

รูปแบบการสื่อสาร บรรยากาศการสื่อสารในองค์กร ความพึงพอใจในการสื่อสาร  
ความพึงพอใจในการทำงาน และความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของพนักงานไทย  
ในบริษัทอังกฤษ เยอรมัน และฝรั่งเศส ในประเทศไทย

นางสาวกัลยิมา โตกะคุณะ



สถาบันวิทยบริการ

วิทยานิพนธ์นี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโทศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต

สาขาวิชาศึกษาศาสตร์พัฒนาการ ภาควิชาการประชาสัมพันธ์

บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ปีการศึกษา 2541

ISBN 974-332-191-8

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

**COMMUNICATION PATTERNS AND CLIMATE,  
COMMUNICATION SATISFACTION, JOB SATISFACTION AND  
ORGANIZATION COMMITMENT OF THAI EMPLOYEES IN  
ENGLISH, GERMAN AND FRENCH COMPANIES IN  
THAILAND**

**Miss Kunyima Tokakuna**

**A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements  
for the Degree of Master of Arts in development Communications**

**Department of Public Relations**

**Graduate School**

**Chulalongkorn University**

**Academic Year 1998**

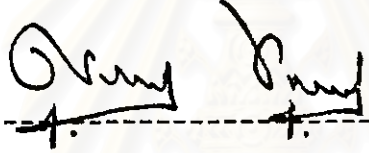
**ISBN 974-332-191-8**

หัวข้อวิทยานิพนธ์      รูปแบบการสื่อสาร บรรยากาศการสื่อสารในการสื่อสาร ความพึงพอใจ  
ในการสื่อสาร ความพึงพอใจในการทำงานและความยึดมั่นผูกพันต่อ  
องค์การของพนักงานไทยในบริษัทอังกฤษ เยอรมัน และฝรั่งเศสใน  
ประเทศไทย


โดย                              นางสาวกัลยิมา ไตกะคุณะ  
ภาควิชา                        การประชาสัมพันธ์  
อาจารย์ที่ปรึกษา            รองศาสตราจารย์ ดร. ธนวัต บุญลือ

---

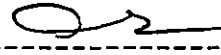
บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของ  
การศึกษาตามหลักสูตรปริญญามหาบัณฑิต

  
-----      คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย  
(ศาสตราจารย์นายแพทย์ สุภวัฒน์ ชุตินวงศ์)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

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

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

  
-----      กรรมการ  
( อาจารย์ ดร. วิเชียร เกตุสิงห์ )

กัลยิมา โดคะคุณะ : รูปแบบการสื่อสาร บรรยากาศการสื่อสารในองค์กร ความพึงพอใจในการสื่อสาร ความพึงพอใจในการทำงาน และความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของพนักงานไทยในบริษัทอังกฤษ เยอรมัน และฝรั่งเศสในประเทศไทย  
(COMMUNICATION PATTERNS AND CLIMATE, COMMUNICATION SATISFACTION, JOB SATISFACTION AND ORGANIZATION COMMITMENT OF THAI EMPLOYEES IN ENGLISH, GERMAN AND FRENCH COMPANIES IN THAILAND) อ. ที่ปรึกษา : รศ. ดร. ธนาดี บุญลือ, 153 หน้า. ISBN 974-332-191-8

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษารูปแบบการสื่อสาร บรรยากาศการสื่อสารในองค์กร ความพึงพอใจในการสื่อสาร ความพึงพอใจในการทำงาน และความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของพนักงานไทยในบริษัทอังกฤษ เยอรมัน และฝรั่งเศสในประเทศไทย รวมทั้งศึกษาความสัมพันธ์ของตัวแปรข้างต้น กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยมีทั้งสิ้น 538 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือแบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูลใช้ตารางแจกแจงความถี่แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว การหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันและการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ ซึ่งประมวลผลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป SPSS for WINDOW 95

#### ผลการวิจัย พบว่า

1. ประเทศอังกฤษ เยอรมัน และฝรั่งเศสมีรูปแบบการสื่อสาร และบรรยากาศการสื่อสารและความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรที่ไม่แตกต่างกัน แต่พนักงานไทยในบริษัทประเทศอังกฤษ เยอรมัน และฝรั่งเศสมีความพึงพอใจในการสื่อสารและการทำงานที่แตกต่างกัน โดยพนักงานไทยในบริษัทเยอรมันมีความพึงพอใจในการสื่อสารและการทำงานมากกว่าพนักงานในประเทศอื่น
2. รูปแบบการสื่อสารสองทาง การสื่อสารจากล่างขึ้นบน และการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการในบริษัทอังกฤษ เยอรมัน และฝรั่งเศสมีความสัมพันธ์ไปในทางบวกกับบรรยากาศในการสื่อสาร ความพึงพอใจในการสื่อสาร ความพึงพอใจในการทำงานและความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร
3. บรรยากาศการสื่อสารในบริษัทอังกฤษ เยอรมันและฝรั่งเศสมีความสัมพันธ์ไปในทางบวกกับความพึงพอใจในการสื่อสาร ความพึงพอใจในการทำงาน และความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร
4. ความพึงพอใจในการสื่อสารของพนักงานไทยในบริษัทอังกฤษ เยอรมันและฝรั่งเศสมีความสัมพันธ์ไปในทางบวกกับความพึงพอใจในการทำงานและความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร
5. ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานไทยในบริษัทอังกฤษ เยอรมัน และฝรั่งเศสมีความสัมพันธ์ไปในทางบวกกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร
6. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของพนักงานไทยในบริษัทอังกฤษ เยอรมัน และฝรั่งเศส ได้แก่ ความพึงพอใจในการทำงาน ประสบการณ์ทำงาน รายได้ บรรยากาศการสื่อสาร เพศชาย อายุ และความพึงพอใจในการสื่อสาร ซึ่งความพึงพอใจในการทำงาน เป็นตัวแปรที่สามารถอธิบายความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรได้มากที่สุด

ภาควิชา ..... การประชาสัมพันธ์ .....  
สาขาวิชา ..... นิเทศศาสตร์พัฒนาการ .....  
ปีการศึกษา 2541 .....

ลายมือชื่อนิสิต ..... โดคะคุณะ .....  
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา .....  
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกหาร่วม .....

4085210628

DEVELOPMENT COMMUNICATION

## MAJOR

KEY WORD:

: COMMUNICATION PATTERNS/COMMUNICATION CLIMATE/

COMMUNICATION SATISFACTION/JOB SATISFACTION / ORGANIZATION COMMITMENT.

KUNYIMA TOKAKUNA : A STUDY OF COMMUNICATION PATTERNS AND CLIMATE, COMMUNICATION SATISFACTION, JOB SATISFACTION AND ORGANIZATION COMMITMENT OF THAI EMPLOYEES IN ENGLISH, GERMAN AND FRENCH COMPANIES IN THAILAND.

THESIS ADVISOR:ASSOC.PROF. THANAWADEE BOONLUE, Ph.D., 153 PP.

ISBN 974-332-191-8

The purpose of this research is to study the communication patterns, communication climate, communication satisfaction, job satisfaction and commitment to the organization of Thai employees in English German and French companies in Thailand. Questionnaires were used to collect data from a total of 538 employees. Frequency, percentage, mean, Pearson's Product Moment Correlation Coefficient, One-Way ANOVA and Multiple Regression Analysis were used to analyse data through SPSS program.

Results of the research were as follows :

1. There is no difference in communication patterns , organization climate and commitment to the organization in the English German and French companies in Thailand but there is difference in communication satisfaction and job satisfaction among the companies of three nationality. The staff in German companies has higher level of communication satisfaction and job satisfaction than staff in the English and French companies in Thailand.

2. A significant positive relationship was found among communication patterns (two-way communication, downward communication and informal communication) communication climate, communication satisfaction, job satisfaction and commitment to the organization in the English, German, and French companies in Thailand.

3. A significant positive relationship was found among organization climate, communication satisfaction, job satisfaction and commitment to the organization in English, German and French companies in Thailand.

4. A significant positive relationship was found among communication satisfaction with job satisfaction and commitment to the organization in the English, German and French companies in Thailand.

5. A significant positive relationship was found between job satisfaction and commitment to the organization in English, German and French companies in Thailand

6. The following variables : job satisfaction, work experience, income, communication climate, male, age and communication climate are seven variables able to predict commitment to the organization of thai employees in English German and French companies. Among those seven variables, job satisfaction is able to explain commitment to the organization the most.

ภาควิชา.....การประชาสัมพันธ์.....

สาขาวิชา.....นิเทศศาสตร์พัฒนาการ.....

ปีการศึกษา.....2541.....

ลายมือชื่อนิสิต.....กัลยภัท ไททอง.....

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา.....จ.ว.....

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาร่วม.....

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ.....	ช
สารบัญตาราง.....	ณ
<b>บทที่</b>	
1. บทนำ.....	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ในการวิจัย.....	6
1.3 ปัญหำนำในการวิจัย.....	6
1.4 สมมติฐานในการวิจัย.....	7
1.5 ขอบเขตในการวิจัย.....	8
1.6 นิยามศัพท์.....	8
1.7 ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย.....	8
1.8 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	12
2. ทฤษฎี แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	13
2.1 ทฤษฎีองค์การ.....	13
2.2 แนวความคิดในเรื่องรูปแบบการสื่อสารในองค์การ.....	19
2.3 แนวความคิดเกี่ยวกับการเป็นผู้นำในองค์การ.....	27
2.4 แนวความคิดเรื่องบรรยากาศการสื่อสารในองค์การ.....	30
2.5 แนวความคิดเรื่องความสัมพันธ์ในการสื่อสาร.....	32
2.6 ทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการสื่อสาร.....	33
2.7 ทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงาน.....	37
2.8 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ.....	42
2.9 ทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับวัฒนธรรมการสื่อสาร.....	44
และการทำงานของชาวอังกฤษ เยอรมัน และฝรั่งเศส	
2.9 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	49

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
3. ระเบียบวิธีวิจัย.....	55
3.1 ประชากร.....	55
3.2 กลุ่มตัวอย่าง.....	55
3.3 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย.....	57
3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	59
3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	65
3.6 การวิเคราะห์ข้อมูลและการนำเสนอ.....	65
4. ผลการวิจัย.....	68
4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนาด้านข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	70
4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนาด้านช่องทางที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารในองค์กร.....	75
4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอ้างอิง เพื่อทดสอบสมมติฐาน.....	78
5. สรุป อภิปรายผล ข้อเสนอแนะ.....	92
5.1 สรุปผลการวิจัย.....	93
5.2 อภิปรายผล.....	102
5.3 ข้อเสนอแนะ.....	130
รายการอ้างอิง.....	135
ภาคผนวก.....	144
ประวัติผู้วิจัย.....	153

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 แสดงการลงทุนในต่างประเทศจากประเทศผู้ลงทุนที่สำคัญ.....	4
2 แสดงจำนวนบริษัทต่างประเทศที่จดทะเบียนในประเทศไทย.....	5
3 แสดงขนาดตัวอย่างของพนักงานของบริษัททั้งสามประเทศตามสัดส่วนขนาด ของกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย	56
4 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามประเทศ.....	70
ที่มาของบริษัท	
5 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ.....	70
6 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ.....	71
7 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา.....	71
8 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุการทำงาน.....	72
9 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับเงินเดือน.....	73
10 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเชื้อชาติของผู้บริหาร.....	74
11 แสดงการเปรียบเทียบระดับการรับรู้ข่าวสารของพนักงานเกี่ยวกับบริษัทจาก.....	75
แหล่งต่าง ๆ ระหว่าง 3 ประเทศ	
12 แสดงการเปรียบเทียบแหล่งข่าวสารที่ให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องกับพนักงาน.....	75
13 แสดงการเปรียบเทียบวิธีการที่ผู้บังคับบัญชาใช้ติดต่อสื่อสารหรือสั่งงานกับพนักงาน....	76
14 แสดงการเปรียบเทียบวิธีการที่พนักงานชอบให้ผู้บังคับบัญชาติดต่อกับตน.....	76
15 แสดงการเปรียบเทียบที่พนักงานใช้เมื่อไม่เข้าใจในคำสั่งของผู้บังคับบัญชา.....	77
16 เปรียบเทียบการสื่อสารทางเดียวของบริษัทระหว่าง 3 ประเทศ.....	78
17 เปรียบเทียบการสื่อสารสองทางของบริษัทระหว่าง 3 ประเทศ.....	78
18 เปรียบเทียบการสื่อสารแบบทางการของบริษัทระหว่าง 3 ประเทศ.....	79
19 เปรียบเทียบการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการของบริษัทระหว่าง 3 ประเทศ.....	79
20 เปรียบเทียบการสื่อสารจากบนลงล่างของบริษัทระหว่าง 3 ประเทศ.....	79
21 เปรียบเทียบการสื่อสารจากล่างขึ้นบนของบริษัทระหว่าง 3 ประเทศ.....	80
22 เปรียบเทียบบรรยากาศการสื่อสารของบริษัทระหว่าง 3 ประเทศ.....	80
23 เปรียบเทียบความพึงพอใจในการสื่อสารของบริษัทระหว่าง 3 ประเทศ.....	80
24 เปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของบริษัทระหว่าง 3 ประเทศ.....	81
25 เปรียบเทียบความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การของบริษัทระหว่าง 3 ประเทศ.....	81
26 แสดงค่าสหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรรูปแบบการสื่อสารกับบรรยากาศการสื่อสาร.....	82



## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
27 แสดงค่าสหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรรูปแบบการสื่อสารกับความพึงพอใจ.....	83
ในการสื่อสาร	
28 แสดงค่าสหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรรูปแบบการสื่อสารกับความพึงพอใจ.....	84
ในการทำงาน	
29 แสดงค่าสหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรรูปแบบการสื่อสารกับความยึดมั่นผูกพัน.....	85
ต่อองค์การ	
30 แสดงค่าสหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรบรรยากาศการสื่อสารกับความพึงพอใจ.....	86
ในการสื่อสาร	
31 แสดงค่าสหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรบรรยากาศการสื่อสารกับความพึงพอใจ.....	86
ในการทำงาน	
32 แสดงค่าสหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรบรรยากาศการสื่อสารกับความยึดมั่น.....	87
ผูกพันต่อองค์การ	
33 แสดงค่าสหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรความพึงพอใจในการสื่อสารกับความพึงพอใจ.....	87
ในการทำงาน	
34 แสดงค่าสหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรความพึงพอใจในการสื่อสารกับความยึดมั่น.....	88
ผูกพันต่อองค์การ	
35 แสดงค่าสหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรความพึงพอใจในการทำงานกับความยึดมั่น.....	88
ผูกพันต่อองค์การ	
36 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ.....	89
37 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการสื่อสาร ความพึงพอใจในการสื่อสาร.....	113
ความพึงพอใจในการทำงาน ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ และงานวิจัยที่สอดคล้อง	
38 แสดงงานวิจัยที่สอดคล้องกับความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการสื่อสาร.....	114
ความพึงพอใจในการสื่อสาร ความพึงพอใจในการทำงาน และความยึดมั่นผูกพัน	
39 แสดงการเปรียบเทียบลักษณะการทำงานของบริษัทอังกฤษ เยอรมัน และฝรั่งเศส.....	117
40 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศการสื่อสาร ความพึงพอใจในการสื่อสาร.....	118
ความพึงพอใจในการทำงาน ความยึดมั่นผูกพัน และงานวิจัยที่สอดคล้อง	
41 แสดงงานวิจัยที่สอดคล้องกับความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศการสื่อสาร.....	120
ความพึงพอใจในการสื่อสาร ความพึงพอใจในการทำงาน และความยึดมั่นผูกพัน	
42 แสดงอภิปรายเปรียบเทียบความแตกต่างของการสื่อสารต่างวัฒนธรรมของ.....	129
ทั้ง 3 ทวีปจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	



## กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยความกรุณาอย่างยิ่งของ รศ. ดร. ธนวัต บุญลือ ซึ่งได้กรุณารับเป็นอาจารย์ที่ปรึกษา พร้อมทั้งให้คำแนะนำ ข้อคิดเห็น และให้คำปรึกษาต่างๆ อย่างดียิ่งมาตลอดระยะเวลาในการทำวิทยานิพนธ์ ซึ่งผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณในความกรุณาเป็นอย่างสูง รวมทั้งกราบขอบพระคุณ รศ. ดร. ประมะ สตะเวทิน ประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ และ อาจารย์ ดร. วิเชียร เกตุสิงห์ กรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ซึ่งได้ให้คำแนะนำและข้อคิดเห็นต่างๆ ด้วยดีมาตลอดเช่นกัน

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณผู้จัดการฝ่ายบุคคลในบริษัทอังกฤษ เยอรมัน และฝรั่งเศสที่ให้ความร่วมมือในการเก็บข้อมูลในครั้งนี้

ขอกราบขอบพระคุณคุณพ่อ-คุณแม่ที่ให้ชีวิต โอกาสและอนาคตดีงาม และขอบพระคุณพี่ๆ เพื่อนๆ ทั้งที่ทำงานและที่คณะนิเทศศาสตร์ ภาควิชาการประชาสัมพันธ์ที่คอยให้ความช่วยเหลือตลอดมา

พระคุณ และความกรุณา กำลังใจและสิ่งดีงามต่างๆ ที่ผู้วิจัยได้รับจากทุกท่านทั้งที่ได้กล่าวถึง ณ ที่นี้ และอีกมากมายหลายท่านที่ไม่ได้กล่าวถึง จะบันทึกไว้ในความทรงจำที่ดีของผู้วิจัยตลอดไป

กัลยิมา โตกะคุณะ

สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย