

ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร ความพึงพอใจ ขวัญและกำลังใจในการทำงาน  
ของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม



นางสาววิญญู สุธธิวิเศษ

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโทศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต

สาขาวิชาศึกษาศาสตร์พัฒนาการ ภาควิชาการประชาสัมพันธ์

บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ปีการศึกษา 2540

ISBN 974 - 637 - 951 - 8

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

1111 2545

COMMUNICATION SATISFACTION, JOB SATISFACTION, MORALE AND COURAGE  
AMONG INDUSTRIAL WORKERS

MISS WINLY SUTTHIVISET

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

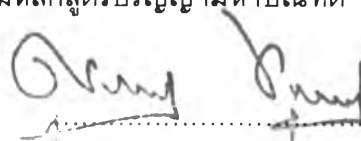
Academic Year 1997

ISBN 974 - 637 - 951 - 8

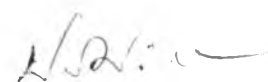
หัวข้อวิทยานิพนธ์      ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร ความพึงพอใจ ชั่วญและกำลังใจในการทำ  
งานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม  
โดย                              นางสาว วิญญูลี สุทธิวิเศษ  
ภาควิชา                              การประชาสัมพันธ์  
อาจารย์ที่ปรึกษา              รองศาสตราจารย์ ดร. ธนวัต บุญลือ


---

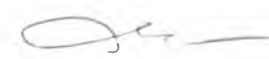
บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้บัณฑิตวิทยาลัย  
เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิต

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

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

  
.....ประธานกรรมการ  
(รองศาสตราจารย์ ดร. ประมะ สตะเวทิน)

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

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

วิทยุลี สุทธิวิเศษ : ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร ความพึงพอใจ ขวัญและกำลังใจในการทำงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม (COMMUNICATION SATISFACTION, JOB SATISFACTION, MORALE AND COURAGE AMONG INDUSTRIAL WORKERS)  
อ.ที่ปรึกษา : รศ. ดร. ธนวัต บุญลือ . 104 หน้า. ISBN 974 - 637 - 951 - 8

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์คือ เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง 1.ปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร 2. ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารกับความพึงพอใจในการทำงาน 3. ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารกับขวัญและกำลังใจในการทำงาน 4.ความพึงพอใจในการทำงานกับขวัญและกำลังใจในการทำงาน

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยคือ พนักงานระดับล่างของโรงงานอุตสาหกรรมในนิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง จำนวน 400 คน ซึ่งกำหนดจากโรงงานตัวอย่าง 10% ของโรงงานทั้งหมด 197 โรง ซึ่งได้จำนวน 20 โรง ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบการสุ่มอย่างมีระบบ แล้วกำหนดโควตาเก็บข้อมูลจากพนักงานแต่ละโรงงานตามสัดส่วนคนงานในแต่ละโรงงาน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย การทดสอบความแตกต่างแบบการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (ONE - WAY ANOVA) และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน(Pearson' s Product Moment Correlation) ใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS / PC ในการประมวลผล

ผลการวิจัยมีดังนี้

- เพศ อายุ และระยะเวลาในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร, แต่ระดับการศึกษาไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร
- ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน
- ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร มีความสัมพันธ์กับขวัญและกำลังใจในการทำงาน
- ความพึงพอใจในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับขวัญและกำลังใจในการทำงาน.

ภาควิชา .....  
สาขาวิชา .....  
ปีการศึกษา .....

ลายมือชื่อนิสิต .....  
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา .....  
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาร่วม .....

DEVELOPMENT COMMUNICATION

## : MAJOR

KEY WORD: COMMUNICATION SATISFACTION / JOB SATISFACTION / MORALE AND COURAGE

WINLY SUTTHIVISET : COMMUNICATION SATISFACTION, JOB SATISFACTION, MORALE AND COURAGE AMONG INDUSTRIAL WORKERS. THESIS ADVISOR : ASSOC.PROF. THANAVADEE BOONLUE, Ph.D. 104 PP. ISBN 974 - 637 - 951 - 8

The purposes of this study are to test the relationships between (a) demographic variables and communication satisfaction (b) communication satisfaction and job satisfaction (c) communication satisfaction with morale and courage for working (d) job satisfaction with morale and courage for working. Structured questionnaires were filled by 400 randomly selected industrial workers in Ladkrabang Industrial Estate, from 20 out of 197 industries. Statistical techniques such as percentage, means ,t-test,one - way anova and Pearson's Product Moment Correlation are used through SPSS / PC program for data analysis.

The results of the study are as follows :

Sex, age, and work experience have significant relationship with communication satisfaction . However, educational level is not significantly related.

Communication satisfaction has significant relationship with job satisfaction.

Communication satisfaction has significant relationship with morale and courage for working.

Job satisfaction has significant relationship with morale and courage for working.

ภาควิชา การประชาสัมพันธ์  
สาขาวิชา นิเทศศาสตร์ คณะนิเทศศาสตร์  
ปีการศึกษา ๒๕๔๐

ลายมือชื่อนิติธ.....  
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา.....  
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาร่วม.....

## กิตติกรรมประกาศ

ความสำเร็จลุล่วงของวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ได้รับความกรุณาเป็นอย่างยิ่งจาก รองศาสตราจารย์ ดร. ธนวดี บุญลือ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ที่กรุณาให้คำแนะนำ ตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ตลอดจนจูนความตรงในเนื้อหาของเครื่องมือวิจัย

กราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร. ปรมะ สตะเวทิน ประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ครั้งนี้เป็นอย่างสูง ที่ได้กรุณาสละเวลาในการตรวจแก้ไข และให้คำแนะนำ จนเป็นวิทยานิพนธ์ฉบับสมบูรณ์ในที่สุด

กราบขอบพระคุณ ดร. วิเชียร เกตุสิงห์ เป็นอย่างสูงที่ได้กรุณาเป็นกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ และเป็นผู้เชี่ยวชาญ ในการให้คำแนะนำ และช่วยเหลือทางด้านสถิติและการวิเคราะห์ข้อมูล อย่างดียิ่ง

กราบขอบพระคุณ ดร. วัลลภ สุวรรณดี อธิการบดี มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต และคณะผู้บริหารระดับสูง ที่ได้กรุณาให้โอกาสทางการศึกษาในครั้งนี้

ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่และพนักงานของโรงงานอุตสาหกรรม ในนิคมอุตสาหกรรมลาดกระบังทุกท่าน ที่ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดีในการเก็บข้อมูล

ขอบคุณอาจารย์สาธิต รุ่งฤดีสมบัติกิจ ที่ได้สละเวลาให้ความช่วยเหลือในการเก็บข้อมูลจนสำเร็จลุล่วง พร้อมทั้งให้กำลังใจอย่างดีตลอดเวลา

ขอบคุณเพื่อนนิสิตรุ่นเดียวกันทุกท่าน ที่ให้กำลังใจคอยถามทุกข์สุขอย่างสม่ำเสมอ

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ.....	ช
สารบัญตาราง.....	ฅ
สารบัญแผนภูมิ.....	ฉ
บทที่	
1. บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	6
ปัญหาคำวิจัย.....	6
สมมติฐานในการวิจัย.....	6
ขอบเขตของการวิจัย.....	7
นิยามศัพท์.....	7
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	8
2. ทฤษฎี แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	9
ความหมายขององค์การ.....	9
ทฤษฎีการสื่อสาร.....	10
การสื่อสารในองค์การ.....	12
ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร.....	14
ความพึงพอใจในการทำงาน.....	21
ขวัญในการทำงาน.....	25
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	31
3. ระเบียบวิธีวิจัย.....	36
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	36

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ตัวแปรในการวิจัย.....	38
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	40
หลักเกณฑ์การให้คะแนน.....	40
การทดสอบคุณภาพของเครื่องมือ.....	42
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	43
การวิเคราะห์ข้อมูลและการนำเสนอข้อมูล.....	43
การประมวลผลข้อมูล.....	44
4. ผลการวิจัย.....	45
ตอนที่ 1. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา.....	45
ข้อมูลส่วนบุคคล.....	45
ข้อมูลด้านวิธีการติดต่อสื่อสารในโรงงาน.....	48
ข้อมูลด้านความพึงพอใจต่อวิธีการติดต่อสื่อสาร.....	49
ข้อมูลด้านความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในโรงงาน.....	50
ข้อมูลด้านความพึงพอใจในการทำงาน.....	55
ข้อมูลด้านขวัญและกำลังใจในการทำงาน.....	62
ตอนที่ 2. การทดสอบสมมติฐาน.....	68
สมมติฐานที่ 1 - 4.....	68
5. สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	75
สรุปผลการวิจัย.....	75
ข้อเสนอแนะสำหรับโรงงานอุตสาหกรรม.....	87
ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัย.....	88
รายการอ้างอิง.....	89
ภาคผนวก.....	94
ประวัติผู้เขียน.....	104



## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
23. วิเคราะห์ความแปรปรวนของความพึงพอใจในการสื่อสารของกลุ่มที่ช่วงเวลาทำงานต่างกัน..	71
24. ค่าสหสัมพันธ์ ระหว่างความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารกับความพึงพอใจในการทำงาน.....	72
25. ค่าสหสัมพันธ์ ระหว่างความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารกับขวัญและกำลังใจในการทำงาน..	73
26. ค่าสหสัมพันธ์ ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานกับขวัญและกำลังใจในการทำงาน.....	74

## สารบัญแผนภูมิ

แผนภูมิที่

หน้า

1. กรอบแนวคิดความสัมพันธ์ระหว่าง ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร ความพึงพอใจ  
ขวัญและกำลังใจในการทำงาน..... 39