



บทที่ 1

บทนำ

การติดต่อสื่อสารในองค์การ

องค์การ (Organization) เป็นหน่วยทางสังคมที่ประกอบด้วยบุคคลมากกว่าสองคนขึ้นไปมาอยู่รวมกัน มีการสื่อสารกัน มีจุดมุ่งหมายในการทำกิจกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งร่วมกันตามหน้าที่ และความรับผิดชอบ องค์การจึงมีความเคลื่อนไหว มีพฤติกรรม และมีปฏิสัมพันธ์โต้ตอบไปมาระหว่างกันทั้งภายในและภายนอกองค์การ

ฉะนั้นความหมายเฉพาะขององค์การ จึงหมายถึง หน่วยงานที่มีการทำงานเป็นระบบอย่างครบถ้วน มีเป้าหมาย มีการจัดแบ่งสายงานการบังคับบัญชา เช่น องค์การของรัฐบาล องค์การของรัฐวิสาหกิจ หรือ บริษัท ธุรกิจต่าง ๆ

เป้าหมายสำคัญในการก่อตั้งองค์การ ก็เพื่อการมีส่วนร่วมในผลประโยชน์ร่วมกันของสมาชิกในองค์การนั่นเอง การที่องค์การจะทำหน้าที่ให้บรรลุเป้าหมายจะต้องจัดให้มีนโยบายที่เหมาะสม มีระเบียบปฏิบัติที่รัดกุม มีสายการบังคับบัญชาที่ถูกต้อง มีการแบ่งงานที่แน่นอนและมีข่ายการติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ

การติดต่อสื่อสารจึงเกี่ยวข้องกับองค์การ ด้วยเหตุที่การติดต่อสื่อสาร เป็นการถ่ายทอด หรือแลกเปลี่ยนความคิด ความเห็นข้อเท็จจริง หรือความรู้สึก ซึ่งอาจจะเป็นคำพูด อักษร สัญลักษณ์ หรือข่าวสารให้บุคคลหรือกลุ่มบุคคลอื่น เข้าใจความหมายตามเจตนาที่ต้องการ นอกจากนั้น การติดต่อสื่อสารยังเป็นกระบวนการของการถ่ายทอดความต้องการ

ความคิดเห็น เพื่อสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลอีกด้วย

หากพิจารณาในเรื่องความสำคัญของการติดต่อสื่อสารแล้ว การติดต่อสื่อสารเป็นสิ่งที่จำเป็นอย่างยิ่งสำหรับกิจกรรมต่าง ๆ ในชีวิตของมนุษย์ มนุษย์เป็นสัตว์ที่ต้องการอาศัยการแลกเปลี่ยนความรู้ ข่าวสาร และประสบการณ์ซึ่งกันและกัน ทั้งนี้เพื่อที่จะให้ได้มีความรู้ ความเข้าใจ จูงใจ หรือมีอิทธิพลต่อเพื่อนมนุษย์ด้วยกัน การที่จะบรรลุสิ่งเหล่านี้ได้ก็ต้องอาศัยการสื่อสาร (เสถียร เขยประทับ 2528 : 27)

การติดต่อสื่อสารจะเป็นสื่อกลาง ที่เชื่อมโยงความสัมพันธ์ของบุคลากรในองค์การให้เป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน และเป็นวิธีการที่ช่วยทำให้การปฏิบัติงานสำเร็จตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์การได้

การสื่อสารในองค์การ จึงเป็นกระบวนการในการแลกเปลี่ยนข่าวสารระหว่างหน่วยงานและบุคลากรทุกระดับภายในองค์การซึ่งมีความสัมพันธ์กันภายในสภาพแวดล้อมบรรยากาศขององค์การ และสังคมซึ่งสามารถที่จะแปรปรวนไปได้ตามสถานการณ์ (กรีซ สืบสนธิ 2525 : 17)

การติดต่อสื่อสารจึงเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับองค์การ ไม่เฉพาะแต่การใช้ประโยชน์ในด้านการทำความเข้าใจอันดีต่อกันโดยทั่ว ๆ ไปเท่านั้น ยังมีการใช้การติดต่อสื่อสารสำหรับการสั่งการต่าง ๆ ไปให้บุคคลหรือกลุ่มบุคคลไม่ว่าจะเป็นการแจ้งนโยบาย การกำหนดมอบหมายงานหรือการประสานงานต่าง ๆ และในขณะเดียวกันการติดต่อสื่อสารก็จะเป็นวิธีที่ผู้ได้บังคับบัญชาจะใช้ในการรายงานหรือสอบถาม ตลอดจนเสนอความคิดเห็นขึ้นไปยังผู้บังคับบัญชาด้วย ดังนั้นเมื่อพิจารณาการติดต่อสื่อสารเกี่ยวข้อง

กับกระบวนการบริหารงานแล้วจะเห็นว่ามีความสัมพันธ์กันอย่างใกล้ชิด

การบริหารงานในองค์กรนั้น จำเป็นจะต้องอาศัยระบบการติดต่อสื่อสาร เพราะการติดต่อสื่อสารจะเป็นสื่อนำความต้องการ ความคิด ความรู้สึกไปสู่ความเข้าใจในเป้าหมายระหว่างบุคคลต่อบุคคล กลุ่มต่อกลุ่ม หรือระหว่างองค์กรเข้าด้วยกัน เพื่อให้การบริหารงานดำเนินไปอย่างสอดคล้อง หรือตรงกับวัตถุประสงค์ก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการบริหารงาน ซึ่งจะเห็นได้ว่าลำดับขั้นตอนของกระบวนการบริหาร จะต้องมีความเกี่ยวข้องกับ การติดต่อสื่อสารด้วยเสมอ การติดต่อสื่อสารจึงนับเป็นศิลปะสำคัญอย่างหนึ่งของการบริหาร (อรุณ รักธรรม 2525 : 85)

จะเห็นได้ว่า การติดต่อสื่อสารในองค์กรมีความสำคัญอย่างยิ่ง ทั้งการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และการบริหารงานในองค์กรขนาดใหญ่ที่มีสายงานซับซ้อนแตกต่างกันไป และมีบุคลากรที่ปฏิบัติงานร่วมกันจำนวนมาก จึงจำเป็นต้องมีระบบการติดต่อสื่อสารที่ดี ที่จะช่วยสร้างสัมพันธภาพ และความเข้าใจอันดีระหว่างพนักงานกับองค์กร ทำให้บรรยากาศในองค์กรมีสภาพคล่องตัวในอันที่จะดำเนินงานให้บรรลุตามเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเป็นการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานด้วย และในทางตรงกันข้าม หากการติดต่อสื่อสารระหว่างพนักงานและองค์กรไม่ดี ย่อมมีโอกาสที่จะเกิดปัญหาต่าง ๆ ติดตามมานอกจากจะนำไปสู่ความชะงักงันในการปฏิบัติงานในองค์กรเองแล้ว ยังมีผลกระทบต่อภาพพจน์ขององค์กรอีกด้วย

อย่างไรก็ตามปัญหาของการติดต่อสื่อสาร ย่อมเกิดขึ้นได้เนื่องจากการติดต่อสื่อสารเกี่ยวข้องกับ การตีความ หรือแปลความหมายของแต่ละบุคคล

ดังนั้นความแตกต่างของบุคคลในเรื่องเพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับของตำแหน่ง บทบาทของบุคคลในองค์การนับเป็นปัจจัยสำคัญในการติดต่อสื่อสาร (ผุสดี สัตยมานะ 2521 : 65, เสถียร เหลืองอร่าม 2525 : 234)

ปัญหาของข่าวสารที่รับและส่งกันอยู่ในองค์การนั้นอาจเกิดจากการไม่ได้รับข่าวสารอย่างเพียงพอเกี่ยวกับงานในหน้าที่ และหน่วยงานของเขา ฝ่ายจัดการหรือผู้บริหารไม่ได้ติดตามข่าวสารจากบุคลากร ข่าวสารถูกส่งไปยังบุคลากรก่อนเวลามากเกินไป หรือไม่ก็สายเกินกว่าที่จะเอาไปปฏิบัติได้ หรืออาจเกิดจากความไม่สมดุลย์ของข่าวสาร บุคลากรขององค์การได้รับข่าวสารในปริมาณที่น้อยเกินไป หรือไม่ก็มากเกินไปกว่าขีดความสามารถหรือขีดจำกัดของคนในการจัดการข่าวสาร (กรีซ สืบสนธิ์ 2525 : 27, ประมะ สตะเวทิน 2524 : 111-112)

ปัญหาการติดต่อสื่อสารภายในองค์การอาจเกิดจากช่องทางที่ใช้ในการเผยแพร่ข่าวสารในองค์การในรูปของสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ เช่น จดหมายเวียน ข่าวภายใน ไปสเตรอร์ หรือ ประกาศต่าง ๆ เหล่านี้อาจล้าสมัย ขาดความน่าสนใจและความดึงดูดใจให้ติดตาม (กรีซ สืบสนธิ์ 2527 : 117-118)

นอกจากนั้น การสื่อสารของบุคลากรในองค์การที่อยู่ในระดับเดียวกันมีไม่เพียงพอโดยไม่สามารถพูดคุยปรึกษาหารือกันได้ ก็จะก่อให้เกิดการขัดแย้ง การทำงานซ้ำซ้อน บรรยากาศของความไม่เป็นมิตรกัน การแก่งแย่งชิงดีชิงเด่น และการขาดการประสานงาน การสื่อสารที่ไม่ดีจะเพิ่มความไม่เข้าใจกันระหว่างกลุ่มคนทำงานต่างกัน ซึ่งแต่ละกลุ่มต่างก็มีศักยภาพเด่นของตนเอง เนื่องมาจากบทบาทที่มีต่าง ๆ กันในองค์การ

องค์การที่มีขนาดใหญ่ ย่อมเกิดปัญหาในการติดต่อสื่อสารโดยขนาดขององค์การยิ่งใหญ่มากขึ้นเท่าไร ประสิทธิภาพของการสื่อสารในองค์การจะลดน้อยลงเท่านั้น ข่าวสารจะต้องส่งในระยะทางไกลขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้าองค์การนั้น ๆ มีที่ตั้งหลายแห่ง หรือมีหลาย ๆ สาขา ขั้นตอนการสื่อสารอาจขาดหายไป เช่น สารหายไปหรือเกิดสับสนขณะทำการส่งและที่เห็นได้ชัดคือ การสื่อสารจะใช้เวลานานในองค์การที่มีขนาดใหญ่ (สุภัญญา โทวิไลกุล 2526: 4)

จะเห็นได้ว่า อุปสรรคหรือปัญหาที่เกิดขึ้นจากการติดต่อสื่อสารดังกล่าวนี้ เป็นสาเหตุที่ทำให้การติดต่อสื่อสารไม่เป็นในแนวทางที่ต้องการ และมักจะนำมาซึ่งความล้มเหลวในการติดต่อสื่อสาร ความขัดแย้งระหว่างบุคลากร หรือ ระหว่างบุคลากรกับองค์การ ความขัดแย้งที่เกิดขึ้นเนื่องจากการติดต่อสื่อสารนี้ จะเป็นผลทำให้บุคลากรขององค์การ เกิดความรู้สึกไม่พึงพอใจ ในการติดต่อสื่อสารที่เป็นอยู่ ไม่พึงพอใจในสภาพแวดล้อมขององค์การตลอดจนไม่พึงพอใจในงานที่ทำ (Dubrin 1978: 86-105)

องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ

องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ เป็นองค์การในรูปแบบรัฐวิสาหกิจที่มีขนาดใหญ่ จัดตั้งขึ้นโดยพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ พ.ศ. 2519 มีวัตถุประสงค์เพื่อจัดระบบการขนส่งผู้โดยสารรถประจำทางในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ประกอบด้วยจังหวัดนครปฐม นนทบุรี ปทุมธานี สมุทรปราการ และจังหวัดสมุทรสาคร โดยได้รับโอนทรัพย์สินและหนี้สิน ตลอดจนพนักงานจากบริษัท มหานครขนส่ง จำกัด มาดำเนินการตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2519 เป็นต้นมา

ปัจจุบันองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพมีโครงสร้างการบริหารงานที่ สลับซับซ้อน ประกอบด้วยคณะกรรมการบริหารและตำแหน่งผู้อำนวยการ องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ รับผิดชอบสายงานการบังคับบัญชารวม 8 สายงานคือ ฝ่ายบริหาร ฝ่ายการเดินรถ 1 ฝ่ายการเดินรถ 2 ฝ่ายการเดินรถ 3 เขตปรับอากาศ สำนักงานวิศวกรรม สำนักงานตรวจสอบ กองเลขานุการและประชาสัมพันธ์ (รายงานประจำปี องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ 2534:16-31)

หน้าที่หลักขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ คือการให้บริการขนส่งมวลชนโดยมีบุคลากรกว่า 20,000 คน ปฏิบัติหน้าที่แตกต่างกันไปทั้งบริการประชาชนโดยตรงกว่า 122 เส้นทาง และประจำสำนักงานด้วยภาระหน้าที่ในการให้บริการประชาชนดังกล่าว จึงทำให้องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพมีที่ตั้งสำนักงานเขตการเดินรถและกองเดินรถกระจายอยู่ในพื้นที่เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลกว่า 40 แห่ง โดยมีสำนักงานใหญ่ตั้งอยู่ที่ 131 ถนนเทียมร่วมมิตร เขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร (ดูรายละเอียดที่ตั้งของสำนักงานสาขาในภาคผนวก)

การเป็นองค์การขนาดใหญ่ของ องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ ประกอบกับมีที่ตั้งสำนักงานสาขาต่าง ๆ กระจายกันออกไป รวมทั้งมีระบบงานที่ต้องมีการติดต่อสื่อสารกันตลอดเวลาต่าง ๆ มากมาย ข่าวดสารต้องผ่านจุดหลายจุด ขึ้นและลงระหว่างสายการบังคับบัญชาในระดับต่าง ๆ กัน ข่าวสารถ่ายทอดต่อ ๆ กันไปอาจถูกบิดเบือน กลั่นกรอง หรือตกหล่นหายไป ยังผลให้บุคลากรขององค์การบางส่วนที่อยู่ไกลออกไปไม่ได้รับข่าวสารที่แท้จริง ไม่ได้รับข่าวสารที่เขาควรจะได้รับ (ธงชัย สันติวงษ์ 2514 : 259) ซึ่งจะ มีผลกระทบต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานได้ในที่สุด

โดยภาระหน้าที่ขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ ที่ต้องสัมผัสกับประชาชนจากการให้บริการทุกวันไม่มีวันหยุด จึงเกิดปัญหาอันเนื่องมาจากการปฏิบัติงานของพนักงาน เช่น ใช้วาจาไม่สุภาพ ไม่ดูแลผู้โดยสารให้ได้รับบริการอย่างปลอดภัย ไม่ปฏิบัติตามกฎจราจร และกฎระเบียบขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ พนักงานมีความประพฤติไม่เหมาะสม เป็นต้น

กอบปรักตั้งแต่ องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ เปิดให้บริการประชาชนมาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2519 ได้ถูกวิพากษ์วิจารณ์จากประชาชนในเรื่องการปฏิบัติงานของพนักงานอยู่เสมอจนเป็นปัญหาสะสมมานาน รวมทั้งมีการร้องเรียนผ่านทางสื่อมวลชนหลายสาขาจนทำให้ผู้บริหารระดับสูงขององค์การฯ ต้องทำการสื่อสารสร้างความเข้าใจกับพนักงานขององค์การฯ อยู่เป็นประจำ ดังจะเห็นได้จากเอกสารประชาสัมพันธ์ "ข่าวรถเมล์" ที่ออกโดยฝ่ายประชาสัมพันธ์ขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ ฉบับที่ 13/2536 ประจำวันที่ 6 พฤษภาคม 2536 ดังต่อไปนี้

"... เนื่องจากได้มีหนังสือพิมพ์เดลินิวส์ ฉบับประจำวันที่ 3 พฤษภาคม 2536 คอลัมน์ "จำเสียเพิ่มทุกข์ให้คนของรัฐ" ได้เสนอบทความและให้ข้อคิดเห็นว่า ผู้เขียนได้ติดตามรับทราบความทุกข์ร้อนของประชาชนทั่วไปที่ร้องเรียนกล่าวโทษ เรื่องต่าง ๆ มานานนับถึงปัจจุบัน ตำรวจยังคงครองอันดับหนึ่ง ข้าราชการกรมการปกครองเป็นอันดับต่อมาและสำหรับรัฐวิสาหกิจ พนักงาน ชสมก. จัดอยู่แถวหน้า ของการร้องเรียนในด้านบริการ

ท่านผู้อ่านวยการมีความห่วงใยในเรื่องที่พนักงานประจำรถ ถูกร้องเรียนจากประชาชนบ่อยครั้งเพราะเป็นผลกระทบต่อภาพพจน์ และชื่อเสียงขององค์การฯ จึงขอความร่วมมือพนักงานขับรถ พนักงาน

เก็บค่าโดยสาร ซึ่งเป็นพนักงานด่านแรก ที่ใกล้ชิดสัมผัสกับประชาชน ผู้โดยสารเป็นประจำทุกวัน ขอให้ความร่วมมือสร้างชาติ ประพฤติปฏิบัติตามกฎ ระเบียบข้อบังคับขององค์การฯ อย่างเคร่งครัด เช่น ขับรถถูกกฎจราจร อย่าขับแข่งแข่งกัน จอดรถให้ตรงตามป้าย ปิด-เปิดประตูให้เรียบร้อยก่อน นำรถออกจากป้าย สำหรับพนักงานเก็บค่าโดยสารก็เช่นกัน ให้ใช้วาจาสุภาพ ดูแลผู้โดยสารที่ขึ้น-ลงจากรถอย่างปลอดภัย ทั้งนี้เพื่อช่วยกันสร้างภาพพจน์ ชื่อเสียงที่ดี แก่องค์การฯ ต่อไป..."

แรงบันดาลใจในการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ กล่าวได้ว่าส่วนหนึ่งเกิดจากความสนใจและพิจารณาเห็นว่า เป็นองค์การที่มีขนาดใหญ่มีการ เข้าและออกของพนักงานอยู่ตลอดเวลา อีกทั้งได้พบเห็นพฤติกรรม ของพนักงานองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพในการปฏิบัติงาน พฤติกรรมบางอย่างของพนักงานที่ส่งผลกระทบต่อถึงการปฏิบัติงาน หากพิจารณาโดยละเอียดรอบคอบแล้วจะทราบว่า สาเหตุประการสำคัญกว่าครึ่งของปัญหาที่เกิดขึ้น เป็นปัญหาทางด้านการสื่อสารและส่วนที่เหลือก็มีความเกี่ยวเนื่องหรือเป็นผลจากการสื่อสารที่ไม่สมบูรณ์ จึงอาจกล่าวได้ว่าปัญหาต่าง ๆ สามารถมองได้จากแง่มุมของการสื่อสารนั่นเอง

เมื่อการติดต่อสื่อสารในองค์การมีบทบาทสำคัญเช่นนี้ ผู้วิจัยจึงเกิดความคิดว่าน่าจะมีการศึกษาว่าความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร มีความสัมพันธ์ กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพหรือไม่ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่จะใช้เป็นแนวทางในการสร้างการติดต่อสื่อสารที่ก่อให้เกิดความเข้าใจ และพึงพอใจขึ้นกับทุกฝ่าย ด้วยเหตุว่าการ

ติดต่อสื่อสารที่ก่อให้เกิดความเข้าใจ และความพึงพอใจนั้นสามารถมีผลทำให้บุคลากรขององค์การเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และเมื่อบุคลากรมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานก็ย่อมมีผลของการปฏิบัติงานสูง (McCay 1971: 3)

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร และระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบทางสังคม ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ

สมมติฐานในการวิจัย

1. องค์ประกอบทางสังคมมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร
2. องค์ประกอบทางสังคมมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
3. ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
4. องค์ประกอบทางสังคมและความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ขอบเขตของการวิจัย

1. การวิจัยครั้งนี้เป็นการสำรวจความพึงพอใจ ในการติดต่อสื่อสารและความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การขนส่งมวลชน

กรุงเทพ ทั้งฝ่ายที่ขึ้นตรงต่อผู้อำนวยการฝ่ายบริหารและฝ่ายการเงิน

2. การวิจัยนี้ไม่รวมถึงคณะกรรมการบริหาร (Board of Directors), ผู้อำนวยการ (Managing Director) ที่ปรึกษาหรือผู้เชี่ยวชาญ (Consultants/Experts)

คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย

1. องค์ประกอบทางสังคม หมายถึงสถานภาพเฉพาะของพนักงานองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ รวม 5 ประเภท คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง และระยะเวลาของการทำงาน

2. ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร หมายถึงความคิดเห็นและสภาพความเป็นจริงที่เกิดขึ้นในองค์การ จากการประเมินประสบการณ์ในการติดต่อสื่อสารของพนักงานองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ แต่ละคน ที่มีตัวแปรต่าง ๆ เหล่านี้เป็นไปในทางบวก คือ ภาพรวมขององค์การโดยทั่วไป การหล่อหลอมทางองค์การ ข้อมูลป้อนกลับรายบุคคล บรรยากาศในการติดต่อสื่อสาร การติดต่อสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการตามแนวนอน คุณภาพของสื่อ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา

2.1 ภาพรวมขององค์การโดยทั่วไป หมายถึง ความคิดเห็น และสภาพความเป็นจริงที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับข่าวสารข้อมูลขององค์การฯ ทางด้านนโยบาย เป้าหมาย การเปลี่ยนแปลงในองค์การ ผลกำไรและภาวะการเงิน ตลอดจนความสำเร็จและความตกต่ำขององค์การฯ

2.2 การหล่อหลอมทางองค์การ หมายถึง ความคิดเห็น และสภาพความเป็นจริงที่เกิดขึ้นตามความพึงพอใจของแต่ละบุคคล เกี่ยวกับข่าวสารข้อมูลทางด้านความก้าวหน้าในงาน พนักงานใหม่ นโยบายและเป้าหมายในแผนงานที่สังกัด ลักษณะงาน ตลอดจนคำตอบแทนและผลประโยชน์ของพนักงาน

2.3 ข้อมูลป้อนกลับรายบุคคล หมายถึง ความคิดเห็น และสภาพความเป็นจริงที่เกิดขึ้น ตามความพึงพอใจของแต่ละบุคคลเกี่ยวกับ สัมฤทธิ์ผลส่วนตัว งานและวิธีที่พนักงานได้รับการยอมรับโดยองค์การ

2.4 บรรยากาศของการติดต่อสื่อสาร หมายถึง ความคิดเห็น และสภาพความเป็นจริงที่เกิดขึ้นจากการติดต่อสื่อสารในองค์การที่มีการจูงใจและกระตุ้นให้พนักงานเกิดความกระตือรือร้นที่จะนำไปสู่ผลงานตาม เป้าหมาย

2.5 การติดต่อสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการตามแนวนอน หมายถึง ความคิดเห็นและสภาพความเป็นจริงที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับการติดต่อ สื่อสารอย่างไม่เป็นทางการระหว่างเพื่อนพนักงานด้วยกัน

2.6 คุณภาพของสื่อ หมายถึง ความคิดเห็นและสภาพ ความเป็นจริงที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับประสิทธิภาพของสื่อและช่องทางที่ใช้ในการติด ต่อสื่อสารกับพนักงานในองค์การ

2.7 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา หมายถึง ความคิดเห็นและสภาพความเป็นจริงที่เกิดขึ้นที่พนักงานแต่ละคนได้รับจากการติดต่อ สื่อสารทั้งอย่างเป็นทางการ และไม่เป็นทางการจากผู้บังคับบัญชา

2.8 ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ใต้บังคับบัญชา หมายถึง ความคิดเห็นและสภาพความเป็นจริงที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารในด้านการปฏิบัติตามคำสั่ง การให้ข้อมูลข่าวสาร การให้ข้อเสนอแนะ คำแนะนำ ตลอดจนการวิพากษ์วิจารณ์ต่าง ๆ ของพนักงานที่มีสถานภาพเป็นหัวหน้าหรือผู้ บังคับบัญชามีต่อพนักงานระดับรองลงมา หรือระดับเท่าเทียมกัน

3. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความคิดเห็นและ สภาพความเป็นจริงที่เกิดขึ้นในองค์การฯ จากการประเมินประสิทธิภาพใน งานของพนักงานแต่ละคนที่มีต่อตัวแปรต่าง ๆ เหล่านี้เป็นไปในทางบวก คือ ความสำเร็จของงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ

ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าในงาน นโยบายและการบริหารขององค์การ การบังคับบัญชา สภาพการทำงาน เงินเดือนค่าจ้าง ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน สถานะของอาชีพ และความมั่นคงในงาน

3.1 ความสำเร็จของงาน หมายถึง ความคิดเห็นและสภาพความเป็นจริงที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับการที่พนักงานสามารถทำงานได้เสร็จสิ้น และประสพผลสำเร็จอย่างดี มีความสามารถในการแก้ปัญหาที่เกี่ยวกับงาน และรู้จักป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้น

3.2 การได้รับการยอมรับนับถือ หมายถึง ความคิดเห็น และสภาพความเป็นจริงที่เกิดขึ้นทางการได้รับการยอมรับนับถือจากบุคคลในหน่วยงานหรือบุคคลอื่น ๆ ที่มาขอคำปรึกษาซึ่งอาจแสดงออกในรูปของการยกย่องชมเชย การแสดงความยินดี การให้กำลังใจ การแสดงออกอื่นใดที่แสดงถึงการยอมรับความสามารถ

3.3 ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ หมายถึง ความคิดเห็น และสภาพความเป็นจริงที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติ ได้แก่ งานที่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถ งานที่ต้องอาศัยทักษะความชำนาญในการปฏิบัติ

3.4 ความรับผิดชอบ หมายถึง ความคิดเห็นและสภาพความเป็นจริงที่เกิดขึ้นจากการที่พนักงานได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานที่เหมาะสมกับตัวเอง มีการใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ตลอดจนปฏิบัติงานในลักษณะที่สูงกว่าอำนาจหน้าที่

3.5 ความก้าวหน้าในงาน หมายถึง ความคิดเห็นและสภาพความเป็นจริงที่เกิดขึ้น จากการที่พนักงานได้รับการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น มีโอกาสได้รับการศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมตลอดจนได้รับการฝึกอบรมในเรื่องที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน

3.6 นโยบายและการบริหารงานขององค์การ หมายถึง ความคิดเห็นและสภาพความเป็นจริงที่เกิดขึ้นตามความพึงพอใจของพนักงานแต่ละ

คนเกี่ยวกับความชัดเจนในนโยบายขององค์การฯ ระบบการทำงาน สายการบังคับบัญชา ตลอดจนวิธีปฏิบัติงานในส่วนที่พนักงานแต่ละคนรับผิดชอบ

3.7 การบังคับบัญชา หมายถึง ความคิดเห็นและสภาพความเป็นจริงที่เกิดขึ้นตามความพึงพอใจของพนักงานแต่ละคน เกี่ยวกับวิธีปฏิบัติงาน การนิเทศงาน ตลอดจนเทคนิคการบังคับบัญชาของหัวหน้าและผู้บังคับบัญชา

3.8 สภาพการทำงาน หมายถึง ความคิดเห็นและสภาพความเป็นจริงที่เกิดขึ้นทางด้านกายภาพของงาน เช่น สถานที่ทำงาน สภาพแวดล้อมรอบตัว รวมทั้งอุปกรณ์หรือเครื่องมือต่าง ๆ

3.9 สถานะของอาชีพ หมายถึง ความคิดเห็นและสภาพความเป็นจริงที่เกิดขึ้น เกี่ยวกับอาชีพที่พนักงานปฏิบัติอยู่ เป็นที่ยอมรับนับถือทางสังคม มีเกียรติและมีศักดิ์ศรี

3.10 ความมั่นคงในงาน หมายถึง ความคิดเห็นและสภาพความเป็นจริงที่เกิดขึ้นทางด้านความรู้สึกของพนักงานที่มีต่อความมั่นคงในระบบการทำงาน การจัดระบบการประกันภัยและการประกันสังคมขององค์การฯ

4. ระดับตำแหน่ง หมายถึง ระดับตำแหน่งของพนักงานองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ ตาม "พระราชกฤษฎีกาองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ พ.ศ. 2519"

5. ระยะเวลาของการทำงาน หมายถึง ระยะเวลาที่นับตั้งแต่วันที่พนักงานขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ แต่ละคนเริ่มเข้าปฏิบัติงานจนถึงปัจจุบัน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อรู้ถึงระดับความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร และระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน เพื่อนำผลวิจัยไปใช้วางแนวทางการพัฒนาการติดต่อสื่อสารขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพในอนาคต
2. เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างและปรับปรุงความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานให้เหมาะสมกับพนักงานองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพต่อไป
3. เพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่ดีที่จะส่งผลถึงการบริการประชาชน และภาพพจน์ขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพต่อไป