

กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานของสำนักงานบริการโทรศัพท์จังหวัดเชียงใหม่และจังหวัดลำปาง จำนวน 155 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยมี 4 ชนิด คือ (1) แบบสอบถามลักษณะประชากร (2) แบบวัดบทบาทการบังคับบัญชาของหัวหน้างาน (3) แบบวัดความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการบังคับบัญชาของหัวหน้างาน และ (4) แบบวัดความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน

การวิจัยตั้งสมมติฐานไว้ 4 ข้อ ผลการวิจัยพบดังนี้

สมมติฐานที่ 1 พนักงานที่มีลักษณะทางประชากรแตกต่างกัน มีการรับรู้บทบาทที่ปฏิบัติจริงและมีความคาดหวังในบทบาทการบังคับบัญชาของหัวหน้างานแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1 ได้รับการยอมรับเป็นบางส่วน กล่าวคือ พนักงานที่มีลักษณะประชากรแตกต่างกันในด้านเพศ และสายงานอาชีพ มีการรับรู้บทบาทการบังคับบัญชาที่ปฏิบัติจริงของหัวหน้างานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่พนักงานที่มีลักษณะประชากรแตกต่างกันในด้านอายุ ระดับการศึกษา และอายุการทำงาน มีการรับรู้บทบาทการบังคับบัญชาที่ปฏิบัติจริงของหัวหน้างานไม่แตกต่างกัน และพนักงานที่มีลักษณะประชากรแตกต่างกันในด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา สายงานอาชีพ และอายุการทำงาน มีความคาดหวังในบทบาทการบังคับบัญชาของหัวหน้างานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานที่ 2 บทบาทการบังคับบัญชาของหัวหน้างานที่ปฏิบัติจริงตามการรับรู้ และตามความคาดหวังของพนักงานใน 4 บทบาท แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ได้รับการยอมรับ ซึ่งพบว่า บทบาทการบังคับบัญชาของหัวหน้างานที่ปฏิบัติจริงตามการรับรู้ และบทบาทตามความคาดหวังของพนักงานทั้ง 4 บทบาท มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

สมมติฐานที่ 3 ความแตกต่างในบทบาทการบังคับบัญชาของหัวหน้างานที่ปฏิบัติจริงตามการรับรู้และตามความคาดหวังของพนักงานใน 4 บทบาท มีความสัมพันธ์ทางลบกับ ความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการบังคับบัญชาของหัวหน้างาน

สมมติฐานที่ 3 ได้รับการยอมรับ ซึ่งพบว่า มีความสัมพันธ์กันทางลบ ($r = -0.64$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

สมมติฐานที่ 4 ความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการบังคับบัญชาของหัวหน้างาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับ ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน

สมมติฐานที่ 4 ได้รับการยอมรับ ซึ่งพบว่า มีความสัมพันธ์ กันทางบวก ($r = 0.60$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001