

รูปแบบการสื่อสารกับความพึงพอใจในการทำงาน
ของพนักงานรัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงคมนาคม



นางสาว กรชวีล หอมไกรลาศ

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโทศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต

สาขาวิชาศึกษาศาสตร์พัฒนาการ ภาควิชาการประชาสัมพันธ์

บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ปีการศึกษา 2540

ISBN 974-638-464-3

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

COMMUNICATION PATTERN AND JOB SATISFACTION AMONG EMPLOYEES OF
STATE ENTERPRISES UNDER MINISTRY OF TRANSPORT AND COMMUNICATIONS

MISS KORNCHEWAN HOMKRAILAS

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Master of Arts in Development Communication

Department of Public Relations

Graduate School

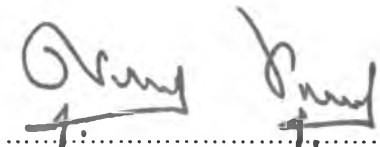
Chulalongkorn University

Academic Year 1997

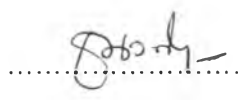
ISBN 974-638-464-3

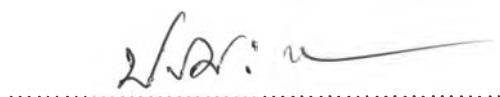
หัวข้อวิทยานิพนธ์ รูปแบบการสื่อสารกับความพึงพอใจในการทำงาน
ของพนักงานรัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงคมนาคม
โดย นางสาว กรชวัล หอมไกรลาศ
ภาควิชา การประชาสัมพันธ์
อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ ดร.ปรมะ สตะเวทิน


บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้หัวข้อวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิต


.....คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
(ศาสตราจารย์ นายแพทย์ ศุภวัฒน์ ชูติวงศ์)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์


.....ประธานกรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.ธนวัต บุญลือ)


.....อาจารย์ที่ปรึกษา
(รองศาสตราจารย์ ดร.ปรมะ สตะเวทิน)


.....กรรมการ
(ดร.วิเชียร เกตุสิงห์)

กรชวัล หอมไกรลาศ : รูปแบบการสื่อสารกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน
รัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงคมนาคม (COMMUNICATION PATTERN AND JOB
SATISFACTION AMONG EMPLOYEES OF STATE ENTERPRISES UNDER
MINISTRY OF TRANSPORT AND COMMUNICATIONS) อาจารย์ที่ปรึกษา :
รองศาสตราจารย์ ดร. ประมะ สตะเวทิน , 149 หน้า ISBN 974-638-464-3

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการสื่อสาร และปัจจัยทาง
ประชากร กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานรัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงคมนาคม ซึ่งกลุ่ม
ตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษานี้ มีจำนวนทั้งสิ้น 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ
แบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูลใช้การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
แบบเพียร์สัน ค่าสถิติ t-test และการวิเคราะห์ความแปรปรวน ประมวลผลโดยใช้คอมพิวเตอร์
โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS / PC

ผลการวิจัยมีดังต่อไปนี้

1. รูปแบบการสื่อสารของพนักงานรัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงคมนาคม ทั้งการสื่อสารแบบ
เป็นทางการ และการสื่อสารสองทาง อยู่ในระดับปานกลาง
2. พนักงานรัฐวิสาหกิจส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจในการทำงานในระดับปานกลาง โดยมีความ
พึงพอใจในด้านความมั่นคงในงานมากที่สุด ส่วนในด้านเงินเดือนนั้น มีความพึงพอใจน้อยที่สุด
3. การสื่อสารสองทาง มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน การสื่อสารแบบเป็น
ทางการ ไม่มีความสัมพันธ์กับส่วนใหญ่ของความพึงพอใจในการทำงาน ยกเว้นการยอมรับนับถือจาก
ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน
4. พนักงานที่มีความแตกต่างกัน ด้านเพศ อายุ ระดับตำแหน่ง (ซี) ระยะเวลาในการทำงาน
และระดับเงินเดือน มีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน ระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจ
ในการทำงานไม่แตกต่างกัน

ภาควิชา ศึกษาระชาสัมพันธ์.....
สาขาวิชา นิเทศศาสตร์พัฒนาการ.....
ปีการศึกษา 2540.....

ลายมือชื่อนิติ กรชวัล หอมไกรลาศ.....
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา [ลายมือ].....
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาร่วม

3970528228 MAJOR DEVELOPMENT COMMUNICATION

KEY WORD: COMMUNICATION PATTERN / DEMOGRAPHIC FACTORS / JOB SATISFACTION.

KORNCHAWAN HOMKRAILAS : COMMUNICATION PATTERN AND JOB SATISFACTION AMONG EMPLOYEES OF STATE ENTERPRISES UNDER MINISTRY OF TRANSPORT AND COMMUNICATIONS. THESIS ADVISOR : ASSO PROF. PARAMA SATAWEDIN , Ph.D., 149 pp. ISBN 974-638-464-3

The purpose of this research was to investigate the relationship between communication pattern , demographic factors and job satisfaction of employees of state enterprises under Ministry of Transport and Communications. Questionnaires were used to collect data from a total of 400 samples. Percentage , Means, Pearson 's Product Moment Correlation Coefficient , t -test and ANOVA were used for the analysis of the data . SPSS / PC program was employed for data processing.

The results of this research were as follows :

1. Both formal communication and two - way communication of employees of state enterprises under ministry of transport and communications were found to be at the medium level.
2. Most employees had job satisfaction at the medium level. They were most satisfied with job security . And they were least satisfied with salary.
3. A relationship was found between two - way communication and job satisfaction. No relationship was found between formal communication and most items of job satisfaction except the recognition of superiors and peers.
4. Employees different in sex , age , rank , length of work and salary had different job satisfaction . Difference in education level did not cause difference in job satisfaction.

ภาควิชา การประชาสัมพันธ์.....
 สาขาวิชา นิเทศศาสตร์พัฒนาการ.....
 ปีการศึกษา 2540.....

ลายมือชื่อนิสิต..... กชกรวัล สอนโหวดงาฬ
 ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา..... น.อ. น.
 ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาร่วม.....

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความสามารถเป็นอย่างยิ่งของ รองศาสตราจารย์ ดร. ปรมะ สตะเวทิน อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ที่ได้ให้คำแนะนำ คำปรึกษา ข้อคิดเห็น ต่าง ๆ ตลอดจนได้กรุณาตรวจแก้ไข เป็นอย่างดียิ่งเสมอมา

ขอขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร.ธนวัติ บุญลือ ประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ตลอดจน ท่านอาจารย์ ดร.วิเชียร เกตุสิงห์ ที่ได้กรุณาเป็นกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ และได้ให้คำแนะนำ และช่วยเหลือทางด้านสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นอย่างดี

ขอขอบพระคุณ ผู้บริหารและพนักงานรัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงคมนาคมทั้ง 7 แห่ง ที่ได้กรุณาตอบแบบสอบถาม จนทำให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงลงได้

ขอขอบพระคุณ ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และเพื่อน ๆ ของผู้วิจัยทุกคน ที่เป็น กำลังใจ และให้ความช่วยเหลือเป็นอย่างดีมาโดยตลอด

ท้ายนี้ ผู้วิจัยใคร่ขอขอบพระคุณ คุณพ่อ คุณแม่ ผู้เป็นที่รักยิ่ง ตลอดจน พี่น้องและ หลาน ๆ ทุกคน ที่ได้ให้กำลังใจ และสนับสนุนผู้วิจัยเสมอมา จนสำเร็จการศึกษาในครั้งนี้

กรชวัล หอมไกรลาศ

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ.....	ช
สารบัญตาราง.....	ซ
สารบัญแผนภูมิ.....	ฅ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ในการวิจัย.....	8
ปัญหาคำถามในการวิจัย.....	8
สมมติฐานในการวิจัย.....	8
ขอบเขตในการวิจัย.....	9
ข้อจำกัดในการวิจัย.....	9
นิยามศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย.....	9
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	12
2 ทฤษฎี แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	13
ทฤษฎี แนวคิดที่เกี่ยวกับการสื่อสาร การสื่อสารในองค์การ.....	13
และรูปแบบการสื่อสาร.....	
ทฤษฎี แนวคิดที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน.....	36
งานวิจัยที่เกี่ยวกับรูปแบบการสื่อสาร และปัจจัยทางประชากร.....	52
กับความพึงพอใจในการทำงาน.....	

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
3	ระเบียบวิธีวิจัย..... 61
	ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง..... 61
	ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย..... 65
	เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย..... 66
	การทดสอบเครื่องมือ..... 67
	การเก็บรวบรวมข้อมูล..... 68
	หลักเกณฑ์การให้คะแนน..... 69
	การแปลความหมายของคะแนน..... 70
	การวิเคราะห์ข้อมูล..... 70
	การประมวลผลข้อมูล..... 71
4	ผลการวิจัย..... 72
5	สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ..... 116
	สรุปผลการวิจัย..... 117
	อภิปรายผล..... 121
	ข้อเสนอแนะทั่วไป..... 131
	ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัย..... 132
	รายการอ้างอิง..... 133
	ภาคผนวก..... 142
	แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย..... 143
	ประวัติผู้วิจัย..... 149

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	แสดงจำนวน ร้อยละ ของกลุ่มตัวอย่างตามชื่อรัฐวิสาหกิจ.....	73
2	แสดงจำนวน ร้อยละ ของพนักงานรัฐวิสาหกิจจำแนกตามเพศ.....	74
3	แสดงจำนวน ร้อยละ ของพนักงานรัฐวิสาหกิจจำแนกตามอายุ.....	75
4	แสดงจำนวน ร้อยละ ของพนักงานรัฐวิสาหกิจจำแนกตาม ระดับการศึกษา.....	75
5	แสดงจำนวน ร้อยละ ของพนักงานรัฐวิสาหกิจจำแนกตาม ระดับตำแหน่ง (ซี).....	76
6	แสดงจำนวน ร้อยละ ของพนักงานรัฐวิสาหกิจจำแนกตาม ระยะเวลาในการทำงาน.....	77
7	แสดงจำนวน ร้อยละ ของพนักงานรัฐวิสาหกิจจำแนกตาม ระดับเงินเดือน.....	78
8	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของพนักงานรัฐวิสาหกิจ จำแนก..... รูปแบบการสื่อสารตามความเป็นทางการ : การสื่อสารแบบเป็นทางการ	80
9	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของพนักงานรัฐวิสาหกิจ จำแนก..... รูปแบบการสื่อสารตามทิศทางการสื่อสาร : การสื่อสารสองทาง.....	83
10	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน จำแนกตามรูปแบบการสื่อสาร..... ในภาพรวม.....	86
11	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน..... จำแนกตามความพึงพอใจในการทำงาน : ด้านความสำเร็จในการทำงาน	87
12	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน..... จำแนกตามความพึงพอใจในการทำงาน : ด้านการยอมรับนับถือ..... จากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน.....	88
13	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน..... จำแนกตามความพึงพอใจในการทำงาน : ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ.....	89

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
14	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน..... 90 จำแนกตามความพึงพอใจในการทำงาน : ด้านความรับผิดชอบ..... ในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย.....
15	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน..... 91 จำแนกตามความพึงพอใจในการทำงาน : ด้านนโยบายและการบริหาร..... ของหน่วยงาน.....
16	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน..... 92 จำแนกตามความพึงพอใจในการทำงาน : ด้านเงินเดือน.....
17	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน..... 93 จำแนกตามความพึงพอใจในการทำงาน : ด้านความมั่นคงในงาน.....
18	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน..... 94 จำแนกตามความพึงพอใจในการทำงาน : ด้านความก้าวหน้าในงาน.....
19	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน..... 95 จำแนกตามความพึงพอใจในการทำงาน : ด้านสภาพการทำงาน.....
20	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการทำงาน..... 96 ในด้านต่าง ๆ.....
21	แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันระหว่างรูปแบบการสื่อสาร..... 99 กับความพึงพอใจในความสำเร็จในการทำงาน.....
22	แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันระหว่างรูปแบบการสื่อสาร..... 100 กับความพึงพอใจในการยอมรับนับถือจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน...
23	แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันระหว่างรูปแบบการสื่อสาร..... 101 กับความพึงพอใจในลักษณะงานที่ปฏิบัติ.....
24	แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันระหว่างรูปแบบการสื่อสาร..... 102 กับความพึงพอใจในความรับผิดชอบในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย.....
25	แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันระหว่างรูปแบบการสื่อสาร..... 103 กับความพึงพอใจในนโยบายและการบริหารของหน่วยงาน.....
26	แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันระหว่างรูปแบบการสื่อสาร..... 104 กับความพึงพอใจในเงินเดือน.....

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
27	แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันระหว่างรูปแบบการสื่อสาร..... 105 กับความพึงพอใจในความมั่นคงในงาน.....
28	แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันระหว่างรูปแบบการสื่อสาร..... 106 กับความพึงพอใจในความก้าวหน้าในงาน.....
29	แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันระหว่างรูปแบบการสื่อสาร..... 107 กับความพึงพอใจในสภาพการทำงาน.....
30	แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันระหว่างรูปแบบการสื่อสาร..... 108 กับความพึงพอใจในการทำงาน.....
31	แสดงค่าแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการทำงาน..... 109 จำแนกตามเพศ.....
32	แสดงค่าแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการทำงาน..... 110 จำแนกตามอายุ.....
33	แสดงค่าแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการทำงาน..... 111 จำแนกตามระดับการศึกษา.....
34	แสดงค่าแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการทำงาน..... 112 จำแนกตามระดับตำแหน่ง (ซี).....
35	แสดงค่าแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการทำงาน..... 113 จำแนกตามระยะเวลาในการทำงาน.....
36	แสดงค่าแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการทำงาน..... 114 จำแนกตามระดับเงินเดือน.....

สารบัญแผนภูมิ

แผนภูมิที่		หน้า
1	แสดงแบบจำลองการสื่อสารของเบอร์โล (Berlo)	17
2	แสดงแบบจำลองการสื่อสารของโรเจอร์ส (Rogers).....	18
3	แสดงลำดับความต้องการของมนุษย์ตามทฤษฎีของมาสโลว์ (Maslow)...	46