

การสื่อสารในองค์การและความพึงพอใจในการทำงาน
ของพนักงานคนไทยในบริษัทข้ามชาติญี่ปุ่น



นางสาวพิมพ์พันธุ์ ศรีพิพิธ

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโทศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต
สาขาวิชาโทศึกษาศาสตร์พัฒนาการ ภาควิชาการประชาสัมพันธ์

บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ปีการศึกษา 2540

ISBN 974-639-122-4

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

**THE ORGANIZATIONAL COMMUNICATION AND JOB SATISFACTION
OF THAI EMPLOYEES IN JAPANESE TRANSNATIONAL COMPANIES**



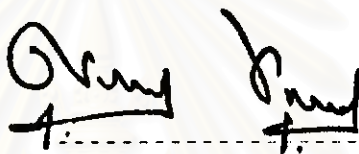
Miss Pimpan Sripipit

**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 974-639-122-4**

หัวข้อวิทยานิพนธ์ การสื่อสารในองค์การและความพึงพอใจในการทำงานของ
พนักงานคนไทยบริษัทข้ามชาติญี่ปุ่น
โดย นางสาว พิมพ์พันธุ์ ศรีพิพิธ
ภาควิชา การประชาสัมพันธ์
อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ ดร.ธนวดี บุญลือ

บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้รับวิทยานิพนธ์ฉบับนี้
เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญามหาบัณฑิต

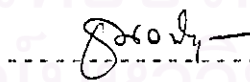


..... คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
(ศาสตราจารย์ นายแพทย์ สุภวัฒน์ ชูติวงศ์)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์



..... ประธานกรรมการ
(อาจารย์ ดร.อัญชลี ลีสุวรรณ)



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



..... กรรมการ
(ดร.วิเชียร เกตุสิงห์)

พิมพ์ดีดเกี่ยวกับบทคัดย่อวิทยานิพนธ์ภายในกรอบสี่เหลี่ยมนี้เพียงแผ่นเดียว

พิมพ์พันธุ์ ศรีพิพิธ : การสื่อสารในองค์การและความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานคนไทยในบริษัทข้ามชาติญี่ปุ่น (THE ORGANIZATIONAL COMMUNICATION AND JOB SATISFACTION OF THAI EMPLOYEES IN JAPANESE TRANSNATIONAL COMPANIES) อาจารย์ที่ปรึกษา รศ.ดร.ธนวัติ บุญลือ, 130 หน้า ISBN.974-639-122-4

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะและวิธีการติดต่อสื่อสารภายในองค์การกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานคนไทยในบริษัทข้ามชาติญี่ปุ่น กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษามีจำนวนทั้งสิ้น 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยการแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ประมวลผลโดยคอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows

ผลการวิจัยพบว่า

1. การติดต่อสื่อสารระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาของบริษัทข้ามชาติญี่ปุ่น เป็นลักษณะการสื่อสารโดยตรงและเป็นการสื่อสารแบบสองทาง
2. ลักษณะและวิธีการติดต่อสื่อสารของผู้บังคับบัญชา มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานคนไทยในบริษัทข้ามชาติญี่ปุ่น
3. ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน
4. บริษัทข้ามชาติญี่ปุ่นมีวิธีการติดต่อสื่อสาร โดยการประชุมเป็นส่วนใหญ่ ซึ่งแสดงถึงวัฒนธรรมการสื่อสารและการทำงานเป็นกลุ่ม
5. บริษัทข้ามชาติญี่ปุ่นได้แจ้งข่าวสารเกี่ยวกับนโยบายและเป้าหมายของบริษัทให้พนักงานทราบอยู่เสมอ และบริษัทให้ข่าวสารที่ทำให้พนักงานรู้สึกรักและภาคภูมิใจบริษัท
6. แหล่งข่าวสารและวิธีการติดต่อสื่อสารที่พนักงานคนไทยในบริษัทข้ามชาติญี่ปุ่นให้ความสนใจที่จะติดต่อสื่อสารและให้ความเชื่อถือ คือ หนังสือเวียน การประชุม และหัวหน้างาน
7. พนักงานคนไทยในบริษัทข้ามชาติญี่ปุ่นมีความพึงพอใจในการทำงาน เนื่องจากมีความรู้สึกว่ามีความมั่นคงในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับการจ้างงานแบบตลอดชีพซึ่งเป็นเอกลักษณ์ของระบบการบริหารงานของญี่ปุ่น

ภาควิชา การประชาสัมพันธ์
สาขาวิชา นิเทศศาสตร์พัฒนาการ
ปีการศึกษา 2540

ลายมือชื่อนิติกร พิมพ์พันธุ์ ศรีพิพิธ
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา ธนวัติ บุญลือ
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาร่วม

3971222328

: MAJOR DEVELOPMENT COMMUNICATION

KEY WORD:

ORGANIZATIONAL COMMUNICATION/JOB SATISFACTION/JAPANESE TRANSNATIONAL COMPANIES

PIMPAN SRIPIKIT : THE ORGANIZATIONAL COMMUNICATION AND JOB SATISFACTION OF THAI EMPLOYEES IN JAPANESE TRANSNATIONAL COMPANIES.

THESIS ADVISOR : ASSO. PROF. THANAVADEE BOONLUE, Ph.D., 130 pp.

ISBN 974-639-122-4

The purpose of this research is to investigate the correlation between the organizational communication means, patterns and job satisfaction of Thai employees in Japanese transnational companies in Bangkok. Questionnaires were used to collect data from 400 Thai employees. Frequency, percentage, mean, Pearson's Product Moment Correlation Coefficient were statistical techniques used to analyze data through SPSS for Windows computer program.

Results of the research are as follows:

1. The preferred communication, between management and employees in Japanese transnational companies is direct communication and two-way communication.
2. Management's communication really has effect to job satisfaction among Thai employees in Japanese transnational companies.
3. A significant positive correlation was found between organizational communication satisfaction and job satisfaction.
4. The distinguish communication in Japanese transnational companies is meeting which signifies Japanese communication culture and team working.
5. Japanese transnational companies always communicate companies' policy and goal to their employees as well as information which create employees pride, loyalty and commitment.
6. Memos, meetings, and headmen are preferred and credible sources communication among Thai employees in Japanese transnational companies.
7. The employees are satisfied with work since it gives job security. This satisfaction directly corresponds to the policy of long life employment which is the unique Japanese management system.

ภาควิชา..... การประชาสัมพันธ์.....

สาขาวิชา..... นิเทศศาสตร์พัฒนาองค์กร.....

ปีการศึกษา..... 2540.....

ลายมือชื่อนิติกร..... Pimpan Srikit.....

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา..... Thanavadee Boonlue.....

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาร่วม.....

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความกรุณาเป็นอย่างยิ่งของรองศาสตราจารย์ ดร.ธนวดี บุญลือ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ที่ได้ให้คำแนะนำ คำปรึกษา ตรวจสอบแก้ไข และควบคุมการวิจัยมาโดยตลอด รวมทั้งขอกราบขอบพระคุณ ดร.วิเชียร เกตุสิงห์ และ อาจารย์ ดร.อัญชลี ลีสวรรค์ ซึ่งเป็นคณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ที่ได้ให้คำแนะนำและคำปรึกษาแก่การวิจัยครั้งนี้ ตามหลักสูตรนิเทศศาสตรพัฒนาการแก่ผู้วิจัย

ขอขอบพระคุณบุคคลซึ่งเป็นผู้มีพระคุณสูงสุดคือ คุณพ่อ-คุณแม่ที่ให้ชีวิต โอกาสและอนาคตที่ดีงาม น้องชายที่คอยให้ความช่วยเหลือทุก ๆ ด้านอย่างดียิ่ง รวมทั้งผู้ใกล้ชิดทุกคนของผู้วิจัยที่คอยช่วยเหลือและเป็นกำลังใจเสมอมา ซึ่งมีอาจนำมากล่าวได้หมด ณ ที่นี้ ซึ่งทำให้ผู้วิจัยได้รับประสบการณ์อันมีค่าอย่างยิ่ง

ขอขอบคุณพนักงานคนไทยในบริษัทข้ามชาติญี่ปุ่นที่ได้สละเวลาในการตอบแบบสอบถาม ซึ่งทำให้การสำรวจลุล่วงไปด้วยดี รวมทั้ง เจ้าหน้าที่คณะนิเทศศาสตร์ และเพื่อน ๆ นิสิตปริญญาโทนิเทศศาสตรพัฒนาการ ภาคนอกเวลาราชการ รุ่นที่ 2 ทุกท่าน ที่เป็นกำลังใจ ให้คำปรึกษา และให้ความช่วยเหลือเป็นอย่างดีตลอดมา

ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาของทุก ๆ ท่าน ที่ได้กล่าวมาในข้างต้น และจะบันทึกไว้ในความทรงจำที่ดีของผู้วิจัยตลอดไป

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

พิมพ์พันธุ์ ศรีพิพิธ

สารบัญ

| | หน้า |
|---|------|
| บทคัดย่อภาษาไทย..... | ๗ |
| บทคัดย่อภาษาอังกฤษ | ๘ |
| กิตติกรรมประกาศ | ๑๑ |
| สารบัญ | ๗ |
| สารบัญตาราง | ๘ |
| บทที่ | |
| 1. บทนำ | 1 |
| ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา | 1 |
| วัตถุประสงค์การวิจัย | 6 |
| ปัญหानำในการวิจัย | 6 |
| สมมติฐานในการวิจัย | 7 |
| ขอบเขตของการวิจัย | 7 |
| นิยามศัพท์ | 7 |
| ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ | 9 |
| 2. ทฤษฎี แนวความคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง | 10 |
| แนวความคิดเกี่ยวกับการสื่อสารในองค์การ | 10 |
| แนวความคิดเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ของผู้บังคับบัญชา | 33 |
| ทฤษฎีและแนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการสื่อสาร | 39 |
| ทฤษฎีและแนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน | 42 |
| ทฤษฎีและแนวความคิดที่เกี่ยวข้องกับวัฒนธรรมการสื่อสาร และการทำงานแบบญี่ปุ่น | 50 |
| งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง | 59 |
| 3. ระเบียบวิธีวิจัย | 63 |
| ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง | 63 |
| วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่าง | 63 |
| เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย | 64 |
| ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย | 65 |

สารบัญ (ต่อ)

| | หน้า |
|--|------|
| การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย | 66 |
| การเก็บรวบรวมข้อมูล | 66 |
| หลักเกณฑ์การให้คะแนน | 67 |
| การวิเคราะห์ข้อมูลและการนำเสนอ | 68 |
| 4. ผลการวิจัย | 69 |
| ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์สถานการณ์ของผู้ตอบแบบสอบถาม | 69 |
| ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านลักษณะและช่องทางการติดต่อ ต่อ สื่อสารในหน่วยงาน..... | 73 |
| ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านลักษณะและวิธีการติดต่อ สื่อสารระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา..... | 77 |
| ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านความพึงพอใจในการ ติดต่อสื่อสาร | 78 |
| ตอนที่ 5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงาน | 83 |
| ตอนที่ 6 ผลการทดสอบสมมติฐาน..... | 88 |
| 5. สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ | 91 |
| สรุปผลการวิจัย | 91 |
| ข้อเสนอแนะจากการวิจัย | 113 |
| รายการอ้างอิง..... | 116 |
| ภาคผนวก | 120 |
| ประวัติผู้วิจัย | 130 |

สารบัญตาราง

| | | หน้า |
|-------------|--|------|
| ตารางที่ 1 | แสดงจำนวนและร้อยละของสถานภาพผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ | 69 |
| ตารางที่ 2 | แสดงจำนวนและร้อยละของสถานภาพผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม อายุ | 70 |
| ตารางที่ 3 | แสดงจำนวนและร้อยละของสถานภาพผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ระดับการศึกษา | 70 |
| ตารางที่ 4 | แสดงจำนวนและร้อยละของสถานภาพผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม อัตราเงินเดือน | 71 |
| ตารางที่ 5 | แสดงจำนวนและร้อยละของสถานภาพผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ระดับตำแหน่ง | 72 |
| ตารางที่ 6 | แสดงจำนวนและร้อยละของสถานภาพผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม อายุการทำงาน | 72 |
| ตารางที่ 7 | แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการได้รับข่าวสาร เกี่ยวกับบริษัทจากแหล่งข่าวสารต่าง ๆ | 73 |
| ตารางที่ 8 | แสดงจำนวนและร้อยละของแหล่งข่าวสารที่ให้ข่าวสาร เกี่ยวกับบริษัทได้อย่างถูกต้องมากที่สุด | 74 |
| ตารางที่ 9 | แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของวิธีการที่ผู้บังคับบัญชา สั่งงานหรือติดต่อสื่อสารกับผู้ใต้บังคับบัญชา | 75 |
| ตารางที่ 10 | แสดงจำนวน และร้อยละ ของวิธีการที่ผู้บังคับบัญชาสั่งงานหรือติดต่อ สื่อสารที่ผู้ตอบแบบสอบถามชอบมากที่สุด | 76 |
| ตารางที่ 11 | แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานในเรื่อง ลักษณะและวิธีการ ติดต่อสื่อสารระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา | 77 |
| ตารางที่ 12 | แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึง พอใจในการติดต่อสื่อสารด้านภาพรวมขององค์กรโดยทั่วไป | 78 |
| ตารางที่ 13 | แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความ พึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร ด้านข้อมูลข่าวสารในองค์กร | 79 |

สารบัญตาราง (ต่อ)

| | หน้า |
|--|------|
| ตารางที่ 14 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร ด้านสภาพการติดต่อสื่อสารในองค์การ..... | 80 |
| ตารางที่ 15 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา..... | 82 |
| ตารางที่ 16 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้าน ความก้าวหน้าและความมั่นคงในองค์การ..... | 83 |
| ตารางที่ 17 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านนโยบายและการบริหารงาน | 84 |
| ตารางที่ 18 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้าน ความรับผิดชอบ..... | 85 |
| ตารางที่ 19 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้าน เงินเดือนและค่าตอบแทน | 86 |
| ตารางที่ 20 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้าน สภาพการทำงาน..... | 87 |
| ตารางที่ 21 แสดงสัมประสิทธิ์ สหสัมพันธ์ระหว่างลักษณะและวิธีการสื่อสารระหว่างผู้บังคับบัญชา และผู้ใต้บังคับบัญชา กับความพึงพอใจในการทำงาน | 88 |
| ตารางที่ 22 แสดงสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารกับความพึงพอใจในการทำงาน | 89 |