

บทที่ 1

บทนำ



## ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การศึกษากการสื่อสารในองค์การเริ่มจากการที่นักวิชาชีพทางการบริหารนำการฝึกอบรมทางทักษะการสื่อสารนำมาใช้ เพื่อการสื่อสารในองค์การและนักวิชาการในด้านการศึกษากการ (Organization Studies) และการศึกษาด้านการสื่อสาร (Communication Studies) โดยนำทฤษฎีองค์การ และทฤษฎีการสื่อสารมาประยุกต์ใช้จึงเกิดเป็นการศึกษากการสื่อสารในองค์การขึ้น โดยวิทยากการดังกล่าวได้รับการนิยมในประเทศทางตะวันตก โดยเฉพาะอย่างยิ่งในประเทศสหรัฐอเมริกา นั้นได้มีการศึกษากการสื่อสารในองค์การมากกว่าครึ่งศตวรรษแล้วคือ เริ่มมีการศึกษาตั้งแต่ประมาณ ค.ศ.1940 องค์การต่าง ๆ จึงสนใจว่าจะทำอย่างไรที่จะส่งข้อมูลข่าวสารที่มีความเกี่ยวข้องกับการทำงาน และองค์การไปสู่พนักงานขององค์การได้อย่างมีประสิทธิภาพ และได้มีการศึกษาพัฒนาประเด็นของการศึกษากการสื่อสารในองค์การให้มีความเหมาะสมกับสภาพความเป็นไปของบริบททางสังคมที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างต่อเนื่อง

การศึกษาศาสตร์สาขาการสื่อสารในองค์การ (Organizational Communication) ของต่างประเทศจึงได้รับการนิยมขึ้น โดยมีการเปิดสอนเป็นวิชาเอกในมหาวิทยาลัยที่มีชื่อด้านการสื่อสารในสาขาของวาทนิเทศ ทั้งในระดับปริญญาโท และปริญญาเอก รวมทั้งมีวารสารทางวิชาการทั้งด้านการสื่อสารและการบริหาร ที่ตีพิมพ์การศึกษากการวิจัยเรื่องการสื่อสารในองค์การ ส่งผลให้การศึกษาเรื่องการสื่อสารในองค์การ จึงเป็นศาสตร์สาขาที่ได้รับความสนใจในการทำ การศึกษากการวิจัยเพิ่มมากขึ้น (Jablin, 1990)

Jablin (1990) นักวิชาการด้านการสื่อสารในองค์การได้ทำการศึกษาแนวโน้มของการศึกษากการวิจัยการสื่อสารในองค์การ ตั้งแต่ช่วงทศวรรษ 1940 จนกระทั่งช่วงทศวรรษ 1980 พบว่าแต่ละช่วงของทศวรรษนั้น มีการศึกษากการวิจัยในประเด็นที่แตกต่างกันไป โดยมีการเชื่อมต่อการศึกษากการจากช่วงทศวรรษก่อน และทำการศึกษาในประเด็นที่ลึก และแตกต่างกันไปตามการเปลี่ยนแปลงของสังคม ดังต่อไปนี้

ช่วงทศวรรษ 1940 - ช่วงทศวรรษนี้เป็นยุคแห่งข่าวสาร (Era of Information) ของการบริหารการสื่อสาร และเป็นยุคแห่งการศึกษาในองค์การสมัยใหม่ ซึ่งเน้นการสร้างความสัมพันธ์อันดีในการทำงานระหว่างนายจ้างและลูกจ้าง ดังนั้นในช่วงนี้องค์การจึงให้ความสำคัญในการสื่อสารข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับองค์การไปยังพนักงานอย่างมีประสิทธิภาพ หัวข้อการศึกษาวิจัยจึงเน้นที่การปรับปรุงพัฒนาการสื่อสาร การสั่งการจากองค์การไปยังพนักงานโดยผ่านสื่อ (downward-directed mass communication)

ช่วงทศวรรษ 1950 - เป็นช่วงที่เริ่มนำทฤษฎีระบบเปิดขององค์การมาใช้ในการศึกษาวิจัย และสนใจในเรื่องของเครือข่ายของกลุ่มย่อย และเครือข่ายขององค์การ (grapevine networks) การรับรู้เรื่องบรรยากาศของการสื่อสาร การใช้รูปแบบการสื่อสารทั้งการพูดและการเขียนผสมผสานกัน มีความสนใจในเรื่องของความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติของพนักงานต่อการรับรู้พฤติกรรมสื่อสารและความสามารถในการปฏิบัติงาน ดังนั้นการศึกษาวิจัยในช่วงนี้จึงเกี่ยวข้องกับเครือข่ายการสื่อสาร (Communication networks) การสื่อสารในทิศทางจากล่างขึ้นบนและจากบนลงล่าง (upward-downward communication) และความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงานกับการได้รับข้อมูลย้อนกลับ (performance & feedback)

ช่วงทศวรรษ 1960 - การศึกษาวิจัยในช่วงนี้มีการทำการศึกษาต่อเนื่องจากทศวรรษ 1950 ในเรื่องของลักษณะของบรรยากาศและเครือข่ายการสื่อสาร โดยมีการศึกษาวิจัยเพิ่มเติมในเรื่องของการสื่อสารระหว่างผู้บังคับบัญชา และผู้ใต้บังคับบัญชา (Superior-subordinate communication) บทบาทของผู้ประสานงานระหว่างกลุ่ม (liaison roles)

ช่วงทศวรรษ 1970 - แนวโน้มการศึกษาวิจัยในทศวรรษนี้ เป็นการศึกษาที่เน้นไปที่การศึกษาเรื่องเครือข่าย และบรรยากาศในการสื่อสาร (communication climates and network) รวมไปถึงองค์ประกอบของความสัมพันธ์ในการสื่อสารระหว่างผู้บังคับบัญชา และผู้ใต้บังคับบัญชา และลักษณะของบทบาทการสื่อสารในกลุ่มทำงาน (work group)

ช่วงทศวรรษ 1980 - การศึกษาวิจัยยังคงเป็นการศึกษาต่อเนื่องจากทศวรรษที่ผ่านมา แต่มีการศึกษาระดับมหภาค (macro) ขององค์การ อันได้แก่ โครงสร้างองค์การ เทคโนโลยี และสิ่งแวดล้อมที่มีผลกระทบต่อพฤติกรรมสื่อสารในองค์การ หรือการเปลี่ยนแปลงในด้านการสื่อสารในองค์การ (communication change) รวมทั้งมีการทำการศึกษาเรื่องของวัฒนธรรมองค์การ (organizational culture) ว่าสมาชิกขององค์การนั้นสร้างความหมายร่วมกันผ่านพฤติกรรม

การสื่อสารอย่างไร นอกจากนี้ยังมีการใช้ทฤษฎีที่ซับซ้อนขึ้น และวิธีวิทยาการวิจัยใหม่ ๆ ในการศึกษาวิจัยอีกด้วย และการศึกษาวิจัยในช่วงทศวรรษนี้ยังเป็นประเด็นที่นำไปศึกษาต่อเนื่องในช่วงทศวรรษ 1990

จากการศึกษาแนวโน้ม และพัฒนาการของการศึกษาวิจัยการสื่อสารในองค์การที่กล่าวมาแล้วนี้ ทำให้เกิดสถานภาพองค์ความรู้ของการสื่อสารในองค์การของต่างประเทศ และทำให้มีทิศทางในการทำการศึกษวิจัยในอนาคตที่มีความต่อเนื่อง และสามารถต่อยอดองค์ความรู้ให้เพิ่มขึ้นได้

สำหรับประเทศไทยนั้น วิทยาการในศาสตร์สาขาการสื่อสารในองค์การยังถือว่าเป็นศาสตร์สาขาที่ค่อนข้างใหม่ เมื่อเปรียบเทียบกับศาสตร์สาขาอื่น ๆ ในด้านการสื่อสารหรือที่เรียกกันว่านิเทศศาสตร์ เนื่องจากวิทยาการสื่อสารในองค์การยังเป็นเพียงวิชาเลือกวิชาหนึ่งในสาขาด้านนิเทศศาสตร์ หรือการบริหาร และยังไม่มีการเปิดทำการสอนเป็นสาขาวิชาเอกในสถาบันการศึกษาด้านใดในขณะนี้ จึงส่งผลให้การศึกษา และการวิจัยเรื่องการสื่อสารในองค์การได้กระจัดกระจายไปยังหลายวงวิชาการของไทย และไม่มีฐานข้อมูลที่สามารถจะศึกษาด้านภาพความรู้ในสาขานี้ได้อย่างมีระบบ

จากงานวิจัยของ อุบลรัตน์ ศิริยุวศักดิ์ (2530) ซึ่งได้รวบรวมองค์ความรู้ทางด้านนิเทศศาสตร์ตั้งแต่เริ่มแรกจนปี พ.ศ.2527 ได้เสนอแนะแนวทางในการศึกษาพัฒนาการของสาขาวิชานิตศาสตร์ในส่วนของตำราและงานวิจัยว่า ควรมีการศึกษาวิเคราะห์แนวคิด ทฤษฎี งานวิจัย และงานวิทยานิพนธ์ในสาขาวิชานิตศาสตร์ เพื่อให้เห็นทิศทาง และคุณค่าของสาขาวิชา และงานวิจัยของ สามารถ คำหอม (2531) ที่ทำการสำรวจผลงานทางวิชาการที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารเพื่อการบริหารในประเทศไทยพบว่า ผลงานการวิจัยในเรื่องการสื่อสารเพื่อการบริหารมีน้อยมาก และมีลักษณะค่อนข้างกระจัดกระจาย งานวิจัยที่สามารถค้นคว้า และสามารถหาแหล่งอ้างอิงของแนวความคิด และหลักการอย่างเป็นระบบที่สุดคือวิทยานิพนธ์เท่านั้น

ดังนั้น วิทยานิพนธ์เรื่อง "สถานภาพการศึกษาวิจัยการสื่อสารในองค์การไทยในวิทยานิพนธ์ (2524-2541)" จึงเป็นการศึกษาเพื่อสำรวจสถานภาพ งานวิจัยทางการสื่อสารในองค์การของไทย รวมทั้งเป็นแหล่งข้อมูลพื้นฐานเบื้องต้นสำหรับนักศึกษา และนักวิชาการทางการสื่อสารหรือแวดวงวิชาการที่เกี่ยวข้อง ได้ใช้เป็นฐานข้อมูลในการทำการศึกษวิจัยต่อยอดองค์ความรู้

เรื่องการสื่อสารในองค์การไทย และเพื่อให้ขอบเขตของการเริ่มต้นสำรวจสถานการณ์การศึกษามีความเป็นไปได้ที่ชัดเจน ผู้วิจัยจึงขอกำหนดขอบเขตในการศึกษา โดยสำรวจสถานการณ์องค์ความรู้การสื่อสารในองค์การไทยในงานวิทยานิพนธ์ของนิสิตและนักศึกษา ซึ่งในการศึกษาคั้งนี้ จะเริ่มสำรวจวิทยานิพนธ์ตั้งแต่ปี พ.ศ.2524 (เป็นปีแรกที่สถาบันการศึกษาทางการสื่อสารคือ คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เริ่มมีหลักสูตรบัณฑิตศึกษา และมีการผลิตวิทยานิพนธ์เป็นปีแรก) จนถึงปีการศึกษา 2541

## วัตถุประสงค์การวิจัย

### วัตถุประสงค์ทั่วไป

เพื่อสำรวจสถานการณ์องค์ความรู้ของการศึกษา และวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารในองค์การของไทยจากงานวิทยานิพนธ์ ที่ทำการศึกษาในระหว่างปีการศึกษา พ.ศ.2524-2541 โดยนิสิต และนักศึกษาในสาขานิเทศศาสตร์ และสาขาอื่นที่มีการศึกษาวิจัยที่เกี่ยวข้องกับองค์การ

### วัตถุประสงค์เฉพาะ

1. เพื่อศึกษาประเด็นของการวิจัยในวิทยานิพนธ์ที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารในองค์การไทยระหว่างปี พ.ศ.2524-2541
2. เพื่อศึกษากรอบแนวคิด และทฤษฎีของการวิจัยในวิทยานิพนธ์ที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารในองค์การไทย ระหว่างปี พ.ศ.2524-2541
3. เพื่อศึกษาวิธีวิทยาการวิจัยในวิทยานิพนธ์ที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารในองค์การไทยระหว่างปี พ.ศ.2524-2541
4. เพื่อศึกษาองค์ความรู้ที่ได้จากการวิจัยในวิทยานิพนธ์ ที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารในองค์การไทย ระหว่างปี พ.ศ.2524-2541

### ปัญหานำการวิจัย

1. ระหว่างปี พ.ศ.2524-2541 วิทยานิพนธ์ที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารในองค์การมีประเด็นในการศึกษาเรื่องใดบ้าง

2. ระหว่างปี พ.ศ.2524-2541 วิทยานิพนธ์ที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารในองค์การใช้กรอบแนวคิด และทฤษฎีใดในการวิจัย
3. ระหว่างปี พ.ศ.2524-2541 วิทยานิพนธ์ที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารในองค์การใช้วิธีวิทยาการวิจัย ในการศึกษาอย่างไร
4. ระหว่างปี พ.ศ.2524-2541 วิทยานิพนธ์ที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารในองค์การแสดงข้อค้นพบที่เป็นองค์ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารในองค์การไทยอย่างไร

### ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยเรื่อง "สถานการณ์การศึกษาวิจัยการสื่อสารในองค์การไทยในวิทยานิพนธ์ (2524-2541)" นี้ ผู้วิจัยศึกษาเฉพาะงานวิทยานิพนธ์ในระดับบัณฑิตศึกษาในสาขาวิทยาศาสตร์ และสาขาอื่น ๆ ที่พบว่ามิงงานวิทยานิพนธ์ที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารในองค์การ ได้แก่ สาขาบริหารธุรกิจ บริหารการศึกษา นิเทศศาสตร์ธุรกิจ เป็นต้น ซึ่งวิทยานิพนธ์ดังกล่าวเป็นส่วนหนึ่งของหลักสูตรภาคภาษาไทย และทำการศึกษาวิจัยในประเทศไทยเท่านั้น โดยการศึกษาครั้งนี้ไม่ได้รวมถึงงานวิจัยที่ทำโดย ผู้เชี่ยวชาญ อาจารย์ ผู้ทรงคุณวุฒิในองค์การหรือหน่วยงานต่าง ๆ รวมทั้งงานวิจัย และวิทยานิพนธ์ที่ทำในต่างประเทศ

### นิยามคำศัพท์

ประเด็นการศึกษาวิจัย หมายถึง เรื่องที่ผู้วิจัยให้ความสนใจในการศึกษาวิจัยในงานวิทยานิพนธ์การสื่อสารในองค์การไทย

กรอบแนวคิดและทฤษฎี หมายถึง แนวคิดและทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาวิจัย ที่ปรากฏอยู่ในบทที่ 2 ของวิทยานิพนธ์แต่ละเล่มที่ใช้เป็นกรอบของการศึกษาวิจัย

วิธีวิทยาการวิจัย หมายถึง ระเบียบวิธีวิจัยที่ใช้ในการศึกษาในวิทยานิพนธ์ ประกอบไปด้วยวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล จำนวนกลุ่มตัวอย่าง จำนวนองค์การที่ศึกษา และวิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อค้นพบที่เกี่ยวกับการสื่อสารในองค์การ หมายถึง ผลจากการวิจัยในวิทยานิพนธ์แต่ละเล่มที่เกี่ยวกับการสื่อสารในองค์การจากตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสาร ที่นำไปสู่ความรู้เรื่องการ

## สื่อสารในองค์การไทย

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เป็นแนวทางสำหรับการต่อยอดองค์ความรู้ หรือค้นหาประเด็นศึกษาใหม่ ๆ ในการวิจัยการสื่อสารในองค์การต่อไปในอนาคต
2. เป็นข้อมูล และพื้นฐานการพัฒนา รวมทั้งประยุกต์ใช้กรอบแนวความคิด ทฤษฎีเชิงการสื่อสารในองค์การให้กว้างขวาง และเหมาะสมกับบริบทขององค์การของสังคมไทยให้มากขึ้น
3. เป็นแนวทางในการพัฒนาวิธีวิทยาการทางการวิจัยการสื่อสารในองค์การไทย ให้สามารถเก็บและวิเคราะห์ข้อมูลให้ละเอียดลึกซึ้ง ส่งผลให้ผลการวิจัยมีความเที่ยง (Validity) และความตรง (Reliability) มากขึ้น
4. เป็นการเผยแพร่ความรู้ที่ได้จากการวิจัยสำหรับผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติงานได้นำไปประยุกต์ใช้ในวิชาชีพ ตลอดจนเป็นแนวทางในการบริหารการสื่อสารให้เหมาะสมกับองค์การของสังคมไทยต่อไป

สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย