

ความล้มเหลวของลักษณะงานที่ปฏิบัติกับการใช้อำนาจของผู้บังคับบัญชา  
ในการติดต่อสื่อสารภายในองค์การของการประปานครหลวง



นางสาว สุพรรณิ กรณ์ยัถยัตติคุณ

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโท สาขาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต

ภาควิชาการประชาสัมพันธ์

บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

พ.ศ. 2533

ISBN 974-577-893-1

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

016580

i 10309500

THE RELATIONSHIP BETWEEN WORK TYPE AND ADMINISTRATIVE POWER  
IN METROPOLITAN WATER WORK AUTHORITY COMMUNICATION PATTERNS

Miss Supanee Karunkittikun

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements  
for the Degree of Master of Arts

Department of Public Relations

Graduate School

Chulalongkorn University

1990

ISBN 974-577-893-1





หัวข้อวิทยานิพนธ์

ความสัมพันธ์ของลักษณะงานที่ปฏิบัติกับการใช้อำนาจของผู้บังคับบัญชา  
ในการติดต่อสื่อสารภายในองค์การของการประปานครหลวง

โดย

นางสาว สุพรรณิ กริณย์กิตติคุณ

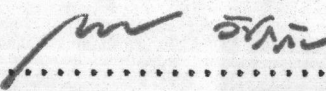
ภาควิชา

การประชาสัมพันธ์

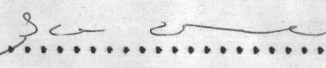
อาจารย์ที่ปรึกษา

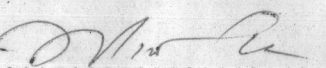
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ พันธ์ิ เชยจรรยา


บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้บัณฑิตวิทยาลัยฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรมหาบัณฑิต

  
..... คณะบดีบัณฑิตวิทยาลัย  
(ศาสตราจารย์ ดร.ถาวร วัชรภัย)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

  
..... ประธานกรรมการ  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ยุบล เบ็ญจรงค์กิจ)

  
..... กรรมการ  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ พันธ์ิ เชยจรรยา)

  
..... กรรมการ  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ เมตตา กฤตวิทย์)



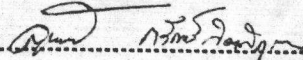
สุพรรณณี ทรัพย์กิตติคุณ : ความสัมพันธ์ของลักษณะงานที่ปฏิบัติกับการใช้อำนาจของผู้บังคับบัญชาในการติดต่อสื่อสารภายในองค์การของการประปานครหลวง (THE RELATIONSHIP BETWEEN WORK TYPE AND ADMINISTRATIVE POWER IN METROPOLITAN WATER WORK AUTHORITY COMMUNICATION PATTERNS) อ.ที่ปรึกษา : ผศ.พัชนี เขษจรรรยา, 108 หน้า.  
ISBN 974-577-893-1


การวิจัยนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างอำนาจของผู้บังคับบัญชากับความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารของผู้ใต้บังคับบัญชา และระหว่างอำนาจของผู้บังคับบัญชากับความบ่อยครั้งในการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา

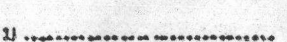
ผลการวิจัยพบว่า อำนาจของผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารของผู้ใต้บังคับบัญชาอยู่ในระดับปานกลางที่ระดับ 0.001 ( $r=0.61$ ) เมื่อจำแนกตามฐานของอำนาจปรากฏว่า อำนาจในการมีความรู้ความชำนาญและอำนาจในการให้รางวัลมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารของผู้ใต้บังคับบัญชาอยู่ในระดับปานกลาง ( $r=0.62, 0.59$ ) ส่วนอำนาจตามบทบาทหน้าที่ อำนาจในการชี้แจงและอำนาจในการบีบบังคับ มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ ( $r=0.19, 0.18, 0.15$ ) เมื่อจำแนกตามลักษณะของงานที่ปฏิบัติพบว่า ในงานธุรการมีค่าความสัมพันธ์ระหว่างอำนาจของผู้บังคับบัญชากับความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารของผู้ใต้บังคับบัญชาอยู่ในระดับค่อนข้างสูงกว่าลักษณะงานในกลุ่มอื่น ๆ ( $r=0.76$ )

สำหรับความสัมพันธ์ระหว่างอำนาจของผู้บังคับบัญชากับความบ่อยครั้งในการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา พบว่า มีเฉพาะอำนาจในการให้รางวัลที่มีความสัมพันธ์กับความบ่อยครั้งในการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา และมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ ( $r=0.23$ ) และเมื่อจำแนกตามลักษณะงานพบว่า มีเพียงงานวิชาการและงานบริการเท่านั้นที่อำนาจในการให้รางวัลมีความสัมพันธ์กับความบ่อยครั้งในการติดต่อสื่อสารโดยมีค่าความสัมพันธ์อยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ ( $r=0.42, 0.27$ ) ส่วนอำนาจในการบีบบังคับนั้น พบว่ามีเฉพาะในงานวิชาการเท่านั้นที่มีความสัมพันธ์กับความบ่อยครั้งในการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา โดยมีค่าในระดับปานกลางค่อนข้างต่ำในทางลบ ( $r=-0.34$ )

ภาควิชา ..... การประชาสัมพันธ์  
สาขาวิชา ..... นิเทศศาสตร์พัฒนาการ  
ปีการศึกษา ..... 2532

ลายมือชื่อนิสิต 

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา 

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาว่า 





SUPANNEE KARUNKITTIKUN : THE RELATIONSHIP BETWEEN WORK TYPE AND ADMINISTRATIVE POWER IN METROPOLITAN WATER WORK AUTHORITY COMMUNICATION PATTERNS. THESIS ADVISOR : ASSISTANT PROFESSOR PATCHANEE CHOYJANYA, 108 PP.

The purpose of this study was to examine the following relationships:

- a) between the power of the immediate superior as perceived by the subordinate and the former's attraction to the latter
- b) between the power of the immediate superior and the subordinate.

It was found that the power of the immediate superior was positively related to the attraction and the correlation coefficient was 0.61. When distributed by base of power, it was found that there was a positive correlation between expert, reward power and the attraction, The correlation coefficient was 0.62 and 0.59 respectively. Legitimate, referent and coercive power were related negatively to the attraction and the correlation coefficients were 0.19 0.18 and 0.15 respectively. When distributed by work type, it was found that there was a positive correlation between the power of the immediate superior and the attraction in general administrative work and the correlation coefficient was 0.76.

As for the relationship between the power of the immediate superior and the communication frequency of the immediate superior and the subordinate, it was found that only reward power related negatively to the communication frequency and the correlation coefficient was 0.23. When distributed by work type, it was found that there was negative correlation between reward power and the communication frequency in technical and service work and the correlation was 0.42 and 0.27 respectively. There was a negative correlation between the coercive power and the communication frequency only in technical work, and the correlation coefficient was -0.34

ภาควิชา ..... การประชาสัมพันธ์  
สาขาวิชา ..... นิเทศศาสตร์พัฒนาการ  
ปีการศึกษา ..... 2532

ลายมือชื่อนิสิต .....  
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา .....  
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาร่วม .....



กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์นี้สำเร็จลงได้ด้วยความกรุณาและความช่วยเหลืออย่างดียิ่งจากผู้มี  
พระคุณหลายท่าน

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์พจน์ เขยจรรยา อาจารย์ที่ปรึกษา  
ที่กรุณาให้คำแนะนำ ตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ เพื่อให้วิทยานิพนธ์นี้สำเร็จได้ด้วยดี ขอ  
ขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ยุบล เบ็ญจรงค์กิจ ผู้ช่วยศาสตราจารย์เมตตา กฤตวิทย์ ที่  
กรุณาให้คำปรึกษาและสละเวลาเป็นกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ครั้งนี้

ขอขอบพระคุณ ดร.วิเชียร เกตุสิงห์ ที่กรุณาให้คำแนะนำในเรื่องสถิติที่ใช้ในการ  
วิจัยนี้ ขอบพระคุณ คุณจินตนา ปานเจริญ ผู้บังคับบัญชาที่ให้การสนับสนุนและให้คำปรึกษาใน  
การทำวิทยานิพนธ์นี้ให้สำเร็จได้ด้วยดี

ท้ายที่สุดขอขอบพระคุณพนักงานในการประสานครหลวง ที่กรุณาให้ความร่วมมือใน  
การตอบแบบสอบถามอย่างดียิ่งแก่ผู้วิจัย

สุนรรณี กรวัณย์กิตติคุณ





## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ก
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ข
กิตติกรรมประกาศ.....	ค
สารบัญตาราง.....	จ
บทที่	
1 ความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	4
สมมติฐานของการวิจัย.....	4
ขอบเขตการวิจัย.....	5
นิยามศัพท์.....	5
ข้อจำกัดของงานวิจัย.....	6
ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย.....	7
2. ทฤษฎี แนวความคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	8
3. ระเบียบวิธีวิจัย.....	32
ประชากร.....	32
การเลือกกลุ่มตัวอย่าง.....	32
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	33
ตัวแปรในการวิจัย.....	33
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	34
การทดสอบความน่าเชื่อถือของเครื่องมือในการวิจัย.....	35
การกำหนดคะแนนเพื่อวิเคราะห์ผล.....	36
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	36
4. ผลการวิจัย.....	38
ตอนที่ 1 การวิเคราะห์โดยการแจกแจงค่าร้อยละ.....	39
ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง.....	36
ความบ่อยครั้งในการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา.....	39
ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารของผู้ใต้บังคับบัญชา.....	40
อำนาจของผู้บังคับบัญชา.....	42

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
ตอนที่ 2 การทดสอบสมมติฐาน.....	50
5. สรุป อภิปราย และเสนอแนะ.....	62
สรุปผลการวิจัย.....	62
การทดสอบสมมติฐานและอภิปรายผล.....	65
ข้อเสนอแนะ.....	67
บรรณานุกรม.....	70
ภาคผนวก.....	75
ประวัติผู้เขียน.....	108





## สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 แสดงค่าเฉลี่ยของอำนาจแต่ละชนิดของผู้บังคับบัญชา.....	49
2 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอำนาจของผู้บังคับบัญชากับ ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร.....	50
3 แสดงผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณระหว่างอำนาจของผู้บังคับบัญชากับ ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร.....	52
4 แสดงผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณระหว่างอำนาจของผู้บังคับบัญชากับ ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในงานบริการ.....	53
5 แสดงผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณระหว่างอำนาจของผู้บังคับบัญชากับ ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในงานธุรการ.....	54
6 แสดงผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณระหว่างอำนาจของผู้บังคับบัญชากับ ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในงานวิชาการ.....	55
7 แสดงผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณระหว่างอำนาจของผู้บังคับบัญชากับ ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในงานบริหาร.....	56
8 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอำนาจของผู้บังคับบัญชากับ ความบ่อยครั้งในการติดต่อสื่อสาร.....	57
9 แสดงผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณระหว่างอำนาจของผู้บังคับบัญชากับ ความบ่อยครั้งในการติดต่อสื่อสาร.....	59
10 แสดงผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณระหว่างอำนาจของผู้บังคับบัญชากับ ความบ่อยครั้งในการติดต่อสื่อสารในงานวิชาการ.....	59
11 แสดงผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณระหว่างอำนาจของผู้บังคับบัญชากับ ความบ่อยครั้งในการติดต่อสื่อสารในงานบริการ.....	60
12 แสดงร้อยละของพนักงานในลักษณะงานแต่ละประเภท.....	76
13 แสดงจำนวนร้อยละระดับการศึกษาของพนักงานในงานแต่ละประเภท.....	76
14 แสดงจำนวนร้อยละของตำแหน่งหน้าที่การงานที่ทำในงานแต่ละประเภท.....	77
15 แสดงความบ่อยครั้ง โดยเฉลี่ยที่ผู้ใต้บังคับบัญชา เป็นฝ่าย เข้าพบผู้บังคับบัญชา.....	77
✓ 16 แสดงวิธีการที่ผู้ใต้บังคับบัญชา ใช้ในการติดต่อกับผู้บังคับบัญชา.....	78
✓ 17 แสดงความบ่อยครั้ง โดยเฉลี่ยที่ผู้บังคับบัญชา เป็นฝ่าย เรียกผู้ใต้บังคับบัญชา เข้าพบ...	78
✓ 18 แสดงวิธีการติดต่อ ในเรื่องงานของผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา.....	79

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
19 แสดงระดับความพอใจของผู้ใต้บังคับบัญชาที่จะเข้าพบผู้บังคับบัญชาหลายครั้งทุกวัน..	79
20 แสดงระดับความพอใจของผู้บังคับบัญชาที่จะเข้าพบผู้บังคับบัญชาในระดับ วันละ 1-2 ครั้งทุกวัน.....	80
21 แสดงระดับความพอใจของผู้ใต้บังคับบัญชาที่จะเข้าพบผู้บังคับบัญชา ในระดับสัปดาห์ละหลายครั้ง.....	80
22 แสดงระดับความพอใจที่จะเข้าพบผู้บังคับบัญชาในระดับสัปดาห์ละ 1-2 ครั้ง.....	81
23 แสดงระดับความพอใจที่จะเข้าพบผู้บังคับบัญชาในระดับเดือนละครั้ง.....	81
24 แสดงความบ่อยครั้งที่ผู้บังคับบัญชาเรียกประชุมหรือตรวจสอบงาน โดยไม่แจ้งให้ทราบล่วงหน้า.....	82
25 แสดงความบ่อยครั้งของการชี้แจงหรือบอกให้ทราบล่วงหน้าของผู้บังคับบัญชา เมื่อมีการมอบหมายงานใหม่ให้ทำหรือมีการเปลี่ยนแปลง.....	82
26 แสดงความบ่อยครั้งที่ผู้บังคับบัญชาเคยให้ข้อมูลผิด ๆ เกี่ยวกับงานที่มอบหมาย.....	83
27 แสดงความบ่อยครั้งที่ผู้บังคับบัญชาเคยให้ข้อมูลไม่ตรงหรือไม่ชัดเจน.....	83
28 แสดงการชี้แจงหรือให้รายละเอียดเกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติ ของผู้บังคับบัญชาเมื่อมอบหมายงาน.....	84
29 แสดงสาเหตุที่ผู้บังคับบัญชามีได้ชี้แจงรายละเอียดในเรื่องงาน เมื่อมอบหมายงานให้ผู้ใต้บังคับบัญชา.....	84
30 แสดงความรู้สึกรู้สึกพอใจในการติดต่อหรือสั่งการจากผู้บังคับบัญชา.....	85
31 แสดงความคิดเห็นว่าผู้บังคับบัญชาสามารถสนับสนุน ให้ก้าวหน้าในหน้าที่การงานได้.....	85
32 แสดงความต้องการที่อยากให้ผู้บังคับบัญชาให้การสนับสนุน.....	86
33 แสดงความคิดเห็นว่าผู้บังคับบัญชาสามารถช่วยให้มีชื่อเสียงในหน้าที่การงาน.....	86
34 แสดงความคิดเห็นว่าผู้บังคับบัญชาสามารถเสนอเลื่อนรับตำแหน่ง ปรับหน้าที่การงานได้.....	87
35 แสดงความบ่อยครั้งที่ผู้บังคับบัญชาจัดหาอุปกรณ์และ เครื่องมืออำนวยความสะดวกให้.....	87
36 แสดงความคิดเห็นว่าการร่วมทำงานกับผู้บังคับบัญชาจะช่วยให้ ประสบความสำเร็จในการทำงานได้.....	88



สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
37 แสดงความคิดเห็นว่าผู้บังคับบัญชา เป็นบุคคลที่น่าเชื่อถือเกี่ยวกับงานในหน้าที่.....	88
38 แสดงความคิดเห็นว่าผู้บังคับบัญชา เป็นบุคคลที่น่าเชื่อถือเกี่ยวกับงานด้านบริการ....	89
39 แสดงความคิดเห็นว่าผู้บังคับบัญชามีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับงานในหน้าที่.....	89
40 แสดงความคิดเห็นว่าผู้บังคับบัญชามีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับงานด้านบริการ...	90
41 แสดงความคิดเห็นว่าผู้บังคับบัญชามีความน่าไว้วางใจในการปรึกษาปัญหาส่วนตัว...	90
42 แสดงความคิดเห็นว่าผู้บังคับบัญชามีสิทธิ์ในการมอบหมายงานให้ทำ.....	91
43 แสดงความคิดเห็นว่าผู้บังคับบัญชามีสิทธิ์ในการตรวจสอบการทำงาน.....	91
44 แสดงความคิดเห็นว่าผู้บังคับบัญชามีสิทธิ์ในการตัดสินใจเกี่ยวกับ ข้อเสนอของผู้ใต้บังคับบัญชา.....	92
45 แสดงความคิดเห็นว่าผู้บังคับบัญชามีสิทธิ์ในการเปลี่ยนหน้าที่ใหม่ได้.....	92
46 แสดงความคิดเห็นว่าผู้บังคับบัญชามีสิทธิ์ในการกำหนดให้ผู้ใต้บังคับบัญชา ต้องปฏิบัติตามระเบียบ กฎเกณฑ์.....	93
47 แสดงความคิดเห็นเปรียบเทียบกับผู้บังคับบัญชาในเรื่อง การทำงานในหน้าที่ได้ละเอียดรอบคอบ อุทิศตัวให้กับงาน.....	93
48 แสดงความคิดเห็นเปรียบเทียบกับผู้บังคับบัญชาในเรื่อง สามารถให้คำแนะนำหรือคำปรึกษาในเรื่องงานกับเพื่อนร่วมงาน.....	94
49 แสดงความคิดเห็นเปรียบเทียบกับผู้บังคับบัญชาในเรื่อง สามารถควบคุมอารมณ์และจิตใจได้.....	94
50 แสดงความคิดเห็นเปรียบเทียบกับผู้บังคับบัญชาในเรื่อง มีความยุติธรรมกับเพื่อนร่วมงาน.....	95
51 แสดงความคิดเห็นเปรียบเทียบกับผู้บังคับบัญชาในเรื่อง มีความรับผิดชอบในหน้าที่และสนใจที่ทำงานได้สำเร็จทันที.....	95
52 แสดงความคิดเห็นว่าผู้บังคับบัญชา เคยใช้วิธีอ่อนหนักอ่อนเบาในการทำงาน.....	96
53 แสดงความคิดเห็นว่าการไม่ปฏิบัติตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชาแล้วจะรู้สึกยุ่งยากใจ..	96
54 แสดงสาเหตุของความยุ่งยากใจที่เกิดจากการกระทำของผู้บังคับบัญชา.....	97
55 แสดงความคิดเห็นว่าจะทำอย่างไรถ้าหากผู้บังคับบัญชาสั่งให้ทำงานเพิ่ม ในกรณีทำงานไม่บรรลุเป้าหมาย.....	97

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
56	แสดงความคิดเห็นว่าผู้บังคับบัญชามีสิทธิ์เพียงใดในการไปเสนอชื่อหรือ สนับสนุนเมื่อมีการเลื่อนตำแหน่ง..... 98
57	แสดงความคิดเห็นว่าผู้บังคับบัญชามีสิทธิ์ในการควบคุมหรือตรวจสอบงาน..... 98
58	แสดงว่าผู้บังคับบัญชาเคยปรึกษาปัญหาส่วนตัว..... 99
59	แสดงว่าผู้บังคับบัญชาเคยให้ความคุ้มครองหรือความเป็นกันเอง..... 99
60	แสดงว่าผู้ใต้บังคับบัญชามีปัญหาในการติดต่อกับผู้บังคับบัญชา..... 100