

## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในงานวิจัยเรื่อง “ผลกระทบของความสัมพันธ์ฉันคนรักต่อการสื่อสารในองค์กร” ผู้วิจัยได้ใช้แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องตามประเด็นปัญหาค้นคว้าวิจัย ดังนี้

- รูปแบบและพฤติกรรมกรรมการสื่อสารของความสัมพันธ์ฉันคนรักในองค์กร
- ผลกระทบของการสื่อสารของคูรัักที่มีต่อการสื่อสารในระดับบุคคล ภายในองค์กร
- ผลกระทบของการสื่อสารของคูรัักที่มีต่อการสื่อสารในระดับกลุ่ม ภายในองค์กร
- ผลกระทบของการสื่อสารของคูรัักที่มีต่อการสื่อสารในระดับองค์กร ภายในองค์กร

#### รูปแบบและพฤติกรรมกรรมการสื่อสารแบบ “คนรัก” ของคูรัักในองค์กร

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับรูปแบบและพฤติกรรมกรรมการสื่อสารแบบคนรักในองค์กรนั้น จะแบ่งเป็นแนวคิดในเรื่องของการสื่อสารภายในองค์กร รวมทั้ง รูปแบบและพฤติกรรมกรรมการสื่อสารแบบคนรัก ดังนี้

#### การสื่อสารภายในองค์กร

การสื่อสารภายในองค์กร (Organizational Communication) คือกระบวนการแลกเปลี่ยนข่าวสารระหว่างบุคคลทุกระดับ ทุกหน่วยงาน เป็นการแลกเปลี่ยนข่าวสารระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา (Upward and Downward Communication) ระหว่างผู้ร่วมงานในระดับเดียวกัน (Horizontal Communication) และระหว่างบุคคลากรที่อยู่คนละสายงานและต่างระดับกัน (Diagonal Communication) โดยมีความสัมพันธ์กันภายใต้สภาพแวดล้อมบรรยากาศขององค์กร ในรูปแบบที่แตกต่างกันไป ซึ่งรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรนั้นสามารถจำแนกได้ออกเป็น 4 ลักษณะ ดังนี้

##### 1. จำแนกตามช่องทางการสื่อสาร

ได้แก่ การสื่อสารทางเดียว (One-way Communication) และการสื่อสารแบบสองทาง (Two-way Communication)

การสื่อสารแบบทางเดียว คือการสื่อสารในลักษณะที่ไม่มีการย้อนกลับหรือรอรับปฏิกิริยาของผู้รับสาร เช่น การออกนโยบายหรือคำสั่งจากผู้บริหารระดับสูงในองค์กรสู่ผู้ใต้บังคับบัญชา ส่วนการสื่อสารแบบสองทางนั้น เป็นการติดต่อสื่อสารที่มีการตอบสนอง (response) จากผู้รับสาร และมีการย้อนกลับ (feedback) ของข้อมูลมายังผู้ส่งสาร หรือจะกล่าวว่าเป็นการสื่อสารที่ผู้ส่งสารและผู้รับสารต่างมีปฏิกิริยาได้ตอบกันนั่นเอง เช่น การประชุม ปรีกษาหารือ เป็นต้น

## 2. จำแนกตามประเภทของการใช้

ได้แก่ การสื่อสารอย่างเป็นทางการ (Formal Communication) และการสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการ (Informal or Personal Communication)

การสื่อสารอย่างเป็นทางการ หมายถึง การที่สารถูกส่งต่อไปตามลำดับชั้นหรือตามสายใยความสัมพันธ์อย่างเป็นทางการ โดยสารเหล่านั้นอาจถูกส่งไปตามแนวดิ่ง คือ จากบนลงล่าง หรือล่างขึ้นบน หรือในแนวราบ หรือการส่งข้ามเครือข่ายหรือหน่วยงานภายในก็ได้ นอกจากนี้ การสื่อสารอย่างเป็นทางการ มักเน้นการสื่อสารที่เป็นลายลักษณ์อักษรมากกว่าคำพูด เช่น การประกาศแจ้งนโยบาย ซึ่งโดยมากมักพบการสื่อสารแบบนี้ในหน่วยงานราชการ ที่มักใช้การสื่อสารที่มีแบบแผนและเป็นทางการ

ส่วนการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ คือ การสื่อสารที่ไม่ได้ดำเนินไปตามระเบียบแบบแผนที่กำหนดไว้ สามารถสื่อสารกันได้ทั้งจากตามแนวดิ่ง แนวนอน และข้ามสายงาน เนื่องจากเป็นข่าวสารที่เป็นส่วนตัวและไม่เป็นทางการ โดยส่วนใหญ่เป็นการสื่อสารด้วยคำพูด ซึ่งการสื่อสารแบบนี้จะเป็นตัวช่วยรักษาความสัมพันธ์ทางสังคมระหว่างพนักงานในองค์กรได้อีกด้วย

## 3. จำแนกตามสัญลักษณ์/ภาษาที่ใช้

ได้แก่ การสื่อสารแบบใช้วัจนภาษาหรือการใช้ถ้อยคำ (Verbal Communication) และการสื่อสารแบบอวัจนภาษาหรือแบบไม่ใช้คำพูด (Nonverbal Communication)

การสื่อสารแบบวัจนภาษา เป็นการสื่อสารที่ไม่จำกัดเฉพาะภาษาพูดเท่านั้น แต่ยังรวมไปถึงภาษาเขียน และภาษาคณิตศาสตร์ ในการสื่อความหมายเพื่อให้ผู้อื่นเข้าใจ ส่วนการสื่อสารแบบอวัจนภาษา คือ การสื่อสารที่ใช้สัญลักษณ์นอกเหนือไปจากภาษาพูดและภาษาเขียน โดยใช้สีหน้า ท่าทาง การเคลื่อนไหวต่างๆ รวมไปถึงสัญลักษณ์อื่นๆ เช่น น้ำเสียง สัมผัส ระยะห่าง เป็น

ต้น เพื่อสื่อความหมายไปยังผู้รับสาร ซึ่งในการสื่อสารส่วนใหญ่มักใช้ทั้งวัจนะและอวัจนภาษาควบคู่กันไป

#### 4. จำแนกตามทิศทางการสื่อสาร

ได้แก่ การสื่อสารตามแนวดิ่ง (Vertical Dimension or Hierarchy Effect) การสื่อสารแนวราบ/แนวนอน (Horizontal และการสื่อสารข้ามสายงาน (Cross Channel Communication)

การสื่อสารตามแนวดิ่ง โดยเฉพาะการสื่อสารจากล่างขึ้นบนนั้น ถือเป็นสื่อสารแบบดั้งเดิมในองค์กร เนื่องจากเป็นการสื่อสารในลักษณะของการเคลื่อนที่ไปตามสายบังคับบัญชา คือจากผู้บังคับบัญชาไปยังผู้ใต้บังคับบัญชา เช่น การออกระเบียบ ข้อบังคับ คำเตือน ส่วนการสื่อสารในทิศทางตรงกันข้ามจากล่างขึ้นบนนั้น มักเป็นการส่งข่าวสารย้อนกลับจากผู้ใต้บังคับบัญชาไปหาผู้บังคับบัญชา เพื่อรายงานผล หรือร้องทุกข์ เป็นต้น

ทางด้านการสื่อสารในทิศทางตามแนวราบหรือแนวนอนนั้น มักเป็นการสื่อสารที่เกิดขึ้นระหว่างบุคคลหรือพนักงานระดับเดียวกันในองค์กร เป็นการสื่อสารเพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูล ปรีกษาให้คำแนะนำ หรือช่วยแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น รวมไปถึงเพื่อพัฒนาความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล มักเป็นการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ และไม่ขึ้นกับสายบังคับบัญชา

ทิศทางการสื่อสารในรูปแบบสุดท้ายคือ การสื่อสารแบบข้ามสายงาน อาจจะเรียกได้อีกอย่างว่า การสื่อสารในแนวไขว้ ซึ่งเป็นการสื่อสารที่จำเป็นสำหรับการสื่อสารในองค์กร เพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลข้ามหน้าที่ ข้ามหน่วยงานกันระหว่างบุคคล

จากรูปแบบการสื่อสารต่างๆ ที่ได้กล่าวมานั้น สามารถปรับเปลี่ยนไปได้ตามกาลเทศะบุคคล ตลอดจนสาระเรื่องราวและวัตถุประสงค์ของการสื่อสาร ซึ่งบริบทของการสื่อสารในที่นี้คือกระบวนการแลกเปลี่ยนข่าวสารระหว่างคู่รัก เพื่อนร่วมงาน ผู้ใต้บังคับบัญชา และผู้บังคับบัญชาในองค์กร โดยมักเป็นการสื่อสารแบบสองทาง หรือ Two-way Communication เพื่อให้สามารถเข้าใจกันทั้งสองฝ่ายและมีประสิทธิภาพตามวัตถุประสงค์

การสื่อสารภายในองค์กรนั้นจะมีวัตถุประสงค์ที่แตกต่างกันไป ซึ่ง Torriington และ Weightman (1994) ได้กล่าวถึงวัตถุประสงค์ของการสื่อสารภายในองค์กรไว้ดังนี้

1. เพื่อให้พนักงานทราบ เกิดการยอมรับ และปฏิบัติไปในทางเดียวกันในกฎต่างๆ ขององค์กร
2. เพื่อให้ทราบและก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในสิ่งที่องค์กรต้องการ
3. เพื่อรักษาคติพจน์ในการทำงาน และพัฒนาความยึดมั่นต่อองค์กร และสมาชิกขององค์กร
4. เพื่อให้พนักงานทราบถึงข้อมูลต่างๆ ที่จำเป็นต้องใช้ในการทำงาน เช่น สิ่งที่ต้องกระทำ มาตรฐานคุณภาพ เป็นต้น (อ้างถึงใน กัลยิมา ไตกะคุณะ, 2541)

จากแนวคิดของการสื่อสารภายในองค์กร ที่มีวัตถุประสงค์เพื่อให้เกิดความเข้าใจร่วมกันของบุคลากรในองค์กร อันจะก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่องค์กรนั้น มีความแตกต่างจากการสื่อสารระหว่างบุคคลในความสัมพันธ์ฉันคนรักอย่างไรบ้างนั้น ผู้วิจัยขอยกแนวคิดทฤษฎีของการสื่อสารแบบคนรัก มาอธิบายเพื่อให้เห็นภาพรวมของการสื่อสารแบบ “คนรัก” ในองค์กร ได้ชัดเจนยิ่งขึ้น ส่วนแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารในองค์กรนั้น จะกล่าวถึงต่อไปในส่วนของผลกระทบของการสื่อสารที่มีต่อองค์กรในตอนถัดไป

### รูปแบบและพฤติกรรมสื่อสารแบบ “คนรัก”

ในส่วนแนวคิดที่เกี่ยวกับรูปแบบและพฤติกรรมสื่อสารของคนรักนั้น จะเกี่ยวข้องกับโดยตรงกับแนวคิดเกี่ยวกับการสื่อสารระหว่างบุคคล (Interpersonal Communication) รวมทั้งเรื่องความสัมพันธ์แบบคนรักหรือ Romantic Relationships ดังนี้

การสื่อสารระหว่างบุคคล คือ การสื่อสารที่เกี่ยวข้องกับบุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป ในลักษณะที่ทั้งผู้ส่งสารและผู้รับสารสามารถแลกเปลี่ยนสารกันได้โดยตรงแบบตัวต่อตัว ซึ่งในที่นี้จะหมายถึง การสื่อสารระหว่างคนรักที่ทำการสื่อสารทั้งแบบเห็นหน้า (face to face communication) และการสื่อสารผ่านสื่อ (interposed communication) ที่เอื้อต่อปฏิกริยาหรือความเป็นไปได้ในการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารระหว่างคนรักทั้งสองฝ่าย

ในการสื่อสารระหว่างบุคคลหรือคู่รักนั้น ย่อมต้องมีตัวกลางที่ช่วยในการนำส่งสารจากผู้ส่งสารไปยังผู้รับสาร หรือที่เรียกว่า “ช่องทางในการสื่อสาร” นั่นเอง ซึ่งหากแบ่งช่องทางในการสื่อสารตามลักษณะของสื่อ สามารถแบ่งได้ดังนี้



1. non-mediated channel คือ สื่อที่เป็นมนุษย์หรือสื่อบุคคล เช่น ตัวคู่รัก เพื่อนร่วมงาน หรือผู้ใต้บังคับบัญชา เป็นต้น
2. mediated channel คือ พวกสื่อสิ่งพิมพ์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ เช่น โทรศัพท์ กระดาษโน้ต e-mail เป็นต้น

ส่วนการสื่อสารระหว่างบุคคลในบริบทของคนรักนั้น จะมีความรักและความสัมพันธ์แบบคู่รัก (Love and Romantic Relationships) เข้ามาเกี่ยวข้องกับการสื่อสารนั้นๆ ซึ่งความแตกต่างระหว่างความสัมพันธ์แบบคู่รัก (Romantic Relationships) กับความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลหรือมิตรภาพในรูปแบบอื่นๆ นั้น Hendricks (1992) ได้กล่าวไว้ว่า "ความสัมพันธ์แบบคู่รักจะมีเรื่องของความปรารถนา และแรงขับทางเพศเข้ามาเกี่ยวข้องในความสัมพันธ์ด้วย"

โดยวัตถุประสงค์ของการสื่อสารของความสัมพันธ์แบบคนรัก สามารถแบ่งออกเป็น 2 ประเภทหลักๆ ดังนี้

1. การสื่อสารเพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์ ได้แก่ การพูดคุยกันแต่เรื่องที่แต่ละคนสนใจ หรือแม้แต่การเล่าเรื่องหรือการเปิดเผยความรู้สึกนึกคิดของตนเอง ซึ่งการสื่อสารแบบนี้จะช่วยกระชับความสัมพันธ์ของคู่รักและทำให้คู่รักเกิดความใกล้ชิดกันไปในตัว
2. การสื่อสารเพื่อแก้ปัญหา การสื่อสารแบบนี้มักเป็นการพูดคุยกัน เพื่อหา "ข้อสรุป" เกี่ยวกับปัญหาความขัดแย้ง พร้อมทั้งหา "ข้อแก้ไข" ที่คู่รักทั้งฝ่ายพอใจ ซึ่งจากการวิจัยพบว่า หากคู่รักบกพร่องหรือไม่มีการสื่อสารชนิดนี้ก็จะทำให้เกิดความทุกข์ในการคบหากับคนรัก

นอกจากการสื่อสารเพื่อสร้างสัมพันธ์และเพื่อแก้ปัญหาแล้ว คู่รักจะต้องมีการสื่อสารเพื่อแสดงถึงความรักด้วย ซึ่ง Hendrick (2004) ได้ให้นิยามของ "ความรัก" หรือ Love ไว้ว่า "ความรักเป็นคำที่ทุกคนคงเข้าใจกับมันดี ซึ่งหากดูตามพจนานุกรมนั้น "รัก" หมายถึง ความรู้สึกที่เปี่ยมไปด้วยความเข้มข้นทางอารมณ์ และความรักนั้น ก็มักจะต้องการความรักและความสุขจากอีกฝ่ายตอบสนองกลับมาด้วย"

จะเห็นได้ว่า ไม่ว่าจะวัตถุประสงค์ในการสื่อสารคู่รักจะเป็นไปในทิศทางใด และมีการแสดงออกอย่างไรก็ตาม แต่ภาษาที่ใช้ในการสื่อสารหรือการแสดงออกซึ่งความรักระหว่างคนรักมีทั้ง "วจนภาษา" (Verbal) อันหมายถึง การสื่อสารโดยผ่านการพูดหรือการเขียน และ "อวจนภาษา" (Nonverbal) ที่มีความหมายคือ การสื่อสารด้วยวิธีการต่างๆ ที่ไม่ใช่คำพูด ซึ่งอวจนภาษาเหล่านี้ อาจใช้เพื่อประกอบการพูด การเขียน หรือใช้เดี่ยวๆ เพื่อสื่อความหมายอย่างใดอย่าง

หนึ่งกับคนรักก็ได้ ดังที่กล่าวมาแล้วว่า การสื่อสารระหว่างคนรัก จะมีนัยยะของการรักษาสัมพันธ์ภาพอยู่ในการสื่อสารในแต่ละครั้งเสมอ ดังนั้น การใช้ "วจนภาษา" เช่น การพูดกับคนรัก การเขียนจดหมายหรือโน้ตถึงกัน และการใช้ "อวจนภาษา" เช่น ท่าทางต่างๆ ก็มักคิดถึงความรู้สึกและจิตใจของคนรักเสมอ โดยมีทฤษฎีที่สนับสนุนความคิดนี้ (Infante, Rancer, and Womack, 2003) ดังนี้

### 1. Communication Accommodation Theory (CAT)

เป็นทฤษฎีในกลุ่มวจนภาษา (Verbal) หมายถึง การใช้กลยุทธ์แบบลู่เข้า (Convergence) และแบบลู่ออก (Divergence) ในการสื่อสาร โดยทฤษฎีนี้ได้อธิบายไว้ว่า การสื่อสารแบบ "ลู่เข้า" นั้น คือ การที่บุคคลจะพยายามปรับรูปแบบหรือสไตล์การสื่อสารเข้าหาอีกฝ่าย ให้มีลักษณะเหมือนหรือคล้ายคลึงกัน เพื่อรักษาสัมพันธ์ภาพในขณะนั้น ในขณะที่เดียวกัน การใช้การสื่อสารแบบ "ลู่ออก" ก็คือการสื่อสารในรูปแบบหรือสไตล์ที่แตกต่างไปจากคู่สื่อสาร เพื่อให้เห็นถึงความแตกต่างหรือรู้สึกตัวถึงการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น คู่รักจึงมักมีวิธีการสื่อสารที่ปรับเข้าหาคนรักของตน เช่น หากคู่รักฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งเสียงดังหรือขึ้นเสียงมา อีกฝ่ายก็อาจจะพูดด้วยเสียงที่เบาลงหรือค่อยๆ พูด เพื่อให้อีกฝ่ายรู้ตัว และปรับตาม อันจะนำไปสู่จุดที่สมดุลงัน เป็นต้น

จากผลงานวิจัยของจัสมิน สุวรรณชีพ (2544) ที่ศึกษาการแก้ปัญหาความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในการสื่อสารของคู่สมรส อันเป็นหนึ่งในวัตถุประสงค์ในการสื่อสารระหว่างคู่รัก พบว่า คู่สมรสส่วนใหญ่มักใช้วิธีการพูดคุยกันอย่างเปิดเผย เพื่อเป็นการสานหรือรักษาความสัมพันธ์ดังกล่าวไว้ ซึ่งการ "เปิดอกคุยกัน" นั้น ก็คือการสื่อสารด้วย "วจนภาษา" เป็นหลักนั่นเอง

### 2. Nonverbal Immediacy

เป็นทฤษฎีในกลุ่มอวจนภาษา (Nonverbal) อธิบายว่า การสื่อสารโดยผ่านอวจนภาษา อันได้แก่ ความใกล้ชิด การสัมผัส การเคลื่อนไหวร่างกาย และการใช้ปริภาษาหรือน้ำเสียง เพื่อเป็นการแสดงออกถึงความสัมพันธ์กับอีกฝ่าย หรือความสัมพันธ์ระหว่างคนสองคน เช่น คู่รักอาจใช้การโอบกอด เพื่อแสดงถึงความรัก ความสัมพันธ์ฉันคนรักให้เพื่อนร่วมงานได้รับรู้ เป็นต้น

ซึ่งในการศึกษาทางจิตวิทยาเกี่ยวกับคู่รักในองค์กรทางฝั่งตะวันตก โดยเฉพาะสหรัฐอเมริกาและอังกฤษพบว่า เมื่ออยู่ในองค์กรคู่รักมักแสดงความรักต่อกันด้วยอวจนภาษา เช่น การใช้สายตา การสัมผัส เป็นต้น และบางคู่ก็จะใช้อวจนภาษามากกว่าคำพูด เพื่อปกปิดความสัมพันธ์ของตน ไม่อยากให้เพื่อนร่วมงานรับรู้

นอกจากกลุ่มทฤษฎีทางด้านวจนและอวจนภาษาแล้ว Herriot (1975) ยังได้กล่าวถึงเรื่องของ "Proximity" หรือ ความใกล้ชิด ว่า มนุษย์มีธรรมชาติที่จะสื่อสารกับคนใกล้ชิด เพราะเมื่อได้ใกล้ชิดกับสิ่งใดแล้ว ก็มักจะเอาความรู้สึกของตนเข้าไปผูกพัน และมักมีทัศนคติที่ดีกับคนใกล้ชิดด้วย (อ้างถึงใน ประทุม ฤกษ์กลาง, 2537) ดังนั้น เมื่อบุคคลมีโอกาสได้ใกล้ชิดกัน ไม่ว่าจะเป็นการใกล้ชิดในลักษณะการทำกิจกรรมหรือทำงานร่วมกัน ก็มีแนวโน้มที่จะสื่อสารกับคนใกล้ชิดหรือคนรักของตน มากกว่าคนไกลตัวออกไปเป็นธรรมดา ยกเว้นบุคคลที่มีความเกลียดชังหรือเป็นศัตรูกันอยู่ก่อนแล้ว

จากแนวคิดเรื่อง "Proximity" นี้ ยิ่งเป็นการตอกย้ำให้เห็นว่า คนรักกันก็ย่อมมีความต้องการสื่อสารกับคนรักมากกว่าสัมพันธ์ภาพระดับอื่น และเมื่อคนรักของตนทำงานอยู่ในองค์กรเดียวกัน อันหมายถึง มีความใกล้ชิดในสถานะและสถานที่เพิ่มขึ้นจากการใกล้ชิดทางความรู้สึกก็มีแนวโน้มที่จะสื่อสารกับคนรักของคนมากยิ่งขึ้น

แม้งานส่วนใหญ่ที่เกี่ยวกับการสื่อสารของคู่รัก จะเป็นการศึกษาของต่างประเทศซึ่งก็เป็นบริบทหรือรายละเอียดในส่วนของประเทศทางตะวันตก อย่างไรก็ตาม จัสมิน สุวรรณชีพ (2544) ได้ทำการศึกษาพฤติกรรมการสื่อสารเพื่อลดความขัดแย้งของคู่สมรส ในบริบทของสังคมไทย ที่สามารถให้รายละเอียดที่ชัดเจนกว่า ในแง่ของการสื่อสารเพื่อลดความขัดแย้งของคู่สมรส ดังที่ได้กล่าวมาข้างต้นว่า คู่รักหรือคู่สมรสจะใช้วิธีการพูดคุยอย่างเปิดอกเพื่อป้องกันหรือลดความความขัดแย้งที่เกิดขึ้นจากการสื่อสาร และเพื่อความเข้าใจกันระหว่างคู่สมรส อันเป็นเป้าหมายหลักของการสื่อสารระหว่างบุคคลนั่นเอง

จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารภายในองค์กร และการสื่อสารในความสัมพันธ์อันคนรักพบว่า การสื่อสารระหว่างคนรักนั้น มีจุดประสงค์และรูปแบบที่ค่อนข้างแตกต่างไปจากการสื่อสารภายในองค์กร แต่การสื่อสารของคนรักในองค์กรจะเป็นอย่างไรนั้น ยังเป็นเรื่องที่ไม่มีการศึกษาในประเทศไทย ดังนั้น ผู้วิจัยจึงนำมาตั้งเป็นปัญหาคำถามในการวิจัยว่า **รูปแบบและพฤติกรรมการสื่อสารแบบ "คนรัก" ของคู่รักในองค์กรเดียวกัน เป็นอย่างไร และคำตอบที่ได้จากปัญหาคำถามวิจัยในข้อนี้ จะนำไปสู่คำตอบของปัญหาคำถามวิจัยในข้อถัดไป นั่นคือรูปแบบและพฤติกรรมดังกล่าวจะมีผลกระทบต่อสื่อสารในระดับต่างๆ ภายในองค์กรหรือไม่ อย่างไรบ้างนั้น ผู้วิจัยจะขอกล่าวเป็นหัวข้อต่อไป**

## ผลกระทบของการสื่อสารของคู่รักที่มีต่อการสื่อสารในระดับบุคคล ระดับกลุ่ม และระดับองค์กร ภายในองค์กร

ในปัญหานำในการวิจัยในข้อนี้ มีความเกี่ยวเนื่องจากปัญหานำในการวิจัยข้อที่แล้ว คือ เมื่อได้ทราบถึงรูปแบบและพฤติกรรมของการสื่อสารแบบคนรักของคู่รักในองค์กรว่าเป็นอย่างไรแล้ว ผลที่ได้มาอาจแสดงให้เห็นหรือบอกเป็นนัยๆ ถึงผลกระทบที่มีต่อองค์กร ทั้งในองค์กรของรัฐ รัฐวิสาหกิจ หรือเอกชน ผู้วิจัยจึงได้ค้นหาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาสนับสนุนผลการกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากการสื่อสารของคู่รักทั้งในระดับบุคคล ระดับกลุ่ม และระดับองค์กร มีดังนี้

### การสื่อสารระดับบุคคล

ดังที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้นว่า การสื่อสารระดับบุคคลภายในองค์กรนั้น เป็นการแลกเปลี่ยนข่าวสารใน 2 มิติทั้งในระดับแนวราบและแนวดิ่ง คือ ระหว่างคู่รักกับผู้บังคับบัญชา หรือคู่รักกับผู้ใต้บังคับบัญชา และระหว่างคู่รักกับผู้ร่วมงานในระดับเดียวกัน อาจรวมไปถึงการสื่อสารระหว่างคู่รักและบุคลากรที่อยู่คนละสายงาน อันเป็นการสื่อสารเฉพาะหน้า ตัวต่อตัว เพื่อสร้างหรือกระชับความสัมพันธ์อันดีต่อกัน ซึ่งในการสื่อสาร เช่น การสนทนา การทักทาย การสัมภาษณ์ การพูดคุยโทรศัพท์ ก็จะมีรูปแบบที่แตกต่างกันไปตามความสัมพันธ์ของคู่สื่อสาร

แนวคิดเรื่องความสัมพันธ์ในการสื่อสาร (Communication Relationship) ได้กล่าวถึงการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารที่เกิดขึ้น ภายใต้ความสัมพันธ์แบบใดแบบหนึ่งในแต่ละครั้งว่า จะมีผลต่อความสัมพันธ์ของผู้ทำการสื่อสารไม่ว่าจะเป็นระหว่างคู่รัก เพื่อนร่วมงาน หรือสายบังคับบัญชา โดยอาจเป็นการรักษาความสัมพันธ์ไว้ในระดับเดิม หรือกระชับความสัมพันธ์ขึ้น รวมไปถึงอาจให้ความสัมพันธ์แย่ลงได้ นอกจากนี้ ลักษณะความสัมพันธ์ยังมีผลต่อการตอบสนองต่อสารที่ได้รับอีกด้วย นั่นคือ หากทั้งสองฝ่ายมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน บุคคลก็จะตอบสนองกลับในทางที่ดีในขณะเดียวกัน หากความสัมพันธ์นั้นเป็นความสัมพันธ์ในเชิงลบ ก็อาจนำไปสู่การระงับการสื่อสารที่เกิดขึ้น จนส่งผลกระทบต่อสื่อสารภายในองค์กรได้

นอกจากเรื่องของความสัมพันธ์แล้ว ประสิทธิภาพของการสื่อสารของคู่รักก็มีส่วนสำคัญต่อการสื่อสารในองค์กรเช่นกัน ซึ่ง Roger (1961) ได้กล่าวไว้ว่า การสื่อสารระหว่างบุคคลที่มีประสิทธิภาพจะเกิดขึ้นต่อเมื่อคู่สื่อสารทั้งสองฝ่าย อันได้แก่ คู่รักกับเพื่อนร่วมงาน และสายบังคับ



บัญชา จะต้องมีความร่วมมือกันในเรื่องของการพูดคุยกันแบบ face to face สื่อสารกันด้วยความเข้าใจและเห็นใจกัน รวมทั้ง ต่างต้องมองกันในแง่ดี มีความจริงใจต่อกัน แสดงออกด้วยความไว้วางใจกัน ซึ่งหากคู่รักในองค์กรมีความสัมพันธ์อยู่ในขั้นแตกหัก (break up) ก็จะมีรูปแบบการสื่อสารที่เป็นไปในทางลบต่อกัน ประกอบกับอารมณ์ที่ไม่คงที่ของคู่รักในช่วงนั้น ก็อาจไปทำลายประสิทธิภาพของการสื่อสารระหว่างบุคคล นั่นคือ ดังกรณีศึกษาของ Mainiero ที่ได้กล่าวมาแล้วในข้างต้น อันจะส่งผลกระทบต่อการสื่อสารภายในองค์กรโดยเฉพาะระดับบุคคล เช่น การสนทนา และการร่วมงานกันได้

จากการศึกษาของต่างประเทศ ในเรื่องของการสื่อสารของคู่รักในองค์กรที่มีความสัมพันธ์ต่างระดับกัน คือ ฝ่ายหนึ่งเป็นผู้บังคับบัญชา ในขณะที่อีกฝ่ายอยู่ใต้บังคับบัญชานั้น พบว่า การคบหาผู้บังคับบัญชาหรือผู้ใต้บังคับบัญชานั้น เป็นสิ่งที่เสี่ยงต่อชื่อเสียงและหน้าที่การงานที่สุด ซึ่งนอกจากคู่รักทั้งสองฝ่ายไม่อาจเปิดเผยความสัมพันธ์ของตนได้แล้ว และอาจนำไปสู่ประเด็นวิพากษ์วิจารณ์กันอย่างรุนแรงภายในองค์กร เกิดคดีฟ้องร้อง รวมทั้งยังก่อให้เกิดการคว่ำหวาดระแวงแก่เพื่อนร่วมงานในระดับเดียวกัน เกี่ยวกับความอยู่ดีธรรมในการประเมินผล และการเลือกปฏิบัติที่คนรักที่เป็นผู้บังคับบัญชาอาจมีให้แก่คู่รักของตน จนเป็นเหตุให้องค์กรหลายแห่งในสหรัฐอเมริกาออกกฎหมายห้ามเจ้านายและลูกน้องในสายบังคับบัญชาเดียวกัน มีความสัมพันธ์ฉันคนรักกัน เพื่อหลีกเลี่ยงปัญหาและผลกระทบที่อาจเกิดขึ้น (อ้างถึงใน Loftus, 2007)

ในส่วนของแนวคิดเรื่อง "ความคล้ายคลึง" หรือ "Proximity" ที่ได้กล่าวมาข้างต้น อันจะมีส่วนทำให้การสื่อสารระหว่างคนรักด้วยกันแตกต่างไปจากการสื่อสารระหว่างบุคคลอื่นในองค์กรแล้ว ยังอาจก่อให้เกิดการเลือกปฏิบัติ หรือ Double standard ในการสื่อสารได้ ซึ่งการใช้มาตรฐานที่แตกต่างกันหรือการเลือกปฏิบัตินี้ คือ การประเมินสถานการณ์เดียวกัน แต่ให้ความหมายหรือการลงความเห็นในการปฏิบัติกับเพื่อนร่วมงานแต่ละแตกต่างกัน ดังกรณีงานวิจัยเรื่อง การเลือกปฏิบัติของผู้บังคับบัญชาและผลต่อการสื่อสารในกลุ่มผู้ร่วมงานในองค์กรไทยของ สุรัสวดี จักษุรักษ์ (2542) ที่ว่า ความใกล้ชิดและสนิทสนมของผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาเป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดการเลือกปฏิบัติมากที่สุด ซึ่งผลกระทบที่มีต่อการสื่อสารระหว่างผู้ที่ได้รับการเลือกปฏิบัติกับเพื่อนร่วมงานนั้น พบว่า เพื่อนร่วมงานที่ไม่ได้รับการเลือกปฏิบัติจากผู้บังคับบัญชา จะมีการสื่อสารกับคนที่ได้รับสิทธิพิเศษนั้นน้อยลง และเมื่อเปรียบเทียบกับกรณีของคู่รักที่เป็นสายบังคับบัญชากันนั้น ก็น่าจะเป็นไปได้ว่า เพื่อนร่วมงานอาจสื่อสารกับคู่รักของ "เจ้านาย" ของตนที่ได้รับการเลือกปฏิบัติลดน้อยลงเช่นกัน

ในขณะที่การศึกษาส่วนใหญ่ที่กล่าวมานั้น ได้แสดงให้เห็นถึงผลกระทบด้านลบของการสื่อสารของคนรักภายในองค์กร แต่ก็ใช่ว่าการสื่อสารดังกล่าวจะเป็นผลร้ายต่อองค์กรเสมอไป เนื่องจากในทางจิตวิทยาที่ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ของคู่รักที่ทำงานในองค์กรเดียวกัน พบว่าการที่พนักงานมี “ความรัก” ในที่ทำงานนั้น จะเป็นผลดีต่อสุขภาพจิตและจิตใจของพนักงาน รวมทั้ง ยังก่อให้เกิดความกระปรี้กระเปร่า ความกระตือรือร้นในการทำงาน และ “ความรัก” ยังเป็นตัวจุดประกายความคิดสร้างสรรค์ให้เกิดขึ้นกับพนักงานที่มีความรัก และหากคนรักของเขาอยู่ในแผนกเดียวกันแล้ว พนักงานคนนั้นจะแสดงความสามารถของตนเองอย่างเต็มที่ เพื่ออวดให้คู่รักของตนได้เห็นถึงศักยภาพของเขา ตามอาการของคนที่อยู่ในห้วงรัก ซึ่งก็จะส่งผลดีต่อทั้งสุขภาพจิตของคนทำงาน รวมไปถึงบุคคลรายรอบอย่างเพื่อนร่วมงาน ลูกน้อง และเจ้านาย ด้วยเช่นกัน

ในการที่จะศึกษาถึงผลกระทบทั้งด้านบวกและด้านลบของความสัมพันธ์ของคนรักต่อการสื่อสาร “ระดับบุคคล” ในองค์กรนั้น ผู้วิจัยได้นำกรอบแนวคิดเรื่อง “ดรรรชนีชี้วัดความสามารถในการสื่อสารระดับบุคคลในองค์กรไทย” จากงานวิจัยเรื่อง “ความสามารถในการสื่อสารในองค์กรไทย” มาเป็นเครื่องมือในการพิจารณาถึงผลกระทบของการสื่อสารของคู่รักต่อการสื่อสารในระดับบุคคลภายในองค์กร ซึ่ง Sriussadaporn-Charoenngam และ Jablin (1999) ได้จำแนกดรรรชนีชี้วัดออกเป็น 2 กลุ่ม ดังนี้

#### 1. ความรู้เชิงกลยุทธ์ทางการสื่อสาร (Strategic Communication Knowledge)

ความหมายหรือคำจำกัดความของ “ความรู้เชิงกลยุทธ์ทางการสื่อสาร” นั้น ได้มีนักวิชาการหลายคนให้ความหมายในมุมมองที่แตกต่างกันไป เช่น การที่พนักงานแต่ละคนเข้าใจถึงความแตกต่างในบทบาทหน้าที่ ความรับผิดชอบ และตัวตนของตัวเองในองค์กร โดยเฉพาะความแตกต่างในเรื่องความสามารถในการรับรู้ถึงความซับซ้อนทางความคิด มุมมอง ความเอาใจใส่ ความสามารถในการโน้มน้าวใจ และการตรวจสอบตัวเองของแต่ละคน รวมไปถึงความสามารถในการตีความกฎกติกาต่างๆ ภายในองค์กร เป็นต้น (Zorn & Violanti, Harris and Cronen อ้างถึงใน Jablin et al., 1999)

โดยดรรรชนีที่จะใช้วัดผลกระทบของการสื่อสารระดับบุคคลในกลุ่มความรู้เชิงกลยุทธ์ทางการสื่อสารมีทั้งหมด 4 ดรรรชนี ดังต่อไปนี้

1.1 การหลีกเลี่ยงความขัดแย้ง (Conflict avoidance) เช่น การไม่ได้แย้งในเรื่องของบุคคลที่น่านับถือ การไม่แสดงความไม่พอใจในความคิดเห็นของเพื่อนร่วมงาน รวมไปถึง

ความสามารถในการควบคุมอารมณ์ของตนเอง เป็นต้น ซึ่งหากการสื่อสารของคู่รักได้ไปกระทบกระทั่งหรือรบกวนความสามารถในการหลีกเลี่ยงความขัดแย้งในการสื่อสารภายในองค์กร โดยส่วนใหญ่มักเป็นเรื่องของอารมณ์ความรู้สึกแล้ว เช่น การแสดงความคิดเห็นเข้าข้างคนรัก โดยไม่ฟังความคิดเห็นของเพื่อนร่วมงาน อาจก่อให้เกิดความขัดแย้งขึ้นกับเพื่อนร่วมงานได้ อันจะหมายถึงผลกระทบที่มีต่อการสื่อสารในระดับบุคคลนั่นเอง

1.2 การแสดงความเคารพนบ (Display of respect) เช่น การแสดงความเคารพผู้อาวุโสกว่าทั้งโดยอายุ หรือโดยตำแหน่ง รวมทั้ง การแสดงออกถึงเคารพนับถือให้ถูกกาลเทศะ ทั้งกับผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน หรือแม้แต่ผู้ใต้บังคับบัญชา

1.3 ความถูกต้องในการใช้สรรพนาม (Use of correct pronouns) รวมไปถึงการเลือกใช้คำและการพูดอย่างระมัดระวัง ด้วยการคำนึงถึงระดับและความแตกต่างในตำแหน่งของแต่ละบุคคลในองค์กรให้ถูกต้อง

1.4 ความสุภาพ มีปฏิภาณไหวพริบ และความอ่อนน้อมถ่อมตน (Politeness, Tactfulness and Modesty) ซึ่งการสื่อสารอย่างสุภาพเหล่านี้ สามารถแสดงออกโดยผ่านน้ำเสียง โทนเสียง การแสดงสีหน้าท่าทางที่ยินดีและเป็นมิตร

จะเห็นได้ว่า ความรู้เชิงกลยุทธ์ทางการสื่อสารทั้ง 4 ดรรชนีนั้น เป็นไปตามลักษณะทางวัฒนธรรมของไทยในหลายๆ ลักษณะ หากพิจารณาตามมิติทางวัฒนธรรมของ Hofstede (1980) จะพบว่าวัฒนธรรมไทยเป็นทั้งสังคมแบบ "หลีกเลี่ยงความไม่แน่นอนสูง" (High Uncertainty Avoidance) และมีความเป็นปัจเจกบุคคลต่ำ (Low Individualism) โดยลักษณะพื้นฐานความคิดของคนในสังคมที่มีความหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอนในระดับสูง จะมีความคิดตั้งอยู่บนความไม่มั่นใจในการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต ทำให้คู่รักหรือผู้ร่วมงานเหล่านี้ จึงมักยึดมั่นในกฎ กติกา หรือมารยาททางสังคม เพื่อความมั่นคงและปลอดภัยในชีวิต โดยไม่เชื่อว่า การเปลี่ยนแปลงจะนำมาซึ่งสิ่งที่ดีกว่า รวมทั้ง มีการยอมรับความคิดหรือพฤติกรรมที่แตกต่างไปจากวัฒนธรรมของกลุ่มตนเองในระดับต่ำ และพยายามหลีกเลี่ยงความขัดแย้งที่อาจเกิดขึ้นให้มากที่สุด ด้วยการแสดงออกหรือสื่อสารกับผู้ร่วมงานอย่างสุภาพอ่อนน้อม ประนีประนอม เคารพและให้เกียรติ รวมทั้ง การเลือกใช้คำสรรพนามหรือคำพูดอย่างถูกต้องและเหมาะสม เป็นไปตามกฎหรือขนบธรรมเนียมขององค์กรเพื่อให้ผู้ฟังหรือคู่สื่อสาร สื่อสารกันด้วยสบายใจและราบรื่น

มิติทางวัฒนธรรมอีกประการที่มีผลต่อการสื่อสารของคนในองค์กรไทย คือ ลักษณะความเป็นปัจเจกชนต่ำ (Low Individualism) อันเป็นวัฒนธรรมการสื่อสารที่มุ่งความปรองดองกันในหมู่

ผู้ร่วมงาน เช่น การแสดงถึงความ "เกรงใจ" หรือแม้แต่การ "รักษาหน้า" ของเพื่อนร่วมงาน ผู้ใต้บังคับบัญชา หรือคู่รัก ส่งผลให้การแสดงความคิดเห็นระหว่างผู้ร่วมงานเป็นไปอย่างสุภาพ และนิ่มนวล รวมไปถึงการออกปากให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ร่วมงานด้วยความเต็มใจก็เป็นผลจาก ลักษณะวัฒนธรรมนี้ด้วยเช่นกัน

## 2. ทักษะในการสื่อสาร (Tactical Communication skills)

คือ ความสามารถในการติดตามและจัดการกับกฎระเบียบต่างๆ ในองค์กร โดยการแสดง ผ่านการแสดงถึงความคิดและมุมมองต่างๆ ของสมาชิกในองค์กร ได้แก่ การให้คำแนะนำ การโน้มน้าวใจ การชี้แนะ การแลกเปลี่ยนข้อมูล การพูดในที่สาธารณะ การจุดประเด็นอภิปราย การออกคำสั่ง การแก้ปัญหา และการฟัง ซึ่งดรชนินที่เป็นตัวชี้วัดความสามารถในการสื่อสารระดับบุคคล ในองค์กรในด้านทักษะในการสื่อสารมีดังนี้

2.1 การออกคำสั่ง (Giving instructions/orders) เช่น การสั่งงานระหว่างคู่รักกับคนรัก หรือระหว่างคู่รักกับเพื่อนร่วมงาน เป็นต้น

2.2 การให้คำแนะนำหรือการให้ข้อมูลย้อนกลับ (Giving advice/feedback) เป็นการสื่อสารเพื่อให้สมาชิก ซึ่งอาจจะหมายถึง เพื่อนร่วมงาน ผู้ใต้บังคับบัญชา ผู้บังคับบัญชา รวมไปถึงคนรักได้เห็นถึงความจำเป็นในการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม ซึ่งการนำคำแนะนำหรือข้อมูลไปใช้ปรับปรุงแก้ไขผลงานของแต่ละคน และการให้ข้อมูลนั่นเองที่นำไปสู่การแลกเปลี่ยนความรู้สึกของพนักงานแต่ละคนได้

2.3 การจัดเตรียม การรับ และการหาข้อมูล (Providing, receiving & seeking information) เป็นการติดต่อรับส่งข้อมูลข่าวสารกันระหว่างคู่รักหรือผู้ร่วมงานภายในองค์กร ไม่ว่าจะเป็นการจัดเตรียมข้อมูลตามคำขอในรูปแบบต่างๆ หรือแม้กระทั่งการตระหนักรู้ถึงวิธีการในการได้มาซึ่งข้อมูลต่างๆ เช่น ต้องไปหาข้อมูลที่ไหน ติดต่อใคร เป็นต้น

2.4 การเขียน การฟัง และการโน้มน้าวใจ (writing, listening and persuading) เช่น การเขียนสั่งงานเป็นลายลักษณ์อักษร การรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น และการสื่อสารเพื่อเปลี่ยนแปลงทัศนคติและพฤติกรรมของผู้ร่วมงานหรือคนรัก

2.5 การสร้างเครือข่ายการสื่อสาร (networking) เป็นการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารกับผู้ร่วมงาน ทั้งภายในเครือข่ายขององค์กรเอง และการสื่อสารนอกเครือข่าย เช่น การแลกเปลี่ยนข่าวสารกับสมาชิกใหม่ เพื่อให้มีข้อมูลหมุนเวียนมากขึ้น เป็นต้น



จากดรชนนี้ด้านทักษะในการสื่อสารทั้ง 5 ดรชนนี้ จะพบว่าตัวชี้วัดดังกล่าวเป็นผลมาจากลักษณะทางวัฒนธรรมของไทยเช่นเดียวกับตัวชี้วัดความรู้เชิงกลยุทธ์ทางการสื่อสาร แต่เป็นมิติทางวัฒนธรรมที่แตกต่างกันออกไป โดยเฉพาะลักษณะทางวัฒนธรรมแบบมี “ช่องว่างหรือความแตกต่างทางอำนาจสูง” คือ การยอมรับว่าแต่ละคนมีอำนาจไม่เท่ากัน การสื่อสารก็จะแตกต่างกันไปตามระดับชนชั้น ภูมิหลังของครอบครัว และระดับการศึกษาของคู่สื่อสารในแต่ละครั้ง เช่น ผู้ใต้บังคับบัญชาสามารถออกคำสั่งผู้ใต้บังคับบัญชาได้ง่ายดายกว่าคนในระดับเดียวกัน หรือเรื่องของตำแหน่งของมือขณะทีให้ไว้ในแต่ละระดับ เป็นต้น

นอกจากวัฒนธรรมแบบมีช่องว่างหรือความแตกต่างทางอำนาจสูงแล้ว การสื่อสารในองค์กรไทยยังได้รับอิทธิพลจากลักษณะวัฒนธรรมแบบ “เน้นความเป็นชายต่ำ” (Low masculinity) กล่าวคือ มีค่านิยมที่ไม่ค่อยจะแสดงอำนาจ ไม่ค่อยชอบการแข่งขัน และการนิยมพึ่งพาอาศัยกัน ทำให้การแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารต่างๆ ภายในองค์กรเป็นไปได้โดยง่าย แม้แต่การออกคำสั่งกับลูกน้องมักจะผ่านทางกรพูด หรือเขียน ก็จะเป็นไปด้วยความสุภาพเรียบร้อย และนิยมการประนีประนอม รวมไปถึงสามารถสร้างเครือข่ายการสื่อสารได้โดยง่ายอีกด้วย

มิติทางวัฒนธรรมเหล่านี้เอง ที่ได้ส่งผลต่อความสามารถในการสื่อสารของบุคคลทั้งทางด้านกลยุทธ์และด้านทักษะการสื่อสาร ซึ่งจากกิจกรรมในการสื่อสารระดับบุคคลในองค์กร ทั้ง 9 กิจกรรมนั้น เมื่อพิจารณาถึงลักษณะพฤติกรรมหรือรูปแบบในการสื่อสารของคู่รักในองค์กรที่มีความแตกต่างจากการสื่อสารในระดับบุคคลอื่นทั่วไป เช่น ลักษณะการเลือกปฏิบัติ การต้องการสื่อสารกับคู่รักในปริมาณที่มากกว่าปกติ ภาษาที่ใช้สื่อสารกับคู่รัก รวมไปถึงความต้องการการใกล้ชิดกับคนรักแล้ว จะพบว่า พฤติกรรมการสื่อสารดังกล่าวสามารถส่งผลกระทบต่อกิจกรรมการสื่อสารภายในองค์กรได้ในหลายๆ กิจกรรม ไม่ว่าจะเป็น การเลือกแสดงความคิดเห็นเข้าข้างคนรัก จนก่อให้เกิดความขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงาน ความไม่ต้องการสร้างเครือข่ายการสื่อสาร จากการต้องการอยู่กับเพียงคนรักของตน จนไม่ร่วมสังสรรค์หรือร่วมสังคัมกับเพื่อนร่วมงานคนอื่นๆ รวมไปถึงการใช้ภาษาที่ไม่เหมาะสมหรือการไม่แสดงถึงความเคารพนับถือในการพูดคุยกับคนรักที่เป็นสายบังคับบัญชา เนื่องจากคู่รักมักมีความสนิทสนมและคุ้นเคยกับการสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการกับคนรักของตน เป็นต้น

อย่างไรก็ตาม ผลกระทบต่างๆ ที่ได้กล่าวมาข้างต้นนั้น เป็นเพียงข้อสังเกตจากผู้วิจัยที่ได้ทำการคาดคะเนจากแนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง แต่ยังไม่มีการศึกษาถึงการสื่อสารของคู่รักในองค์กรว่า ได้ส่งผลกระทบต่อสื่อสารระหว่างบุคคลภายในองค์กร ทั้งในระดับเพื่อนร่วมงาน

และสายบังคับบัญชา หรือไม่ และอย่างไรบ้าง จึงเป็นที่มาของปัญหานำในการวิจัยข้อ 2.1 ที่ผู้วิจัยได้ตั้งไว้ว่า **การสื่อสารของคูรั๊กมีผลกระทบต่อสื่อสาร “ระดับบุคคล” ในองค์กรหรือไม่อย่างไร** ซึ่งนอกจากผลกระทบของการสื่อสารของคูรั๊กที่อาจมีต่อการสื่อสารระดับบุคคลในองค์กรแล้ว การสื่อสารต่างๆ ของคูรั๊กก็ยังสามารถส่งผลกระทบต่อสื่อสารในระดับกลุ่ม และองค์กรได้ ดังที่จะกล่าวเป็นหัวข้อต่อไป

### การสื่อสารระดับกลุ่ม

การสื่อสารในระดับกลุ่มนั้น ค่อนข้างคล้ายคลึงกับการสื่อสารในระดับบุคคล จะต่างกันบ้างตรงที่มีจำนวนคนในการสื่อสารมากกว่า คือไม่เกิน 5-7 คน โดยมีวัตถุประสงค์ในการสื่อสารคือ เพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูล กระตุ้นให้เกิดแนวคิด หรือการตัดสินใจ และแก้ไขปัญหาภายในกลุ่ม ซึ่งการสื่อสารระดับกลุ่มในองค์กร ได้แก่ การสื่อสารภายในแผนก หรือกลุ่มที่มีวัตถุประสงค์ร่วมกัน เช่น กลุ่มเพื่อนร่วมงาน หรือกลุ่มการประชุม เป็นต้น

นอกจาก Sriussadaporn-Charoenngam และ Jablin (1999) ที่ได้ทำการศึกษาหาตรวจเช็ควัดความสามารถในการสื่อสารระดับบุคคลในองค์กรแล้ว วีรยา ขุนพรหม (2543) ก็ได้ทำการศึกษาต่อยอดในเรื่อง การสร้างแนวคิดเชิงทฤษฎีเกี่ยวกับความสามารถในการสื่อสารระดับกลุ่มในองค์กรไทย เพื่อหาตรวจเช็คที่มีผลต่อความสามารถในการสื่อสารระดับกลุ่มในองค์กรไทย พบว่า มีกิจกรรมในการสื่อสารระดับกลุ่มทั้งสิ้น 11 กลุ่มกิจกรรม ดังนี้

#### 1. การมอบหมายงาน

ได้แก่ การเจรจาต่อรองเพื่อแบ่งงานให้เหมาะสมตามศักยภาพแต่ละคน การมอบหมายและจัดแบ่งหน้าที่อย่างชัดเจน การมอบหมายงานด้วยการเขียนเป็นลายลักษณ์อักษร การขออนุญาตเพื่อตรวจสอบความเข้าใจ และการให้อิสระในการทำงาน

#### 2. การประชุม

ได้แก่ การประชุมปรึกษาหารือ การพูดคุยตามประเด็นที่วางไว้ มีการสื่อสารเพื่อชี้แจงประเด็นของปัญหาและเป้าหมายในการประชุม มีการสรุปประเด็นที่ได้จากการประชุม และการพูดคุยกันอย่างเป็นกันเองในที่ประชุม

### 3. การแสดงความคิดเห็น

ได้แก่ การเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น ความเสมอภาคในการแสดงความคิดเห็น การนำเสนอแนวคิดที่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน การนำเสนอแนวคิดที่แตกต่างในเวลาที่เหมาะสม การแสดงความคิดเห็นอย่างตรงไปตรงมา การโต้แย้งด้วยเหตุผล การรับฟังความคิดเห็นของกันและกัน การซักถามเมื่อสงสัย และการไม่ดูถูกความคิดเห็นกัน

### 4. การแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร

ได้แก่ การแลกเปลี่ยนประสบการณ์การทำงาน การให้และขอคำแนะนำปรึกษา การพูดคุยอย่างจริงใจ เปิดเผย ไม่ปิดบังข้อมูล ความรวดเร็วในการติดต่อส่งข้อมูลกัน การใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย และการสื่อสารอย่างเข้าใจในระยะเวลาอันสั้น

### 5. การนำเสนอ

ได้แก่ การใช้ประสบการณ์ร่วมมามากเป็นตัวอย่างในอธิบาย การใช้ความชำนาญมาอ้างสนับสนุนแนวคิด และความสามารถในการใช้หลักฐานที่เป็นลายลักษณ์อักษรกล่าวอ้างในการสนับสนุน

### 6. การควบคุมอารมณ์

ได้แก่ การพูดคุยอย่างใจเย็น การใช้เหตุผลในการพูดคุย การไม่พูดจาหักหาญน้ำใจกัน การให้อภัยกันและกัน และการไม่ตำหนิต่อว่าต่อขานกัน

### 7. การจัดการความขัดแย้ง

ได้แก่ การปรับความเข้าใจกัน การประนีประนอมกัน การยืดมติเสียงข้างมาก การยืดมติความเป็นเอกฉันท์ และความไว้วางใจในตัวหัวหน้าในการตัดสินใจ

### 8. การติดตามและประเมินผล

ได้แก่ การถามไถ่การทำงานของกันและกัน การพูดคุยถึงปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน การประเมินผลงาน การตรวจสอบความถูกต้อง และการตักเตือนกันอย่างตรงไปตรงมา

### 9. การสร้างความสัมพันธ์กับกลุ่มอื่น

ได้แก่ การประสานกับกลุ่มอื่น การติดต่อขอคำปรึกษาหรือความช่วยเหลือจากกลุ่มอื่นได้ การยอมรับข้อวิพากษ์วิจารณ์จากกลุ่มอื่นและนำมาปรับปรุง การเผยแพร่ผลงานสู่ภายนอก และการสื่อสารกับบุคคลภายนอกได้ตรงกัน

### 10. การสร้างความรู้สึกร่วมกัน

ได้แก่ การสร้างความสำเร็จร่วมกันในการทำงาน การชมเชยกันและกัน การแสดงความยินดีต่อกัน และการพุดคุยกันอย่างสนุกสนาน

### 11. การสร้างความสัมพันธ์ส่วนบุคคล

ได้แก่ การพุดคุยปรึกษาในเรื่องส่วนตัว การถามไถ่สารทุกข์สุกดิบ การรับฟังและปลอบใจความทุกข์ของกันและกัน การให้กำลังใจกัน การช่วยเหลือกันและกันด้วยความเต็มใจ

ในการที่จะทำการศึกษาลักษณะของการสื่อสารของคูรัก ที่มีต่อการสื่อสารในระดับกลุ่มนั้น นอกจากการพิจารณาตรรกะที่ขัดแย้งกันแล้ว ควรทำความเข้าใจหน้าที่ของกลุ่มในองค์กรด้วย ซึ่งหน้าที่ของกลุ่มในองค์กรนี้สามารถแบ่งออกได้เป็น 2 กลุ่ม คือ หน้าที่เชิงบวกและหน้าที่เชิงลบ โดยหน้าที่เชิงบวกของกลุ่มในองค์กร ได้แก่ การร่วมมือกันเพื่อปฏิบัติหน้าที่ให้สำเร็จลุล่วงและมีประสิทธิภาพ ช่วยในการปรับตัวของสมาชิกหรือเพื่อนร่วมงานคนใหม่ ให้ความสนับสนุนทางด้านอารมณ์ รวมทั้งช่วยรับมือศัตรูที่มีร่วมกัน ซึ่งหากการสื่อสารของคูรักช่วยสนับสนุนหน้าที่ต่างๆ ของกลุ่มข้างต้น ก็ถือว่าคูรักได้ทำการสื่อสารไปในทิศทางที่ควรจะเป็น และเป็นผลดีต่อกลุ่มในองค์กร

ส่วนหน้าที่ในเชิงลบของกลุ่ม ได้แก่ ความสอดคล้องของกลุ่ม (Conformity) คือ การสร้างแรงกดดันต่อสมาชิก เพื่อให้สมาชิกของกลุ่มประพฤติตนตามระเบียบของกลุ่ม และสมาชิกที่ประพฤติปฏิบัติผิดหรือเบี่ยงเบนไปจากระเบียบของกลุ่ม อาจถูกปฏิเสธจากเพื่อนร่วมงานคนอื่นๆ หรือถูกขับออกจากการสื่อสารของกลุ่มนั้นๆ ซึ่งอาจส่งผลเสียต่อตัวกลุ่มและองค์กรได้ หน้าที่เชิงลบอีกอย่างของกลุ่มในองค์กรคือ การคิดตามกลุ่ม (groupthink) โดยสมาชิกแต่ละคนจะมีความสัมพันธ์กับกลุ่มของตน และก่อให้เกิดความใกล้ชิดขึ้น จนก่อให้เกิดความคิดที่ว่า เพื่อนร่วมงานที่มีความคิดเห็นตรงข้ามกับมติของกลุ่มก็อาจถูกมองว่าเป็นศัตรูและมาน่าเชื่อถือ ซึ่งการคิดหรือสื่อสารตามความคิดของกลุ่มเหล่านี้ ก็อาจเป็นโทษต่อกลุ่มหรือองค์กรได้เช่นต้น



ดังนั้น หากรูปแบบและพฤติกรรมการสื่อสารของคู่รักไปเสริมหรือสนับสนุนหน้าที่เชิงบวกของกลุ่ม เช่น ในการประชุมหรือมอบหมายงาน นับเป็นผลดีต่อการสื่อสารระดับกลุ่มในองค์กร ในขณะเดียวกัน การสื่อสารของคู่นั้นก็สามารถส่งผลกระทบต่อกลุ่มได้หากเป็นการสื่อสารในลักษณะสื่อสารเชิงลบต่อกัน

จากแนวคิดเรื่องการเลือกปฏิบัติจากผลการวิจัยของสุรัสวดี จักษุรักษ์ ที่เคยกล่าวไว้ โดยนอกจากการเลือกปฏิบัติจะมีผลกระทบต่อสื่อสารระหว่างบุคคลในองค์กรแล้ว ยังมีผลกระทบต่อสื่อสารในระดับกลุ่มในองค์กรอีกด้วย นั่นคือ การที่คู่รักได้รับการเลือกปฏิบัติจากคนรักของตนที่เป็นผู้บังคับบัญชานั้น ก่อให้เกิดการสื่อสารในปริมาณที่มากขึ้นในกลุ่มเพื่อนร่วมงานด้วยกันเอง เนื่องจากสมาชิกในองค์กรจะพากันสนทนากับเพื่อนร่วมงานเกี่ยวกับในประเด็นดังกล่าวมากขึ้น ซึ่งไปสอดคล้องกับผลของการคบหากันระหว่างสายบังคับบัญชาในต่างประเทศ ที่ก่อให้เกิดความหวาดระแวง และการวิพากษ์วิจารณ์มากขึ้นภายในกลุ่มนั้นๆ และอาจขยายจนกลายเป็นเรื่องระดับองค์กรได้

ในการสื่อสารระดับกลุ่มในองค์กรทั้งอย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการแต่ละครั้งนั้น ในฐานะผู้ร่วมงานและเพื่อนที่ดี ผู้ส่งสารควรใช้ความระมัดระวังในการสื่อสารเป็นอย่างมาก คือ แม้จะไม่เห็นด้วยก็ไม่ควรใช้ถ้อยคำที่รุนแรง ก้าวร้าว ในขณะเดียวกันก็ไม่ควรยกยอปอปั้นจนเกินเหตุ ทางที่ดีคือ ควรมีมารยาทและคำนึงถึงจิตใจของผู้ฟังทุกครั้งในการสื่อสาร เพื่อป้องกันการบาดหมางและเป็นการรักษาสัมพันธภาพอันดีระหว่างกลุ่มเพื่อนร่วมงานไว้

จากกรณีทั้ง 11 กลุ่ม รวมทั้ง แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยทั้งหมดที่ได้กล่าวมาข้างต้น จะเห็นได้ว่า แต่ละกิจกรรมก็จะมีรูปแบบการสื่อสารที่แตกต่างกันไป ซึ่งหากพฤติกรรมหรือรูปแบบการสื่อสารของคู่อีกมีผลกระทบต่อกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่งของการสื่อสารระดับกลุ่มในองค์กรแล้ว ถือว่าการสื่อสารของคู่นั้นมีผลกระทบต่อสื่อสารระดับกลุ่มในองค์กร เช่นเดียวกับในระดับบุคคลที่ได้กล่าวไว้ก่อนหน้านี้ เช่น ลักษณะการเลือกปฏิบัติของคู่รัก ย่อมมีแนวโน้มที่จะก่อให้เกิดความอยุติธรรมหรืออคติต่อกิจกรรมการมอบหมายงาน การแสดงความคิดเห็นเข้าข้างคนรัก รวมไปถึงการติดตามและประเมินผลงานของคนรัก ลักษณะการต้องการอยู่ใกล้ชิดกับคนรักก็อาจเป็นอุปสรรคในการสร้างความสัมพันธ์กับกลุ่มอื่นๆ ในขณะเดียวกันความใกล้ชิดนี้อาจก่อให้เกิดผลดีต่อกิจกรรมการสร้างความสัมพันธ์ส่วนบุคคลระหว่างคู่อีกก็เป็นได้ เนื่องจากสามารถถามไถ่สารทุกข์สุกดิบ หรือคุ้ยปรึกษาปัญหาส่วนตัวกันได้ง่าย เป็นต้น โดยประเด็นเหล่านี้เป็นเพียงข้อสังเกตจากผู้วิจัยต่อผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากความสัมพันธ์ของคู่อีกในองค์กร ซึ่งผู้วิจัยยังไม่พบ

งานวิจัยที่ศึกษาผลกระทบของการสื่อสารของคูรั๊กในองค์กรต่อการสื่อสารในระดับกลุ่มขององค์กร เช่นเดียวกับที่ยังไม่มีผู้ใดทำการศึกษาถึงผลกระทบที่มีต่อการสื่อสารระดับบุคคลและระดับองค์กร จึงเป็นที่มาของปัญหานำการวิจัยข้อที่ 2.2 ที่ผู้วิจัยได้ตั้งไว้ว่า **การสื่อสารของคูรั๊กมีผลกระทบต่อการสื่อสาร “ระดับกลุ่ม” ในองค์กรหรือไม่อย่างไร** ส่วนผลกระทบของการสื่อสารของคูรั๊กในองค์กรที่อาจส่งผลกระทบต่อการสื่อสารในระดับองค์กร จะขอกล่าวเป็นหัวข้อต่อไป

### การสื่อสารระดับองค์กร

แนวคิดหลักของการสื่อสารภายในองค์กร คือ เป็นการศึกษาถึงกระบวนการ โครงสร้าง และรูปแบบการสื่อสารในองค์กร เพื่อมุ่งหาแนวทางการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพสูงสุด เนื่องจาก การสื่อสารภายในองค์กรที่มีประสิทธิภาพนั้น จะเป็นปัจจัยสำคัญในการเพิ่มผลผลิตให้แก่องค์กร

เนื่องจากการสื่อสารที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารภายในองค์กร ประกอบไปด้วยการสื่อสารในหลากหลายรูปแบบ ทั้งการสื่อสารระหว่างบุคคล การสื่อสารกลุ่ม และการสื่อสารระหว่างกลุ่ม การสื่อสารทั้งหมดจึงสามารถนำมาประยุกต์ใช้ได้เป็น 3 ระดับ คือ

1. การสื่อสารเพื่อสร้างและพัฒนาความสัมพันธ์
2. การสื่อสารเพื่อพัฒนางานในส่วนที่รับผิดชอบ
3. การสื่อสารเพื่อพัฒนาองค์กรในภาพรวม

ดังนั้น ผลจากการสื่อสารระหว่างคนรัก ซึ่งเป็นรูปแบบหนึ่งของการสื่อสารระหว่างบุคคล อันเป็นหน่วยย่อยที่อาจส่งผลกระทบต่อกิจกรรมต่างๆ ในระดับการสื่อสารองค์กรได้ เช่น การสื่อสารเพื่อการจัดการ หรือการให้ข้อมูล เป็นต้น

ในการศึกษาหาผลกระทบของการสื่อสารของคูรั๊กที่มีต่อการสื่อสารในระดับองค์กรนี้ ผู้วิจัยได้นำตรรกะที่วัดความสามารถในการสื่อสารระดับองค์กรในบริบทของสังคมไทย จาก การศึกษาเรื่อง การสร้างแนวคิดเชิงทฤษฎีที่เกี่ยวกับความสามารถในการสื่อสารระดับองค์กรในประเทศไทย ของ อุเทน ลิ้มปิติวิรัตน์ (2543) มาพิจารณาถึงผลกระทบของการสื่อสารของคูรั๊กที่อาจมีต่อการสื่อสารระดับองค์กร โดยพบว่า กิจกรรมในการสื่อสารระดับองค์กรภายในองค์กรไทย นั้น มีทั้งหมด 60 กิจกรรม โดยสามารถแบ่งได้เป็น 9 กลุ่ม ดังนี้

### 1. การสื่อสารจัดการและเอกลักษณ์ขององค์กร

ประกอบไปด้วย ความภาคภูมิใจในการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร การสื่อสารวิสัยทัศน์ ภารกิจ นโยบาย และกลยุทธ์ขององค์กรให้บุคลากรได้รับทราบ การทำงานเป็นทีม การแลกเปลี่ยนวิสัยทัศน์กับผู้บริหาร การจัดกิจกรรมเสริมสร้างการทำงานเป็นทีม การสร้างความเชื่อมั่นและเชื่อใจในหมู่สมาชิก การแสดงความคิดเห็นต่อองค์กร

### 2. กระแสโลกาภิวัตน์และเทคโนโลยีที่มีผลต่อองค์กร

ประกอบด้วย การแสวงหาความรู้เพื่อพัฒนาองค์กร การเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับเทคโนโลยี การฝึกอบรมสัมมนา การเปลี่ยนบรรทัดฐานในการทำงาน การหาความรู้ด้านเทคโนโลยี การปรับองค์กรให้ทันสมัย การฝึกอบรมบุคลากร และการส่งเสริมการดูงานหรือศึกษาต่อ

### 3. การให้ข้อมูลแก่บุคลากรในการทำงาน

ประกอบด้วย การจัดกิจกรรมเพื่อให้ความรู้เกี่ยวกับองค์กรแก่บุคลากร การให้ข้อมูลด้านความรับผิดชอบแก่บุคลากร การรับทราบเกี่ยวกับผลประโยชน์และผลตอบแทน การให้ข้อมูลด้านผลตอบแทนผ่านสื่อต่างๆ ในองค์กร รวมทั้ง การให้ข้อมูลด้านตำแหน่งงานแก่บุคลากรในองค์กร

### 4. การใช้สื่อในการสื่อสารขององค์กร

ประกอบไปด้วย การเลือกใช้สื่ออย่างเหมาะสม การมีสื่อบุคคลในการถ่ายทอดข่าวสาร การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อต่างๆ ภายในองค์กร การใช้สื่อประเภทวารสาร การใช้เทคโนโลยีในการสื่อสาร การสื่อสารผ่านวาจา การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อต่างๆ ไปยังบุคคลภายนอก และการมีสื่อรับความคิดเห็นคนในองค์กร

### 5. การติดตามผล ประเมินผล และรายงานผลขององค์กร

ประกอบไปด้วย การประเมินผลการทำงาน การติดตามผลประกอบการ การแจ้งผลปฏิบัติงานขององค์กร การรายงานผลประกอบการ การรายงานผลปฏิบัติงานของบุคลากร และการแจ้งผลปฏิบัติงานให้แก่บุคลากร

#### 6. โครงสร้างและเครือข่ายของการสื่อสารขององค์กร

ประกอบไปด้วย โครงสร้างที่เอื้อต่อการสื่อสารตามลำดับสายบังคับบัญชา การติดต่อสื่อสารกับหน่วยงานอื่น การสร้างเครือข่ายความรู้แบบเป็นทางการและไม่เป็นทางการ และการสร้างเครือข่ายสังคมทั้งแบบเป็นทางการและไม่เป็นทางการให้แก่บุคลากรในองค์กร

#### 7. วิธีการสร้างเครือข่ายการสื่อสารแบบเป็นทางการ

ประกอบไปด้วย การสื่อสารตามลำดับสายบังคับบัญชา การประชุมประจำปี การพบปะกันระหว่างผู้บริหารกับบุคลากรในองค์กร การเป็นพันธมิตรต่อกลุ่มองค์กรที่มีธุรกิจแบบเดียวกัน และการจัดกิจกรรมให้สมาชิกแลกเปลี่ยนความรู้กัน

#### 8. วิธีการสร้างเครือข่ายการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ

ประกอบไปด้วย ความเป็นกันเอง ความสัมพันธ์อันดีของบุคลากรในองค์กร กิจกรรมพิเศษ การส่งเสริมให้บุคลากรมีความสัมพันธ์อันดี และการรวมกลุ่มของสมาชิกในองค์กร

#### 9. ผลลัพธ์ขององค์กรที่มีความสามารถในการสื่อสาร

ประกอบไปด้วย ทัศนคติและความสามารถของผู้บริหารที่จะนำองค์กรไปให้ถึงเป้าหมาย ภาพลักษณ์และการยอมรับของสังคม ความเข้าใจในความรับผิดชอบของบุคลากร ปริมาณและปัญหาความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในองค์กร และการร้องทุกข์จากลูกค้าหรือผู้ให้บริการ

จากกิจกรรมต่างๆ ของการสื่อสารระดับองค์กรที่กล่าวมานั้น เมื่อพิจารณาจากพฤติกรรม การสื่อสารของคูรั๊กในองค์กรแล้ว จึงเป็นไปได้ว่าการสื่อสารของคูรั๊กอาจส่งผลกระทบต่อเพียงไม่กี่กลุ่มกิจกรรมในการสื่อสาร เช่น กิจกรรมการสื่อสารจัดการองค์กร การใช้สื่อในการสื่อสารขององค์กร การติดตามประเมินผล และรายงานผลขององค์กร การสื่อสารแบบเป็นทางการและไม่เป็นทางการในองค์กร กิจกรรมผลลัพธ์ขององค์กร เป็นต้น และอย่างที่กล่าวว่ากิจกรรมดังกล่าวเป็นตัวชี้วัดความสามารถในการสื่อสารระดับองค์กร ดังนั้น หากการสื่อสารของคูรั๊กมีผลต่อกิจกรรมต่างๆ ข้างต้น ย่อมเป็นการส่งผลกระทบต่อสื่อสารระดับองค์กรเช่นกัน แต่จะส่งผลกระทบต่อสื่อสารใดบ้างในแง่ใดและปริมาณมากน้อยเพียงไรก็ต้องค้นหาคำตอบจากปัญหานำการวิจัยในข้อนี้ที่ว่า **การสื่อสารของคูรั๊กในองค์กร มีผลกระทบต่อสื่อสารในระดับองค์กรภายในองค์กรหรือไม่ อย่างไร**



เนื่องจากลักษณะของการสื่อสารของคู่รักในองค์กร ที่มีแนวโน้มที่จะสื่อสารกับคนใกล้ชิดหรือคนรักของตนมากกว่าคนไกลตัว ตามแนวคิดเรื่อง "Proximity" ของ Herriot นั้น ได้สอดคล้องกับทฤษฎีมิติทางสังคม (Sociometric Theory) อันเป็นทฤษฎีในกลุ่มของการสื่อสารภายในองค์กร ที่อธิบายว่า สมาชิกที่ชอบพอกันจะติดต่อสื่อสารกันมากกว่าสมาชิกที่ไม่ชอบพอสันทสนมกัน และจะไม่ทำการติดต่อสื่อสารกับผู้ที่ไม่ชอบเลย ซึ่งผลของการสื่อสารที่เกิดขึ้นในรูปแบบนี้ จึงถูกจัดอยู่ในลักษณะของ "การเลือกปฏิบัติ" กับกลุ่มคนที่เห็นด้วย

จากงานวิจัยเรื่อง การเลือกปฏิบัติของผู้บังคับบัญชาและผลต่อการสื่อสารในกลุ่มผู้ร่วมงานในองค์กรไทย ที่ได้กล่าวมาข้างต้นนั้น ได้กล่าวถึง ผลกระทบของการเลือกปฏิบัติที่มีผลกระทบต่อองค์กรว่า การเลือกปฏิบัติดังกล่าวมีผลกระทบต่อองค์กรในระดับปานกลาง และก่อให้เกิดความขัดแย้งและความแตกความแยกกันในหมู่สมาชิกในองค์กร รวมทั้ง ยังทำให้พนักงานขาดขวัญและกำลังใจในการทำงาน ประสิทธิภาพในการทำงานลดต่ำลง จนลาออกไปจากองค์กรในที่สุด ทั้งยังเป็นการทำลายภาพลักษณ์ขององค์กรอีกด้วย

แม้งานวิจัยนี้ไม่ได้ศึกษาในบริบทของการเลือกปฏิบัติของคู่รักในองค์กร แต่ก็สามารถนำผลที่ได้มาเทียบเคียงกับการสื่อสารของคู่รักในองค์กรได้เช่นกัน เนื่องจากคู่รักมักมีการเลือกปฏิบัติดีปฏิบัติชอบกับคนรักของตน เช่นเดียวกับที่ผู้บังคับบัญชาเลือกปฏิบัติกับผู้ใต้บังคับบัญชาที่เป็นคนใกล้ชิด หรือชอบพอกัน ดังนั้น การเลือกปฏิบัติที่เกิดขึ้นของคู่รักในองค์กร ไม่ว่าจะเป็คู่รักในสายบังคับบัญชา หรือคู่รักที่เป็นเพื่อนร่วมงานในองค์กร นอกจากจะส่งผลกระทบต่อสื่อสารในระดับบุคคลและระดับกลุ่มแล้ว ยังสามารถส่งผลกระทบต่อสื่อสารในระดับองค์กรได้เช่นกัน

สำหรับบริบทสังคมไทย แม้จะไม่มีการศึกษาการสื่อสารระหว่างคู่รักภายในองค์กรโดยตรง แต่จากการรวบรวม ทฤษฎี แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวกับการสื่อสารในระดับบุคคล ระดับกลุ่ม และระดับองค์กร ภายในองค์กร พบว่า การสื่อสารในระดับบุคคลเป็นหน่วยย่อยที่สุดของการสื่อสารภายในองค์กร และหากเกิดปัญหาหรือความไม่เข้าใจกันในการสื่อสารในระดับต่างๆ ย่อมส่งผลกระทบกันเป็นทอดๆ เสมอ ซึ่งการสื่อสารในความสัมพันธ์ฉันคนรักที่ทำงานอยู่ในองค์กรเดียวกันก็ถือเป็นหน่วยหนึ่งในองค์กรเช่นกัน ดังนั้น ผู้วิจัยจึงนำมาตั้งเป็นคำถามนำในการวิจัยว่า **การสื่อสารของคู่รักมีผลกระทบต่อสื่อสารในระดับบุคคล ระดับกลุ่ม และระดับองค์กร ภายในองค์กร หรือไม่ อย่างไร**

โดยสรุป ในบทนี้ผู้วิจัยได้ประมวลทฤษฎี แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารระหว่างบุคคล ความสัมพันธ์ฉันคนรัก และการสื่อสารภายในองค์กรทั้งในระดับบุคคล ระดับกลุ่ม

และระดับองค์กร เพื่อให้ทราบข้อมูลอันเป็นแนวทางในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ โดยมีปัญหำนำในการวิจัยครั้งนี้ สรุปเป็น 2 ประเด็นปัญหา ดังนี้

ปัญหำนำวิจัยข้อที่ 1 รูปแบบและพฤติกรรมการสื่อสารของความสัมพันธ์ฉันคนรักในองค์กรเดียวกัน เป็นอย่างไร

ปัญหำนำวิจัยข้อที่ 2 การสื่อสารของคู่รักมีผลกระทบต่อการสื่อสารในระดับต่างๆ ขององค์กรหรือไม่ อย่างไร

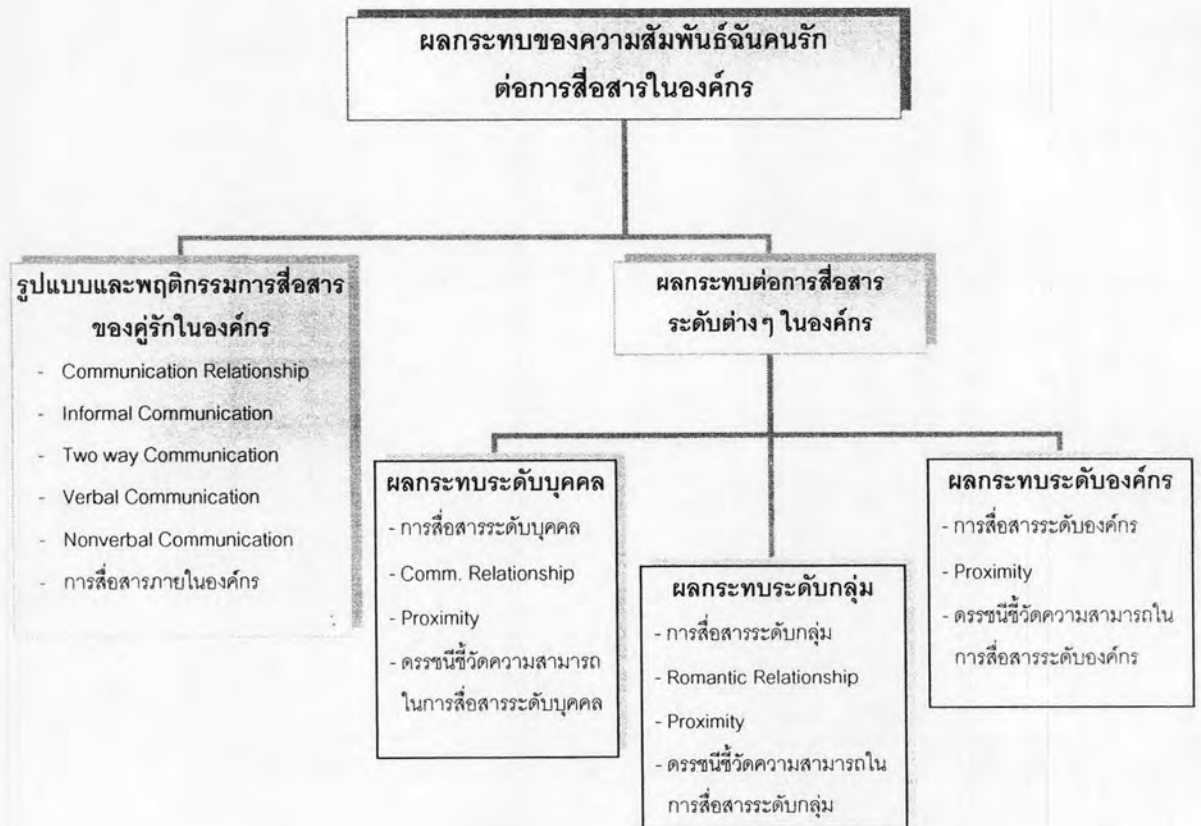
ปัญหำนำวิจัยที่ 2.1 การสื่อสารของคู่รักมีผลกระทบต่อการสื่อสาร “ระดับบุคคล” ในองค์กร หรือไม่อย่างไร

ปัญหำนำวิจัยที่ 2.2 การสื่อสารของคู่รักมีผลกระทบต่อการสื่อสาร “ระดับกลุ่ม” ในองค์กร หรือไม่ อย่างไร

ปัญหำนำวิจัยที่ 2.3 การสื่อสารของคู่รักมีผลกระทบต่อการสื่อสาร “ระดับองค์กร” หรือไม่ อย่างไร

ผู้วิจัยได้รวบรวมแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องไว้ในรูปแบบของแผนภูมิภาพ โดยแบ่งตามคำถำนำในการวิจัย ดังแผนภูมิภาพที่ 1 ต่อไปนี้

แผนภูมิภาพที่ 1 แสดงแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง  
กับงานวิจัยเรื่อง “ผลกระทบของความสัมพันธ์ฉันคนรักต่อการสื่อสารในองค์กร”



ในบทต่อไป ผู้วิจัยจะนำเสนอระเบียบวิธีวิจัย ซึ่งประกอบไปด้วยหัวข้อต่างๆ ดังนี้ รูปแบบการวิจัย วิธีกำหนดกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การทดสอบเครื่องมือ วิธีการเก็บข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล