่ ความรู้สึกที่เกิดขึ้นจากการที่ได้รับการตอบสนองทั้งร่างกายและจิตใจ จนทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการทำงาน ได้แก่ ความสำเร็จในการทำงาน การยอมรับนับถือ ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบในหน้าที่ นโยบายและการบริหาร เงินเดือน ความมั่นคงในงาน ความก้าวหน้าในงาน และสภาพการทำงาน
- ความสำเร็จในการทำงาน หมายถึง สภาพความเป็นจริงที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับงานที่พนักงานแต่ละคนได้ปฏิบัติ และประสบผลสำเร็จบรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้
 - การยอมรับนับถือ หมายถึง การได้รับการยกย่อง การยอมรับจากบุคคลในหน่วยงาน ทั้งจากเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา
 - ลักษณะงานที่ปฏิบัติ หมายถึง คุณลักษณะของงานที่พนักงานปฏิบัติอยู่ตามความสามารถ ตามตำแหน่งหน้าที่ของตนเอง
 - ความรับผิดชอบในหน้าที่ หมายถึง งานหรือหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติ หรือภารกิจต่าง ๆ ที่จะต้องปฏิบัติให้สำเร็จลุล่วง
 - นโยบายและการบริหารของหน่วยงาน หมายถึง ความคิดเห็นที่มีต่อนโยบายและการบริหารตามสายการบังคับบัญชา ตลอดจนระบบการทำงานโดยทั่วไปภายในองค์กร

- ความมั่นคงในงาน หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานที่มีต่องาน ความมั่นใจในความมั่นคงของตำแหน่ง
- ความก้าวหน้าในงาน หมายถึง การที่พนักงานได้รับการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น มีโอกาสได้รับการศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม ตลอดจนได้รับการฝึกอบรมในเรื่องที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน
- สภาพการทำงาน หมายถึง สถานที่ทำงาน สภาพแวดล้อมรอบตัว รวมทั้งอุปกรณ์หรือเครื่องมือต่าง ๆ ที่อำนวยความสะดวกในการทำงาน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ผลการวิจัยนี้ สามารถนำไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงรูปแบบการสื่อสารของรัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงคมนาคม ตลอดจนรัฐวิสาหกิจสังกัดอื่น ๆ ให้เกิดประสิทธิภาพยิ่งขึ้น
2. เป็นแนวทางสร้างความพึงพอใจในการทำงานแก่พนักงานรัฐวิสาหกิจ