

## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎี และการวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในบทนี้ ผู้วิจัยได้สร้างกรอบแนวทางในการศึกษาโดยอาศัยเอกสาร ตำราและงานวิจัย การสื่อสารในองค์การที่มีจุดเริ่มต้น และการพัฒนาการอย่างจริงจัง และต่อเนื่องในประเทศ ตะวันตก ดังนั้นวัตถุประสงค์ในการทบทวนเอกสารงานวิจัยจากตะวันตกนี้จะนำมาใช้เป็นเพียง ต้นแบบ (Template) เพื่อการศึกษาประเด็นในการวิจัย แนวคิดทฤษฎีที่ใช้ในการวิจัย วิธี วิทยาการวิจัย และความรู้ที่ได้รับจากการวิจัย และเพื่อให้เกิดสัมพันธ์ภาพกับปัญหำนำในการ วิจัยนี้ ผู้วิจัยจะขอนำเสนอโครงร่างเนื้อหาของบทที่ 2 ดังหัวข้อต่อไปนี้

1. ประเด็นของการศึกษาเรื่องการสื่อสารในองค์การ
2. กรอบแนวคิด ทฤษฎี ที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารในองค์การ
3. วิธีวิทยาการการวิจัยที่ใช้ในการศึกษาการสื่อสารในองค์การ
4. ข้อค้นพบที่เป็นความรู้จากการศึกษาการสื่อสารในองค์การ

#### ประเด็นของการศึกษาเรื่องการสื่อสารในองค์การ

ประเด็นของการศึกษาการสื่อสารในองค์การนั้น ผู้วิจัยได้เลือกศึกษาจากงานวิจัยของนัก วิชาการต่างประเทศ ที่ได้ทำการศึกษาในเรื่องของประเด็นการศึกษาการสื่อสารในองค์การ เพื่อ มาสร้างเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษา และเปรียบเทียบกับงานวิทยานิพนธ์การสื่อสารของไทยที่ รวบรวมได้ และนำมาวิเคราะห์ให้เห็นถึงประเด็นของการศึกษาเรื่องการสื่อสารในองค์การของไทย

Jablin (1990) ได้ศึกษาถึงหัวข้อในการศึกษาวิจัยในแต่ละช่วงทศวรรษตั้งแต่ 1940-1980 ทบประเด็นที่ลึก และแตกต่างกันไปตามบริบทสังคมที่เปลี่ยนแปลง สามารถสรุปเป็นหัวข้อที่พบ ได้ดังต่อไปนี้

1. รูปแบบการสื่อสารในองค์การ ซึ่งมีการศึกษาทั้งการสื่อสารจากองค์การ หรือฝ่ายจัด การสู่สมาชิกขององค์การ (downward communication) การสื่อสารจากพนักงานไป ยังฝ่ายจัดการ (upward communication) รวมทั้งการสื่อสารด้วยการพูด (oral communication) และการเขียน (written communication) ที่สร้างประสิทธิภาพใน องค์การ

2. การสื่อสารระหว่างผู้บังคับบัญชา และผู้ใต้บังคับบัญชา (superior-subordinate communication)
3. เครือข่าย และบรรยากาศการสื่อสาร (communication climates and networks)
4. วัฒนธรรมองค์การ (organizational cultures)
5. การเปลี่ยนแปลงทางการสื่อสารอันเนื่องมาจาก โครงสร้าง เทคโนโลยี สิ่งแวดล้อมขององค์การ (communication changes)

Wert-Gray และคณะ (1991) ได้ทำการศึกษาหัวข้อ และระเบียบวิธีวิจัยการสื่อสารในองค์การในช่วงปี ค.ศ.1979-1989 จากวารสารในสาขาวิทยาศาสตร์ที่มีคุณภาพจำนวน 15 ฉบับ เช่น Human Communication Research, Communication Monographs, Communication Quarterly, Quarterly Journal of Speech เป็นต้น พบบทความ 289 เรื่องที่เกี่ยวกับการสื่อสารในองค์การในประเด็น ดังต่อไปนี้

1. บรรยากาศและวัฒนธรรม (climate and culture)
2. การสื่อสารกับความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา และผู้ใต้บังคับบัญชา (superior-subordinate relationship and communication)
3. อำนาจ ความขัดแย้ง และการเมือง (power, conflict and politics)
4. ทิศทางของข่าวสาร (information flow)
5. การสื่อสารองค์การสาธารณะ (public organization communication)

Allen, Gotcher และ Seibert (1993) ได้ทำการศึกษา และประมวลประเด็นการศึกษาจากการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการสื่อสารในองค์การ จากบทความทั้งสิ้น 889 บทความที่ตีพิมพ์ในวารสาร 61 ฉบับ จากปี ค.ศ.1980-1991 ซึ่งวารสารเหล่านี้ประกอบไปด้วยวารสารที่เกี่ยวข้องทั้งด้านการสื่อสารการบริหาร และวารสารทางสังคมศาสตร์ ซึ่งพบประเด็นการศึกษาที่เรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ 18 ประเด็นดังต่อไปนี้

1. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์การ (Interpersonal Relations in Organization)
2. กลยุทธ์ และทักษะการสื่อสาร (Communication Skills and Strategies)
3. วัฒนธรรมองค์การ (Organizational Culture and Symbolism)
4. ช่องทาง และทิศทางของข่าวสาร (Information Flow and Channels)
5. อำนาจ และอิทธิพล (Power and Influence)
6. ผลเชิงบวกที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสาร (Positive Outcomes Associated with Communication)

7. การตัดสินใจ และการแก้ปัญหา (Decision Making and Problem Solving)
8. เครือข่ายการสื่อสาร (Communication Networks)
9. ความรู้ความเข้าใจในรูปแบบการสื่อสาร และการบริหาร (Cognitive Communication and Management Styles)
10. การสื่อสารกับสิ่งแวดล้อมภายนอกขององค์กร (The Organization-Environment Communication Interface)
11. เทคโนโลยี (Technology)
12. ภาษา และเนื้อหาของสาร (Language and Message Content)
13. โครงสร้างองค์กร (Structure)
14. ความคลุมเครือ และความเพียงพอของข้อมูลข่าวสาร (Uncertainty and Information Adequacy)
15. ประสิทธิภาพของกลุ่ม และองค์กร (Groups and Organizational Effectiveness)
16. จรรยาบรรณ (Ethics)
17. การวิจัยข้ามวัฒนธรรม (Cross-Cultural Research)
18. บรรยากาศองค์กร (Climate)

จากการศึกษาโดยนักวิชาการต่างประเทศที่ได้กล่าวมาแล้วนี้ ผู้วิจัยได้สร้างกรอบ หรือ ต้นแบบของการวิจัยประเด็นการศึกษาเรื่องการสื่อสารในองค์กรไทยจากการบูรณาการผลของข้อค้นพบดังกล่าว เพื่อเป็นประเด็นการศึกษา และนำไปเป็นแนวทางในการศึกษาจากวิทยานิพนธ์ การสื่อสารในองค์กรไทยได้ 4 ประเด็นการศึกษา คือ

1. การศึกษาริบท (context) การสื่อสารในองค์กร : ศึกษาในระดับของการสื่อสารระหว่างบุคคล (interpersonal communication) การสื่อสารภายในกลุ่ม (group communication) การสื่อสารระดับภายในองค์กร และระหว่างองค์กร (intra-inter organizational communication) และการสื่อสารข้ามวัฒนธรรม (cross-cultural communication)
2. การศึกษาผลของการสื่อสารในองค์กร (Communication Outcomes) : ผลในเชิงการสื่อสารประกอบไปด้วย ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร (communication Satisfaction) บรรยากาศการสื่อสารในองค์กร (communication climate)

- เครือข่ายการสื่อสาร (communication network) ความสามารถในการสื่อสาร (communication competence) และวัฒนธรรมการสื่อสาร (communication culture)
3. การศึกษารูปแบบ และเนื้อหาของ การสื่อสารในองค์การ (Communication patterns) : ประเด็นการศึกษานี้จะศึกษาในเรื่ององค์ประกอบของการสื่อสาร เช่น ช่องทาง และทิศทางของข่าวสาร (channels and information flow) ภาษา และเนื้อหาสาร (language and message content) ความเพียงพอของข่าวสาร (information adequacy) รวมไปถึงความรู้ความเข้าใจในรูปแบบการสื่อสาร และการบริหาร (cognitive communication and management styles) ในองค์การ ของพนักงานด้วย
  4. การศึกษาที่มีผลกระทบต่อ การเปลี่ยนแปลงการสื่อสารในองค์การ (Impacts on Communication Changes) : ประเด็นการศึกษานี้จะครอบคลุมในเรื่องอำนาจ (power) จรรยาบรรณ (ethics) เทคโนโลยีการสื่อสาร (Communication Technology) และโครงสร้างองค์การ (Structure)

เพื่อให้เกิดความชัดเจนจาก 4 ประเด็นการศึกษานี้ที่นำมาเป็นกรอบในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำตัวอย่างการวิจัยที่ทำการศึกษา โดยนักวิชาการทางการสื่อสารในองค์การของต่างประเทศ ที่ได้มีการตีพิมพ์ในวารสารทางวิชาการที่มีชื่อ เช่น Journal of Communication Quarterly, Management Communication Quarterly, Communication Monographs, Human Communication Research เป็นต้น ตั้งแต่ปี ค.ศ. 1996-1999 ซึ่งได้มีการประมวล และรวบรวมประเด็นการศึกษาดัง ๆ ไว้ในหนังสือรวบรวมบทความการศึกษาวิจัยทางการสื่อสาร (Communication Abstracts) จัดทำโดยสำนักพิมพ์ Sage ในมลรัฐแคลิฟอร์เนีย ประเทศสหรัฐอเมริกา

ผู้วิจัยได้รวบรวมบทความการศึกษาวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารในองค์การเริ่มตั้งแต่ Vol 20 No 2 ของเดือนเมษายน ค.ศ. 1997 เป็นฉบับแรก เนื่องจากเป็นฉบับแรกที่มีการจัดหมวดหมู่ของการวิจัยอย่างชัดเจนว่าบทความเหล่านี้เป็นการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการสื่อสารในองค์การ (Organizational Communication) ซึ่งผู้วิจัยเลือกเฉพาะเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารในองค์การไทย เท่านั้นมาเป็นตัวอย่างในการศึกษา ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น ประมาณ 71 บทความ แบ่งตามประเด็นการศึกษานี้ 4 หัวข้อหลักที่ครอบคลุมหัวข้อการศึกษาย่อย ดังต่อไปนี้

**การศึกษาริบทวารสื่อสารในองค์การ**: ประเด็นการศึกษานี้ พบตัวอย่างของประเด็นการศึกษาในหัวข้อย่อย ดังต่อไปนี้

1. การสื่อสารระหว่างบุคคลในองค์การ (Interpersonal Relations in Organization) - พบตัวอย่างการศึกษาของความสัมพันธ์ดังต่อไปนี้

1.1 ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา และผู้ใต้บังคับบัญชา (superior-subordinate relations) : ประเด็นนี้พบการศึกษาที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารระหว่างผู้บังคับบัญชา และผู้ใต้บังคับบัญชาคือ รูปแบบของปฏิสัมพันธ์ (เช่น Peterson & Albrecht, 1997 ; Sias, 1997) การให้ข้อมูลย้อนกลับ (เช่น Baron, 1997) การสื่อสารจากผู้บังคับบัญชา (เช่น Lier, 1997)

1.2 ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในลักษณะอื่น (additional interpersonal articles) : ประเด็นนี้พบการศึกษาที่เกี่ยวข้องกับเรื่องการสื่อสารทางอารมณ์ที่เกี่ยวข้องกับงาน และการบริหารงาน (Krone et al, 1997 ; Verbeke, 1997 ; Kramer, 1997) ความสัมพันธ์เชิงโรแมนติค (Solomon & William, 1997) การสื่อสารของผู้นำ (Farmer, Slater & Wright, 1998) ปัจจัยการสื่อสารที่มีผลต่อการลาออก (Scott et al, 1999)

1.3 ความขัดแย้งระหว่างบุคคล (interpersonal conflict) : มีการศึกษาเกี่ยวกับการใช้บุคคลที่สามในการแก้ปัญหาความขัดแย้ง (Volkema, Bergmann & Farquhar, 1997) และอารมณ์ที่เกี่ยวข้องกับความขัดแย้ง (Gayle & Preiss, 1998)

2. การสื่อสารภายในกลุ่ม (Group Communication) – พบตัวอย่างการศึกษาในประเด็นย่อย ดังต่อไปนี้

2.1 ประสิทธิภาพของกลุ่มและองค์การ (groups and organizational effectiveness): ประเด็นนี้พบการศึกษาในประเด็นคือ ความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพส่วนบุคคลและกลุ่ม (Bolton-Oetzel, 1997) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการสื่อสารในกลุ่มย่อย (Orbe, 1998) ความสามารถของกลุ่มในการจัดการทรัพยากร (Aquino & Rud, 1998) การโต้แย้งกับการตัดสินใจของกลุ่ม (Meyers & Brashers, 1998) และประสิทธิภาพขององค์การกับการประชาสัมพันธ์ (Gordon & Kelly, 1999)

2.2 การตัดสินใจ และการแก้ปัญหา (decision making and problem solving) : พบการศึกษาในเรื่องแบบจำลองของการตัดสินใจที่มีความคลุมเครือของเหตุการณ์ (Cohen, Freeman & Wolf, 1997) และการตัดสินใจภายใต้ความกดดันของเวลา (Smith & Hayne, 1997)

3. การสื่อสารระดับองค์การ (Communication in Organization) – ตัวอย่างการวิจัยที่พบ คือการศึกษาเรื่องประสิทธิภาพขององค์การกับการประชาสัมพันธ์ (Gordon & Kelley, 1999) กลยุทธ์การสื่อสารขององค์การในการขัดเกลาทางสังคม (Cawyer & Friedrick, 1998)

4. การสื่อสารข้ามวัฒนธรรม (Cross-Cultural Communication) – พบประเด็นการศึกษาในเรื่องของการหล่อหลอมวัฒนธรรมองค์การให้กับพนักงานต่างชาติ (Alkhazraji, 1997) ศึกษาความแตกต่างทางวัฒนธรรมที่ส่งผลถึงวัฒนธรรมองค์การ (Lee & Barnett, 1997 ; Suzuki, 1997) และการศึกษารูปแบบการสื่อสารในและนอกกลุ่มของพนักงานในบริษัทข้ามชาติ (Suzuki, 1998)

**การศึกษาค้นคว้าของการสื่อสารในองค์การ** : ประเด็นนี้ประกอบไปด้วยการศึกษาในเรื่องของผลในเชิงการสื่อสาร 5 หัวข้อ คือ

1. ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร (Communication Satisfaction) – พบตัวอย่างการศึกษาวิจัยในเรื่องนี้เพียงเรื่องเดียว คือการศึกษาความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารที่เป็นตัวทำนายความพึงพอใจ และความผูกพันต่อองค์การ (Taylor, 1997)

2. เครือข่ายการสื่อสาร (Communication Network) – พบตัวอย่างการศึกษาเครือข่ายการสื่อสารที่เป็นตัวทำนายการลาออกของพนักงาน (Freeley & Barnett, 1997) และการเปลี่ยนแปลงเครือข่ายการสื่อสาร เนื่องจากการลดขนาดขององค์การ (Susskind, Miller & Johnson, 1998)

3. ความสามารถในการสื่อสาร (Communication Competence) – การศึกษาวิจัยที่พบ คือความสามารถในการสื่อสารที่สร้างความสำเร็จในการทำงาน (Zorn & Violanti, 1997 ; Bahnik, Hill, & Dams, 1997) การสัมภาษณ์งาน (Mino, 1997 ; Peterson, 1998) ทักษะการสื่อสารของผู้นำกลุ่ม (Humphrey, 1997) การแสวงหาข่าวสารของพนักงานที่อินย่าย (Janlin & Kramer, 1999) ความสามารถในการต่อรองบทบาท (Miller, 1999)

4. วัฒนธรรมการสื่อสาร (Communication Culture) – มีตัวอย่างการศึกษาในเรื่องของพิธีการ (Cofoth, 1996) การใช้เรื่องเล่า และความกล้าหาญ (David & Graham, 1997 ; Base,

1997) ปัจจัยที่เกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์การ (Nuwumechillie, 1997 ; Frewin & Tuffin, 1998) ศึกษาบุคคลในฐานะที่เป็นวาทกรรมองค์การ (Cheney & Carroll, 1997) และการศึกษาวัฒนธรรมองค์การในแนวยุคหลังสมัยใหม่ (Lachem, R.W., 1998)

5. บรรยากาศการสื่อสารในองค์การ (Communication Climate) - ไม่พบตัวอย่างงานวิจัยในหัวข้อการศึกษานี้

การศึกษารูปแบบ และเนื้อหาของการสื่อสารในองค์การ : ประเด็นการศึกษานี้ มีตัวอย่างการศึกษาในหัวข้อย่อย ดังต่อไปนี้

1. ช่องทาง และทิศทางของข่าวสาร (Channel and Information Flow) – ตัวอย่างการวิจัยที่พบคือ การศึกษาวิจัยในเรื่องของการเลือกใช้สื่อของผู้บริหาร (Donbedian, McKinnon & Bruns, 1998)

2. ภาษา และเนื้อหาสาร (Language and Message Content) – ตัวอย่างการวิจัยคือ การศึกษาที่พบเรื่องของตัวเนื้อหาของสารที่มีผลต่อการบริหาร (Tata & Rhodes, 1997) สารที่เกี่ยวข้องกับความรู้เรื่องงาน (Irons, 1998) ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน (Halpert & Burg, 1997) และการประเมินผลของเนื้อหาสารที่เกี่ยวกับการคุกคามทางเพศ (Solomon & William, 1997)

3. ความคลุมเครือ และความเพียงพอของข้อมูลข่าวสาร (Uncertainty and Information Adequacy) – ประเด็นการศึกษานี้พบคือ การศึกษาถึงพฤติกรรมแสวงหาข่าวสารของพนักงานชั่วคราว (Sias, Kramer & Jenkins, 1997) และการใช้ความคลุมเครือในการประชุม (Menz, 1999)

4. ความรู้ความเข้าใจในรูปแบบการสื่อสาร และการบริหาร (Cognitive Communication and Management Styles) – ประเด็นการศึกษานี้พบการศึกษาวิจัยในเรื่องของ รูปแบบการบริหารแบบระบบ TQM ที่มีต่อการสื่อสาร (Brady, 1997) และการรับรู้ลักษณะของผู้บริหารขององค์การระหว่างประเทศ (Gardner & Cleavenger, 1998)

**การศึกษาที่มีผลกระทบต่อการศึกษาในองค์กร : ประเด็นการศึกษาที่มีความเกี่ยวข้องกับการศึกษาในประเด็นย่อย ดังนี้คือ**

1. อำนาจ (Power) – ตัวอย่างการศึกษาวិจัยที่พบเป็นการศึกษาวาทกรรมทางราชการกับอำนาจการเมืองในองค์กร (Idema, 1998)
2. จรรยาบรรณ (Ethics) – ตัวอย่างคือ การศึกษารายบรรณที่เกี่ยวกับผู้ถือหุ้น (Nielson & Bartunek, 1999) และกรณีศึกษาการไม่มีงานทำกับจรรยาบรรณ (Mattson & Buzzanell, 1999)
3. เทคโนโลยี (Technology) – ตัวอย่างประเด็นนี้ พบการศึกษาในเรื่องการยอมรับเทคโนโลยีการสื่อสารในการทำงาน (Graham, 1996 ; Martinko, Henry, & Zmud, 1997) การยอมรับนวัตกรรมอินเทอร์เน็ต (Hoag, 1997) และทัศนคติของผู้ใช้ e-mail (Hacker et al, 1998)
4. โครงสร้าง (Structure) – ประเด็นนี้พบการศึกษาการออกแบบขององค์กรที่มีผลต่อกระบวนการส่งข้อมูลขององค์กรนานาชาติ (Whitfield, Lamout & Sambamurthy, 1997) การเปลี่ยนแปลงเครือข่ายการสื่อสาร เนื่องจากการลดขนาดขององค์กร (Susskind, Miller & Johnson, 1998)

จากประเด็นการศึกษาที่กล่าวมาแล้วนั้น ผู้วิจัยจะใช้ประเด็นในการศึกษาเหล่านี้ เป็นกรอบในการศึกษาวิจัยการสื่อสารในองค์กรของไทยว่ามีประเด็นศึกษาใดบ้าง และมีความเหมือน และแตกต่างอย่างไรกับตัวอย่างการวิจัยของตะวันตก เพื่อตอบปัญหานำการวิจัยในข้อที่ 1

### **กรอบแนวคิด ทฤษฎี ที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารในองค์กร**

กรอบแนวคิด และทฤษฎี เป็นหัวใจหลักและเป็นส่วนที่สำคัญของการศึกษาวิจัยทุกประเภท ดังนั้นการรวบรวมกรอบแนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารในองค์กรจากต่างประเทศนี้ เพื่อเป็นแนวทางในการรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยการสื่อสารในองค์กรของไทยให้เกิดภาพที่ชัดเจนยิ่งขึ้น



Krone, Jablin และ Putnuam (1987) ได้ศึกษาถึงแนวคิดที่ใช้ในการศึกษาการสื่อสารในองค์กร โดยใช้กรอบแนวคิดพื้นฐานทางการสื่อสารของ Fisher (1987, อ้างใน Krone, Jablin และ Putnuam, 1987) ซึ่งสามารถแบ่งออกเป็น 4 แนวคิดใหญ่ ได้แก่ Mechanistic, Psychological, Interpretive-symbolic, และ System-interactive Perspective แต่ละแนวคิดสะท้อนภาพการศึกษาการสื่อสารในองค์กรได้ดังนี้

**Mechanistic Perspective** – เป็นแนวคิดที่มุ่งศึกษากระบวนการการถ่ายทอดข่าวสาร (Transmission Process) โดยผ่านจากช่องทางการสื่อสาร (Channel) เป็นการสื่อสารเชิงเส้นตรงระหว่างคู่สื่อสารจะมุ่งเน้นไปที่ตัวของผู้ส่งสาร โครงสร้างการสื่อสาร ผลกระทบของการสื่อสาร ระบบของการสื่อสารที่ผ่านสื่อ และไม่ผ่านสื่อ รวมทั้งการแพร่กระจายของข่าวสาร

การศึกษาการสื่อสารในองค์กรที่ใช้แนวคิดนี้ เป็นการศึกษาในลักษณะโครงสร้างของเครือข่ายการสื่อสารในองค์กร รูปแบบการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร ช่องทางการสื่อสารในองค์กร เป็นต้น

**Psychological Perspective** – เป็นแนวคิดที่มุ่งศึกษาว่า บุคลิกลักษณะของแต่ละบุคคล มีผลต่อการสื่อสารอย่างไร ซึ่งส่งผลมาจาก ทักษะคิด ความรู้ความเข้าใจ และการรับรู้ของแต่ละบุคคลที่สามารถเป็นตัวกรองของการสื่อสารในแง่ของการเข้ารหัสและถอดรหัสของการสื่อสารได้ แนวคิดนี้เป็นการสื่อสารเชิงเส้นตรงเช่นกัน แต่มุ่งเน้นการศึกษาที่ตั้งของผู้รับสาร ดังนั้นจึงเป็นการศึกษาในเรื่องของบรรยากาศในการสื่อสาร ปัญหาเรื่องภาษาในการสื่อสาร (Semantic-information Distance) ความสัมพันธ์ระหว่างการสื่อสารกับความพึงพอใจ

การศึกษาการสื่อสารในองค์กรที่ใช้แนวคิดนี้ ศึกษาในเรื่องของการรับรู้ของพนักงานต่อความสัมพันธ์ของผู้บังคับบัญชา การคาดหวังในการทำงาน ความพึงพอใจในการทำงาน เป็นต้น

**Interpretive-symbolic Perspective** – เป็นแนวคิดที่มุ่งการศึกษาเพื่อเข้าใจในการสวมบทบาท (Role-taking) และการสร้างความหมายร่วมกัน (Shared meaning) ของคู่สื่อสาร โดยผ่านสัญลักษณ์และการกระทำทางสังคม แนวคิดนี้มุ่งเน้นไปที่ กฎของการสื่อสาร วัฒนธรรม การสื่อสาร การบริหารความหมาย อำนาจและการเมือง (Power and Politics)

การศึกษาการสื่อสารในองค์การที่ใช่แนวคิดนี้ จะเป็นการศึกษาในเรื่องวัฒนธรรมองค์การ การใช้อำนาจในองค์การ เป็นต้น

System-interaction Perspective - เป็นแนวคิดที่มุ่งศึกษาและวิเคราะห์พฤติกรรมที่แสดงออกมาภายนอก (External Behaviors) โดยมุ่งเน้นที่กระบวนการของรูปแบบพฤติกรรมมากกว่าความสัมพันธ์ในเชิงเหตุผลของการสื่อสาร เป็นแนวคิดเชิงระบบที่ทุกองค์ประกอบของการสื่อสารมีหน้าที่ที่สัมพันธ์ซึ่งกันและกัน มีการกระทำร่วมกัน มีผลกระทบต่อกันและกัน เน้นการศึกษาในเรื่องรูปแบบการให้ผลย้อนกลับของการสื่อสาร การบริหารความขัดแย้ง การพัฒนาการทำงานเป็นกลุ่ม และการตัดสินใจร่วมกัน

การศึกษาการสื่อสารในองค์การที่ใช่แนวคิดนี้ จะเป็นการศึกษาลักษณะของการสื่อสารระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา (Superior-subordinate Communication) การต่อรองการบริหารแรงงาน (Labor-management Bargaining) การสร้างการยอมรับโดยการโน้มน้าวใจ เป็นต้น

นอกจากนี้ Euske และ Roberts (1987) ได้นำทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับองค์การ เพื่อนำมาใช้ในเรื่องของการสื่อสารในองค์การ โดยแบ่งทฤษฎีองค์การออกเป็น 2 กลุ่มใหญ่ คือ Traditional Organizational Theories และ Organizational-Environment Theories ซึ่งทำให้เห็นภาพรวมในเรื่องของการสื่อสารในองค์การ ดังนี้

Traditional Organization Theories - ทฤษฎีการสื่อสารกลุ่มนี้ แบ่งออกเป็น 4 กลุ่ม ทฤษฎีที่สำคัญคือ

1. Classical Organization Theories - นักทฤษฎีองค์การที่อยู่ในกลุ่มนี้ ได้แก่ Frederic Taylor, Max Weber และ Henry Fayol ซึ่งลักษณะที่สำคัญของทฤษฎีองค์การกลุ่มนี้คือ โครงสร้างของบังคับบัญชา การบริหารเชิงวิทยาศาสตร์ บทบาทหน้าที่ที่เป็นลักษณะเฉพาะทาง และเป็นทางการ มีสายการบังคับบัญชา และมีกฎ ระเบียบ ที่เป็นทางการของการทำงาน

ดังนั้น รูปแบบการสื่อสารที่ใช่จึงเป็นลักษณะของช่องทางสื่อสาร และเครือข่ายที่เป็นทางการ เป็นการรับข่าวสารจากผู้บังคับบัญชาฝ่ายเดียว (Downward-directed messages) ซึ่งตรงกับแนวคิดแบบ Mechanistic

2. Human Relations Approaches – เป็นแนวคิด ทฤษฎี ที่เน้นลักษณะทางสังคม และจิตวิทยาของการทำงานเป็นหลัก นักทฤษฎีองค์การที่สำคัญคือ McGregor, Argyris และ Likert ลักษณะที่สำคัญคือ ความต้องการของปัจเจกชนและสังคม การทำงานร่วมกันเป็นกลุ่ม และความพึงพอใจในการทำงาน ก่อสร้างแรงจูงใจในการทำงาน

ดังนั้น รูปแบบการสื่อสารจะเป็นลักษณะของการสนับสนุนกัน เป็นแบบไม่เป็นทางการมากขึ้น และเป็นการปรับปรุงการสื่อสารระหว่างเจ้านายและลูกน้องในแง่ของการเปิดเผยและเชื่อถือกันมากขึ้น โดยใช้แนวคิดแบบ Mechanistic และ Psychological ผสมผสานกัน

3. Behavioral Decision Theories – เป็นลักษณะของทฤษฎีองค์การที่เน้นลักษณะโครงสร้างที่เป็นทางการขององค์การ โดยเน้นที่การตัดสินใจและการชำนานเฉพาะทาง ในเรื่องของ การตัดสินใจนั้น จะเน้นที่เหตุผลน้อยกว่าเรื่องของความพึงพอใจ

ดังนั้น ลักษณะของการสื่อสารจะเป็นการถ่ายทอดจุดมุ่งหมาย และการตัดสินใจของกลุ่มย่อย มีตัวกรองของข่าวสาร เน้นที่เครือข่ายการสื่อสารที่เป็นทางการ และการแพร่กระจายของเครือข่ายการสื่อสาร แนวคิดนี้เป็นการผสมผสาน 3 แนวคิด คือ Mechanistic, Psychological และ Interpretive-symbolic

4. System Approaches – เป็นทฤษฎีองค์การที่เน้นกระบวนการที่เป็นระบบโดยเฉพาะระบบเปิด ซึ่งหมายถึงการที่องค์การต้องการมีความเกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมภายนอกขององค์การ และยังเน้นที่การเป็นส่วนเดียวกันทั้งระบบขององค์การ ทุกระบบย่อยส่งผลถึงระบบระบบอื่น และระบบใหญ่โดยรวมขององค์การด้วย นอกจากนี้ยังเน้นความสัมพันธ์ระหว่างองค์การกับสิ่งแวดล้อม ทฤษฎีระบบทำให้เกิดทฤษฎีเชิงสถานการณ์ (Contingency Theories) ขึ้นมา ซึ่งสามารถอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างสิ่งแวดล้อมขององค์การ และเทคโนโลยีการผลิต ที่มีผลต่อการสื่อสารได้ดีขึ้น

ดังนั้น ลักษณะการสื่อสารของทฤษฎีองค์การนี้ จึงเป็นการสื่อสารจากสิ่งแวดล้อมภายนอกขององค์การ และกลับเป็นข่าวสารจากองค์การสู่ภายนอก เน้นเครือข่ายการสื่อสารที่ต้องพึ่งพากันในระบบ แนวคิดนี้จะเป็นลักษณะของทั้ง Mechanistic, Psychological และ Interpretive-symbolic ผสมผสานกัน

Organization-Environment Theories – จากการศึกษาทฤษฎีระบบขึ้น ทำให้เกิดกรอบแนวคิด ทฤษฎีต่าง ๆ ที่เน้นความสัมพันธ์ระหว่างองค์การกับสิ่งแวดล้อม ซึ่งประกอบไปด้วย 3 ทฤษฎีหลัก คือ

1. Resource Dependency Theory – ทฤษฎีนี้อยู่บนพื้นฐานของการพึ่งพาสิ่งแวดล้อมทั้งภายใน และภายนอกองค์การเพื่อการอยู่รอด ซึ่งอาจอยู่ในลักษณะของการพึ่งพากันระหว่างองค์การต่อองค์การอื่น และศึกษาว่าเงื่อนไขของสิ่งแวดล้อมนั้นมีผลอย่างไรต่อโครงสร้างและกระบวนการทางการเมืองภายในองค์การ

ดังนั้น ลักษณะการสื่อสารของทฤษฎีนี้ เป็นลักษณะของการเจรจาต่อรองระหว่างองค์การ เครือข่ายการสื่อสารระหว่างองค์การ และแนวคิดที่ใช้นั้น เป็นการผสมผสานทั้ง 4 แนวคิดของการสื่อสาร

2. Population Ecology and Life Cycle Approaches – เป็นทฤษฎีที่สร้างความสมดุลขององค์การต่อสภาพแวดล้อมขององค์การ ซึ่งต้องมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา เพื่อการอยู่รอดขององค์การ การสื่อสารในองค์การจะเกี่ยวข้องกับการเติบโตขององค์การ การอยู่นิ่ง การเปลี่ยนแปลง การตกต่ำขององค์การ

ดังนั้น ลักษณะการสื่อสารของทฤษฎีนี้ เพื่อเป็นการปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมภายนอก การค้นหาข้อมูลเกี่ยวกับช่องว่างทางธุรกิจ การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างการสื่อสารตลอดเวลา โดยใช้แนวคิดทั้ง 4 แนวคิดของการสื่อสาร

3. Institutionalization Theory – ทฤษฎีองค์การนี้เป็นการศึกษา ความคาดหวังของสิ่งแวดล้อมภายนอกหรือสังคมที่มีต่อองค์การว่าเป็นอย่างไร ทฤษฎีนี้เป็นทฤษฎีของการได้มา การสร้าง และการใช้ข้อมูลข่าวสาร ซึ่งองค์การที่ประสบความสำเร็จและอยู่รอดนั้น จะต้องมีการพัฒนาโครงสร้างที่เหมาะสมต่อสิ่งแวดล้อมและสังคม

ดังนั้น ลักษณะของการสื่อสารของทฤษฎีนี้ จึงไม่ค่อยมุ่งเน้นโครงสร้างการสื่อสารภายใน แต่เน้นเครือข่ายการสื่อสารทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการขององค์การ เพื่อสร้างความหมายร่วมกันขององค์การและสังคม รวมทั้งการแพร่กระจายนวัตกรรมขององค์การ แนวคิดการสื่อสารที่ใช้นั้น เป็นการผสมผสานระหว่าง 4 แนวคิดทางการสื่อสาร เช่นกัน

นักวิชาการการสื่อสารในองค์การคือ Miller (1999) ได้แบ่งแนวคิด ทฤษฎีการสื่อสารในองค์การ โดยแบ่งออกเป็น 4 กลุ่มใหญ่ คือ

**แนวคิดเริ่มต้นขององค์การ (Founding Approaches)** - กลุ่มแนวคิดทฤษฎีนี้เป็นแนวคิดกลุ่มแรกที่มีการศึกษาองค์การและการสื่อสาร ประกอบไปด้วย 3 แนวคิดหลัก คือ

1. **แนวคิดแบบ Classical** - แนวคิดนี้จะประกอบไปด้วยทฤษฎีองค์การ คือ

- Henri Fayol's Theory of Classical Management
- Max Weber's Theory of Bureaucracy
- Frederick Taylor's Theory of Scientific Management

แนวคิดการสื่อสารที่ใช้นั้นเนื้อหาจะเกี่ยวข้องกับเรื่องงาน ทิศทางการสื่อสาร เป็นการสื่อสารจากเจ้านายสั่งลงมาเท่านั้น (downward communication) ช่องทางการสื่อสารจะเป็นแบบสายลักษณะอักษร และเป็นแบบทางการ

2. **แนวคิดแบบมนุษยสัมพันธ์** - แนวคิดนี้เป็นการพัฒนาต่อจากแนวคิดแรกซึ่งเกิดจากการศึกษาที่ชื่อว่า The Hawthorne Studies ทำให้แนวคิดเรื่องการบริหารองค์การเปลี่ยนไปสนใจเรื่องของปัจจัยของพนักงานมากขึ้น ทฤษฎีจะประกอบไปด้วย

- Maslow's Hierarchy of Needs Theory
- Herzberg's Motivation-Hygiene Theory
- McGregor's Theory X and Theory Y

แนวคิดการสื่อสารที่ใช้นั้น เนื้อหาของการสื่อสารจะเป็นทั้งเรื่องงานและสังคม ทิศทางการสื่อสารจะมีทั้งแนวตั้งและแนวนอน ช่องทางการสื่อสารจะมีลักษณะของการเห็นหน้ากันมากขึ้น และเป็นแบบไม่เป็นทางการ

3. **แนวคิดแบบทรัพยากรบุคคล** - แนวคิดนี้จะเน้นให้พนักงานได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจในงานของตนมากขึ้น ทำให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ในการทำงานให้ดีขึ้น ทฤษฎีนี้จะประกอบด้วย

- Blake and Mouton's Managerial Grid
- Likert's System IV
- Ouchi's Theory Z

แนวคิดทางการสื่อสารที่ใช้ในนั้น เนื้อหาของข่าวสารมีการกล่าวถึงกิจกรรมของการทำงานเพิ่มขึ้น ทิศทางของการสื่อสารจะมีทุกรูปแบบและเน้นทิม การสื่อสารจะเป็นทั้งทางการและไม่เป็นทางการ ให้ช่องทางสื่อสารทุกรูปแบบ

**แนวคิดแบบร่วมสมัยขององค์การ (Contemporary Approaches) –** แนวคิดนี้เป็นแนวคิดที่ใช้ในการศึกษาการสื่อสารในองค์การในปัจจุบัน ประกอบไปด้วย 3 กลุ่มแนวคิดหลัก คือ

1. **แนวคิดเชิงระบบ** – แนวคิดนี้เป็นแนวคิดที่กล่าวว่าองค์การเหมือนระบบของโครงสร้างและหน้าที่ต่างๆ ที่ต้องมีการทำงานร่วมกัน ประสานสัมพันธ์กันทุกส่วนเพื่อการอยู่รอด ซึ่งต้องมีลำดับชั้น มีการพึ่งพาระหว่างกัน และสิ่งแวดล้อมภายนอกองค์การ ต้องยอมรับผลย้อนกลับทั้งทางบวกและลบ เพื่อการปรับปรุงองค์การ ทฤษฎีประกอบด้วย

- Cybematic System Theory
- Karl Weick's Theory of Organizaing
- Network Analysis

2. **แนวคิดเชิงวัฒนธรรม** – แนวคิดนี้เป็นการเปรียบเทียบว่าองค์การนั้นเหมือนระบบของวัฒนธรรม ที่ต้องมีค่านิยม บรรทัดฐาน ของการอยู่ร่วมกัน ทฤษฎีที่ใช้แนวคิดนี้คือ

- Deal and Kennedy's "Strong Cultures"
- Peters and Waterman's "Excellent Cultures"
- Schien's Model of Organizational Culture

3. **แนวคิดเชิงวิพากษ์** – เป็นแนวคิดที่ได้รับมาจาก Karl Marx ที่สนใจในเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างเจ้าของและคนงานในสังคมแบบทุนนิยม เชื่อว่าการวิพากษ์จะทำให้เกิดการพัฒนารึ้นขององค์การ ทฤษฎีที่เกี่ยวกับการสื่อสารที่ใช้แนวคิดนี้ คือ

- A Theory of Concertive Control
- Feminist Theories of Organizational Communication

**แนวคิดแบบกระบวนการในการคงอยู่ขององค์การ (Enduring Process) –** แนวคิดนี้เป็นการทำความเข้าใจถึงลักษณะเฉพาะของกระบวนการสื่อสารในองค์การว่ามีลักษณะใด ซึ่งประกอบไปด้วย 4 กระบวนการที่สำคัญ คือ

1. กระบวนการการวัดผลสัมฤทธิ์ – กระบวนการนี้จะเริ่มตั้งแต่ก่อนเข้ามาสู่อาชีพ และองค์การของบุคคล จากนั้น เมื่อเข้ามาเป็นสมาชิกใหม่แล้วจะปฏิบัติตนอย่างไร และจะมีวิธีการอย่างไรให้บุคคลนั้นมีความรู้สึกเป็นสมาชิกขององค์การ ดังนั้น กระบวนการสื่อสารจะประกอบไปด้วย

- การสัมภาษณ์งาน
- วิธีการแสวงหาข้อมูลของสมาชิกใหม่
- กระบวนการพัฒนาบทบาทที่ได้รับ

2. กระบวนการการควบคุมการปฏิบัติงาน – เป็นแนวคิดที่เน้นการควบคุมให้เกิดการปฏิบัติงานให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ขององค์การ การสื่อสารจะเป็นในลักษณะของการประสานงานและควบคุมพฤติกรรมให้บรรลุทั้งวัตถุประสงค์ของบุคคลและองค์การ ดังนั้นกระบวนการของการสื่อสารจึงเกี่ยวข้องกับ

- Organizational Influence Process
- Goal-Setting Process
- Feedback Process

3. กระบวนการของการตัดสินใจ – เป็นกระบวนการที่มีความเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจในการดำเนินกลยุทธ์ขององค์การ รวมทั้งการตัดสินใจในกิจกรรมการทำงานในแต่ละวันของพนักงาน ซึ่งอาจเป็นการตัดสินใจโดยบุคคล ๆ เดียว ผ่านการให้ความเห็นของบุคคลที่เกี่ยวข้องหรือการตัดสินใจการทำงานเป็นกลุ่ม ดังนั้น แนวคิดนี้จึงศึกษาบทบาทของการสื่อสารที่มีผลต่อระดับการตัดสินใจขององค์การซึ่งประกอบไปด้วย

- การตัดสินใจในกลุ่มย่อย
- การร่วมมือในการตัดสินใจ

4. กระบวนการการบริหารความขัดแย้ง – แนวคิดนี้เป็นการกล่าวถึงความขัดแย้งซึ่งเป็นเรื่องที่ต้องเกิดขึ้นเป็นปกติของทุกองค์การ สามารถสร้างผลทั้งทางลบและทางบวกได้ โดยแนวคิดนี้ การสื่อสารจะนำมาสู่การบริหารความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในองค์การในวิธีการพิจารณาความขัดแย้งที่เกิดขึ้นว่าอยู่ในระดับใด แล้วใช้การเจรจาต่อรอง (Bargaining and Negotiation) หรือการนำบุคคลที่สามมาช่วยแก้สถานการณ์ (Third-Party Conflict Resolution)

**แนวคิดแบบกระบวนการของการเปลี่ยนแปลงองค์การ (Emerging Process) –** แนวคิดนี้เริ่มมีเมื่อสังคมรอบองค์การได้มีการเปลี่ยนแปลงไปตามสภาพเศรษฐกิจ สังคม และ เทคโนโลยี ทำให้เกิดแนวคิดนี้ขึ้นมาว่า เมื่อสังคมรอบตัวเปลี่ยนแปลงแล้ว องค์การจะมีวิธีการอย่างไร ซึ่งแต่ละองค์การจะมีวิธีการที่ต่างกันออกไป เช่น การร่วมทุนกับองค์การอื่น การลดขนาดขององค์การ วิธีการต่าง ๆ เหล่านี้ย่อมมีผลกระทบต่อพนักงานขององค์การ โครงสร้างการทำงานที่ต้องเปลี่ยนแปลงตาม จึงเกิดแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารในองค์การ 4 กลุ่มใหญ่ คือ

1. **กระบวนการการกีดกันกับการสนับสนุนทางสังคม** - แนวคิดนี้จะดูว่าการสื่อสารมีผลทำให้เกิดการกีดกันในการทำงานอย่างไร และใช้กลยุทธ์การสื่อสารมาลดความกีดกันได้อย่างไร
2. **กระบวนการการบริหารความหลากหลาย** - แนวคิดนี้มาจากการที่องค์การเริ่มมีการเปลี่ยนแปลงในแง่ของความหลากหลายของพนักงานในองค์การ ซึ่งในปัจจุบัน ผู้หญิงมีสัดส่วนของจำนวนพนักงานในองค์การสูงขึ้น พนักงานมาจากหลากหลายวัฒนธรรม ดังนั้น องค์การมีการบริหารอย่างไรต่อความหลากหลายที่เกิดขึ้นนี้
3. **กระบวนการการสื่อสารภายนอกขององค์การ** - แนวคิดนี้เป็นการศึกษากระบวนการของการสื่อสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารกับสิ่งแวดล้อมภายนอกขององค์การ ซึ่งหมายถึง การประสานงานร่วมกับองค์การอื่น ๆ การรักษาภาพพจน์ขององค์การ และการบริการลูกค้า
4. **กระบวนการเทคโนโลยี** - แนวคิดนี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีที่มีผลต่อการสื่อสารในองค์การอย่างไร ซึ่งศึกษาตั้งแต่ความแตกต่างของสื่อแบบเก่ากับเทคโนโลยีการสื่อสาร การยอมรับเทคโนโลยีการสื่อสารของพนักงาน และผลกระทบของเทคโนโลยีการสื่อสาร ทฤษฎีที่นำมาใช้เกี่ยวกับการใช้สื่อคือ The Media Richness Model, The Social Information Processing Model และ The Dual-Capacity Model

จากกรอบแนวคิด ทฤษฎี ที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสาร องค์การ และการสื่อสารในองค์การของ นักวิชาการทั้ง 3 กลุ่ม ที่กล่าวมาแล้วทั้งหมดนี้ ผู้วิจัยจะใช้กรอบแนวคิดเหล่านี้ในการสำรวจการศึกษาและวิจัยการสื่อสารในองค์การไทยในวิทยานิพนธ์ว่า ใช้กรอบแนวคิด ทฤษฎี ไหนบ้างในการศึกษา เพื่อเป็นกรอบโครงร่างในการศึกษาวิจัยการสื่อสารในองค์การไทยและจะนำมาซึ่งการตอบปัญหาวิจัยข้อที่ 2 ได้



## วิธีวิทยาการวิจัยที่ใช้ในการศึกษาการสื่อสารในองค์การ

ระเบียบวิธีวิทยาการวิจัยที่ใช้ในการศึกษาการสื่อสารในองค์การนั้น Redding และ Tompkins (1998) นักวิชาการการสื่อสารในองค์การได้แบ่งวิธีการศึกษาวิธีการศึกษาวิธีการศึกษาการสื่อสารในองค์การออกเป็น 3 ประเภทใหญ่ ๆ คือ แบบสมัยใหม่ (Modernistic) แบบธรรมชาติ (Naturalistic) และแบบวิพากษ์ (Critical)

แบบสมัยใหม่ (Modernistic) เป็นวิธีการศึกษาในลักษณะเชิงประจักษ์ (empirical orientation) ซึ่งเป็นวิธีการศึกษาที่ใช้กันมานานในการศึกษาการสื่อสารในองค์การ เป็นการควบคุมและการทำนายสิ่งที่เกิดขึ้น โดยใช้สถิติเชิงอ้างอิงเป็นตัววัดผล และใช้ลักษณะระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณในการศึกษา

แบบธรรมชาติ (Naturalistic) เป็นวิธีการศึกษาที่เกิดขึ้นใหม่ มุ่งเน้นในการทำความเข้าใจต่อเหตุผลที่เกิดขึ้น มีลักษณะการหาความรู้ในเชิงประวัติศาสตร์และมานุษยวิทยา วิธีการศึกษาจะเป็นลักษณะของการสำรวจเนื้อหาของภาษา การสัมภาษณ์ การสนทนา หรือวิธีการใด ๆ ตามระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ

แบบวิพากษ์ (Critical) เป็นการศึกษาในเชิงวิพากษ์วิจารณ์ในลักษณะของการไม่เท่าเทียมกันของนายจ้างและลูกจ้าง เป็นการพยายามให้เหตุผลในการสำรวจ เพื่อทำการเข้าใจในสิ่งต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น หรือแนวโน้มในการทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงภายใน

วิธีวิทยาการวิจัยนั้น ผู้วิจัยจะแบ่งออกเป็น 2 ส่วนหลัก ๆ คือ วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลของการศึกษาวิจัย ซึ่งผู้วิจัยจะขอเสนอตัวอย่างงานวิจัยโดยพิจารณาจากบทคัดย่อของการวิจัยเรื่อง การสื่อสารในองค์การ (Communication Abstracts) ดังนี้

### วิธีการเก็บข้อมูลการศึกษาการสื่อสารในองค์การ

Frey, Botton, Friedman และ Kreps (1991) กล่าวถึงเครื่องมือของการเก็บรวบรวมข้อมูลการศึกษาวิจัยการสื่อสารประกอบไปด้วย 3 เครื่องมือหลัก คือ การใช้แบบสอบถาม การสัมภาษณ์ และการสังเกตการณ์ ในงานวิจัยด้านการสื่อสารในองค์การ พบว่ามักจะมีเครื่องมือ ดังนี้

การใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ในการวิจัยเชิงสำรวจ การวิจัยเชิงทดลอง และ การวิจัยแบบวิเคราะห์เนื้อหา เป็นต้น การวิจัยที่ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล เช่น Sias et al (1997) ใช้แบบสอบถามในการศึกษาเปรียบเทียบพฤติกรรมการสื่อสารระหว่างพนักงานชั่วคราวและพนักงานใหม่ การศึกษาทักษะการสื่อสารของผู้สมัครงานโดย Peterson (1997) ได้ส่งแบบสอบถามไปยังฝ่ายบุคคล 500 องค์การ หรือ การศึกษาของ Taylor (1997) ที่ศึกษาความพึงพอใจในการสื่อสารของสมาชิกในโบสถ์ โดยใช้แบบสอบถามไปยังสมาชิก 209 คน เป็นต้น

การสัมภาษณ์ (Interview) เป็นเครื่องมือที่ใช้มากและใช้ในลักษณะที่ใกล้เคียงกันกับการใช้แบบสอบถาม เพื่อเป็นการให้ข้อมูลโดยตรงจากการตอบคำถามของบุคคลที่ต้องการเก็บข้อมูลของการศึกษานั้น ๆ ซึ่งการสัมภาษณ์นั้น อาจเป็นการสัมภาษณ์เดี่ยว หรือการสัมภาษณ์เป็นกลุ่ม ขึ้นอยู่กับลักษณะของการวิจัย ส่วนใหญ่แล้ว การสัมภาษณ์มักใช้คู่กับการใช้แบบสอบถาม ตัวอย่างของการศึกษาที่ใช้การสัมภาษณ์ เช่น การศึกษาเรื่องวัฒนธรรมของตำรวจโดย Frewin และ Tuffin (1998) ใช้การสัมภาษณ์ตำรวจ 8 นายในการเก็บข้อมูล การศึกษาเรื่องปัจจัยทางการสื่อสารที่มีผลต่อการลาออกของ Scott และคณะ (1999) ที่ใช้การเก็บข้อมูลที่ใช้แบบสอบถาม คู่กับการสัมภาษณ์

การสังเกตการณ์ (Observations) เป็นเครื่องมือที่แตกต่างจาก 2 วิธีแรก เนื่องจากเป็นการเก็บข้อมูลจากปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้น หรือจากการเก็บบันทึกของข้อมูลนั้น ส่วนใหญ่แล้วมักใช้ในการวิจัยแบบวิเคราะห์เนื้อหาเพื่อศึกษา หรือ จัดกลุ่มของเอกสารที่ทำการศึกษา และใช้มากในการศึกษาแบบ Ethnographic

การวิจัยแนวใหม่มักใช้วิธีการเก็บข้อมูลโดยใช้การผสมผสานกันของทั้ง 3 วิธีการ เพื่อสร้างความเที่ยงและความตรงของข้อมูลมากยิ่งขึ้น เช่น การศึกษาของ Disanza and Bullis (1999) ศึกษาโดยใช้การสัมภาษณ์ความรู้สึกของพนักงานที่มีต่อเนื้อหาข่าว ใช้แบบสอบถามในการวัดระดับของการสร้างความรู้สึเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ และ ศึกษาจากเนื้อหาของจดหมายข่าว หรือ การศึกษาของ Hacker (1998) ที่ใช้ทั้ง 3 วิธีการในการเก็บข้อมูลเรื่องการศึกษาทัศนคติของพนักงานที่มีต่อนโยบายการใช้ e-mail เป็นต้น

นอกจากนี้ การศึกษาวิจัยส่วนใหญ่เป็นการศึกษาในองค์การจริง และเก็บข้อมูลจริงจากพนักงานหรือบุคคลในองค์การที่ต้องการศึกษา อย่างไรก็ตาม มีการศึกษาวิจัยบางเรื่องที่ใช้วิธีการ

จำลองเหตุการณ์ (Simulation) เพื่อการศึกษา เช่น การศึกษาความสามารถในการสื่อสารระหว่าง การสัมภาษณ์งานของ Mino (1997) ผู้วิจัยใช้การจำลองเหตุการณ์เพื่อศึกษาเนื้อหาและการออก เสียงในการสื่อสาร หรือ การใช้การวิจัยเชิงทดลอง(Experimental Research) ในการศึกษา เช่น การศึกษาของ Smith and Hayne (1997) ใช้การวิจัยเชิงทดลองในการศึกษาการตัดสินใจภายใต้ ความกดดันเรื่องเวลา เป็นต้น

### วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลในการศึกษาวิจัยการสื่อสารในองค์การ

วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลในการศึกษาวิจัยการสื่อสารในองค์การนั้น สามารถแบ่งออกเป็น การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ และการวิเคราะห์ข้อมูลในเชิงปริมาณ ซึ่งสอดคล้องกับรูปแบบ การวิจัย คือ

1. รูปแบบการวิจัยแบบสมัยใหม่ (Modernistic) เป็นแนวการวิเคราะห์ข้อมูลในเชิง ปริมาณ โดยใช้ตัวเลขเป็นเกณฑ์ในการวิเคราะห์ข้อมูล ซึ่งมีการใช้สถิติเชิงบรรยาย การใช้สถิติสรุปอ้างอิง เป็นต้น
2. รูปแบบการวิจัยแบบธรรมชาติ (Naturalistic) เป็นแนวการวิเคราะห์ข้อมูลในเชิง คุณภาพ ซึ่งเป็นวิเคราะห์เนื้อหาของข้อมูลที่ได้มา ในแง่ของการเข้าใจในความหมาย ของปรากฏการณ์ที่ทำการศึกษา ศึกษาพฤติกรรมที่เกิดขึ้น หรือการอธิบายสิ่งที่ เกิดขึ้นจากการบันทึกข้อมูล
3. รูปแบบการวิจัยแบบวิพากษ์(Critical) เป็นการศึกษาในแนวทางของการวิเคราะห์ เนื้อหา เพื่อเป็นการเข้าใจในเนื้อหาของเหตุการณ์ที่ทำการศึกษา

ในส่วนของการศึกษาวิจัยที่มีความเกี่ยวข้องกับวิธีวิทยาการวิจัยการสื่อสารในองค์การนั้น มีงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง คือ งานวิจัยของWent-Gray และ คณะ (1991) พบผลการวิจัยของวิธี วิทยาการวิจัยที่นิยมใช้มากที่สุดจากบทความเรื่องการสื่อสารในองค์การจากวารสารการสื่อสาร ด้านวาทวิทยาชั้นนำ คือ วิธีวิทยาการวิจัยแบบสมัยใหม่(Modernistic) ซึ่งเป็นระเบียบวิธี วิจัยในเชิงประจักษ์(Empirical Study) ในขณะที่การศึกษาของ Mohamed (1998) ที่ทำการ วิเคราะห์วิธีวิทยาการวิจัยการสื่อสารจากวารสารทางการสื่อสารในองค์การนั้นใช้ระเบียบวิธีวิจัย ผลมผลงานระหว่างวิธีวิจัยเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ

จากกรอบการวิจัยเรื่องวิธีวิทยาการวิจัยนี้ ผู้วิจัยใช้เป็นต้นแบบในการพิจารณาวิธี  
วิทยาการวิจัย ในการศึกษาการสื่อสารในองค์การไทย เพื่อตอบปัญหานำการวิจัยในข้อที่ 3

### ข้อค้นพบที่เป็นความรู้จากการศึกษาการสื่อสารในองค์การ

ข้อค้นพบที่เป็นความรู้ของศึกษาการสื่อสารในองค์การนั้น ผู้วิจัยได้รวบรวมข้อค้นพบตาม  
ประเด็นการศึกษาเรื่องการสื่อสารในองค์การนี้ ได้นำเสนอในตอนต้น ตามลำดับ คือ

#### การศึกษาริบทการสื่อสารในองค์การ

##### 1. การสื่อสารระหว่างบุคคลในองค์การ (Interpersonal Relations in Organization)

###### 1.1. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในลักษณะอื่น (Additional Interpersonal Articles):

ประเด็นการศึกษาที่เกี่ยวข้องกับเรื่องการสื่อสารทางอารมณ์ที่เกี่ยวข้องกับงานและการบริหารงาน  
ผลพบว่าสถานภาพทางเศรษฐกิจ ศีลธรรมจรรยา และสังคมเป็นสิ่งที่สร้างประดบการณทาง  
อารมณ์ที่ดีและไม่ดีให้กับผู้บริหาร การบริหารจัดการกับอารมณ์มักทำได้ดีหากมีการพิจารณาถึง  
อย่างรอบคอบ มากกว่าการปลดปล่อยหรือเก็บกดอารมณ์นั้นไว้ (Krone et al, 1997; Verberk,  
1997; Kramer, 1997) ส่วนผลของการศึกษาเรื่องความสัมพันธ์เชิงโรแมนติคว่าเป็นการคุกคาม  
ทางเพศหรือไม่นั้น ขึ้นอยู่กับบริบทของสารที่ได้รับ และบุคคลที่ยอมรับการคบหาทางสังคม  
ระหว่างเพื่อนร่วมงานไม่ค่อยรับรู้ว่าเป็นเรื่องคุกคามทางเพศ (Solomon & William, 1997)  
สำหรับผลการวิจัยการสื่อสารของผู้นำพบว่า หากผู้นำสื่อสารโดยลดลำดับชั้นของการสื่อสารจะ  
ทำให้สร้างวิสัยทัศน์ร่วมภายในองค์การได้ดีกว่า (Farmer, Slater & Wright, 1998) ส่วนผลของตัว  
แปรของปัจจัยการสื่อสารที่มีผลต่อการลาออก คือ ความสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้างานและเพื่อน  
ร่วมงาน (Scott et al, 1999)

###### 1.2. ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา (Superior-subordinate

Relations): ในเรื่องของรูปแบบปฏิสัมพันธ์ผลของการศึกษาพบว่า สารที่เป็นเชิงเหตุผลของผู้  
บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์กับการสนับสนุนทางสังคม ความไว้วางใจ การ  
ควบคุม และความสามารถที่คาดหวัง ส่วนการสื่อสารในการเลือกปฏิบัติทำหน้าที่ในการสร้าง  
และสนับสนุนการรับรู้เรื่องการเลือกปฏิบัติระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา (Peterson  
& Albrecht, 1997; Sias, 1997) ข้อค้นพบของการศึกษาเรื่องการให้ข้อมูลย้อนกลับพบว่า ผู้ใต้

บังคับบัญชาจะแสดงความก้าวร้าวหากได้รับการประเมินเชิงลบทางวิทยาศาสตร์โดยทางอ้อม และแสดงความรุนแรงทางกายน้อยที่สุด (Baron, 1997) และผลของการศึกษาการสื่อสารจากผู้ได้ บังคับบัญชาพบว่า การแลกเปลี่ยนสารกับหัวหน้างานของแต่ละคนมีผลต่อการสื่อสารแบบร่วมมือกันระหว่างเพื่อนร่วมงาน แสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างการสื่อสารในแนวตั้งและแนวนอน (Lier, 1997)

1.3. ความขัดแย้งระหว่างบุคคล (Interpersonal Conflict): การศึกษาเกี่ยวกับการใช้บุคคลที่ตามในการแก้ปัญหาความขัดแย้งพบว่า บุคคลที่มาจากภายนอกและภายในองค์การทำให้เกิดผลของการแก้ปัญหาที่ต่างกัน (Volkema, Bergmann & Farquhar, 1997) และอารมณ์ที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับการขัดแย้งจะยังอยู่ หากความขัดแย้งนั้นยังไม่ได้รับการแก้ไข (Gayle & Preiss, 1998)

## 2. การสื่อสารภายในกลุ่ม (Group Communication)

2.1. ประสิทธิภาพของกลุ่มและองค์การ (Groups and Organizational Effectiveness): ผลการศึกษาในเรื่องของความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพส่วนบุคคลและกลุ่มคือ ประสิทธิภาพของงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพส่วนบุคคล และประสิทธิภาพของความสัมพันธมีความสัมพันธ์กับความสามารถที่มีผลระหว่างกันของบุคคล (Bolton-Oetzel, 1997) ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อการสื่อสารในกลุ่มย่อยพบว่า สมาชิกกลุ่มวัฒนธรรมร่วมขององค์การจะขอรับการสื่อสารจากส่วนกลางหรือไม่ ขึ้นอยู่กับวิธีการสื่อสารและผลที่เกิดขึ้นที่เหมาะสมกับสถานการณ์นั้น (Orbe, 1998) ผลของการศึกษาเรื่องความสามารถของกลุ่มในการจัดสรรทรัพยากรชี้ให้เห็นว่า ความสามารถในการจัดการของกลุ่มขึ้นอยู่กับวิธีการสื่อสาร รองลงมาคือ การจัดสรรทรัพยากร (Aquino & Rud, 1998) การศึกษาเรื่องการโต้แย้งกับการตัดสินใจในกลุ่มพบผลการศึกษาคือ การโต้แย้งเป็นตัวทำนายผลของกลุ่ม (Meyers & Brashers, 1998) และประสิทธิภาพขององค์การกับการประชาสัมพันธ์นั้นพบว่า ประสิทธิภาพขององค์การกับการใช้แนวคิดเชิงสมมาตรสองทางมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญ รวมทั้ง ความสามารถในการแสดงบทบาทผู้บริหารและการร่วมมือกันในการวางแผนกลยุทธ์ (Gordon & Kelly, 1999)

2.2. การตัดสินใจและการแก้ปัญหา (Decision Making and Problem Solving): พบผลการศึกษาเรื่องการตัดสินใจภายใต้ความกดดันของเวลาที่น่าสนใจคือ กลุ่มที่มีระบบการช่วยเหลือ

จากกลุ่มจะใช้เวลาในการตัดสินใจนานกว่า แต่มีคุณภาพในการตัดสินใจสูงกว่ากลุ่มที่ไม่มีระบบช่วยเหลือจากกลุ่ม (Smith & Hayne, 1997)

3. การสื่อสารระดับของค์การ (Communication Organization): ประสิทธิภาพขององค์การกับการประชาสัมพันธ์นั้นพบข้อค้นพบคือ ประสิทธิภาพขององค์การกับการใช้แนวคิดเชิงสมมาตรสองทางมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญ รวมทั้ง ความสามารถในการแสดงบทบาทผู้บริหารและการร่วมมือกันในการวางแผนกลยุทธ์ (Gordon & Kelly, 1999) ส่วนกลยุทธ์การสื่อสารขององค์การในการขัดเกลาทางสังคมพบว่า กิจกรรมการปฐมนิเทศพนักงานใหม่เป็นช่วงเวลาที่ดีที่สุดในการสร้างความพึงพอใจในการทำงานและการปรับตัวสู่สภาพแวดล้อมใหม่ได้ดี (Cawyer & Friedrick, 1998)

4. การสื่อสารข้ามวัฒนธรรม (Cross-Cultural Communication): ผลของการศึกษาเรื่องการหล่อหลอมวัฒนธรรมองค์การให้กับพนักงานต่างชาติพบว่า พนักงานต่างชาติยอมรับวัฒนธรรมองค์การได้ แต่ยังคงรักษารัฐวัฒนธรรมเดิมของชาติตน (Lee & Barnett, 1997; Suzuki, 1997) ส่วนผลการวิจัยความแตกต่างทางวัฒนธรรมที่ส่งผลถึงวัฒนธรรมองค์การพบว่า ความแตกต่างของวัฒนธรรมองค์การมีผลมาจากวัฒนธรรมที่แตกต่างกันของประเทศนั้น และการศึกษารูปแบบการสื่อสารในและนอกกลุ่มของพนักงานในบริษัทข้ามชาติพบรูปแบบการสื่อสารที่แตกต่างกันทั้งคนอเมริกันและคนญี่ปุ่น (Suzuki, 1998)

### การศึกษาผลของการสื่อสารในองค์การ

1. ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร (Communication Satisfaction): ผลการศึกษาพบว่า มีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างสูงระหว่างความพึงพอใจในการสื่อสารและความพึงพอใจในความเป็นสมาชิกของค์การ (Taylor, 1997)

2. เครือข่ายการสื่อสาร (Communication Network): ผลการศึกษาเครือข่ายการสื่อสารที่เป็นตัวทำนายการลาออกของพนักงานพบว่า หากบุคคลใดอยู่ภายนอกเครือข่ายของสังคมมีแนวโน้มที่จะลาออกจากงานมากที่สุด (Freeman & Barnett, 1997) และการเปลี่ยนแปลงเครือข่ายการสื่อสารเนื่องจากการลดขนาดขององค์การพบว่า ดัชนีของช่องว่างโครงสร้างเป็นตัวทำนายระยะยาวและอยู่ในระยะเวลาของการเปรียบเทียบการรับรู้ของพนักงานและการเปลี่ยนแปลงอย่างเปิดเผย (Susskind, Miller & Johnson, 1998)

3. **ความสามารถในการสื่อสาร (Communication Competence):** ข้อค้นพบเรื่องปัจจัยของความสามารถในการสื่อสารที่สร้างความสำเร็จในการทำงาน คือ ความสัมพันธ์แบบเป็นทางการและไม่เป็นทางการ การได้รับข้อมูลย้อนกลับ การให้ความสำคัญของชาวสารในองค์การ และการมีช่องทางในการสื่อสารหลากหลายรูปแบบในการเข้าถึงชาวสารที่สำคัญ นอกจากนี้ยังพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญของความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการสื่อสารและความสำเร็จของชายและหญิง (Zom & Violanti, 1997; Bahnink, Hill & Dams, 1997) ส่วนผลของการศึกษาเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการสัมภาษณ์งานพบว่า ทักษะในการพูดมีผลต่อการตัดสินใจว่าจ้าง และพบความสัมพันธ์ของเนื้อหาในการพูด และการใช้น้ำเสียงระหว่างการสัมภาษณ์ โดยเฉพาะในตำแหน่งงานที่สูงขึ้น ต้องมีความสามารถในการสื่อสารมากขึ้นด้วย (Mino, 1997; Peterson, 1997)

การได้รับการสนับสนุนจากภายนอกและการอดทนต่อความคลุมเครือ นั้นเป็นข้อค้นพบของทักษะการสื่อสารของผู้นำกลุ่มที่มีความสามารถสูง (Humphrey, 1997) การศึกษาเรื่องการแสวงหาชาวสารของพนักงานที่ถูกโอนย้ายพบว่า บุคคลที่พัฒนาความสามารถที่เหมาะสมกับวิถีการสื่อสารของงานในสิ่งแวดล้อมใหม่จะมีประสบการณ์ในการปรับตัวเชิงบวกมากกว่า (Jablin & Kramer, 1998) ผลการศึกษาวิจัยเรื่องการรับรู้ความสามารถในการต่อรองบทบาทของพนักงานมีความสัมพันธ์กับการสื่อสารไปยังหัวหน้างาน และสามารถเพิ่มความพึงพอใจในการทำงาน (Miller, 1999)

4. **วัฒนธรรมการสื่อสาร (Communication Culture):** การศึกษาในเรื่องของพิธีการพบว่า ต้องมีการนำมาเชื่อมโยงกับการศึกษาองค์การเชิงสังคม (Cofoth, 1997) ส่วนการใช้เรื่องเล่าและความกล้าหาญ สามารถนำมาสู่การสร้างวัฒนธรรมองค์การในการบริหารทีมงานของผู้บริหารสูงสุดได้ (David & Graham, 1997; Base, 1997) ผลการศึกษามุคคในองค์การพบว่า พนักงานทำหน้าที่คือ ปฏิบัติงานขององค์การ เป็นแรงงานและการว่าจ้าง เป็นผู้บริหารลูกค้า เป็นสื่อกลางของรัฐ และเป็นคู่แข่งในตลาดยุคโลกาภิวัตน์ (Cheney & Carroll, 1997)

### **การศึกษารูปแบบและเนื้อหาของการสื่อสารในองค์การ**

1. **ช่องทางและทิศทางทางการสื่อสาร (Information flow and Channels):** ผลของการศึกษาวิจัยในเรื่องของการเลือกใช้สื่อของผู้บริหารนั้น สนับสนุนทฤษฎี Information Richness โดยเหตุผลในการเลือกใช้สื่อนั้น ขึ้นอยู่กับลักษณะของงาน (Donbedian, McKinnon & Bruns, 1998)

2. ภาษาและเนื้อหาของสาร (Language and Message Content): ผลการศึกษาเรื่อง เนื้อหาสารที่มีผลต่อการบริหารพบว่า มีผลโดยตรงต่อความยุติธรรมและความรับผิดชอบของการบริหาร และมีผลโดยอ้อมต่อความโกรธและการยอมรับ (Tata & Rhodes, 1997) ส่วนผลเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานพบว่า เพื่อนร่วมงานมีส่วนเหลือพนักงานที่ตั้งครรภ์ทั้งในส่วนของงานแลกรอครบครีวได้ (Harper & Brig, 1997) และการประเมินผลของเนื้อหาสารที่เกี่ยวกับการคุกคามทางเพศ ผลการศึกษาพบว่า สารที่แสดงออกทางเพศมากจะได้รับการรับรู้ว่าเป็นสาร เรื่องการคุกคามทางเพศ (Solomon & William, 1997)

3. ความคลุมเครือและความเพียงพอของข้อมูลข่าวสาร (Uncertainty and Information Adequacy): ประเด็นการศึกษานี้พบผลการศึกษาเรื่องพฤติกรรมการแสวงหาข่าวสารของ พนักงานชั่วคราวคือ พนักงานชั่วคราวจะสนใจเรื่องนโยบายองค์กร การประเมินผลงาน และมีการแสวงหาข่าวสารน้อยกว่าพนักงานทั่วไป (Sias, Kramer & Jenkins, 1997) และผลของการใช้ ความคลุมเครือในการประชุมพบว่า สามารถสร้างความสมดุลในการสื่อสารได้ (Menz, 1999)

4. ความรู้ความเข้าใจในรูปแบบการสื่อสารและการบริหาร (Cognitive Communication and Management Styles): ประเด็นการศึกษานี้มีผลการวิจัยเรื่องรูปแบบการบริหารแบบระบบ TQM ที่มีต่อการสื่อสารคือทัศนคติของพนักงานที่มีต่อระบบการบริหารมีความสัมพันธ์กับวิธีการบริหารของผู้บริหาร และการสื่อสารในหมู่เพื่อนร่วมงาน รวมทั้งการได้รับข่าวสารที่มีคุณภาพจากผู้บริหาร (Brady, 1997)

### การศึกษาที่มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงการสื่อสารในองค์กร

1. อำนาจ (Power and Influence): ผลการศึกษาเรื่องวาทกรรมทางราชการกับอำนาจ การเมืองในองค์กรพบว่ามีความสัมพันธ์ระหว่างกัน (Idema, 1998)

2. จรรยาบรรณ (Ethics): ผลการศึกษาเรื่องจรรยาบรรณที่เกี่ยวกับการสื่อสารในองค์กร นั้นพบว่ามีความเกี่ยวข้องกับจิตสำนึกที่มีต่อองค์กรของพนักงาน (Neilson & Bartunek, 1999)

3. เทคโนโลยี (Technology): ประเด็นนี้พบผลการศึกษาที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติและการยอมรับการใช้เทคโนโลยี โดยการยอมรับเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตนั้น มีความสัมพันธ์กับการยอมรับนวัตกรรมที่มีความเกี่ยวข้องเนื่องกัน ซึ่งเป็นตัวบ่งชี้มากกว่าลักษณะขององค์กร หรือคุณ



ลักษณะของนวัตกรรม (Graham, 1997; Martinko, Henry & Zmud, 1997; Hoag, 1997) ส่วนการใช้ e-mail นั้น หากมีการใช้บ่อยจะสร้างทัศนคติที่ดีขึ้น และผู้ใช้ต้องการทราบข้อจำกัดในการใช้ที่เป็นลายลักษณ์อักษร (Hacker et al, 1998)

4. โครงสร้าง (Structure): ประเด็นนี้พบการศึกษาการออกแบบองค์การที่มีผลต่อกระบวนการส่งข้อมูลขององค์การนานาชาติ กล่าวคือ ความสัมพันธ์ระหว่างการออกแบบองค์การและพฤติกรรมของกระบวนการส่งผ่านข้อมูลนั้นขึ้นอยู่กับสถานการณ์ของการใช้กลยุทธ์ที่ใช้ในประเทศนั้นๆ (Whitfield, Lamont & Sambamurthy, 1997)

จากผลการศึกษาวิจัยการสื่อสารในองค์การของต่างประเทศนี้ ผู้วิจัยจะนำมาวิเคราะห์เปรียบเทียบกับผลการศึกษาการสื่อสารในองค์การไทย ซึ่งนำมาสู่การตอบปัญหานำในการวิจัยข้อที่ 4

และในบทต่อไป ผู้วิจัยจะนำเสนอ รูปแบบการวิจัย แหล่งข้อมูลที่ทำการศึกษา เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา การทดสอบเครื่องมือ วิธีการเก็บข้อมูล และวิธีการวิเคราะห์ข้อมูล ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้

สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย