

**ความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการสื่อสารกับความพึงพอใจในการสื่อสารและการทำงาน
ของพนักงานไทยในบริษัทข้ามชาติ : เปรียบเทียบระหว่างญี่ปุ่นและอเมริกัน**

นางสาวชาลิน นานา



สถาบันวิทยบริการ

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

**วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโทศาสตรมหาบัณฑิต
ภาควิชาการประชาสัมพันธ์**

บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ปีการศึกษา 2539

ISBN 974-636-405-7

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

I 17039836

**THE RELATIONSHIP BETWEEN COMMUNICATION PATTERNS AND THAI EMPLOYEE'S
COMMUNICATION AND JOB SATISFACTION IN JAPANESE AND AMERICAN COMPANIES**



Miss Chalin Nana

**A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Master of Arts
Department of Public Relations**

Graduate School

Chulalongkorn University

Academic Year 1996

ISBN 974-636-405-7

หัวข้อวิทยานิพนธ์ ความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการสื่อสารกับความพึงพอใจในการสื่อสารและ
การทำงานของพนักงานไทยในบริษัทข้ามชาติ : เปรียบเทียบระหว่างญี่ปุ่นและ
อเมริกา
โดย นางสาวชาลิน นานา
ภาควิชา การประชาสัมพันธ์
อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ ดร. ธนวัต บุญลือ

บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้นับวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโทบัณฑิต

..... คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
(ศาสตราจารย์ นายแพทย์ ศุภวัฒน์ ชุตินวงศ์)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

..... ประธานกรรมการ
(รองศาสตราจารย์ รุ่งนภา พิตรปริชา)

..... อาจารย์ที่ปรึกษา
(รองศาสตราจารย์ ดร. ธนวัต บุญลือ)

..... กรรมการ
(ดร. วิเชียร เกตุสิงห์)

พิมพ์ต้นฉบับบทคัดย่อวิทยานิพนธ์ภายในกรอบสี่เหลี่ยมเพียงแผ่นเดียว

ชาลิน นานา : ความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการสื่อสารกับความพึงพอใจในการสื่อสารและการทำงานของพนักงานไทยในบริษัทข้ามชาติ : เปรียบเทียบระหว่างญี่ปุ่นและอเมริกัน (THE RELATIONSHIP BETWEEN COMMUNICATION PATTERNS AND THAI EMPLOYEE'S COMMUNICATION AND JOB SATISFACTION IN JAPANESE AND AMERICAN COMPANIES) อาจารย์ที่ปรึกษา รศ. ดร. ธนวดี บุญลือ, 136 หน้า. ISBN 974-636-405-7

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการสื่อสารกับความพึงพอใจในการสื่อสารและการทำงานของพนักงานไทยในบริษัทข้ามชาติ โดยเปรียบเทียบระหว่างบริษัทญี่ปุ่นและบริษัทอเมริกัน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษามีจำนวนทั้งสิ้น 929 คน ประกอบด้วยพนักงานไทยในบริษัทญี่ปุ่น 492 คน และ พนักงานไทยในบริษัทอเมริกัน 437 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม ทำการวิเคราะห์ข้อมูล โดยการแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน และ t-test ประมวลผลโดยคอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows

ผลการวิจัยพบว่า

1. บริษัทญี่ปุ่นและอเมริกามีความถี่ในการใช้ช่องทางสื่อสาร ที่ค่อนข้างแตกต่างกัน
2. บริษัทอเมริกามีการส่งเสริมให้พนักงานเข้ารับการอบรมและสัมมนา มากกว่าบริษัทญี่ปุ่น ในขณะที่ทั้งบริษัทญี่ปุ่นและอเมริกามีการประชุมร่วมกันภายในหน่วยงานในปริมาณที่ใกล้เคียงกัน
3. รูปแบบการสื่อสารสองทาง มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการสื่อสารภายในของพนักงานไทยทั้งในบริษัทญี่ปุ่นและอเมริกัน
4. รูปแบบการสื่อสารแบบเป็นทางการ มีความสัมพันธ์ทั้งในเชิงบวกและในเชิงลบกับความพึงพอใจในการสื่อสารของพนักงานไทยในบริษัทญี่ปุ่นและอเมริกัน
5. ทิศทางการสื่อสาร จากล่างขึ้นบน แบบแนวนอน และแบบข้ามสายงาน โดยรวมแล้ว มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการสื่อสารของพนักงานไทยทั้งในบริษัทญี่ปุ่นและอเมริกัน
6. บรรยากาศในการสื่อสารมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการสื่อสารของพนักงานไทยทั้งในบริษัทญี่ปุ่นและอเมริกัน
7. ความพึงพอใจในการสื่อสาร มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานไทยทั้งในบริษัทญี่ปุ่นและอเมริกัน
8. รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร ความพึงพอใจในการสื่อสาร และความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานไทยในบริษัทญี่ปุ่นและอเมริกัน ส่วนใหญ่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ภาควิชา การประชาสัมพันธ์

สาขาวิชา นิเทศศาสตร์พัฒนาการ

ปีการศึกษา 2539

ลายมือชื่อนิติบัตร

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาพร้อม

พิมพ์ต้นฉบับบทความวิทยานิพนธ์ภายในกรอบสี่เหลี่ยมนี้เพียงแผ่นเดียว

C851636

DEVELOPMENT COMMUNICATION

: MAJOR

KEY WORD: COMMUNICATION PATTERN / ORGANIZATIONAL COMMUNICATION/ SATISFACTION/
MULTINATIONAL COMPANIES / JAPANESE / AMERICAN
CHALIN NANA : THE RELATIONSHIP BETWEEN COMMUNICATION PATTERNS AND THAI
EMPLOYEE'S COMMUNICATION AND JOB SATISFACTION IN JAPANESE AND AMERICAN
COMPANIES : ASSO. PROF. THANAVADEE BOONLUE, Ph.D., 136 PP. ISBN 974-636-405-7

The purpose of this research is to investigate the relationships between communication patterns, communication satisfaction and job satisfaction of Thai employees in multinational companies, comparing between Japanese and American companies in Bangkok. Questionnaires were used to collect data from 929 Thai employees which comprise of 492 employees in Japanese companies and 437 employees in American companies. Frequency, percentage, mean, Pearson's Product Moment Correlation Coefficient and t-test analysis were used to analyze data through SPSS for Windows computer program.

Results of the research were as follows :

1. The frequencies of using communication channels between Japanese and American companies are different.
2. American companies support staff to go for trainings and seminars more than Japanese companies while both Japanese and American companies have the same level of frequency for staff meetings.
3. There are significant positive relationships between two way communication and communication satisfaction for both Japanese and American companies.
4. There are significant positive and negative relationships between formal communication and communication satisfaction for both Japanese and American companies.
5. Mostly, there are significant positive relationships between upward, horizontal and cross-channel communication and communication satisfaction for both Japanese and American companies.
6. There are significant positive relationships between communication climate and communication satisfaction for both Japanese and American companies.
7. There are significant positive relationships between communication satisfaction and job satisfaction for both Japanese and American companies.
8. There are significant difference in communication patterns, communication satisfaction and job satisfaction between Japanese and American companies.

ภาควิชา..... การประชาสัมพันธ์.....

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

ปีการศึกษา..... 2539.....

ลายมือชื่อนิติกร..... 

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา..... 

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาร่วม.....

กิตติกรรมประกาศ



วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความสามารถเป็นอย่างยิ่งของ รองศาสตราจารย์ ดร. ธนวัต บุญลือ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ที่ได้ให้คำแนะนำ คำปรึกษา ตรวจสอบแก้ไขและควบคุมการวิจัยมา โดยตลอด รวมทั้งขอกราบขอบพระคุณ ดร. วิเชียร เกตุสิงห์ และ รองศาสตราจารย์ รุ่งนภา พิตรปรีชา ซึ่งเป็นคณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ที่ได้ให้คำแนะนำและคำปรึกษาแก่การวิจัยครั้งนี้ ตามหลักสูตร นิเทศศาสตร์พัฒนาการแก่ผู้วิจัย

ขอขอบพระคุณบุคคลซึ่งเป็นผู้มีพระคุณสูงสุด คือ มารดา น้องสาว และผู้ใกล้ชิดคนอื่น ๆ ของผู้วิจัย ที่คอยช่วยเหลือและเป็นกำลังใจเสมอมา ซึ่งมีอาจนามากกล่าวได้หมด ณ ที่นี้ ซึ่งทำให้ผู้วิจัย ได้รับประสบการณ์อันมีค่าอย่างยิ่ง รวมทั้งบริษัทเป๊ปซี่-โคล่า (ไทย) เทรดดิ้ง จำกัด ที่ได้สนับสนุนการศึกษาแก่ผู้วิจัยในหลักสูตรนิเทศศาสตร์พัฒนาการนี้มาโดยตลอด

ขอขอบคุณ เพื่อน ๆ พี่ ๆ และน้อง ๆ ที่ให้ความช่วยเหลือในการแจกแบบสอบถาม ตลอดจนพนักงานในบริษัทญี่ปุ่นและอเมริกัน ที่ได้สละเวลาในการตอบแบบสอบถาม ซึ่งทำให้การสำรวจลุล่วงไปได้ด้วยดี

นอกจากนี้ยังมี เจ้าหน้าที่คณะนิเทศศาสตร์ทุกท่าน รวมทั้งเพื่อน ๆ นิสิตปริญญาโทนิเทศศาสตร์พัฒนาการ ภาคนอกเวลาราชการ รุ่นที่ 1 ทุกท่าน ที่เป็นกำลังใจ ให้คำปรึกษา และให้ความช่วยเหลือเป็นอย่างดีตลอดมา

ผู้วิจัยรู้สึกทราบบ้างในความกรุณาของทุก ๆ ท่านที่ได้กล่าวมาในข้างต้น จึงขอกราบขอบพระคุณไว้ ณ โอกาสนี้และด้วยความระลึกถึงตลอดไป

ชาลิน นานา

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ.....	ช
สารบัญตาราง	ซ
บทที่	
1. บทนำ	
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์	7
สมมติฐานในการวิจัย	8
ขอบเขตของการวิจัย	8
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	9
คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย	10
2. ทฤษฎี แนวความคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	12
3. ระเบียบวิธีวิจัย	52
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	52
วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่าง	53
ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย	53
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	56
หลักเกณฑ์การให้คะแนน	57
การเก็บรวบรวมข้อมูล	58
การวิเคราะห์ข้อมูล	59

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา	61
ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ	73
5. สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	
สรุปผลการวิจัย	97
อภิปรายผล	104
ข้อเสนอแนะ	115
บรรณานุกรม	117
ภาคผนวก	127
ประวัติผู้เขียน	130

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สารบัญตาราง

		หน้า
ตารางที่ 1	เปรียบเทียบจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามประเภทของบริษัท	61
ตารางที่ 2	เปรียบเทียบจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ.....	62
ตารางที่ 3	เปรียบเทียบจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามตำแหน่ง	63
ตารางที่ 4	เปรียบเทียบจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ	64
ตารางที่ 5	เปรียบเทียบจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา.....	65
ตารางที่ 6	เปรียบเทียบจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุการทำงาน.....	66
ตารางที่ 7	เปรียบเทียบจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับเงินเดือน.....	67
ตารางที่ 8	แสดงการจัดลำดับเปรียบเทียบเกี่ยวกับช่องทางข่าวสารที่ได้รับจากบริษัท.....	68
ตารางที่ 9	แสดงการจัดลำดับเปรียบเทียบเกี่ยวกับลักษณะการสั่งงานของ ผู้บังคับบัญชา.....	69
ตารางที่ 10	แสดงการจัดลำดับเปรียบเทียบวิธีการสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา.....	70
ตารางที่ 11	เปรียบเทียบจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างในการได้รับการส่งเสริม ให้เข้ารับการอบรมและสัมมนาจากบริษัท เป็นจำนวนครั้งต่อปี	71
ตารางที่ 12	เปรียบเทียบจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างในการประชุมร่วมกันภายใน หน่วยงาน เป็นจำนวน ครั้งต่อเดือน.....	72
ตารางที่ 13	แสดงค่าสหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรการสื่อสารสองทาง กับ ความพึงพอใจ ในการสื่อสาร	74
ตารางที่ 14	แสดงค่าสหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรการสื่อสารอย่างเป็นทางการ กับ ความพึงพอใจในการสื่อสาร.....	75
ตารางที่ 15	แสดงค่าสหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรการสื่อสารจากล่างขึ้นบน กับ ความพึงพอใจในการสื่อสาร.....	76
ตารางที่ 16	แสดงค่าสหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรการสื่อสารตามแนวนอน กับ ความพึงพอใจในการสื่อสาร	77
ตารางที่ 17	แสดงค่าสหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรการสื่อสารแบบข้ามสายงาน กับ ความพึงพอใจในการสื่อสาร.....	78
ตารางที่ 18	แสดงค่าสหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรบรรยากาศการสื่อสารในการทำงาน กับ ความพึงพอใจในการสื่อสาร.....	79
ตารางที่ 19	แสดงค่าสหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรความพึงพอใจในการสื่อสาร กับ ความพึงพอใจในการสื่อสาร.....	80