

ความพึงพอใจในการสื่อสารและความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
ของนักสังคมสงเคราะห์ สังกัดกรมประชาสงเคราะห์



นางสาวอัญมณี สัจจาสัย

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโทศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต

สาขาวิชานิติศาสตร์พัฒนาการ ภาควิชาการประชาสัมพันธ์

คณะนิติศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ปีการศึกษา 2545

ISBN 974-17-1871-3

ลิขสิทธิ์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

19 ต.ค. 2548

I208 2953X

COMMUNICATION AND JOB SATISFACTION AMONG
SOCIAL WORKERS IN THE DEPARTMENT OF
PUBLIC WELFARES

Miss Aunyamanee Satjasai

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

Department of Public Relations

Faculty of Communication Arts

Chulalongkorn University

Academic Year 2002

ISBN 974-17-1871-3

หัวข้อวิทยานิพนธ์

ความพึงพอใจในการสื่อสารและความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ของนักสังคมสงเคราะห์ สังกัดกรมประชาสงเคราะห์

โดย

นางสาวอัญมณี สัจจาสัย

สาขาวิชา

นิเทศศาสตร์พัฒนาการ

อาจารย์ที่ปรึกษา

รองศาสตราจารย์ ดร.ธนวดี บุญลือ

คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโทบริหารบัณฑิต

..... คณบดีคณะนิเทศศาสตร์
(รองศาสตราจารย์จุมพล รอดคำดี)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

..... ประธานกรรมการ
(รองศาสตราจารย์ พัทธี เที่ยวจรรยา)

..... อาจารย์ที่ปรึกษา
(รองศาสตราจารย์ ดร.ธนวดี บุญลือ)


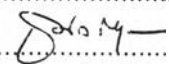
..... กรรมการ
(ดร. วิเชียร เกตุสิงห์)

อัญมณี สัจจาสัย : ความพึงพอใจในการสื่อสารและความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
ของนักสังคมสงเคราะห์ สังกัดกรมประชาสงเคราะห์ (COMMUNICATION AND JOB
SATISFACTION AMONG SOCIAL WORKERS IN THE DEPARTMENT OF
PUBLIC WELFARES) อาจารย์ที่ปรึกษา : รองศาสตราจารย์ ดร.ธนวิดี บุญลือ,
146 หน้า. ISBN 974-17-1871-3

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษารูปแบบการสื่อสารในการปฏิบัติงาน และความ
สัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการสื่อสาร ความพึงพอใจในการสื่อสาร และความพึงพอใจในการปฏิบัติ
งาน ของนักสังคมสงเคราะห์ สังกัดกรมประชาสงเคราะห์ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษามีจำนวน
345 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยการ
แจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ค่าสถิติ t-test และ
การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ ประมวลผลโดยใช้คอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for
Windows

ผลการวิจัยพบว่า

1. นักสังคมสงเคราะห์ สังกัดกรมประชาสงเคราะห์ มีความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์การ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ประเด็นที่มีความพึงพอใจสูงสุดคือ นักสังคมสงเคราะห์มีความสัมพันธ์อันดีกับเพื่อนร่วมงานเสมอ
2. นักสังคมสงเคราะห์ สังกัดกรมประชาสงเคราะห์ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในระดับปานกลางค่อนข้างสูง ประเด็นที่มีความพึงพอใจสูงสุดคือ ความรับผิดชอบในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย และความสำเร็จในการทำงาน และพบว่าส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านเงินเดือนอยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างต่ำ
3. รูปแบบการสื่อสารสองทาง และการสื่อสารแบบล่างขึ้นบน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารและความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
4. รูปแบบการสื่อสารแบบเป็นทางการ มีความสัมพันธ์เชิงลบกับความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารและความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
5. ความพึงพอใจในการสื่อสารมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของนักสังคมสงเคราะห์ สังกัดกรมประชาสงเคราะห์
6. นักสังคมสงเคราะห์ที่มีลักษณะทางประชากรที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน
7. รูปแบบการสื่อสาร เป็นตัวแปรที่อธิบายความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของนักสังคมสงเคราะห์ สังกัดกรมประชาสงเคราะห์ได้มากที่สุด

ภาควิชา ประชาสัมพันธ์.....ลายมือชื่อนิสิต.....
 สาขาวิชา นิเทศศาสตร์พัฒนาการ.....ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา.....
 ปีการศึกษา 2545.....ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาร่วม.....

##4485152228 : MAJOR DEVELOPMENT COMMUNICATION

KEY WORD : COMMUNICATION/JOB SATISFACTION

AUNYAMANEE SATJASAI : COMMUNICATION AND JOB SATISFACTION AMONG SOCIAL WORKERS IN THE DEPARTMENT OF PUBLIC WELFARES. THESIS ADVISOR : ASSOC. PROF. THANAWADEE BOONLUE, Ph.D., 146 pp. ISBN 974-17-1871-3

The purpose of this research is to examine the correlations between communication patterns, communication satisfaction and job satisfaction of social workers in department of public welfares. The samples are 345 social workers in department of public welfares. Frequency, percentage mean, Pearson's product moment correlation coefficient, t-test and multiple regression analysis were employed for the analysis of data. SPSS for WINDOWS program was utilized for data processing.

Results of the research are as follows :

- 1 Most of the social workers were moderately satisfied with communication in organization. Good relation among colleagues is most satisfied.
- 2 Most of the social workers were moderately satisfied with working the assignment of responsibility and achievement gained the most satisfaction. Social workers' were satisfied with salary at fairly low level.
- 3 Two-way, upward communication are positively correlated communication satisfaction and job satisfaction.
- 4 Formal communication is negatively correlated with communication satisfaction and job satisfaction.
- 5 Communication satisfaction is positively correlated with job satisfaction.
- 6 The social workers who are different in sex, age, status, education level, major, rank, length of work and salary are not different in job satisfaction.
- 7 Communication pattern in the variable best explain job satisfaction.

Department ..Public Relations.....

Field of study ..Development Communication.....

Academic year ..2002.....

Student's signature.....

Advisor's signature.....

Co- advisor's signature.....

Auny Satja
Thanawadee

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์เรื่อง “ความพึงพอใจในการสื่อสารและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของนักสังคมสงเคราะห์ สังกัดกรมประชาสงเคราะห์” ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ ผู้ศึกษาระลึกถึงและกราบขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่านในคณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

โดยเฉพาะอย่างยิ่งรองศาสตราจารย์ ดร.ธนวดี บุญลือ ซึ่งเป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ในครั้งนี้ ที่ท่านให้ความเอาใจใส่ ให้คำแนะนำและความกรุณา ตลอดระยะเวลาในการทำวิทยานิพนธ์ด้วยดีตลอดมา

ขอกราบขอบพระคุณท่านอาจารย์ ดร. วิเชียร เกตุสิงห์ ที่ได้กรุณาเป็นกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ และให้คำปรึกษาแนะนำในด้านสถิติวิเคราะห์ที่ใช้ในการวิจัย รวมทั้งรองศาสตราจารย์ พัทธนี เขยจรยา ประธานคณะกรรมการในการสอบวิทยานิพนธ์ในครั้งนี้

ขอบคุณผู้ที่อยู่เบื้องหลังความสำเร็จของการศึกษา ตั้งแต่ปริญญาตรีถึงปริญญาโท เป็นแบบอย่างที่ดีในการดำเนินชีวิตและผลักดันในความสำเร็จในครั้งนี้คือ พี่จรรย์นัท สัจจาสัย (น้องแนน) ที่ให้กำลังใจยามน้องท้อแท้ และมอบทุกสิ่งทุกอย่างให้น้องคนนี้เสมอมา ขอขอบคุณพี่ก้อย ที่คอยดักเตือนและสนับสนุนการศึกษามาเสมอ

ขอบคุณเพื่อนร่วมรุ่นทุกคนโดยเฉพาะพี่ผึ้ง (วชิราภรณ์ ชิตอรุณ) ที่คอยให้ความช่วยเหลือและคำปรึกษาในข้อปัญหาต่าง ๆ มาตั้งแต่ต้น น้องหนูน ที่คอยเป็นกำลังใจ

ที่สำคัญจะลืมมิได้คือผู้เพื่อนรัก ที่โทรมาถามไถ่สารทุกข์สุขดิบเสมอ ๆ มิได้ขาด ขอขอบคุณคุณเรวัต (หมู่อ้วน) ที่คอยเป็นกำลังใจยามที่ท้อแท้ ถึงแม้จะอยู่ไกลกัน เมื่อเหนื่อยแค่ไหนที่มีหมู่อ้วนอยู่เคียงข้าง และขอบคุณพี่วิณาร้านไม้เขียว ที่รู้จักมาตั้งแต่เรียนปริญญาตรีจนกระทั่งปริญญาโท ที่ช่วยแก้ไขและพิมพ์งานให้จนเสร็จลุล่วงในช่วงท้ายของการทำวิทยานิพนธ์

ท้ายสุดขอกราบขอบพระคุณอย่างสูง แต่ผู้อันเป็นสิ่งประเสริฐสุดเหนือสิ่งอื่นใดที่ผู้เขียนมีอาจลืมได้ คือ คุณพ่ออัมพร และคุณแม่แน่งน้อย สัจจาสัย ที่ให้กำเนิดและอบรมสั่งสอนผู้เขียนให้เห็นคุณค่าของการศึกษาและเป็นคนดีของสังคม

อัญมณี สัจจาสัย

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

พ.ศ. 2546

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ.....	ช
สารบัญตาราง	ฉ
บทที่	
1. บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ในการวิจัย	6
ปัญหำนำการวิจัย	6
สมมติฐานการวิจัย	7
ขอบเขตการวิจัย	7
นิยามศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย	8
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	9
2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	10
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับรูปแบบการสื่อสารในองค์กร	10
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร	22
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	25
แนวคิดและทฤษฎีบทบาทของนักสังคมสงเคราะห์	33
ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	48
กรอบแนวคิดในการศึกษาวิจัย.....	55

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
3 ระเบียบวิธีวิจัย.....	56
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	56
ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย	56
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	57
การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ	60
การเก็บรวบรวมข้อมูล	60
การวิเคราะห์ข้อมูล	61
การนำเสนอข้อมูล	62
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	63
ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา	65
ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติวิเคราะห์เชิงอนุมาน.....	91
5. สรุป อภิปรายและข้อเสนอแนะ	104
สรุปผลการวิจัย	105
อภิปรายผล.....	109
ข้อเสนอแนะทั่วไป.....	124
ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยในอนาคต.....	127
รายการอ้างอิง.....	128
ภาคผนวก	
ก. จดหมาย	135
ข. แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย	136
ประวัติผู้เขียนวิทยานิพนธ์.....	146

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 แสดงจำนวนและร้อยละของนักสังคมสงเคราะห์ สังกัดกรมประชาสงเคราะห์ จำแนกตามเพศ.....	64
2 แสดงจำนวนและร้อยละของนักสังคมสงเคราะห์ สังกัดกรมประชาสงเคราะห์ จำแนกตามอายุ.....	65
3 แสดงจำนวนและร้อยละของนักสังคมสงเคราะห์ สังกัดกรมประชาสงเคราะห์ จำแนกตามสถานภาพการสมรส.....	66
4 แสดงจำนวนและร้อยละของนักสังคมสงเคราะห์ สังกัดกรมประชาสงเคราะห์ จำแนกตามระดับการศึกษา.....	67
5 แสดงจำนวนและร้อยละของนักสังคมสงเคราะห์ สังกัดกรมประชาสงเคราะห์ จำแนกตามสาขาวิชาที่สำเร็จการศึกษา.....	68
6 แสดงจำนวนและร้อยละของนักสังคมสงเคราะห์ สังกัดกรมประชาสงเคราะห์ จำแนกตามระดับตำแหน่ง (ซี).....	69
7 แสดงจำนวนและร้อยละของนักสังคมสงเคราะห์ สังกัดกรมประชาสงเคราะห์ จำแนกตามระดับเงินเดือน.....	70
8 แสดงจำนวนและร้อยละ ของนักสังคมสงเคราะห์ สังกัดกรมประชาสงเคราะห์ จำแนกตามระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน.....	71
9 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของช่องทางข้อมูล ข่าวสารเกี่ยวกับองค์การของนักสังคมสงเคราะห์ สังกัดกรมประชาสงเคราะห์.....	72
10 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแหล่งข่าวสารที่ นักสังคมสงเคราะห์ สังกัดกรมประชาสงเคราะห์ได้รับจากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ.....	73
11 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของวิธีการที่ผู้บังคับบัญชา ใช้ติดต่อสื่อสารหรือสั่งงานกับนักสังคมสงเคราะห์ สังกัดกรมประชาสงเคราะห์.....	74
12 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของวิธีการที่ นักสังคมสงเคราะห์ สังกัดกรมประชาสงเคราะห์ ขอให้ผู้บังคับบัญชาติดต่อ สื่อสารหรือสั่งงานกับตน.....	75
13 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของวิธีการที่นักสังคม สงเคราะห์สังกัดกรมประชาสงเคราะห์ใช้เมื่อไม่เข้าใจในคำสั่งของผู้บังคับบัญชา.....	76

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
14 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของรูปแบบการสื่อสาร ของนักสังคมสงเคราะห์ สังกัดกรมประชาสงเคราะห์ ประเภทของการใช้, ช่องทางการ สื่อสาร, ทิศทางการสื่อสาร	77
15 แสดงจำนวน ร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในการสื่อสาร ของนักสังคมสงเคราะห์ สังกัดกรมประชาสงเคราะห์	78
16 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ย จำแนกตามความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านนโยบายบริหารของหน่วยงาน	81
17 แสดงจำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ย จำแนกตามความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ	82
18 แสดงจำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ย จำแนกตามความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านความรับผิดชอบในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย	83
19 แสดงจำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ย จำแนกตามความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านความสำเร็จในงาน	84
20 แสดงจำนวนร้อยละ และค่าเฉลี่ย จำแนกตามความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านความมั่นคงในงาน	85
21 แสดงจำนวนร้อยละ และค่าเฉลี่ย จำแนกตามความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านความก้าวหน้าในงาน.....	86
22 แสดงจำนวนร้อยละ และค่าเฉลี่ย จำแนกตามความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านเงินเดือน.....	87
23 แสดงจำนวนร้อยละ และค่าเฉลี่ย จำแนกตามความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านสภาพการทำงาน	88
24 แสดงจำนวนร้อยละ และค่าเฉลี่ย จำแนกตามความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านการยอมรับนับถือจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน.....	89
25 แสดงค่าเฉลี่ย ของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านต่าง ๆ 9 ประเภท	90
26 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันระหว่างรูปแบบการสื่อสาร กับ ความพึงพอใจในการสื่อสารของนักสังคมสงเคราะห์สังกัดกรมประชาสงเคราะห์.....	91

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า	
27	แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันระหว่างรูปแบบการสื่อสาร กับ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของนักสังคมสงเคราะห์สังกัดกรมประชาสงเคราะห์.....	92
28	แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันระหว่างรูปแบบการสื่อสาร กับ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของนักสังคมสงเคราะห์สังกัดกรมประชาสงเคราะห์.....	93
29	แสดงความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ นักสังคมสงเคราะห์สังกัดกรมประชาสงเคราะห์จำแนกตามกลุ่มที่มีเพศต่างกัน.....	94
30	แสดงความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ นักสังคมสงเคราะห์สังกัดกรมประชาสงเคราะห์จำแนกตามกลุ่มที่มีอายุต่างกัน.....	95
31	แสดงความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ นักสังคมสงเคราะห์ สังกัดกรมประชาสงเคราะห์ จำแนกตามกลุ่มที่มีสถานภาพ ต่างกัน.....	96
32	แสดงความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ นักสังคมสงเคราะห์ สังกัดกรมประชาสงเคราะห์ จำแนกตามกลุ่มที่มีระดับ การศึกษาต่างกัน.....	97
33	แสดงความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ นักสังคมสงเคราะห์ สังกัดกรมประชาสงเคราะห์ จำแนกตามกลุ่มที่มีสาขาวิชา ที่สำเร็จการศึกษาต่างกัน.....	98
34	แสดงความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ นักสังคมสงเคราะห์ สังกัดกรมประชาสงเคราะห์ จำแนกตามกลุ่มที่มีระดับ ตำแหน่ง (ซี) ต่างกัน.....	99
35	แสดงความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ นักสังคมสงเคราะห์ สังกัดกรมประชาสงเคราะห์ จำแนกตามกลุ่มที่มีระดับ เงินเดือนต่างกัน.....	100
36	แสดงความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ นักสังคมสงเคราะห์ สังกัดกรมประชาสงเคราะห์ จำแนกตามกลุ่มที่มีระยะเวลาที่ ปฏิบัติงานต่างกัน.....	101

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
37	แสดงค่าการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณเมื่อให้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของ นักสังคมสงเคราะห์ สังกัดกรมประชาสงเคราะห์ เป็นตัวแปรตามและเลือกใช้ตัว พยากรณ์เฉพาะที่นัยสำคัญทางสถิติ	102