

บทที่ 2

เอกสาร วรรณกรรม และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การเสนอเอกสาร วรรณกรรม และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมการสื่อสารเพื่อการบริหารงานของพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วย ดำเนินตามหัวข้อต่อไปนี้เป็นลำดับคือ

1. การสื่อสาร
 - 1.1 ความหมายของการสื่อสาร
 - 1.2 ความสำคัญของการสื่อสาร
 - 1.3 ประเภทของการสื่อสาร
2. การสื่อสารเพื่อการบริหาร
 - 2.1 ทฤษฎีขององค์การ
 - 2.2 ตัวแบบของการสื่อสาร
 - 2.3 องค์ประกอบของการสื่อสาร
 - 2.4 ปัญหาของการสื่อสาร
3. บุคลิกภาพ
 - 3.1 ความหมายของบุคลิกภาพ
 - 3.2 ตัวกำหนดบุคลิกภาพที่สำคัญ
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
 - 4.1 งานวิจัยในประเทศ
 - 4.2 งานวิจัยต่างประเทศ

1. การสื่อสาร

การสื่อสารนับเป็นกระบวนการอย่างหนึ่งในการบริหารการพยาบาล และเป็นหน้าที่ของผู้บริหารการพยาบาลทุกคนที่จะต้องจัดให้มีขึ้น เพื่อการส่งข่าวและความเข้าใจ จากบุคคลหนึ่งไปสู่อีกบุคคลหนึ่ง หรือจากหน่วยงานหนึ่งไปยังอีกหน่วยงานหนึ่ง เพื่อความเข้าใจที่ตรงกันในการปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ร่วมกัน

1.1 ความหมายของการสื่อสาร

การสื่อสาร มีรากศัพท์มาจากภาษาอังกฤษว่า Communication ซึ่งแสดงถึงความคิด (thought) พาร์คเฮิร์สท (Parkhurst 1962: 4) กล่าวว่า "การสื่อสารแสดงถึงวิธีการต่างๆ ที่ใช้ในการส่งข่าวหรือความคิด เช่น โทรศัพท์ โทรเลข หนังสือราชการ และบันทึก เป็นต้น"

ความหมายของการสื่อสารนั้น เทเลอร์ (Thayer) ได้สำรวจพบว่ามีกาให้ความหมายที่แตกต่างกันถึง 25 ความหมาย (เสาวลักษณ์ สิงหโกวิท 2525:1) แต่พอสรุปได้ว่ามี 2 นัย ดังนี้

ความหมายที่ 1 เป็นการแลกเปลี่ยนข่าวสารและความคิดเห็นระหว่างบุคคล พบว่ามี ผู้เสนอความเห็นไว้หลายราย เช่น สมพงษ์ เกษมสิน (2521: 253) วิรัช อภิรัตน์กุล (2529: 159) เรดฟิลด์ (Redfield 1953: 3) แอปเพลย์ (Appley 1956: 182) เดวิส (Davis 1972: 343) และฟาเกิน (Fagen 1966: 13) เป็นต้น

ความหมายที่ 2 เป็นการมีอิทธิพลต่อผู้รับข่าวสาร เพื่อให้ผู้รับข่าวสารเข้าใจ ความหมายและสนองตอบที่ต้องการ มีผู้เสนอความเห็นไว้หลายราย เช่น สวานิต ยมาภัย (2526: 12) เชสเตอร์ (Chester 1947: 180-186) เบลโลว์ และคณะ (Bellow and others 1973: 3) สิงหะ (Sinha 1976: 14) เบอร์กิน (Bergin 1976: 7) และโรเจอร์ (Roger 1973: 3) เป็นต้น

โดยสรุปแล้ว การสื่อสารหมายถึงการถ่ายทอด หรือการแลกเปลี่ยนความคิด ความเห็น ข้อเท็จจริง และความรู้สึก ซึ่งอาจจะเป็นคำพูด อักษร สัญลักษณ์ ตลอดจนท่าทางต่าง ๆ ของบุคคล หรือกลุ่มบุคคลหนึ่งให้บุคคลหรือกลุ่มบุคคลอื่น ได้เข้าใจความหมายและตอบสนองตามที่ต้องการ

เมื่อได้ทำความเข้าใจความหมายของการสื่อสารร่วมกันแล้ว จึงก้าวไปสู่การทำ ความเข้าใจความหมายของการสื่อสารเพื่อการบริหาร (Administration Communication) หมายถึง การสื่อสารระหว่างสมาชิกทุกคนในองค์การหนึ่ง ทั้งที่เป็นไปโดยตำแหน่งหน้าที่และที่เป็น การส่วนตัว เพื่อความเข้าใจซึ่งกันและกัน และเพื่อความเข้าใจร่วมกันในอันที่จะประกอบกิจกรรม ต่างๆ ให้บรรลุเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ขององค์การนั้น ๆ ซึ่งมีผู้ให้ความหมายไว้หลายประการ อาทิ ผิน ปานขาว (2519: 3-4) เสาวลักษณ์ สิงหโกวิท (2519: 7) สุลักษณ์ มีชูทรัพย์ (2530: 105) เรดฟิลด์ (Redfield 1953: 7-9) โซลซ์ (Scholz 1962: 19) และ ชานเดอร์ (Schneider 1975: 10) เป็นต้น

ฉะนั้นเพื่อให้เหมาะสมสอดคล้องกับงานการพยาบาล จึงขอสรุปความหมายของการสื่อสารที่ใช้ในที่นี้ (บุญศรี ปราบพงศ์ศักดิ์ และศิริพร จิรวัดณ์กุล 2531: 9) ดังนี้ "การสื่อสารคือกระบวนการแลกเปลี่ยน และร่วมกันรับรู้เรื่องราวข่าวสารต่าง ๆ โดยมีความเข้าใจร่วมกันต่อสัญลักษณ์ที่แสดงเรื่องราวข่าวสารนั้น ๆ"

1.2 ความสำคัญของการสื่อสาร

การอยู่ร่วมกันของผู้ร่วมงานนั้นจำเป็นต้องสร้างความเข้าใจซึ่งกันและกันอยู่ตลอดเวลา โดยการสื่อสาร หรืออาจกล่าวได้ว่าการสื่อสารเป็นรากฐานของกิจกรรมทั้งหมดของมนุษย์ ซึ่งมีผู้ให้ทัศนะที่สอดคล้องกับแนวความคิดนี้ ตัวอย่างเช่น

ไคลน์แจนส์ (Kleinjans) อธิการบดีของ East-West Center ที่ Honolulu (อ้างถึงใน Sinha 1976: 14) กล่าวว่า "การสื่อสารเป็นส่วนที่มีศักยภาพของการมีชีวิตเหมือนกับการหายใจ ซึ่งเรามาก็คงรู้สึกว่าการสื่อสารอยู่หรือไม่สนใจว่าสื่อสารอะไรบ้าง"

วอฟฟอร์ด และคณะ (Wofford and other 1977: 7) เสนอว่า "กระบวนการสื่อสารเป็นพื้นฐานของชีวิต เป็นปรากฏการณ์ส่วนบุคคลที่พบได้ทั่วไปทุกแห่งหน"

เบริน (Brenth 1969: 1) เสนอว่า "การสื่อสารเป็นเสมือนการหายใจ ซึ่งทุกคนจะกระทำ ถ้าหยุดหายใจก็ไม่สามารถมีชีวิตอยู่ได้ และถ้าหยุดสื่อสารก็เป็นการหยุดการดำรงชีวิต"

ไมเออร์ (Myers 1982: 58) ชี้ว่า "การสื่อสารอยู่ที่แกนกลางแห่งความเป็นมนุษย์"

กรีซ ลีบสันธ์ และสมยศ นาวิกาน กล่าวว่าการสื่อสารเพื่อการบริหารมีจุดมุ่งหมายจะก่อให้เกิดความเข้าใจในการปฏิบัติงาน และจงใจให้เกิดความพอใจในงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานบรรลุเป้าหมายขององค์การ ตามแผนที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีประสิทธิผล ซึ่งทำให้บางท่านเรียกการสื่อสารเพื่อการบริหารว่า การสื่อสารในองค์การหรือการสื่อสารขององค์การ (Organization Communication) ดังนั้นการสื่อสารเพื่อการบริหารจึงมีความสำคัญยิ่งต่อทุกองค์การ

ความสำคัญของการสื่อสารเพื่อการบริหารนี้ ได้มีนักวิชาการแสดงความคิดเห็นไว้ 3 แนวทางด้วยกันคือ

แนวทางที่ 1 เป็นวิธีการบริหาร เสนอไว้ 4 ราย ดังนี้

เมอร์ริฮิว (Merrihue 1960: 231) เสนอว่าการสื่อสารเพื่อการบริหาร "เป็นวิธีอันสำคัญที่จะนำไปสู่การแก้ปัญหาการบริหาร"

ซิฟฟิน (Siffin อ้างถึงใน วีระ ประเสริฐศิลป์ 2513: 19) เสนอว่าการสื่อสารเพื่อการบริหาร "เป็นวิธีไปสู่การปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ"

ไนโกร (Nigro 1966: 188) ย้ำว่า "แม้ว่าการวินิจฉัยสั่งการจะดีอย่างไร แต่ถ้าการสื่อสารไม่ดีแล้ว ย่อมจะทำให้การบริหารงานไม่บรรลุผลดังปรารถนาได้"

เดวิส (David 1972: 380) เสนอว่า "การจัดการขององค์การสามารถสำเร็จได้ โดยผ่านการสื่อสารเท่านั้น...แม้ว่าแผนที่ดีที่สุดก็ปราศจากคุณค่า นอกเสียว่าผู้จัดการสามารถสื่อสารกับกลุ่มผู้นำแผนไปปฏิบัติให้บังเกิดผล" และ "การสื่อสารเป็นเสมือนคอขวดซึ่งกระบวนการจัดการต้องผ่าน ถ้าต้องการไปถึงบุคคลอื่นในองค์การ"

แนวทางที่ 2 เป็นศูนย์กลางหรือรากฐานขององค์การ เสนอไว้ 5 ราย ดังนี้

ท็อฟเนอร์และเชอร์วูด (Piffner & Sherwood 1946: 307) ถึงกับระบุว่า การสื่อสารเพื่อการบริหาร "เป็นศูนย์กลางขององค์การ"

บาวาลาสและบาร์เร็ตต์ (Bavalas & Barrett อ้างถึงใน Lillico 1972: 2) เสนอว่าการสื่อสาร "เป็นแก่นหรือหัวใจของกิจกรรมองค์การ และเป็นกระบวนการพื้นฐานซึ่งทุกหน้าที่ถือกำเนิดขึ้นมา"

วอฟฟอร์ดและคณะ (Wofford and others 1977:14) ยืนยันว่า "การสื่อสารเป็นรากฐานของทุกองค์ประกอบในกระบวนการจัดการ" และ "ในความเป็นจริงการสื่อสารเป็นกระบวนการที่เป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับกระบวนการหนึ่งของหน้าที่ทางการจัดการ"

คัทซ์และคาห์น (Katch and Kahn อ้างถึงใน Myers and Myers 1982: 7; Hall 1982: 185) ยืนยันว่า "การสื่อสารในความหมายที่เป็นการแลกเปลี่ยนข่าวสารและการส่งความหมายเป็นหัวใจของระบบสังคมหรือองค์การ"

บาร์นาร์ด (Barnard อ้างถึงใน Myers and Myers 1982: 8; Hall 1982: 185) ให้ความสำคัญที่สุดไว้ว่า "ในทฤษฎีเกี่ยวกับองค์การที่พัฒนารวมกัน การสื่อสารมักจะอยู่ในส่วนกลาง เพราะว่าโครงสร้าง ส่วนขยาย และขอบเขตขององค์การเกือบทั้งหมดถูกกำหนดด้วยเทคนิคการสื่อสาร" ยิ่งไปกว่านั้น "หน้าที่ประการแรกของนักบริหารคือการพัฒนาและทำนุบำรุงระบบการสื่อสาร"

แนวทางที่ 3 เป็นการมีอิทธิพลต่อสมาชิกองค์การ เสนอไว้ 3 ราย ดังนี้

ไซมอน (Simon อ้างถึงใน Myers and Myers 1982:7) เสนอว่า "ในกระบวนการบริหารใด ๆ จะไม่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของปัจเจกบุคคลได้เลย ถ้าปราศจากการสื่อสาร"

ไมเออร์ (Myers and Myers 1982: 6,8) เชื่อว่าการจัดการในที่สุดแล้วก็จะเป็นกระบวนการหนึ่งของการมีอิทธิพลต่อบุคคลอื่น ซึ่งอิทธิพลเช่นนั้นเกิดขึ้นโดยผ่านการสื่อสาร คนเราสามารถทำงานร่วมกันได้เพียงเพราะว่าสามารถสื่อสารกันได้ที่เท่านั้น ดังนั้น หากปราศจากการสื่อสารก็ไม่มีกิจกรรมที่เกิดจากความร่วมมือกัน

เรดฟิลด์ (Redfield 1953: 41) เสนอว่าการสื่อสารเพื่อการบริหาร "ไม่เพียงแต่เกี่ยวข้องกับกระบวนการหรือกิจกรรมการสื่อสารเท่านั้น ยังเกี่ยวข้องกับผลประโยชน์และการยอมรับของสมาชิกในองค์การด้วย"

โดยสรุปแล้ว การสื่อสารเพื่อการบริหารมีความจำเป็นอย่างยิ่งหรือมีความสำคัญยิ่งต่อทุกองค์การ เพราะ เป็นเสมือนสายเลือดที่หล่อเลี้ยงส่วนต่าง ๆ ของร่างกายมนุษย์เพื่อให้สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างถูกต้องสมบูรณ์อันจะมีผลให้ชีวิตดำรงอยู่ได้ด้วยดี

1.3 ประเภทของการสื่อสาร

การสื่อสารจำแนกออกเป็น 4 ประเภท ดังนี้

1.3.1 ตามทิศทางการสื่อสาร แบ่งออกเป็น 2 แบบ

1.3.1.1 การสื่อสารทางเดียว (one way communication) เป็นการสื่อสารที่ผู้ส่งข่าวสารที่ผู้รับข่าวสารทำการสื่อสาร โดยปราศจากการขอลังป้อนกลับจากผู้รับข่าวสาร โดยทั่วไปการสื่อสารแบบนี้จะเป็นไปในรูปนโยบายของผู้บริหารระดับสูงในองค์การ และสื่อมวลชน เช่น วิทยุ โทรทัศน์ และหนังสือพิมพ์ เป็นต้น

1.3.1.2 การสื่อสารสองทาง (two way communication) เป็นการสื่อสารที่ผู้ส่งข่าวสารและผู้รับข่าวสารสามารถที่จะตอบสนองต่อกัน เพื่อสร้างความเข้าใจอย่างแจ่มแจ้ง ท้าเถียง และถกเถียง ซึ่งนับว่าเป็นสิ่งจำเป็นและสำคัญมากในการบริหาร การบริหารที่เปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชาได้ให้ข้อเสนอแนะ รับฟังข้อโต้แย้งหรือคำถาม เป็นตัวอย่างของการสื่อสารแบบนี้

ลิฟวิต (Leavitt 1964: 143) กล่าวถึงการทดลองเปรียบเทียบระหว่างการสื่อสารแบบทางเดียว กับแบบสองทาง ปรากฏผลการทดลองว่า การสื่อสารทางเดียวรวดเร็วกว่าการสื่อสารสองทาง การสื่อสารสองทางมีความถูกต้องแม่นยำกว่าการสื่อสารทางเดียว การสื่อสารสองทางสามารถสร้างความมั่นใจแก่ผู้รับข่าวสารมากกว่าการสื่อสารทางเดียว

และแม้ว่าการสื่อสารทางเดียวจะมีความถูกต้องแม่นยำน้อยกว่า แต่ก็มีระเบียบมากกว่าการสื่อสารสองทางที่มักมีการรบกวนและยุ่งเหยิงมากกว่า

นอกจากนี้ลิฟวิตเองยังได้เสนอด้วยว่า "หากองค์การมีความต้องการความรวดเร็วและความถูกต้องอย่างง่าย ๆ ในการสื่อสารแล้ว การสื่อสารทางเดียวจะมีความเหมาะสมมากกว่า"

ดังนั้น จึงพอสรุปได้ว่าภายในสถานการณ์ต่าง ๆ ในการบริหารงานย่อมต้องให้การสื่อสารทั้งสองแบบควบคู่กันไป

1.3.2 ตามลักษณะการไว้ แบ่งออกเป็น 2 แบบ

1.3.2.1 การสื่อสารแบบเป็นทางการ (formal communication) หมายถึง การสื่อสารที่มีระเบียบแบบแผนที่กำหนดไว้โดยชัดเจน (สมพงษ์ เกษมสิน 2521:258) เช่น การสื่อสารของระบบราชการจะมีระเบียบแบบแผนและต้องทำเป็นลายลักษณ์อักษร การสื่อสารแบบนี้มีลักษณะสำคัญบางประการ (กรีซ ลีบสันท์ 2526: 27) ได้แก่ เป็นการนำเอานโยบาย การวินิจฉัยสั่งการ หรือคำแนะนำผ่านไปตามสายการบังคับบัญชา เป็นการนำกลับมายังผู้บังคับบัญชา

หรือหัวหน้าหน่วยงาน ซึ่งข้อเสนอแนะ รายงาน และการสนองตอบของผู้ได้บังคับบัญชา และเป็น การแจ้งนโยบายทั่วไปขององค์การแก่ข้าราชการ พนักงาน หรือเจ้าหน้าที่

1.3.2.2 การสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ (informal communication) หมายถึง การสื่อสารในลักษณะที่ฝ่ายต่าง ๆ กระทำกันเองเป็นการส่วนตัว ส่วนใหญ่จะเป็นการ สื่อสาร โดยใช้คำพูดและมักจะ เกิดขึ้นจากความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในทางส่วนตัวมากกว่าทาง ตำแหน่ง อำนาจ และหน้าที่ ลักษณะที่สำคัญของการสื่อสารแบบนี้ คือ ความรวดเร็วในการสื่อสาร จะมีมาก แต่ก็มีข้อเสียตรงที่ข่าวสารข้อมูลต่าง ๆ อาจจะผิดไปจากความเป็นจริงได้ง่าย ดังนั้น ในการบริหาร องค์การเราอาจจะ เริ่มต้นด้วยการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการในระยะแรกก่อน แล้ว จึงตามด้วยการสื่อสารแบบเป็นทางการในภายหลังหรือควบคู่กันไป จะได้ทั้งความรวดเร็วจากลักษณะ ที่ไม่เป็นทางการและความถูกต้องสมบูรณ์จากลักษณะที่เป็นทางการ

1.3.3 ความสำคัญลักษณะที่ใช้ในการสื่อสาร แบ่งออกเป็น 2 แบบ

1.3.3.1 การสื่อสารโดยใช้คำพูดและการเขียน (verbal and written communication) แบบนี้พบในการสื่อสารระหว่างบุคคลเป็นส่วนใหญ่ ซึ่งไม่ว่าจะเป็น ก้อยคำหรือการเขียน ผู้บริหารหรือผู้นำควรจะต้องสร้างความสามารถในด้านต่อไปนี้ (เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์ 2521: 197) คือ และความสามารถในการใช้ก้อยคำให้เหมาะสม ถูกหลักเกณฑ์และ เป็นไปตามหลักตรรกศาสตร์ ความสามารถในการใช้ก้อยคำที่มีความหมาย การสื่อสารจะได้ผล ถ้าเขาเข้าใจว่าสิ่งที่เราพูดหรือเขียนหมายถึงอะไร การใช้ก้อยคำอย่างมีความหมายเป็นการแสดง ภูมิรู้และภูมิปัญญาของผู้ส่งข่าวสาร ความสามารถในการใช้ก้อยคำที่เหมาะสมกับเวลาและ โอกาส การสื่อสารจะเป็นอุปสรรคอย่างยิ่ง ถ้าหากเราใช้ก้อยคำไม่เหมาะสมกับเวลาและ โอกาส ตลอดจน ความหมายที่ถ่ายทอดความคิดเป็นคำพูด ผู้นำจำเป็นต้องพัฒนาทักษะด้านนี้ให้มาก ถ้าหากผู้นำมี ความคิดแต่ไม่สามารถถ่ายทอดความคิดให้ผู้อื่นเข้าใจได้ การจะ เป็นผู้นำจะ ประสบความสำเร็จ ได้ยาก ดูตัวอย่างการสื่อสารด้วยการพูดและการเขียน ได้จากตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ตัวอย่างการสื่อสารด้วยการพูดและการเขียน

การพูด	การเขียน
การพบปะ เป็นรายบุคคล	คำสั่ง เป็นลายลักษณ์อักษร
การพบปะ เป็นกลุ่ม	หนังสือเวียน
การประชุม	วารสาร
การประชุมคณะกรรมการ	รายงาน
การใช้โทรศัพท์	บันทึก
การใช้วิทยุสื่อสาร	คู่มือการปฏิบัติงาน

1.3.3.2 การสื่อสารโดยไม่ใช้คำพูด (nonverbal communication) เป็นการสื่อสารโดยท่าทางและการเคลื่อนไหว ซึ่งแต่ละบุคคลก็มีความหมายเฉพาะของตนเอง เมื่อเวลาแสดงพฤติกรรมต่าง ๆ เช่น การแสดงออกทางสีหน้า เป็นต้น การสื่อสารแบบนี้ หากพิจารณาให้ดีแล้วมีความสำคัญและประโยชน์ไม่น้อย (เสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์ 2521: 198) เนื่องจากอารมณ์และความรู้สึกส่วนใหญ่แสดงออกโดยไม่ใช้ถ้อยคำได้ถูกต้องแน่นอนกว่าใช้ถ้อยคำ ลักษณะท่าทางบางประการเป็นเครื่องชี้ เพื่อการเสนอแนะและให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี และคำพูดอาจบิดเบือนได้ง่ายกว่าการไม่ใช้คำพูด

1.3.4 ความช่องทางของข่าวสาร แบ่งออกเป็น 3 แบบ

1.3.4.1 การสื่อสารจากบนลงล่าง (downward communication) เป็นลักษณะการเดินทางของข่าวสารจากผู้ที่อยู่ในตำแหน่งสูงลงมาตามสายการบังคับบัญชา มักออกมาในรูปของคำสั่ง แจ้งนโยบาย บอกวิธีปฏิบัติงาน อำนวยการ คำเตือน คำยืนยัน และการชักชวนความเข้าใจ เป็นต้น

1.3.4.2 การสื่อสารจากล่างขึ้นบน (upward communication) เป็นลักษณะการเดินทางของข่าวสารจากผู้มีตำแหน่งต่ำกว่าเสนอไปตามสายงานจนถึงผู้บังคับบัญชา โดยมักออกมาในรูปการประชุมปรึกษาหารือ การสัมภาษณ์ การสื่อสารแบบนี้เป็นสิ่งสำคัญยิ่งสำหรับตำแหน่งหรือส่วนต่าง ๆ ที่ต้องทำงานประสานกัน

1.3.4.3 การสื่อสารในแนวนอน (horizontal communication) เป็นลักษณะการเดินทางของข่าวสารระหว่างผู้มีตำแหน่งเสมอกันหรือใกล้เคียงกัน ทั้งในสายงานเดียวกันและข้ามสายงานโดยอาศัยความสัมพันธ์ส่วนตัว มักเป็นการขอคำแนะนำและข้อมูล และเป็นการประสานงานแบบไม่เป็นทางการ

2. การสื่อสารเพื่อการบริหาร

การสื่อสารเพื่อการบริหารได้อาศัยแนวทฤษฎีองค์การและตัวแบบของการสื่อสารเป็นกรอบในการศึกษาดังนี้

2.1 ทฤษฎีขององค์การ มีกรอบในการศึกษา ดังตารางที่ 2 ส่วนการศึกษาการสื่อสารได้อาศัยแนวทฤษฎีองค์การ (Organization Theory) เป็นแนวทางในการศึกษาวิเคราะห์ และพัฒนาองค์ความรู้แบ่งออกเป็น 3 แนวทาง ตามตารางที่ 3 คือ

- 2.1.1 แนวความคิดแบบคลาสสิก
- 2.1.2 แนวความคิดแบบพฤติกรรมศาสตร์
- 2.1.3 แนวความคิดแบบระบบ

ศูนย์วิทยพัชรากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 2 กรอบการศึกษาขององค์การ

ลักษณะขององค์การ	ส่วนประกอบขององค์การ	บทบาทขององค์การ
องค์การ	โครงสร้าง	เติบโต พัฒนา เปลี่ยนแปลง เชื่อมโยง แบ่งออก
คนปฏิบัติกิจกรรม	กระบวนการ	รางวัล การติดต่อสื่อสาร การวินิจฉัยสั่งการ การประเมินผล
คน	พฤติกรรมมนุษย์	ความพึงพอใจ พัฒนาทัศนคติ แรงจูงใจ ผู้นำ กลุ่มพัฒนา

แปลมาจาก Organization : Behavior, Structure, Processes ของ Gibson, Ivancevich and Donnelly 1982:5.

กรอบการศึกษาขององค์การตามตารางที่ 2 อยู่บนฐานของคุณลักษณะร่วม 3 ประการของทูลองค์การ คือ โครงสร้าง กระบวนการ และพฤติกรรม ซึ่งจะเห็นได้ว่าการสื่อสารในองค์การหรือการสื่อสารเพื่อการบริหารนั้นถือว่าเป็นกระบวนการอันเป็นการศึกษาว่าสมาชิกขององค์การกำลังกระทำกิจกรรมใดอยู่

แนวความคิดแบบคลาสสิก	แนวความคิดแบบพฤติกรรมศาสตร์	แนวความคิดแบบระบบ
<p>จุดเน้น ประสิทธิภาพและความเป็นวิทยาศาสตร์</p> <p><u>Scientiffic Management</u> เสนอโดยเทเลอร์</p> <p>จุดสนใจ งานของพนักงานระดับปฏิบัติการ</p> <p>อธิบาย -การสื่อสารลงมาจากหัวหน้างาน -ไม่สนใจการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ</p> <p><u>Bureaucracy</u> เสนอโดยเวเบอร์ (Weber)</p> <p>จุดสนใจ ตัวแบบของโครงสร้างขององค์การ</p> <p>อธิบาย -สื่อสารจากบนลงล่างตามสายการบังคับบัญชา -การสื่อสารทำหน้าที่ผลิตและธำรงรักษา -เกือบไม่มีการสื่อสารในกลุ่มเพื่อน -ไม่สนใจทรัพยากรมนุษย์</p> <p><u>Administrative Management</u> เสนอโดยเฟย์ล และบาร์นาร์ด</p> <p>จุดสนใจ หลักการจัดการ</p> <p>อธิบาย -สื่อสารแบบสองทาง เน้นวิธีการสื่อสารด้วยคำพูดจากบนลงล่าง -การสื่อสารทำหน้าที่ผลิต -เพิ่มการสื่อสารในกลุ่มเพื่อน</p>	<p>จุดเน้น ประสิทธิภาพ</p> <p><u>Human Relation</u> เสนอโดยเมโยและโรธลิสเบอร์เกอร์ (Roethlisberker)</p> <p>จุดสนใจ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและกลุ่ม</p> <p>อธิบาย -สื่อสารแบบไม่เป็นทางการ -จุดจ้วด้วยภาวะผู้นำและทักษะในการสื่อสาร -การสื่อสารทำหน้าที่ทางสังคม -บริหารงานแบบให้มีส่วนร่วม</p> <p><u>Human Resource</u> เสนอโดยแม็คเกรเกอร์ และโลเคิร์ต</p> <p>จุดสนใจ การผสมผสานวัตถุประสงค์ของบุคคลและขององค์การ</p> <p>อธิบาย -ลดกฎเกณฑ์และเพิ่มการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ -การสื่อสารทำหน้าที่ผลิตแต่ยังทำหน้าที่อื่นด้วย -ข่าวสารไหลเวียนได้ทุกทิศทาง -มีการวินิจฉัยสั่งการในทุกระดับขององค์การ</p>	<p>จุดเน้น องค์ประกอบของระบบ แต่ก็มองว่าระบบทั้งระบบสำคัญกว่าผลรวมขององค์ประกอบ</p> <p><u>Open System</u> เสนอโดยคาร์ทและคาร์ท</p> <p>จุดสนใจ ความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบต่างๆ</p> <p>อธิบาย -การสื่อสารทำหน้าที่ธำรงรักษาเป็นสำคัญ ประกอบกับหน้าที่ผลิต</p> <p><u>Contingency</u> เสนอโดยวูดวอร์ด (Woodward) และโลว์ เร็นซ์และลอร์ช</p> <p>จุดสนใจ การออกแบบองค์การและการจัดการที่เหมาะสมที่สุดกับสถานการณ์เฉพาะอย่าง</p> <p>อธิบาย -แก้ปัญหาความขัดแย้งในองค์การด้วยการสื่อสารแบบเป็นทางการและแบบเผชิญหน้า</p>

การศึกษาการสื่อสารได้อาศัยแนวทฤษฎีองค์การ (Organization Theory) เป็นแนวทางในการศึกษาวิเคราะห์และพัฒนาองค์ความรู้ (Myers อ้างถึงในเสาวลักษณ์ สิงห์โกวิท 2519: 17) ซึ่งแบ่งออกได้เป็น 3 แนวทาง ตามตารางที่ 3 สรุปได้ดังนี้

แนวทางที่ 1 แนวความคิดแบบคลาสสิก (Classical School) หรือแนวความคิดที่มององค์การในลักษณะของเครื่องจักรกล (Mechanistic Approach) ซึ่งเน้นความมีประสิทธิภาพและความเข้มงวดเชิงวิทยาศาสตร์ (Scientific rigor) ในการปฏิบัติงานด้วยการกำหนดโครงสร้างขององค์การรูปแบบที่มีการสื่อสารเป็นแบบทางการ (Formal Communication) ตามสายการบังคับบัญชาด้วยลายลักษณ์อักษร ในลักษณะจากบนลงล่างเป็นส่วนใหญ่ นักทฤษฎีในกลุ่มนี้ ได้แก่ เทเลอร์ (Taylor) กุลิคและเออร์วิค (Gulick & urwick) และเฟโยล (Fayol) เป็นต้น

แนวทางที่ 2 แนวความคิดแบบพฤติกรรมศาสตร์ (Behavioral School) หรือแนวความคิดที่มององค์การในลักษณะของกลุ่มคน (Humanistic Approach) ซึ่งเน้นความมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยให้ความสำคัญต่อสัมพันธภาพระหว่างผู้ปฏิบัติงานทั้งในลักษณะบุคคลและในลักษณะกลุ่ม การสื่อสารเป็นแบบไม่เป็นทางการ (Informal Communication) ไม่จำกัดด้วยสายการบังคับบัญชา นักทฤษฎีในกลุ่มนี้ ได้แก่ บาร์นาร์ด (Barnard) เมโย (Mayo) แม็คเกรเกอร์ (McGregor) และไลเคิร์ต (Likert) เป็นต้น

แนวทางที่ 3 แนวความคิดแบบระบบ (System Approach) ซึ่งเน้นให้เห็นว่าระบบประกอบไปด้วยองค์ประกอบที่ต้องมีปฏิริยาต่อกันหรือพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน ดังนั้น การเปลี่ยนแปลงในองค์ประกอบตัวใดตัวหนึ่งจึงมีผลกระทบต่อองค์ประกอบอื่น ๆ ด้วยเสมอ การสื่อสารถูกมองว่ามีความสำคัญยิ่ง จึงได้เน้นไปที่การพิจารณาองค์ประกอบต่าง ๆ ของระบบข่าวสารข้อมูล (Information System) นักทฤษฎีในกลุ่มนี้ ได้แก่ คาทซ์และคาน์ (Katz & Kahn) แชนนอนและวีเวอร์ (Shannon & Weaver) ลอว์เรนซ์และลอร์ช (Lawrence & Lorch) เป็นต้น

เหตุผลสำคัญที่การศึกษาการสื่อสารต้องอาศัยแนวทฤษฎีองค์การก็เพราะว่า ตามกรอบความคิด (framework) ในการศึกษาองค์การจะถือว่าการสื่อสารเป็นกิจกรรม (activity) ประการหนึ่งที่มนุษย์ในองค์การทุกแห่งต้องกระทำควบคู่กับการตัดสินใจ (Gibson and others 1973:5)

2.2 ตัวแบบของการสื่อสาร

ตัวแบบเป็นกรอบอ้างอิงที่แสดงให้เห็นถึงปัจจัยที่เกี่ยวข้องในเรื่องนั้น สำหรับแต่ละสถานะถึงแม้ว่าตัวแบบจะมีขีดจำกัดอยู่บ้างก็ตาม กล่าวคือ เป็นการค้นสรุปเกินไป มีลักษณะอยู่นิ่งและถูกทำให้ง่ายเกินไป (Schneider and others 1975: 26-27) แต่ละตัวแบบต่างก็มีจุด

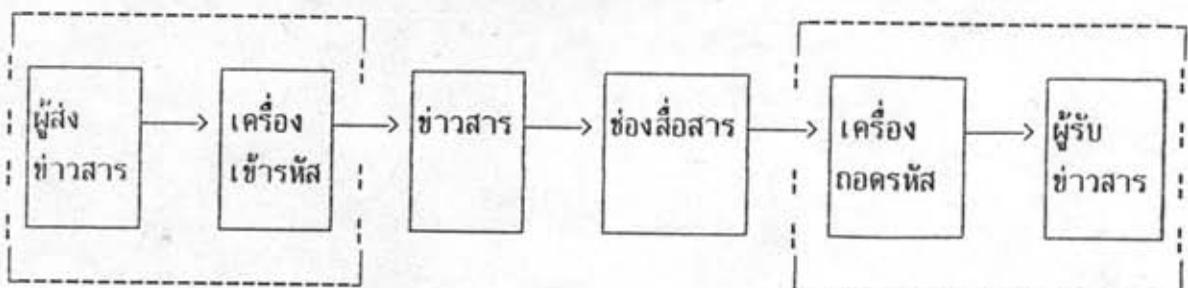
แตกต่างกันออกไป สำหรับตัวแบบในการศึกษาการสื่อสารเพื่อการบริหารที่เหมาะสมต้องมีลักษณะแบบกระบวนการ เพื่อให้สอดคล้องกับแนวทฤษฎีองค์การที่กล่าวมาแล้ว

ตัวแบบในการศึกษาการสื่อสารเพื่อการบริหารมีอยู่ 7 แบบ ดังนี้

- 2.2.1 ตัวแบบการชักชวนของอริสโตเติล (The Aristotelian Persuasion model) ที่มองว่าผู้ส่งข่าวสารเป็นปัจจัยสำคัญต่อประสิทธิภาพในการสื่อสาร
- 2.2.2 ตัวแบบการชักชวนของโฮฟแลนด์ (The Hovland persuasion model) ที่มองว่าผู้ส่งข่าวสารเป็นปัจจัยสำคัญต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารเช่นกัน
- 2.2.3 ตัวแบบระหว่างบุคคลของนิวคอมบ์ (The Newcomb interpersonal model) ที่มองว่าจุดมุ่งต่อสิ่งที่กำลังพิจารณาของทั้งผู้ส่งและผู้รับข่าวสารเป็นปัจจัยสำคัญต่อประสิทธิภาพในการสื่อสาร
- 2.2.4 ตัวแบบทฤษฎีข่าวสารของแชนนอนและวีเวอร์ (The Shannon and Weaver information theory model) ที่มองว่าจะส่งข่าวสารอย่างมีประสิทธิภาพได้อย่างไรโดยไม่สนใจสาระของข่าวสาร
- 2.2.5 ตัวแบบการสื่อสารในกลุ่มของคอลลินส์และเกิตซ์โคว์ (The Collins and Guetzkow group communication model) ที่มองปัจจัยที่มีผลต่องานพฤติกรรมระหว่างบุคคล
- 2.2.6 ตัวแบบขององค์การของเทเออร์ (The Thayer Organization Model) ที่แบ่งการสื่อสารในองค์การออกเป็น 4 ระดับ โดยระดับและปัจเจกบุคคลในองค์การต่างมีผลซึ่งกันและกัน
- 2.2.7 ตัวแบบกระบวนการสื่อสาร (The Communication Process Model) เสนอโดยเบอร์โล (Berlo) ซึ่งใช้ประสบการณ์ของเขาในการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์มาดัดแปลงตัวแบบทฤษฎีข่าวสารของแชนนอนและวีเวอร์ ดังภาพที่ 1

ภาพที่ 1

ตัวแบบกระบวนการสื่อสาร



สรุปมาจาก Wofford and others 1977: 23-24

ตัวแบบกระบวนการสื่อสารนี้ มองว่าทุกองค์ประกอบในตัวแบบเป็นปัจจัยสำคัญอย่างเท่ากันต่อประสิทธิภาพของการสื่อสาร องค์ประกอบของตัวแบบอธิบายได้ดังนี้

2.2.7.1 แหล่งสารหรือผู้ส่งข่าวสาร คือ ผู้ริเริ่มการสื่อสารซึ่งอาจเป็นบุคคลเดียวหรือกลุ่มบุคคลมีปัจจัยที่เกี่ยวข้องในส่วนนี้ 4 ประการ ได้แก่ ทักษะในการสื่อสาร ทศนคติ ความรู้ และระดับของสังคมและวัฒนธรรม

2.2.7.2 เครื่องเข้ารหัส เป็นสิ่งที่เปลี่ยนแปลงลักษณะข่าวสารที่ต้องการส่งให้อยู่ในสภาพที่เหมาะสมจะส่งไปในช่องสื่อสาร สำคัญอยู่ที่ผู้ส่งข่าวสารจะเลือกวิธีเข้ารหัสได้เหมาะสมเพียงใด จึงต้องพิจารณาควบคู่กันไป (แสดงด้วยเส้นประ)

2.2.7.3 ข่าวสาร คือ เรื่องราวที่จะส่งไปยังผู้รับข่าวสารที่ผ่านการเข้ารหัสแล้ว มีปัจจัยที่เกี่ยวข้องในส่วนนี้ 4 ประการ ได้แก่ สัญลักษณ์หรือรหัส เนื้อหาข่าวสาร การปฏิบัติต่อข่าวสารและโครงสร้างของสัญลักษณ์

2.2.7.4 ช่องสื่อสาร คือ วิธีการของการสื่อสารที่จะช่วยให้ข่าวสารที่เข้ารหัสแล้ว ผ่านไปยังผู้รับข่าวสารได้อย่างถูกต้องและสมบูรณ์

2.2.7.5 เครื่องถอดรหัส คือ สิ่งที่ทำให้ข่าวสารคืนรูปไปสู่ลักษณะที่ผู้รับข่าวสาร สามารถเข้าใจสาระของข่าวสารนั้นได้ ตามความประสงค์ของผู้ส่งข่าวสาร และทานองเดียวกับเครื่องเข้ารหัสที่ต้องพิจารณาควบคู่ไปกับผู้รับข่าวสารด้วย

2.2.7.6 ผู้รับข่าวสาร คือ บุคคลเดียวหรือกลุ่มบุคคลที่จะใช้ประสาทสัมผัสทั้งห้าของมนุษย์รับข่าวสาร มีปัจจัยสำคัญที่เกี่ยวข้องเช่นเดียวกับผู้ส่งข่าวสาร ซึ่งหากปัจจัยเหล่านี้ต่างกัน ผลของการแปลความหมายจะต่างออกไปมีผลให้การปฏิบัติหรือพฤติกรรมของผู้รับข่าวสารไม่เป็นไปตามที่ผู้ส่งข่าวสารต้องการ

นอกจากองค์ประกอบหลักทั้ง 6 ประการที่กล่าวมาแล้ว ยังมีองค์ประกอบย่อยที่มีผลกระทบจะมีมาตรงการเข้ารหัสและการถอดรหัส

2.3 องค์ประกอบของการสื่อสาร

วิจิตร อาวะกุล (2522: 102) และไชยยศ เรืองสุวรรณ (2522: 38-39) เสนอความเห็นได้ว่า การสื่อสารจะมีประสิทธิผล ต้องมีองค์ประกอบหรือมีหลักที่สำคัญ 7 ประการ ดังนี้

2.3.1 ความน่าเชื่อถือ (credibility) ของข่าวสารและวิธีการส่งข่าวสาร ผู้รับข่าวสารจะต้องมีความเชื่อมั่นในผู้ส่งข่าวสาร

2.3.2 ความเหมาะสมกับสภาพแวดล้อม (context) ความสำคัญของ เรื่องนี้อยู่ที่ท่าทาง คำพูด ภาษา ที่เหมาะสม นอกเหนือไปจากสังคม วัฒนธรรม หรือสภาพแวดล้อมอื่น ๆ

2.3.3 เนื้อหาสาระ (content) ข่าวสารที่ดีจะต้องมีความหมายต่อผู้รับข่าวสาร มีลักษณะน่าสนใจ และเป็นเรื่อง เป็นราวที่อาจจะให้ทั้งความพึงพอใจหรือไม่พอใจ พร้อมกับมีการชี้แจงและแนะนำให้มีการตัดสินใจด้วย

2.3.4 ความต่อเนื่องและอยู่กับร่องกับรอย (continuity and consistency) ต้องมีกรรมวิธีที่สม่ำเสมอ ต่อเนื่อง หรือทำบ่อย มีการย้ำหรือซ้ำ เพื่อเตือนความจำ และต้องมีความเที่ยงตรงและแน่นอน

2.3.5 ช่องสื่อสาร (channels) ข่าวสารจะเผยแพร่ได้ดี จะต้องส่งให้ถูกช่องสื่อสาร ซึ่งควรเลือกช่องทางที่ได้ผลรวดเร็วที่สุด

2.3.6 ความสามารถของผู้รับข่าวสาร (capability of audience) ต้องคำนึงถึงความสามารถของผู้รับข่าวสาร สะดวกและง่ายต่อการทำความเข้าใจให้มากที่สุด ซึ่งขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายอย่าง เช่น สถานที่ โอกาสอำนวย นิสัย ความรู้พื้นฐานที่ช่วยให้เข้าใจ เป็นต้น

2.3.7 ความแจ่มชัดของข่าวสาร (clarity) ข่าวสารควรจัดทำขึ้นด้วยถ้อยคำ และภาษาที่ง่ายต่อการเข้าใจ ศัพท์ที่ยากหรือข้อความที่มีความหมายคลุมเครือหลายแง่ไม่ควรใช้ เพราะยิ่งการเดินทางของข่าวสารมีระยะทางยาว จะทำให้ข่าวสารมีความคลาดเคลื่อนที่ง่ายเข้า

2.4 ปัญหาของการสื่อสาร

การศึกษาพิจารณาเกี่ยวกับปัญหาของการสื่อสารจะช่วยให้การตัดสินใจและการแก้ไข ปัญหา ทำได้ถูกต้อง เหมาะสมกับปัญหา ปัญหาของการสื่อสารได้แก่

2.4.1 เกิดจากการขัดแย้งระหว่างบุคคล แบ่งได้เป็น 2 ประเภทใหญ่ ๆ คือ การขัดแย้งมีหลักฐานกับการขัดแย้ง เกิดจากอารมณ์ การขัดแย้งโดยมีหลักฐาน (substantive conflict) คือการขัดแย้งเกี่ยวกับนโยบายหรือการกระทำ การมีความคิดเห็นแตกต่างกันในเรื่องของบทบาท และความรับผิดชอบในหน้าที่การงาน และการแบ่งปันกันโดยตรง เพื่อเป้าหมายอันเดียวกัน

2.4.2 ข้อมูลย้อนเยิ่นเย้อ จนทำให้ขาดรายละเอียดที่จะทำให้ผู้รับเข้าใจได้

2.4.3 ข้อมูลที่มีความหมายเหมือนกับข้อความที่เคยส่งไปให้อยู่แล้ว ซึ่งความจริงแล้วข้อความเหมือนเฉพาะตอนต้นหรือตอนท้ายหรือบางส่วนเท่านั้น เมื่อผู้รับอ่านเพียงคร่าว ๆ หรือแค่ผ่านไปก็คิดเอาว่าเป็นข้อความอย่างเดียวกันกับที่เคยได้รับมาแล้ว

2.4.4 การใช้ข้อความที่บิดบัง ซ่อนเร้นความหมายที่แท้จริง หรือปกปิดความผิดบางอย่าง หรือการใช้คำที่เป็นการเอาใจผู้รับข้อมูล

2.4.5 มีระเบียบกฎเกณฑ์มาก ทำให้ช่องสื่อสารยาวและซับซ้อน

2.4.6 ผู้บริหารไม่ตระหนักว่ามีปัญหาการสื่อสารเพื่อการบริหาร

2.4.7 ขาดอุปกรณ์การสื่อสาร เช่น เครื่องติดต่อภายใน โทรศัพท์ คู่มือ และ เลกสไลด์เผยแพร่ความรู้ต่าง ๆ เป็นต้น

3. บุคลิกภาพ

3.1 ความหมายของบุคลิกภาพ

บุคลิกภาพมีความหมายกว้างขวางและเป็นที่เข้าใจกันได้มากมายหลายทาง นักวิชาการ นักจิตวิทยาหลายท่าน ได้ศึกษาวิจัยและให้คำนิยามไว้หลายอย่างต่างๆ กัน

กมล เกาพิจิตร (2502: 420) ได้ให้คำจำกัดความว่า บุคลิกภาพหมายถึงคุณลักษณะ ส่วนรวมของพฤติกรรมของบุคคลที่แยกย่อยออกไปได้หลายลักษณะ เช่น ลักษณะทางกาย ทางใจ ความสามารถ อุปนิสัย การเข้าสังคม และกำลังใจ

สุโท เจริญสุข (2520: 53) มีความเห็นว่า บุคลิกภาพหมายถึงสภาพผลรวมทั้งหมดของพฤติกรรมของคน ซึ่งทำให้เป็นอย่างนั้น ท่านอนั้น เกี่ยวกับความคิด การพูดและการกระทำ ทั้งหมดของเขา

วุฒิชัย จานงค์ (2523: 259) ให้ความหมายไว้ว่า บุคลิกภาพ หมายถึงลักษณะภายนอก และภายในที่อาจจะสามารถวัดได้

กอร์ดอน แอลพอร์ต (Allport 1967: 263) ให้คำนิยามว่า บุคลิกภาพคือ ลักษณะ ส่วนรวมที่เปลี่ยนแปลงได้ในตัวบุคคลแต่ละคน ซึ่งมีระบบทางกายและจิตกำหนดให้บุคคลมีการปรับตัวต่อสิ่งแวดล้อมแตกต่างจากคนอื่น

เดวิด ซี เอ็ดเวิร์ด (Edwards 1969: 216) ให้คำนิยามว่า บุคลิกภาพคือรูปแบบ ของพฤติกรรมที่อยู่ในแต่ละคน รูปแบบของพฤติกรรมนี้คือ บุคลิกภาพ รูปแบบของบุคลิกภาพ เป็นผล จากปฏิกริยาร่วมกันอย่างซับซ้อนของโครงสร้างของร่างกายจากประสบการณ์ที่ผ่านมา

โทมัส ฟลอร์ (Flores 1960: 128) ให้คำจำกัดความว่า บุคลิกภาพ คือ ลักษณะ ต่าง ๆ ของบุคคลซึ่งได้แก่ลักษณะทางกาย สติปัญญา กำลังใจ สังคม และอารมณ์

วิลลอร์ เอส นอล (Noll 1957: 277) ให้ความหมายว่า บุคลิกภาพคือ คุณลักษณะ ในตัวบุคคลที่บุคคลอื่น ๆ สามารถตัดสินได้ว่าเราเป็นอย่างไร ซึ่งหมายถึงผลรวมของอุปนิสัยและ พฤติกรรม ได้แก่สติปัญญา ความรู้ ทัศนคติ ความสนใจ และปฏิกริยาต่าง ๆ ที่แสดงตอบสนองต่อ สิ่งแวดล้อม

เอิร์นเนส อาร์ ฮิลการ์ด (Hilgard 1957: 472) กล่าวว่า บุคลิกภาพคือ แบบแห่ง ลักษณะของบุคคลและวิธีการแสดงออก ซึ่งกำหนดการปรับตัวตามแบบฉบับของแต่ละบุคคล

จากงานทัศนะของนักวิชาการทั้งหลายที่ได้เสนอแล้วข้างต้นพอสรุปได้ว่า บุคลิกภาพ หมายถึง ทุกสิ่งประกอบเป็นตัวบุคคลรวมทั้งลักษณะทางกาย อารมณ์ ความรู้ ความสามารถและการแสดงออก แตกต่างกันไปในแต่ละบุคคล ทั้งนี้เนื่องจากอิทธิพลของพันธุกรรม และสิ่งแวดล้อม เป็นสำคัญ และบุคลิกภาพจะมีผลโดยตรงต่อกิจการงาน ชีวิตส่วนตัวและสังคม

3.2 ตัวกำหนดบุคลิกภาพที่สำคัญ

การอธิบายว่าบุคลิกภาพของคนเราได้มาอย่างไรนั้น นักจิตวิทยาส่วนใหญ่มีความเห็นตรงกันว่า ได้มาจากอิทธิพลใหญ่ ๆ 2 ประการ คือ อิทธิพลจากพันธุกรรม (Heredity) กับอิทธิพลจากสิ่งแวดล้อม (Environment) หรือการเรียนรู้ทางสังคม (ฉลอง ภิมมย์รัตน์ 2521: 29-30)

3.2.1 อิทธิพลจากพันธุกรรมหรือสภาวะที่มีมาแต่กำเนิด (กาญจนา ศาสววรรณ 2524: 192-193) การได้มาซึ่งบุคลิกภาพโดยทางนี้ได้แก่ การถ่ายทอดลักษณะทางชีวภาพจากพ่อแม่หรือบรรพบุรุษ ลักษณะบางอย่างของพ่อแม่จะถ่ายทอดไปสู่ลูกหลานรุ่นต่อๆ มา (Generation) ผลของการถ่ายทอดนี้จะทำให้ลูกหลานมีลักษณะบางอย่างเหมือนพ่อแม่ เช่น รูปร่างหน้าตา ท่าทาง ผิวพรรณ ระเบียบประสาท อารมณ์ เป็นต้น สิ่งเหล่านี้เป็นความแตกต่างเบื้องต้นของมนุษย์ และจะเป็นเงื่อนไขสำคัญในการกำหนดทิศทางการพัฒนาบุคลิกภาพในลำดับต่อไป

3.2.2 อิทธิพลจากสภาพแวดล้อมหรือการเรียนรู้ทางสังคม อิทธิพลของสิ่งแวดล้อมที่อยู่รอบตัวเรา จะเป็นผลทำให้คนเราเกิดการเรียนรู้และรู้จักปรับปรุงตัวเองให้เข้ากับสิ่งแวดล้อมนั้นๆ ส่วนการเรียนรู้นั้นเป็นการเรียนรู้ทั้งโดยรู้ตัวและไม่รู้ตัวก็ได้ โดยการเรียนรู้และสะสมประสบการณ์ทีละน้อยๆ ตั้งแต่วัยทารก พร้อมกับปรับปรุงตัวเองให้เข้ากับสิ่งแวดล้อมเหล่านั้น เมื่อเขาเจริญเติบโตขึ้นก็จะต้องเรียนรู้ว่าเขาต้องมีบทบาทอะไรบ้างสำหรับฐานะต่างๆ ของเขา ในสังคม และเมื่อไรเขาควรจะแสดงบทบาทเช่นไรจึงจะเหมาะสม นั่นก็คือสถานการณ์และประสบการณ์ต่างๆ เกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมเป็นตัวการสำคัญในการกำหนดลักษณะหรือบุคลิกภาพของเขาให้เป็นเช่นไร จะแสดงพฤติกรรมและมีการปรับตัวเช่นไรจึงจะเป็นที่ยอมรับของสังคม ประสบการณ์อันเกิดจากการเรียนรู้ทางสังคมนี้ อาจแบ่งได้เป็น 2 ลักษณะใหญ่ๆคือ (กาญจนา ศาสววรรณ 2524: 194-195)

3.2.2.1 ประสบการณ์ร่วมทางวัฒนธรรม ซึ่งหมายถึงประสบการณ์ที่บุคคลได้รับเหมือน ๆ กัน หรือในทางตรงกันข้ามอันเป็นผลจากการอยู่ในสังคมเดียวกัน เช่น มีขนบธรรมเนียมประเพณี ค่านิยม ความเชื่อ ทัศนคติ และคำสั่งสอนต่างๆ ของสังคมแบบเดียวกันตลอดระยะเวลาที่คนเราเจริญเติบโตขึ้นมาในสังคมนั้น บุคคลที่เจริญเติบโตในสังคมต่างกันย่อมจะเป็นแบบแผนการประพฤติปฏิบัติหรือบุคลิกภาพที่แตกต่างกันออกไป เพราะค่านิยมและการดำเนินชีวิตไม่เหมือนกัน อย่างไรก็ตามคนที่อยู่ในวัฒนธรรมเดียวกันก็มีบุคลิกภาพแตกต่างกันได้ ทั้งนี้เพราะอิทธิพลของการถ่ายทอดหรืออิทธิพลของพันธุกรรม เป็นต้น ดังนั้นถึงแม้บุคคลจะได้รับการอบรมกล่อมเกลาจากวัฒนธรรมเดียวกันก็ไม่อาจจะทำให้บุคคลมีบุคลิกภาพเหมือนกันทุกอย่างได้

3.2.2.2 ประสบการณ์เฉพาะตัว ในช่วงชีวิตคนเรานั้นแต่ละคนย่อมมีประสบการณ์แตกต่างกันหรือไม่ซ้ำแบบกัน เช่นจากการอบรมเลี้ยงดูของพ่อแม่ที่ต่างกัน ย่อมมีการพัฒนาของบุคลิกภาพไปในลักษณะที่ไม่เหมือนกัน สิ่งเหล่านี้ย่อมมีอิทธิพลต่อพัฒนาการของบุคลิกภาพทั้งสิ้น

กล่าวโดยสรุป อิทธิพลจากพันธุกรรมก็ดี และอิทธิพลจากสภาพแวดล้อมก็ดี ล้วนแต่มีบทบาทสำคัญต่อการเรียนรู้และการพัฒนาบุคลิกภาพของคนเราอย่างมาก ส่วนอิทธิพลทางด้านเกิดจะมีผลมาน้อยเพียงใดนั้น ย่อมขึ้นอยู่กับลักษณะเฉพาะตัวและวัฒนธรรมของสังคมที่คนนั้นเกี่ยวข้องกับ เป็นสำคัญ

การศึกษาบุคลิกภาพตามแนวคิดของ ลีโอนาร์ด วี กอร์ดอน (Leonard V. Gordon)

ลีโอนาร์ด วี กอร์ดอน (Leonard v. Gordon) เป็นหัวหน้างานทดลองวิจัย การประเมินพฤติกรรมของสำนักงานวิจัยบุคคลกองทัพบกอเมริกาแห่งวอชิงตัน ดี ซี ได้รับปริญญาเอกจากมหาวิทยาลัยโอไฮโอ ดร. กอร์ดอน เป็นผู้ช่วยผู้อำนวยการสำนักงานบริการสถิติและการวิจัยที่มหาวิทยาลัยบอสตัน และเคยเป็นผู้อำนวยการแผนกวิจัยบุคลากรจนถึงปี ค.ศ.1926 กองกองทัพเรืออเมริกันซานดิเอโก

กอร์ดอน (Gordon 1963: 3-12) สนใจศึกษาบุคลิกภาพของบุคคลโดยสร้างและพัฒนาแบบทดสอบวัดบุคลิกภาพขึ้นหลายชุด เช่น แบบทดสอบวัดบุคลิกภาพที่เรียกว่า Gordon Personal Profile ช่วยในการทดสอบบุคลิกภาพโดยพิจารณาองค์ประกอบ 4 ประการ ซึ่งเป็นลักษณะที่เห็นเด่นชัดในชีวิตประจำวันของแต่ละบุคคล องค์ประกอบดังกล่าวได้แก่

1. ด้านการมีอำนาจอิทธิพล (Ascendancy) เป็นลักษณะพฤติกรรมที่มีความเชื่อมั่นในตนเอง มีอำนาจอิทธิพลในด้านคำพูด คำสั่ง มีความคล่องตัวกระฉับกระเฉง มีความมั่นใจในการตัดสินใจอย่างอิสระ ชอบเป็นผู้นำในการอภิปรายหรือกิจกรรมของกลุ่ม เป็นผู้ที่เชื่อถือได้
2. ด้านความรับผิดชอบ (Responsibility) ได้แก่ลักษณะพฤติกรรมที่มีความตั้งใจ ปฏิบัติงาน จดจ่อกับงานที่ได้รับมอบหมายจนสำเร็จและรับผิดชอบอย่างจริงจัง
3. ด้านความมั่นคงทางอารมณ์ (Emotional Stability) ได้แก่ลักษณะพฤติกรรมของบุคคลที่มีอารมณ์พอเหมาะ อารมณ์หนักแน่นมั่นคง สุขุมเยือกเย็นหาคนให้เป็นอิสระจากความวิตกกังวล
4. ด้านการเข้าสังคม (Sociability) ได้แก่ลักษณะของพฤติกรรมเกี่ยวกับการเข้าร่วมสมาคมกับผู้อื่นได้อย่างดี ชอบการสมาคม ชอบคบเพื่อน หรือชอบแวดล้อมด้วยผู้คน ชอบทำงานร่วมกับกลุ่ม เป็นที่พอใจของกลุ่มหรือสมาคม

องค์ประกอบทั้งสี่นี้เป็นอิสระจากกัน และเป็นลักษณะที่มีความหมายทางด้านจิตวิทยา ซึ่งพบว่ามีค่าสำคัญมากในการประเมินค่าการปรับตัว และประสิทธิภาพของแต่ละบุคคลในสถานการณ์ด้านสังคม การศึกษา และอุตสาหกรรม

การเปลี่ยนแปลงบุคลิกภาพ (อุทัย หิรัญโค 2525: 34-35)

การเปลี่ยนแปลงบุคลิกภาพเป็นความจริงของชีวิตอย่างหนึ่ง คนที่ไม่เปลี่ยนแปลงบุคลิกภาพจะอยู่ร่วมกับคนอื่นในสังคมอย่างปกติสุขไม่ได้ หรือไม่อาจที่จะรักษาสถานภาพของตัวเองไว้ได้ เช่น คนที่เป็นแพทย์ พยาบาล ทหาร ทนายความ ข้าราชการ จะต้องมีบุคลิกภาพของอาชีพนั้น จะมีบุคลิกภาพของคนอาชีพอื่นไม่ได้ ถ้าบุคคลไม่เปลี่ยนแปลงหรือสร้างบุคลิกภาพของอาชีพให้เกิดขึ้น จะไม่ประสบผลสำเร็จในอาชีพอย่างแน่นอน ดังนั้นเป็นต้น มนุษย์เป็นสัตว์สังคมที่จะต้องมีความเป็นอยู่ร่วมกับคนอื่น การทำอะไรนอกจากจะมีความสุขความพอใจแก่ตนเองแล้ว ยังจะต้องให้เป็นไปตามแนวคิดหรือความต้องการของสังคมอีกด้วย

สรุปบุคลิกภาพมีความสำคัญในการที่บุคคลที่เกี่ยวข้อง หรืออยู่ร่วมกันในองค์การ เพราะบุคลิกภาพแสดงถึงความเป็นเอกลักษณ์อย่างหนึ่งที่บุคคลควรคำนึงถึง แนวความคิดในเรื่องบุคลิกภาพจึงเป็นประโยชน์ต่อการประเมินพฤติกรรมการบริหารในองค์การได้ดี

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

4.1 งานวิจัยในประเทศ

สมชาติ รัตนถาวร (2514) ได้ทำการวิจัยเพื่อสำรวจระยะเวลาการติดต่อสื่อสารในโรงเรียนมัธยมศึกษาในส่วนกลางให้เป็นสถิติของกรมการฝึกหัดครูและโรงเรียนสาธิตมัธยมศึกษาจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย พบว่า ระบบของการติดต่อสื่อสารที่ใช้ในโรงเรียนมัธยมศึกษาเป็นแบบสองทาง (Two-way Communication) มีลักษณะเป็น 3 อย่าง คือ อาจารย์ใหญ่ติดต่อกับครูโดยตรง อาจารย์ใหญ่ติดต่อกับครูโดยผู้ช่วยอาจารย์ใหญ่เป็นช่องทาง (channels) ของข่าวสาร และอาจารย์ใหญ่ติดต่อกับครูโดยมีหัวหน้าสาขาวิชาเป็นช่องทางของข่าวสาร

สุลักษณ์ มีชูทรัพย์ (2518) ได้วิจัยเรื่อง "พฤติกรรมทางการบริหารของผู้บริหารสถานการศึกษาระดับมัธยมศึกษาในประเทศไทย" พบว่า ผู้บริหารส่วนใหญ่มักจะแถลงนโยบายให้ครูอาจารย์ทราบทั่วกัน การจัดระเบียบบริหารงานส่วนใหญ่มักจะมีการประชุม บอกให้ทราบถึงตำแหน่งหน้าที่ของแต่ละคน บางแห่งจะมีทั้งแผนผังแสดงรายการบังคับบัญชา มีการประชุมและแจกแจงหน้าที่เป็นลายลักษณ์อักษรประกาศให้ทราบทั่วกัน ส่วนการวินิจฉัยสั่งการ และการมอบหมายงาน ผู้บริหารส่วนใหญ่นิยมมาทำการประชุมและตั้งคณะกรรมการพิจารณา และการบันทึกรายงาน โรงเรียนส่วนใหญ่มัก

จะมีการวิเคราะห์วิจัยผลการเรียนของนักเรียน เพื่อนำมาปรับปรุงวิธีการสอนของครูอาจารย์ และครูอาจารย์ส่วนใหญ่มีโอกาสทราบเรื่องราวต่าง ๆ จากการประชุมเป็นส่วนใหญ่ รองลงมาเป็นประกาศและหนังสือเวียน เกี่ยวกับงบประมาณการเงิน ผู้บริหารส่วนใหญ่เข้าใจในระเบียบการใช้จ่ายเงินงบประมาณเป็นบางเรื่อง และไม่เข้าใจเลยก็มีส่วนน้อยที่เข้าใจดี

นคร ตั้งคะ พิภพ (2525) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้บริหารและคณาจารย์ เกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารภายในโรงเรียนมัธยมศึกษา ในเขตการศึกษา 5 พบว่า ผู้บริหารเห็นว่าการปฏิบัติการติดต่อสื่อสารในโรงเรียนอยู่ในเกณฑ์เกิดขึ้นบ่อย ๆ ส่วนคณาจารย์เห็นว่าอยู่ในเกณฑ์เกิดขึ้นเป็นบางครั้ง ซึ่งความคิดเห็นของทั้ง 2 กลุ่มนี้ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ชนิดของข่าวสารที่มีการติดต่อสื่อสารภายในโรงเรียนอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งทั้ง 2 กลุ่มสนใจอยากทราบมากที่สุดคือข่าววิชาการ รองลงไปคือข่าวความเคลื่อนไหวในวงการศึกษา และข่าวการดำเนินงานภายในโรงเรียน ส่วนชนิดของข่าวสารที่มีความสนใจน้อยที่สุดคือข่าวเกี่ยวกับการร่วมการกุศล วิธีการติดต่อสื่อสารทางวาจาที่ใช้มากที่สุด คือ การประกาศ และวิธีการติดต่อสื่อสารทางลายลักษณ์อักษรที่ใช้มากที่สุดในโรงเรียน คือ หนังสือเวียน

จิตรรา จิตรานุกูล (2525) ได้ทำการศึกษาเรื่อง "การใช้อำนาจของผู้บังคับบัญชาเพื่อพัฒนาการสื่อสารภายในองค์การ : ศึกษาเฉพาะกรณีครูสภา" พบว่า อำนาจการมีความรู้ความชำนาญของผู้บังคับบัญชามีความสำคัญมากที่สุด ทั้งความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร และความบ่อยครั้งในการติดต่อสื่อสาร อำนาจตามบทบาทผู้ที่มีความสำคัญน้อยที่สุดที่มีผลต่อความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร และอำนาจในการอ้างอิง มีความสำคัญน้อยที่สุดที่มีผลต่อความบ่อยครั้งในการติดต่อสื่อสาร

เก็จวลี จิตวัฒนวิไล (2530) ได้ทำการศึกษาเรื่อง "รูปแบบของการสื่อสารที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน" พบว่า รูปแบบการสื่อสารทั้งการสื่อสารสองทางและการสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการ มีความสำคัญต่อผู้ปฏิบัติงานมาก ผู้ทำงานมีความพึงพอใจกับการสื่อสารแบบสองทาง ซึ่งมีการแลกเปลี่ยนข่าวสารกันมากกว่าการสื่อสารแบบทางเดียว

นฤทยา ปรีชาสุข (2532) ได้ศึกษาบทบาทและปัญหาของหัวหน้าหอผู้ป่วยด้วยการตัดสินใจการปฏิบัติงานและการสื่อสารข้อมูล ตามการรับรู้ของผู้บริหารการพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วย และพยาบาลประจำการ พบว่า ผู้บริหารการพยาบาล หัวหน้าหอผู้ป่วย และพยาบาลประจำการ

มีคะแนนเฉลี่ยการรับรู้ปัญหาทุกด้านไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และมีคะแนนเฉลี่ยการรับรู้ปัญหาด้านการสื่อสารข้อมูลอยู่ในระดับ "มีปัญหามากกลาง" นอกจากนี้หัวหน้าหอผู้ป่วยในโรงพยาบาลทุกสังกัด มีคะแนนเฉลี่ยการรับรู้บทบาททุกด้านสูงกว่าพยาบาลประจำการ ยกเว้นในบทบาทผู้ติดต่อประสานงาน

แก้ววิบูลย์ แสงพลสิทธิ์ (2534) ได้ทำการศึกษาความขัดแย้ง การจัดการกับความขัดแย้งของพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยในโรงพยาบาลของรัฐ กรุงเทพมหานคร ผลปรากฏว่าเงื่อนไขที่ทำให้เกิดความขัดแย้งขึ้นในหอผู้ป่วย ส่วนใหญ่มีมูลเหตุเกี่ยวกับตัวบุคคล รองลงมาตามลำดับ คือ มูลเหตุเกี่ยวกับบรรยากาศในองค์การและการบริหารงาน และมูลเหตุเกี่ยวกับปัญหา การติดต่อสื่อสาร

นันทา วสุนิรช (2517: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาปัญหาการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการแผนกเด็กของโรงพยาบาลหญิง พบว่าในด้านเกี่ยวกับหัวหน้าคิกนั้นพยาบาล ส่วนใหญ่เห็นว่าหัวหน้าคิกมีอารมณ์ไม่ค่อยที่แน่นอน ขาดความหนักแน่น มักไม่อยู่ประจำตักปล่อยให้ลูกน้องทำงานตามลำดับ ซึ่งมีผลเสียทำให้เกิดความบกพร่องในการติดต่อประสานงานและไม่สามารถให้คำแนะนำในด้านวิชาการได้ดีพอ ทำให้เจ้าหน้าที่พยาบาลขาดความมั่นใจในการปฏิบัติงาน

สมาใจ วินิจกุล (2531: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาบุคลิกภาพ พฤติกรรมผู้นำแบบมุ่งงานและแบบมุ่งสัมพันธ์ และพฤติกรรมผู้นำตามสถานการณ์ของพยาบาลหัวหน้าคิกตามความคิดเห็นของพยาบาลหัวหน้าคิกและพยาบาลประจำการ ในโรงพยาบาลสังกัด สำนักแพทย์ กรุงเทพมหานคร พบว่า ในกลุ่มพยาบาลหัวหน้าคิก ลักษณะบุคลิกภาพที่เรียกว่า Gordon Personal Profile ของ ลีโอนาร์ด วี กอร์ดอน (Leonard V. Gordon) ด้านความมีอำนาจอิทธิพล ด้านความรับผิดชอบ และด้านการเข้าสังคมไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมผู้นำแบบมุ่งสัมพันธ์และแบบมุ่งงาน (ยกเว้นด้านการเข้าสังคม) ส่วนลักษณะบุคลิกภาพความมั่นคงทางอารมณ์และด้านการเข้าสังคม มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมผู้นำแบบมุ่งงานและแบบมุ่งสัมพันธ์ (ยกเว้นด้านการเข้าสังคม) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P\text{-value} < 0.01$)

4.2 งานวิจัยต่างประเทศ

เพื่อให้เห็นได้ชัด เจนขึ้น เฉพาะส่วนที่เป็นงานวิจัยจึงขอเสนอเป็นหัวข้อแยกต่างหากออกมา โดยอาศัยแนวของลักษณะการสื่อสารที่กล่าวมาแล้วในข้อ 2 เป็นกรอบในการจัดกลุ่มผลงานวิจัยโดยสังเขปดังต่อไปนี้

4.2.1 จำแนกตามลักษณะของทิศทางการสื่อสาร

พบผลงานที่เสนอไว้เพียงรายเดียวเท่านั้นซึ่งเป็นผลงานของสืพัคที่สรุปไว้ว่า การสื่อสารสองทางให้ความถูกต้องแม่นยำและสามารถสร้างความมั่นใจแก่ผู้รับข่าวสารได้มากกว่าการสื่อสารทางเดียว แต่กลับมีความรวดเร็วและมีความเป็นระเบียบน้อยกว่าการสื่อสารทางเดียว

4.2.2 จำแนกตามรูปแบบของการสื่อสาร

4.2.2.1 การสื่อสารแบบเป็นทางการ พบผลงาน 6 ราย ได้แก่

เฮจและไอเกิน (Hage & Aiken, quoted in Hall 1982: 101) สรุปผลการศึกษาไว้ว่า องค์การที่มีงานลักษณะเป็นกิจวัตรมีท่าทีมากกว่าที่จะมีลักษณะเป็นทางการมากขึ้นขอบเขตขององค์การ

เดวิส (Davis, quoted in Lillico 1972: 69) ศึกษาพบว่า ทุกระดับขององค์การเว้นแต่ระดับสูงสุดจะมีสมาชิกบางกลุ่มซึ่งโดยทั่วไปถูกแบ่งแยกออกจากกระแสข่าวสารและได้รับข่าวสารช้ามากหรือไม่ได้รับ ส่วนกลไกการสื่อสารแบบทางการช้ากว่าและมักส่งข่าวสารไม่สมบูรณ์

ลิลลิโค (Lillico 1972: 98) สรุปผลการศึกษาไว้ว่า หนึ่งในปัจจัยที่มีผลในการกำหนดความเที่ยงตรงและปริมาณของการสื่อสารระหว่าง 2 บุคคล ก็คือสถานภาพโดยเปรียบเทียบและอำนาจของพวกเขานในสายการบังคับบัญชาขององค์การ

โบลและโชนเฮอร์ (Blau & Schoenherr, quoted in Hall 1982: 90) ศึกษาพบความซับซ้อนที่เพิ่มขึ้นก่อให้เกิดปัญหาของการสื่อสารและการประสานงาน

จูเลียน (Julian, quoted in Hall 1982: 90) ศึกษาพบว่าระบบสื่อสารภายในองค์การหนึ่งได้รับผลกระทบจากการจัดอำนาจด้วยเหมือนกัน

คาร์โกและยานูซาส (Cargo & Yanouzas, quoted in Hall 1982: 90) ทดลองพบว่าในขณะที่การสื่อสารต้องใช้เวลามากกว่าในระดับหนึ่งในโครงสร้างที่สูงกว่า แต่การแก้ไขข้อขัดแย้งและการประสานงานในโครงสร้างที่ล่าช้ากว่า

4.2.2.2 การสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ พบผลงาน 6 ราย ได้แก่

เดวิส (David, quoted in Lillico 1972: 69) ศึกษาพบว่า การสื่อสารโดยบุคคลแบบไม่เป็นทางการนั้น การสนทนาแบบเผชิญหน้าเกิดขึ้นบ่อยครั้งกว่าและรวดเร็วกว่าการสื่อสารโดยกลไกแบบทางการ มากกว่าครึ่งหนึ่งของข่าวสารไปถึงปลายทาง โดยการข้ามสายงานขององค์การ และสังเกตการพบว่าการติดต่อกันแบบเถาองุ่น (grapevine network)

โน้มเอียง เป็นแบบกระจุกลูกโซ่ (cluster chain) มากกว่าลูกโซ่อย่างตรงไปตรงมา (straight forward chain) ดังภาพที่ 2

ภาพที่ 2
การติดต่อแบบเกอองุ่น



โบเดินสไตเนอร์ (Bodenstiner, quoted in Wofford and others 1977: 399-401) ศึกษาพบว่าองค์การทงชนิดโน้มเอียงที่จะใช้ช่องทางแบบไม่เป็นทางการมากกว่าในการปฏิบัติงานและช่องทางที่ใช้มากที่สุด คือแบบเผชิญหน้าหรือใช้โทรศัพท์ และเมื่อเกิดปัญหาขึ้น การติดต่อแบบลายลักษณ์อักษรมีแนวโน้มเลิกใช้ไปเลย

ลอตและมอแรน (Lott & Horan quoted in Wofford and others 1977: 262) ศึกษาพบว่าการสื่อสารในกลุ่มที่สามัคคีมากมีความถี่มากเสมอ

ชอว์ (Shaw, quoted in Wofford and others 1977:262) พบว่าสาระของการสื่อสารได้รับอิทธิพลมาจากความสามัคคีของกลุ่มด้วย

มิลลิงเจอร์ (Millinger, quoted in Lillico 1972:53) พบว่าในหน่วยราชการขนาดใหญ่ซึ่งผู้ร่วมงานเชื่อถือกันและกันมากขึ้นเท่าใดย่อมก่อให้เกิดการสื่อสารบ่อยครั้งและนำไปสู่ความเห็นพ้องกันมากขึ้น และมีการยอมรับกันมากขึ้นเกี่ยวกับทัศนคติของแต่ละคนด้วย

4.2.3 จำแนกตามทิศทางเดิมของข่าวสาร

พบผลงานด้านนี้ 10 ราย ได้แก่

เบอร์โล (Berlo อ้างถึง ในเสาวลักษณ์ สิงหโกวิท 2525:121-123) ศึกษาพบว่านักบริหารใช้เวลาทำงานร้อยละ 70 เพื่อสื่อสารซึ่งในจำนวนนี้ ร้อยละ 60 ใช้สื่อสารกับลูกน้อง ร้อยละ 30 ใช้สื่อสารกับเจ้านาย และร้อยละ 10 สื่อสารกับเพื่อนร่วมงานในระดับเดียวกัน

ลิลลิโค (Lillico 1972, 41, 47, 51, 56) ศึกษาพบว่า ข่าวสารที่ไม่เกี่ยวข้องกับงานที่รับผิดชอบมีปริมาณมากและชั้นสูงเบื้องบนมากกว่า ส่วนผู้มีสถานภาพต่ำและไม่มีโอกาสเลื่อนระดับขั้นได้จะสื่อสารอย่างเป็นอิสระมากกว่าผู้มีสถานภาพต่ำ แต่มีโอกาสเลื่อนระดับขั้นไปได้ นอกจากนี้หัวหน้าที่มีอำนาจมากจะได้รับข่าวสารเกี่ยวกับปัญหาของลูกน้องอย่างเที่ยงตรงมากกว่า และลูกน้องที่มีความต้องการอย่างมากที่จะได้รับการส่งเสริมให้ดำรงตำแหน่งสูงขึ้น โนม์เอียงที่จะจำกัดการสื่อสารกับหัวหน้า และหัวหน้าของลูกน้องประเภทนี้จะได้รับทราบปัญหาของลูกน้องด้วย ตลอดจนลูกน้องที่ไม่พอใจในอัตราการได้รับการส่งเสริมให้ดำรงตำแหน่งสูงขึ้น อาจเน้นการสื่อสารมากกว่าที่ควรกับบรรดาหัวหน้าเพื่อเรียกร้องความสนใจและ เป็นการประกันว่าจะไม่ถูกลืม

แมร์ (Mar, quoted in Lillico 1972: 17) พบว่าการสื่อสารชั้นเบื้องบนเกี่ยวกับปัญหางานเป็นส่วนที่เกิดช่องว่างทางการสื่อสารมากที่สุด กองทุนเพื่อการวิจัยพฤติกรรมมนุษย์ ยืนยันว่าความเชื่อถือที่สูงระหว่างหัวหน้า-ลูกน้อง โนม์เอียงที่จะทำให้เกิดการสื่อสารที่เที่ยงตรงมากขึ้นในระหว่างพวกเขา (Lillico 1972: 53)

เดวิส (Davis, quoted in Lillico 1972: 69) ศึกษาพบว่า ปริมาณข่าวสารไหลลงเบื้องล่างมากกว่าไหลขึ้น เบื้องบนจากจุดใดก็ได้ที่ขอมามีการไหลของข่าวสารสองทาง และมีการกั้นข่าวสารระหว่างชั้นการบังคับบัญชาจนเหลือเพียงข่าวสารบางส่วนเท่านั้นที่ผ่านไปได้

โอเรลลีและโรเบิร์ต (O'Reilly & Robert, quoted in Hall 1982: 194) ศึกษาพบว่าข่าวสารที่น่าพึงใจถูกส่งขึ้นเบื้องบน ในขณะที่ข่าวสารที่ไม่พึงใจแต่สมบูรณ์มากกว่าสำคัญมากกว่ามักจะถูกส่งไปในแนวนอนมากกว่าในแนวตั้ง

เฮจและคณะ (Hage & others quoted in Hall 1982: 195) เสนอว่าการปรากฏตัวของผู้อำนวยการองค์การหนึ่ง จะมีการเพิ่มขอบเขตการสื่อสารในแนวนอนด้วยเหมือนกัน

ซิมป์สัน (Simpson, quoted in Wall 1982: 198) ศึกษาพบว่าในระดับของสายการบังคับบัญชียิ่งต่ำเท่าใด สัดส่วนของการสื่อสารในแนวนอนก็ยิ่งมากขึ้นเท่านั้น

เอทซิโอนี (Etzioni quoted in Hall 1982: 242) เห็นว่าการสื่อสารเกี่ยวกับความรู้ในแนวตั้งมีมากในองค์การที่ให้บริการ เช่น หน่วยงานของรัฐ และมีปริมาณเท่ากันทั้งชั้นบนและลงล่าง ส่วนการสื่อสารที่แสดงความรู้สึกในแนวตั้งมีจำกัด สำหรับการสื่อสารในแนวนอนขึ้นอยู่กับขอบเขตความสัมพันธ์ในหมู่เพื่อน

วอฟฟอร์ดและคณะ (Wofford & others 1977: 256) เสนอว่า
ท่ามกลางบุคคลที่มีสถานภาพต่างกัน การสื่อสารจะโน้มเอียงขึ้นสู่เบื้องบนมากกว่า ดังนั้นการ
สื่อสารจึงเกิดขึ้นมากในท่ามกลางและไปสู่อุบัติบุคคลที่มีสถานภาพสูงในกลุ่ม แม้แต่ในสถานการณ์ที่ไม่
เป็นทางการ

ชไวเออร์และการ์เดลา (Schwier and Gardella 1970: 56-62)
ได้เสนอบทความว่าที่โรงพยาบาลโรดไอแลนด์ (Rhode Island) ประเทศสหรัฐอเมริกา ได้
มีการศึกษาเกี่ยวกับบทบาทและหน้าที่ของพยาบาลนิเทศและหัวหน้าตึก ที่ปฏิบัติงานมากกว่า 5 ปี
โดยใช้แบบสอบถามความคิดเห็น สรุปผลได้ว่า หัวหน้าตึกมีความรู้สึกว่ามีควมรับผิดชอบที่ปราศจาก
อำนาจต้องรับคำสั่งจากหลายฝ่าย มีขอบเขตการควบคุมงานกว้างขวางเกินไป ไม่มีการเตรียมตัว
ด้านความรู้ และประสบการณ์เพียงพอ

จากรายงานการวิจัยที่เกี่ยวข้องดังที่กล่าวมา สรุปได้ว่า การวิจัยส่วนใหญ่ศึกษาถึงการ
สื่อสารเพื่อการบริหารงานโดยทั่วไป และพฤติกรรมทางการบริหาร โดยยังไม่มีผู้ทำการวิจัย เกี่ยว
กับกิจกรรมการสื่อสารเพื่อการบริหารงานของพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยโดยเฉพาะเลย ดังนั้นผู้วิจัย
จึงมีความสนใจในการศึกษาข้อมูลเพื่อใช้เป็นส่วนประกอบในการปรับปรุงแก้ไขการบริหารการพยาบาล
ในด้านการสื่อสาร เพื่อประโยชน์ในการพัฒนาวิชาชีพพยาบาล โดยนำวรรณคดี และการวิจัยที่
เกี่ยวข้องดังกล่าวมาเป็นแนวทางในการวิจัยครั้งนี้

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

แผนภูมิที่ 3 กรอบแนวความคิดในการศึกษาวิจัย

