

ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์การกับความพึงพอใจ
ในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ



นายอัครฤทธิ อภัยรัตน์

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโทศาสตรมหาบัณฑิต

ภาควิชาการประชาสัมพันธ์

บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

พ.ศ. 2537

ISBN 974-583-776-8

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

I16995302

ORGANIZATIONAL COMMUNICATION SATISFACTION
AND JOB SATISFACTION OF THE BANGKOK
MASS TRANSIT AUTHORITY'S EMPLOYEES


Mr.Asavarit Utairat

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Master of Arts
Department of Public Relations
Graduate School
Chulalongkorn University
1994
ISBN 974-583-776-8


หัวข้อวิทยานิพนธ์ ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์การกับความ
พึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การขนส่ง
มวลชนกรุงเทพ
โดย นายอัครฤทธิ์ อุทัยรัตน์
ภาควิชา การประชาสัมพันธ์
อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์พัชนี เชยจรรยา

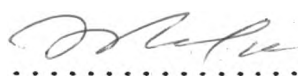



บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้บัณฑิตวิทยานิพนธ์
ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่ง ของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโทมหาบัณฑิต


..... คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
(รองศาสตราจารย์ ดร.ถาวร วิชัยรักษ์)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์


..... ประธานกรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.ยุบล เบ็ญจรงค์กิจ)


..... อาจารย์ที่ปรึกษา
(รองศาสตราจารย์พัชนี เชยจรรยา)


..... กรรมการ
(อาจารย์ ดร.ศักดา บัณฑิตเพ็ชร)



อัครฤทธิ์ อุทัยรัตน์ : ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์การกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ORGANIZATIONAL COMMUNICATION SATISFACTION AND JOB SATISFACTION OF THE BANGKOK MASS TRANSIT AUTHORITY'S EMPLOYEES) อ.ที่ปรึกษา : รศ.พัชณี เชยจรรยา. 178 หน้า.
ISBN 974-583-776-8

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบทางสังคมกับความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์การและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษามีจำนวนทั้งสิ้น 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูลใช้การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน การทดสอบไคสแควร์ และการวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณ ซึ่งประมวลผลโดยคอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS^X

ผลการวิจัยมีดังนี้

1. ด้านความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์การ พนักงานส่วนใหญ่พอใจด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชามากที่สุด
2. ด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน พนักงานส่วนใหญ่พอใจด้านการบังคับบัญชามากที่สุด
3. พนักงานส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์การและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง
4. องค์ประกอบทางสังคมด้านอายุ, ระดับการศึกษา และระยะเวลาของการทำงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์การ
5. องค์ประกอบทางสังคมด้านระดับการศึกษามีความสัมพันธ์ทางลบกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
6. ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์การมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
7. ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์การ เป็นตัวแปรที่สามารถอธิบายความพึงพอใจในการปฏิบัติงานได้มากที่สุด

ภาควิชา การประชาสัมพันธ์
สาขาวิชา นิเทศศาสตร์พัฒนาการ
ปีการศึกษา 2536

ลายมือชื่อนิติ
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาร่วม

C550832 : MAJOR DEVELOPMENT COMMUNICATION

KEY WORD: ORGANIZATIONAL COMMUNICATION SATISFACTION/JOB SATISFACTION/
SOCIAL FACTOR

ASAVARIT UTAIRAT : ORGANIZATIONAL COMMUNICATION SATISFACTION AND JOB
SATISFACTION OF THE BANGKOK MASS TRANSIT AUTHORITY'S EMPLOYEES.

THESIS ADVISOR : ASSOC.PROF. PATCHANEE CHEYJUNYA. 178 PP.

ISBN 974-583-776-8

The purpose of this research was to study relationship between social variable and organizational communication satisfaction and job satisfaction of the Bangkok Mass Transit Authority's Employees. Questionnaires were used to collect data from a total of 400 samples. Frequency, percentage, mean, Pearson's product moment correlation coefficient, Chi-square test and multiple correlation were employed for the analysis of data. SPSS^X program was used for data processing.

The results of the study were as follows:


1. In terms of organizational communication satisfaction, findings show that supervisors are the best indicator of communication satisfaction.
2. In terms of job satisfaction, findings show that supervision is the best indicator of job satisfaction.
3. Most of the employees have organizational communication satisfaction and job satisfaction at the moderate level.
4. There is a significant positive relationship among social variable such as age, education, duration of work and organizational communication satisfaction.
5. There is a significant negative relationship between education and job satisfaction.
6. A significant positive relationship was found between organizational communication satisfaction and job satisfaction in a Pearson product moment analysis.
7. In a multiple correlation analysis findings show that organizational communication satisfaction can mutually explain approximately 49 percent variation of job satisfaction.

ภาควิชา..... การประชาสัมพันธ์.....

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

ปีการศึกษา..... 2536.....

ลายมือชื่อนิติ..... 

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา..... 

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาร่วม.....



กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์นี้สำเร็จลงได้ด้วยความรู้จากรองศาสตราจารย์
พัชนี เชยจรรยา อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ที่กรุณาให้คำแนะนำ ตรวจสอบแก้ไข
ข้อบกพร่องต่าง ๆ

กราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร.ยุบล เบ็ญจรงค์กิจ
ประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ครั้งนี้ กราบขอบพระคุณอาจารย์ ดร.ศักดา
ปิ่นแห่งเพ็ชร ที่กรุณาเป็นกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ และเป็นผู้เชี่ยวชาญดู
ความตรงในเนื้อหาของเครื่องมือวิจัย

ขอขอบพระคุณผู้เชี่ยวชาญดูความตรงในเนื้อหาของเครื่องมือ
วิจัยครั้งนี้ คือ รองศาสตราจารย์อำนวยการ แสงจันทร์ และรองศาสตราจารย์
ดร. วีระวัฒน์ อุทัยรัตน์ รวมทั้งอาจารย์ประทุม ฤกษ์กลาง ที่กรุณาให้ข้อมูล
ที่เป็นประโยชน์สำหรับการวิจัย

ท้ายนี้ขอขอบพระคุณพนักงานองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ
ที่กรุณาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามอย่างดียิ่งแก่ผู้วิจัย

อัสวฤทธิ อุทัยรัตน์

สารบัญ



	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ก
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ข
กิตติกรรมประกาศ.....	ค
สารบัญตาราง.....	ง
สารบัญแผนภูมิ.....	จ
บทที่	
1. บทนำ.....	1
ที่มาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	9
สมมติฐานของการวิจัย.....	9
ขอบเขตของการวิจัย.....	9
คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย.....	10
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	14
2. ทฤษฎี แนวความคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	15
3. ระเบียบวิธีวิจัย.....	75
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	75
ตัวแปรในการวิจัย.....	77
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	78
การทดสอบเครื่องมือ.....	80
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	81

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
หลักเกณฑ์การให้คะแนน.....	81
การวิเคราะห์ข้อมูลและการนำเสนอข้อมูล.....	82
การประมวลผลข้อมูล.....	83
4. ผลการวิจัย.....	84
ตอนที่ 1. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา.....	84
ข้อมูลด้านองค์ประกอบทางสังคม.....	84
ข้อมูลด้านความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์การ... ..	89
ข้อมูลด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน.....	107
ตอนที่ 2. การวิเคราะห์ข้อมูลตามสมมติฐาน.....	124
สมมติฐานที่ 1 - 4	124
5. สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ.....	133
สรุปผลการวิจัยด้านข้อมูลทั่วไป.....	134
อภิปรายผล.....	137
สรุปผลการวิจัยด้านการทดสอบสมมติฐาน.....	139
อภิปรายผล.....	140
ข้อเสนอแนะทั่วไป.....	147
ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัย.....	149
บรรณานุกรม.....	150
ภาคผนวก.....	160
ประวัติผู้เขียน.....	178

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1. ลักษณะงานที่สนองความต้องการระดับสูงของบุคคลตามทฤษฎีของแมคเคลแลนด์.....	50
2. แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย.....	77
3. แสดงจำนวนและร้อยละของพนักงานองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพจำแนกตามเพศ.....	85
4. แสดงจำนวนและร้อยละของพนักงานองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพจำแนกตามอายุ.....	86
5. แสดงจำนวนและร้อยละของพนักงานองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพจำแนกตามระดับการศึกษา.....	87
6. แสดงจำนวนและร้อยละของพนักงานองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพจำแนกตามระดับตำแหน่ง.....	88
7. แสดงจำนวนและร้อยละของพนักงานองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพจำแนกตามระยะเวลาในการทำงาน.....	89
8. แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยของพนักงานองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพจำแนกตามความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์การด้านภาพรวมขององค์การโดยทั่วไป.....	90
9. แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยของพนักงานองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพจำแนกตามความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์การด้านการหล่อหลอมทางองค์การ.....	92

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
10	แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยของพนักงานองค์การขนส่ง มวลชนกรุงเทพจำแนกตามความพึงพอใจในการติดต่อ สื่อสารในองค์การด้านข้อมูลป้อนกลับรายบุคคล.....	94
11	แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยของพนักงานองค์การขนส่ง มวลชนกรุงเทพจำแนกตามความพึงพอใจในการติดต่อ สื่อสารในองค์การด้านบรรยากาศของการติดต่อสื่อสาร.....	96
12	แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยของพนักงานองค์การขนส่ง มวลชนกรุงเทพจำแนกตามความพึงพอใจในการติดต่อ สื่อสารในองค์การด้านบรรยากาศของการติดต่อสื่อสาร อย่างไม่เป็นทางการกับผู้ร่วมงานที่อยู่ในระดับใกล้เคียงกัน.....	98
13	แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยของพนักงานองค์การขนส่ง มวลชนกรุงเทพจำแนกตามความพึงพอใจในการติดต่อ สื่อสารในองค์การด้านคุณภาพของสื่อ.....	100
14	แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยของพนักงานองค์การขนส่ง มวลชนกรุงเทพจำแนกตามความพึงพอใจในการติดต่อ สื่อสารในองค์การด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา.....	102
15	แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยของพนักงานองค์การขนส่ง มวลชนกรุงเทพจำแนกตามความพึงพอใจในการติดต่อ สื่อสารในองค์การด้านความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา.....	103

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
16	แสดงปริมาณเฉลี่ยความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารใน องค์การด้านต่าง ๆ.....	105
17	แสดงจำนวนและร้อยละของพนักงานองค์การขนส่งมวลชน กรุงเทพจำแนกตามระดับความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร ในองค์การ.....	106
18	แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยของพนักงานองค์การขนส่ง มวลชนกรุงเทพจำแนกตามความพึงพอใจในการ ปฏิบัติงานด้านความสำเร็จของงาน.....	107
19	แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยของพนักงานองค์การขนส่ง มวลชนกรุงเทพจำแนกตามความพึงพอใจในการ ปฏิบัติงานด้านการได้รับการยอมรับนับถือ.....	108
20	แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยของพนักงานองค์การขนส่ง มวลชนกรุงเทพจำแนกตามความพึงพอใจในการ ปฏิบัติงานด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ.....	109
21	แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยของพนักงานองค์การขนส่ง มวลชนกรุงเทพจำแนกตามความพึงพอใจในการ ปฏิบัติงานด้านความรับผิดชอบ.....	110
22	แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยของพนักงานองค์การขนส่ง มวลชนกรุงเทพจำแนกตามความพึงพอใจในการ ปฏิบัติงานด้านความก้าวหน้าในงาน.....	111

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
23	แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยของพนักงานองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพจำแนกตามความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านนโยบายและการบริหารงานขององค์การ.....	113
24	แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยของพนักงานองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพจำแนกตามความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านการบังคับบัญชา.....	114
25	แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยของพนักงานองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพจำแนกตามความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านสภาพการทำงาน.....	116
26	แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยของพนักงานองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพจำแนกตามความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านเงินเดือนค่าจ้าง.....	117
27	แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยของพนักงานองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพจำแนกตามความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน.....	118
28	แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยของพนักงานองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพจำแนกตามความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านสถานะของอาชีพ.....	119
29	แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยของพนักงานองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพจำแนกตามความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความมั่นคงในงาน.....	120

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
30	แสดงปริมาณเฉลี่ยความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ....	122
31	แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยของพนักงานองค์การขนส่ง มวลชนกรุงเทพจำแนกตามระดับความพึงพอใจในการ ปฏิบัติงาน.....	123
32	แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันระหว่าง องค์ประกอบทางสังคมกับความพึงพอใจในการติดต่อ สื่อสารในองค์การ.....	124
33	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างเพศของพนักงานองค์การ ขนส่งมวลชนกรุงเทพกับความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร ในองค์การ.....	125
34	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระดับตำแหน่งของพนักงาน องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพกับความพึงพอใจในการ ติดต่อสื่อสารในองค์การ.....	126
35	แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันระหว่าง องค์ประกอบทางสังคมกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน.....	128
36	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างเพศของพนักงานองค์การขนส่ง มวลชนกรุงเทพกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน.....	129
37	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระดับตำแหน่งของพนักงาน องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพกับความพึงพอใจในการ ปฏิบัติงาน.....	130

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
38	แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันระหว่าง ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์การกับความ พึงพอใจในการปฏิบัติงาน..... 132

สารบัญแผนภูมิ

แผนภูมิที่		หน้า
1	แบบจำลองอธิบายการใช้สื่อเพื่อสนองความพอใจ.....	35
2	ลำดับชั้นความต้องการของมาสโลว์.....	45
3	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมสื่อสาร กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน.....	57
4	แสดงผลพหุของความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร.....	68