

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์การกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ มีวัตถุประสงค์ในการวิจัย คือ

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์การ และระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบทางสังคม ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ

ลักษณะการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา คือพนักงานองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพจำนวน 400 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบการสุ่มตามระดับชั้น (Stratified Random Sampling) สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือร้อยละ และค่าเฉลี่ย เพื่อให้อธิบายข้อมูลด้านองค์ประกอบทางสังคม ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์การ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่าง ส่วนการทดสอบสมมติฐาน นั้นใช้การหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน การทดสอบนัยสำคัญทางสถิติด้วยไค-สแควร์ และการหาค่าสหสัมพันธ์แบบ Multiple Correlation ในการวิเคราะห์

สรุปผลการวิจัย

1. การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป

1.1 องค์ประกอบทางสังคม พนักงานองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 26 - 35 ปี มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษา มีระดับตำแหน่งเป็นพนักงานเก็บค่าโดยสารมากที่สุด และส่วนใหญ่มิ่ระยะเวลาในการทำงานมากกว่า 10 ปี ขึ้นไป

1.2 ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์การพนักงานองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์การ ในระดับปานกลาง รองลงมาคือระดับสูงและต่ำตามลำดับ และเมื่อจำแนกความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์การฯ ออกเป็นด้านต่าง ๆ จะได้ข้อสรุปดังนี้

1.2.1 ด้านภาพรวมขององค์การโดยทั่วไป พนักงานส่วนใหญ่ได้รับข่าวสารด้านกิจกรรมการเคลื่อนไหวหรือการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ภายในองค์การ และด้านข่าวสารข้อมูลเกี่ยวกับนโยบาย และเป้าหมายขององค์การเป็นอย่างดี

1.2.2 ด้านการหล่อหลอมทางองค์การ พนักงานส่วนใหญ่ได้รับข่าวสารข้อมูลเกี่ยวกับนโยบาย และเป้าหมายในแผนงานที่ปฏิบัติ ตลอดจนได้รับข่าวสารข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะงานของตนเองอยู่ตลอดเวลา

1.2.3 ด้านข้อมูลป้อนกลับรายบุคคล พนักงานฯ ส่วนใหญ่ได้รับการยกย่องชมเชยในความมานะพยายามมากที่สุด

1.2.4 ด้านบรรยากาศของการติดต่อสื่อสาร พนักงานฯ ส่วนใหญ่เห็นว่าการสื่อสารในองค์การทำให้เขาเห็นด้วย หรือรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งของงานในองค์การด้วย และยังเห็นว่าการสื่อสารในองค์การฯ ช่วย

กระตุ้น หรือเข้าให้เกิดความกระตือรือร้นที่จะนำไปสู่ผลงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

1.2.5 ด้านการติดต่อสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการกับเพื่อนร่วมงานที่อยู่ในระดับใกล้เคียงกัน พนักงานฯ ส่วนใหญ่เห็นว่าการสื่อสารความหมายแบบไม่เป็นทางการมักมีอยู่เสมอในองค์การฯ

1.2.6 ด้านคุณภาพของสื่อ พนักงานฯ ส่วนใหญ่เห็นว่าการส่งพิมพ์ขององค์การฯได้รับความสนใจและมีประโยชน์มาก และคำสั่งโดยลายลักษณ์อักษรตลอดจนรายงานต่าง ๆ มีความกระชับและรัดกุม รวมทั้งเห็นว่าการสนทนาที่มีต่อการสื่อสารในองค์การฯ เป็นไปค่อนข้างดี

1.2.7 ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา พนักงานฯ ส่วนใหญ่เห็นว่าหัวหน้าได้เสนอแนวทางแก้ปัญหาการปฏิบัติงานให้เสมอและหัวหน้ายังให้ความไว้วางใจ ตลอดจนเห็นว่าผู้เป็นหัวหน้าเป็นคนเปิด ยอมรับฟังความคิดเห็น

1.2.8 ด้านความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา พนักงานฯ ส่วนใหญ่เห็นว่าพนักงานฯที่อยู่ในความดูแลเป็นผู้ปฏิบัติตามคำสั่งที่ออกไป และรู้ว่าผู้บังคับบัญชาต้องการข้อมูลข่าวสารอย่างไรบ้าง ตลอดจนเห็นว่าผู้บังคับบัญชาไม่ได้ใช้การสื่อสารมากเกินไป

เมื่อนำความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์การฯด้านต่าง ๆ มาเปรียบเทียบกับที่พบว่าพนักงานฯ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชามากที่สุด รองลงมาคือการหล่อหลอมทางองค์การ และคุณภาพของสื่อตามลำดับ

1.3 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน พนักงานองค์การฯขนส่งมวลชนกรุงเทพ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในระดับปานกลาง รองลงมา คือ ระดับสูง และต่ำ ตามลำดับ และเมื่อจำแนกความพึงพอใจใน

การปฏิบัติงานออกเป็นด้านต่าง ๆ จะได้ข้อสรุปดังนี้

- 1.3.1 ด้านความสำเร็จของงาน พนักงานฯ ส่วนใหญ่เห็นว่างานที่ปฏิบัติมีกประสพผลสำเร็จ
- 1.3.2 ด้านการได้รับความยอมรับนับถือ พนักงานฯ ส่วนใหญ่เห็นว่าหน่วยงานให้การยอมรับตัวพนักงานฯ เท่าเทียมกับคนอื่น ๆ
- 1.3.3 ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ พนักงานส่วนใหญ่เห็นว่าถ้าเป็นไปได้อยากเปลี่ยนหน้าที่การงานให้เหมาะสมกับความสามารถของตนเอง
- 1.3.4 ด้านความรับผิดชอบ พนักงานฯ ส่วนใหญ่เห็นว่าพวกเขาต้องใช้ความคิดริเริ่มในการปฏิบัติงานเสมอ และงานที่ปฏิบัติเหมาะสมกับความรับผิดชอบแล้ว
- 1.3.5 ด้านความก้าวหน้าในงาน พนักงานฯ ส่วนใหญ่ได้รับการเลื่อนชั้น และระดับตามควรแก่เวลาและโอกาส และงานที่ปฏิบัติมีโอกาสสร้างให้เขาเป็นหัวหน้างานได้
- 1.3.6 ด้านนโยบายและการบริหารงานขององค์การ พนักงานส่วนใหญ่เห็นว่าระบบการทำงานและวิธีการปฏิบัติงาน ในส่วนที่รับผิดชอบมีความชัดเจนดี และสายการบังคับบัญชาในหน่วยงานเหมาะสมดีแล้ว
- 1.3.7 ด้านการบังคับบัญชา พนักงานฯ ส่วนใหญ่เห็นว่าผู้เป็นหัวหน้าสามารถให้คำแนะนำในการทำงานได้ดี และหัวหน้าเคยช่วยแก้ปัญหาในเรื่องการปฏิบัติงานได้
- 1.3.8 ด้านสภาพการทำงาน พนักงานฯ ส่วนใหญ่เห็นว่าสภาพแวดล้อมรอบตัวเป็นพิษ ทำให้เกิดความเบื่อหน่ายในการปฏิบัติงาน
- 1.3.9 ด้านเงินเดือนและค่าจ้าง พนักงานฯ ส่วนใหญ่มีความพอใจกับเงินเดือนที่ได้รับ และรายได้เหมาะสมกับงานที่ปฏิบัติแล้ว

1.3.10 ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน พนักงานฯ ส่วนใหญ่ เข้ากับเพื่อนร่วมงานได้ทุกคน และการปฏิบัติงานอยู่ในท่ามกลางเพื่อนร่วมงานที่มีมิตรไมตรีที่ดี ตลอดจนมีโอกาสร่วมงานสังสรรค์กับเพื่อนร่วมงานตามเวลาและโอกาสอันควร

1.3.11 ด้านสถานะของอาชีพ พนักงานฯ ส่วนใหญ่มีความภูมิใจในงานที่ปฏิบัติ

1.3.12 ด้านความมั่นคงในงาน พนักงานฯ ส่วนใหญ่เห็นว่าหน่วยงานที่ปฏิบัติอยู่ จะสร้างรายได้ให้เขาตลอดไป และระบบการปฏิบัติงานขององค์กรฯ จะทำให้องค์การดำรงอยู่ได้ตลอดไป

เมื่อนำความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ มาเปรียบเทียบกับพนักงานส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านการบังคับบัญชามากที่สุดรองลงมาเป็นด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และความมั่นคงในงาน ตามลำดับ

อภิปรายผล

ในด้านความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์กรนั้น จะเห็นได้ว่าพนักงานองค์กรขนส่งมวลชนกรุงเทพมหานครมีความพึงพอใจในด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชามากที่สุด คือ มองว่าหัวหน้ามีบทบาทในการสร้างความพึงพอใจให้กับเขา เช่น ได้เสนอแนวทางแก้ปัญหาในการปฏิบัติงาน และให้ความไว้วางใจ ตลอดจนมองว่าหัวหน้าเป็นคนเปิด คือ ขอมรับฟังความคิดเห็นอยู่เสมอ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ พิฟเนอร์และเฟลส์ (Pifner and Fels 1964:149) ที่กล่าวว่า "หัวหน้าควรเปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชาได้มีโอกาสได้ถาม แสดงความคิดเห็นเป็นการโต้ตอบได้ การทำเช่นนี้จะทำ

ให้ผู้บังคับบัญชารู้สึกว่าตนเองได้รับความยุติธรรม และนิยมชมชอบทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในที่สุด" และสอดคล้องกับแนวคิดของ วิจิตร อวาทะกุล (2525:213) ที่กล่าวว่า "การสื่อสารเปรียบเสมือนน้ำมันหล่อลื่นให้เกิดความกระฉ่างทั้งผู้บังคับบัญชา ผู้บังคับบัญชา และทุกคนที่ปฏิบัติงานร่วมกันต้องสื่อความเข้าใจถึงกันแบบสองทาง เพื่อให้เกิดความเข้าใจกัน และแก้ความเข้าใจผิดที่เกิดขึ้นในใจให้หมดไป"

ส่วนในด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้น จะเห็นได้ว่า พนักงานองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ มีความพึงพอใจในด้านการบังคับบัญชามากที่สุดกล่าวคือ มีความเห็นว่าหัวหน้าสามารถให้คำแนะนำในการทำงานได้อย่างดีและเคยช่วยแก้ปัญหาในการปฏิบัติงานได้ จึงทำให้เขาเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยที่ อนันต์ชัย คงจันทร์ (2529:44) กล่าวไว้คือ "ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในองค์การสาธาณูปโภคขนาดใหญ่แห่งหนึ่งในสหรัฐอเมริกาเป็นผลมาจากความเชื่อถือไว้วางใจที่ลูกน้องมีต่อหัวหน้า การสนับสนุนส่งเสริมที่ลูกน้องได้รับจากหัวหน้า ความเที่ยงตรงถูกต้องของข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากการติดต่อกับหัวหน้า การติดต่อทั้งจากลูกน้องไปสู่หัวหน้า และจากหัวหน้าไปสู่ลูกน้อง ตลอดจนความจริงใจที่หัวหน้ามีต่อลูกน้อง ความซื่อสัตย์ ความมีใจยุติธรรมและความสามารถในการแก้ปัญหา"

กล่าวโดยสรุป ผลการวิจัยครั้งนี้ ได้ประเด็นที่น่าสนใจคือในด้านความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์การ พนักงานให้ความสำคัญกับความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชามากที่สุด ในขณะที่ความพึงพอใจในการทำงานก็เป็นผลมาจากการบังคับบัญชามากที่สุด เช่นกันนั้นแสดงว่าหัวใจสำคัญที่จะทำให้องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ สามารถสร้างความพึงพอใจในการติดต่อ

สื่อสารในองค์การและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานให้เกิดขึ้นกับพนักงาน

2. การวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐาน

2.1 องค์ประกอบทางสังคมคือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง และระยะเวลาของการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์การ (สมมติฐานที่ 1) ผลการวิจัยเป็นไปตามสมมติฐานเป็นบางส่วน ดังนี้

2.1.1 อายุ และระยะเวลาของการทำงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์การ (เป็นไปตามสมมติฐานที่ 1)

2.1.2 ระดับการศึกษามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์การ (เป็นไปตามสมมติฐานที่ 1)

2.1.3 เพศ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์การ (ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ 1)

2.1.4 ระดับตำแหน่งไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์การ (ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ 1)

2.2 องค์ประกอบทางสังคมคือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง และระยะเวลาของการทำงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน (สมมติฐานที่ 2) ผลการวิจัยเป็นไปตามสมมติฐานเป็นบางส่วน ดังนี้

2.2.1 อายุ และระยะเวลาของการทำงานไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน (ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ 2)

2.2.2 ระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน (เป็นไปตามสมมติฐานที่ 2)

2.2.3 เพศ และระดับตำแหน่ง ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน (ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ 2)

2.3 ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์การมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน (สมมติฐานที่ 3)

ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์การมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฯ (เป็นไปตามสมมติฐานที่ 3)

2.4 องค์ประกอบทางสังคมคือเพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง และระยะเวลาของการทำงาน และความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์การมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน (สมมติฐานที่ 4)

จากการศึกษาปรากฏว่าตัวแปรด้านความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์การเพียงตัวเดียวเท่านั้นที่สามารถทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยสามารถอธิบายความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานได้ร้อยละ 48.63 (ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ 4)

อภิปรายผล

สมมติฐานที่ 1 องค์ประกอบทางสังคมคือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง และระยะเวลาของการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์การ

จากผลการวิจัยพบว่า พนักงานองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ มีองค์ประกอบทางสังคมทางด้านอายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาของการทำงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์การอย่าง

มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (ตารางที่ 32) ส่วนองค์ประกอบทางสังคม ด้านเพศ และระดับตำแหน่งไม่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์การ (ตารางที่ 33 และ 34)

ดังนั้น สมมติฐานที่ 1 จึงได้รับการยืนยันในส่วนตัวแปรองค์ประกอบทางสังคมด้านอายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาของการทำงาน ส่วนตัวแปรด้านเพศ และระดับตำแหน่ง ไม่ได้รับการยืนยัน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ โรเซนเบลท, ชีทแฮม และวัตต์ (Rosenblatt, Cheatham and Watt 1877: 143) ที่กล่าวว่า "ความแตกต่างของบุคคลในองค์การ ในด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง จะมีส่วนเกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารด้วย"

เมื่อพิจารณาตัวแปรองค์ประกอบทางสังคมในด้านอายุ จากการศึกษาครั้งนี้พบว่าอายุของพนักงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (ตารางที่ 32) แสดงว่าพนักงานซึ่งมีอายุมากขึ้นจะมีความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์การมากขึ้นด้วย ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของไมเยอร์ และ ไมเยอร์ (Myers and Myers 1982:5) ที่ว่า "บุคคลที่มีอายุมากจะมีพฤติกรรมตอบสนองต่อการติดต่อสื่อสารต่างจากบุคคลที่มีอายุน้อย และบุคคลที่มีอายุน้อยจะมีพฤติกรรมตอบสนองต่อการติดต่อสื่อสารเปลี่ยนไปเมื่อตอนที่อายุมากขึ้น" และยังสอดคล้องกับแนวความคิดของปรเม สตะเวทิน (2526: 106) ที่ว่า "คนที่มีวัยต่างกันมักมีความต้องการในสิ่งต่าง ๆ แตกต่างกัน มีการใช้สื่อมวลชน และสนใจในข่าวสารที่แตกต่างกันด้วย"

สำหรับตัวแปรองค์ประกอบทางสังคม ด้านระดับการศึกษานั้น

จากการศึกษาครั้งนี้พบว่าระดับการศึกษาของพนักงานฯ มีความสัมพันธ์ทางลบกับความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์การ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (ตารางที่ 32) กล่าวคือ ถ้าพนักงานฯ มีระดับการศึกษาสูงขึ้น จะมีความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์การลดลง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะพนักงานฯ ที่ได้รับการศึกษาสูงเป็นผู้ผ่านประสบการณ์การทำงานมามาก และมีความเคยชินต่อรูปแบบการติดต่อสื่อสารในองค์การอย่างเป็นทางการ ที่มักไม่มีอะไรแปลกใหม่ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของเก็จวลิ จิตวัฒนวิไล (2530) ที่พบว่า "ยิ่งข้าราชการมีการศึกษาสูง ก็จะมียิ่งมีการติดต่อสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการมากขึ้นด้วย" นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับแนวคิดของเบอร์กูน (Burgoon 1974:64) ที่กล่าวว่า "โดยทั่วไปแล้วคนที่มีการศึกษาสูง หรือมีความรู้ดีจะได้เปรียบอย่างมากในการที่จะเป็นผู้รับสารที่ดี ทั้งนี้เพราะคนเหล่านี้มีความรู้กว้างขวางในหลายเรื่อง มีความเข้าใจศัพท์มาก และมีความเข้าใจสารได้ดี แต่คนเหล่านี้มักจะเป็นคนที่ไม่ค่อยเชื่ออะไรง่าย ๆ สารที่ไม่มีหลักฐานหรือเหตุผลสนับสนุนเพียงพอ มักจะถูกโต้แย้งได้"

ในองค์ประกอบทางสังคมด้านระยะเวลาของการทำงาน จากการศึกษาวิจัยพบว่ามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (ตารางที่ 32) แสดงว่าพนักงานฯ ที่มีระยะเวลาของการทำงานต่างกัน ความพึงพอใจจะต่างกัน โดยพนักงานฯ ที่มีระยะเวลาของการทำงานมากกว่า 10 ปี ขึ้นไป (ตารางที่ 7) จะมีความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์การมากขึ้นด้วย

สมมติฐานที่ 2 องค์ประกอบทางสังคมคือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง และระยะเวลาของการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

จากผลการวิจัยพบว่าพนักงานองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ ที่มีเพศ อายุ ระดับตำแหน่ง และระยะเวลาของการทำงานไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (ตารางที่ 35, 36 และ 37) ส่วนระดับการศึกษาไม่มีความสัมพันธ์ทางลบกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (ตารางที่ 35)

ดังนั้น สมมติฐานที่ 2 จึงได้รับการยืนยันเป็นบางส่วนคือเฉพาะตัวแปรองค์ประกอบทางสังคมด้านระดับการศึกษาเท่านั้น ส่วนตัวแปรอื่น ๆ ไม่ได้รับการยืนยัน การที่เพศ อายุ ระดับตำแหน่ง และระยะเวลาของการทำงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ นั้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ เกี้ยวลี จิตวัฒนวิไล (2530) ที่พบว่า "ปัจจัยทางประชากรและสังคม ได้แก่ เพศ อายุ ราชการ ตำแหน่ง สภ ะดับ เงินเดือน ยกเว้นการศึกษาไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน"

สำหรับระดับการศึกษานั้น จากการศึกษาคั้งนี้พบว่าระดับการศึกษาของพนักงานฯ มีความสัมพันธ์ทางลบกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน กล่าวคือ ถ้าพนักงานฯ มีการศึกษาสูงขึ้น จะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานลดลง ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยที่ผ่าน ๆ มา ที่มักจะพบว่าระดับการศึกษามีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน นั่นคือ คนซึ่งมีการศึกษาสูง ก็จะมี ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากขึ้น อาจเป็นไปได้ว่าธรรมชาติของงานในองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ ที่เน้นการให้บริการแก่ประชาชนโดยพนักงานส่วนใหญ่เป็นพนักงานเก็บค่าโดยสารและพนักงานขับรถ (ตารางที่ 6) และมีการศึกษาส่วนใหญ่ในระดับมัธยมศึกษา และประถมศึกษา (ตารางที่ 5) เมื่อมีโอกาสได้รับความรู้สูงขึ้น อาจไม่ตรงกับธรรมชาติของ

งานและความต้องการขององค์การฯ ทำให้ไม่ได้ใช้ความรู้จากการศึกษามากขึ้น ซึ่งสิ่งนี้จะส่งผลถึงความพึงพอใจในการปฏิบัติงานลดลงด้วย ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ อมรา สาขรสันติสุข (2533) ที่กล่าวว่า "การได้รับความรู้สูงขึ้น และได้รับความรู้ที่ตรงกับหน่วยงานต้องการ ซึ่งจะก่อให้เกิดความพึงพอใจในด้านการใช้ความรู้จากการศึกษามากขึ้น ซึ่งส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานตามมา"

สมมติฐานที่ 3 ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์การมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

จากผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์การของพนักงานองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นั่นคือ สมมติฐานที่ 3 ได้รับการยืนยันว่าถ้าพนักงานองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพมีความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารมากขึ้น ก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากขึ้นด้วย

โดยพบว่าพนักงานฯ มีความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์การมากที่สุดในด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (ตารางที่ 14) แสดงว่าการติดต่อสื่อสารในองค์การด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา อันประกอบด้วยรายละเอียดเกี่ยวกับหัวหน้าจะพบและตั้งใจฟังพนักงานฯ หัวหน้าได้เสนอแนะแนวทางแก้ปัญหาในการปฏิบัติงานให้แก่พนักงานฯ หัวหน้าไว้วางใจในตัวพนักงานฯ หัวหน้าเป็นคนเปิด และยอมรับความคิดเห็น คำแนะนำของหัวหน้าที่มีต่อพนักงานฯ เป็นสิ่งถูกต้องทุกครั้ง อาจกล่าวได้ว่าสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้เป็นเครื่องมือที่สำคัญในการเชื่อมโยงพนักงานฯ ให้เกิดความร่วมมือร่วมใจกันทำ

งานให้บรรลุเป้าหมายขององค์การที่วางไว้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ โจเซฟ เดวิส พินคัส (Joseph David Pincus : 1984) ที่พบว่า "การติดต่อสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา การสื่อสารในแนวนอน และการติดต่อสื่อสารกับผู้บริหารระดับสูงของผู้ประกอบวิชาชีพพยาบาล มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน" และสอดคล้องกับงานวิจัยของ อนันต์ชัย คงจันทร์ (2529) ที่พบว่า "อาจารย์ที่สอนทางบริหารธุรกิจในมหาวิทยาลัย 10 แห่งของสหรัฐอเมริกา มีความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้า ความพึงพอใจในสื่อ ความพอใจในสภาพแวดล้อมทั่วไปในการติดต่อสื่อสาร และความพอใจในการที่หัวหน้าให้ข้อมูลที่เกี่ยวกับการทำงาน เรียงตามลำดับ โดยมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของอาจารย์เป็นอย่างมาก" และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชมิดท์, แอนเดอร์สัน แคลสท์ (Schmidt, W.V., Andeson C. and Claske.T :1983) ที่พบว่า "พนักงานที่ทำงานกับรัฐบาลกลางสหรัฐอเมริกา มีความพึงพอใจในการทำงาน อันเนื่องมาจากการติดต่อสื่อสาร โดยเฉพาะอย่างยิ่งข้อมูลย้อนกลับที่พนักงานได้รับจากหัวหน้าที่เกี่ยวกับการทำงานของพนักงาน ซึ่งจัดเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน"

สมมติฐานที่ 4 องค์ประกอบทางสังคมคือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง ระยะเวลาของการทำงาน และความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์การ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

จากผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์การเท่านั้นที่สามารถอธิบายความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฯ ได้มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 48.63 โดยองค์ประกอบทางสังคมด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง และระยะเวลาของการทำงานไม่มีความ

สัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ผลการวิจัยไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์การแล้วพบว่า พนักงานฯ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์การที่เน้นทางด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชามากที่สุด (ตารางที่ 16) ซึ่งสอดคล้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฯ ที่เน้นทางด้านการบังคับบัญชามากที่สุด (ตารางที่ 30) เช่นเดียวกัน นั้นแสดงว่าหัวหน้าหรือผู้บังคับบัญชาจะติดต่อสื่อสารกับผู้ใต้บังคับบัญชาโดยพบปะพูดคุย รับฟังปัญหา เสนอแนวทางแก้ปัญหา สอรับฟังความคิดเห็น ควบคุมและแนะนำงานในทางที่ถูกต้องอยู่เสมอ พฤติกรรมในการติดต่อสื่อสารกับผู้ใต้บังคับบัญชาเช่นนี้ จึงทำให้พนักงานฯ เกิดความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์การขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ โคเฮน, ฟินค์ และวิลลิตส์ (Cohen, Fink and Willits 1976 :177) ที่กล่าวว่า "ความรู้สึกเกื้อกูลกัน การมองเห็นคุณค่าซึ่งกันและกันจะนำไปสู่สัมพันธภาพที่อบอุ่น ใกล้ชิดกัน และสัมพันธภาพที่ไว้วางใจกัน ดังนั้น ความไว้วางใจจึงเป็นแก่นแท้ของความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา"

ขณะเดียวกันอาจเป็นไปได้ว่าองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพเป็นองค์การในรูปแบบรัฐวิสาหกิจขนาดใหญ่ ซึ่งเป็นลักษณะกึ่งระบบราชการ ต้องมีการบังคับบัญชาตามสายงาน มีการสั่งการจากผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้าตามลำดับชั้นจนเกิดความเคสชินในลักษณะเป็นความผูกพันระหว่างผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้ากับผู้ใต้บังคับบัญชา หรือพนักงานฯ ระดับต่ำรองลงมา ดังนั้น การบังคับบัญชาจึงจัดว่าเป็นปัจจัยค่าจุนให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ถ้าไม่มีหรือมีน้อยไปหรือไม่สอดคล้องกับบุคลากรขององค์การก็จะทำให้เกิดความ

ไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานขึ้นซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ อนันต์ชัย คงจันทร์ (2529:45) ที่กล่าวว่า "กฎแฉสำคัญของ การติดต่อสื่อสารในองค์การคือ ความสัมพันธ์หรือการติดต่อระหว่างหัวหน้าและลูกน้อง ซึ่งมีผลโดยตรงต่อ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน"

ข้อเสนอแนะทั่วไป

1. จากการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารใน องค์การของพนักงานองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในระดับสูงพอสมควร และยังพบอีกว่าความสัมพันธ์กับผู้ บังคับบัญชา เป็นสิ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์การ มากที่สุด ดังนั้น ผู้บริหารระดับสูงในองค์การฯ ควรปลูกฝังพฤติกรรม การบริหารที่ดีกับพนักงานฯ ผู้ปฏิบัติหน้าที่เป็นหัวหน้างานต่าง ๆ เพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีให้เกิดขึ้นอันจะเป็นแนวทางสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นกับพนักงาน มากที่สุด

2. ในด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้น "การบังคับบัญชา" เป็นสิ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานกับพนักงานฯมากที่สุด ดังนั้น การบังคับบัญชาที่เน้นการช่วยแก้ปัญหาให้กับพนักงานฯ ได้ จึงจะเป็นที่ยอมรับ ของพนักงานฯ มิใช่การออกคำสั่งของหัวหน้างานเพียงอย่างเดียว

3. จากผลการวิจัยพบว่าบรรดาข่าวสารข้อมูลต่าง ๆ พนักงาน ได้รับรู้หรืออยู่ในระดับปานกลาง และการสื่อสารในองค์การฯ ทำให้พนักงานฯ เห็นด้วยหรือรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของงานในองค์การฯ ด้วย ตลอดจนเห็นว่าสื่อ สิ่งพิมพ์เป็นสื่อที่พนักงานสนใจ และเห็นว่ามีประโยชน์มาก ดังนั้น ทาง

องค์การฯ ควรใช้สื่อสิ่งพิมพ์ที่ได้จัดทำเป็นประจำอยู่แล้ว ทั้ง "วารสารล้อหมุน", "ข่าวรถเมล์" ฯลฯ ให้มีประโยชน์มากยิ่งขึ้น โดยเพิ่มในด้านข่าวสารข้อมูลการเคลื่อนไหวของพนักงานฯ ตลอดจนการติดต่อสื่อสารกับพนักงาน โดยผ่านสิ่งพิมพ์เหล่านี้ เพราะ "ขสมก." เป็นองค์การที่มีขนาดใหญ่ มีพนักงานฯจำนวนมากที่ต้องปฏิบัติงานอยู่นอกพื้นที่สำนักงานทั้งในกรุงเทพ และ เขตปริมณฑล ดังนั้น การใช้สื่อสิ่งพิมพ์เป็นการช่วยสร้างประสิทธิภาพการติดต่อสื่อสารในองค์การได้เป็นอย่างดี

4. พนักงานฯส่วนใหญ่เห็นว่าสภาพแวดล้อมรอบตัวเป็นพิษ ทำให้เกิดความเบื่อหน่ายในการปฏิบัติงาน จึงจัดว่าเป็นข้อเท็จจริงที่น่าจะรับฟัง ประกอบกับหนังสือพิมพ์สยามโพสต์ฉบับประจำวันอาทิตย์ที่ 19 ธันวาคม 2536 ได้รายงานว่ามีพนักงานที่เป็น พชร. ของ ขสมก. ขอลาออกจากงานถึง 30 คน/วัน และได้ทำการสัมภาษณ์พนักงาน ขสมก. เหล่านั้น ส่วนใหญ่มีความเห็นว่าเกิดความเครียดกับปัญหาจราจรติดขัด เป็นผลทำให้เหนื่อยง่าย ดังนั้น แม้ว่าจะไม่สามารถแก้สภาพแวดล้อมรอบตัวที่เป็นพิษให้หมดลงได้ แต่ผู้บริหารระดับสูงขององค์การฯ ก็ควรเร่งหาทางปรับปรุงสภาพการปฏิบัติงานของพนักงานฯ โดยอาจจัดบุคลากรปฏิบัติงานเป็นคาบเวลาให้รับช่วงต่อกันได้โดยไม่ต้องมาเริ่มกันที่อุ้งรถหรือต้นสายการเดินรถ

5. แม้ว่าผลงานการวิจัยจะบ่งชี้ว่าพนักงานส่วนใหญ่มีความพอใจกับเงินเดือนที่ได้รับและรายได้เหมาะกับงานที่ปฏิบัติ แต่ในระยะหลายปี พ.ศ. 2536 ที่ผ่านมาองค์การต้องเผชิญกับปัญหาสมองไหลเป็นจำนวนมาก ซึ่งพอสรุปสาเหตุได้จากความเครียดจากปัญหาจราจร การไม่มีสวัสดิการที่เพียงพอโดยเฉพาะเมื่อเกิดอุบัติเหตุ และผลประโยชน์ตอบแทนน้อย อันสืบเนื่องจากนโยบายขององค์การฯ ที่พยายามลดค่าใช้จ่ายเพื่อลดปัญหาการขาด

ทุน โดยการลดต้นทุนในส่วนรายได้ของพนักงาน ดังนั้น ทางองค์กรฯ ควร จะได้มีการทบทวนนโยบายที่จะส่งผลกระทบต่อรายได้ของพนักงานโดยเฉพาะ พนักงานขับรถ (พชร.) ด้วย

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัย

1. ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับตัวแปรองค์ประกอบทางสังคมด้าน สภาพครอบครัว และรายได้ของพนักงานฯ ว่าจะมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์กรและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานหรือไม่
2. ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับสวัสดิการของพนักงานฯ ว่าจะมี ส่วนทำให้พนักงานฯ เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากน้อยเพียงใด
3. ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับเทคนิคการบังคับบัญชาของหัวหน้า งานในแต่ละสาขางาน เพื่อนำผลที่ได้มาใช้เป็นแนวทางปฏิบัติกับสาขางาน ต่าง ๆ อันจะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการติดต่อสื่อสารในองค์กรและการ ปฏิบัติงานของพนักงานฯ ต่อไป
4. ควรมีการศึกษาเรื่องปัญหาสมองไหลในองค์กรขนส่งมวลชน กรุงเทพมหานคร เพื่อให้รู้ว่าอะไรเป็นสาเหตุที่แท้จริงอันจะนำไปสู่การหาวิธีการแก้ไข ที่เหมาะสม อย่างไรก็ตามน่าจะวิเคราะห์ได้ว่าบางส่วนย่อมส่งผลกระทบต่อ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฯ ด้วย
5. ควรมีการศึกษาใช้สื่อต่าง ๆ ในองค์กร เพื่อให้ทราบแนว ทางปฏิบัติ ปัญหาและอุปสรรค ที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร ในองค์กร และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในที่สุด