

การศึกษารูปแบบการสื่อสาร การรับรู้สภาพแวดล้อมในองค์การ
และความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานการทำเรือแห่งประเทศไทย : รัฐวิสาหกิจ
ที่กำลังจะแปรรูป



นางสาวชนินาด เจริญผล

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโทศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต
ภาควิชาการประชาสัมพันธ์
บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
พ.ศ. 2538
ISBN 974 - 631 - 861 - 6
ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

I16655400

A STUDY OF COMMUNICATION PATTERNS, ENVIRONMENTAL PERCEPTION
AND JOB SATISFACTION OF EMPLOYEES IN THE PORT AUTHORITY OF THAILAND :
AN ORGANIZATION IN PRIVATIZATION STAGE



Miss. Chaninath Jaroenphon

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Master of Arts
Department of Public Relations
Graduate School
Chulalongkorn University
1995
I S B N 974 - 631 - 861 - 6

หัวข้อวิทยานิพนธ์

การศึกษารูปแบบการสื่อสารการรับรู้สภาพแวดล้อมในองค์การและความ
พึงพอใจในการทำงานของพนักงานการทำเรือแห่งประเทศไทย: รัฐวิสาหกิจ
ที่กำลังจะแปรรูป

โดย

นางสาวชนินาถ เจริญผล

ภาควิชา


การประชาสัมพันธ์

อาจารย์ที่ปรึกษา

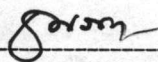
รองศาสตราจารย์ พัทธนี เขยจรรยา

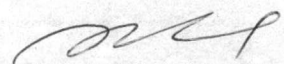


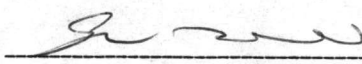
บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้บัณฑิตวิทยาลัยนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโทบัณฑิต


_____ คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
(รองศาสตราจารย์ ดร. สันติ ฤงสูววรรณ)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์


_____ ประธานกรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร. ธนวดี บุญยเชื้อ)


_____ อาจารย์ที่ปรึกษา
(รองศาสตราจารย์ พัทธนี เขยจรรยา)


_____ กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร. ยุบล เบนญจรงค์กิจ)


_____ กรรมการ
(อาจารย์ ดร. คักดา บั้นเหน่งเพชร)

พิมพ์ต้นฉบับบทคัดย่อวิทยานิพนธ์ภายในกรอบสี่เหลี่ยมนี้เพียงแผ่นเดียว



ชานิาด เจริญผล : การศึกษารูปแบบการสื่อสาร การรับรู้สภาพแวดล้อมในองค์กรและความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานการทำเรือแห่งประเทศไทย : รัฐวิสาหกิจที่กำลังจะแปรรูป (A STUDY OF COMMUNICATION PATTERNS, ENVIRONMENTAL PERCEPTION AND JOB SATISFACTION OF EMPLOYEES IN THE PORT AUTHORITY OF THAILAND : AN ORGANIZATION IN PRIVATIZATION STAGE) อ.ที่ปรึกษา : รองศาสตราจารย์พัชนี เสงจรรรยา, 164 หน้า. ISBN 974-631-861-6

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษารูปแบบการสื่อสารและความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบทางสังคมกับการรับรู้สภาพแวดล้อมในองค์กร และความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานการทำเรือแห่งประเทศไทย รัฐวิสาหกิจที่กำลังจะแปรรูป กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษามีจำนวนทั้งสิ้น 300 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามการวิเคราะห์ข้อมูลใช้การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ค่าสถิติ t-test ประมวลผลโดยคอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS^X

ผลวิจัยมีดังต่อไปนี้

1. รูปแบบการสื่อสารในองค์กร เป็นการสื่อสารสองทาง
2. การรับรู้สภาพแวดล้อมในองค์กร พนักงานส่วนใหญ่รับรู้เรื่องการปฏิบัติงานของผู้บังคับบัญชาขั้นต้นมากที่สุด
3. ความพึงพอใจในการทำงาน พนักงานส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านความสำเร็จในการทำงานมากที่สุด
4. องค์ประกอบทางสังคมด้านอายุ และระยะเวลาของการทำงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน ส่วนองค์ประกอบทางสังคมด้านอื่น ๆ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน
5. องค์ประกอบทางสังคมไม่มีความสัมพันธ์ กับการรับรู้สภาพแวดล้อมในองค์กร
6. พนักงานชายมีการรับรู้สภาพแวดล้อมในองค์กรด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแตกต่างจากพนักงานหญิง คือชายมีมากกว่าหญิง ส่วนการรับรู้ด้านอื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน และพนักงานชายมีความพึงพอใจในการทำงานด้านความรับผิดชอบในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายแตกต่างจากพนักงานหญิง คือ ชายมีมากกว่าหญิง ส่วนความพึงพอใจในด้านอื่น ๆ ไม่มีความแตกต่างกัน
7. การรับรู้สภาพแวดล้อมในองค์กรด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และการปฏิบัติงานของผู้บังคับบัญชาขั้นต้น มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน ส่วนการรับรู้สภาพแวดล้อมในองค์กรด้านอื่น ๆ ไม่มีความสัมพันธ์
8. ผู้บริหารมีการรับรู้สภาพแวดล้อมในองค์กรด้านนโยบาย และการบริหารแตกต่างจากผู้ปฏิบัติกร คือ ผู้บริหารมีมากกว่าผู้ปฏิบัติกร ส่วนการรับรู้ด้านอื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน และผู้บริหารมีความพึงพอใจในการทำงานด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กรแตกต่างจากผู้ปฏิบัติกร คือ ผู้บริหารมีมากกว่าผู้ปฏิบัติกร ส่วนความพึงพอใจในด้านอื่น ๆ ไม่มีความแตกต่างกัน

ภาควิชา การประชาสัมพันธ์
สาขาวิชา นิเทศศาสตร์พัฒนาการ
ปีการศึกษา 2537

ลายมือชื่อนิสิต
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาพร้อม

C 650899 : MAJOR DEVELOPMENT COMMUNICATION

KEY WORD : COMMUNICATION PATTERN / ENVIRONMENTAL PERCEPTION /
SATISFACTION / ORGANIZATION IN PRIVATIZATION STAGE.

CHANINATH JAROENPHON : A STUDY OF COMMUNICATION PATTERNS,
ENVIRONMENTAL PRECEPTION AND JOB SATISFACTION OF EMPLOYEES IN THE
PORT AUTHORITY OF THAILAND : AN ORGANIZATION IN
PRIVATIZATION STAGE. THESIS ADVISOR : ASSO. PROF. PATCHANEE
CHEYJUNYA, 164 PP. ISBN 974-631-861-6

The purpose of this research is to investigate the communication pattern and relationship among factors namely demographic variables, environmental perception and job satisfaction of employees in The Port Authority of Thailand. Questionnaires were used to collect data from a total of 300 employees. Frequency, percentage, mean, Pearson's Product Moment Correlation Coefficient and t-test analysis were used to analysis data through SPSS^x program.

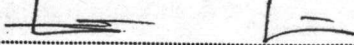
Results of the research were as follows :

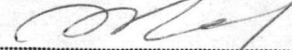
1. Two way communication pattern was found in investigated organization.
2. Among organizational environment perception, employees' perception of immediate supervision was most frequently found.
3. Among types of job satisfaction, most employees were more satisfied with job achievement than any others.
4. There were significant positive relationship among age, years of taking job and job satisfaction, no significant relationship was found among other social variables and job satisfaction.
5. No significant relationship was found among social variables and organizational environment perception.
6. Male employees paid more attention to facility in working environment than female employees did. In term of other organization environment perception, male employees were satisfied with their appointed responsibility than females did. There was no difference among male and female in term of other types of job satisfaction.
7. A significant positive relationship was found among facility perception, supervising perception and job satisfaction, no significant relationship was found from other types of perception.
8. Executive paid more attention to working environment pertaining to policy and management than officers did. No difference was found among other types of organizational environment perception and Executives were more satisfied with relational promotion job than officers did, there was no difference among executives and officers in types of other job satisfaction.

ภาควิชา..... การประชาสัมพันธ์.....

สาขาวิชา..... นิเทศศาสตร์พัฒนาการ.....

ปีการศึกษา..... 2537.....

ลายมือชื่อนิสิต..... 

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา..... 

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาร่วม.....



กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความกรุณาเป็นอย่างยิ่งของรองศาสตราจารย์ พชณี เขยจรรยา อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ที่ได้ให้กำลังใจ คำแนะนำ คำปรึกษา ตรวจแก้ไข และควบคุมการวิจัยมาโดยตลอด ขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ธนวดี บุญลือ ประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ตลอดจนรองศาสตราจารย์บุล เบ็ญจรงค์กิจ และ อาจารย์ ดร.ศักดิ์ดา บันเทิงเพชร ซึ่งเป็นคณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ที่ได้ให้คำแนะนำและคำปรึกษาการวิจัยครั้งนี้ ตามหลักสูตรนิเทศศาสตร์พัฒนาการแก่ผู้วิจัย

ขอขอบพระคุณเพื่อน ๆ พี่ ๆ และเจ้าหน้าที่การทำเรือแห่งประเทศไทยที่ให้ความสนับสนุน และช่วยเหลือเป็นอย่างดีในการตอบแบบสอบถาม ซึ่งทำให้การสำรวจลุล่วงไปด้วยดี

ขอขอบพระคุณ คุณดวงอาวี จงพิพัฒน์สกุล ผู้พิมพ์วิทยานิพนธ์ บรรณารักษ์ และเจ้าหน้าที่ห้องสมุดคณะนิเทศศาสตร์ รวมทั้งเพื่อน ๆ นิสิตปริญญาโทนิเทศศาสตร์พัฒนาการรุ่น 16 ทุกท่านที่ ให้กำลังใจ และให้ความช่วยเหลือเป็นอย่างดีตลอดมา

นอกจากนี้ยังมีบุคคลผู้ใกล้ชิด และเป็นผู้มีพระคุณสูงสุด คือ บิดามารดา และพี่น้องของผู้วิจัยเอง ซึ่งทำให้ผู้วิจัยได้รับประสบการณ์อันมีค่ายิ่งต่อชีวิต

ผู้วิจัยจะระลึกถึงพระคุณของทุกท่านที่กล่าวมาแล้วข้างต้น และที่ไม่อาจกล่าวนามหมด ณ ที่นี้ ตลอดไป

ชนินาถ เจริญผล



สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย _____	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ _____	จ
กิตติกรรมประกาศ _____	ฉ
สารบัญ _____	ช
สารบัญตาราง _____	ฅ
สารบัญแผนภูมิ _____	ฐ

บทที่

1. บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา _____	1
วัตถุประสงค์ _____	6
สมมติฐานในการวิจัย _____	7
ขอบเขตของการวิจัย _____	7
คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย _____	7
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ _____	9

2. ทฤษฎี แนวความคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง _____ 11

3. ระเบียบวิธีวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง _____	56
วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่าง _____	57
ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย _____	58
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย _____	59
การทดสอบเครื่องมือ _____	61
การเก็บรวบรวมข้อมูล _____	62
หลักเกณฑ์การให้คะแนน _____	62
การแปลความหมายของคะแนน _____	63

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
การวิเคราะห์ข้อมูล	64
การประมวลผลข้อมูล	65
4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
ตอนที่ 1 ข้อมูลด้านองค์ประกอบทางสังคมทั่วไป	67
ตอนที่ 2 รูปแบบการสื่อสาร	70
ตอนที่ 3 การรับรู้สภาพแวดล้อมในองค์การ	84
ตอนที่ 4 ความพึงพอใจในการทำงาน	91
5. สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	
สรุปผลการวิจัย	114
อภิปรายผล	122
ข้อเสนอแนะ	132
รายการอ้างอิง	135
ภาคผนวก	141
ประวัติผู้เขียน	164

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1. สถิติจำนวนรัฐวิสาหกิจที่มีการยุบเลิกหรือแปรรูป_____	3
2. ตัวอย่างการสื่อสารด้วยถ้อยคำและการเขียน_____	25
3. แสดงการเปรียบเทียบระหว่างทฤษฎีตามลำดับชั้นของมาสโลว์ กับทฤษฎี อี.อาร์.จี._____	49
4. แสดงจำนวนและร้อยละ จำแนกตามเพศ_____	67
5. แสดงจำนวนและร้อยละ จำแนกตามอายุ_____	68
6. แสดงจำนวนและร้อยละ จำแนกตามระดับการศึกษา_____	68
7. แสดงจำนวนและร้อยละ จำแนกตามระดับตำแหน่ง_____	69
8. แสดงจำนวนและร้อยละ จำแนกตามระยะเวลาในการทำงาน_____	69
9. แสดงจำนวนและร้อยละ จำแนกตามระดับเงินเดือน_____	70
10. แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ย จำแนกรูปแบบการสื่อสารในองค์การ ตามช่องทางการสื่อสารแบบทางเดียว ด้านการรับทราบนโยบายของหน่วยงาน_____	72
11. แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ย จำแนกรูปแบบการสื่อสารในองค์การตามช่องทางการสื่อสารแบบสองทาง ด้านการรับทราบนโยบายของหน่วยงาน_____	73
12. แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ย จำแนกรูปแบบการสื่อสารในองค์การ ตามช่องทางการสื่อสารแบบทางเดียว ด้านการรับข่าวสารข้อมูลด้านการดำเนินงานของพนักงาน_____	74

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตารางที่

13. แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ย
จำแนกรูปแบบการสื่อสารในองค์การ ตามช่องทางการสื่อสารแบบสองทาง
ด้านการรับข่าวสารข้อมูลด้านการทำงานของพนักงาน _____ 75
14. แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ย
จำแนกรูปแบบการสื่อสารในองค์การตามลักษณะของรหัสที่ใช้คือถ้อยคำและการเขียน
ด้านการรับฟังความคิดเห็นของผู้บังคับบัญชา _____ 77
15. แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ย
จำแนกรูปแบบการสื่อสารในองค์การ ตามทิศทางการสื่อสารจากแนวนบนลงล่าง
ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา _____ 79
16. แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ย
จำแนกรูปแบบการสื่อสารในองค์การ ตามทิศทางการสื่อสารจากล่างขึ้นบน
ด้านความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา _____ 81
17. แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ย
จำแนกรูปแบบการสื่อสารในองค์การ ตามทิศทางการสื่อสารในแนวนอน
ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน _____ 83
18. แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ย
จำแนกตามการรับรู้สภาพแวดล้อมในองค์การ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก _____ 86
19. แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ย
จำแนกตามความพึงพอใจในการทำงาน ด้านนโยบายและการบริหาร _____ 87
20. แสดงจำนวนร้อยละ และค่าเฉลี่ย
จำแนกตามการรับรู้สภาพแวดล้อมในองค์การด้านโอกาสความก้าวหน้า _____ 89
21. แสดงจำนวนร้อยละ และค่าเฉลี่ย
จำแนกตามการรับรู้สภาพแวดล้อมในองค์การด้านการปฏิบัติงานของ
ผู้บังคับบัญชาชั้นต้น _____ 90

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
22. แสดงจำนวนร้อยละ และค่าเฉลี่ย จำแนกตามความพึงพอใจในการทำงานด้านความสำเร็จในการทำงาน _____	92
23. แสดงจำนวนร้อยละ และค่าเฉลี่ย จำแนกตามความพึงพอใจในการทำงานด้านการยอมรับนับถือจากผู้ร่วมงานและ ผู้บังคับบัญชา _____	92
24. แสดงจำนวนร้อยละ และค่าเฉลี่ย จำแนกตามความพึงพอใจในการทำงานด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ _____	93
25. แสดงจำนวนร้อยละ และค่าเฉลี่ย จำแนกตามความพึงพอใจในการทำงานด้านความรับผิดชอบในหน้าที่ ที่ได้รับมอบหมาย _____	95
26. แสดงจำนวนร้อยละ และค่าเฉลี่ย จำแนกตามความพึงพอใจในการทำงานด้านนโยบายและการบริหารของ หน่วยงาน _____	96
27. แสดงจำนวนร้อยละ และค่าเฉลี่ย จำแนกตามความพึงพอใจในการทำงานด้านค่าจ้างเงินเดือน _____	98
28. แสดงจำนวนร้อยละ และค่าเฉลี่ย จำแนกตามความพึงพอใจในการทำงานด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ในองค์กร _____	99
29. แสดงจำนวนร้อยละ และค่าเฉลี่ย จำแนกตามความพึงพอใจในการทำงานด้านความมั่นคงของหน่วยงาน _____	100
30. แสดงค่าเฉลี่ยการรับรู้สภาพแวดล้อมในองค์กรด้านต่าง ๆ _____	101
31. แสดงจำนวนและ ร้อยละ ของพนักงาน จำแนกตามระดับการรับรู้สภาพแวดล้อม ในองค์กร _____	101
32. แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการทำงานด้านต่าง ๆ _____	102
33. แสดงจำนวนและร้อยละของพนักงานจำแนกตามความพึงพอใจ _____	103

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่	
34. แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ระหว่างองค์ประกอบทางสังคม กับความพึงพอใจในการทำงาน_____	104
35. แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันระหว่างองค์ประกอบทางสังคม กับการรับรู้สภาพแวดล้อมในองค์การ_____	105
36. แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของการรับรู้สภาพแวดล้อมในองค์การ จำแนกตามเพศ_____	106
37. แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจในการทำงาน จำแนกตามเพศ_____	107
38. แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของการรับรู้สภาพแวดล้อมโดยรวม จำแนกตามเพศ_____	108
39. แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม จำแนกตามเพศ_____	108
40. แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันระหว่างการรับรู้สภาพแวดล้อม ในองค์การกับความพึงพอใจในการทำงาน_____	109
41. แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของการรับรู้สภาพแวดล้อมในองค์การ จำแนกตามสถานภาพ_____	110
42. แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจในการทำงาน จำแนกตามสถานภาพ_____	111
43. แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของการรับรู้สภาพแวดล้อมในองค์การ จำแนกตามสถานภาพ_____	112
44. แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจในการทำงาน จำแนกตามสถานภาพ_____	113

สารบัญแผนภูมิ

	หน้า
แผนภูมิที่	
1. แบบจำลองการสื่อสาร.....	12
2. กระบวนการรับรู้.....	27
3. ลำดับความต้องการของมนุษย์.....	43
4. การเปรียบเทียบระหว่างรูปจำลองของ Maslow และ Herzberg.....	44