

## บทที่ 5

### สรุป อภิปรายและเสนอแนะ

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารและการปฏิบัติงานของพนักงานการประปานครหลวงมีวัตถุประสงค์ในการวิจัย คือ

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์การของพนักงานการประปานครหลวง
2. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานการประปานครหลวง
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะทางประชากรกับความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานการประปานครหลวง
4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานการประปานครหลวง

เนื่องจากการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ และกลุ่มตัวอย่างได้แก่พนักงานการประปานครหลวง จำนวน 5,736 คน โดยทำการสุ่มตัวอย่างจำนวน 357 คน ด้วยวิธีแบบหลายขั้นตอน (Multistage Sampling) และได้แบบสอบถามกลับคืนจำนวน 304 ชุด เมื่อนำมาวิเคราะห์ข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์โปรแกรม SPSS/PC+ โดยค่าสถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย นำมาใช้ในการอธิบายพรรณาข้อมูลด้านประชากร ตลอดจนข้อมูลด้านความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์การ และความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ส่วนการทดสอบสมมติฐานที่ตั้งไว้โดยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวน (Analysis of Variance) ในการวิเคราะห์

### สรุปผลการวิจัย

#### การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป

ตอนที่ 1 ลักษณะทางประชากร พนักงานการประสานครหลวง ประกอบด้วยเพศชายสูงกว่าเพศหญิง ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 36 -45 ปี จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี อัตราเงินเดือนอยู่ระหว่าง 20,001 - 30,000 บาท อยู่ในตำแหน่งระดับ 3 - 4 ปฏิบัติงานอยู่ที่การประสานครหลวงมาแล้ว 21 - 25 ปี ปฏิบัติงานในหน่วยงานปัจจุบัน 1 - 5 ปี ระยะเวลาที่ดำรงตำแหน่งปัจจุบัน 1 - 5 ปี ในระดับที่ไม่ใช่ผู้บริหาร

## ตอนที่ 2 การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ลักษณะทางประชากร คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อัตราเงินเดือน ระยะเวลาปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์การ

สมมติฐานที่ 2 ลักษณะทางประชากร คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อัตราเงินเดือน ระยะเวลาปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

สมมติฐานที่ 3 ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์การ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

1.2.1 ด้านภาพรวมโดยทั่วไป พนักงานการประสานครหลวงส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในประเด็นต่างๆระดับปานกลางและสูงโดยประเด็นที่พึงพอใจสูงสุดได้แก่การที่องค์การได้แจ้งข่าวสารเกี่ยวกับนโยบายและเป้าหมายขององค์การให้พนักงานทราบอยู่เสมอ

1.2.2 ด้านข้อมูลข่าวสารในองค์การ พนักงานการประสานครหลวงส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลางโดยประเด็นที่พึงพอใจสูงสุดได้แก่การที่องค์การได้ให้ข่าวสารซึ่งทำให้พนักงานมีความรู้สึกรักและภาคภูมิใจต่อองค์การและมีทัศนคติที่ดีต่อองค์การอยู่เสมอ

1.2.3 ด้านสภาพการติดต่อสื่อสาร พนักงานการประสานครหลวงส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับสูงและปานกลางโดยประเด็นที่พึงพอใจสูงสุดได้แก่การมีความสัมพันธ์อันดีกับเพื่อนร่วมงานของพนักงาน

1.2.4 ด้านการบังคับบัญชาและสั่งการ พนักงานการประปานครหลวงส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับสูงและปานกลางโดยมีประเด็นที่พึงพอใจสูงสุดได้แก่ผู้บังคับบัญชาในหน่วยงานมีปฏิสัมพันธ์อันดีและมีเมตตาต่อผู้ใต้บังคับบัญชา

1.2.5 ด้านคุณภาพของสื่อสิ่งพิมพ์ พนักงานการประปานครหลวงส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลางและสูงโดยมีประเด็นที่พึงพอใจสูงสุดได้แก่ข่าวสารสิ่งพิมพ์ในองค์การมีเนื้อหาสาระที่น่าสนใจและมีประโยชน์

**ในด้านการติดต่อสื่อสารในองค์การของพนักงานการประปานครหลวง** เมื่อพิจารณาด้านต่างๆแล้วพบว่าพนักงานมีความพึงพอใจสูงสุดในประเด็นที่พนักงานมีความสัมพันธ์อันดีกับเพื่อนร่วมงานเสมอ (ความพึงพอใจเฉลี่ย 4.11) และประเด็นที่องค์กรได้แจ้งข่าวสารเกี่ยวกับนโยบายและเป้าหมายขององค์กรให้พนักงานทราบอยู่เสมอ (ความพึงพอใจเฉลี่ย 3.85)

**1.3 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน** พนักงานการประปานครหลวงส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง รองลงมาอยู่ในระดับสูงและต่ำตามลำดับ และเมื่อพิจารณาความพึงพอใจในด้านต่างๆแล้วพบว่า

1.3.4. ด้านนโยบายการบริหาร พนักงานการประปานครหลวงส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับสูงโดยมีประเด็นที่พึงพอใจสูงสุดได้แก่เรื่องความพร้อมที่จะปรับเปลี่ยนแนวทางการปฏิบัติงานให้สอดคล้องเหมาะสมกับนโยบายการบริหารงานเสมอ

1.3.5. ด้านความสำเร็จในงาน พนักงานการประปานครหลวงส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับสูงและปานกลางโดยมีประเด็นที่พึงพอใจสูงสุดได้แก่การที่พนักงานมีความมุ่งมั่นในการทำงานเพื่อให้เกิดผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กรและได้พยายามปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ

1.3.6. ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคง พนักงานการประปานครหลวงส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลางและสูงโดยมี

ประเด็นที่พึงพอใจสูงสุดได้แก่ความมั่นใจในเสถียรภาพและความมั่นคงขององค์การ

1.3.7. ด้านสภาพการทำงาน พนักงานการประปานครหลวงส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลางและสูงโดยมีประเด็นที่พึงพอใจสูงสุดได้แก่การตระหนักว่าประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานเป็นส่วนที่สำคัญที่ทำให้องค์การพัฒนาเจริญก้าวหน้าได้

1.3.8. ด้านเงินเดือนและค่าตอบแทน พนักงานการประปานครหลวงส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลางโดยมีประเด็นที่พึงพอใจสูงสุดได้แก่การได้รับเงินเดือนในอัตราที่เพียงพอและเหมาะสมกับผลงาน

เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จากด้านต่างๆแล้วพบว่า พนักงานการประปานครหลวงมีความพึงพอใจสูงสุดในด้านนโยบายการบริหารงาน โดยมีประเด็นที่พึงพอใจสูงสุดได้แก่เรื่องความพร้อมที่จะปรับเปลี่ยนแนวทางการปฏิบัติงานให้สอดคล้องเหมาะสมกับนโยบายการบริหารงานเสมอ (ความพึงพอใจเฉลี่ย 4.07) และพนักงานมีความมุ่งมั่นในการทำงานเพื่อให้เกิดผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์การและได้พยายามปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ (ความพึงพอใจเฉลี่ย 4.02)

## อภิปรายผล

### ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์การ

พนักงานการประปานครหลวงส่วนใหญ่จะมีความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารอยู่ในระดับปานกลาง โดยประเด็นที่พึงพอใจสูงสุดได้แก่การมีความสัมพันธ์อันดีกับเพื่อนร่วมงานของพนักงาน และในด้านสภาพโดยรวมขององค์การ พนักงานมีความพึงพอใจสูงสุดในประเด็นที่องค์การได้แจ้งข่าวสารเกี่ยวกับนโยบายและเป้าหมายขององค์การให้พนักงานทราบอยู่เสมอ ซึ่งนับว่าเป็นช่องทางในการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้บริหารกับพนักงานระดับปฏิบัติการ และระหว่างองค์การกับพนักงาน ทำให้มีการติดต่อสื่อสารด้านนโยบาย เป้าหมาย และวัตถุประสงค์ขององค์การให้พนักงานได้รับทราบอยู่เสมอ พนักงาน

ในองค์การรู้ทิศทางการบริหารและการดำเนินงานขององค์การ ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีการติดต่อสื่อสารในองค์การที่กล่าวว่าการติดต่อสื่อสารทำให้เกิดความหมายสร้างความเข้าใจของบุคคล การติดต่อสื่อสารนำไปใช้ในกิจกรรมขององค์การหลายประการ เช่น การกำหนดวัตถุประสงค์ และการติดต่อกับองค์การอื่น (เสนาะ, 2538:25) นอกจากนี้ยังเป็นการจูงใจเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ต้องการ (เสถียร, 2525:8-9)

อย่างไรก็ตาม เป็นที่น่าพิจารณาในด้านข้อมูลข่าวสารในองค์การ ในประเด็นข่าวสารข้อมูลต่าง ๆ ในหน่วยงานมีมากเพียงพอแล้วนั้น พบว่าพนักงานของการประปานครหลวงมีความพึงพอใจในระดับปานกลางค่อนข้างต่ำ (ความพึงพอใจเฉลี่ย 2.99)

### ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

พนักงานการประปานครหลวงมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลางเช่นเดียวกับความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์การโดยที่พนักงานมีความพึงพอใจสูงสุดได้แก่ ด้านนโยบายการบริหารงานขององค์การ ประเด็นที่พึงพอใจสูงสุดได้แก่เรื่องความพร้อมที่จะปรับเปลี่ยนแนวทางการปฏิบัติงานให้สอดคล้องเหมาะสมกับนโยบายการบริหารงานเสมอ โดยที่พนักงานมีความกระตือรือร้นและมีความพร้อมที่จะปรับเปลี่ยนแนวทางการปฏิบัติงานเพื่อให้สอดคล้องเหมาะสมกับนโยบายการบริหารงาน ทั้งนี้เนื่องจากพนักงานคิดว่าตนมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับนโยบายและเป้าหมายขององค์การเป็นอย่างดีและเห็นว่าองค์การควรมีการปรับเปลี่ยนนโยบายเพื่อให้เหมาะสมกับสถานการณ์ทางเศรษฐกิจ สังคม และการเมืองในปัจจุบัน นอกจากนี้พนักงานยังมีความมุ่งมั่นในการทำงานเพื่อให้เกิดผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์การ และรู้สึกว่าคุณได้พยายามปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ

อีกประการหนึ่ง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานการประปานครหลวง ด้านสภาพการทำงาน บางประเด็นที่ควรจะต้องได้รับการพิจารณา เช่น ความรู้สึกว่างานที่ปฏิบัติอยู่มีความซ้ำซาก จำเจ น่าเบื่อ และพนักงานเห็นว่าชั่วโมงการทำงานยาวนานเกินไป

## 2. การวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐาน

ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานพอสรุปได้ดังนี้

2.1 **ลักษณะทางประชากร ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง ระยะเวลาในการทำงาน และอัตราเงินเดือน มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์การ (สมมติฐานข้อที่ 1)**

2.1.1 เพศไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์การ (ปฏิเสธสมมติฐาน)

2.1.2 อายุไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์การ (ปฏิเสธสมมติฐาน)

2.1.3 ระดับการศึกษามีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์การ (ยอมรับสมมติฐาน)

2.1.4 อัตราเงินเดือนมีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์การ (ยอมรับสมมติฐาน)

2.1.5 ระยะเวลาในการทำงานไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์การ (ปฏิเสธสมมติฐาน)

2.1.6 ตำแหน่งไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์การ (ปฏิเสธสมมติฐาน)

2.2 **ลักษณะทางประชากร ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง ระยะเวลาในการทำงาน และอัตราเงินเดือน มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน (สมมติฐานข้อที่ 2)**

2.2.1 เพศไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน (ปฏิเสธสมมติฐาน)

2.2.2 อายุไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน (ปฏิเสธสมมติฐาน)

- 2.2.3 ระดับการศึกษาไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน (ปฏิเสธสมมติฐาน)
- 2.2.4 อัตราเงินเดือนมีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน (ยอมรับสมมติฐาน)
- 2.2.5 ระยะเวลาในการปฏิบัติงานไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน (ปฏิเสธสมมติฐาน)
- 2.2.6 ตำแหน่งไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน (ปฏิเสธสมมติฐาน)

### 2.3. ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์การมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน (สมมติฐานข้อที่ 3)

ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์การมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน (ยอมรับสมมติฐาน)

#### อภิปรายผล

สมมติฐานที่ 1 ลักษณะทางประชากร มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์การ

การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะทางประชากรกับความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์การของพนักงานการประปานครหลวง พบว่ามีลักษณะบางส่วนที่ยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ แต่ก็มีบางลักษณะที่ปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้ เพศ อายุ ระยะเวลา และตำแหน่ง ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

#### 1.1 เพศกับความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์การ

จากผลการวิจัยพบว่าเพศไม่มีความสัมพันธ์ระดับความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์การของพนักงานการประปานครหลวง ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดของ เก็จวลี จิตวัฒนวิไล (2530) ที่ได้ศึกษาพบว่า เพศไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ทั้งนี้อาจอธิบายได้ว่า ในปัจจุบันนี้บทบาทระหว่างเพศชายและเพศหญิงมีความเท่าเทียมกันมากขึ้น พนักงานหญิงมีการปรับตัวในทุกด้านรวมถึงความพยายามที่จะบริโภคข่าวสารรวมทั้งพนักงานมีความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานในระดับสูง จึงมีโอกาสดำเนินการแลกเปลี่ยนข่าวสารระหว่างกัน นอกจากนี้ ข่าวสารข้อมูลขององค์การที่ให้กับพนักงานก็เป็นไปอย่างกว้างขวาง ทำให้พนักงานทั้งเพศชายและเพศหญิงมีโอกาสได้รับข่าวสารอย่างเท่าเทียมกัน

#### 1.2. อายุกับความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์การ

ผลการวิจัยพบว่า อายุไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในองค์การของพนักงานการประปานครหลวงซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของงานวิจัยของ บุญณิกา วงศ์วานิช (2533) ที่ว่า ปัจจัยสถานภาพสังคมเรื่องอายุ ไม่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพัฒนากร อย่างไรก็ตาม อายุโดยเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างในงานวิจัยนี้อยู่ระหว่าง 36 - 45 ปี ซึ่งมีได้แตกต่างกันอย่างเด่นชัด จึงอาจสันนิษฐานได้ว่า อายุของกลุ่มตัวอย่างที่ไม่แตกต่างกัน ส่งผลให้ผลการวิจัยที่ได้ไม่แตกต่างกัน

#### 1.3. ระดับการศึกษากับความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์การ

ผลการวิจัยพบว่า ระดับการศึกษามีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์การซึ่งสอดคล้องกับที่อ้างใน ประมະ สตะเวทิต (2533) ซึ่งกล่าวว่า การศึกษาที่ต่างกัน สาขาวิชาที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความรู้สึนึกคิด อุดมการณ์และความต้องการที่แตกต่างกัน โดยคนที่มีการศึกษาที่สูง หรือมีความรู้ดีจะได้เปรียบอย่างมากในการเป็นผู้รับสารที่ดี (Burgoon, 1974 : 64)

#### 1.4. อัตราเงินเดือนกับความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์การ



ผลการวิจัยพบว่า อัตราเงินเดือนมีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์การ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ จอห์น เอส. กิลฟอร์ด และ เดวิด อี. เกรย์ (1973) ที่ว่า องค์ประกอบที่เชื่ออำนาจต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานขึ้นอยู่กับค่าจ้างและเช่นเดียวกับแนวความคิดของ เซสเตอร์ ไอ. บาร์นาร์ด ที่ว่า สิ่งจูงใจที่เป็นเครื่องกระตุ้นให้คนเกิดความพึงพอใจในการทำงาน สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุได้แก่เงิน

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ที่มีอัตราเงินเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์การแตกต่างกัน โดยผู้ที่มีอัตราเงินเดือนตั้งแต่ 40,000 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์การมากที่สุด ทั้งนี้อาจอธิบายได้ว่า พนักงานที่มีอัตราเงินเดือน 40,000 บาทขึ้นไปย่อมอยู่ในระดับตำแหน่งที่สูงพอสมควร มีศักยภาพและอำนาจตามตำแหน่งหน้าที่ของตนเอง การติดต่อสื่อสารในองค์การระหว่างเจ้าหน้าที่ในระดับเดียวกันตลอดจนเจ้าหน้าที่ระดับล่างจึงเป็นไปได้ด้วยดี และทำให้มีความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์การในระดับสูงด้วย

#### 1.5 ระดับตำแหน่งกับความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์การ

ผลการวิจัยพบว่า ระดับตำแหน่งไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสอดคล้องกับงานวิจัยของ บุญณิกา วงศ์วานิช (2543) ที่ว่า ตำแหน่งระดับ (ซี) ไม่มีผล กระทบต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพัฒนากรและงานวิจัยของ เกี้ยวลี จิตวัฒนวิไล (2530) ที่ได้ศึกษาพบว่า ตำแหน่งไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และผลงานวิจัยของ บุญณิกา วงศ์วานิช (2533) พบว่า ปัจจัยสถานภาพสังคมเรื่องอายุ ตำแหน่ง ระดับ (ซี) ไม่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

#### 1.6. ระยะเวลาในการปฏิบัติงานกับความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์การ

ผลการวิจัยพบว่า ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในองค์การ มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์การ กล่าวคือ ผู้ที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานในองค์การนานที่สุด จะมีความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์การมากที่สุด ทั้งนี้ อธิบายได้ว่า ผู้ที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานในการประปานครหลวงนานเท่าไร ก็ยังมีความผูกพันและพอใจ

ในการติดต่อสื่อสารในองค์กรมากเท่าไรนั้นความผูกพันและความพอใจขึ้นอยู่กับความสัมพันธ์ของเพื่อนร่วมงาน การเข้าใจสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ จอห์น เอส. กิลฟอร์ด และ เดวิด อี. เกรย์ (1973) ที่กล่าวว่า องค์ประกอบที่เอื้ออำนวยต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ขึ้นอยู่กับความมั่นคงของงาน ความสัมพันธ์ของบุคคลในกลุ่มทำงาน การสื่อสารที่ดีรวมถึงสภาพการทำงานและสวัสดิการ

สมมติฐานที่ 2 ลักษณะทางประชากรมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะทางประชากรกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานการประปานครหลวง พบว่ามีลักษณะบางส่วนที่ยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ แต่ก็มีบางลักษณะที่ปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ ลักษณะทางประชากร ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และระดับตำแหน่งไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.1. เพศ กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ผลการวิจัยพบว่า เพศที่แตกต่างกันไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐาน ทั้งนี้ อาจสันนิษฐานได้ว่า ปัจจุบัน เพศหญิงมีสิทธิเสรีภาพที่ทัดเทียมกัน และได้รับการยอมรับมากขึ้นกว่าเดิม และสะท้อนให้เห็นถึงความเสมอภาคกันในระหว่างเรื่องของเพศหญิงและเพศชาย อีกประการหนึ่งในสภาพสังคมปัจจุบัน เพศหญิงมีความสามารถในการปฏิบัติงานไม่ด้อยไปกว่าเพศชาย โดยเฉพาะอย่างยิ่งเพศหญิงสามารถดำรงตำแหน่งผู้บริหารระดับสูงได้อย่างดี

2.2. อายุกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ผลการวิจัยพบว่า อายุไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน ทั้งนี้ อาจสันนิษฐานได้ว่า ปัจจุบันการเรียนรู้ในวิทยาการต่าง ๆ ได้เปิดกว้างขึ้นสำหรับคนทุกวัยที่สามารถศึกษาเรียนรู้ได้โดยไม่จำกัด ผู้ที่สามารถพัฒนาในด้านการเรียนรู้เทคโนโลยีต่าง ๆ ได้ดีกว่า ย่อมสามารถนำเทคนิควิธีการใหม่ ๆ ไปใช้ในการปฏิบัติงานได้ดีกว่า และจะทำให้การปฏิบัติงานเกิดความสะดวกคล่องตัวกว่า และคนที่อายุน้อยกว่า มีการเรียนรู้ได้รวดเร็วกว่า ในขณะที่คนที่อายุมากกว่า มักมีประสบการณ์ในชีวิตที่ดีกว่า

2.3. ระดับการศึกษากับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ผลการวิจัยพบว่า ระดับการศึกษาไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ ทั้งนี้อาจสันนิษฐานได้ว่า เนื่องจากปัจจุบันความก้าวหน้าของเทคโนโลยีสารสนเทศต่างๆ มีการพัฒนาที่ก้าวหน้าเป็นอย่างมาก โอกาสทางการเรียนรู้มีมากในสังคมยุคโลกาภิวัตน์ คนในสังคมจึงมีความเท่าเทียมกันในด้านการบริโภคข่าวสาร

2.4. อัตราเงินเดือนกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ผลการวิจัยพบว่า อัตราเงินเดือนมีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยผู้ที่มีอัตราเงินเดือนในระดับกลางๆ จะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในระดับที่สูงมากกว่าผู้ที่มีรายได้ต่ำและสูง สอดคล้องกับทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ ซึ่งกล่าวถึงความต้องการของมนุษย์ที่เป็นไปตามลำดับขั้น ความต้องการในขั้นพื้นฐาน ได้แก่ ความต้องการทางร่างกายเพื่อการดำรงชีวิต ดังนั้นเงินเดือนค่าจ้าง และรายได้ประจำจึงเป็นปัจจัยที่จะนำมาซึ่งสิ่งที่จะสนองความต้องการพื้นฐานได้ จึงเป็นส่วนสำคัญที่กระตุ้นให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เช่นเดียวกับผลการศึกษาของ วอน ฮาเลอร์ บี. กิลเมอร์ และคณะ (1966) ที่ศึกษาพบว่า ค่าจ้างได้แก่รายได้ประจำรวมทั้งรายได้พิเศษที่หน่วยงานให้เป็นค่าตอบแทน เป็นองค์ประกอบที่เอื้ออำนวยต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

2.5. ระยะเวลาในการปฏิบัติงานกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ผลการวิจัยพบว่า ระยะเวลาในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ ทั้งนี้อาจสันนิษฐานได้ว่า แสดงว่า พนักงานที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานในองค์กรต่างกัน จะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ทั้งนี้เนื่องจากพนักงานซึ่งมีระยะเวลาปฏิบัติงานเป็นเวลานานพอที่จะรู้สึกว่างานที่ทำมีความมั่นคง มีความรู้สึกรักภักดีต่อองค์กร รู้สึกว่าตนเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร และมีความรู้สึกรักและผูกพันต่อสภาพแวดล้อมและเพื่อนร่วมงาน

5. อัตราเงินเดือนกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ผลการวิจัยพบว่า อัตราเงินเดือนมีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน คือ พนักงานการประปานครหลวงที่มีอัตราเงินเดือนสูงกว่า จะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

เพิ่มมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของนอกจากนี้ยังสอดคล้องกับแนวคิดของ ยอร์จ เสดิ  
ตราส และเลียวนาร์ด อาร์. เซย์เลส (George Strauss and Leonard R. Sayles : 1980 )  
ที่ว่า บุคคลจะรู้สึกพอใจในงานที่ทำ เมื่องานนั้นได้รับประโยชน์ตอบแทนทั้งทางด้านวัตถุ  
และจิตใจและสามารถตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของบุคคลได้

6. ระดับตำแหน่งกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ผลการวิจัยพบว่า ระดับตำแหน่งไม่มี  
ความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน คือ  
พนักงานการประปานครหลวงที่มีระดับตำแหน่งสูงกว่า จะไม่มีความแตกต่างกันในด้าน  
ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น

สมมติฐานที่ 3 ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์การมีความสัมพันธ์กับ  
ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์  
การมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05  
นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานที่ 3 ซึ่งเป็นการยืนยันว่า เมื่อพนักงานการประปานครหลวงมีการ  
ติดต่อสื่อสารในองค์การที่ดีมีประสิทธิภาพ และมีความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์  
การในระดับสูงขึ้นไปแล้ว พนักงานจะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูงขึ้นด้วย ซึ่งสอดคล้อง  
คล้อยกับแนวคิดเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารและความ  
พึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของ โจเซฟ เดวิด พินคัส (Joseph David Pincus, 1989 :  
440) ที่สรุปไว้ว่า ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจใน  
การปฏิบัติงานของพนักงานในองค์การ และ ชาร์ล คอนราด (Charles Conrad 1972 : 116)  
ก็ยังได้กล่าวถึงความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมสื่อสารกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน  
ของพนักงานแต่ละคนในองค์การในเชิงทฤษฎีมนุษย์สัมพันธ์ไว้ว่า พฤติกรรมสื่อสารของ  
บุคคลมีผลต่อระดับปัจเจกบุคคล และระดับองค์การ โดยแบ่งความสัมพันธ์ออกเป็น 3  
ระยะ เหมือนกัน โดยผลต่อระดับปัจเจกบุคคล เริ่มจากระยะที่ 1 มีการปรับปรุงความ  
สัมพันธ์ของการสื่อสาร ระยะที่ 2 เป็นการเพิ่มพูนความพึงพอใจ และระยะที่ 3 ความ  
พยายามในการปฏิบัติงาน และผลสุดท้ายจะเกิดประสิทธิภาพและผลผลิตขององค์การเพิ่ม  
ขึ้น ส่วนผลต่อองค์การเริ่มจากการปรับปรุงความสัมพันธ์ของการสื่อสารเช่นเดียวกัน แต่  
ระยะที่ 2 เป็นการปรับปรุงการตัดสินใจเพื่อให้เกิดการเสริมสร้างการปฏิบัติงานในองค์การ

และผลสุดท้ายก็จะเกิดประสิทธิภาพและผลผลิตขององค์การเพิ่มขึ้น นอกจากนี้ผลการวิจัยครั้งนี้จะมีความสอดคล้องกับแนวคิดดังกล่าว

ยังมีความสอดคล้องกับผลการวิจัยของ สมศรี ศานติเกษม (2528) ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยบุคคล ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร และ ความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์แพทย์ คณะแพทยศาสตร์ โรงพยาบาลรามาธิบดี พบว่า ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์การมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และผลงานวิจัยของ อัครฤทธิ อุทัยรัตน์ (2537) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์การกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ พบว่าความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์การเป็นตัวแปรที่สามารถอธิบายความพึงพอใจในการปฏิบัติงานได้มากที่สุด

จากแนวคิดและผลการวิจัยข้างต้น จึงเป็นเครื่องยืนยันสมมติฐานที่ว่า ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์การ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

### ข้อเสนอแนะทั่วไป

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้คือ

1. การติดต่อสื่อสารในองค์การของพนักงานการประปานครหลวงอยู่ในระดับที่ค่อนข้างดี ทั้งนี้เพราะว่าภายในองค์การ มีการแจ้งข่าวสารอันเป็นประโยชน์ทั้งในส่วนขององค์การและในส่วน of พนักงาน แต่ยังไม่มากเพียงพอแก่ความต้องการของพนักงาน ดังนั้นการประปานครหลวงจึงควรมีการศึกษาต่อไปว่า ข่าวสารใดที่อยู่ในความสนใจ ที่จำเป็นและเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน เพื่อที่จะได้ดำเนินการแจ้งข่าวสารประเภทนั้นๆ ให้มากขึ้นอย่างเพียงพอและมีความรวดเร็วทันต่อเหตุการณ์ยิ่งขึ้น อันจะเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานและทำให้พนักงานมีทัศนคติที่ดีต่อการพัฒนาองค์การ

2. ด้านสภาพการติดต่อสื่อสารนั้นพบว่า พนักงานมีความสัมพันธ์อันดีต่อเพื่อนร่วมงานเสมอ นับได้ว่าเป็นการติดต่อสื่อสารแบบไม่เป็นทางการซึ่งส่งเสริมให้พนักงานเปิดรับข่าวสาร ทำให้พนักงานมีความเข้าใจสิ่งต่างๆที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว ผู้บริหารจึงน่าจะพิจารณาส่งเสริมการติดต่อสื่อสารทุกรูปแบบโดยเฉพาะอย่างยิ่งในแบบการติดต่อสื่อสารที่ไม่เป็นทางการนี้เป็นช่องทางสำคัญของการติดต่อสื่อสารในองค์การเพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างพนักงานทุกชั้นทุกระดับและความผูกพันระหว่างพนักงานกับองค์การ อันเป็นแนวทางที่จะก่อให้เกิดวัฒนธรรมองค์การ ซึ่งจะเป็พื้นฐานสำคัญของความร่วมมือร่วมใจกันปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การได้เป็นอย่างดี
3. พนักงานการประสานครหลวงมีความเข้าใจในด้านนโยบายเป็นอย่างดี และพร้อมที่จะปรับเปลี่ยน พัฒนาตนเองให้เกิดประโยชน์ต่อองค์การ อีกทั้งมีความมั่นใจในเสถียรภาพความมั่นคงในงานทำให้พนักงานมีความมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติงานให้สอดคล้องเหมาะสมกับนโยบายการบริหารงานขององค์การ ซึ่งแสดงว่าพนักงานมีทัศนคติที่ดีต่อการพัฒนา ยอมรับที่จะปรับปรุงเปลี่ยนแปลงและพัฒนาตนเองเสมอ ดังนั้นจึงเป็นโอกาสที่ผู้บริหารควรพิจารณาในด้านการพัฒนาบุคลากร ตลอดจนสนับสนุนให้มีการพัฒนาบุคลากรในองค์การอย่างสอดคล้องกับสภาพของสังคมโลกที่เปลี่ยนแปลงในปัจจุบัน เช่น จัดจำนวนคนให้เพียงพอกับปริมาณงาน การจัดการโยกย้ายสลับเปลี่ยนคนให้เหมาะสมกับงาน และจัดให้พนักงานได้ปฏิบัติงานตามลักษณะงานที่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถของพนักงาน เป็นต้น เพื่อไม่ให้เกิดความรู้สึกว่างานที่ทำมีความซ้ำซากจำเจ ทำให้เกิดความเบื่อหน่ายในการปฏิบัติงาน
4. นอกจากนี้การพิจารณาให้ค่าตอบแทนที่เหมาะสมจะเป็นส่วนกระตุ้นให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น

### ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต

1. ควรมีการศึกษาวจัยเพิ่มเติมในด้านรูปแบบของสื่อที่มีผลต่อความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร ซึ่งจะเป็นการช่วยเพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสารให้มีมากขึ้น พนักงานเปิดรับสารมากขึ้น ซึ่งจะเป็นผลดีต่อองค์การในการถ่ายทอดนโยบายไปสู่การปฏิบัติ และเพื่อให้พนักงานมีความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในระดับสูงยิ่งขึ้น ทำให้การติดต่อสื่อสารและการประสานงานในองค์การมีประสิทธิภาพ ซึ่งจะส่งผลดีต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในองค์การ
2. ควรศึกษาเจาะลึกในด้านสภาพของปัญหาและอุปสรรคในการติดต่อสื่อสาร เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการติดต่อสื่อสารในองค์การให้เกิดประสิทธิภาพต่อไป

ศูนย์วิทยพัชยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย