



## บทที่ 4 ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์การ กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลได้ตามลำดับดังนี้.-

**ตอนที่ 1** การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนาโดยแสดงผลเป็น ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ได้แก่ องค์ประกอบทางสังคมคือ เพศ อายุ ระดับ การศึกษาระดับตำแหน่ง และระยะเวลาของการทำงานของพนักงานองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์การและความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

**ตอนที่ 2** การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติวิเคราะห์เพื่อหาความสัมพันธ์แบบเพียร์สัน และการวิเคราะห์แบบพหุคูณตามสมมติฐานข้อที่ 1 - 4 ได้แก่การหาค่าความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบทางสังคมกับความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์การ และความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน การหาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์การ กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน การหาความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบทางสังคม และความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์การกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

**ตอนที่ 1** การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนาแสดงผลเป็นร้อยละ และค่าเฉลี่ย

### 1.1 ข้อมูลด้านองค์ประกอบทางสังคม

การวิเคราะห์ข้อมูลด้านองค์ประกอบทางสังคมเป็นการวิเคราะห์เกี่ยวกับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพทางด้าน เพศ

อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง และระยะเวลาของการทำงาน มีผลการวิเคราะห์ดังนี้.-

**ตารางที่ 3** แสดงจำนวนและร้อยละของพนักงานองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	282	70.5
หญิง	118	29.5
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 3 แสดงให้เห็นว่าพนักงานองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพส่วนใหญ่เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง คือเป็นเพศชายร้อยละ 70.5 และเป็นเพศหญิงร้อยละ 29.5

**ตารางที่ 4** แสดงจำนวน และร้อยละของพนักงานองค์การขนส่งมวลชน  
กรุงเทพ จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
17 - 25 ปี	57	14.2
26 - 35 ปี	156	39.0
36 - 45 ปี	142	35.5
46 - 55 ปี	38	9.5
55 ปีขึ้นไป	7	1.7
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 4 พบว่าพนักงานองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 26 - 35 ปี คือร้อยละ 39.0 รองลงมาได้แก่ผู้ที่มีอายุระหว่าง 36 - 45 ปี คือ ร้อยละ 35.5 ส่วนอายุระหว่าง 17 - 25 ปี, 46 - 55 ปี และ 55 ปีขึ้นไปมีร้อยละ 14.2, 9.5 และ 1.7 ตามลำดับ

**ตารางที่ 5** แสดงจำนวนและร้อยละของพนักงานองค์การขนส่งมวลชน  
กรุงเทพ จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	154	38.5
มัธยมศึกษา	170	42.6
อาชีวศึกษา	38	9.5
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	33	8.2
สูงกว่าปริญญาตรี	5	1.2
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 5 แสดงว่าพนักงานองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ ส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาคือร้อยละ 42.6 รองลงมาได้แก่ผู้ที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา คือร้อยละ 38.5 ส่วนผู้ที่มีการศึกษาระดับอาชีวศึกษา ปริญญาตรี หรือเทียบเท่าและสูงกว่าปริญญาตรี มีร้อยละ 9.5, 8.2 และ 1.2 ตามลำดับ

**ตารางที่ 6** แสดงจำนวนและร้อยละของพนักงานองค์การขนส่งมวลชน  
กรุงเทพ จำแนกตามระดับตำแหน่ง

ระดับตำแหน่ง	จำนวน	ร้อยละ
พนักงานเก็บค่าโดยสาร	153	38.2
พนักงานขับรถ	141	35.2
นายตรวจ	13	3.2
นายท่า	15	3.7
นายท่าอู่	2	.5
ผู้จัดการสายหรือผู้ช่วยผู้จัดการสาย	6	1.5
พนักงานระดับ 1 - 4	53	13.2
พนักงานระดับ 5 - 6	10	2.5
พนักงานระดับ 7 - 9	7	1.7
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 6 พบว่าพนักงานองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ ส่วนใหญ่มีตำแหน่งเป็นพนักงานเก็บค่าโดยสารมากที่สุด คือร้อยละ 38.2 รองลงมาคือพนักงานขับรถ คือร้อยละ 35.2 สำหรับตำแหน่งพนักงานระดับ 1 - 4 นายท่า นายตรวจ พนักงานระดับ 5 - 6 พนักงานระดับ 7 - 9 ผู้จัดการสายหรือผู้ช่วยผู้จัดการสาย และนายท่าอู่ มีร้อยละ 13.2, 3.7, 3.2, 2.5, 1.7, 1.5 และ .5 ตามลำดับ

**ตารางที่ 7** แสดงจำนวนและร้อยละของพนักงานองค์การขนส่งมวลชน  
กรุงเทพ จำแนกตามระยะเวลาในการทำงาน

ระยะเวลาในการทำงาน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 1 ปี	15	3.7
1 - 5 ปี	126	31.5
6 - 20 ปี	79	19.7
มากกว่า 10 ปี ขึ้นไป	180	45.0
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 7 พบว่าพนักงานองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ ส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการทำงานมากกว่า 10 ปี ขึ้นไป คือร้อยละ 45.0 รองลงมาเป็นพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน 1 - 5 ปี คือร้อยละ 31.5 และพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน 6 - 10 ปี มีร้อยละ 19.7 ส่วนพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงานต่ำกว่า 1 ปี มีจำนวนน้อยที่สุดคือ ร้อยละ 3.7

#### 1.2 ข้อมูลด้านความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์การ

การวิเคราะห์ข้อมูลด้านนี้ เป็นการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นและสภาพความเป็นจริงที่เกิดขึ้นในด้านการติดต่อสื่อสารในองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ โดยจำแนกเป็น 5 ระดับ คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่มีความเห็น ไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง มีผลการวิเคราะห์ดังนี้

**ตารางที่ 8** แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของพนักงานองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำแนกตามความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์การด้านภาพรวมขององค์การโดยทั่วไป

ความคิดเห็นและสภาพความเป็นจริงที่เกิดขึ้นในหน่วยงานของท่าน	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่มี ความเห็น	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )
1. ข่าวสารข้อมูล เกี่ยวกับนโยบาย และเป้าหมายของ องค์การฯ ท่าน ได้รู้ดีอยู่แล้ว	58	221	45	58	18	3.60
	(14.5)	(55.2)	(11.2)	(14.5)	(4.5)	
2. ท่านได้รับทราบข่าวสารเกี่ยวกับภารกิจปฏิบัติของรัฐบาลที่ส่งผลถึงองค์การฯ เป็นประจำ	34	215	69	68	14	3.46
	(8.5)	(53.7)	(17.2)	(17.0)	(3.5)	
3. ท่านได้รับข่าวสารเกี่ยวกับกิจกรรมการเคลื่อนไหวหรือเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ภายในองค์การฯ อยู่เสมอ	50	240	47	44	19	3.64
	(12.5)	(60.0)	(11.7)	(11.0)	(4.7)	

ความคิดเห็นและสภาพ ความเป็นจริงที่เกิดขึ้น ในหน่วยงานของท่าน	เห็นด้วย	เห็นด้วย	ไม่มี ความเห็น	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )
4. ท่านได้รับทราบข่าว สารเกี่ยวกับผลกำไร(10.5) ขององค์การฯ และ ภาวะการเงินที่เป็นอยู่ อย่างสม่ำเสมอ	42	161	74	93	30	3.23
5. ท่านได้รับทราบเกี่ยว กับความสำเร็จและ หรือความตกต่ำของ องค์การฯอยู่ตลอดเวลา	39	187	64	89	21	3.33

จากตารางที่ 8 พบว่าในด้านภาพรวมขององค์การโดยทั่วไป พนักงานฯ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับสูงเกี่ยวกับการได้รับข่าวสารด้านกิจกรรมการเคลื่อนไหวหรือการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ภายในองค์การ และด้านข่าวสารข้อมูลเกี่ยวกับนโยบาย และเป้าหมายขององค์การ โดยมีความพึงพอใจเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64 และ 3.60 ตามลำดับ รองลงมาเป็นการได้รับข่าวสารเกี่ยวกับการปฏิบัติของรัฐบาลที่ส่งผลถึงองค์การ ข่าวสารเกี่ยวกับความสำเร็จหรือความตกต่ำขององค์การและข่าวสารเกี่ยวกับผลกำไร และภาวะการเงินขององค์การ โดยมีความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากับ 3.46, 3.33 และ 3.23 ตามลำดับ ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง

**ตารางที่ 9** แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของพนักงานองค์การขนส่ง  
มวลชนกรุงเทพ จำแนกตามความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร  
ในองค์การด้านการหล่อหลอมทางองค์การ

ความคิดเห็นและสภาพ ความเป็นจริงที่เกิดขึ้น ในหน่วยงานของท่าน	a					ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่มี ความเห็น	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	
6. ท่านได้รับทราบข่าว สารเกี่ยวกับความ ก้าวหน้าในงานของ ตัวท่านอยู่เสมอ	50 (12.5)	185 (46.2)	61 (15.2)	85 (21.2)	19 (4.7)	3.40
7. ข่าวความเคลื่อนไหว ของพนักงานใหม่ใน องค์การฯ ท่านได้รับ ทราบเป็นประจำ	43 (10.7)	195 (48.7)	69 (17.2)	79 (19.7)	14 (3.5)	3.43
8. ท่านได้รับทราบข่าว สารข้อมูลเกี่ยวกับ นโยบายและเป้าหมาย ในแผนงานที่ท่าน ปฏิบัติอยู่เป็นอย่างดี	75 (18.8)	222 (55.5)	36 (9.0)	54 (13.5)	13 (3.2)	3.73

ความคิดเห็นและสภาพ ความเป็นจริงที่เกิดขึ้น ในหน่วยงานของท่าน	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่มี ความ เห็น	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )
9. ท่านได้รับทราบข่าว สารข้อมูลเกี่ยวกับ ลักษณะงานของท่าน อยู่ตลอดเวลา	58	234	50	47	11	3.70
10. ท่านได้รับข่าวสาร เกี่ยวกับค่าตอบแทน และผลประโยชน์ของ พนักงานเป็นอย่างดี	76	192	53	55	24	3.60

จากตารางที่ 9 พบว่าในด้านการหล่อหลอมทางองค์การ พนักงานส่วนใหญ่ได้รับข่าวสารข้อมูลเกี่ยวกับนโยบาย และเป้าหมายในแผนกงานที่ปฏิบัติอยู่ ตลอดจนได้รับข่าวสารข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะงานของตนเองอยู่ตลอดเวลา โดยมีความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 และ 3.70 ตามลำดับ ซึ่งอยู่ในระดับสูง รองลงมาเป็นการได้รับข่าวสารเกี่ยวกับค่าตอบแทนและผลประโยชน์ ข่าวความเคลื่อนไหวของพนักงานใหม่ในองค์การ และได้รับทราบข่าวสารเกี่ยวกับความก้าวหน้าในงานของตนเอง โดยมีความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารเฉลี่ยเท่ากับ 3.60, 3.43 และ 3.40 ตามลำดับ ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง

**ตารางที่ 10** แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของพนักงานองค์การขนส่ง  
มวลชนกรุงเทพ จำแนกตามความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร  
ในองค์การด้านข้อมูลป้อนกลับรายบุคคล

ความคิดเห็นและสภาพ ความเป็นจริงที่เกิดขึ้น ในหน่วยงานของท่าน	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่มี ความ เห็น	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )
11. ท่านมีโอกาสรับรู้ ข่าวสารเกี่ยวกับ งานของท่านเปรียบ เทียบกับคนอื่น ๆ	42 (10.5)	188 (47.0)	88 (22.0)	69 (17.2)	13 (3.2)	3.44
12. ท่านได้รับทราบข่าว สารผลการพิจารณา เกี่ยวกับการปฏิบัติ งานของท่านบ่อย ๆ	42 (10.5)	204 (51.0)	73 (18.2)	62 (15.5)	19 (4.7)	3.47
13. ความมานะพยายาม ของท่านได้รับการ ยกย่องชมเชย	69 (17.2)	160 (40.0)	102 (25.5)	56 (14.0)	13 (3.2)	3.54
14. มีการรายงานเกี่ยว กับการจัดการแก้ ปัญหาในงานที่ท่านได้ ปฏิบัติไปแล้ว ให้ได้ รับทราบกันโดยทั่วไป	43 (10.7)	192 (48.0)	77 (19.2)	70 (17.5)	18 (4.5)	3.43

ความคิดเห็นและสภาพ	เห็นด้วย	เห็นด้วย	ไม่มี	ไม่เห็น	ไม่เห็น	ค่าเฉลี่ย
ความเป็นจริงที่เกิดขึ้น	อย่างยิ่ง		ความ	ด้วย	ด้วย	( $\bar{X}$ )
ในหน่วยงานของท่าน			เห็น		อย่างยิ่ง	
15. โดยส่วนใหญ่แล้ว ผู้	62	175	70	61	32	3.43
บริหารรัฐและเข้าใจ	(15.5)	(43.8)	(17.5)	(15.2)	(8.0)	
ปัญหาที่เสนอโดย						
พนักงานในบังคับบัญชา						

จากตารางที่ 10 พบว่าในด้านข้อมูลป้อนกลับรายบุคคล พนักงานส่วนใหญ่ได้รับการยกย่องชมเชยในความมานะพยายาม โดยมีความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารเฉลี่ยเท่ากับ 3.54 ซึ่งอยู่ในระดับสูง ส่วนด้านอื่น ๆ ที่เหลือเป็นระดับปานกลางทั้งหมด

**ตารางที่ 11** แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของพนักงานองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำแนกตามความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์การด้านบรรยากาศของการติดต่อสื่อสาร

ความคิดเห็นและสภาพ ความเป็นจริงที่เกิดขึ้น ในหน่วยงานของท่าน	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่มี ความ เห็น	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )
16. โดยส่วนใหญ่แล้วมี การสื่อสารในองค์การฯ ที่ช่วยกระตุ้น หรือเข้าให้เกิดความ กระตือรือร้นที่จะนำ ไปสู่ผลงานตามเป้าหมาย ที่กำหนดไว้	65	186	62	65	22	3.51
	(16.2)	(46.5)	(15.5)	(16.2)	(5.5)	
17. โดยส่วนใหญ่แล้ว พนักงานในองค์การฯ มีความสามารถมากใน การเป็นผู้สื่อสาร	51	198	73	62	16	3.51
	(12.7)	(49.5)	(18.2)	(15.5)	(4.0)	
18. โดยส่วนใหญ่แล้วการ สื่อสารในองค์การฯ ทำให้ท่านเห็นด้วยหรือ รู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่ง ของงานในองค์การฯ ด้วย	74	223	53	40	10	3.77
	(18.5)	(55.7)	(13.2)	(10.0)	(2.5)	

ความคิดเห็นและสภาพ ความเป็นจริงที่เกิดขึ้น ในหน่วยงานของท่าน	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่มี ความ เห็น	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )
19. โดยส่วนใหญ่แล้วท่าน ได้รับข่าวสารที่ต้อง การในการปฏิบัติงาน ของท่านอย่างตรงเวลา	46	197	60	73	24	3.42
20. โดยส่วนใหญ่แล้วความ ขัดแย้ง ได้ถูกนำมา พิจารณาผ่านช่องทาง การสื่อสารอย่าง เหมาะสม	29	150	99	96	26	3.15

จากตารางที่ 11 พบว่าในด้านบรรยากาศของการติดต่อสื่อสาร พนักงานส่วนใหญ่แล้วเห็นว่าการสื่อสารในองค์การทำให้เขาเห็นด้วยหรือรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งของงานในองค์การด้วย และมีความเห็นว่าการสื่อสารในองค์การฯ ช่วยกระตุ้นหรือเร้าให้เกิดความกระตือรือร้นที่จะนำไปสู่ผลงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ นอกจากนี้ยังเห็นว่าพนักงานในองค์การเป็นผู้มีความสามารถมากในการเป็นผู้สื่อสาร โดยมีความพึงพอใจในการสื่อสารเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 และ 3.51 ตามลำดับ ซึ่งอยู่ในระดับสูงส่วนด้านอื่น ๆ ที่เหลือเป็นระดับปานกลางทั้งหมด

**ตารางที่ 12** แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของพนักงานองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำแนกตามความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์การด้านการติดต่อสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการกับผู้ร่วมงานที่อยู่ในระดับใกล้เคียงกัน

ความคิดเห็นและสภาพความเป็นจริงที่เกิดขึ้นในหน่วยงานของท่าน	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่มี	ไม่เห็น	ไม่เห็น	ไม่เห็น	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )
21. โดยส่วนใหญ่แล้ว การสื่อความหมายแบบไม่เป็นทางการ มักมีอยู่เสมอใน องค์การฯของท่าน	39	211	85	51	14		3.52
	(9.7)	(52.7)	(21.2)	(12.7)	(3.5)		
22. โดยส่วนใหญ่แล้ว ท่านมีโอกาสสื่อสารกับเพื่อนพนักงานคนอื่น ๆ ที่อยู่นอกหน่วยงานของท่าน	35	202	78	66	19		3.42
	(8.7)	(50.5)	(19.5)	(16.5)	(4.7)		
23. โดยส่วนใหญ่แล้วในทางปฏิบัติการสื่อสารได้รับการปรับแต่งให้รับกับกรณีเหตุการณ์ฉุกเฉินอยู่เสมอ	55	183	72	73	17		3.46
	(13.7)	(45.7)	(18.0)	(18.2)	(4.2)		

ความคิดเห็นและสภาพ ความเป็นจริงที่เกิดขึ้น ในหน่วยงานของท่าน	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่มี ความ เห็น	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )
24. พนักงานในหน่วยงาน ของท่านมีความเป็น อันหนึ่งอันเดียวกัน	54 (13.5)	181 (45.2)	69 (17.2)	71 (17.7)	25 (6.3)	3.42
25. โดยส่วนใหญ่แล้วการ สื่อสารอย่างไม่เป็น ทางการ มีการปฏิบัติ อย่างสม่ำเสมอ และ ถูกต้องแน่นอน	30 (7.5)	142 (35.5)	105 (26.2)	98 (24.5)	25 (6.3)	3.13

จากตารางที่ 12 พบว่าในด้านการติดต่อสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการกับผู้ร่วมงานที่อยู่ในระดับใกล้เคียงกัน พนักงานส่วนใหญ่มีความเห็นว่าการสื่อความหมายแบบไม่เป็นทางการมักมีอยู่เสมอในองค์การฯ โดยมี ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารเฉลี่ยเท่ากับ 3.52 ซึ่งอยู่ในระดับสูง ส่วนด้านอื่นที่เหลือเป็นระดับปานกลางทั้งหมด

**ตารางที่ 13** แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของพนักงานองค์การขนส่ง  
มวลชนกรุงเทพ จำแนกตามความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร  
ในองค์การด้านคุณภาพของสื่อ

ความคิดเห็นและสภาพ ความเป็นจริงที่เกิดขึ้น ในหน่วยงานของท่าน	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่มี ความ เห็น	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )
26. โดยส่วนใหญ่แล้ว สิ่งพิมพ์ขององค์การฯ ได้รับความสนใจและ มีประโยชน์มาก	101	212	30	40	17	3.85 (25.2) (53.0) (7.5) (10.0) (4.2)
27. โดยส่วนใหญ่แล้วการ ประชุมในหน่วยงาน ของท่านจะมีการจัด อย่างดี	43	193	77	67	20	3.43 (10.7) (48.2) (19.2) (16.7) (5.0)
28. โดยส่วนใหญ่แล้วคำสั่ง โดยลายลักษณ์อักษร และรายงานต่าง ๆ จะกระจ่างและรัดกุม	64	211	59	49	17	3.64 (16.0) (52.7) (14.7) (12.2) (4.2)
29. โดยส่วนใหญ่แล้ว ทัศนคติที่มีต่อการสื่อ สารในองค์การฯ เป็นไปค่อนข้างดี	36	222	79	54	9	3.55 (9.0) (55.5) (19.7) (13.5) (2.2)

ความคิดเห็นและสภาพ ความเป็นจริงที่เกิดขึ้น ในหน่วยงานของท่าน	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่มี ความ เห็น	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )
30. โดยส่วนใหญ่แล้ว การสื่อสารใน องค์การฯ แต่ละ ครั้งทำได้ถูกต้อง	36 (9.0)	179 (44.7)	102 (25.5)	64 (16.0)	19 (4.7)	3.37

จากตารางที่ 13 พบว่าในด้านคุณภาพของสื่อ พนักงานส่วนใหญ่ มีความเห็นว่าสิ่งพิมพ์ขององค์การฯ ได้รับความสนใจและมีประโยชน์มาก คำสั่งโดยหลายลักษณะอักษรและรายงานต่าง ๆ มีความกระจำงและรัดกุม รวมทั้งเห็นว่าทัศนคติที่มีต่อการสื่อสารในองค์การฯ เป็นไปค่อนข้างดี โดยมีความพึงพอใจในการสื่อสารเฉลี่ยเท่ากับ 3.85, 3.64 และ 3.55 ตามลำดับ ซึ่งอยู่ในระดับสูง ส่วนด้านอื่น ๆ ที่เหลือ เป็นระดับปานกลางทั้งหมด

**ตารางที่ 14** แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของพนักงานองค์การขนส่ง  
มวลชนกรุงเทพ จำแนกตามความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร  
ในองค์การด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา

ความคิดเห็นและสภาพ ความเป็นจริงที่เกิดขึ้น ในหน่วยงานของท่าน	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่มี ความเห็น	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )
31. โดยส่วนใหญ่แล้ว หัวหน้าจะพบ และ ตั้งใจฟังจากตัวท่าน	44 (11.0)	209 (52.2)	66 (16.5)	61 (15.2)	20 (5.0)	3.49
32. โดยส่วนใหญ่แล้ว หัวหน้าได้เสนอแนว ทางแก้ปัญหาการ ปฏิบัติงานของท่าน	65 (16.2)	232 (58.0)	49 (12.2)	41 (10.2)	13 (3.2)	3.73
33. โดยส่วนใหญ่แล้ว หัวหน้าของท่าน ไว้ใจท่าน	48 (17.0)	224 (56.0)	95 (23.7)	22 (5.5)	11 (2.7)	3.69
34. โดยส่วนใหญ่แล้ว หัวหน้าของท่านเป็น คนเปิด ยอมรับความคิด	68 (17.0)	207 (51.7)	67 (16.7)	43 (10.7)	15 (3.7)	3.67
35. การควบคุม แนะนำ งานของหัวหน้าที่มี ต่อท่าน เป็นสิ่งถูกต้อง ทุกครั้ง	53 (13.2)	174 (43.5)	81 (20.2)	75 (18.8)	17 (4.2)	3.42

จากตารางที่ 14 พบว่าในด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชานั้น พนักงานส่วนใหญ่มีความเห็นว่าหัวหน้าได้เสนอแนวทางแก้ปัญหาการปฏิบัติงาน ให้เสมอ และหัวหน้าให้ความไว้วางใจ รวมทั้งหัวหน้าของพนักงานเป็นคน เปิด สวมรับความคิดเห็นโดยมีความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารเฉลี่ยเท่ากับ 3.73, 3.69 และ 3.67 ตามลำดับ ซึ่งอยู่ในระดับสูง ส่วนด้านอื่น ๆ ที่ เหลือเป็นระดับปานกลางทั้งหมด

**ตารางที่ 15** แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของพนักงานองค์การขนส่งมวลชน กรุงเทพมหานคร จำแนกตามความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์การด้าน ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา

ความคิดเห็นและสภาพ ความเป็นจริงที่เกิดขึ้น ในหน่วยงานของท่าน	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่มี ความ เห็น	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )
36. โดยส่วนใหญ่แล้ว พนักงานในความ ดูแลของท่านเป็นผู้ ปฏิบัติตามคำสั่งที่ ออกไป	44 (11.0)	217 (54.2)	91 (22.7)	37 (9.2)	11 (2.7)	3.61
37. โดยส่วนใหญ่แล้ว พนักงานในความ ดูแลของท่าน จะรู้ว่า ท่านต้องการข้อมูล ข่าวสาร อย่างไรบ้าง	40 (10.0)	190 (47.5)	117 (29.2)	48 (12.0)	5 (1.2)	3.53

ความคิดเห็นและสภาพ ความเป็นจริงที่เกิดขึ้น ในหน่วยงานของท่าน	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่มี ความ เห็น	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )
38. โดยส่วนใหญ่แล้ว ท่าน ไม่ได้ใช้การสื่อสาร มากจนเกินไป	26	221	93	51	9	3.51
	(6.5)	(55.2)	(23.2)	(12.7)	(2.2)	
39. พนักงานในความดูแล ของท่านจะได้รับการ ประเมิน ได้รับข้อเสนอ แนะต่าง ๆ ตลอดจน คำวิพากษ์วิจารณ์อยู่เป็นประจำ	38	182	122	49	9	3.47
	(9.5)	(45.5)	(30.5)	(12.2)	(2.2)	
40. ท่านรู้สึกที่พนักงาน ในความควบคุมดูแล ของท่านมีความรับผิดชอบ ที่จะสื่อสารถึงท่านใน สิ่งที่ถูกต้องตามความ เป็นจริงต่าง ๆ	44	188	102	55	11	3.49
	(11.0)	(47.0)	(25.5)	(13.7)	(2.7)	

จากตารางที่ 15 พบว่าในด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และหรือผู้ที่ท่านสามารถให้คำแนะนำได้นั้น พนักงานส่วนใหญ่มีความเห็นว่าพนักงานที่อยู่ในความดูแลเป็นผู้ปฏิบัติตามคำสั่งที่ออกไป และพนักงานในความดูแลรู้ว่าผู้บังคับบัญชาต้องการข้อมูลข่าวสารอย่างไรบ้าง และผู้บังคับบัญชาไม่

ได้ใช้การสื่อสารมากเกินไป โดยมีความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารเฉลี่ย  
เท่ากับ 3.61, 3.53 และ 3.51 ตามลำดับ ซึ่งอยู่ในระดับสูง ส่วนด้าน  
อื่น ๆ ที่เหลือเป็นระดับปานกลางทั้งหมด

และเมื่อพิจารณาความคิดเห็นจากคะแนนเฉลี่ยพบว่าพนักงาน  
องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารใน  
องค์การโดยเฉลี่ยในระดับปานกลางคือเท่ากับ 3.50

แต่ถ้าพิจารณาความคิดเห็นโดยเฉลี่ยแต่ละด้านของความพึงพอ  
ใจในการติดต่อสื่อสารในองค์การ จะปรากฏผลดังนี้

ตารางที่ 16 แสดงค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารใน  
องค์การด้านต่าง ๆ

ประเภทของ	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )
ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์การ	
ภาพรวมขององค์การโดยทั่วไป	17.28
การหล่อหลอมทางองค์การ	17.87
ข้อมูลป้อนกลับรายบุคคล	17.31
บรรยากาศของการติดต่อสื่อสาร	17.38
การติดต่อสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการ	16.96
คุณภาพของสื่อ	17.84
ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	18.02
ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา	17.63

จากตารางที่ 16 พบว่าพนักงานองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์การด้านความสัมพันธ์กับผู้ บังคับบัญชามากที่สุด รองลงมาคือด้านการหล่อหลอมทางองค์การ และด้าน คุณภาพของสื่อ โดยมีค่าความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากับ 18.2, 17.87 และ 17.84 ตามลำดับ

เมื่อนำข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารใน องค์การมาจัดแบ่งออกเป็น 3 ระดับ คือ ระดับต่ำ ปานกลาง และสูง ตาม เกณฑ์คะแนนที่ได้กล่าวไปแล้ว ปรากฏผลดังนี้

ตารางที่ 17 แสดงจำนวนและร้อยละของพนักงานองค์การขนส่งมวลชน กรุงเทพมหานคร จำแนกตามระดับความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร ในองค์การ

ระดับความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์การ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำ	114	28.5
ปานกลาง	146	36.5
สูง	140	35.0
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 17 พบว่าพนักงานองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ ส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์การในระดับปานกลาง

คือร้อยละ 36.5 รองลงมา มีระดับความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์การในระดับสูงคือ ร้อยละ 35.0 ส่วนความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์การในระดับต่ำมีเพียงร้อยละ 28.5

### 1.3 ข้อมูลด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

การวิเคราะห์ข้อมูลด้านนี้เป็น การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็น และสภาพความเป็นจริงที่เกิดขึ้นในด้านการปฏิบัติงานในองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ โดยจำแนกเป็น 5 ระดับ คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่มีความเห็น ไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ซึ่งมีผลการวิเคราะห์ดังนี้

ตารางที่ 18 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของพนักงานองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำแนกตามความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จของงาน

ความคิดเห็นและสภาพความเป็นจริงที่เกิดขึ้นในหน่วยงานของท่าน	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่มี ความเห็น	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )
1. งานที่ท่านปฏิบัติมัก ประสพผลสำเร็จ	55 (13.7)	223 (55.7)	60 (15.0)	55 (13.7)	7 (1.7)	3.66
2. งานที่ท่านปฏิบัติ ไม่ค่อยมีปัญหาและ อุปสรรค	34 (8.5)	161 (40.2)	63 (15.7)	113 (28.2)	29 (7.2)	3.14

จากตารางที่ 18 แสดงให้เห็นว่าในด้านความสำเร็จของงาน พนักงานส่วนใหญ่มีความเห็นว่างานที่ปฏิบัติมีกประสพผลสำเร็จ โดยมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 ซึ่งอยู่ในระดับสูง รองลงมาคืองานที่ปฏิบัติไม่ค่อยมีปัญหา และอุปสรรค โดยมีความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากับ 3.14 ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 19 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของพนักงานองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำแนกตามความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านการได้รับการยอมรับนับถือ

ความคิดเห็นและสภาพ	เห็นด้วย	เห็นด้วย	ไม่มี	ไม่เห็น	ไม่เห็น	ค่าเฉลี่ย
ความเป็นจริงที่เกิดขึ้น	อย่างยิ่ง		ความ	ด้วย	ด้วย	( $\bar{X}$ )
ในหน่วยงานของท่าน			เห็น		อย่างยิ่ง	
3. หน่วยงานของท่าน	52	199	74	57	18	3.52
ให้การยอมรับท่าน	(13.0)	(44.7)	(18.5)	(14.2)	(4.5)	
เท่าเทียมกับคนอื่น ๆ						
4. ท่านได้รับการยกย่อง	51	186	96	48	19	3.50
หรือแสดงความ	(12.7)	(46.5)	(24.0)	(12.0)	(4.7)	
ชื่นชมเสมอเมื่อปฏิบัติ						
งานได้ดี						

จากตารางที่ 19 แสดงให้เห็นว่าในด้านการยอมรับนับถือพนักงานฯ ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าหน่วยงานให้การยอมรับตัวพนักงานฯ เท่าเทียมกับคนอื่น ๆ โดยมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเฉลี่ยเท่ากับ 3.52 ซึ่งอยู่ในระดับสูง รองลงมาคือการได้รับการยกย่องหรือแสดงความชื่นชมเสมอเมื่อปฏิบัติงานได้ดี โดยมีความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากับ 3.50 ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 20 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของพนักงานองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำแนกตามความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ

ความคิดเห็นและสภาพ ความเป็นจริงที่เกิดขึ้น ในหน่วยงานของท่าน	เห็นด้วย	เห็นด้วย	ไม่มี	ไม่เห็น	ไม่เห็น	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )
	อย่างยิ่ง		เห็น	ด้วย	อย่างยิ่ง	
5. งานที่ท่านปฏิบัติมัก มีลักษณะจำเจ ซ้ำซาก น่าเบื่อ	63	137	89	88	23	3.32
	(15.7)	(34.2)	(22.2)	(22.0)	(5.7)	
6. ถ้าเป็นไปได้ ท่าน อยากเปลี่ยนหน้าที่ การงานให้เหมาะสม กับความสามารถของ ตนเอง	108	181	65	36	10	3.85
	(27.0)	(45.2)	(16.2)	(9.0)	(2.5)	

จากตารางที่ 20 แสดงให้เห็นว่าในด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ พนักงานฯ ส่วนใหญ่มีความเห็นว่าถ้าเป็นไปได้อยากเปลี่ยนหน้าที่การงานให้เหมาะสมกับความสามารถของตนเอง โดยมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 ซึ่งอยู่ในระดับสูง รองลงมาระบุว่างานที่ปฏิบัติมักมีลักษณะจำเจ ซ้ำซาก น่าเบื่อ โดยมีความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากับ 3.32 ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง

**ตารางที่ 21** แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของพนักงานองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำแนกตามความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความรับผิดชอบ

ความคิดเห็นและสภาพความเป็นจริงที่เกิดขึ้นในหน่วยงานของท่าน	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่มีเห็น	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )
7. งานที่ท่านปฏิบัติอยู่เหมาะสมกับความรับผิดชอบของท่าน	47	230	61	41	21	3.60
	(11.7)	(57.5)	(15.2)	(10.2)	(5.2)	
8. ท่านต้องใช้ความคิดริเริ่มในการปฏิบัติงานเสมอ	73	226	64	30	7	3.82
	(18.2)	(56.5)	(16.0)	(7.5)	(1.7)	
9. ท่านปฏิบัติงานในลักษณะรับผิดชอบสูงกว่าอำนาจหน้าที่	53	150	103	83	11	3.37
	(13.2)	(37.5)	(25.7)	(20.7)	(2.7)	

จากตารางที่ 21 แสดงให้เห็นว่าในด้านความรับผิดชอบ พนักงานส่วนใหญ่มีความเห็นว่า เขาต้องใช้ความคิดริเริ่มในการปฏิบัติงานเสมอ และงานที่ปฏิบัติเหมาะสมกับความรับผิดชอบแล้ว โดยมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เฉลี่ยเท่ากับ 3.82 และ 3.60 ตามลำดับ ซึ่งอยู่ในระดับสูง รองลงมา มีความเห็นว่าการปฏิบัติงานในลักษณะที่รับผิดชอบสูงกว่าอำนาจหน้าที่ โดยมีความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากับ 3.37 ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง

**ตารางที่ 22** แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของพนักงานองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำแนกตามความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้าน ความก้าวหน้าในงาน

ความคิดเห็นและสภาพ ความเป็นจริงที่เกิดขึ้น ในหน่วยงานของท่าน	เห็นด้วย	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	ไม่มี ความเห็น	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )
10. ท่านได้รับการเลื่อน ขั้นและระดับตาม ควรแก่เวลาและ โอกาส	59	206	67	43	25	3.57
11. งานที่ท่านปฏิบัติมี โอกาสสร้างให้ท่าน เป็นหัวหน้างานได้	73	179	70	54	24	3.55

ความคิดเห็นและสภาพ ความเป็นจริงที่เกิดขึ้น ในหน่วยงานของท่าน	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่มี ความ เห็น	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )
12. ท่านมีโอกาสได้ ศึกษาหาความรู้เพิ่ม เติมหรือได้รับการ ฝึกอบรมในการ ปฏิบัติงานอยู่เสมอ	57	201	54	61	27	3.50
	(14.2)	(50.2)	(13.5)	(15.2)	(6.7)	

จากตารางที่ 22 แสดงให้เห็นว่าในด้านความก้าวหน้าในงานนั้น พนักงานส่วนใหญ่มีความเห็นว่าได้รับการเลื่อนขั้นและระดับตามควรแก่เวลา และโอกาส และงานที่ปฏิบัติมีโอกาสสร้างให้เขาเป็นหัวหน้างานได้ โดยมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เฉลี่ยเท่ากับ 3.57 และ 3.55 ตามลำดับ ซึ่งอยู่ในระดับสูงรองลงมา มีความพึงพอใจเฉลี่ย 3.50 ซึ่งอยู่ในระดับปานกลางในเรื่องของการมีโอกาสได้ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมหรือได้รับการฝึกอบรมในการปฏิบัติงานอยู่เสมอ

**ตารางที่ 23** แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของพนักงานองค์การขนส่ง  
มวลชนกรุงเทพ จำแนกตามความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้าน  
นโยบายและการบริหารงานขององค์การ

ความคิดเห็นและสภาพ ความเป็นจริงที่เกิดขึ้น ในหน่วยงานของท่าน	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่มี ความ เห็น	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )
13. หน่วยงานของท่าน มีนโยบายและ การบริหารงานที่ดี	45 (11.2)	190 (47.5)	82 (20.5)	60 (15.0)	23 (5.7)	3.43
14. สาขาการบังคับบัญชา ในหน่วยงานของ ท่านเหมาะสมดี	39 (9.7)	225 (56.3)	58 (14.5)	61 (15.2)	17 (4.2)	3.52
15. ระบบการทำงาน ในหน่วยงานของ ท่านเป็นไปได้ด้วย ความคล่องตัวดี	37 (9.2)	192 (48.0)	67 (16.7)	82 (20.5)	22 (5.5)	3.35
16. ระบบการทำงาน และวิธีการปฏิบัติ งานในส่วนที่ท่าน รับผิดชอบมีความ ชัดเจนดี	49 (12.2)	232 (58.0)	48 (12.0)	50 (12.5)	21 (5.2)	3.59

จากตารางที่ 21 แสดงให้เห็นว่าในด้านนโยบายและการบริหารงานขององค์การ พนักงานส่วนใหญ่มีความเห็นว่าระบบการทำงานและวิธีการปฏิบัติงานในส่วนที่รับผิดชอบมีความชัดเจนดี และสาขาการบังคับบัญชาในหน่วยงานเหมาะสมดีแล้ว โดยมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเฉลี่ยเท่ากับ 3.59 และ 3.52 ตามลำดับ ซึ่งอยู่ในระดับสูง รองลงมามีความเห็นว่าหน่วยงานมีนโยบายและการบริหารงานที่ดี และมีระบบการทำงานเป็นไปด้วยความคล่องตัวดี โดยมีความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากับ 3.43 และ 3.35 ตามลำดับ ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 24 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของพนักงานองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำแนกตามความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านการบังคับบัญชา

ความคิดเห็นและสภาพความเป็นจริงที่เกิดขึ้นในหน่วยงานของท่าน	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่มี ความเห็น	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )
17. หัวหน้าของท่านสามารถให้คำแนะนำในการทำงานแก่ท่านได้ดี	83 (20.7)	220 (55.0)	44 (11.0)	40 (10.0)	13 (3.2)	3.80
18. หัวหน้าของท่านมักออกคำสั่งอย่างเดี๋ยวจ โดยไม่ฟังความเห็นของท่านเอง	40 (10.0)	106 (26.5)	86 (21.5)	127 (31.7)	41 (10.2)	2.94



---

ความคิดเห็นและสภาพ	เห็นด้วย	เห็นด้วย	ไม่มี	ไม่เห็น	ไม่เห็น	ค่าเฉลี่ย
ความเป็นจริงที่เกิดขึ้น	อย่างยิ่ง		ความ	ด้วย	ด้วย	( $\bar{X}$ )
ในหน่วยงานของท่าน			เห็น		อย่างยิ่ง	

---

9. หัวหน้าของท่านเคย	48	241	49	42	20	3.63
ช่วยท่านแก้ปัญหาใน	(12.0)	(60.2)	(12.2)	(10.5)	(5.0)	
เรื่องการปฏิบัติงานได้						

---

จากตารางที่ 24 แสดงให้เห็นว่าในด้านการบังคับบัญชา พนักงานส่วนใหญ่มีความเห็นว่าผู้เป็นหัวหน้าสามารถให้คำแนะนำในการทำงานได้ดี และหัวหน้าเคยช่วยแก้ปัญหาในเรื่องการปฏิบัติงานได้ โดยมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 และ 3.63 ตามลำดับ ซึ่งอยู่ในระดับสูง รองลงมาระบุว่าหัวหน้ามักออกคำสั่งอย่างเดี๋ยว โดยไม่ฟังความเห็นของเขาเลย โดยมีความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากับ 2.94 ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง

**ตารางที่ 25** แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของพนักงานองค์การขนส่ง  
มวลชนกรุงเทพ จำแนกตามความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้าน  
สภาพการทำงาน

ความคิดเห็นและสภาพ ความเป็นจริงที่เกิดขึ้น ในหน่วยงานของท่าน	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่มี ความเห็น	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )
20. ท่านรู้สึกไม่พอใจ กับสภาพที่ปฏิบัติ งานของท่าน	31 (7.7)	151 (37.7)	100 (25.0)	102 (25.5)	16 (4.0)	3.19
21. อุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้ ใน หน่วยงานของท่าน มีความสะดวกและ ทันสมัย	42 (10.5)	138 (34.5)	70 (17.5)	105 (26.2)	45 (11.2)	3.06
22. สภาพแวดล้อมรอบตัว เป็นพิษ ทำให้ท่าน เกิดความเบื่อหน่าย ในการปฏิบัติงาน	86 (21.5)	174 (43.5)	55 (13.7)	65 (16.2)	20 (5.0)	3.60

จากตารางที่ 25 แสดงให้เห็นว่าในด้านสภาพการทำงาน พนักงานฯ ส่วนใหญ่มีความเห็นว่าสภาพแวดล้อมรอบตัวเป็นพิษ ทำให้เกิดความเบื่อหน่ายในการปฏิบัติงาน โดยมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเฉลี่ยเท่ากับ

3.60 ซึ่งอยู่ในระดับสูง รองลงมาเป็นเรื่องของความรู้สึกไม่พอใจกับสภาพที่ปฏิบัติงาน และอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้มีความสะดวกและทันสมัย โดยมีความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากับ 3.19 และ 3.06 ตามลำดับ ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 26 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของพนักงานองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำแนกตามความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านเงินเดือนค่าจ้าง

ความคิดเห็นและสภาพความเป็นจริงที่เกิดขึ้นในหน่วยงานของท่าน	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่มี	ไม่เห็น	ไม่เห็น	ไม่เห็น	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )
			ความ	ด้วย	ด้วย	อย่าง	
			เห็น			ยิ่ง	
23. ท่านพอใจในเงินเดือนของท่าน	31	158	71	92	48		3.08
	(7.7)	(39.5)	(17.7)	(23.0)	(12.0)		
24. รายได้ของท่าน (เงินเดือน, ค่าทำงานล่วงเวลา) ของท่านเหมาะสมกับงานที่ปฏิบัติแล้ว	30	133	66	95	76		2.86
	(7.5)	(33.2)	(16.5)	(23.7)	(19.0)		

จากตารางที่ 26 แสดงให้เห็นว่าในด้านเงินเดือน ค่าจ้าง พนักงานส่วนใหญ่มีความเห็นว่ามี ความพอใจกับเงินเดือนที่ได้รับ และรายได้ เหมาะสมกับงานที่ปฏิบัติแล้ว โดยมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเฉลี่ยเท่ากับ 3.08 และ 2.86 ตามลำดับ ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 27 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของพนักงานองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำแนกตามความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

ความคิดเห็นและสภาพ ความเป็นจริงที่เกิดขึ้น ในหน่วยงานของท่าน	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่มี ความเห็น	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )
25. ท่านปฏิบัติงานท่าม กลางเพื่อนร่วมงาน ที่มีมิตรไมตรีที่ดี	96 (24.0)	237 (59.2)	36 (9.0)	27 (6.7)	4 (1.0)	3.98
26. ท่านเข้ากับเพื่อน ร่วมงานได้ทุกคน	100 (25.0)	237 (59.2)	38 (9.5)	18 (4.5)	7 (1.7)	4.01
27. ท่านมีโอกาสร่วม งานสังสรรค์กับเพื่อน ร่วมงาน ตามเวลา และโอกาสอันควร	54 (13.5)	258 (64.5)	43 (10.7)	27 (6.7)	18 (4.5)	3.75

จากตารางที่ 27 แสดงให้เห็นว่าด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน พนักงานส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง ทั้งทางด้านการเข้ากับเพื่อนร่วมงานได้ทุกคน การปฏิบัติงานท่ามกลางเพื่อนร่วมงานที่มีมิตรไมตรีที่ดี และการมีโอกาสร่วมงานสังสรรค์กับเพื่อนร่วมงานตามเวลาและโอกาสอันควร โดยมีความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากับ 4.01, 3.98 และ 3.75 ตามลำดับ

**ตารางที่ 28** แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของพนักงานองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำแนกตามความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านสถานะของอาชีพ

ความคิดเห็นและสภาพ ความเป็นจริงที่เกิดขึ้น ในหน่วยงานของท่าน	เห็นด้วย		ไม่เห็นด้วย		ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย เห็น	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง		
28. งานที่ท่านปฏิบัติได้ รับการยอมรับจาก สังคม	39 (9.7)	169 (42.2)	85 (21.2)	81 (20.2)	26 (6.5)	3.28
29. ท่านมีความภูมิใจ ในงานที่ปฏิบัติ	85 (21.2)	218 (54.5)	55 (13.7)	31 (7.7)	11 (2.7)	3.83

จากตารางที่ 28 แสดงให้เห็นว่าด้านสถานะของอาชีพพนักงาน ส่วนใหญ่มีความเห็นว่าเขามีความภูมิใจในงานที่ปฏิบัติ โดยมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 ซึ่งอยู่ในระดับสูง รองลงมาเห็นว่างานที่ปฏิบัติอยู่ได้รับการยอมรับจากสังคม โดยมีความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากับ 3.28 ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 29 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของพนักงานองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำแนกตามความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านความมั่นคงในงาน

ความคิดเห็นและสภาพความเป็นจริงที่เกิดขึ้นในหน่วยงานของท่าน	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่มี	ไม่เห็น	ไม่เห็นด้วย	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )
30. หน่วยงานที่ท่านปฏิบัติงานอยู่จะสร้างรายได้ให้ท่านตลอดไป	84	206	59	40	11	3.78
	(21.0)	(51.5)	(14.7)	(10.0)	(2.7)	
31. หน่วยงานของท่านมีการจัดระบบการประกันภัยและการประกันสังคมอย่างเหมาะสม	50	173	74	68	35	3.33
	(12.5)	(43.2)	(18.5)	(17.0)	(8.7)	

ความคิดเห็นและสภาพ ความเป็นจริงที่เกิดขึ้น ในหน่วยงานของท่าน	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่มี ความ เห็น	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )
32. ระบบการปฏิบัติงาน ขององค์การฯ จะ ทำให้องค์การดำรง อยู่ได้ตลอดไป	81	166	66	50	37	3.51 (20.2) (41.5) (16.5) (12.5) (9.2)

จากตารางที่ 29 แสดงให้เห็นว่าด้านความมั่นคงในงาน  
พนักงานฯ ส่วนใหญ่มีความเห็นว่าหน่วยงานที่เขาปฏิบัติงานอยู่จะสร้างรายได้  
ให้เขาตลอดไป และระบบการปฏิบัติงานขององค์การฯ จะทำให้องค์การ  
ดำรงอยู่ได้ตลอดไป โดยมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเฉลี่ยเท่ากับ 3.78  
และ 3.51 ตามลำดับ ซึ่งอยู่ในระดับสูง รองลงมาเห็นว่าหน่วยงานมี  
การจัดระบบการประกันภัยและการประกันสังคมอย่างเหมาะสม โดยมีความ  
พึงพอใจเฉลี่ยเท่ากับ 3.33 ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง

และเมื่อพิจารณาความคิดเห็นโดยเฉลี่ยพบว่า พนักงานองค์การ  
ขนส่งมวลชนกรุงเทพ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยเฉลี่ยใน  
ระดับปานกลาง คือเท่ากับ 3.50

แต่ถ้าพิจารณาความคิดเห็นโดยเฉลี่ยแต่ละด้านของความพึงพอ  
ใจในการปฏิบัติงาน จะปรากฏผลดังนี้

ตารางที่ 30 แสดงค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ

ประเภทของ	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )
ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	
ความสำเร็จของงาน	6.80
การได้รับการยอมรับนับถือ	7.03
ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ	7.17
ความรับผิดชอบ	7.42
ความก้าวหน้าในงาน	6.95
นโยบายและการบริหารงานขององค์การ	10.49
การบังคับบัญชา	20.84
สภาพการทำงาน	9.86
เงินเดือน ค่าจ้าง	5.94
ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	11.75
สถานะของอาชีพ	7.12
ความมั่นคงในงาน	10.62

จากตารางที่ 30 พบว่าพนักงานองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านการบังคับบัญชามากที่สุด รองลงมาคือด้านสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และด้านความมั่นคงในงาน โดยมีความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากับ 20.84, 11.75 และ 10.62 ตามลำดับ

เมื่อนำข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมาจัดแบ่ง  
ออกเป็น 3 ระดับ คือ ระดับต่ำ ปานกลาง และสูง ตามเกณฑ์คะแนนที่ได้  
กล่าวไปแล้ว ปรากฏผลดังนี้

**ตารางที่ 31** แสดงจำนวนและร้อยละของพนักงานองค์การขนส่งมวลชน  
กรุงเทพ จำแนกตามระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำ	111	27.75
ปานกลาง	166	41.50
สูง	123	30.75
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 31 แสดงให้เห็นว่าพนักงานองค์การขนส่งมวลชน  
กรุงเทพส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในระดับปานกลาง คือ  
ร้อยละ 41.50 รองลงมาคือมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในระดับสูง  
คือ ร้อยละ 30.75 ส่วนความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในระดับต่ำมีเพียง  
ร้อยละ 27.75

## ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลตามสมมติฐาน

2.1 องค์ประกอบทางสังคม คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง และระยะเวลาของการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์การ (สมมติฐานที่ 1)

ตารางที่ 32 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันระหว่างองค์ประกอบทางสังคมกับความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์การ

ตัวแปร	ความพึงพอใจ ในการติดต่อสื่อสารในองค์การ
อายุ	.0902 *
ระดับการศึกษา	- .0264 *
ระยะเวลาของการทำงาน	.0847 *

\*  $p < .05$

จากตารางที่ 32 แสดงว่าองค์ประกอบทางสังคมทางด้านอายุ และระยะเวลาของการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์การ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งหมายความว่าถ้าพนักงานองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ มีอายุและระยะเวลาของการทำงานมากขึ้น ก็จะมี ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์การมากขึ้นด้วย โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ในระดับค่าคือ .0902 และ .0847

ส่วนองค์ประกอบทางสังคมทางด้านระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์ทางลบกับความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งหมายถึงถ้าพนักงานองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพมหานครมีระดับการศึกษาสูงขึ้น จะมีความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์การลดลง โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ในระดับต่ำคือ  $-.0264$

ในด้านเพศและระดับตำแหน่งของพนักงานองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพมหานคร นั้น มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์การดังนี้

**ตารางที่ 33** แสดงความสัมพันธ์ระหว่างเพศของพนักงานองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพมหานครกับความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์การ

เพศ	ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์การ			รวม
	-----			
	ระดับต่ำ	ระดับปานกลาง	ระดับสูง	
ชาย	75 (18.8)	105 (26.3)	102 (25.5)	282 (70.5)
หญิง	39 (9.8)	41 (10.3)	38 (9.5)	118 (29.5)

$$\chi^2 = 1.731$$

จากตารางที่ 33 พบว่าเพศของพนักงานองค์การขนส่งมวลชน  
กรุงเทพ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์การ  
อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ กล่าวคือ ส่วนใหญ่มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง  
โดยเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 26.3 และเพศหญิงร้อยละ 10.3

**ตารางที่ 34** แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระดับตำแหน่งของพนักงานองค์การ  
ขนส่งมวลชนกรุงเทพ กับความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารใน  
องค์การ

ระดับตำแหน่ง ของพนักงาน	ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์การ			รวม
	ระดับต่ำ	ระดับปานกลาง	ระดับสูง	
พนักงานเก็บค่า โดยสาร	44 (11.0)	54 (13.5)	55 (13.8)	153 (38.3)
พนักงานขับรถ	31 (7.8)	54 (13.5)	56 (14.0)	141 (35.5)
นายตรวจ	4 (1.0)	2 (.5)	7 (1.8)	13 (3.3)
นายท่า	4 (1.0)	6 (1.5)	5 (1.3)	15 (3.8)

ระดับตำแหน่ง ของพนักงาน	ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์การ			รวม
	ระดับต่ำ	ระดับปานกลาง	ระดับสูง	
นายทำอู่	-	1 (.3)	1 (.3)	2 (.5)
ผู้จัดการสาย หรือผู้ช่วย	2 (.5)	-	4 (1.0)	6 (1.5)
พนักงานระดับ 1-4	24 (6.0)	22 (5.5)	7 (1.8)	153 (13.3)
พนักงานระดับ 5-6	4 (1.0)	3 (.8)	3 (.8)	10 (2.5)
พนักงานระดับ 7-9	1 (.3)	4 (1.0)	2 (.5)	7 (1.8)

$$\chi^2 = 25.832$$

จากตารางที่ 34 พบว่าระดับตำแหน่งของพนักงานองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

2.2 องค์ประกอบทางสังคม คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง และระยะเวลาของการทำงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน (สมมติฐานที่ 2)

ตารางที่ 35 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ระหว่างองค์ประกอบ  
ทางสังคมกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ตัวแปร	ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
อายุ	.0642
ระดับการศึกษา	- .1763 *
ระยะเวลาของการทำงาน	.0786

\*  $p < .05$

จากตารางที่ 35 แสดงว่าองค์ประกอบทางสังคมทางด้านอายุ และระยะเวลาของการทำงานไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

แต่เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานพบว่า ระดับการศึกษามีความสัมพันธ์ทางลบกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งหมายถึงว่า ถ้าพนักงานองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพมีระดับการศึกษาสูงขึ้น จะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานลดลง โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำ คือ -.1763

ส่วนด้านเพศ และระดับตำแหน่งมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานดังแสดงในตารางที่ 36 และ 37 ตามลำดับ

**ตารางที่ 36** แสดงความสัมพันธ์ระหว่างเพศของพนักงานองค์การขนส่งมวลชน  
กรุงเทพฯกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

เพศ	ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน			รวม
	ระดับต่ำ	ระดับปานกลาง	ระดับสูง	
ชาย	78 (19.5)	111 (27.8)	93 (23.3)	282 (70.5)
หญิง	33 (8.3)	55 (13.8)	30 (7.5)	118 (29.5)

$$\chi^2 = 2.600$$

จากตารางที่ 36 พบว่าเพศของพนักงานองค์การขนส่งมวลชน  
กรุงเทพฯ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญ  
ทางสถิติ

**ตารางที่ 37** แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระดับตำแหน่งของพนักงานองค์การ  
ขนส่งมวลชนกรุงเทพกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ระดับตำแหน่ง ของพนักงาน	ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน			รวม
	ระดับต่ำ	ระดับปานกลาง	ระดับสูง	
พนักงานเก็บค่าโดยสาร	37 (9.3)	65 (16.3)	51 (12.8)	153 (38.3)
พนักงานขับรถ	36 (9.0)	60 (15.0)	45 (11.3)	141 (35.3)
นายตรวจ	3 (.8)	7 (1.8)	3 (.8)	13 (3.3)
นายท่า	7 (1.8)	4 (1.0)	4 (1.0)	15 (3.8)
นายท่าอู่	-	1 (.3)	1 (.3)	2 (.5)
ผู้จัดการสายหรือผู้ช่วย	2 (.5)	2 (.5)	2 (.5)	6 (1.5)
พนักงานระดับ 1-4	18 (4.5)	23 (5.8)	12 (3.0)	53 (13.3)
พนักงานระดับ 5-6	5 (1.3)	2 (.5)	3 (.8)	10 (2.5)

ระดับตำแหน่ง ของพนักงาน	ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน			รวม
	ระดับต่ำ	ระดับปานกลาง	ระดับสูง	
พนักงานระดับ 7-9	3 (.8)	2 (.5)	2 (.5)	7 (1.8)

$$\chi^2 = 11.750$$

จากตารางที่ 37 พบว่าระดับตำแหน่งของพนักงานองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

2.3 ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์การมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน (สมมติฐานที่ 3)

**ตารางที่ 38** แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ระหว่างความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์การกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ตัวแปร	ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์การ	.6974 *

\*  $p < .05$

จากตารางที่ 38 แสดงว่าความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์การของพนักงานองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งหมายความว่าถ้าพนักงานองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพมีความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์การมากขึ้นก็จะมี ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากขึ้นด้วย

2.4 องค์ประกอบทางสังคมคือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง ระยะเวลาของการทำงาน และความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์การ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน (สมมติฐานที่ 4)

ผลการวิเคราะห์ค่า Multiple Correlation พบว่า ตัวแปรทางด้านความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์การ เพียงตัวเดียวเท่านั้นที่สามารถทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานได้อย่างมีนัยสำคัญ และเป็นตัวแปรเดียวที่สามารถอธิบายความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานได้ร้อยละ 48.63