

ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารและการปฏิบัติงาน  
ของพนักงานการประปานครหลวง

นางมารยาท ปานุราช



ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต

ภาควิชาการประชาสัมพันธ์

บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ปีการศึกษา 2539

ISBN 974-636-874-5

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

I 174 33095

ORGANIZATIONAL COMMUNICATION AND JOB SATISFACTION  
OF METROPOLITAN WATERWORKS AUTHORITY'S EMPLOYEES

Mrs. Marayart Panuraj

ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements

for the Degree of Master of Arts

Department of Public Relations

Graduate School

Chulalongkorn University

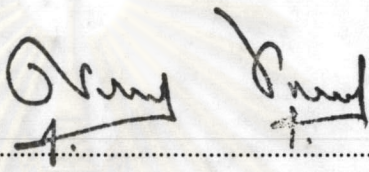
Academic Year 1996

ISBN 974-636-874-5

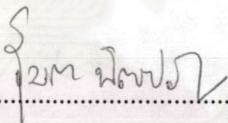
หัวข้อวิทยานิพนธ์ ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารและในการปฏิบัติงาน  
ของพนักงานการประสานครหลวง  
โดย นางมารยาท ปานุราช  
ภาควิชา การประชาสัมพันธ์  
อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ ดร.ชนวดี บุญลือ

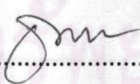
---

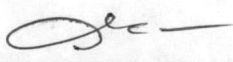
บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้หัวข้อวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโทบริหารบัณฑิต

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

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

  
..... ประธานกรรมการ  
(รองศาสตราจารย์ รุ่งนภา พิตรปรีชา)

  
..... อาจารย์ที่ปรึกษา  
(รองศาสตราจารย์ ดร. ชนวดี บุญลือ)

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



## พิมพ์ต้นฉบับบทคัดย่อวิทยานิพนธ์ภายในกรอบสี่เหลี่ยมนี้เพียงแผ่นเดียว

มารยาท ปานูราช : ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารและการปฏิบัติงานของพนักงานการ  
ประปานครหลวง (ORGANIZATIONAL COMMUNICATION AND JOB SATISFACTION OF  
METROPOLITAN WATERWORKS AUTHORITY'S EMPLOYEES) อาจารย์ที่ปรึกษา:  
รองศาสตราจารย์ ดร. ธนวดี บุญลือ, 112 หน้า, ISBN 974-636-874-5

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ระดับความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารและการปฏิบัติงาน และความสัมพันธ์ระหว่าง ลักษณะทางประชากรกับความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารและการปฏิบัติงาน ของพนักงานการประปานครหลวง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษามีจำนวน 304 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูลใช้การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ค่าสถิติ t-test และ ANOVA ประมวลผลโดยใช้คอมพิวเตอร์ ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS

### ผลการวิจัยมีดังต่อไปนี้

1. พนักงานการประปานครหลวงส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์การ อยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างสูง ประเด็นที่มีความพึงพอใจสูงสุดคือพนักงานมีความสัมพันธ์อันดีกับเพื่อนร่วมงานเสมอ และการที่องค์การได้แจ้งข่าวสารเกี่ยวกับนโยบายและเป้าหมายขององค์การ ให้พนักงานทราบอยู่เสมอ
2. พนักงานการประปานครหลวงส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในระดับสูง ประเด็นที่มีความพึงพอใจสูงสุดคือความพร้อมที่จะปรับเปลี่ยนแนวทางการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับนโยบายการบริหารงานเสมอ และเพื่อพัฒนาและรักษาภาพลักษณ์ขององค์การ และพนักงานส่วนใหญ่มีความมุ่งมั่นในการทำงานเพื่อให้เกิดผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์การ และพบว่าส่วนใหญ่พนักงานมีความพึงพอใจในด้านเงินเดือนและค่าตอบแทนอยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างต่ำ
3. ลักษณะทางประชากร ในด้าน อายุ เพศ และตำแหน่ง ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์การ ส่วน ระดับการศึกษา อัตราเงินเดือน และระยะเวลาปฏิบัติงานในองค์การมีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์การ
4. ลักษณะทางประชากร ในด้านอายุ เพศ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ส่วนอัตราเงินเดือนและระยะเวลาปฏิบัติงานในองค์การ มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
5. พนักงานการประปานครหลวงที่มีความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร ในระดับสูง ก็จะมี ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในระดับที่สูงด้วย

ภาควิชา ..... การประชาสัมพันธ์ .....  
สาขาวิชา ..... นิเทศศาสตร์พัฒนาการ .....  
ปีการศึกษา ..... 2539 .....

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

พิมพ์ต้นฉบับบทคัดย่อวิทยานิพนธ์ภายในกรอบสี่เหลี่ยมนี้เพียงแผ่นเดียว

## : MAJOR DEVELOPMENT COMMUNICATION

KEY WORD: ORGANIZATIONAL COMMUNICATION SATISFACTION/JOB SATISFACTION/ DEMOGRAPHIC FACTORS

MARAYART PANURAJ : ORGANIZATIONAL COMMUNICATION AND JOB SATISFACTION OF METROPOLITAN WATERWORKS AUTHORITY'S EMPLOYEES.

THESIS ADVISOR : ASSO PROF. THANAWADEE BOONLUE, Ph.D., 112 PP. ISBN 974-636-874-5

The purpose of this research is to survey the level of organizational communication satisfaction, the level of job satisfaction, and the relationship between demographic factors and organizational communication satisfaction, demographic factors and job satisfaction, and organizational communication and job satisfaction of the employees of Metropolitan waterworks Authority's. Questionnaires were used to collect data from a total of 304 samples. Percentage, means, Pearson Correlation, ANOVA and t-test were used to analyze data through SPSS program.

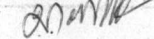
The results of this research are as follows :

1. Most of the employees have organizational communication satisfaction and job satisfaction at the moderate level.
2. In term of organizational communication satisfaction, finding show that the high degree of employees relationships are the best indicator of organizational communication satisfaction.
3. There is a significant negative relationships between sex, age, position. and organizational communication satisfaction, and a significant positive relationship between salary, education, duration of work and organizational communication satisfaction.
4. There is a significant negative relationships between sex, age, education, position, and job satisfaction, and a significant positive relationship between salary, duration of work and job satisfaction.
5. A significant positive relationship was found between organizational communication satisfaction and job satisfaction in a Pearson correlation analysis.

ภาควิชา..... การประชาสัมพันธ์

สาขาวิชา..... นิเทศศาสตร์พัฒนาการ

ปีการศึกษา..... 2539

ลายมือชื่อนิสิต..... 

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา..... 

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาร่วม.....

## กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์นี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความกรุณาจากรองศาสตราจารย์ ดร. ธนวดี บุญสีอ ซึ่งได้กรุณาเป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และได้ตรวจ แก้ไข และให้คำแนะนำเป็นอย่างดีตลอดมา

ขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ต่าง ๆ ซึ่งได้นำมาใช้เป็นแนวคิดในการทำวิทยานิพนธ์นี้ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ท่านอาจารย์ ดร. วิเชียร เกตุสิงห์ ที่ได้กรุณาเป็นกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ และได้ให้คำแนะนำในด้านสถิติวิเคราะห์ที่ใช้ในการวิจัย รวมทั้งรองศาสตราจารย์ รุ่งนภา พิตรปรีชา ประธานคณะกรรมการในการสอบวิทยานิพนธ์ครั้งนี้

กราบขอบพระคุณการประสานครหลวงที่สนับสนุนให้ทุนการศึกษา โดยได้รับความกรุณาจากผู้ว่ากร และท่านอาจารย์ สุเทพ สังข์เพชร ผู้ช่วยผู้ว่ากร(บริหาร) ซึ่งได้ให้คำแนะนำอย่างดียิ่งมาโดยตลอด และขอขอบคุณเพื่อน ๆ พนักงานการประสานครหลวงที่ได้ตอบแบบสอบถามซึ่งทำให้วิทยานิพนธ์นี้สำเร็จลุล่วงลงได้ ตลอดจนเพื่อนร่วมรุ่นทุกคนที่ช่วยเหลือและเป็นกำลังใจเป็นอย่างดีเสมอมา

สิ่งประเสริฐสุดเหนืออื่นใดที่ข้าพเจ้ามิอาจลืมได้ คือ พระคุณของคุณพ่อ และคุณแม่ ผู้เป็นที่รักเคารพสูงสุดซึ่งจะอยู่ในหัวใจของข้าพเจ้าชั่ววันรันดร และด้วยพลังจากความรักที่อบอุ่นจากบุตรชายสุดที่รัก

ศูนย์วิทยพัชรพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
มารยาท ปานุราช

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ.....	ช
สารบัญตาราง.....	ฌ
สารบัญแผนภูมิ.....	ฎ
บทที่	
1	
บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์การวิจัย.....	11
ปัญหาหน้าในการวิจัย.....	11
ขอบเขตของการวิจัย.....	11
สมมติฐานในการวิจัย.....	12
นิยามศัพท์.....	12
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	14
2	
ทฤษฎี แนวความคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	15
ทฤษฎี แนวความคิดที่เกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารในองค์กร.....	15
ทฤษฎีแนวความคิดที่เกี่ยวกับพฤติกรรมมนุษย์ในองค์กร.....	19
ทฤษฎีแนวความคิดที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ ในการติดต่อสื่อสารและความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงาน.....	22
ทฤษฎีแนวความคิดที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร และความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงาน.....	31
งานวิจัยที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารและความพึงพอใจ.....	38
ในการปฏิบัติงาน.....	

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
3	
ระเบียบวิธีวิจัย.....	45
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	45
วิธีการสุ่มตัวอย่าง.....	46
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	46
ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ.....	47
หลักเกณฑ์การให้คะแนน.....	48
การทดสอบเครื่องมือ.....	48
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	49
การวิเคราะห์และประเมินผล.....	50
ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย.....	51
4	
ผลการวิจัย.....	52
5	
สรุป อภิปรายและเสนอแนะ.....	80
ข้อเสนอแนะทั่วไป.....	92
ข้อเสนอแนะสำหรับทวิวิจัย.....	93
รายการอ้างอิง.....	95
ภาคผนวก .....	99
แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย.....	100
ประวัติผู้วิจัย.....	109



## สารบัญตาราง

	หน้า
ตาราง ความต้องการของบุคคลในการทำงาน.....	27
ตารางเปรียบเทียบให้เห็นปัจจัยที่เกี่ยวกับงานที่มีผลกระทบต่อความ พึงพอใจในการทำงาน .....	29
ตารางที่	
1. แสดงจำนวนร้อยละของพนักงานการประปานครหลวงจำแนกตามเพศ .....	53
2. แสดงจำนวนร้อยละของพนักงานการประปานครหลวงจำแนกตามอายุ .....	53
3. แสดงจำนวนร้อยละของพนักงานการประปานครหลวงจำแนกตามระดับการศึกษา.....	54
4. แสดงจำนวนร้อยละของพนักงานการประปานครหลวงจำแนกตามอัตราเงินเดือน.....	54
5. แสดงจำนวนร้อยละของพนักงานการประปานครหลวงจำแนกตามตำแหน่งงาน.....	55
6. แสดงจำนวนร้อยละของพนักงานการประปานครหลวงจำแนกตามระยะเวลาที่ปฏิบัติงานใน การประปานครหลวง .....	55
7. แสดงจำนวนร้อยละของพนักงานการประปานครหลวงจำแนกตามระยะเวลาที่ปฏิบัติงานใน หน่วยงานปัจจุบัน .....	56
8. แสดงจำนวนร้อยละของพนักงานการประปานครหลวงจำแนกตามระยะเวลาที่ปฏิบัติงานใน ตำแหน่งปัจจุบัน .....	56
9. แสดงจำนวนร้อยละของพนักงานการประปานครหลวงจำแนกตามตำแหน่งงานปัจจุบัน.....	57
10.แสดงจำนวนร้อยละของพนักงานการประปานครหลวงจำแนกตามหน่วยงาน.....	57
11.แสดงจำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ยของพนักงานการประปานครหลวงจำแนกตามความพึงพอใจ ในการติดต่อสื่อสารในองค์การด้านภาพรวมทั่วไป .....	58
12.แสดงจำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ยของพนักงานการประปานครหลวงจำแนกตามความพึงพอใจ ในการติดต่อสื่อสารในองค์การด้านข้อมูลข่าวสารในองค์การ .....	59

## สารบัญตาราง

13. แสดงจำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ยของพนักงานการประสานรหวงจําแนกตามความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์การด้านสภาพการติดต่อสื่อสาร .....	60
14. แสดงจำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ยของพนักงานการประสานรหวงจําแนกตามความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์การด้านการบังคับบัญชาและสั่งการ .....	61
15. แสดงจำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ยของพนักงานการประสานรหวงจําแนกตามความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์การด้านคุณภาพของสื่อสิ่งพิมพ์ .....	62
16. แสดงจำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ยของพนักงานการประสานรหวงจําแนกตามความพึงพอใจในการปฏิบัติงานปฏิบัติงานด้านนโยบายบริหารงาน .....	63
17. แสดงจำนวนร้อยละของพนักงานการประสานรหวงจําแนกตามระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จในงาน .....	64
18. แสดงจำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ยของพนักงานการประสานรหวงจําแนกตามความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความก้าวหน้ามั่นคง .....	65
19. แสดงจำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ยของพนักงานการประสานรหวงจําแนกตามความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านสภาพการทำงาน .....	66
20. แสดงจำนวนร้อยละและค่าเฉลี่ยของพนักงานการประสานรหวงจําแนกตามความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านเงินเดือนค่าตอบแทน .....	68
21. แสดงความแตกต่างระหว่างเพศกับความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารต่อสื่อสารในองค์การ	69
22. แสดงความแตกต่างระหว่างอายุกับความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารต่อสื่อสารในองค์การ	69
23. แสดงความแตกต่างระหว่างการศึกษากับความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารต่อสื่อสารในองค์การ .....	70
24. แสดงความแตกต่างระหว่างอัตราเงินเดือนกับความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารต่อสื่อสารในองค์การ .....	70
25. แสดงความแตกต่างระหว่างระดับตำแหน่งกับความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารต่อสื่อสารในองค์การ .....	71
26. แสดงความแตกต่างระหว่างเพศกับความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารต่อสื่อสารในองค์การ ..	71
27. แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระยะเวลาในการปฏิบัติงานในหน่วยงานกับความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร .....	72

สารบัญตาราง (ต่อ)


ตารางที่	หน้า
28. แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งปัจจุบันกับความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร .....	72
29. แสดงความสัมพันธ์ระหว่างตำแหน่งกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน .....	73
30. แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน .....	74
31. แสดงความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน .....	75
32. แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน .....	74
33. แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน .....	75
34. แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอัตราเงินเดือนกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน .....	75
35. แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระยะเวลาการทำงานกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน .....	76
36. แสดงความสัมพันธ์ระหว่างตำแหน่งกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน .....	76
37. แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งปัจจุบันกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน .....	77
38. แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานปัจจุบันกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน .....	78
39. แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน .....	77
40. แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน .....	77
41. แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารต่อสื่อสารกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน .....	79

## สารบัญแผนภูมิ

หน้า

แผนภูมิที่

1.	รูปแบบของพฤติกรรมของมนุษย์ในองค์กร.....	21
2.	แบบจำลองเปรียบเทียบทฤษฎีความต้องการของ Maslow และทฤษฎีการจูงใจของ Herzberg .....	33
3.	แบบจำลองแนวความคิดความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารและความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน .....	44



ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย