



## ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

เมื่อกล่าวถึงองค์กร (Organization) เรามักจะนึกถึงหน่วยงานที่ประกอบด้วยบุคคลหลายคน อาจจะมีจำนวนมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับขนาดขององค์กรนั้น ๆ โดยองค์กรเหล่านี้จะอาศัยเครื่องมือหลายอย่างในการดำเนินงาน มีการทำงานอย่างเป็นระบบมีเป้าหมาย มีการจัดแบ่งสายการบังคับบัญชาและหน้าที่ของบุคลากรในองค์กรอย่างชัดเจน ซึ่งในการดำเนินงานต่าง ๆ เหล่านี้จำเป็นต้องอาศัยเครื่องมือหลาย ๆ อย่างเพื่อให้บรรลุถึงวัตถุประสงค์ขององค์กร โดยในบรรดาเครื่องมือเหล่านี้การสื่อสารนับว่าเป็นเครื่องมือที่สำคัญและจำเป็นอย่างหนึ่งสำหรับองค์กร

กรีซ สปีสนธ (2526) กล่าวถึงความสำคัญของการสื่อสารภายในองค์กรไว้ว่า องค์กรซึ่งเป็นหน่วยหนึ่งของสังคมต่างก็ขยายตัวมีความสลับซับซ้อนมากขึ้นในการแบ่งงานและการจัดสรรความรับผิดชอบ การขยายตัวจากบริษัทเล็ก ๆ ไปเป็นบริษัทใหญ่ที่มีอาคารและบุคลากรเพิ่มขึ้น หรือการรวมธุรกิจอุตสาหกรรมต่าง ๆ เข้าด้วยกันเป็นบริษัทในเครือ การสื่อสารจะยิ่งมีความจำเป็นมากยิ่งขึ้น ความต้องการข่าวสารจะเพิ่มขึ้น เพื่อตอบสนองการเปลี่ยนแปลงของเหตุการณ์และแนวทางการปฏิบัติ นอกจากนี้มนุษย์ยังต้องการข่าวสารเพื่อเสริมสร้างความมั่นคงของตนเอง และต้องการข่าวสารเพื่อใช้ในการสื่อสารกับบุคคลอื่น ๆ ด้วยเหตุผลเหล่านี้ในระยะหลังการสื่อสารในองค์กรจึงได้รับฉายาต่าง ๆ กันออกไป เช่น บางคนกล่าวว่าการสื่อสารในองค์กร คือ "สายโลหิตขององค์กร" หรือ "น้ำมันหล่อลื่นในองค์กร" หรือ "สายใยซึ่งเชื่อมโยงระบบต่าง ๆ เข้าด้วยกัน"

การสื่อสารนับว่าเป็นกระบวนการขั้นพื้นฐานที่มีความจำเป็นสำหรับองค์กร เพราะเป็นกระบวนการที่ทำให้กิจกรรมต่าง ๆ ดำเนินไปโดยราบรื่น และเกิดการประสานงานกันระหว่างสมาชิกขององค์กร ซึ่งจะนำไปสู่ความสำเร็จหรือความล้มเหลวให้กับองค์กรได้ การสื่อสารจึงเกี่ยวข้องกับองค์กรในแง่ต่าง ๆ หลายด้านด้วยกัน ทั้งในด้านข้อมูลเพื่อช่วยในการตัดสินใจของ

ผู้บริหาร ในการถ่ายทอดความรู้ทางด้านเทคโนโลยีของพนักงานเพื่อให้สามารถเปลี่ยนแปลงให้ทันสมัยเจริญก้าวหน้า การควบคุมบังคับบัญชาและการประสานงาน ตลอดจนการแลกเปลี่ยนข่าวสารระหว่างหน่วยงานและบุคลากรทุกระดับภายในองค์กร นอกจากนี้การสื่อสารยังเป็นสื่อกลางที่เชื่อมโยงความสัมพันธ์ของบุคลากรในองค์กรให้เป็นอันหนึ่งอันเดียวกันมีความสามัคคี ซึ่งเป็นวิธีการที่ช่วยทำให้การปฏิบัติงานสำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์กรได้ (อ้างถึงใน ธนธา โปชนันท์, 2539)

เสนาะ ตีเหาวี (2534) กล่าวถึงความสำคัญของกิจกรรมทางการติดต่อสื่อสารว่าเป็นงานขั้นพื้นฐานขององค์กรทุกประเภทเป็นกิจกรรมที่ใช้เวลาและความสิ้นเปลืองทางการบริหารเป็นอันมาก จึงเป็นความจำเป็นที่ต้องให้ความสำคัญต่อกิจกรรมการติดต่อสื่อสาร จะต้องศึกษาว่าจะทำอย่างไร จึงจะช่วยให้การใช้เวลาและทรัพยากรในเรื่องการติดต่อสื่อสารมีประสิทธิภาพ และปรับปรุงให้ดีขึ้นเพื่อให้คุ้มกับการสิ้นเปลืองดังกล่าว เพราะการขาดประสิทธิภาพในการใช้เวลาทางการบริหารให้กับกิจกรรมทางการสื่อสารในองค์กรนั้นย่อมก่อให้เกิดปัญหาต่าง ๆ มากมาย บทบาทของการสื่อสารจึงนับว่าเป็นเครื่องมือสำคัญที่จะทำให้น้ำที่ต่าง ๆ ขององค์กรดำเนินไปอย่างราบรื่นและช่วยเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้ปฏิบัติงานด้วยกัน และระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับองค์กร

การสื่อสารในองค์กร คือ กระบวนการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารระหว่างบุคคลทุกระดับทุกหน่วยงาน โดยมีความสัมพันธ์กันภายใต้สภาพแวดล้อม บรรยากาศขององค์กร ซึ่งสามารถปรับเปลี่ยนไปตามกาลเทศะ บุคคล ตลอดจน สารเรื่องราวและวัตถุประสงค์ของการสื่อสาร (กรีซ สิบสนธิ , 2537 : 64)

การสื่อสารในองค์กรมีความสำคัญสำหรับผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานหลายประการ ตามที่ กรีซ สิบสนธิ (2537) ชี้ให้เห็นถึงความสำคัญ ดังนี้คือ

1. เป็นเครื่องมือสำคัญของฝ่ายบริหาร เพราะการสื่อสารจะช่วยให้การดำเนินงานลุล่วงไปได้โดยตลอด เป็นเครื่องช่วยตรวจสอบความเข้าใจผลงาน ฯลฯ การสื่อสารในองค์กรเป็นสิ่งจำเป็นและสำคัญมากสำหรับผู้บริหาร ทักษะในการสื่อสารเป็นคุณสมบัติอย่างหนึ่งที่ผู้บริหารจะต้องฝึกฝนให้เกิดขึ้นในตนเองพอ ๆ กับ ทักษะในการบริหารงาน

2. เป็นเครื่องช่วยสร้างความสัมพันธ์อันดีกันทั้งสองฝ่าย การสื่อสารช่วยให้ความเข้าใจตรงกัน นำมาซึ่งความสนิทสนมความไว้วางใจ ความวางใจ สิ่งเหล่านี้นำไปสู่สัมพันธภาพที่ดีระหว่างผู้บริหารในระดับต่าง ๆ และกับพนักงานโดยส่วนรวม

3. ช่วยให้เกิดความเข้าใจระหว่างกันดีขึ้น การสื่อสารนำมาซึ่งความไว้วางใจ หากมีปริมาณที่เหมาะสมแล้วจะช่วยให้เกิดความกล้าที่จะสื่อสาร กล้าที่จะถามกล้าที่จะออกความคิดเห็น ท้วงติง และช่วยให้เกิดความเข้าใจที่ถูกต้องตรงกันมากยิ่งขึ้น

4. ช่วยให้การปฏิบัติภารกิจของทุกหน่วย ทุกส่วนเป็นไปได้ และประสานกันจนบรรลุวัตถุประสงค์ การสื่อสารมีส่วนอย่างมากในการประสานงานทำให้ทุก ๆ หน่วยงานทำงานในหน้าที่ของตนไปอย่างคล่องจงกับการทำงานหน่วยงานอื่น ๆ สะดวกมากขึ้น สำหรับผู้จัดการในการบริหารงานองค์กรและความรู้เกี่ยวกับการเคลื่อนไหว ความต้องการของหน่วยงานอื่น ๆ จะทำให้เป้าหมายของการทำงานบรรลุ วัตถุประสงค์ที่องค์กรกำหนดไว้

5. ช่วยให้เกิดการพัฒนาและการทำงานมีประสิทธิภาพ การที่บุคลากรขององค์กรทุกระดับสามารถสื่อสารได้อย่างเสรี มีความไว้วางใจซึ่งกันและกัน มีความกล้าที่จะสื่อสาร ยอมรับนำไปสู่การเสนอความคิดสร้างสรรค์ คิดที่จะทำให้เกิดผลงานที่ดีที่สุด นำองค์กรไปสู่ความสำเร็จ การยอมรับในความคิดเห็นของผู้อื่นไม่ว่าคนผู้นั้นจะอยู่ในระดับใดขององค์กร ยอมรับให้ผู้ที่ได้รับการยอมรับเกิดความภาคภูมิใจ คนเรานั้นเมื่อพูดอะไรหรือสื่อสารอะไรออกไปก็ต้องการให้มีคนฟัง แม้จะไม่เห็นตัวก็ตาม

กรีซ สิบสนธิ์ (2526) อธิบายถึงกระบวนการการสื่อสารว่าเมื่อถูกส่งต่อไปในองค์กรตามลำดับขั้น หรือตามลักษณะหน้าที่ของภารกิจ สารนั้นก็ไหลผ่านไปตามสาขาความสัมพันธ์อย่างเป็นทางการ สารจะถูกส่งขึ้นบนหรือส่งล่าง ก็จะเป็นไปตามการมอบหมายอำนาจหน้าที่และการตัดสินใจสารจะถูกส่งข้ามหน่วยงาน จะเห็นได้ว่าความสัมพันธ์อย่างเป็นทางการภายในองค์กรจะเป็นตัวกำหนดทิศทางการไหลของสาร การสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการเป็นการสื่อสารที่เกิดขึ้นโดยไม่ได้เป็นไปตามระบบแบบแผนขององค์กร เป็นลักษณะการสื่อสารที่เกิดจากความใกล้ชิดกันในกลุ่มบุคลากร ความต้องการทราบความเคลื่อนไหวความอากรู้สึกเห็น การสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการมักจะมีผลรวดเร็ว มีการถ่ายทอดซึ่งมีความถี่สูงกระจายไปที่องค์กร บางครั้งก็ยังคงรักษาข้อเท็จจริงหรือความถูกต้องไว้ได้แต่บางครั้งก็ถูกเพิ่มเติมสารเข้าไปทำให้เกิดความบิดเบือน การสื่อสารหากมีมากเกินไป จะนำองค์กรไปสู่ภาวะข่าวสารท่วมท้น บุคลากรเบื้องหน้าที่จะอ่านเอกสารจากภายในองค์กร คำสั่ง บันทึก ประกาศ ฯลฯ ซึ่งมีมากมาย ฝ่ายบริหารที่ฉลาดควรส่งสารเฉพาะที่จำเป็นและสำคัญที่บุคลากรควรรับรู้ ควรจัดให้พอเหมาะและสมเหตุ

สมผล นอกจากนี้ผู้บริหารควรจะทราบช่วงเวลาที่เหมาะสมในการส่งสาร โดยเฉพาะอย่างยิ่ง  
ข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับบุคลากรในด้านการเปลี่ยนแปลง

ทั้งนี้ การสื่อสารในองค์กรจึงสามารถแบ่งออกเป็น 3 ระดับ ดังนี้

1. การสื่อสารจากผู้บังคับบัญชาไปยังพนักงาน หรือเรียกว่าการสื่อสารจากบนลงล่าง
2. การสื่อสารจากพนักงานไปยังผู้บังคับบัญชา หรือที่เรียกว่าจากล่างขึ้นบน
3. การสื่อสารระหว่างพนักงาน ในระดับเดียวกัน ซึ่งในการจัดการและบริหารงาน

แต่ละองค์กรย่อมมีความแตกต่างกันออกไป

องค์กรโดยทั่วไปนั้นอาจแบ่งตามลักษณะการบริหาร โดยสรุปได้ 5 ประเภท ตามการ  
แบ่งของ กริช สืบสนธิ์ (2537) จากหนังสือ "วัฒนธรรมและพฤติกรรมกรสื่อสารในองค์กร"  
ดังนี้

องค์กรระบบครอบครัว เป็นองค์กรและการจัดการที่ผู้ก่อตั้งหรือผู้สืบสกุลยังคงยึด  
ตำแหน่งบริหารไว้พร้อม ๆ กับชักนำเครือญาติมาร่วมงานกับตน แม้ว่าบุคลากรหรือพนักงาน  
ส่วนใหญ่ มาจากภายนอกวงศาศาสนา แต่ตำแหน่งสำคัญ ๆ จะถูกยึดครองโดยคนเพียงหนึ่งหรือ  
สองตระกูลเท่านั้นระบบครอบครัว การตัดสินใจและการดำเนินการมักขึ้นอยู่กับเจ้าขององค์กรหรือ  
เจ้าของเงินทุน ตลอดจนเครือญาติ องค์กรที่อยู่ในระบบนี้มีวัฒนธรรมที่แตกต่างไปจากองค์กรประเภท  
อื่น ๆ คือ วัฒนธรรม อันได้แก่ ความเชื่อ ค่านิยมขนบธรรมเนียม มักสร้างโดยเจ้าของแสดงแบบ  
ในพฤติกรรมเป็นตัวอย่าง ข้อดีขององค์กรประเภทนี้ คือ มีลักษณะความสัมพันธ์ใกล้ชิดเป็นกันเอง  
แต่มีข้อด้อยที่การกระจุกอำนาจ ตำแหน่งการบริหารมีไม่มากและหากที่บุคลากรจะปรับตำแหน่ง

องค์กรระบบราชการ ได้แก่ องค์กรที่มีการจัดการ โดยยึดหลักตามการแบ่งสาขางาน  
ตามยศ ชั้น มีการกำหนดสายบังคับบัญชาอำนาจหน้าที่อย่างชัดเจน ลักษณะความสัมพันธ์เป็นทางการ  
สื่อสารกันด้วยวลยลักษณ์อักษร เน้นความเชี่ยวชาญตามตำแหน่งหน้าที่ ทุกอย่างจะมีกฎข้อบังคับ  
องค์กรลักษณะนี้ ค่านิยมและความเชื่อ ตลอดจนขนบธรรมเนียมจะค่อยปลูกฝังลงไปในตัวสมาชิก

มีการถ่ายทอด ให้ทุกคนเข้าใจกฎเกณฑ์ การปฏิบัติและการลงโทษ มีระบบการตรวจสอบการทำงาน  
เน้นความละเอียด จึงทำให้เกิดความล่าช้าแต่ข้อดีคือความมั่นคง องค์กรหน้างานของรัฐมักใช้ระบบนี้

**องค์กรระบบอุปถัมภ์** เป็นระบบการเล่นพรรคเล่นพวก โดยไม่คำนึงถึงความเสียหาย  
ที่จะเกิดขึ้นกับองค์กรหรือส่วนรวม เช่น การรับสมัครบุคคลากรใหม่ในการทำงานตามตำแหน่ง  
หน้าที่ คำนิยม ความเชื่อ ของคนในระบบอุปถัมภ์ คือ นอกเหนือจากการจัดการหรือการบริหาร  
งาน ซึ่งถือว่าเป็นจุดอ่อนของระบบหากนำระบบนี้ไปใช้ ส่วนข้อดีคือ ทำให้เกิดความผูกพันอย่าง  
ลึกซึ้ง มีความเกื้อกูลกันในการทำงานและเรื่องส่วนตัว

**องค์กรระบบส่งเสริมการมีส่วนร่วม** เป็นระบบที่เน้นและให้คุณค่าความสำคัญของ  
ความเป็นมนุษย์แก่พนักงาน หรือบุคลากรทุกระดับ สอมรับในศักดิ์ศรีของคน เปิดโอกาสให้ทุกคน  
แสดงความคิดเห็นมีส่วนร่วมในการพัฒนาการทำงาน การสร้างกฎเกณฑ์ระเบียบ และบางองค์กร  
เปิดโอกาสให้มีส่วนในการกำหนดนโยบาย องค์กรประเภทนี้ จะพยายามส่งเสริมให้บุคลากร  
เข้ามามีส่วนร่วมในการทำงานให้มากที่สุดนับแต่การออกคำสั่ง การติดตามผล การตัดสินใจ ฯลฯ  
ก็จะสอบถามความเห็นให้บุคลากรได้สื่อสารสะท้อนกลับเสมอ ทำให้เกิดความรู้ความเข้าใจที่  
ถูกต้องตรงกัน วัฒนธรรมองค์กรจะค่อย ๆ ถูกสร้าง และหล่อหลอมขึ้นมาเป็นวิถีชีวิต หรือวิถี  
การทำงานที่ทุกคนยอมรับค่านิยม ความเชื่อต่าง ๆ มักจะแสดงให้เห็น เช่น ความภาคภูมิใจใน  
ตนเอง ความคิดที่มีค่า คือความคิดสร้างสรรค์ ผลงานเป็นเครื่องพิสูจน์ความสามารถ ข้อดีคือ  
ช่วยทำให้บุคลากรรู้สึกมีส่วนร่วมกับองค์กร ท่วมเทแรงกาย แรงใจในการทำงานอย่างเต็มที่  
ส่วนข้อเสีย คือ อาจก่อให้เกิดการชิงดีชิงเด่นกันขึ้นระหว่างพนักงาน ความรู้สึกของความเป็นเพื่อน  
ร่วมงานอาจลดน้อยลง

**องค์กรระบบผสมผสาน** เป็นการนำเอาระบบต่าง ๆ มาปรับใช้ตามสภาพองค์กร  
ลักษณะงาน คน การผลิต ฯลฯ พร้อมทั้งจะปรับเปลี่ยนโครงสร้าง วิธีการจัดการไปตามความ  
เปลี่ยนแปลงอื่น ๆ ระบบนี้พร้อมที่จะปรับตัวเสมอ เรื่องของค่านิยม ความเชื่อ วัฒนธรรมนิยม  
วิถีทางการปฏิบัติก็พร้อมปรับเปลี่ยนสร้างวัฒนธรรมองค์กรขึ้นใหม่ การสื่อสารในระบบเปิดคือเปิด  
โอกาสให้ทุกคนได้มีส่วนร่วม ถือว่าเป็นหัวใจสำคัญของระบบนี้ ระบบผสมผสานนี้เกิดจากแนวคิด

ที่เชื่อว่า สรรพสิ่งต้องพึ่งพากันและเปลี่ยนแปลงไปตามสภาพแวดล้อม ภาษาในองค์กรเดียวกันจะต้องมีการพึ่งพากัน การปรับตัว เน้นการประสานพนักกำลังให้เป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ทำให้เกิดความสามัคคีระหว่างบุคลากร แต่การปรับเปลี่ยนอย่างรวดเร็วนี้อาจก่อผลเสีย คือ ทำให้เกิดความไม่มั่นคงต่อองค์กรและไม่มั่นใจในการทำงานของบุคลากร

ธุรกิจหนังสือพิมพ์ถือได้ว่าเป็นองค์กรหรือสถาบันเอกชน ที่มีความผูกพันกับสาธารณชนอย่างแนบแน่น ทั้งนี้เพราะองค์กรหนังสือพิมพ์เป็นผู้ผลิตหนังสือพิมพ์ และหนังสือพิมพ์นั้นก็เป็ผลผลิตหนึ่งของสังคม องค์กรหนังสือพิมพ์จะอยู่ได้ก็ด้วยการอุปถัมภ์ของสังคม ขณะเดียวกันหนังสือพิมพ์ก็ต้องเลือกประโยชน์ให้แก่สังคม โดยกาารเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลงทางสังคม เป็นหูแสดงชี้แนะและสร้างสรรค์สาธารณสมบัติ เพื่อให้สาธารณชนสามารถวินิจฉัยหรือแก้ปัญหาอย่างถูกต้องในแต่ละกรณี ด้วยเหตุนี้เองหนังสือพิมพ์จึงมีอิทธิพลต่อความรู้สึกนึกคิดหรือจิตใจของสาธารณชนเป็นอันมาก (เจ้านัน วุฒิกกรรมรักษา, 2534 : 70)

บทบาทสื่อมวลชนโดยเฉพาะอย่างยิ่งหนังสือพิมพ์ คือ กระจกที่สะท้อนหลากหลายชีวิตที่อาศัยอยู่ร่วมกันในสังคมและยังมีอิทธิพลต่อวิถีทางเดินของชีวิตเหล่านั้นด้วย ข่าวแต่ละชิ้นที่นำเสนอในแต่ละวันจะถูกสิ่งสมในความคิดอ่านของประชาชน แล้วในที่สุดคำนิชมหรือความคิดบางประการจะเผยโฉมออกมา ข่าวสารจากสื่อมวลชนคือส่วนหนึ่งที่สร้างตำนานของสังคมใดสังคมหนึ่ง ซึ่งทำให้สังคมนั้นดำรงอยู่ได้ทำให้คนในสังคมเชื่อมโยงกันอยู่ได้ โดยอาศัยเรื่องราวที่ปรากฏในสื่อมวลชนนั้น สังคมที่ประกอบด้วยคนหลากหลายเผ่าพันธุ์หลากหลายศาสนาจะเชื่อมโยงกันและสัมพันธ์กันได้โดยอาศัยภาพที่สื่อมวลชนสะท้อนให้เห็น แล้วคนที่หลากหลายนั้นก็นำเรื่องราวจากสื่อมวลชนไปพูดไปเขียนไปอภิปรายถกเถียงสร้างกฎเกณฑ์หรือสร้างองค์กรต่าง ๆ ขึ้นมารองรับ กล่าวโดยสรุปสื่อมวลชนสะท้อนสังคม และสร้างสังคมไปด้วยพร้อมกัน (สุกัญญา สดุบรรทัด ; เอกสารประกอบการสอนวิชาจริยธรรมสื่อมวลชน: 2540)

ลักษณะขององค์กรในปัจจุบันมีความหลากหลาย สังคมก้าวเข้าสู่ยุคข้อมูล ข่าวสารองค์กรด้านข้อมูลข่าวสาร เช่น องค์กรสื่อมวลชน ซึ่งในปัจจุบันมีบทบาทที่ทวีความสำคัญยิ่งขึ้น กลายเป็นพลังอำนาจสำคัญ มีอิทธิพลทางการเมือง เศรษฐกิจ และสังคม บทบาทของหนังสือพิมพ์มีความสำคัญต่อสังคม แต่บทบาทนั้นขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายอย่างรวมทั้งปัจจัยในองค์กร

องค์กรไม่สามารถที่จะสร้างผลผลิตได้ด้วยตัวเอง หากองค์กรต้องการที่จะให้เกิดผลผลิตที่มีประสิทธิภาพ ต้องอาศัยศักยภาพของบุคลากรและการสื่อสารระหว่างบุคลากร การสื่อสารระหว่างบุคลากรไม่ว่าจะเป็นการสื่อสารกับเพื่อนร่วมงาน การสื่อสารระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา หรือการสื่อสารภายในกลุ่มอย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการจะช่วยให้แต่ละคนเห็นความเป็นไปภายในองค์กร ได้รู้เกี่ยวกับความเป็นมาขององค์กร และปัญหาความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบต่าง ๆ ในการทำงานอาจช่วยให้องค์กรดำเนินงานบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ (กรีซ สิบสนธิ, 2526 : 34)

บรรยากาศในการสื่อสารจะนำไปสู่ความพึงพอใจในการทำงาน เมื่อบุคลากรมีสภาพความสัมพันธ์อันดีระหว่างกัน มีความเข้าใจกันเข้าใจในวัตถุประสงค์ขององค์กรเป็นอย่างดี มีความไว้วางใจเชื่อใจซึ่งกันและกันส่งต่อส่งผลถึงการมีบรรยากาศในการทำงาน มีความพึงพอใจในการทำงานมากขึ้นมีผลงานดีขึ้นโดยที่บุคลากรไม่เบื่อบ่นในการทำงาน ไม่เบื่อบ่นเพื่อนร่วมงานและไม่เบื่อบ่นหน้าที่ที่ปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย (กรีซ สิบสนธิ, 2526 : 38)

ผู้บริหารที่มีความชำนาญมักสังเกตเห็นความต้องการของการสร้างบรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กร โดยการสร้างความสัมพันธ์อันดีและแลกเปลี่ยนข้อคิดเห็น ย่อมจะทำให้ทั้งสองฝ่ายมีโอกาสเปิดเผยความรู้สึก ความคิดเห็น อันจะนำไปสู่ความเข้าใจซึ่งกันและกัน มองเห็นปัญหาร่วมกัน มีความไว้วางใจซึ่งกันและกัน ทำให้เกิดบรรยากาศในการสื่อสารที่เอื้ออำนวยในการช่วยแก้ปัญหาในองค์กรอีกด้วย พนักงานควรวิเคราะห์เสียเกี่ยวกับระบบทั้งหมดขององค์กร และสามารถปฏิบัติหน้าที่วางแนวทางสำหรับตนเองให้เหมาะสมกับวัตถุประสงค์หลักและโครงสร้างขององค์กร ถ้าพนักงานขาดข้อมูลข่าวสารก็จะขาดแนวความคิดในการวางแผน เพื่อความก้าวหน้าของตนเองภายในองค์กร และเนื่องจากพนักงานทั่วไปต้องการความก้าวหน้า จึงจำเป็นอย่างยิ่งในการให้ข้อมูลเกี่ยวกับโอกาสก้าวหน้าในองค์กรนั้น

ตามแนวคิดดังกล่าว การสื่อสารภายในองค์กรจึงมีบทบาทสำคัญในการเชื่อมโยงการสื่อสารระหว่างบุคลากรภายในองค์กรหนังสือพิมพ์ในการร่วมกันผลิตข่าวสารออกมานำเสนอต่อสาธารณชน และโดยทั่วไปองค์กรหนังสือพิมพ์สามารถแบ่งความรับผิดชอบในการทำงานของบุคลากรเป็นสองระดับหลัก ๆ คือ ผู้บริหารงานข่าวหรือบรรณาธิการข่าว ผู้ช่วยบรรณาธิการข่าว หัวหน้าข่าว และผู้สื่อข่าวหัวหน้าข่าว ซึ่งเป็นผู้บังคับบัญชากับนักข่าว และรีไรท์เตอร์ ซึ่งเป็นผู้ใต้บังคับบัญชา

เนื่องจากปัจจุบันเป็นสิ่งมรดกสารสนเทศ องค์การหนังสือพิมพ์มีบทบาทอย่างยิ่งต่อการเผยแพร่ข่าวสารข้อเท็จจริงไปสู่สาธารณชน ขณะเดียวกันข้อมูลข่าวสารในปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงและก้าวรุดหน้าอยู่ตลอดเวลา อีกทั้งความฉับไวต่อการรับรู้ข่าวสารนับว่าเป็นสิ่งสำคัญและจำเป็น สื่อหนังสือพิมพ์จึงนับเป็นสื่อที่นำเสนอข้อมูลข่าวสารไปสู่สาธารณชน เพื่อให้ประชาชนสามารถรับทราบข่าวสารทันต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นและเปลี่ยนแปลงวันต่อวัน

องค์การหนังสือพิมพ์ ซึ่งเป็นสื่อมวลชนประเภทหนึ่งมีลักษณะเฉพาะตัวมีทั้งบทบาทด้านสังคมกับบทบาทด้านธุรกิจควบคู่กันไป และอาจกล่าวได้ว่าองค์การหนังสือพิมพ์มีข้อแตกต่างกับองค์การอื่น คือ ผลิตภัณฑ์ (Product) ซึ่งเป็นข้อมูลข่าวสารให้ความประเทืองปัญญา ความรู้ความบันเทิง ไม่ใช่สินค้าอุปโภคบริโภคทั่วไป มีกระบวนการการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กรที่ต้องอาศัยการให้ข้อมูลข้อเท็จจริงแสดงความคิดเห็นและการตัดสินใจจากฝ่ายต่าง ๆ ร่วมกัน ฉะนั้นกระบวนการสื่อสารระหว่างผู้บริหารงานกับนักข่าวขณะปฏิบัติงานร่วมกันในการตัดสินใจว่าข่าวสารแต่ละชิ้นนั้นฝ่ายข่าวต่าง ๆ จะพิจารณาให้ผ่านหรือไม่หรือจะให้ผ่านไปในรูปแบบใด มีเนื้อหาอย่างไร ดังนั้นจะเห็นว่า การสื่อสารในองค์กรสื่อสารมวลชนมีบทบาทสำคัญต่อการผลิตข่าวสาร ตามที่ กริช สืบสนธิ (2526) กล่าวไว้ว่าบรรยากาศในการสื่อสารจะนำไปสู่ความพึงพอใจในการทำงาน เมื่อบุคลากรมีสภาพความสัมพันธ์อันดีระหว่างกันและกันสูงย่อมส่งผลถึง การมีบรรยากาศในการทำงาน มีความพึงพอใจในการทำงานมากขึ้น อย่างไรก็ตามการสื่อสารภายในองค์กรอาจทำให้บุคลากรเกิดความรู้สึกเป็นศัตรูกันเพิ่มขึ้นหรือเกิดผลร้ายต่อองค์กรได้ เช่น เคสวักกัน

ดังนั้น การพัฒนาการสื่อสารระหว่างผู้บริหารงานข่าวกับนักข่าวจึงมีความสำคัญ ซึ่งหากว่าในการปฏิบัติงานร่วมกันขาดการสื่อสารอย่างเพียงพอและเหมาะสม ก็อาจจะมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานและกระทบกับผลผลิตขององค์กร คือ ข้อมูลข่าวสารที่นำเสนอสู่สาธารณชน ด้วยเหตุนี้การศึกษา การสื่อสารภายในองค์กรหนังสือพิมพ์ เพื่อเป็นองค์ความรู้ในกระบวนการผลิตข่าวสารของสื่อมวลชนภายใต้บริบทการสื่อสารภายในองค์กร จึงเป็นประเด็นสำคัญที่น่าสนใจศึกษาอย่างยิ่ง



กรุงเทพธุรกิจเป็นองค์กรหนังสือพิมพ์ที่เจาะจงเป็นกรณีศึกษาสำหรับงานวิจัยนี้ เพราะเป็นองค์กรหนังสือพิมพ์ ซึ่งมีลักษณะขององค์กรที่พัฒนามานานเป็นเวลา 10 ปี นับตั้งแต่วันเริ่มดำเนินการตั้งแต่วันที่ 6 ตุลาคม พ.ศ.2530 เป็นองค์กรขนาดกลาง เกิดจากการรวมตัวของบุคลากรที่หลากหลายพื้นฐานมีการนำระบบดาวเทียมเข้ามาช่วยในงานพิมพ์ ซึ่งในปัจจุบันนอกจากมีโรงพิมพ์ตั้งอยู่ในกรุงเทพมหานครแล้วยังมีโรงพิมพ์อยู่ในจังหวัดสำคัญ ๆ คือ เชียงใหม่ สงขลา และขอนแก่น มีผลให้ลูกค้าในส่วนภูมิภาคได้อ่านหนังสือพิมพ์ในเวลาเดียวกับกรุงเทพฯ เพื่อผู้บริโภคข้อมูลข่าวสารสามารถรับรู้ข่าวสารได้อย่างรวดเร็ว จึงนับได้ว่ากรุงเทพธุรกิจเป็นหนังสือพิมพ์ในอุตสาหกรรมที่สนใจต่อการศึกษา

การเติบโตของหนังสือพิมพ์กรุงเทพธุรกิจ ตามผลสิ้นยันจัดอันดับเครดิตของบริษัทไทยเรตติ้ง แอนด์ อินฟอร์เมชันเซอร์วิส จำกัด (ทริส) ครั้งที่ 80 เมื่อวันที่ 6 ตุลาคม พ.ศ.2539 ระบุว่า บริษัทเนชั่น มัลติมีเดีย กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ในฐานะผู้ผลิตและจำหน่ายหนังสือพิมพ์กรุงเทพธุรกิจ ซึ่งเป็นสิ่งพิมพ์หลักของบริษัทที่สำคัญ ได้รับความนิชมจากผู้อ่านอย่างกว้างขวาง แม้ว่าราคากระดาษหนังสือพิมพ์ที่ปรับตัวสูงขึ้นอย่างมาก ประกอบกับอัตราค่าเพิ่มของโฆษณาที่ชะลอตัวลง เนื่องจากภาวะเศรษฐกิจซบเซาส่งผลต่อธุรกิจหนังสือพิมพ์ แต่เมื่อเปรียบเทียบกับผู้ประกอบการรายอื่น บริษัทสามารถรักษาผลการดำเนินงานไว้ได้ในระดับที่น่าพอใจ โดยในระยะเวลา 3 ปีที่ผ่านมายอดขายรวมของกลุ่มเนชั่นมีอัตราการเติบโตเพิ่มสูงขึ้นโดยเฉลี่ย 20% ต่อปี ซึ่งในปี พ.ศ.2538 มียอดสูงถึง 1,370 ล้านบาท ธุรกิจสิ่งพิมพ์ซึ่งเป็นธุรกิจหลักของบริษัททำกำไรถึง 75% ของกำไรรวมของกลุ่มสิ่งพิมพ์ และมีการยอมรับอย่างสูงในผู้อ่านหนังสือพิมพ์กรุงเทพธุรกิจ ซึ่งเป็นหนังสือพิมพ์ธุรกิจรายวันที่มียอดหมุนเวียน 75,000 ฉบับต่อวัน (ผู้จัดการรายวัน, 6 ธันวาคม 2539 : 18)

ทั้งนี้ แม้เกิดภาวะวิกฤติเศรษฐกิจซึ่งเป็นอุปสรรคต่อการดำเนินกิจการธุรกิจสิ่งพิมพ์ของหนังสือพิมพ์กรุงเทพธุรกิจ แต่การเติบโตของหนังสือพิมพ์กรุงเทพธุรกิจยังสามารถดำเนินธุรกิจต่อไปได้อย่างต่อเนื่องจนกระทั่งถึงปัจจุบัน การเติบโตดังกล่าวเกิดขึ้นองค์ประกอบหลายปัจจัยรวมทั้งปัจจัยด้านการสื่อสารภายในองค์กร ซึ่งนับเป็นปัจจัยหนึ่งที่สำคัญ

ดังนั้น การศึกษา รูปแบบ พฤติกรรม และบรรยากาศของการสื่อสารรวมทั้งความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรภายในกองบรรณาธิการหนังสือพิมพ์กรุงเทพธุรกิจ นับว่าจะเอื้อประโยชน์ต่อองค์ความรู้ทางวารสารสนเทศ รวมทั้งประโยชน์ในแง่ทฤษฎีและการปฏิบัติต่อการบริหารงานในองค์กรหนังสือพิมพ์ด้วย

### คำถามนำวิจัย

1. รูปแบบ และพฤติกรรมการสื่อสารระหว่าง นักข่าวกับผู้บริหารข่าว ในกองบรรณาธิการหนังสือพิมพ์กรุงเทพธุรกิจมีลักษณะอย่างไร
2. รูปแบบ พฤติกรรม และบรรยากาศการสื่อสารระหว่างบุคลากรในกองบรรณาธิการหนังสือพิมพ์กรุงเทพธุรกิจ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานหรือไม่ อย่างไร
3. นักข่าวรับรู้ต่อคุณลักษณะความเป็นผู้นำ และพฤติกรรมการสื่อสารของผู้บริหารงานข่าวอย่างไร มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการทำงานหรือไม่ อย่างไร

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรม และรูปแบบของการสื่อสารระหว่างนักข่าวกับผู้บริหารข่าวระหว่างนักข่าวด้วยกันเอง และระหว่างผู้บริหารข่าวด้วยกันเอง
2. เพื่อวิเคราะห์รูปแบบ พฤติกรรม และบรรยากาศของการสื่อสารระหว่างบุคลากรในกองบรรณาธิการหนังสือพิมพ์กรุงเทพธุรกิจ ว่ามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานหรือไม่ อย่างไร
3. เพื่อสำรวจการรับรู้ของนักข่าวต่อคุณลักษณะความเป็นผู้นำ และพฤติกรรมการสื่อสารของผู้บริหารข่าว ตลอดจนการวิเคราะห์ความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน

### สมมติฐานวิจัย

1. การสื่อสารระหว่างนักข่าวกับผู้บริหารข่าวในกองบรรณาธิการหนังสือพิมพ์ กรุงเทพมหานคร มักเป็นรูปแบบช่องทางไม่เป็นทางการมากกว่าเป็นทางการ
2. นักข่าวที่มีพฤติกรรมการสื่อสารกับผู้บริหารข่าวบ่อยครั้งกว่า จะมีความพึงพอใจในการทำงานมากกว่านักข่าวที่มีพฤติกรรมการสื่อสารกับผู้บริหารข่าวน้อยครั้งกว่า
3. นักข่าวที่รับรู้บรรยากาศการสื่อสารภายในองค์กรในทางบวกมากกว่าจะมีความพึงพอใจในการทำงานสูงกว่า
4. นักข่าวที่มีการสื่อสารกับผู้บริหารข่าวอย่างไม่เป็นทางการบ่อยครั้งกว่า มีแนวโน้มจะพึงพอใจในการทำงานสูงกว่านักข่าวที่ส่วนใหญ่มีการสื่อสารเป็นทางการ
5. นักข่าวที่มีการรับรู้ต่อคุณลักษณะความเป็นผู้นำของผู้บริหารข่าวในทางบวกมากกว่า จะมีความพึงพอใจในการทำงานสูงกว่า

### นิยามคำศัพท์

องค์กร หมายถึง ที่รวมของคนที่อยู่กันมากกว่าสองคนขึ้นไป มีการสื่อสารกัน มีจุดมุ่งหมายในการทำกิจกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งร่วมกัน มีการแบ่งหน้าที่และความรับผิดชอบ สำหรับงานวิจัยนี้หมายถึง กองบรรณาธิการหนังสือพิมพ์กรุงเทพมหานคร

รูปแบบการสื่อสารในองค์กร หมายถึง ลักษณะแบบแผนและโครงสร้างของการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร การถ่ายทอดและรับรู้ข่าวสารจากผู้บังคับบัญชาไปสู่ผู้ใต้บังคับบัญชา และจากผู้ใต้บังคับบัญชาไปยังผู้บังคับบัญชา เป็นการถ่ายทอดข่าวสารอย่างเป็นทางการและอย่างไม่เป็นทางการ เป็นการสื่อสารโดยใช้วาจาหรือใช้ลายลักษณ์อักษร เป็นต้น

พฤติกรรมการสื่อสาร หมายถึง ความบ่อยครั้งในการติดต่อสื่อสาร เนื้อหาในการติดต่อสื่อสาร

บรรยากาศการสื่อสาร หมายถึง สภาพการสื่อสารในองค์กรที่บุคลากรแต่ละคน  
 รับรู้ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ที่ไหลเวียนอยู่ในองค์กร ว่ามีปริมาณเพียงพอ และความชัดเจนเพียงไร  
 มีโอกาสและความอิสระแค่ไหน มีความจริงใจน่าเชื่อถือ หรือไว้วางใจได้หรือไม่

ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึก ความคิดเห็นต่อบรรยากาศและ  
 ปัจจัยแวดล้อมในด้านต่าง ๆ ประกอบด้วย การเปิดโอกาสให้มีความคิดริเริ่มในการทำงาน  
 ลักษณะงานมีความท้าทายความสามารถไม่น่าเบื่อ มีความภาคภูมิใจต่ออาชีพ การยอมรับจาก  
 สังคม สภาพแวดล้อมในการทำงาน ตลอดจนความพึงพอใจต่อรายได้ และการเลื่อนขั้น เลื่อน  
 ตำแหน่ง

คุณลักษณะความเป็นผู้นำ หมายถึง ความรู้สึกของนักข่าวต่อผู้บริหารข่าวในด้านความมี  
 วิสัยทัศน์กว้างไกล และมีความคิดริเริ่ม ด้านการสื่อสารชัดเจน ด้านมีความรับผิดชอบและ  
 หลักการชัดเจน ด้านความเป็นประชาธิปไตย และเปิดกว้างรับฟังความคิดเห็น ด้านความเป็น  
 เติบโตการ ด้านความเชื่อมั่นในตนเอง และด้านความมั่นคงหนักแน่น ควบคุมตนเองดี

ผู้บริหารข่าว หมายถึง บุคคลที่มีตำแหน่งหน้าที่เป็นบรรณาธิการข่าว  
 ผู้ช่วยบรรณาธิการข่าว หัวหน้าข่าว และผู้ช่วยหัวหน้าข่าวของกองบรรณาธิการหนังสือพิมพ์  
 กรุงเทพมหานคร

นักข่าว หมายถึง บุคคลที่ทำหน้าที่เป็นผู้สื่อข่าว ทั้งนักข่าวประจำในกองบรรณาธิการ  
 และประจำแหล่งข่าวต่าง ๆ รวมทั้งรีไรท์เตอร์ของหนังสือพิมพ์กรุงเทพมหานคร

### ขอบเขตในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาและวิเคราะห์ รูปแบบ พฤติกรรมการสื่อสาร และบรรยากาศ การสื่อสาร ในขณะปฏิบัติงานของบุคลากรภายในกองบรรณาธิการหนังสือพิมพ์กรุงเทพธุรกิจว่า มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานหรือไม่ อย่างไร

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เป็นกรณีศึกษาเจาะลึกเกี่ยวกับการบริหารงานองค์กรหนังสือพิมพ์และองค์กร การสื่อสารมวลชน เพื่อเป็นแนวทางสำหรับการวิจัยในอนาคต
2. เป็นประโยชน์ต่อองค์ความรู้ด้านการสื่อสารภายในองค์กรของหนังสือพิมพ์ รวมทั้งเป็นแนวทางในการนำปัจจัยด้านการสื่อสารระหว่างบุคคลมาวิเคราะห์ประสิทธิภาพ ในการสื่อสารมวลชน