



สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่องการศึกษารูปแบบการสื่อสาร การรับรู้สภาพแวดล้อมในองค์กรและความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานการทำเรือแห่งประเทศไทย : รัฐวิสาหกิจที่กำลังจะแปรรูป มีวัตถุประสงค์ในการวิจัยคือ

1. เพื่อศึกษาถึงรูปแบบการสื่อสาร การรับรู้สภาพแวดล้อมในองค์กร และระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานรัฐวิสาหกิจที่กำลังจะแปรรูปฯ
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ขององค์ประกอบทางสังคมกับการรับรู้สภาพแวดล้อมในองค์กรและความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานรัฐวิสาหกิจที่กำลังจะแปรรูปฯ
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้สภาพแวดล้อมในองค์กรและความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานรัฐวิสาหกิจที่กำลังจะแปรรูปฯ
4. เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของการรับรู้สภาพแวดล้อมในองค์กรและความพึงพอใจในการทำงาน ระหว่างผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติการในองค์กรรัฐวิสาหกิจที่กำลังจะแปรรูปฯ

ลักษณะการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาคือพนักงานการทำเรือแห่งประเทศไทยจำนวน 300 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบการสุ่มตามระดับชั้น (STRATIFIED RANDOM SAMPLING) สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือร้อยละค่าเฉลี่ยเพื่อใช้อธิบายข้อมูลด้านองค์ประกอบทางสังคม รูปแบบการสื่อสาร การรับรู้สภาพแวดล้อมในองค์กร และความพึงพอใจในการทำงาน และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โปรแกรม SPSS^X เพื่อหาค่าสถิติพื้นฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ PEARSON CORRELATION และ t-test สำหรับการทดสอบสมมติฐาน

สรุปผลการวิจัย

ผู้วิจัยได้แบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น 2 ส่วนดังนี้

1. การวิเคราะห์โดยค่าสถิติพื้นฐาน เพื่ออธิบายลักษณะทั่ว ๆ ไปของกลุ่มตัวอย่างรูปแบบการสื่อสาร การรับรู้สภาพแวดล้อมและความพึงพอใจในการทำงาน
2. การทดสอบสมมติฐาน

1. การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป ผลการวิจัยสามารถสรุปได้ 4 ตอนดังนี้

- ตอนที่ 1 องค์ประกอบทางสังคม
- ตอนที่ 2 รูปแบบการสื่อสาร
- ตอนที่ 3 การรับรู้สภาพแวดล้อมในองค์กร
- ตอนที่ 4 ความพึงพอใจในการทำงาน



ตอนที่ 1 องค์ประกอบทางสังคม

ผลจากการวิเคราะห์พบว่าพนักงานรัฐวิสาหกิจที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็นเพศชายและเพศหญิงในจำนวนที่เท่า ๆ กัน มีอายุระหว่าง 30-39 ปี ส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี มีระดับตำแหน่ง 6-9 มากที่สุด ระยะเวลาในการทำงาน 1-4 ปี และ 20 ปีขึ้นไป มีเงินเดือนในช่วง 8,501 - 25,000 บาทต่อเดือน

ตอนที่ 2 รูปแบบการสื่อสาร

2.1 ช่องทางการสื่อสาร

ผลการวิเคราะห์พบว่าการรับทราบนโยบายของหน่วยงาน ผู้บริหารจะเป็นผู้ชี้แจงให้พนักงานทราบ และพนักงานส่วนใหญ่จะรับทราบนโยบายในการดำเนินงานของหน่วยงานจากในประกาศ วารสารของหน่วยงานหรือผู้บริหาร นอกจากนี้เมื่อพนักงานมีปัญหาหรือข้อข้องใจเกี่ยวกับระเบียบ กฎเกณฑ์ของหน่วยงาน พนักงานก็สามารถขอคำอธิบายหรือคำชี้แจงได้ในกรณีที่เกี่ยวข้องคำสั่ง ระเบียบต่าง ๆ ผู้บริหารจะร่วมกันพิจารณาก่อนประกาศเป็นนโยบายและเมื่อพิจารณาโดยภาพรวมจะพบว่าในด้านการรับทราบนโยบายของหน่วยงาน รูปแบบการสื่อสารในองค์กรจะมีลักษณะเป็นการสื่อสารสองทางมากกว่าทางเดียว

การรับข่าวสารข้อมูลด้านการทำงานพบว่าพนักงานส่วนใหญ่รับทราบข่าวสารข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการทำงานจากผู้บังคับบัญชา และรับข่าวสารข้อมูลตลอดจนกิจกรรมต่าง ๆ จากฝ่ายประชาสัมพันธ์ หากพนักงานมีปัญหาในการปฏิบัติงาน เขาก็สามารถขอคำปรึกษาแนะนำจากผู้บังคับบัญชาโดยตรงได้ ส่วนเรื่องการประชุมงานกับฝ่ายอื่น ๆ พนักงานมีความสามารถประสานงานได้เป็นอย่างดี และเมื่อพิจารณาโดยภาพรวมจะพบว่าการรับข่าวสารข้อมูลด้านการทำงานของพนักงาน รูปแบบการสื่อสารในองค์กรมีลักษณะเป็นการสื่อสารสองทางมากกว่าทางเดียว

2.2 ลักษณะของรหัสที่ใช้ในการสื่อสาร

ผลการวิเคราะห์พบว่า พนักงานส่วนใหญ่เห็นว่าผู้บังคับบัญชาโดยตรงของเขาจะรับฟังความคิดเห็น และข้อเสนอแนะจากผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างเปิดเผยมีการพบหน้าพูดคุยโดยตรงด้วยวาจา นอกจากนี้ภายในหน่วยงานจะมีการประชุมเพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็นหรือตกลงร่วมกัน เพื่อหาข้อยุติและแก้ไขปัญหา หากมีปัญหาในการทำงานพนักงานจะแจ้งให้ผู้บังคับบัญชาทราบเป็นลายลักษณ์อักษร นอกจากนี้ยังมีพนักงานบางส่วนที่ทั้งไม่แน่ใจและเห็นด้วยในจำนวนที่ใกล้เคียงกันว่าเขามีอิสระอย่างเต็มที่ในการแสดงความคิดเห็นต่อผู้บังคับบัญชา เช่นรายงาน และเมื่อพิจารณาโดยภาพรวมจะพบว่าการรับฟังความคิดเห็นของผู้บังคับบัญชานั้น รูปแบบการสื่อสารในองค์การจะมีลักษณะเป็นการสื่อสารตามลักษณะของรหัสที่ใช้โดยเฉพาะด้วยคำ (วาจา) เช่น การพูดจา การประชุม อยู่ในเกณฑ์มาก รองลงมาคือ การรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่เป็นลายลักษณ์อักษร เช่นการทำบันทึก

2.3 ทิศทางการสื่อสาร

ก. ทิศทางการสื่อสารจากบนลงล่าง

ผลจากการวิเคราะห์พบว่าผู้บังคับบัญชาจะสนับสนุน และให้การช่วยเหลือผู้ใต้บังคับบัญชาในด้านการทำงานอย่างเต็มที่ นอกจากนี้ผู้บังคับบัญชาจะวางตัวในลักษณะที่ผู้ใต้บังคับบัญชาสามารถเข้าพบปะได้ทุกเรื่อง สำหรับการตัดสินใจในเรื่องต่าง ๆ ผู้บังคับบัญชามักจะขอความคิดเห็นของผู้ใต้บังคับบัญชา พนักงานส่วนใหญ่มีความไม่แน่ใจและเห็นด้วยในเรื่องนี้ใกล้เคียงกัน คือคิดว่าไม่แน่ใจมากกว่าเห็นด้วย และเมื่อพิจารณาโดยภาพรวมพบว่า ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาตามทิศทางการสื่อสารจากบนลงล่างนั้น พนักงานส่วนใหญ่มีความเห็นด้วยในระดับสูง

ข. ทิศทางการสื่อสารจากล่างขึ้นบน

ผลจากการวิเคราะห์พบว่า หากพนักงานมีฐานะเป็นผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชาของเขาจะมีความเชื่อมั่นและไว้วางใจในตัวเขา จะยอมปฏิบัติตามคำสั่งของเขาอย่างเคร่งครัดและผู้ใต้บังคับบัญชาจะได้รับข้อเสนอแนะต่าง ๆ ในการแก้ไขปัญหาหรือคำวิจารณ์จากเขา พนักงานส่วนใหญ่มีความเห็นว่าไม่แน่ใจในเรื่องดังกล่าว สำหรับการเสนอข้อมูลข่าวสารของผู้ใต้บังคับบัญชามักจะล่าช้ามีอุปสรรคมาก เพราะต้องเป็นไปตามสายงานและแบบแผน พนักงานส่วนใหญ่ค่อนข้างจะเห็นด้วย และเมื่อพิจารณาโดยภาพรวมพบว่าความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชาตามทิศทางการสื่อสารจากล่างขึ้นบนนั้น พนักงานส่วนใหญ่มีความไม่แน่ใจว่าผู้ใต้บังคับบัญชาจะมีความเชื่อมั่นและไว้วางใจหรือปฏิบัติตามคำสั่งของเขามากน้อยเพียงใด และในการเสนอข่าวสารข้อมูลของผู้ใต้บังคับบัญชา มักจะล่าช้ามีอุปสรรคมากเพราะต้องเป็นไปตามสายงานและขั้นตอน พนักงานส่วนใหญ่มีความเห็นด้วยในระดับปานกลาง

ค. ทิศทางการสื่อสารตามแนวนอน

ผลจากการวิเคราะห์พบว่า พนักงานส่วนใหญ่สามารถพบปะพูดคุยกับเพื่อนร่วมงานได้ทุกคน และมีสัมพันธ์ภาพอันดีกับเพื่อนร่วมงาน หากมีโอกาสก็จะร่วมสังสรรค์กับเพื่อนร่วมงานด้วยความเต็มใจ ในกรณีที่มีปัญหาเรื่องงานเขาและเพื่อนร่วมงานของเขาจะร่วมกันปรึกษาและแลกเปลี่ยนความคิดเห็น เพื่อหาแนวทางแก้ไขปัญหาร่วมกัน และเมื่อต้องการความช่วยเหลือ เพื่อนร่วมงานของเขา ก็เต็มใจช่วยเพื่อให้งานสำเร็จลุล่วง นอกจากนี้ในการเสนอความคิดเห็น ผู้ร่วมงานจะยอมรับฟังเหตุผลของเขาเป็นอย่างดี และเมื่อพิจารณาโดยภาพรวมพบว่าความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ร่วมงานตามทิศทางการสื่อสารตามแนวนอน พนักงานส่วนใหญ่มีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ร่วมงาน มีความเห็นด้วยในระดับสูง

ตอนที่ 3 การรับรู้สภาพแวดล้อมในองค์กร

3.1 สิ่งอำนวยความสะดวก

ผลจากการวิเคราะห์พบว่าพนักงานส่วนใหญ่รับรู้ว่าคุณภาพของสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงานอย่างเพียงพอ มีสถานที่ทำงานสะดวกต่อการปฏิบัติงาน มีการจัดและปรับปรุงสภาพแวดล้อมในที่ทำงานได้อย่างเหมาะสม เช่น ห้องทำงาน หรืออาคารต่าง ๆ แต่ถ้าพิจารณาในรายละเอียดของสภาพแวดล้อมของสถานที่ทำงาน พบว่าพนักงานส่วนใหญ่เห็นว่า คุณภาพ การถ่ายเทอากาศ หรือแสงสว่างยังไม่ดีเท่าที่ควร แต่เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมจะพบว่า การรับรู้สภาพแวดล้อมในองค์กรด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พนักงานส่วนใหญ่มีการรับรู้อยู่ในระดับปานกลาง

3.2 นโยบายและการบริหาร

ผลการวิเคราะห์พบว่าพนักงานส่วนใหญ่เคยได้ยินเกี่ยวกับนโยบายการแปรรูปรัฐวิสาหกิจมาก่อน หากว่าหน่วยงานจะต้องแปรรูป พนักงานเห็นว่าการบริหารการเงินเพื่อการลงทุน การขยายงาน และการดำเนินการต่าง ๆ น่าจะมีประสิทธิภาพมากขึ้น ส่วนใหญ่เห็นด้วยในเรื่องระบบบริหารงานบุคคลจะสามารถทำให้พนักงานปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ หลังจากการแปรรูป แม้ว่าหน่วยงานจะแปรรูปไป แต่พนักงานบางส่วนก็ไม่แน่ใจว่าประชาชนจะได้รับบริการความสะดวกรวดเร็วขึ้นกว่าเดิม คือมีความไม่แน่ใจมากที่สุด รองลงมาคือเห็นด้วยซึ่งมีจำนวนใกล้เคียงกัน นอกจากนี้พนักงานยังมีความเข้าใจในเรื่องการแปรรูปอยู่บ้างคือทราบว่าการแปรรูป จะเป็นการยกเลิกการผูกขาดในกิจการที่รัฐดำเนินการอยู่แล้วเปิดโอกาสให้เอกชนเข้ามาดำเนินการแข่งขัน ส่วนใหญ่จะมีความเข้าใจพอสมควร และเมื่อพิจารณาโดยภาพรวมว่าพนักงานเห็นด้วยหรือไม่ต่อการแปรรูป พนักงานจะมีความคิดเห็นเป็นสองลักษณะคือทั้งไม่เห็นด้วยและเห็นด้วย ซึ่งมีจำนวนที่ใกล้เคียงกัน สำหรับเรื่อง การกำหนดนโยบายหรือระเบียบข้อบังคับ กฎเกณฑ์ต่าง ๆ ของหน่วยงาน พนักงานมีความไม่แน่ใจว่าระบบสั่งการในหน่วยงานของเขาจะสามารถอธิบายหรือชี้แจงวัตถุประสงค์ของนโยบายและแนวทาง

ปฏิบัติได้อย่างชัดเจนต่อพวกเขาได้ โดยเฉพาะเรื่องการมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย ระเบียบ ข้อบังคับ กฎเกณฑ์ต่างๆ พนักงานไม่แน่ใจว่าเขามีส่วนร่วมหรือไม่ กล่าวคือเขามีการรับรู้ค่อนข้างต่ำในประเด็นดังกล่าว และเมื่อพิจารณาโดยภาพรวมจะพบว่าพนักงานมีการรับรู้สภาพแวดล้อมในองค์การด้านนโยบายและการบริหารมีการรับรู้อยู่ในระดับปานกลาง

3.3 โอกาสความก้าวหน้า

ผลจากการวิเคราะห์พบว่า ถ้าหน่วยงานของเขาต้องมีการแปรรูปฯ พนักงานส่วนใหญ่ไม่แน่ใจว่าเขาจะมีโอกาสเลื่อนตำแหน่ง เลื่อนระดับได้ตามความรู้ ความสามารถของเขาหรือไม่ ตลอดจนไม่แน่ใจว่าถ้าเกิดการแปรรูปฯ แล้วเขาจะมีความก้าวหน้าในหน้าที่การงานมากขึ้นกว่าเดิม นอกจากนี้พนักงานส่วนใหญ่ยังไม่แน่ใจว่ารายได้ และสวัสดิการที่ได้รับจะเพิ่มขึ้น หากหน่วยงานจำเป็นต้องแปรรูปฯ ไป และเมื่อพิจารณาโดยภาพรวมจะพบว่าพนักงานมีการรับรู้สภาพแวดล้อมในองค์การด้านโอกาสความก้าวหน้ามีการรับรู้อยู่ในระดับปานกลาง

3.4 การปฏิบัติงานของผู้บังคับบัญชาชั้นต้น

ผลจากการวิเคราะห์พบว่า พนักงานส่วนใหญ่เห็นด้วยว่าผู้บังคับบัญชาชั้นต้นของเขามีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ใต้บังคับบัญชา และผู้บังคับบัญชาชั้นต้นยังดูแลและเอาใจใส่การปฏิบัติงานที่มอบหมายแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา ในกรณีนี้มีทั้งเห็นด้วยและไม่แน่ใจ แต่พนักงานที่เห็นด้วยมีมากกว่าไม่แน่ใจเพียงเล็กน้อย นอกจากนี้พนักงานยังเห็นว่าผู้บังคับบัญชาชั้นต้นของเขามอบหมายงานได้ตรงตามความรู้ความสามารถและประสบการณ์ของผู้ใต้บังคับบัญชา และหากมีการประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชา เขาไม่แน่ใจว่าจะเป็นอย่างบริสุทธิ์ยุติธรรม รองลงมาคือเห็นด้วยว่าจะประเมินผลอย่างยุติธรรม และเมื่อพิจารณาโดยภาพรวมจะพบว่าพนักงานมีการรับรู้สภาพแวดล้อมในองค์การด้านการปฏิบัติงานของผู้บังคับบัญชาชั้นต้น มีการรับรู้ในระดับสูง

เมื่อนำการรับรู้สภาพแวดล้อมในองค์การด้านต่าง ๆ มาเปรียบเทียบกับพบว่าพนักงานส่วนใหญ่มีการรับรู้สภาพแวดล้อมในองค์การด้านการปฏิบัติงานของผู้บังคับบัญชาชั้นต้นมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านนโยบายและการบริหาร และด้านโอกาสความก้าวหน้า ตามลำดับ

ตอนที่ 4 ความพึงพอใจในการทำงาน

พนักงานส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง รองลงมาคือระดับสูงและต่ำตามลำดับ และเมื่อจำแนกความพึงพอใจในการทำงานออกเป็นด้านต่าง ๆ จะได้ข้อสรุปดังนี้

4.1 ความสำเร็จในการทำงาน

พนักงานส่วนใหญ่เห็นว่าเมื่อเขาต้องเผชิญปัญหาเขาสามารถแก้ไขให้ลุล่วงด้วยดี และมีความภูมิใจเมื่องานในความรับผิดชอบประสบความสำเร็จ

4.2 การยอมรับนับถือจากเพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชา

พนักงานส่วนใหญ่จะได้รับการยอมรับในความสามรถในการทำงานของเขาจากเพื่อนร่วมงานเป็นอย่างดี แต่มีความไม่แน่ใจในเรื่องการได้รับการยกย่องชมเชยจากผู้บังคับบัญชา

4.3 ลักษณะงานที่ปฏิบัติ

พนักงานส่วนใหญ่เห็นว่าการปฏิบัติงานของเขารวดเร็ว และผิดพลาดน้อยจึงเป็นที่น่าพอใจ และงานที่ทำก็เป็นงานที่น่าสนใจ และท้าทายความสามารถ แต่ก็มีบางส่วนที่เห็นว่างานที่ทำมีความซ้ำซาก น่าเบื่อ และไม่ได้เพิ่มพูนประสบการณ์แก่เขาเลย

4.4 ความรับผิดชอบในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย

พนักงานส่วนใหญ่จะพึงพอใจถ้าผู้บังคับบัญชามอบหมายงานใหม่ ๆ ให้แก่เขาและพอใจที่เขาได้รับผิดชอบงานนั้นโดยตรง ตลอดจนพอใจถ้าได้รับมอบหมายงานได้ตรงกับความรู้ความสามารถ

4.5 นโยบายและการบริหารของหน่วยงาน

พนักงานส่วนใหญ่เห็นว่าระบบการทำงานและวิธีปฏิบัติงานในส่วนที่เขารับผิดชอบมีความชัดเจนดี และผู้บังคับบัญชาสามารถบริหารงานตามสายการบังคับบัญชาด้วยความคล่องตัวดี แต่ในเรื่องนโยบายและการบริหารพนักงานส่วนใหญ่เห็นว่าควรมีการเปลี่ยนแปลง

4.6 ค่าจ้างเงินเดือน

พนักงานส่วนใหญ่มีความพอใจในเงินเดือนที่ได้รับ ค่าตอบแทนเป็นไปอย่างเหมาะสมแก่พนักงานบางส่วนยังเห็นว่ารายได้ที่เขาได้รับนั้น ยังไม่เพียงพอที่จะจัดหาสิ่งจำเป็นแก่เขาและครอบครัวได้

4.7 ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์การ

พนักงานส่วนใหญ่จะมีการพบปะสังสรรค์กันอย่างฉันทมิตร และมีความไว้วางใจกันมีความสัมพันธ์กันอย่างราบรื่นไม่ค่อยมีปัญหาขัดแย้งกัน แต่สำหรับพนักงานบางส่วนยังมีความรู้สึกไม่ดีต่อกัน ขาดความไว้วางใจและไม่ค่อยร่วมมือกันทำงาน คือมีความไม่แน่ใจและเห็นด้วยว่าภายในหน่วยงานยังขาดความไว้วางใจ

4.8 ความมั่นคงของหน่วยงาน

พนักงานส่วนใหญ่เห็นว่าองค์การที่ปฏิบัติงานอยู่มีความมั่นคงดีแล้ว แม้จะมีนโยบายการแปรรูปรัฐวิสาหกิจระบบการปฏิบัติงานของหน่วยงานก็ยังคงดำรงอยู่ตลอดไป พนักงานจะไม่ลาออกจากงาน แม้ว่าจะมีบริษัทเอกชนเสนอเงินเดือนที่สูงกว่า

เมื่อนำความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ มาเปรียบเทียบกัน ก็พบว่าพนักงานส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการทำงานด้านความสำเร็จของงานมากที่สุด รองลงมาคือความมั่นคงของหน่วยงาน ความรับผิดชอบในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายและการยอมรับนับถือจากเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ตามลำดับ

2. การทดสอบสมมติฐาน ผลจากการทดสอบสมมติฐานพอจะสรุปได้ดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 1 องค์ประกอบทางสังคม คืออายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาของการทำงาน ระดับรายได้มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน ผลการวิจัยพบว่าอายุมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน และระยะเวลาของการทำงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน ระดับการศึกษา ระดับรายได้ ไม่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับความพึงพอใจในการทำงาน ผลที่ได้จึงไม่ยืนยันสมมติฐานข้อนี้ทั้งหมด แต่ยืนยันเพียงบางส่วนเท่านั้น

สมมติฐานข้อที่ 2 ก. องค์ประกอบทางสังคม ด้านอายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาของการทำงาน ระดับรายได้ มีความสัมพันธ์กับการรับรู้สภาพแวดล้อมในองค์การ ผลการวิจัยพบว่า อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาของการทำงาน ระดับรายได้ ไม่มีความสัมพันธ์กับการรับรู้สภาพแวดล้อมในองค์การ ผลที่ได้จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

ข. องค์ประกอบทางสังคมด้านเพศ คือ ชายและหญิง มีการรับรู้สภาพแวดล้อมในองค์การและความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน

พนักงานชายและพนักงานหญิง มีการรับรู้สภาพแวดล้อมและความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน ผลการวิจัยพบว่าพนักงานชายและพนักงานหญิงมีการรับรู้สภาพแวดล้อมในองค์การด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแตกต่างกัน ส่วนการรับรู้สภาพแวดล้อมในองค์การด้านนโยบายและการบริหาร โอกาสความก้าวหน้า การปฏิบัติงานของผู้บังคับบัญชาชั้นต้น ทั้งพนักงานชายและพนักงานหญิงมีการรับรู้สภาพแวดล้อมในองค์การไม่แตกต่าง ผลที่ได้จึงไม่ยืนยันสมมติฐานข้อนี้ทั้งหมด แต่ยืนยันเพียงบางส่วนเท่านั้น

สำหรับความพึงพอใจในการทำงาน ผลการวิจัยพบว่าพนักงานชายและพนักงานหญิง มีความพึงพอใจในการทำงานด้านความรับผิดชอบในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายแตกต่างกัน ส่วนความพึงพอใจในการทำงานด้านความสำเร็จในการทำงาน การยอมรับนับถือจากเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ลักษณะงานที่ปฏิบัติ นโยบายและการบริหารของหน่วยงาน ค่าจ้างเงินเดือน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์การ ความมั่นคงของหน่วยงาน ทั้งพนักงานชายและพนักงานหญิงมีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน ผลที่ได้จึงไม่ยืนยันสมมติฐานข้อนี้ทั้งหมด แต่ยืนยันเพียงบางส่วนเท่านั้น

โดยภาพรวมเมื่อนำการรับรู้สภาพแวดล้อมในองค์การและความพึงพอใจในการทำงานมาเปรียบเทียบกันระหว่างพนักงานชายและพนักงานหญิง ผลการวิจัยพบว่าไม่มีความแตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 3 การรับรู้สภาพแวดล้อมในองค์การมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน ผลการวิจัยพบว่าการรับรู้สภาพแวดล้อมในองค์การ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน และการรับรู้สภาพแวดล้อมในองค์การด้านการปฏิบัติงานของผู้บังคับบัญชาชั้นต้น มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน แต่การรับรู้สภาพแวดล้อมในองค์การด้านนโยบายการบริหาร และโอกาสความก้าวหน้า ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน ผลที่ได้จึงไม่ยืนยันสมมติฐานข้อนี้ทั้งหมด แต่ยืนยันเพียงบางส่วนเท่านั้น

สมมติฐานข้อที่ 4 ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติการมีการรับรู้สภาพแวดล้อมในองค์การ และความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน ผลการวิจัยพบว่าผู้บริหารและผู้ปฏิบัติการ มีการรับรู้สภาพแวดล้อมในองค์การด้านนโยบายและการบริหารแตกต่างกัน ส่วนการรับรู้สภาพแวดล้อมในองค์การด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โอกาสความก้าวหน้า การปฏิบัติงานของผู้บังคับบัญชาชั้นต้น ทั้งผู้บริหารและผู้

ปฏิบัติการมีการรับรู้สภาพแวดล้อมในองค์การไม่แตกต่างกัน ผลที่ได้จึงไม่ยืนยัน สมมติฐานข้อนี้ทั้งหมด แต่ยืนยันเพียงบางส่วนเท่านั้น

สำหรับความพึงพอใจในการทำงาน ผลการวิจัยพบว่าผู้บริหารและผู้ปฏิบัติการมีความพึงพอใจในการทำงานด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์การ ส่วนความพึงพอใจในการทำงานด้านความสำเร็จของงาน การยอมรับนับถือจากเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย นโยบายและการบริหารของหน่วยงาน ค่าจ้างเงินเดือน ความมั่นคงของหน่วยงาน ทั้งผู้บริหารและผู้ปฏิบัติการมีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ผลที่ได้จึงไม่ยืนยันสมมติฐานข้อนี้ทั้งหมด แต่ยืนยันเพียงบางส่วนเท่านั้น

โดยภาพรวม เมื่อนำการรับรู้สภาพแวดล้อมในองค์การมาเปรียบเทียบกับระหว่างผู้บริหารและผู้ปฏิบัติการ พบว่ามีความแตกต่างกันและเมื่อนำความพึงพอใจในการทำงานมาเปรียบเทียบกับระหว่างผู้บริหารและผู้ปฏิบัติการ พบว่าไม่มีความแตกต่างกัน

การอภิปรายผล

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. รูปแบบการสื่อสาร
 - ก. ช่องทางการสื่อสาร

พนักงานส่วนใหญ่มีการรับทราบนโยบายของหน่วยงานจากผู้บริหารหรือใบประกาศต่าง ๆ โดยผู้บริหารจะเป็นผู้ชี้แจงให้พนักงานทราบ ในขณะที่เดียวกันก่อนที่ผู้บริหารจะร่างคำสั่งหรือระเบียบ ข้อตกลงต่าง ๆ ก็จะมีการทบทวนและร่วมกันพิจารณาจากคณะผู้บริหารอื่น ๆ และมีการประชุมหารือก่อนประกาศเป็นนโยบาย หากพนักงานมีข้อข้องใจก็สามารถขอคำชี้แจงจากต้นสังกัดได้นั้นแสดงว่า ภายในองค์การไม่ได้มุ่งที่จะสื่อสารแบบทางเดียว แต่ก็ยังให้ความสำคัญกับการสื่อสารแบบสองทาง คือมีการติดต่อสื่อสารที่ผู้ส่งและผู้รับสามารถที่จะตอบสนองต่อกันได้ เพื่อสร้างความเข้าใจอย่างแจ่มแจ้ง แม้จะเป็นเรื่องเกี่ยวกับนโยบายก็ตาม อาจจะเป็นเพราะในหน่วยงานรัฐวิสาหกิจมีสมาคมพนักงานรัฐวิสาหกิจที่คอยสอดส่องดูแลการทำงาน ความเคลื่อนไหว เปลี่ยนแปลงของผู้บริหารอยู่เสมอ จึงมีปฏิริยาโต้ตอบระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสารอยู่เสมอ เมื่อมีการแลกเปลี่ยนข่าวสารระหว่างบุคคลสองคน จะมีผลของการสื่อสารปรากฏอยู่ในรูปของการเปลี่ยนแปลงระดับความรู้ ทัศนคติ การรับรู้ และพฤติกรรมต่าง ๆ ซึ่งจะทำให้ทราบว่า การสื่อสารนั้นเป็นอย่างไร จะได้ประเมินสถานการณ์และปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้น ซึ่งจะสอดคล้องกับแบบจำลองของโรเจอร์ (Rogers อ้างใน บุญเลิศ ศุภดิ-ลก 2523 : 12) ที่ให้ความสำคัญกับผลของการสื่อสาร (Effect) และปฏิริยาโต้ตอบ (Feedback) ระหว่างผู้

ส่งสารกับผู้รับสาร ดังนั้น การสื่อสารสองทางที่มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในการปฏิบัติงาน ย่อมสามารถช่วยให้เกิดความเข้าใจในเรื่องเดียวกันอย่างสอดคล้องต้องกัน ทำให้ไม่เกิดความขัดแย้งทางความคิด และก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

และสอดคล้องกับแนวความคิดของพิฟเนอร์ และเฟลส์ (Pifner and Fels 1964 : 149) ที่ว่า การสื่อสารสองทางซึ่งหัวหน้าเปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชาได้มีโอกาสได้ถามแสดงความคิดเห็นเป็นการตอบโต้ได้ และแสดงการยอมรับในคำสั่ง ซึ่งในขั้นแรกจะต้องเปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชาทุกระดับแสดงความคิดเห็นได้โดยไม่ต้องกังวลว่าตัวเองจะถูกลงโทษ การกระทำเช่นนี้ จะทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชารู้สึกว่าตนเองได้รับความยุติธรรม และเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่าผู้ที่อยู่ในหน่วยงานซึ่งไม่เปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นเลย

ส่วนการรับข่าวสารข้อมูลด้านการทำงานของพนักงาน พนักงานส่วนใหญ่จะรับข่าวสารข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการทำงานจากผู้บังคับบัญชา และผู้บังคับบัญชาสามารถให้คำปรึกษาหรือคำแนะนำแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาได้เป็นอย่างดี หากมีปัญหาในการทำงาน แสดงว่าความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาเป็นไปด้วยดี มีการประสานงานกันในลักษณะการสื่อสารแบบสองทาง ซึ่งสอดคล้องกับคำกล่าวของวิจิตร อวระกุล (2525 : 213) ที่ว่า ระบบการติดต่อสื่อสาร สื่อความหมายจากฝ่าย ๆ หนึ่ง จะต้องผ่านไปยังอย่างคล่องตัวไปยังทุกคนที่เกี่ยวข้อง การสื่อสารจึงเปรียบเสมือนน้ำมันหล่อลื่นให้เกิดความกระฉ่างแจ่มแจ้งทั้งผู้ใต้บังคับบัญชา ผู้บังคับบัญชา และทุกคนที่ปฏิบัติงานร่วมกัน ต้องสื่อความเข้าใจถึงกันแบบสองทางเพื่อให้เกิดความเข้าใจกันและแก้ความเข้าใจผิด ซึ่งสอดคล้องกับข้อเขียนของกรีซ สิบสนธิ์ (2526 : 111) ที่ว่า การสื่อสารระหว่างบุคคลเพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างกันเป็นสิ่งสำคัญในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ความเข้าใจระหว่างกัน เป็นกุญแจสำคัญในการสร้างความไว้วางใจ ความพึงพอใจ และการปรับปรุงการทำงานให้บรรลุถึงเป้าหมายสูงสุดขององค์การ ดังนั้น ผู้บังคับบัญชาควรจัดให้มีระบบการสื่อสารสองทางให้มากในทุกด้าน เพื่อให้เกิดการประสานงานอย่างมีประสิทธิภาพ

ข. ลักษณะของรหัสที่ใช้

จากสรุปผลการวิจัยพบว่าพนักงานส่วนใหญ่เห็นว่า ผู้บังคับบัญชาโดยตรงของเขารับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างเปิดเผย มีการพบหน้ากันโดยตรง มีการพูดคุยด้วยวาจา นอกจากนี้ ภายในหน่วยงานยังมีการประชุมเพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็น เพื่อหาข้อยุติหรือแก้ไขปัญหา ซึ่งแสดงให้เห็นว่าภายในหน่วยงานจะมีการใช้ถ้อยคำมากเป็นส่วนใหญ่ รองลงมาคือการทำบันทึกที่เป็นลายลักษณ์อักษรเพื่อแจ้งผู้บังคับบัญชาให้ทราบว่ามีปัญหาในการทำงาน

สำหรับการสื่อสารด้วยวาจา นั้นพบว่า แตกต่างจากงานวิจัยของ สัมพันธ์ พูนนารถ (2529 : 96) เรื่อง พฤติกรรมการสื่อสารเกี่ยวกับการปฏิบัติงานในหน้าที่ของอาจารย์วิทยาลัยครูอุตรดิตถ์ที่พบว่าวิธีการสื่อสารทางวาจาที่อาจารย์วิทยาลัยครูอุตรดิตถ์ใช้น้อยที่สุดคือ การประชุมคณาจารย์ แตกต่างจากงานวิจัยของสมชาติ รัตนถาวร (2515 : 81) ระบบการติดต่อสื่อสารในโรงเรียนมัธยมศึกษาที่พบว่าครูและอาจารย์ใหญ่ในโรงเรียนมัธยมศึกษาของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยมีวิธีการที่ใช้ในการสื่อสารทางวาจาเป็นเครื่องติดต่อภายในน้อยที่สุด นอกจากนี้ ยังมีงานวิจัยของสมชาติ รัตนถาวร (2515) เรื่องระบบการติดต่อสื่อสารในโรงเรียนมัธยมศึกษา และงานวิจัยของนคร ตั้งคภิกข (2525) ความคิดเห็นของผู้บริหารและคณาจารย์เกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารในโรงเรียนมัธยมศึกษาในเขตการศึกษา 5 พบว่า ครูและอาจารย์ใหญ่ในโรงเรียนมัธยมศึกษาของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มีการใช้การสื่อสารทางวาจาที่เป็นประกาศเสียงตามสายมากที่สุด สำหรับการสื่อสารด้วยการเขียน เช่น การทำบันทึก มีการใช้น้อยกว่าถ้อยคำ อาจเป็นเพราะการทำบันทึกหรือใช้การเขียนอาจมีความไม่สะดวก ลำบาก เพราะระบบการทำงานและขั้นตอนต่าง ๆ ของหน่วยงานรัฐวิสาหกิจจะมีลักษณะคล้ายราชการ คือเป็นไปตามขั้นตอน และสายงานการบังคับบัญชา ในการแก้ปัญหา บางครั้งอาจใช้ถ้อยคำมากกว่าการเขียนเพราะมีความรวดเร็วกว่า ผลจากการวิจัยครั้งนี้ พบว่ามีการสื่อสารด้วยลักษณะของรหัสที่ใช้ในการสื่อสารที่เป็น ถ้อยคำมากที่สุด รองลงมาคือการเขียน ในแง่ของการปฏิบัติ นั้น ลาซาร์สเฟลด์ และแมนเชล (Lazarsfeld and Minzel 1963 : 72) พบว่า การสื่อสารระหว่างบุคคลมีจุดมุ่งหมายเพื่อสร้างและกระชับความสัมพันธ์โดยการพูดคุย ทำให้ผู้พูดและผู้ฟังมีความรู้สึกว่าเป็นพวกเดียวกัน มีความสนิทสนมตลอดจนรู้จักกันมากยิ่งขึ้น ซึ่งผลดีย่อมเกิดขึ้นแก่องค์กรโดยตรง จึงอาจสรุปได้ว่า การที่บุคคลในแต่ละองค์การใช้วิธีการสื่อสารด้วยการเขียนหรือใช้ถ้อยคำมากน้อยต่างกัน อาจเป็นเพราะแต่ละองค์การมีการเน้น หรือเปิดโอกาสตลอดจนช่องทางการสื่อสารที่แตกต่างกันนั่นเอง

ค. ทิศทางการสื่อสาร

จากสรุปผลการวิจัยพบว่าพนักงานส่วนใหญ่เห็นว่า ผู้บังคับบัญชานับสนุนและให้การช่วยเหลือผู้ใต้บังคับบัญชาในการทำงานอย่างเต็มที่ และยังคงวางตัวในลักษณะที่ผู้ใต้บังคับบัญชาสามารถเข้าพบปะผู้บังคับบัญชาได้ทุกเรื่อง แสดงให้เห็นว่าการสื่อสารจากผู้บังคับบัญชาไปยังผู้ใต้บังคับบัญชาก่อให้เกิดประสิทธิภาพต่อการปฏิบัติงานในหน้าที่ได้เป็นอย่างดี ผู้ใต้บังคับบัญชาไม่รู้สึกลำบากใจในการเข้าพบผู้บังคับบัญชา ทำให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างราบรื่น จึงสรุปได้ว่าการสื่อสารจากแนวบนลงล่างในด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาอยู่ในเกณฑ์ที่พนักงานส่วนใหญ่สามารถเข้าพบ ผู้บังคับบัญชาได้สะดวก ซึ่งส่งผลดีในแง่การปฏิบัติงานซึ่งตรงกับความคิดเห็นของ สมยศ นาวิการ (2527 : 77) ที่กล่าวว่าความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชาที่มั่นคง มีความสำคัญต่อการดำเนินงานขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

สำหรับผลการวิจัยในด้านความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา พนักงานส่วนใหญ่มีความไม่แน่ใจว่าผู้ใต้บังคับบัญชามีความเชื่อมั่นและไว้วางใจในตัวเขามากน้อยเพียงใด อาจเป็นเพราะภายในหน่วยงานมีการสลับเปลี่ยนตำแหน่งกันบ่อย มีการโอนย้ายข้ามสังกัดเพื่อมารับตำแหน่งที่สูงกว่า โดยที่วุฒิหรือประสบการณ์อาจมีไม่เพียงพอ จึงทำให้มีพนักงานบางส่วนอาจเกิดการไม่ยอมรับ จึงทำให้เกิดความไม่แน่ใจว่าผู้ใต้บังคับบัญชาของตนจะเกิดความเชื่อมั่นและไว้วางใจมากน้อยเพียงใด ในงานวิจัยของเลนสิส ลิคเคอร์ท (Rensis Likert อ้างถึงในกริช สืบสนธิ 2526 : 70) พบว่า ร้อยละ 85 ของผู้บังคับบัญชาคิดว่าตนไม่มีปัญหาในการสื่อสารกับผู้ใต้บังคับบัญชา แต่ร้อยละ 50 ของผู้ใต้บังคับบัญชาคิดว่า ผู้บังคับบัญชามีปัญหาในการสื่อสารกับตนเอง นั้นย่อมแสดงว่า ผู้ใต้บังคับบัญชามีความต้องการที่จะสื่อสารไปยังผู้บังคับบัญชา เพื่อรายงาน ขอความเห็นชอบ หรือชี้แจงปัญหา ซึ่งจากผลการวิจัยครั้งนี้ พบว่า การเสนอข้อมูลข่าวสารของผู้ใต้บังคับบัญชามักจะล่าช้ามีอุปสรรค อาจเป็นเพราะต้องเป็นไปตามโครงสร้าง ขั้นตอนของการบริหารงาน หากสามารถลดขั้นตอนลงบ้างก็อาจทำให้การดำเนินงานรวดเร็วขึ้น

สำหรับความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานในลักษณะการสื่อสารตามแนวนอนพบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงานอยู่ในเกณฑ์สูง นั้นแสดงว่าการสื่อสารระหว่างผู้ร่วมงานเป็นไปด้วยดี มีการช่วยเหลือกัน แก้ไขปัญหาการทำงานร่วมกัน ซึ่งก่อให้เกิดประสิทธิภาพต่อการปฏิบัติงานในหน้าที่ ตรงกับงานวิจัย (อ้างถึงในกริช สืบสนธิ 2526 : 130) ที่พบว่า การรับรู้เกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในระดับเดียวกันเป็นองค์ประกอบสำคัญในการประเมินผลของแต่ละบุคคลเกี่ยวกับงานในหน้าที่และองค์การ

การพัฒนาองค์การของหน่วยงานรัฐวิสาหกิจใดก็ตามมีจุดมุ่งหมายปลายทางร่วมกันคือ การทำให้พนักงานในหน่วยงานนั้น ๆ สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีประสิทธิผลมากที่สุด เราควรหันมาพิจารณาวางรากฐานการสื่อสารประสานงานในแต่ละองค์การให้มีสภาพคล่องและพร้อมที่จะสนับสนุนนโยบายและแผนงานของรัฐบาลไม่ว่าจะมีนโยบายการแปรรูปรัฐวิสาหกิจในระยะเวลาอันใกล้หรืออีกยาวนานก็ตาม การที่จะพัฒนาระบบการสื่อสารในองค์การให้มีประสิทธิภาพนั้น วิธีหนึ่งที่ผู้วิจัยเสนอคือ การปรับปรุงประสิทธิภาพการสื่อสารระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา ซึ่งจะมีผลต่อการสร้างสภาพแวดล้อมให้เอื้ออำนวยต่อการทำงาน หรือความพึงพอใจที่เกิดจากการทำงานนั่นเอง ระบบการบริหารงานนั้น ศูนย์กลางอำนาจหรือการตัดสินใจใด ๆ ยังคงอยู่ที่ผู้บริหารหรือผู้บังคับบัญชาเป็นส่วนใหญ่ ดังนั้นการพัฒนาหรือปรับปรุงเปลี่ยนแปลงใด ๆ ผู้บริหารจึงถือเป็นบุคคลสำคัญ ซึ่งตรงกับคำกล่าวของเบอร์นาร์ท (Barnard 1938 : 140) ที่ว่า ผู้บริหารคือ

ศูนย์กลางของการติดต่อสื่อสารที่จะเป็นแหล่งรวบรวมข้อมูลผ่านไปยังผู้เกี่ยวข้อง ทั้งในระดับบนลงล่าง ล่างขึ้นบนและแนวนอน อย่างมีเทคนิคให้เกิดการยอมรับและปฏิบัติตาม จึงจะเป็นผู้บริหารที่ดี ดังนั้น ในการเปลี่ยนแปลงนโยบายใด ๆ ก็ตามควรทำอย่างรอบคอบ และให้เกิดความร่วมมือกันของทุกฝ่าย

2. การรับรู้สภาพแวดล้อมในองค์กร

ผลจากการวิจัยในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกพบว่า พนักงานเห็นว่า ภายในหน่วยงานมีวัสดุ อุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงานอย่างเพียงพอ และมีสถานที่ทำงาน สะดวกต่อการปฏิบัติงาน เพราะพนักงานส่วนใหญ่เห็นด้วยว่า ภายในหน่วยงานมีการจัดและปรับปรุง สภาพแวดล้อมในที่ทำงานได้อย่างเหมาะสม เช่น อาคาร ห้องทำงาน แต่ในเรื่องสภาพแวดล้อมของ สถานที่ทำงาน เช่น อุณหภูมิ การถ่ายเทอากาศ พนักงานส่วนใหญ่เห็นว่า ยังไม่ดีเท่าที่ควร ทั้งนี้ อาจจะเป็นเพราะการทำเรือ เป็นหน่วยงานที่ต้องให้บริการด้านการบรรทุกขนถ่ายสินค้านานาชาติ เช่น สินค้า เกษตร สารพิษ วัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ จึงทำให้ภายในบริเวณท่าเรือ มีอากาศที่ไม่ค่อยบริสุทธิ์ มีฝุ่น ละออง กลิ่น สารเคมีต่าง ๆ เข้ามามากจากท่อไอเสียของยานพาหนะที่ใช้ในการบรรทุกขนถ่ายสินค้า ทำให้สภาพอากาศในบริเวณดังกล่าว เกิดมลภาวะ นอกจากนี้ การบรรทุกขนถ่าย หรือลำเลียงสินค้า เข้า-ออกท่าเรือ เป็นงานที่ต้องทำกลางแจ้ง

ผลการรับรู้ด้านการปฏิบัติงานของผู้บังคับบัญชาชั้นต้น พนักงานส่วนใหญ่มีการรับรู้อยู่ในระดับสูงก็เนื่องมาจาก

- ผู้บังคับบัญชาชั้นต้นมีความสัมพันธ์อันดีกับผู้ใต้บังคับบัญชาและดูแลเอาใจใส่ในการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างต่อเนื่องและบังเกิดผล มีการมอบหมายงานได้ตรงกับความรู้ ความสามารถของผู้ใต้บังคับบัญชา ซึ่งถือเป็นความสัมพันธ์ที่ดี โดยสอดคล้องกับงานวิจัยของ เสถียร เหลืองอร่าม (2526 : 67) พบว่า ลักษณะการปฏิบัติงานของผู้บังคับบัญชาชั้นต้นที่มีประสิทธิภาพ จะส่งผลให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเกิดขวัญดีขึ้น เป็นการสร้างสิ่งแวดล้อมให้ผู้ใต้บังคับบัญชามีความเป็นกันเอง มีน้ำใจในการทำงานร่วมกัน ตลอดจนเห็นความสำคัญของผู้ใต้บังคับบัญชา

แต่ในการประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้บังคับบัญชาชั้นต้นที่มีต่อผู้ใต้บังคับบัญชาจะเป็นไปอย่างบริสุทธิ์ยุติธรรมหรือไม่นั้น ผลการวิจัยพบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีทั้งไม่แน่ใจและเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยใกล้เคียงกัน อาจเป็นเพราะว่า พนักงานบางส่วนไม่แน่ใจว่าการพิจารณาเลื่อนขั้นจะเป็นไปอย่างบริสุทธิ์ยุติธรรม

ผลจากการวิจัยพบว่า พนักงานมีการรับรู้สภาพแวดล้อมในองค์กรโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง แต่ถ้าพิจารณา การรับรู้สภาพแวดล้อมในด้านต่าง ๆ จะพบว่า พนักงานจะรับรู้การปฏิบัติงานของผู้บังคับบัญชาชั้นต้นมากที่สุด รองลงมาคือด้านนโยบายและการบริหาร ผลจากการวิจัยครั้งนี้ ได้ประเด็นที่น่าสนใจคือ

1. การรับรู้ด้านนโยบายและการบริหาร พนักงานส่วนใหญ่มีการรับรู้ในระดับปานกลาง ผลการวิจัยพบว่า พนักงานส่วนใหญ่เคยได้ยินเกี่ยวกับนโยบายการแปรรูปรัฐวิสาหกิจมาก่อน และพนักงานก็ยังมีความเข้าใจในเรื่องการแปรรูปพอสมควร คือทราบว่าการแปรรูปรัฐวิสาหกิจคือการยกเลิกการผูกขาดในกิจการที่จัดดำเนินการอยู่ แล้วเปิดโอกาสให้เอกชนเข้ามาดำเนินการแข่งขัน และถ้าหากหน่วยงานจะต้องแปรรูปไป พนักงานส่วนใหญ่คิดว่าระบบการบริหารงานบุคคลจะสามารถทำให้พนักงานปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น อาจเป็นเพราะเอกชนมีการบริหารงานที่คล่องตัว แข่งขันกันในด้านการทำงาน จึงทำให้พนักงานคิดว่าน่าจะมีประสิทธิภาพขึ้น นอกจากนี้ ในเรื่องการบริหารงานในการเงินเพื่อการลงทุนขยายงานและการดำเนินงานน่าจะมีประสิทธิภาพขึ้น อาจเป็นเพราะการดำเนินงานกิจการท่าเรือฯ ต้องใช้เงินลงทุนเป็นจำนวนมาก ไม่ว่าจะเป็นการซื้ออุปกรณ์ เครื่องมือที่ใช้ในการขนถ่ายสินค้า หรือสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ซึ่งค่าใช้จ่ายส่วนนี้ ต้องใช้งบประมาณมาก หากการทำเรือฯ ต้องแปรรูป อาจต้องระดมกำลังทางการเงินหรือกู้ยืมจากต่างประเทศ เพื่อมาใช้ประกอบการ จึงทำให้พนักงานบางส่วนไม่แน่ใจว่า การดำเนินการต่าง ๆ จะดีขึ้นกว่าเดิม นอกจากนี้ พนักงานบางส่วนมีทั้งเห็นด้วยและไม่แน่ใจ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยใกล้เคียงกันว่า หลังการแปรรูปแล้ว ประชาชนจะได้รับบริการสะดวกขึ้นกว่าเดิมอาจเป็นเพราะ ถ้าหน่วยงานต้องแปรรูปเป็นบริษัท ในแง่บริหารอาจรวดเร็วขึ้น แต่ในขณะเดียวกัน ค่าบริการต่าง ๆ อาจควบคุมได้ยาก เพราะถ้าเป็นเอกชน ก็ย่อมหวังผลกำไร แต่ปัจจุบันท่าเรือฯ เป็นกิจการของรัฐที่รัฐต้องควบคุมราคา ซึ่งในกรณีนี้ เป็นเรื่องที่รัฐต้องเข้ามากำกับดูแลเพื่อมิให้เกิดปัญหาต่อผู้ใช้บริการ สำหรับด้านบริการหากหน่วยงานต้องแปรรูป พนักงานส่วนใหญ่ ไม่แน่ใจว่า ประชาชนจะได้รับบริการความสะดวกรวดเร็วมากขึ้นกว่าเดิม นอกจากนี้ในเรื่องของการมีส่วนร่วม พนักงานไม่แน่ใจว่า เขามีส่วนร่วมหรือสามารถเสนอแนะในการกำหนดนโยบาย ระเบียบหรือข้อบังคับต่าง ๆ ดังนั้น ผู้วิจัยเห็นว่า การเปลี่ยนแปลงในเรื่องของนโยบาย ควรให้พนักงานได้มีส่วนร่วมหรือเสนอแนะเกี่ยวกับนโยบาย หรือกฎระเบียบต่าง ๆ เพราะผลจากการเปลี่ยนแปลงนั้น จะส่งผลกระทบต่อพนักงานโดยตรง และประเด็นที่สำคัญ โดยภาพรวมแล้ว พนักงานมีความคิดเห็นเป็น 2 ลักษณะคือ เห็นด้วยร้อยละ 28.7 และ ไม่เห็นด้วย ร้อยละ 29.3 ซึ่งมีค่าใกล้เคียงกัน ดังนั้น ผู้วิจัยเห็นว่า ควรจะมีการให้ข้อมูลเกี่ยวกับการแปรรูปให้มากขึ้น เพื่อชี้ให้พนักงานทราบว่า การแปรรูปจะส่งผลกระทบต่อพวกเขา สำหรับพนักงานที่ไม่เห็นด้วยอาจเนื่องมาจาก

- ผลกระทบที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลงขององค์การ ซึ่งต้องเปลี่ยนจากกิจการของ รัฐวิสาหกิจไปเป็นเอกชน อาจส่งผลกระทบต่องานประจำวัน เช่น การเข้มงวดในเรื่องของเวลาทำงาน หรือลักษณะการทำงานต่าง ๆ

- ผลกระทบที่เกิดจากจำนวนพนักงานที่มากเกินไปจนเกิดความจำเป็น อาจต้องมีการลดจำนวนพนักงานลง ซึ่งทำให้พนักงานเกิดความไม่แน่ใจในสถานภาพและตำแหน่งของตนเอง ตลอดจนความมั่นคงขององค์การ

สำหรับพนักงานที่เห็นด้วยกับการแปรรูป อาจเนื่องมาจาก

- ต้องการให้มีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงการบริหารงานให้รัดกุมและเกิดประโยชน์สูงสุด เช่น การปราบปรามเรื่องเงินนอกระบบ หรือการจ่ายเงินที่ไม่สมเหตุผล

- ป้องกันการคอร์รัปชัน

- ทำให้เกิดการแข่งขัน ซึ่งจะส่งผลให้ประชาชนได้รับบริการที่ดีขึ้น

หากผู้บริหารพิจารณาว่าองค์การควรจะแปรรูปไปในลักษณะใด ก็ควรจะคำนึงความเป็นไปได้ ความสอดคล้องที่เหมาะสมลงตัว ทั้งฝ่ายบริหารและผู้ปฏิบัติการ ไม่ว่าจะเป็นการยุติต่อสื่อสารที่ดีหรือการพัฒนาองค์การในด้านต่าง ๆ อันจะนำมาซึ่งความพึงพอใจของพนักงานและความเจริญก้าวหน้าขององค์การอย่างแท้จริง

2. การรับรู้ด้านโอกาสความก้าวหน้า ถือเป็นความต้องการด้านกายภาพและความมั่นคงของมนุษย์ซึ่ง ชี้น สุขศิริ (2523 : 118) กล่าวไว้ว่า แรงจูงใจเป็นสิ่งสำคัญในการทำงาน ถ้าไม่มีแรงจูงใจ คนจะไม่ยอมทำงานหนักเพื่อปรับปรุงตนเอง ทุกคนย่อมต้องการสิ่งตอบแทน เช่น การขึ้นเงินเดือน เลื่อนตำแหน่ง การได้รับการสนับสนุนให้มีความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ย่อมทำให้เกิดความกระตือรือร้นในการทำงาน มีขวัญและความมั่นใจดี ผลจากการวิจัยพบว่า พนักงานส่วนใหญ่ไม่แน่ใจว่า หลังจากการแปรรูปแล้ว พนักงานจะมีโอกาสเลื่อนตำแหน่ง เลื่อนระดับได้ตามความรู้ความสามารถ และพนักงานยังไม่แน่ใจว่า หลังการแปรรูป รายได้และสวัสดิการที่ได้รับจะเพิ่มขึ้น ตลอดจนไม่แน่ใจในความก้าวหน้าในหน้าที่การงานจะมีมากขึ้นในประเด็นดังกล่าว หากผู้บริหารสามารถติดต่อสื่อสารกับพนักงานได้อย่างเปิดเผย มีการให้ข้อเท็จจริง แก่พนักงาน บอกกล่าวให้พนักงานได้รับทราบถึงการเปลี่ยนแปลง ข้อดีข้อเสียต่าง ๆ ก็จะทำให้พนักงานทราบถึงโอกาสความก้าวหน้าของตนเอง จะได้เตรียมความพร้อมเพื่อรับกับสถานการณ์ของการเปลี่ยนแปลง เพราะโอกาสความก้าวหน้า จะส่งผลต่อความพึงพอใจของพนักงาน หากผู้บริหารมีการชี้แจงอย่างชัดเจน จะช่วยลดความไม่แน่ใจของพนักงาน และเกิดการยอมรับนโยบายการแปรรูปฯ ในที่สุด ซึ่งการรับรู้สภาพแวดล้อมในองค์การด้านโอกาสความก้าวหน้า จะส่งผลต่อความพึงพอใจมากน้อยเพียงใดนั้น จากผลการวิจัยของประธาน จันทรเจริญ (2519 : 29) ได้ศึกษาขวัญในการปฏิบัติงานของอาจารย์ในวิทยาลัยครู พบว่า ความก้าวหน้า และการ

เลื่อนตำแหน่งส่งผลต่อขวัญในการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุรน จุฑาทิพย์ (2515 : 12-13) ที่พบว่า ความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานเป็นองค์ประกอบหนึ่งที่ส่งผลต่อขวัญในการปฏิบัติงาน

ผลจากการรับรู้สภาพแวดล้อมในองค์การด้านต่าง ๆ เหล่านี้ จะส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจมากน้อยเพียงใดนั้น จะเป็นไปตามแนวคิดของนักทฤษฎีองค์การ คือ ทฤษฎีเน้นหนักระบบสังคม โดยพยายามศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างองค์การกับสภาพแวดล้อมอีกด้วย ว่ามีความเกี่ยวข้องกันอย่างไร ภายใต้สภาพแวดล้อมที่เป็นอยู่ขององค์การ และทฤษฎีที่เน้นหลักมนุษย์สัมพันธ์ โดยศึกษาเกี่ยวกับกลุ่มผู้ทำงาน คุบทบาทของบุคลากรในองค์การ ให้ความสำคัญระหว่างบทบาทและความสัมพันธ์ซึ่งกันและกันในหน่วยงาน ศึกษาถึงทัศนคติต่อองค์การ ต่อการทำงาน ขวัญในการทำงาน คำนึงถึงความต้องการทางสังคมและทางจิตวิทยาที่คนงานมีอยู่ พิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรว่า จะสามารถช่วยให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน ผลการวิจัยจึงสอดคล้องและสัมพันธ์กัน โดยเป็นไปตามทฤษฎีดังกล่าว

3. ความพึงพอใจในการทำงาน

ผลจากการวิจัยพบว่าพนักงานส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการทำงานด้านความสำเร็จในการทำงานมากที่สุด รองลงมาคือความมั่นคงของหน่วยงานและความรับผิดชอบในหน้าที่ที่ตนได้รับมอบหมายซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีความพึงพอใจในการทำงานของเฟรดเดอริก เฮอริสเบอร์ก (Frederick Herzberg 1959 : 6) ที่เกี่ยวกับปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานมี 2 ปัจจัย คือ ปัจจัยจูงใจ ได้แก่ ความสำเร็จและความรับผิดชอบ ส่วนปัจจัยยอนามัย ได้แก่ ความมั่นคงในงาน และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ คำนิง นกแก้ว (2524 : 81-83) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการทำงานของครูในโรงเรียนมัธยมศึกษา เขตการศึกษา 3 พบว่า องค์ประกอบที่ทำให้ครู-อาจารย์ รู้สึกพึงพอใจในการทำงานมากที่สุด คือ การยอมรับนับถือ ความสำเร็จของงาน ความรับผิดชอบและลักษณะงานตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของยงยุทธ สุนทรปฏิภาค (2531 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูช่างอุตสาหกรรมวิทยาลัยเทคนิคภาคกลาง พบว่า ความพึงพอใจในการทำงานเรียงจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน ความรับผิดชอบ ความสำเร็จในการทำงาน ความมั่นคงของงาน และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของเซอร์จิโอวันนี (Thomas J. Sergiovanni : 1973) ได้ทำการศึกษาเรื่ององค์ประกอบที่ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานของครูในเขตการศึกษาต่าง ๆ ในรัฐนิวยอร์ก ผลการวิจัยพบว่า ครูมีความรู้สึกที่ดีต่อความสำเร็จของงาน การได้รับความยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิบูลย์ แมนสถิตย์ (2529 : 81) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของศึกษานิเทศก์อำเภอ ผลการวิเคราะห์ พบว่ามี 3 ปัจจัย ได้แก่ ความสำเร็จในการทำงาน ลักษณะงานที่ปฏิบัติและเงินเดือน ซึ่งสอดคล้องกับงาน

วิจัยครั้งนี้ กล่าวโดยสรุปคือ ผลการวิจัยนี้ พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานในระดับปานกลางค่อนข้างสูง

ตอนที่ 2

1. ผลจากการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 พบว่า องค์ประกอบทางสังคมมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน เมื่อพิจารณาตัวแปรองค์ประกอบทางสังคม ด้านอายุ พบว่ามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ไทเซลลี และบราวน์ (Bhiselli and Brown) พบว่า องค์ประกอบที่ทำให้คนเกิดความพึงพอใจคือ ระดับอายุ จากการศึกษาพบว่า ผู้ปฏิบัติงานอายุระหว่าง 25-34 ปี และ 45-54 ปี จะมีความพึงพอใจในงานน้อยกว่ากลุ่มอื่น ส่วนระยะเวลาในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน อาจเป็นไปได้ว่า ถ้าบุคคลมีระยะเวลาในการทำงานนานหลายปีจะมีความพึงพอใจในการทำงานมากขึ้น ทั้งนี้ อาจจะเป็นเพราะถ้าบุคคลใดประกอบอาชีพในหน่วยงานนั้นเป็นเวลานาน จะเกิดความรู้สึกผูกพันกับหน่วยงานและเกิดการยอมรับสภาพความเป็นอยู่ ซึ่งต่างจากบุคคลที่ทำงานเป็นระยะเวลาสั้นกว่า ส่วนตัวแปรด้านระดับการศึกษาและรายได้ ไม่มีความสัมพันธ์กัน ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะพนักงานทราบอัตราเงินเดือนอยู่แล้วว่าต้องเป็นไปตามระดับตำแหน่งจึงไม่ส่งผลอะไรต่อความพึงพอใจในการทำงาน

2. ผลจากการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2 ก. พบว่า องค์ประกอบทางสังคมไม่มีความสัมพันธ์กับการรับรู้สภาพแวดล้อมในองค์กร และไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะพนักงานส่วนใหญ่ต่างก็เป็นพนักงานรัฐวิสาหกิจในหน่วยงานเดียวกัน และอยู่ในสภาพแวดล้อมเดียวกัน พนักงานส่วนใหญ่จึงมองว่าการรับรู้สภาพแวดล้อมในองค์กรด้านสิ่งแวดล้อม นโยบาย และการบริหาร โอกาสความก้าวหน้า การปฏิบัติงานของผู้บังคับบัญชาชั้นต้น ล้วนแต่เป็นปัญหาของคนส่วนรวม พนักงานจึงมีแนวคิดไปในทิศทางเดียวกัน ประเด็นนี้จึงไม่เกี่ยวกับตัวแปรอิสระที่ผู้วิจัยทำการศึกษา อันได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาของการทำงาน ระดับรายได้ ผลจากการศึกษาจึงพบว่า ไม่มีความสัมพันธ์กับการรับรู้สภาพแวดล้อมในองค์กร

ผลจากการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2 ข. พบว่าพนักงานชายและพนักงานหญิงมีการรับรู้สภาพแวดล้อมในองค์กรที่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาตัวแปรเรื่องการรับรู้สภาพแวดล้อมในองค์กรด้านสิ่งแวดล้อม พบว่า พนักงานชายและพนักงานหญิงมีการรับรู้สภาพแวดล้อมในองค์กรแตกต่างกัน ซึ่งแสดงให้เห็นว่า พนักงานชายมีการรับรู้ด้านสิ่งแวดล้อมมากกว่าพนักงานหญิง อาจเป็นเพราะในการทำอะไรๆ พนักงานชายต้องใช้สิ่งแวดล้อมแตกต่าง ๆ ในการทำงาน เช่น รถยกวัสดุสินค้า รถลากพ่วง ฯลฯ ซึ่งเป็นงานของผู้ชายโดยเฉพาะ นอกจากนี้ ภายในการทำอะไรๆ มีการบรรทุกขนถ่ายสินค้าจำนวนมากทำให้มีฝุ่นละอองและอากาศไม่บริสุทธิ์ ซึ่งพนักงานชายจะเป็น

ผู้ปฏิบัติงานอยู่ที่โรงพักสินค้าจำนวนมาก จึงอาจทำให้พนักงานชายมีการรับรู้สภาพแวดล้อมด้านนี้มากกว่าพนักงานหญิง ดังนั้น ผู้ชายจึงให้ความสำคัญด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ว่าควรจะมีที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ เมธ เมธสีมา (2526 : 62) ได้กล่าวถึง “การสร้างพลังใจและความพอใจให้แก่ครู ปัจจัยที่สำคัญ เช่น การจัดห้องทำงานให้เป็นระเบียบ มีสิ่งอำนวยความสะดวก อุปกรณ์เครื่องใช้ที่ ทันสมัย” ส่วนการรับรู้สภาพแวดล้อมในองค์กรด้านอื่น ๆ ได้แก่ นโยบายการบริหาร โอกาสความก้าวหน้า การปฏิบัติงานของผู้บังคับบัญชาชั้นต้น ไม่มีความแตกต่างกัน นอกจากนี้ ผลการวิจัยพบว่า พนักงานชายและพนักงานหญิงมีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน เมื่อพิจารณาตัวแปรเรื่องความพึงพอใจในการทำงานด้านความรับผิดชอบในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายนั้น พนักงานชายและพนักงานหญิง มีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน ซึ่งแสดงให้เห็นว่า พนักงานชายมีความพึงพอใจด้านความรับผิดชอบในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายสูงกว่าพนักงานหญิง อาจเป็นเพราะผู้ชายชอบงานที่ท้าทาย เมื่อได้รับมอบหมายงานก็จะทำงานนั้น ๆ ให้สำเร็จลุล่วง ก็จะทำให้เกิดความภาคภูมิใจ และพึงพอใจในภายหลัง หากงานที่ทำนั้น ผลงานเป็นที่พอใจต่อหัวหน้างาน ก็อาจมีผลต่อการเลื่อนขั้นหรือตำแหน่งได้ ส่วนความพึงพอใจในการทำงานด้านอื่น ๆ พบว่าไม่มีความแตกต่างกัน

3. ผลจากการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 3 พบว่า การรับรู้สภาพแวดล้อมในองค์กรมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน เมื่อพิจารณาตัวแปรการรับรู้ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่ามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน แสดงว่าสภาพแวดล้อมด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ วัสดุ อุปกรณ์ ห้องทำงาน ฯลฯ ถูกจัดไว้ได้อย่างเหมาะสม พนักงานก็จะเกิดความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับ สุชา จันทร์เอม (2520 : 93) ที่กล่าวว่า ลักษณะของอาคารสถานที่ วัสดุ อุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก เป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดขวัญดี ซึ่งส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน และสอดคล้องกับนิพนธ์ จิตรภักดี (2528 : 58) ที่พบว่า สิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน ควรมีห้องทำงานเป็นสัดส่วน มีเครื่องมือเครื่องใช้ที่เพียงพอเหมาะสม จะช่วยทำให้ขวัญในการปฏิบัติงานดีขึ้น ส่วนการรับรู้ด้านการปฏิบัติงานของผู้บังคับบัญชาชั้นต้น มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน แสดงว่า ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาชั้นต้น และผู้ใต้บังคับบัญชา มีความสัมพันธ์อันดี ซึ่งส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับ ชื่น สุขศิริ (2523 : 148) ที่กล่าวถึงลักษณะการปฏิบัติงานของผู้บังคับบัญชาชั้นต้นที่พึงประสงค์ว่า ผู้บังคับบัญชาชั้นต้นควรชี้จุดบกพร่อง และหาวิธีการแก้ไขในการปรับปรุงการปฏิบัติงานในลักษณะที่เป็นกันเองจะทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเกิดความพึงพอใจ และสอดคล้องกับสุพล ทองคลองไทร (2525 : 55) ที่พบว่า ลักษณะการปฏิบัติงานของผู้บังคับบัญชาชั้นต้น ควรจะเอาใจใส่ผู้ใต้บังคับบัญชาเป็นรายบุคคล สำหรับตัวแปรอื่น ๆ ได้แก่ การรับรู้ด้านนโยบายการบริหาร และโอกาสความก้าวหน้า ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

4. ผลจากการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 4 พบว่า ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติการมีการรับรู้สภาพแวดล้อมในองค์กรแตกต่างกัน เมื่อพิจารณาตัวแปรในเรื่องการรับรู้สภาพแวดล้อมในองค์กร ด้านนโยบายและการบริหารพบว่า ผู้บริหารมีการรับรู้สภาพแวดล้อมต่างกัน ซึ่งแสดงให้เห็นว่า การรับรู้สภาพแวดล้อมด้านนโยบายและการบริหาร ผู้บริหารมีการรับรู้มากกว่าผู้ปฏิบัติการ อาจเป็นเพราะผู้บริหารมีส่วนร่วมในการพิจารณานโยบาย หรือมีการประชุมเพื่อปรึกษาและตัดสินใจเรื่องต่าง ๆ ขององค์กร จึงทำให้รับทราบข่าวสารข้อมูลใหม่ ๆ ก่อนผู้ปฏิบัติกรทั่วไป โดยเฉพาะเรื่องการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อองค์กร ดังนั้น จึงอาจมีการศึกษาหาข้อมูลเบื้องต้นในเรื่องดังกล่าว ซึ่งสอดคล้องกับความคิดเห็นของวาฟฟอร์ด (Wafford 1977 อ้างใน สมศรี ศานติเกษม 2529 : 19) ที่ว่า “ความแตกต่างด้านสถานภาพของบุคคลเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความแตกต่างกันในเรื่องการติดต่อสื่อสาร บุคคลที่มีระดับตำแหน่งภายในองค์กรสูง มีแนวโน้มที่จะได้รับข่าวสารที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานของเขาได้มากกว่าบุคคลที่มีระดับตำแหน่งภายในองค์กรต่ำ บุคคลที่มีระดับตำแหน่งภายในองค์กรต่ำจึงมักเป็นคนที่ขาดข่าวสารอยู่เสมอ” ส่วนการรับรู้ด้านอื่น ๆ ได้แก่ สิ่งอำนวยความสะดวก โอกาสความก้าวหน้า การปฏิบัติงานของผู้บังคับบัญชาชั้นต้นไม่มีความแตกต่างกัน ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะพนักงานเห็นว่า ตนเองไม่มีสิทธิเปลี่ยนแปลงหรือปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เพราะต้องขึ้นอยู่กับงบประมาณของหน่วยงาน

ส่วนเรื่องความพึงพอใจ พบว่า ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติการมีความพึงพอใจในการทำงานด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กรแตกต่างกัน โดยผู้บริหารมีความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าผู้ปฏิบัติการ ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะภายในหน่วยงานมีความสัมพันธ์กันอย่างราบรื่น ไม่ค่อยมีปัญหาความขัดแย้ง มีการพบปะกันอย่างฉันท์มิตร และจากการพิจารณาการสื่อสารจากแนวนบนลงล่างก็จะพบว่า ผู้บังคับบัญชาจะวางตัวในลักษณะที่ผู้ใต้บังคับบัญชาสามารถพบปะผู้บังคับบัญชาได้ทุกเรื่อง นอกจากนี้ ผู้บังคับบัญชานับสนุนและให้การช่วยเหลือผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างเต็มที่ แสดงให้เห็นว่า ผู้บริหารมีความพึงพอใจในด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กรมากกว่าผู้ปฏิบัติการ ส่วนความพึงพอใจด้านอื่น ๆ ไม่มีความแตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาความพึงพอใจในการทำงานโดยภาพรวมระหว่างผู้บริหารและผู้ปฏิบัติการพบว่าไม่มีความแตกต่างกัน จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

ข้อเสนอแนะทั่วไป

1. จากผลการวิจัยพบว่า รูปแบบการสื่อสารในองค์กรเป็นการสื่อสารสองทางมากกว่าทางเดียว ซึ่งจะเป็นผลดีต่อองค์กร ดังนั้น จึงควรมีการส่งเสริมรูปแบบการสื่อสารแบบสองทางให้มากยิ่งขึ้น เพื่อสร้างความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการทำงาน โดยอาจปฏิบัติได้ดังนี้

1.1 ผู้บังคับบัญชาควรเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานเข้าพบปรึกษาหารือหรือขอข้อมูลในการปฏิบัติงานและคำแนะนำอย่างเพียงพอแก่การนำไปปฏิบัติงาน เพราะจากผลการวิจัยพบว่าพนักงานมีความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาเป็นไปอย่างดี มีความสัมพันธ์ไปในทางบวก พนักงานควรมีการส่งเสริมความสัมพันธ์ให้มากขึ้น เพื่อให้พนักงานเกิดความไว้วางใจ เกิดความรู้สึกที่ดี ซึ่งจะส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน

1.2 ผู้บังคับบัญชาควรเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติกรได้มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น หรือการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเพื่อกำหนดนโยบาย เพราะผลจากการวิจัยพบว่าพนักงานมีความไม่แน่ใจว่าตนเองมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายหรือกฎเกณฑ์ต่าง ๆ หากในหน่วยงานเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นจะส่งผลให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานมากขึ้น

1.3 ควรลดขั้นตอนการปฏิบัติงานลงเพื่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็วในการปฏิบัติงาน เพราะผลจากการวิจัยพบว่า การเสนอข้อมูลของผู้บังคับบัญชามีความล่าช้าเนื่องจากต้องเป็นไปตามสายงาน

2. ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับนโยบายการแปรรูปที่จะส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงขององค์การนั้น ควรมีการสื่อสารสองทางเพื่อรับฟังความคิดเห็นจากหลายฝ่าย เป็นการรวบรวมและระดมความคิดเห็นเพื่อนำมาใช้ในการพัฒนาองค์การให้ไปในทิศทางที่เหมาะสม โดยอาจปฏิบัติดังนี้

2.1 ผู้บริหารควรทำความเข้าใจและให้ความสำคัญต่อเรื่องการแปรรูปให้มากยิ่งขึ้น เพราะผลจากการวิจัยพบว่า พนักงานมีความไม่แน่ใจในเรื่องดังกล่าว มีทั้งเห็นด้วย และไม่เห็นด้วยต่อนโยบายดังกล่าว ดังนั้น หากผู้บริหารให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับเรื่องการแปรรูป เพื่อลดความสับสน หรือความไม่แน่ใจของพนักงานที่เกี่ยวกับความมั่นคงขององค์การ เพราะผลจากการวิจัยพบว่าพนักงานมีความพึงพอใจในด้านความมั่นคงของหน่วยงานในระดับสูง หากว่าต้องมีการแปรรูป ความมั่นคงจะคงอยู่ต่อไปหรือไม่ ซึ่งจะส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน

2.2 ควรมีการให้ข้อมูลที่ เป็นรายละเอียดของนโยบาย เกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ที่พนักงานและประชาชนจะได้รับ เพื่อให้เกิดความเข้าใจและลดปัญหาการต่อต้านนโยบาย ซึ่งอาจมีการชุมนุมประท้วงของพนักงาน เพราะผลจากการวิจัยพบว่าพนักงานบางส่วนไม่แน่ใจว่าหลังการแปรรูป ประชาชนจะได้รับบริการรวดเร็วขึ้นหรือแม้แตระบบการบริหารจะดีขึ้น ถ้าต้องมีการแปรรูปเป็นเอกชนไป หากมีมาตรการป้องกันและเตรียมความพร้อมให้แก่พนักงาน อาจลดปัญหาความขัดแย้งของพนักงานที่ส่งผลต่อภาพพจน์ขององค์การ

3. ควรมีการปรับปรุงสภาพแวดล้อมในองค์การด้านสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆให้เพียงพอและเหมาะสม เพราะผลจากการวิจัยพบว่า การรับรู้สภาพแวดล้อมในองค์การด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความสะดวกมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน ดังนั้น ถ้าที่สิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมก็จะส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน

4. ในด้านการปฏิบัติงานของผู้บังคับบัญชา พนักงานส่วนใหญ่มีการรับรู้เรื่องนี้มาก ผลการวิจัยพบว่า พนักงานมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้บังคับบัญชาขั้นต้น ดังนั้น ควรส่งเสริมความสัมพันธ์ที่ดีให้เป็นไปอย่างดีสม่ำเสมอและต่อเนื่อง เพราะส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับสื่อต่าง ๆ ที่ใช้ในหน่วยงาน เพื่อศึกษาว่า พนักงานให้ความสนใจสื่อใดมากกว่ากัน เพื่อจะได้ใช้สื่อนั้นในการเผยแพร่ข่าวสารให้ตรงกับวัตถุประสงค์และกลุ่มเป้าหมาย เพื่อจะทราบแนวปฏิบัติ ปัญหา และอุปสรรค ที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน

2. ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับเทคนิคการบังคับบัญชาของหัวหน้างาน เพื่อนำผลที่ได้มาใช้เป็นแนวทางปฏิบัติต่อสายงานต่าง ๆ อันจะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการติดต่อสื่อสารในองค์การ และการทำงานของพนักงาน

3. ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานรัฐวิสาหกิจที่แปรรูปไปแล้ว และรัฐวิสาหกิจอื่น ๆ ที่กำลังจะแปรรูป เพื่อศึกษาความแตกต่างว่าพนักงานมีความคิดเห็นหรือแนวโน้ม ความพึงพอใจในการทำงานเป็นอย่างไร

