

บทที่ 4

ผลการวิจัย

จากวัตถุประสงค์ของวิทยานิพนธ์เรื่อง "สถานภาพการสื่อสารในองค์การไทยระหว่างปี พ.ศ. 2524 - 2541 ในงานวิทยานิพนธ์การวิจัยการสื่อสาร" นี้ เพื่อสำรวจและรวบรวมสถานภาพองค์ความรู้ของการศึกษาวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารในองค์การไทยจากวิทยานิพนธ์ โดยศึกษาประเด็นในการศึกษาวิจัย กรอบแนวคิดทฤษฎี วิธีวิทยาการวิจัย และข้อค้นพบที่เป็นความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารในองค์การไทย โดยใช้กรอบหรือต้นแบบจากการทบทวน เอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องของนักวิชาการจากตะวันตกที่มีจุดเริ่มต้นของการศึกษาและวิจัยอย่างต่อเนื่อง

รูปแบบการวิจัยเป็นการวิจัยเอกสาร (Documentary Research) ซึ่งใช้แบบบันทึกข้อมูลเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ต้องการจากงานวิทยานิพนธ์ของนิสิตนักศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาทั้งรัฐบาลและเอกชน และนำมาวิเคราะห์ข้อมูลในเชิงคุณภาพเพื่อตอบปัญหานำวิจัยให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

ผลการวิจัยสถานภาพการสื่อสารในองค์การไทย ที่สำรวจมาได้จากวิทยานิพนธ์ที่ทำการศึกษาในช่วงปี พ.ศ. 2524 - 2541 มีจำนวนทั้งสิ้น 67 เล่ม จากสถาบันอุดมศึกษาระดับบัณฑิตศึกษารัฐบาล 3 แห่ง และสถาบันอุดมศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาเอกชน 1 แห่ง สามารถนำมาสู่องค์ความรู้เรื่องการสื่อสารในองค์การไทย โดยแบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของวิทยานิพนธ์การสื่อสารในองค์การไทย

ตอนที่ 2 ผลการวิจัยสถานภาพการสื่อสารในองค์การไทยในงานวิทยานิพนธ์

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของวิทยานิพนธ์การสื่อสารในองค์การไทย

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลการศึกษาค้นคว้าการสื่อสารในองค์การไทยในงานวิทยานิพนธ์นั้น พบข้อมูลทั่วไปของวิทยานิพนธ์การสื่อสารในองค์การไทย ซึ่งแสดงจำนวนวิทยานิพนธ์ที่ทำการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาเรียงตามปีตั้งแต่ปี พ.ศ. 2524 - 2541 และจำนวนของวิทยานิพนธ์การสื่อสารในองค์การตามสาขาวิชาที่ทำการศึกษา โดยจะนำเสนอในตารางที่ 1 และ 2 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 1 จำนวนวิทยานิพนธ์ที่พบในสถาบันการศึกษา ตามปี พ.ศ.

	จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	ธรรมศาสตร์	มศว.ประสานมิตร	ธุรกิจบัณฑิต	รวม
2524	1	0	0	0	1
2525	1	0	0	0	1
2526	0	0	0	0	0
2527	0	0	0	0	0
2528	0	0	0	0	0
2529	2	0	1	0	3
2530	0	1	0	0	1
2531	1	1	0	0	2
2532	0	1	2	0	3
2533	2	1	0	0	3
2534	0	3	0	0	3
2535	0	1	0	0	1
2536	4	0	0	0	4
2537	2	3	0	0	5
2538	2	0	1	0	3
2539	9	0	0	0	9
2540	13	2	0	4	19
2541	4	3	1	1	9
รวม	41	16	5	5	67

ตารางที่ 2 จำนวนวิทยานิพนธ์ที่แบ่งตามภาควิชาและสถาบันการศึกษา

สถาบัน/ สาขาวิชา	จำนวน	ร้อยละ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย		
1. สาขาวิชาการประชาสัมพันธ์	29	43.3
2. สาขาวิชาการสื่อสารมวลชน	5	7.5
3. สาขาวิชาวารสารสนเทศ	4	6.0
4. สาขาวิชาบริหารการศึกษา	1	1.5
5. สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์	1	1.5
6. สาขาวิชาอุดมศึกษา	1	1.5
รวม	41	61.2
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์		
1. สาขาวิชาการสื่อสารมวลชน	14	20.9
2. สาขาวิชาบริหารรัฐกิจ	2	3.0
รวม	16	23.9
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร		
1. สาขาวิชาบริหารการศึกษา	5	7.5
มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต		
1. สาขาวิชาบริหารธุรกิจ	1	1.5
2. สาขาวิชานิเทศศาสตร์ธุรกิจ	4	6.0
รวม	5	7.5
รวมทั้งสิ้น	67	100

ตารางที่ 1 จะพบผลการเก็บรวบรวมวิทยานิพนธ์ที่เกี่ยวกับการสื่อสารจากจำนวนวิทยานิพนธ์ทั้งหมด 67 เล่มนั้นมาจาก จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยถึง 41 เล่ม รองลงมาคือ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ 16 เล่ม และมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร และมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต เท่ากันคือ 5 เล่ม

หากดูจำนวนตามปี พ.ศ. แล้ว พบว่า ปี พ.ศ. 2540 มีการวิจัยการสื่อสารในองค์การมากที่สุดคือ 19 เล่ม รองลงมาคือ ปี พ.ศ. 2541 และ 2539 มีจำนวนเท่ากัน 9 เล่ม และเป็นที่น่าสนใจว่า ในระหว่างปี พ.ศ. 2526 - 2528 ซึ่งเป็นระยะเวลาติดต่อกัน 3 ปีนี้ ไม่พบการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารในองค์การในสถาบันการศึกษาใดเลย

จากตารางที่ 2 จะพบว่า สถาบันการศึกษาที่ทำการวิจัยเกี่ยวกับการสื่อสารในองค์การไทยมากที่สุดคือ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (61.2%) โดยมีการทำการศึกษาวิจัยมากที่สุดในภาควิชาการประชาสัมพันธ์ รองลงมาคือ ภาควิชาการสื่อสารมวลชน และวารสารสนเทศ ซึ่งทั้ง 3 ภาควิชานี้ เป็นภาควิชาในคณะนิเทศศาสตร์ที่ทำการเรียนการสอนเรื่องการสื่อสาร เช่นเดียวกับมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ (23.9%) ที่มีการศึกษาวิจัยในภาควิชาสื่อสารมวลชน ของคณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชนในจำนวนมากที่สุด สำหรับมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร นั้น มีการทำการศึกษาวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารในองค์การในสาขาวิชาบริหารการศึกษา ทั้ง 5 เล่ม (7.5%) และมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต (7.5%) มีการทำการศึกษาวิจัยทั้งในภาควิชาบริหารธุรกิจ และนิเทศศาสตร์ธุรกิจ

ตอนที่ 2 ผลการวิจัยสถานภาพการสื่อสารในองค์การไทยในวิทยานิพนธ์

ในส่วนนี้ขอเสนอผลการวิจัยสถานภาพการสื่อสารในองค์การไทยในงานวิทยานิพนธ์ตามลำดับของปัญหาคำวิจัยทั้ง 4 ข้อ ดังนี้

1. ประเด็นของการศึกษาเรื่องการสื่อสารในองค์การ
2. กรอบแนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารในองค์การ
3. วิธีวิทยาการการวิจัยที่ใช้ในการศึกษาการสื่อสารในองค์การ
4. ข้อค้นพบที่เป็นความรู้จากการศึกษาการสื่อสารในองค์การ

ประเด็นของการศึกษาเรื่องการสื่อสารในองค์กร

จากการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้ในวิทยานิพนธ์จำนวน 67 เล่มที่เกี่ยวกับการสื่อสารในองค์กรนั้น มีประเด็นของการศึกษาที่พบเรียงตามลำดับจากมากไปน้อย ดังต่อไปนี้

1. ประเด็นการศึกษารูปแบบและเนื้อหาของการสื่อสารในองค์กร (28 เรื่อง)

ตารางที่ 3 แสดงประเด็นการศึกษารูปแบบและเนื้อหาของการสื่อสารในองค์กร

ประเด็นศึกษา	ผู้วิจัย	จำนวน
1. ช่องทางและทิศทางของข่าวสาร		18
1.1 ทิศทางของข่าวสารและสารในกลุ่มปฏิบัติงาน	จิตรระพี, 2537	1
1.2 รูปแบบการสื่อสารที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจ	กุลศรัทธน์, 2538	1
1.3 การสื่อสารสองทาง	อัจฉราลักษณ์, 2540	1
1.4 รูปแบบการสื่อสารที่มีผลต่อความพึงพอใจในการสื่อสาร	ดาริกา, 2539 กัญจนา, 2540 เก็จวลี, 2530 บุณนิภา, 2531 กรรวัล, 2540 ณัฐราณี, 2540	6
1.5 ช่องทางการสื่อสารทุกรูปแบบ	สัมพันธ์, 2529 สุนีย์, 2529; ปรัชญา, 2532; นิยม, 2541; นคร, 2525	5
1.6 การตรวจสอบช่องทางและทิศทางของข่าวสาร	วิทยา, 2531; ชลิต, 2540; สุวรรณ, 2541; โชติรส, 2537	4
2. ความรู้ ความเข้าใจในรูปแบบการสื่อสารและการบริหาร		8
2.1 ความคิดเห็นของพนักงานต่อรูปแบบการสื่อสาร	ชลิพร, 2538 ลามารก, 2531 ระวิทย์, 2534	3
2.2 ความคิดเห็นของพนักงานต่อองค์กรที่มีการเปลี่ยนแปลงระบบงาน	ชนินาก, 2538 รัชฎา, 2539 สนิ นาฏ, 2539 เมธินี, 2541	4
2.3 ความคิดเห็นของพนักงานต่อการยอมรับ ISO 9000	เนาวรัตน์, 2540	1
3. รูปแบบของภาษาและเนื้อหาสาร		2
3.1 การกล่อมเกลาสภาพผู้กรรม	ธนู (2535)	1
3.2 การเผยแพร่ความรู้ของการเปลี่ยนแปลงองค์กร	ดวงใจ (2541)	1

ประเด็นการศึกษานี้พบมากที่สุดในการวิจัยการสื่อสารในองค์การของไทย โดยแบ่งออกเป็นประเด็นการศึกษาย่อยที่ทำการศึกษาคือ ช่องทางและทิศทางการสื่อสาร ความรู้ความเข้าใจในรูปแบบการสื่อสารและการบริหาร และภาษาและเนื้อหาสาร มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. ช่องทางและทิศทางของข่าวสาร (18 เรื่อง)

ประเด็นการศึกษานี้พบการศึกษาในเรื่องของการศึกษาทิศทางของข่าวสารและสารในองค์การโดยศึกษาร่วมกับโครงสร้างองค์การและปัจจัยเรื่องกลุ่ม (จิตระพี ศิริพานิช, 2537) รูปแบบการสื่อสารที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจในการทำงาน (กุลลวัฒน์ คงประดิษฐ์, 2536) มีการศึกษาที่เจาะจงเฉพาะการสื่อสารสองทางในองค์การ(อัจฉราลักษณ์ วงศ์ชนะมาศ, 2540) และกลุ่มที่มีการศึกษามากในเรื่องช่องทางและทิศทางของข่าวสารคือการศึกษารูปแบบการสื่อสารที่มีผลต่อความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร (ตาริกา จตุวัฒน์กิจ, 2539; กาญจนา โล่ห์ประเสริฐ, 2540; เกี้ยวดี จิตวัฒน์วิไล, 2530; บุณนิกา วงศ์วานิช, 2531; กฤษฎี หอมไกรลาศ, 2540; ณีฎฐวุฒิ พิทยุ, 2540)

นอกจากนี้ยังมีกลุ่มที่ศึกษาช่องทางสื่อสารในองค์การทุกรูปแบบ ซึ่งเป็นการศึกษาในองค์การสถาบันการศึกษา (สัมพันธ์ พูนนารถ, 2529; สุนีย์ กำลังเดช, 2529; ปรัชญา อุปทอง, 2532; นิยม สุวรรณนะ, 2541; นคร ตั้งคะพิภพ, 2525) และกลุ่มการศึกษาที่เป็นการตรวจสอบช่องทางและทิศทางข่าวสารในองค์การ (จิตยา อังเรพพานิชย์, 2531; ชลัท มนต์ไตรเวศย์, 2540; สุวรรณณา แสงไกรรุ่งโรจน์, 2541; โชติรส ทิมพัฒน์พงษ์, 2537)

2. ความรู้ความเข้าใจในรูปแบบการสื่อสารและการบริหาร(8 เรื่อง)

ประเด็นการศึกษานี้มีประเด็นย่อยในการศึกษา 3 เรื่องหลักคือ ความคิดเห็นของพนักงานต่อรูปแบบการสื่อสารในองค์การ ความคิดเห็นของพนักงานต่อรูปแบบการสื่อสารในองค์การที่มีการเปลี่ยนแปลงระบบงาน และ ความคิดเห็นของพนักงานต่อการสื่อสารในองค์การที่มีต่อการยอมรับระบบคุณภาพ

ประเด็นที่ศึกษาความคิดเห็นของพนักงานต่อรูปแบบการสื่อสารในองค์การเป็นงานวิจัยในเชิงการสื่อสารเพื่อการบริหาร(ชลัทพร เตียวจำเริญ, 2538 สาสารถ คำหอม, 2531; ระวิทย์ บุญสินสุข, 2534) ส่วนเรื่องความคิดเห็นของพนักงานต่อรูปแบบการสื่อสารในองค์การที่มีการเปลี่ยนแปลงระบบงานเป็นการศึกษาเพื่อค้นหาว่าการสื่อสารสามารถเป็นเครื่องมือในการยอมรับการเปลี่ยนแปลงระบบงานและการแปรรูปขององค์การได้อย่างไร (ชนินาถ เจริญผล, 2538; รัชฎา ปรีชาวุฒิ, 2539; ลินินาฏ กำเนิดเพชร, 2539; เมธินี มอริ์เตโร, 2541) และ ความคิดเห็นของพนักงานต่อการสื่อสารในองค์การที่มีต่อการยอมรับระบบคุณภาพ ISO 9000 (เนาวรัตน์ เกิด

กาญจน์, 2540)

3. ภาษาและเนื้อหาสาร (2 เรื่อง)

ในประเด็นเรื่องนี้มีการศึกษาใน 2 เรื่อง คือ การศึกษาการใช้จดหมายข่าวซึ่งเป็นสื่อภายในองค์การชนิดหนึ่ง ในการกล่อมเกลาพฤติกรรมของพนักงานในองค์การได้ด้วยการใช้เนื้อหาของสารอย่างไร (อนุ บุญยรัตพันธุ์, 2535) และ การศึกษาเนื้อหาของการสัมภาษณ์เป็นวาทกรรมในการเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงขององค์การอย่างไร (ดวงใจ ชรรมโชติโก, 2541)

สำหรับประเด็นที่ไม่พบในการวิจัยของไทยในประเด็นนี้คือเรื่องความคลุมเครือและความเพียงพอรของข่าวสาร

2. ประเด็นการศึกษामลของการสื่อสารในองค์การ (25 เรื่อง)

ตารางที่ 4 แสดงประเด็นผลของการสื่อสารในองค์การ

ประเด็นศึกษา	ผู้วิจัย	จำนวน
1. ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร		21
1.1 รูปแบบการสื่อสารที่มีผลต่อความพึงพอใจ	กาญจน์, 2540 ญัฎฐาณี, 2540 ลดาวัลย์, 2540	3
1.2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการสื่อสาร	สมศรี, 2529 ฉัตรฤทธิ, 2537 มารยาท, 2539	3
1.3 สื่อที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการสื่อสาร		
- สื่อภายในองค์การ	ธनिया, 2539; ปิยนุช, 2540; ญัฎฐ วิภา, 2540	4
- สื่อสิ่งพิมพ์	คมศรี, 2540 ลิษา, 2537; สุวิมล, 2539	2
1.4 การสื่อสารระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา	ชุตินธร, 2539	1
1.5 ปัจจัยที่ส่งผลต่อขวัญและกำลังใจ	วิญญูดี, 2540	1
1.6 ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การ	วัชรรา, 2540	1
1.7 การสื่อสารระหว่างบุคคลระหว่างองค์การ	อภิรดี, 2540	1
1.8 การวิจัยข้ามวัฒนธรรมกับความพึงพอใจในการสื่อสาร	ชาลิน, 2539 พิมพ์พันธุ์, 2540 กัลยิมา, 2541	3

ประเด็นศึกษา	ผู้วิจัย	จำนวน
1.9 อำนาจของผู้บังคับบัญชากับความพึงพอใจในการสื่อสาร	จิตรา, 2524 สุพรรณิ, 2533	2
2. บรรยากาศการสื่อสาร		2
2.1 ความคิดเห็นของพนักงานต่อบรรยากาศการสื่อสารในองค์การไทย	วนิดา, 2541	1
2.2 ความคิดเห็นของพนักงานต่อบรรยากาศการสื่อสารในบริษัทข้ามชาติ	กัลยิมา, 2541	1
3. วัฒนธรรมองค์กร		2
3.1 การขยายธุรกิจข้ามสื่อ	ยุวดี, 2539	1
3.2 การบริหารสถาบัน	ประเสริฐ, 2536	1

ประเด็นการศึกษาค้นคว้าในเชิงการสื่อสารในองค์การ 5 ลักษณะ พบการวิจัยของไทยใน 3 ลักษณะคือ ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร บรรยากาศการสื่อสาร และวัฒนธรรมการสื่อสาร

1. ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร (21 เรื่อง)

ในการศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการสื่อสาร เป็นผลในเชิงการสื่อสารที่มีการทำการศึกษามากที่สุด ซึ่งมีการศึกษารูปแบบการสื่อสารที่มีผลต่อความพึงพอใจ (กาญจนา โฉมประเสริฐ, 2540; ณัฐฐาณิ พิทยุ, 2540; ลดาวัลย์ วัฒนสถานดี, 2540) ศึกษาทั้งการสื่อสารสองทางและทางเดียว การสื่อสารอย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการ การสื่อสารตามแนวนอน ลงล่าง จากล่างขึ้นบน และการสื่อสารตามแนวนอน สำหรับการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร (สมศรี ศานติเกษม, 2529; อัครฤทธิ อุทัยรัตน์, 2537; มารยาท ปานุราช, 2539; กาญจนา โฉมประเสริฐ, 2540) มีการศึกษาปัจจัยคือ การสื่อสารระหว่างเพื่อนร่วมงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา บรรยากาศการสื่อสาร ภาพรวมและการหล่อหลอมขององค์การ การให้ข้อมูลย้อนกลับ การบัญชาการสั่งการ คุณภาพของสื่อและข่าวสาร การรับข่าวสารและการติดต่อประสานงาน และช่องทาง ปริมาณความเพียงพอของข่าวสาร

นอกจากนี้ยังมีการศึกษาในเรื่องของสื่อภายในองค์การที่มีผลต่อความพึงพอใจ ซึ่งมีการศึกษาทุกสื่อภายในองค์การ (ธนิยา โทพานันท์, 2539; สุวิมล อังคุสิงห์, 2539; ณัฐวิภา พิมพ์วิชัย, 2540; คมศร สนองคุณ, 2540) หรือศึกษาเฉพาะสื่อสิ่งพิมพ์ (สินา, 2537; ปิยนุช, 2540) ที่สร้าง

ความพึงพอใจในการสื่อสาร และประเด็นสุดท้ายที่พบในการศึกษาความพึงพอใจในการสื่อสาร คือการศึกษาช่องทางและการติดต่อสื่อสารกับผู้บังคับบัญชาที่สร้างความพึงพอใจในการสื่อสาร และทำงาน (ชุตินธร สุตานนท์, 3539)

ในการวิจัยในเรื่องของการศึกษา คุณภาพของสื่อ ความเพียงพอ และปริมาณของข่าวสาร (วิญญู สุธวิเศษ, 2540) ที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจในการทำงาน ส่วนเรื่องความผูกพันต่อองค์กร การนั้นเป็นการศึกษาถึงปัจจัยทางการสื่อสารที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร (วัชรภา วัชรเสถียร, 2540) และมีการทำการศึกษาค้นคว้าความพึงพอใจที่เกิดจากการสื่อสารระหว่างบุคคล ระหว่างองค์กร (อภิรดี สีดอกบวบ, 2540)

นอกจากนี้ยังพบ การศึกษาวิจัยข้ามวัฒนธรรมที่ศึกษาความพึงพอใจในการสื่อสาร (ชาลิน นานา, 2539; พิมพ์พันธ์ ศรีพิพิธ, 2540; กัลยิมา ไตกะคุณะ, 2541) และอำนาจของผู้บังคับบัญชาที่มีผลกับการพึงพอใจในการสื่อสาร (จิตรา จิตรานุกูล, 2524; สุพรรณิ กรณ์ยภิตติคุณ, 2533)

2. บรรยายภาคการสื่อสาร (2 เรื่อง)

ประเด็นการศึกษานี้เป็นการศึกษาความคิดเห็นของสมาชิกองค์กรที่มีต่อบรรยายภาคการสื่อสารในองค์กร (วนิดา เตชะวิเศษรุ่งพงษ์, 2541) และบรรยายภาคการสื่อสารในบริษัทข้ามชาติ (กัลยิมา ไตกะคุณะ, 2541)

3. วัฒนธรรมองค์กร (2 เรื่อง)

ในประเด็นการศึกษาเรื่องวัฒนธรรมองค์กรนี้ มีการศึกษาใน 2 เรื่องคือ วัฒนธรรมองค์กรกับการขยายธุรกิจข้ามสื่อ (ยุวดี มณีกุล, 2539) ซึ่งเป็นการศึกษาถึงปัจจัยทางวัฒนธรรมองค์กรที่มีผลต่อการขยายธุรกิจขององค์กรทางการสื่อสารมวลชนและการศึกษาเรื่องวัฒนธรรมองค์กรกับการบริหารสถาบัน (ประเสริฐ จริยกุล, 2536) ว่าวัฒนธรรมองค์กรในเรื่องของสิ่งแวดล้อม ปณิธาน การขัดเกลาทางสังคม สารสนเทศ กุศโลบาย และภาวะผู้นำ มีผลอย่างไรต่อการบริหาร

ผลในเชิงการสื่อสารที่ไม่พบในวิทยานิพนธ์ที่วิเคราะห์ของไทยคือ เครือข่ายการสื่อสาร และ ความสามารถในการสื่อสาร

3. ประเด็นการศึกษาริบทการสื่อสารในองค์การ (17 เรื่อง)

ตารางที่ 5 แสดงประเด็นการศึกษาริบทการสื่อสารในองค์การ

ประเด็นศึกษา	ผู้วิจัย	จำนวน
1. การสื่อสารระหว่างบุคคล		10
1.1 การสื่อสารระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา - รูปแบบของปฏิสัมพันธ์	ทิชาพร, 2532; สุรัตน์, 2532; พีร นุช, 2537; ชุตินธร, 2539; เดช, 2540; อัมพรพรรณ, 2540	6
- มุคตลักษณะ	กวรรณิกา, 2541	1
1.2 การสื่อสารระหว่างเพื่อนร่วมงาน - การเปิดเผยตนเอง	สุกันยา, 2540	1
- การสื่อสารระหว่างผู้ปฏิบัติงาน	โสภาส, 2533	1
1.3 อื่นๆ - การสื่อสารในการเลือกอาชีพ	อังคณา, 2531	1
2. การสื่อสารภายในกลุ่ม		2
2.1 รูปแบบการสื่อสารกับพฤติกรรมการสื่อสารในกลุ่ม	จิตระพี, 2537	1
2.2 ภูมิหลังบุคคลในกลุ่มกับประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์ การ	สิริวรรณ, 2534	1
3. การสื่อสารระดับองค์การ - ภาพลักษณ์ที่เกิดจากการสื่อสาร	อภิวดี, 2540	1
4. การสื่อสารข้ามวัฒนธรรม		4
4.1 รูปแบบการสื่อสารกับความพึงพอใจ	ชาลิน, 2539 กัลยิมา, 2541	2
4.2 การสื่อสารระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา กับความพึงพอใจ	พิมพ์พันธุ์, 2540	1
4.3 พฤติกรรมการสื่อสารกับการปรับตัว	สุวรรณี, 2541	1

ประเด็นการศึกษานี้พบในทุกบริบทของการสื่อสารในองค์การตั้งแต่การสื่อสารระหว่างบุคคล การสื่อสารในกลุ่ม การสื่อสารระดับองค์การ และการสื่อสารระดับข้ามวัฒนธรรม ดังนี้

1. การสื่อสารระหว่างบุคคลในองค์การ (10 เรื่อง)

พบประเด็นการศึกษาใน 3 ลักษณะความสัมพันธ์ คือ การสื่อสารระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา การสื่อสารระหว่างเพื่อนร่วมงาน และการสื่อสารในลักษณะอื่นๆ

การสื่อสารระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาเป็นประเด็นที่มีการศึกษามากที่สุด โดยมีการศึกษาในสองลักษณะ คือรูปแบบของปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาที่มีผลต่อความพึงพอใจ (ทิชาพร เลิศสมบุญ, 2532; สุรัตน์ ศรีคงเดช, 2532; ทิรนุช ทรงจักรแก้ว, 2537; ชุตินธร สุตานนท์, 2539; เดช สุวานนท์, 2540; อัมพรพรรณ ศรีประเสริฐ, 2540) และบุคลิกลักษณะของผู้บังคับบัญชาชายและหญิงที่มีผลต่อการสื่อสารกับผู้ใต้บังคับบัญชา (กรรณิกา ธรรมวุฒิ, 2541)

การสื่อสารระหว่างเพื่อนร่วมงานพบการศึกษาในเรื่องของการเปิดเผยตนเองของพนักงานหญิงและชาย (สุกันยา ชลิตาพงศ์, 2540) และการสื่อสารระหว่างบุคคลในกลุ่มเพื่อนร่วมงานที่สร้างความพึงพอใจในการทำงาน (โสภาส บุตรภาส, 2533)

ส่วนการสื่อสารในลักษณะอื่นๆ ที่พบ คือ การสื่อสารระหว่างบุคคลในองค์การกับบุคคลภายนอกองค์การที่ส่งผลต่อการเลือกอาชีพ (อังคณา รุ่งพรนุรักษ์, 2536)

2. การสื่อสารภายในกลุ่ม (2 เรื่อง)

ประเด็นการศึกษานี้พบการศึกษารูปแบบการสื่อสารที่มีผลต่อพฤติกรรมสื่อสารในกลุ่มปฏิบัติงาน (จิตระพี ศิริพานิช, 2537) และศึกษาลักษณะภูมิหลังของบุคคลภายในกลุ่มที่ส่งผลถึงประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์การ (สิริวรรณ จันทร์ศรี, 2534)

3. การสื่อสารระดับองค์การ (1 เรื่อง)

การศึกษาในประเด็นนี้เป็นการวิจัยภาพลักษณ์ที่เกิดขึ้นจากการสื่อสารระหว่างบุคคลระหว่างองค์การ (อภิรดี สีดอกบวบ, 2540)

4. การสื่อสารข้ามวัฒนธรรม (4 เรื่อง)

ในประเด็นการศึกษานี้มีการศึกษาใน 3 ประเด็นคือ รูปแบบการสื่อสารที่มีผลต่อความพึงพอใจ การสื่อสารระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา และพฤติกรรมสื่อสารกับการปรับตัว

ในเรื่องรูปแบบการสื่อสารที่มีผลต่อความพึงพอใจในการสื่อสารนั้นมีการศึกษา การเปรียบเทียบระหว่างพนักงานไทยในบริษัทข้ามชาติญี่ปุ่นและอเมริกัน (ชลิน นานา, 2539) และการเปรียบเทียบระหว่างพนักงานไทยในบริษัทข้ามชาติอังกฤษ เยอรมัน และฝรั่งเศส (กัลยิมา

โตกะคุณะ, 2541)

สำหรับการศึกษาคำสื่อสารระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา เป็นการศึกษา คำสื่อสารที่มีผลต่อความพึงพอใจในบริษัทข้ามชาติญี่ปุ่น (ทิมพ์พันธ์ ศรีพิพิธ, 2540) ส่วนการศึกษาพฤติกรรมคำสื่อสารกับการปรับตัวเป็นการศึกษาคณะญี่ปุ่นในองค์การไทย (สุพรรณิ เตชะวิรัชชน, 2541) ว่าคำสื่อสารช่วยในการปรับตัวในการทำงานในต่างวัฒนธรรมอย่างไร

5. ประเด็นการศึกษายลกระทบทที่มีต่อการเปลี่ยนแปลงการสื่อสารในองค์การ (10 เรื่อง)

ตารางที่ 6 แสดงผลกระทบทที่มีต่อการเปลี่ยนแปลงการสื่อสารในองค์การ

ประเด็นศึกษา	ผู้วิจัย	จำนวน
1. อำนาจ		2
- อำนาจผู้บังคับบัญชากับการติดต่อสื่อสาร	จิตรา, 2524 สุพรรณิ, 2533	2
2. เทคโนโลยี		6
2.1 เทคโนโลยีกับการสื่อสาร		
- การยอมรับ, การใช้ และความพึงพอใจ	สุพรรณิ, 2534	2
- การใช้เพื่อเผยแพร่ข่าวสารของกิจการ	ตัญญู, 2538	
- เปรียบเทียบการใช้ของพนักงานชายและหญิง	ลดาวัลย์, 2536 อัญชนา, 2540	1 1
2.2 อินเทอร์เน็ต		
- การยอมรับกับการปรับตัวขององค์การ	ประจักษ์, 2540	1
- การใช้ประโยชน์และความพึงพอใจ	นรนา, 2541	1
3. โครงสร้างองค์การ		2
- ขนาดองค์การกับประสิทธิภาพการสื่อสาร	สิริวรรณ, 2534	1
- โครงสร้างองค์การกับพฤติกรรมคำสื่อสาร	จิตระพี, 2537	1

ประเด็นการศึกษานี้พบงานวิจัยของไทยที่เกี่ยวข้องเป็นประเด็นย่อยได้ 3 ประเด็นคือ อำนาจ เทคโนโลยีการสื่อสาร และโครงสร้างองค์การ ดังนี้

1. อำนาจ (2 เรื่อง)

ในประเด็นเรื่องอำนาจนี้ เป็นการศึกษาการใช้อำนาจของผู้บังคับบัญชาในการติดต่อสื่อสาร (จิตรา จิตราบุญกุล, 2524; สุพรรณิ กรัณย์กิตติคุณ, 2533) ซึ่งเป็นการศึกษาโดยใช้แนวความคิดเรื่องฐานอำนาจของ French และ Raven โดยศึกษาในเรื่องของความตั้งใจในการติดต่อสื่อสาร ความพึงพอใจในการสื่อสาร และพฤติกรรมการสื่อสารที่มีผลมาจากการใช้อำนาจของผู้บังคับบัญชา

2. เทคโนโลยี (6 เรื่อง)

ประเด็นเรื่องเทคโนโลยีนั้น เทคโนโลยีที่นำมาศึกษาวิจัยนั้น พบการศึกษาใน 2 ประเด็น คือ การศึกษาเทคโนโลยีการสื่อสารทุกชนิดที่ใช้ในองค์กร และการศึกษาเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ต

การศึกษาเรื่องเทคโนโลยีการสื่อสารทุกชนิดที่ใช้ในองค์กร มีการศึกษาวิจัยในประเด็นของ การยอมรับ การใช้ และความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยี (สุทธรรศิกา สุรัตน์, 2534; ดนัย หวังบุญชัย, 2538) การใช้เทคโนโลยีในการเผยแพร่ข่าวสารขององค์กร (ลดาวัดย์ ไทยธัญญาพานิช, 2536) และการเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้ระหว่างชายและหญิง (ฉัญชานา บุญเรือง, 2540)

สำหรับการศึกษาในเรื่องของเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ต มีการศึกษาในเรื่องของ การยอมรับ และการปรับตัวขององค์กร (ประวูฒิ เติมทรัพย์, 2540) และการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจ (หรรษา วงศ์ธรรมกุล, 2541)

3. โครงสร้างองค์กร (2 เรื่อง)

ประเด็นนี้มีการศึกษาถึงขนาดองค์กรที่ต่างกันที่ส่งผลถึงประสิทธิภาพการติดต่อสื่อสารในองค์กรหรือไม่ (สิวิวรรณ จันทร์ศรี, 2534) และโครงสร้างองค์กรแบบองค์กรคลาสสิกกับพฤติกรรมการสื่อสารในกลุ่มผู้ปฏิบัติงาน (จิตระพีศิริพานิช, 2537)

ประเด็นการศึกษาที่ไม่พบในการวิจัยของไทยคือเรื่อง การศึกษาจรรยาบรรณในการสื่อสารในองค์กร

กรอบแนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารในองค์การ

กรอบแนวคิดและทฤษฎีที่นำมาศึกษาวิจัยการสื่อสารในองค์การไทยนั้น แบ่งออกเป็น 15 กลุ่มแนวคิดทฤษฎี ซึ่งเรียงลำดับจากการนำมาใช้ศึกษาในจำนวนมากไปน้อยได้ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน (29 เรื่อง)
 - ทฤษฎี Maslow
 - ทฤษฎี Herzberg
2. แนวคิดและทฤษฎีองค์การแบบมนุษย์สัมพันธ์ (26 เรื่อง)
 - ทฤษฎี X Y และ Z
 - ทฤษฎีของ Likert
 - ทฤษฎีของ Argyris
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการสื่อสารระหว่างบุคคล (13 เรื่อง)
 - การสื่อสารสองทาง และการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ
 - ทฤษฎีการลดความไม่แน่ใจ (Uncertainty Reduction Theory)
 - ทฤษฎีการแลกเปลี่ยน (Exchange Theory)
 - แนวคิดหน้าต่างของหัวใจของ Johari
 - ทฤษฎีเกม (Games Theory)
 - ทฤษฎีการเปรียบเทียบทางสังคม (Social Comparison Theory)
 - ทฤษฎีการเข้าสู่สังคม (Social Penetration Theory)
 - ทฤษฎีการแสวงหาข่าวสาร (Information Seeking Theory)
 - แนวคิดการสื่อสารแบบคู่เข้าของ Kincaid
4. แนวคิดเรื่องแบบจำลองการสื่อสาร (11 เรื่อง)
5. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร (10 เรื่อง)
 - แนวคิดเรื่องความพึงพอใจในการสื่อสารของ Downs และ Hazen
 - แนวคิดเรื่องระยะทางและทิศทางในการสื่อสาร (The Distance-Direction Model)
6. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการสื่อสารมวลชน (8 เรื่อง)
 - ทฤษฎีการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจ (Use and Gratification Theory)
 - ทฤษฎีเข็มฉีดยา (Injection Theory)
 - ทฤษฎีการสื่อสารสองจังหวะ (Two Step Flow of Information)
7. แนวคิดเกี่ยวกับการสื่อสารงานนวัตกรรม (6 เรื่อง)
8. แนวคิดและทฤษฎีองค์การแบบคลาสสิก (6 เรื่อง)

- ทฤษฎีระบบราชการของ Max Weber
 - ทฤษฎีการจัดการเชิงวิทยาศาสตร์ของ Frederic Taylor
9. แนวคิดและทฤษฎีองค์การแบบระบบ (5 เรื่อง)
 10. แนวคิดเกี่ยวกับอำนาจ (4 เรื่อง)
 - ทฤษฎีอำนาจของ French & Raven
 - ทฤษฎีอำนาจหน้าที่ของ Richard K.Allen
 11. แนวคิดเกี่ยวกับการศึกษาวัฒนธรรม (3 เรื่อง)
 - แนวคิดวัฒนธรรม 4 มิติ ของ Hofstede
 - แนวคิดเรื่องวัฒนธรรมสถาบันของ Deal & Kennedy
 - แนวคิดวัฒนธรรมองค์การของ Tiemey
 12. แนวคิดเรื่องการสื่อสารในองค์การของ Dave Francis (2 เรื่อง)
 13. การสื่อสารในการเข้าสู่อาชีพ (1 เรื่อง)
 14. ทฤษฎีกลุ่มและการรวมกลุ่ม (2 เรื่อง)
 15. แนวคิดเรื่องวาทกรรมในองค์การ (1 เรื่อง)

จากผลการวิจัยข้างต้นจะเห็นว่า กลุ่มแนวคิดและทฤษฎีที่นำมาใช้มากที่สุดคือ แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งประกอบไปด้วย ทฤษฎีเกี่ยวกับเรื่องการจูงใจในการปฏิบัติงานของ Maslow และทฤษฎีการจูงใจสองปัจจัยของ Herzberg ซึ่งมีจำนวนการนำมาศึกษาอยู่ในจำนวนใกล้เคียงกัน โดยกลุ่มแนวคิด ทฤษฎีนี้มีการนำไปศึกษาในเรื่องของความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารที่มักจะทำการศึกษาในเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานควบคู่กันไป เช่น การศึกษาเรื่องรูปแบบการสื่อสารในองค์การกับความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานของ เก็จวลิ จิตวัฒนวิไล (2530) การศึกษารูปแบบการสื่อสารที่มีผลต่อความพึงพอใจในบริษัทข้ามชาติของ ชวลิน นานา (2539) และกัตติมา โดกะคุณะ (2541) เป็นต้น นอกจากนี้ ยังถูกนำมาศึกษาในเรื่องของความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารกับผู้บังคับบัญชาของ รุติสินธร สุตานนท์ (2539) และการศึกษาการสื่อสารในองค์การที่มีการเปลี่ยนแปลงระบบงานของ ชมินาถ เจริญผล (2538)

รองลงมาคือ การนำกลุ่มแนวคิดและทฤษฎีองค์การแบบเน้นมนุษย์สัมพันธ์มาทำการศึกษาวิจัย ซึ่งประกอบไปด้วย ทฤษฎี XและY ของ Mcgregor ,ทฤษฎี Z, ทฤษฎีการบริหารของ Likert และทฤษฎีของ Argynis รวมทั้งมีการนำแนวคิดโดยรวมของกลุ่มทฤษฎีนี้มากล่าวไว้แบบรวมๆ โดยไม่มีกระแษว่าเป็นแนวคิดใดโดยเฉพาะอีกด้วย

ทฤษฎี X และ Y ของ McGregor ถูกนำมาใช้ศึกษาในเรื่องของ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในบริษัทข้ามชาติ เช่น งานวิจัยของทิพย์ทัศน์ ศรีทิพิด (2540) การสื่อสารระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา เช่น งานวิจัยของ ทิชาพร เลิศสมบุญ (2532) สุรัตน์ ศรีคงเดช (2532) เป็นต้น ส่วนทฤษฎี Z จะถูกนำมาใช้ควบคู่กับทฤษฎี X และ Y ของ McGregor ในการศึกษาบริษัทข้ามชาติ เช่นงานวิจัยของ สุวรรณี เดชะวิรัชชน (2541)

สำหรับทฤษฎีการบริหารของ Likert และทฤษฎีของ Argyris นั้นมีการนำมาใช้ในการศึกษาไม่มาก ส่วนใหญ่เป็นการกล่าวอ้างถึงแต่ไม่มีการนำมาเป็นกรอบในการวิจัย

กลุ่มแนวคิดและทฤษฎีอีกกลุ่มที่มีการนำมาใช้ในการศึกษาวิจัยมากเช่นกันคือ กลุ่มการสื่อสารระหว่างบุคคล อาจเป็นเพราะองค์การเป็นการรวมกลุ่มของบุคคลที่มาทำงานในจุดหมายเดียวกันให้บรรลุวัตถุประสงค์ ดังนั้นจึงมีการแนวคิดในกลุ่มนี้มาศึกษาเรื่องการสื่อสารในองค์การ ซึ่งประกอบไปด้วยแนวคิดเกี่ยวกับการสื่อสารระหว่างบุคคล โดยเน้นการสื่อสารสองทางและการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ, ทฤษฎีการลดความไม่แน่ใจ (Uncertainty Reduction Theory), ทฤษฎีการแลกเปลี่ยน (Exchange Theory), แนวคิดหน้าต่างของหัวใจของ Johari, ทฤษฎีเกม (Games Theory), ทฤษฎีการเปรียบเทียบทางสังคม (Social Comparison Theory), ทฤษฎีการเข้าสู่สังคม (Social Penetration Theory), ทฤษฎีการแสวงหาข่าวสาร (Information Theory) และแนวคิดการสื่อสารแบบสู่เข้าของ Kincaid ส่วนใหญ่แล้วทฤษฎีเหล่านี้ใช้ในการศึกษาในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาในบริบทองค์การ คือ การสื่อสารระหว่างบุคคล เช่น งานวิจัยของ ลูกันยา ขลิตาพงศ์ (2540) หรือใช้ในการตรวจสอบการสื่อสารในองค์การ เช่น งานวิจัยของ วิทยา อังเรศพานิชย์ (2531)

แนวคิดในเรื่องของแบบจำลองการสื่อสารซึ่งเน้น กระบวนการสื่อสาร ผู้รับสาร สาร สื่อ หรือช่องทาง และผู้รับสาร หรือที่รู้จักกันในนามของ SMCR ยังเป็นแนวคิดที่นิยมนำมาใช้ในบทที่ 2 ของการวิจัย อย่างไรก็ตามก็ไม่มีมีการนำมาสร้างเป็นกรอบของการวิจัย

สำหรับแนวคิดที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารนั้นนิยมนำมาศึกษา 2 แนวคิดที่สำคัญคือ แนวคิดของ Downs และ Hazen และแนวคิดเรื่องความพึงพอใจในการสื่อสารกับระยะทางและทิศทางของการสื่อสาร (The Distance - Direction Model of Organizational Communication) ซึ่งการนำมาใช้นั้น เป็นการศึกษาในประเด็นเรื่องความพึงพอใจในการสื่อสารทั้งเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการสื่อสาร เช่นงานวิจัยของ สมศรี ศานติเกษม (2529) และการสื่อสารระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาที่มีผลต่อความพึงพอใจ เช่นงานวิจัย

ของทิมพ์สันส์ ศรีพิพิธ (2540)

กลุ่มแนวคิดอีกกลุ่มหนึ่งที่น่ามาศึกษากันมากในการสื่อสารในองค์การไทยคือ แนวความคิดเรื่องการสื่อสารมวลชน โดยแนวคิดที่น่ามาใช้คือ ทฤษฎีการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจ (Use and Gratification Theory) ซึ่งเป็นทฤษฎีที่น่ามาศึกษามากที่สุดทั้งในเรื่องของการใช้ประโยชน์และความคาดหวังของสื่อในองค์การ เช่น งานวิจัยของ ปิยนุช เกตกะโหมด (2540) คมศร สมองคุณ (2540) เป็นต้น และการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจในเทคโนโลยีของ ھرรชารวงศ์ธรรมกุล (2541) โดยแนวคิดนี้นำมาเปรียบเทียบกับภาระที่พนักงานในองค์การสามารถเลือกที่จะรับสารและมีโอกาสในการสื่อสารกันได้อย่างดีในองค์การ ส่วนทฤษฎีเข็มฉีดยา (Injection Theory) ใช้ในการศึกษาเปรียบเทียบว่าพนักงานในองค์การนั้นเป็นผู้รับสารเพียงอย่างเดียว และทฤษฎีการสื่อสารสองจังหวะ (Two Step Flow of Information Theory) ใช้ในการศึกษาเรื่องการสื่อสารระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา ตัวอย่างของการนำมาใช้ เช่น งานวิจัยของ พิรณู ทรวงจักรแก้ว (2537)

แนวคิดที่มีการนำมาศึกษาในจำนวน 6 เรื่องเท่ากัน คือ แนวคิดเกี่ยวกับการสื่อสารงานนวัตกรรมหรือ Diffusion of Innovation ของ Rogers ซึ่งใช้ในการศึกษาเรื่องเทคโนโลยี เช่นงานวิจัยของ ดนัย หวังบุญชัย (2538) อัญชานา บุญเรือง (2540) ส่วนแนวคิดและทฤษฎีองค์การแบบคลาสสิก และแนวคิดและทฤษฎีองค์การแบบระบบ ซึ่งแนวคิดและทฤษฎีองค์การแบบคลาสสิกนั้นประกอบไปด้วยทฤษฎีระบบราชการของ Max Weber และทฤษฎีการจัดการเชิงวิทยาศาสตร์ของ Frederick Taylor ซึ่งแนวคิดของทั้งสองแบบนี้ถูกนำมากล่าวถึงแต่ไม่พบว่านำมาใช้เป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาแต่อย่างใด

สำหรับแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับอำนาจนั้นมีการนำแนวคิดที่สำคัญ 2 แนวคิดในการศึกษาวิจัย คือทฤษฎีอำนาจของ French และ Raven และทฤษฎีเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ของ Richard K.Allen โดยทฤษฎีอำนาจของ French และ Raven ถูกนำมาใช้ในการเป็นกรอบศึกษาถึงอำนาจของผู้บังคับบัญชาทั้งงานวิจัยของ จิตรา จิตรานุกูล (2524) และสุพรรณิ กริณยภิตติคุณ (2533) ส่วนทฤษฎีเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ของ Richard K.Allen ใช้ในการศึกษาการสื่อสารระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา เช่น งานวิจัยของ ทิชาพร เลิศสมบุญ (2532) ทิมพ์สันส์ ศรีพิพิธ (2540)

ในขณะที่กลุ่มแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาวัฒนธรรมได้มีการนำแนวคิด 3 แนวคิดมาศึกษา คือแนวคิดเรื่อง Four Dimension of Cultural Differences หรือวัฒนธรรม 4 มิติ ของ Hofstede โดย กัลยมา ไทกะคุณะ (2541) นำมาศึกษาเรื่องการสื่อสารในบริษัทข้ามชาติ ส่วนแนวคิดเรื่อง Corporate Culture ของ Deal และ Kennedy ใช้ในการศึกษาการขยายธุรกิจข้ามสื่อของยูดี มณีกุล (2539) และแนวคิดวัฒนธรรมองค์การของ Tiemey ถูกนำมาศึกษาเรื่องวัฒนธรรมกับการบริหารสถาบันของ ประเสริฐ จุริยกุล (2536)

กลุ่มแนวคิดและทฤษฎีที่มีการนำมาศึกษาในจำนวนเท่ากัน คือ 3 กลุ่มแนวคิด คือ แนวคิดเรื่องการสื่อสารในองค์การของ Dave Francis ใช้ในการศึกษาเรื่องประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์การของ สิริวรรณ จันทร์ศรี (2534) สำหรับแนวคิดการสื่อสารในการเข้าสู่อาชีพใช้ในงานวิจัยเรื่องการเปรียบเทียบการเข้าสู่อาชีพของ อังคณา รุ่งพรนุรักษ์ (2531) และทฤษฎีกลุ่มและการรวมกลุ่ม ใช้ในการศึกษาเรื่องพฤติกรรมการสื่อสารภายในกลุ่มของจิตระพี ศิริพานิช (2537) และสำหรับแนวคิดเรื่องวาทกรรมในองค์การได้มีการนำมาศึกษาในการศึกษาวิจัยเรื่องการใช้วาทกรรมในการเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงองค์การของ ดวงใจ ธรรมโชติโก (2541)

ข้อสังเกตในการนำกรอบแนวคิด ทฤษฎี ที่นำมาใช้ในการวิจัยของไทยนั้นคือ มีหลายงานวิจัยที่กล่าวถึงแนวคิด ทฤษฎีต่าง ๆ อย่างมากมาย แต่ไม่มีการนำแนวคิด ทฤษฎี เหล่านั้นมาสร้างกรอบในการวิจัย หรือหากมีจะเป็นการกล่าวอย่างไม่ชัดเจนในการนำมาใช้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการกล่าวถึงแบบจำลองของการสื่อสารนั้น ไม่มีการกล่าวอย่างชัดเจนว่านำมาใช้ในส่วนใดของการวิจัย เพียงกล่าวถึงความสำคัญและองค์ประกอบของการสื่อสารเท่านั้น

อนึ่ง สาระสำคัญของแนวคิด ทฤษฎีต่าง ๆ ที่ใช้ในงานวิทยานิพนธ์ที่เกี่ยวกับการสื่อสารในองค์การไทยเหล่านี้ ผู้วิจัยได้สรุปและนำเสนอไว้ในภาคผนวก ค

วิธีวิทยาการการวิจัยที่ใช้ในการศึกษาการสื่อสารในองค์การ

วิธีวิทยาการวิจัยที่ใช้ในการศึกษาการสื่อสารในองค์การนั้น แบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ วิธีการเก็บข้อมูล และ วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล ดังต่อไปนี้

วิธีการเก็บข้อมูลของการศึกษาวิจัย

วิธีการเก็บข้อมูลของการวิจัยผู้วิจัยได้ทำการศึกษาซึ่งแบ่งออกเป็น เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย และจำนวนกลุ่มตัวอย่างและจำนวนองค์การที่ทำการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากงานวิทยานิพนธ์ทั้ง 67 เล่มนั้น พบจำนวนวิทยานิพนธ์ที่ใช้เครื่องมือต่างๆ ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งแสดงในตารางที่ 7 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนวิทยานิพนธ์ที่ใช้เครื่องมือประเภทต่างๆ

แบบสอบถาม	สัมภาษณ์	สังเกตการณ์	อื่นๆ		จำนวน
			เอกสาร	สนทนา	
✓					53
✓	✓				4
	✓	✓	✓		3
	✓		✓		2
	✓	✓		✓	1
✓	✓	✓			1
✓	✓		✓		1
✓	✓	✓	✓		1
			✓		1

จากตารางพบว่า เครื่องมือที่ใช้การเก็บข้อมูลที่มีการนำมาใช้มากที่สุดคือ การใช้แบบสอบถามอย่างเดียวในการเก็บข้อมูล มีจำนวน 53 เรื่องจาก 67 เรื่อง ซึ่งการใช้แบบสอบถามนี้ในทุกงานวิจัยเป็นการใช้แบบสอบถามเพื่อถามพนักงานจริงขององค์การที่ต้องการศึกษา เช่น การศึกษาของ ดิโน ลิ้มอภิชาติ (2537) ใช้แบบสอบถามเพื่อศึกษาความพึงพอใจในการเปิดรับสื่อภายในมหาวิทยาลัยรามคำแหงได้ทำการเก็บข้อมูลจากนักศึกษาและบุคลากรของมหาวิทยาลัยรามคำแหง หรือการศึกษาของ ดนัย หวังบุญชัย (2538) ใช้แบบสอบถามถามทั้งระดับบริหารและระดับปฏิบัติการในการค้นหาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจและสร้างความพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในองค์การหนังสือพิมพ์ เป็นต้น ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าการวิจัยการสื่อสารในองค์การของไทยนั้นใช้รูปแบบของการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เป็นส่วนใหญ่

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลที่นิยมรองลงมา คือ การใช้แบบสอบถามร่วมกับการสัมภาษณ์ ซึ่งการสัมภาษณ์มักเป็นคำถามในเรื่องที่เกี่ยวข้องในคำถามที่อยู่ในแบบสอบถาม แต่เป็นการถามเพิ่มเติมในเชิงลึกมากขึ้น เช่น งานวิจัยของสุกันยา ชลิตาพงศ์ (2540) ที่มีการสัมภาษณ์พนักงานเพิ่มเติมในข้อคำถามจากในแบบสอบถาม หรืองานวิจัยของ สินีนาฏ กำเนิดเพชร (2539) ศึกษาความคิดเห็นของพนักงานเรื่องรูปแบบการสื่อสารโดยใช้แบบสอบถามและใช้การสัมภาษณ์ผู้บริหารในการสร้างกลยุทธ์ทางการสื่อสารเพื่อให้พนักงานยอมรับการปรับระบบการทำงาน เป็นต้น ซึ่งทุกงานวิจัยเป็นการวิจัยเชิงสำรวจทั้งสิ้น

สำหรับการใช้การสัมภาษณ์และการสังเกตการณ์ร่วมกับการศึกษาจากเอกสารเป็นวิธีการที่ใช้รองลงมา โดยการใช้การสัมภาษณ์และการสังเกตการณ์ร่วมกับการศึกษาจากเอกสาร มีการศึกษา 3 เรื่องคือ การตรวจสอบการสื่อสารของวิทยา อังเรขพาณิชย์ (2531) การสื่อสารในการเข้าสู่อาชีพของอังคณา รุ่งพรนุรักษ์ (2536) และการวิเคราะห์วาทกรรมในองค์การของดวงใจธรรมโชติโก (2541)

ส่วนงานวิจัยที่ใช้เครื่องมือคือ การสัมภาษณ์ร่วมกับการศึกษาจากเอกสารที่เกี่ยวข้องมี 2 เรื่องซึ่งศึกษาในประเด็นเรื่องเทคโนโลยีเหมือนกัน คือ งานวิจัยของ ประจุณี เพิ่มทรัพย์ (2540) ที่ศึกษาการรับนวัตกรรมอินเทอร์เน็ตกับการปรับตัวขององค์การ และ งานวิจัยของ ลดาวัลย์ ไทยธัญญพานิช (2536) ศึกษาเรื่องเทคโนโลยีสารสนเทศกับการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารขององค์การ

ส่วนงานวิจัยของ ประเสริฐ จริยาบุกุล (2535) ศึกษาโดยใช้วิธีการสัมภาษณ์ การสังเกตการณ์ และการสนทนากลุ่มย่อย ในการศึกษาเรื่องวัฒนธรรมองค์การกับการบริหารสถาบัน

งานวิจัยที่ใช้แบบสอบถาม การสัมภาษณ์ และการสังเกตการณ์ร่วมกันคือ งานของ โชติธร ทิมพัฒน์พงษ์ (2537) ที่ศึกษาการสื่อสารภายในสำนักงานคณะกรรมการการกองทุน

สำหรับงานวิจัยที่ใช้แบบสอบถาม การสัมภาษณ์ ร่วมกับการศึกษาจากเอกสาร คือ การศึกษาเรื่องการจัดระบบการสื่อสารและการบริการข้อมูล ของชลัท มนต์ไตรเวศย์ (2540)

นอกจากนี้ยังพบว่า นอกจากการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามอย่างเดียวเป็นเครื่องมือแล้วนั้น ยังมีการศึกษาที่ใช้การศึกษาจากเอกสารอย่างเดียวซึ่งมีการศึกษาวิจัยเพียงชิ้นเดียวที่ใช้

วิธีการนี้ คือ งานของ ธนู บุณยรัตนพันธ์ (2535) ซึ่งศึกษาเนื้อหาจากจดหมายข่าวในการกล่อมเกลางานของพฤติกรรมของสมาชิกองค์การ

ส่วนการศึกษาที่ใช้ 4 วิธีการผสมผสานกัน คือ การใช้แบบสอบถาม การสัมภาษณ์ การสังเกตการณ์ และศึกษาจากเอกสาร มีเพียงการศึกษาเดี่ยวของ ยวดี มณีกุล (2539) ในการศึกษาถึงวัฒนธรรมองค์การกับการขยายธุรกิจข้ามสื่อ

นอกจากการพิจารณาถึงเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาแล้ว วิธีการเก็บข้อมูลยังต้องมีการศึกษาจำนวนกลุ่มตัวอย่างและองค์การที่ใช้ในการวิจัย ซึ่งจะนำเสนอในตารางที่ 8 และ 9 ดังนี้

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยการสื่อสารในองค์การของไทย

จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (คน)	จำนวนงานวิจัย (เรื่อง)
100 - 200	10
201 - 300	13
301 - 400	21
401 ขึ้นไป	9

* งานวิจัยที่นำมาศึกษาเป็นงานวิจัยเชิงสำรวจเท่านั้น

จากตารางที่ 4 จะเห็นว่า จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่นำมาใช้ในการวิจัยมากที่สุดอยู่ในช่วงระหว่าง 300 ถึง 400 คน รองลงมาคือ ช่วงระหว่าง 200 ถึง 300 คน และทุกการศึกษาเป็นการเก็บข้อมูลจากพนักงานจริงขององค์การนั้น

ตัวอย่างของงานวิจัยที่ใช้กลุ่มตัวอย่าง ระหว่าง 300 ถึง 400 คน เช่น พิรณู ทรงจักรแก้ว (2537) เก็บข้อมูลจากพนักงานธนาคาร เอเชีย จำกัด (มหาชน) จำนวน 327 คน หรืองานของวิบูลย์ สุทธิวิเศษ (2540) เก็บข้อมูล 400 คนจากพนักงานของโรงงานอุตสาหกรรม 20 แห่ง เป็นต้น

ตัวอย่างของงานวิจัยที่ใช้กลุ่มตัวอย่าง ระหว่าง 200 ถึง 300 คน เช่น อัจฉราลักษณ์ วงศ์ชนะมาศ (2540) เก็บข้อมูลจากพนักงานสำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาลจำนวน 230 คน เป็นต้น

ตัวอย่างของงานวิจัยที่ใช้กลุ่มตัวอย่าง ระหว่าง 100 ถึง 200 คน เช่น วิทยุ บุญสินสุธา (2534) เก็บข้อมูลจากพนักงานบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยจำนวน 158 คน เป็นต้น

ตัวอย่างของงานวิจัยที่ใช้กลุ่มตัวอย่างมากกว่า 400 คน เช่น งานวิจัยของนคร ดังคะพิภพ (2525) เก็บข้อมูลจากคณาจารย์ โรงเรียนมัธยมศึกษา ในเขตการศึกษา 5 จำนวน 547 คน เป็นต้น

ตารางที่ 9 แสดงลักษณะของจำนวนองค์การที่ใช้ในการวิจัยการสื่อสารในองค์การไทย

จำนวนองค์การที่ใช้ในการวิจัย	จำนวนงานวิจัย
1. ใช้องค์การเดียวในการศึกษา	45
2. ใช้องค์การประเภทใดประเภทหนึ่ง	21
3. ใช้องค์การหลายประเภท	1

จากตารางที่ 5 พบการศึกษาวิจัยจากองค์การใน 3 ลักษณะคือ การศึกษาจากองค์การเดียวเป็นกรณีศึกษา การศึกษาจากกลุ่มองค์การที่มีลักษณะคล้ายกันหรือประเภทเดียวกัน และการศึกษาเพื่อเป็นตัวแทนในทุกกลุ่มองค์การโดยใช้องค์การหลายประเภท ผลการวิจัยพบว่าโดยส่วนใหญ่เป็นการศึกษาจากองค์การเดียวเพื่อเป็นกรณีศึกษา ซึ่งดูจากจำนวนการวิจัยที่พบนั้นมีจำนวนเกินกว่าครึ่งหนึ่งของวิทยานิพนธ์ทั้งหมด คือ 45 เรื่องจาก 67 เรื่อง

การศึกษาจากกลุ่มองค์การที่มีลักษณะคล้ายกันนั้น พบการศึกษาทั้งในกลุ่มองค์การประเภทรัฐวิสาหกิจ เช่น งานวิจัยของ วัชรภา วัชเสถียร (2540) กลุ่มองค์การประเภทธุรกิจ เช่น งานวิจัยของกรรณิกา ธรรมวุฒิ (2541) กลุ่มบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ เช่น งานวิจัยของ สิริวรรณ จันทร์ศรี (2534) กลุ่มบริษัทข้ามชาติ เช่น งานวิจัยของ ธนิน นานา (2539) เป็นต้น

การศึกษาที่ทำการวิจัยโดยใช้กลุ่มตัวอย่างจากองค์การหลายประเภททั้งองค์การเอกชน รัฐวิสาหกิจ และองค์การอิสระ พบในวิทยานิพนธ์เรื่องเดียว คือ การศึกษาถึงการเปิดเผยตนเองของพนักงานขายและหญิงของสุกันยา ขลิตาพงศ์ (2540)

วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลของการศึกษาวิจัย

ตารางที่ 10 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลในการศึกษาวิจัยการสื่อสารในองค์การไทย

วิธีการ	จำนวน
1. เจริญปริมาณ	55
2. เจริญคุณภาพ	11
3. เจริญวิพากษ์	1
รวม	67

จากตารางที่ 6 จะพบว่าวิธีการวิเคราะห์ข้อมูลในการศึกษาวิจัยการสื่อสารในองค์การไทยนั้น ใช้วิธีการวิเคราะห์ในเชิงปริมาณมากที่สุด โดยเป็นการใช้สถิติเชิงพรรณนา เพื่อเป็นการบอกลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง ด้วยการใช้อย่าง การหาค่าเฉลี่ย และใช้สถิติเชิงอนุมาน เช่น สถิติสหสัมพันธ์ สถิติถดถอยพหุคูณ ค่าไคสแควร์ในการบรรยายความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรของกลุ่มตัวอย่าง และทดสอบสมมติฐานการวิจัย เช่น ในกลุ่มการศึกษาเรื่องผลเชิงบวกของการสื่อสารนั้นใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณทั้งสิ้น อย่างไรก็ตามพบงานวิจัยที่ใช้สถิติเชิงพรรณนาในการวิเคราะห์อย่างเดียว คืองานวิจัยของ สัมพันธ์ พูนนารถ (2529) ใช้การหาค่าร้อยละ คะแนนเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ส่วนการวิเคราะห์ในเชิงคุณภาพนั้น เป็นการนำข้อมูลที่ได้นำมาวิเคราะห์และอธิบายสิ่งที่เกิดขึ้นจากกรอบแนวคิด ทฤษฎีที่ใช้ในการศึกษา ซึ่งเป็นที่น่าสังเกตว่า ในกลุ่มที่ทำการศึกษเกี่ยวกับเรื่องวัฒนธรรมองค์การทั้ง 2 เรื่อง (ยุวดี มณีกุล, 2539 และประเสริฐ จริยกุล, 2536) นั้น เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลในเชิงคุณภาพทั้งสิ้น โดยลักษณะของการวิจัยที่วิเคราะห์ในเชิงคุณภาพนี้เป็นการวิจัยเอกสาร (Documentary Research) และการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)

สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลในเชิงวิพากษ์นั้น มีเพียงการศึกษาของ ดวงใจ ธรรมโชติโก (2541) เท่านั้น ที่ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การวิเคราะห์แบบวาทกรรมวิพากษ์ (Critical Discourse Analysis) ในการศึกษาองค์ประกอบเหตุการณ์การสื่อสาร เพื่อทราบถึงลักษณะและ

จุดมุ่งหมาย- และวิเคราะห์ความหมายของเนื้อหาสาระที่เกิดจากการสร้างของฝ่ายบริหารในการ
แปรรูปองค์การ

ข้อค้นพบที่เป็นความรู้จากการศึกษาการสื่อสารในองค์การ

ในส่วนของข้อค้นพบที่นำมาสู่ความรู้เรื่องการสื่อสารในองค์การไทยนั้น จะนำเสนอตาม
ประเด็นของการศึกษาวิจัย ดังต่อไปนี้

ประเด็นการศึกษารูปแบบและเนื้อหาของการสื่อสารในองค์การ

ข้อค้นพบที่เป็นความรู้จากประเด็นการศึกษารูปแบบการสื่อสารในองค์การจะนำเสนอ
ตามประเด็นการศึกษาย่อย ดังนี้

1. ช่องทางและทิศทางของข่าวสาร

รูปแบบการสื่อสารสองทางที่พนักงานองค์การสามารถแลกเปลี่ยนความคิดเห็นรวมทั้งมี
การเปิดโอกาสในการสอบถามในข้อสงสัยเกี่ยวกับงานและการสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการซึ่ง
หมายถึงการใช้ความสนิทสนมคุ้นเคยในการสื่อสารระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา
เป็นรูปแบบการสื่อสารที่สร้างความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร ทั้งยังส่งผลถึงความพึงพอใจใน
การปฏิบัติงานได้อีกด้วย (เก็จวลิ จิตวัฒนวิไล, 2530; มุณนิภา วงศ์วานิช, 2533 และ กรชวัล หอม
ไกรลาศ, 2540)

การสื่อสารสองทางที่ใช้มากและมีความต้องการมากรวมทั้งยังเป็นช่องทางการติดต่อสื่อ
สารที่มีผลต่อการทำงานคือ การสื่อสารกับหัวหน้างาน การซักถามงานจากหัวหน้างาน และการ
เปิดโอกาสให้พนักงานได้เข้าพบผู้บริหารได้อย่างสะดวกและใกล้ชิด และหากมีการสื่อสารกับผู้
บังคับบัญชามาก จะยิ่งสร้างความพึงพอใจในการทำงานมาก (ดาริกา จตุวัฒนกิจ, 2539 และ
อัจฉราลักษณ์ วงศ์ชนะมาศ, 2540)

ผลที่ได้จากการตรวจสอบการสื่อสารในองค์การแสดงให้เห็นว่า ในหลายองค์การควรมี
การปรับปรุงช่องทางการสื่อสารให้มีประสิทธิภาพขึ้น (วิทยา อังเรชทาณิธย์, 2531 และ ไชติรส

ทิมัทธมนพงศ์, 2537) การสื่อสารจากฝ่ายจัดการควรมีการแจ้งข่าวสารที่พนักงานควรทราบและเป็นประโยชน์ในการปฏิบัติงานมากขึ้น การสื่อสารจากพนักงานไปสู่หัวหน้างาน ควรส่งเสริมให้พนักงานได้กล้าแสดงความคิดเห็นมากขึ้น (สุวรรณา แสงไกรรุ่งโรจน์, 2541)

2. ความรู้ความเข้าใจในรูปแบบการสื่อสารและการบริหาร

พนักงานในระดับบริหารและระดับปฏิบัติการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบการสื่อสารไม่แตกต่างกัน (สามารถ คำหอม, 2531) รวมทั้งมีความคิดเห็นว่าการสื่อสารให้ครบทุกรูปแบบเพื่อสร้างประสิทธิภาพและความสัมพันธ์อันดีในองค์กร โดยคำนึงถึงระดับความรู้ของผู้รับสารเพื่อลดอุปสรรคและเพิ่มประสิทธิภาพในการสื่อสารให้มากขึ้น (ชลีพร เตียวจำเริญ, 2538) นอกจากนี้ยังพบว่า การรับข่าวสารจากองค์กร พนักงานจะได้รับข่าวสารจากเพื่อนร่วมงานก่อนเป็นอันดับแรก (ระวิทย์ บุญสินสุข, 2534)

ส่วนการสื่อสารในองค์กรที่มีการเปลี่ยนแปลงระบบงานนั้นพบว่า สื่อบุคคล ซึ่งหมายถึงผู้บริหารชั้นต้น จะเป็นสื่อกลางที่ดีในการเสริมสร้างความเข้าใจและให้ข้อมูลข่าวสารแก่พนักงานเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงเพื่อให้เกิดการยอมรับ และรูปแบบการสื่อสารควรมีการ จัดการอภิปรายแลกเปลี่ยนความคิดเห็นร่วมกัน รวมทั้งมีการประชุมเพื่อซักถามให้เกิดความเข้าใจต่อการเปลี่ยนแปลงระบบงานขององค์กรนั้น (ชนินาถ เจริญผล, 2538 ; รัชฎา ปรีชาวุฒิ, 2539 และ สินีนาฏ กำเนิดเพชร, 2539) ในทางตรงข้ามหากองค์กรใดมีการสื่อสารเฉพาะในหมู่ผู้บริหาร และพนักงานได้รับข้อมูลข่าวสารในระดับที่น้อยมาก พนักงานจะไม่ค่อยยอมรับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น (เมธิณี มอร์เตโร, 2541)

3. ภาษาและเนื้อหาสาร

เนื้อหาของสารคือ จุดหมายข่าว สามารถนำมาเป็นการกล่อมเกลาพฤติกรรมในองค์กร โดยเน้นการก่อให้เกิดการผูกพันต่อองค์กร ความรับผิดชอบต่อหน้าที่ และเน้นที่คตินิยมมากที่สุด ทำให้แสดงถึงการที่องค์กรต้องการปลูกฝังคตินิยมเพื่อพัฒนานุคนุคการ (ธนู บุญยรัตพันธ์, 2535) และการใช้วาจากรรมในการเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงองค์กรโดยใช้การสัมมนาเป็นเครื่องมือ นั้น หากต้องการให้บรรลุจุดหมายให้พนักงานเกิดการยอมรับต้องมีเนื้อหาของสารที่ตรงกับความต้องการ และความอยากรู้ของพนักงาน เช่น ข้อมูลเกี่ยวกับสถานการณ์การทำงานและสวัสดิการที่เกี่ยวข้องหลังการเปลี่ยนแปลงองค์กร เป็นต้น (ดวงใจ ธรรมโชติโก, 2541)

ประเด็นการศึกษาค้นคว้าของการสื่อสารในองค์การ

1. ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร

รูปแบบการสื่อสารที่มีผลต่อความพึงพอใจในการสื่อสารมากที่สุดคือการสื่อสารที่สามารถแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างกัน และการที่องค์การเปิดโอกาสให้พนักงานได้ร่วมกัน แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับงานและองค์การรวมทั้งการสื่อสารที่ใช้การสนทนาคู่กันระหว่าง หัวหน้างานและพนักงาน และในหมู่เพื่อนร่วมงาน (กาญจนา โฉมประเสริฐ, 2540; ณัฐรุจุมิ พิทยุ, 2540; ลดาวัลย์ วัฒนสถานต์, 2540) ปัจจัยที่สร้างความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารคือ ความสัมพันธ์และการติดต่อสื่อสารที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน บรรยากาศการสื่อสารในองค์การ และ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และความพึงพอใจในการสื่อสารมีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน (สมศรี ศานติเกษม, 2529; อัสวฤทธิ อูทัยรัตน์, 2537; มารยาท ปานุราช, 2539; กาญจนา โฉมประเสริฐ, 2540) นอกจากนี้ยังพบว่า พนักงานในองค์การที่ได้รับข่าวสารจาก องค์การมากเท่าใด จะมีความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารมากเท่านั้น (ณัฐรุจุมิ พิทยุ, 2540)

จากการศึกษาเรื่องความพึงพอใจในสื่อภายในองค์การนั้นทำให้ทราบว่า พนักงานใช้ ประโยชน์จากการเปิดรับสื่อภายในองค์การ เพื่อต้องการทราบความเคลื่อนไหวขององค์การมากที่สุด (ปิยนุช เกตกะโกมล, 2540) และการคาดหวังของการเปิดรับข่าวสารจากสื่อภายใน องค์การของพนักงานมีความสัมพันธ์กับการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจในการสื่อสาร (ลีนา ลิมอภิชาติ, 2532 และ ธนียา โพธานันท์, 2539)

พฤติกรรมสื่อสารของหัวหน้างาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการติดต่อ สื่อสาร (ชุตินธร สุตานนท์, 2539) และอำนาจของหัวหน้างานที่มาจากความรู้ ความเชี่ยวชาญ ในงานที่รับผิดชอบ จะสร้างความดึงดูดใจในการสื่อสารของพนักงานและทำให้เกิดความพึงพอใจ ในการสื่อสารด้วย (จิตรา จิตรานุกูล, 2524 และสุพรรณณี กรณ์ยภัยกิตติคุณ, 2533)

2. บรรยากาศการสื่อสาร

บรรยากาศการสื่อสารมีผลโดยตรงต่อประสิทธิภาพการทำงาน ดังนั้นในองค์การควรมี การส่งเสริมบรรยากาศในการสื่อสารด้วยการ เปิดโอกาสให้พนักงานได้แสดงความคิดเห็น และ รับทราบนโยบายขององค์การ เพิ่มความโปร่งใสในการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร และสนับสนุนการ

สื่อสารระหว่างหน่วยงานในแนวนอนให้มากขึ้น (วนิดา เตชะวิเศษสุพงษ์, 2541) และรูปแบบการสื่อสารแบบสองทางในบริษัทข้ามชาติ อังกฤษ เยอรมัน และฝรั่งเศส มีความสัมพันธ์กับบรรยากาศในการสื่อสาร (กัลยิมา ไคกะคุณะ,2541)

3. วัฒนธรรมองค์การ

ลักษณะที่สำคัญของวัฒนธรรมองค์การคือภาพลักษณ์ของผู้นำที่เป็นแบบอุดมคติและมีเอกภาพของวัฒนธรรมย่อยที่มีความหลากหลาย สำหรับการขยายธุรกิจนั้นต้องมีกระบวนการปรับปรุงทางวัฒนธรรมให้เหมาะสมกับธรรมชาติของธุรกิจนั้นๆ (ยุวดี มณีกุล, 2539) ส่วนการศึกษาวัฒนธรรมกับการบริหารสถาบันพบว่าลักษณะขององค์การคือ มีรูปแบบวัฒนธรรมราชการและครอบครัว บุคลากรมีความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลสูง ผู้บริหารแสดงภาวะผู้นำในลักษณะของที่ปรึกษาและผู้ประสานความสอดคล้อง มีนโยบายหลักในการให้ความสำคัญกับทรัพยากรบุคคลและองค์การเปลี่ยนแปลงเพื่อการขยายฐานทางวิชาการ (ประเสริฐ จริยพุกุล, 2536)

ประเด็นการศึกษารับทการสื่อสารในองค์การ

1. การสื่อสารระหว่างบุคคลในองค์การ

การสื่อสารระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา ในเรื่องรูปแบบของปฏิสัมพันธ์ทำให้ทราบว่า พฤติกรรมการสื่อสารที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใต้บังคับบัญชาคือ ต้องมีความถูกต้องชัดเจนของสาร และต้องเปิดโอกาสในการติดต่อสื่อสารด้วย รวมทั้งวิธีการส่งงานนั้นควรเป็นลายลักษณ์อักษร แต่หากมีการส่งงานไม่ชัดเจนควรมีการเรียกเข้าไปพบเป็นการส่วนตัวเพื่อสามารถตอบข้อสงสัยได้ทันที และผู้ใต้บังคับบัญชาที่มีการติดต่อสื่อสารกับผู้บังคับบัญชาบ่อยกว่า จะมีความพึงพอใจในการทำงานมากกว่า (ทิชาพร เลิศสมบุญ,2532; สุรัตน์ ศรีคงเดช,2532; พิรณู ทรวงจักรแก้ว,2537; ชุตินธร สุตานนท์,2539; เดช สุวนนท์,2540; อัมพรพรรณ ศรีประเสริฐ,2540) ผู้ใต้บังคับบัญชาพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารกับผู้บังคับบัญชามากกว่าหญิง อย่างไรก็ตามปัญหาและอุปสรรคในการติดต่อสื่อสารกับผู้บังคับบัญชาชายคือ การไม่เปิดใจรับฟังความคิดเห็น ส่วนผู้บังคับบัญชาหญิงคือ การใช้อารมณ์ในการสื่อสาร (กรรณิกา อรรคมุณี, 2541)

การสื่อสารระหว่างเพื่อนร่วมงานพบว่า ลักษณะการเปิดเผยตนเองของผู้หญิงและผู้ชายไทยมีความแตกต่างกัน ผู้หญิงมักใช้อารมณ์ ขณะที่ผู้ชายมักจะคิดก่อนเปิดเผยตนเอง แต่ผู้หญิงและผู้ชายมีปริมาณการเปิดเผยตนเองระหว่างเพศเดียวกัน และต่างเพศไม่แตกต่างกัน (สุกันยา ชลิตาพงศ์, 2540) และบุคคลที่มีการสื่อสารระหว่างบุคคลแบบสอดคล้องกัน หรือแบบขัดแย้งกัน จะมีความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารและการทำงานมากกว่า การสื่อสารที่มีลักษณะซ่อนเร้นไม่เปิดเผย (โสภาส บุตราภาส, 2533)

ส่วนการวิจัยเรื่องการสื่อสารในการเข้าสู่อาชีพพบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเข้าสู่อาชีพนักข่าวคือ ครอบครัว สถาบันการศึกษา ผู้ที่อยู่ในวิชาชีพ และอุปนิสัย ความสามารถส่วนบุคคลที่มีความสอดคล้องกับอาชีพนักข่าว (อังคณา รุ่งพรนุรักษ์, 2536)

2. การสื่อสารภายในกลุ่ม

ลักษณะภูมิหลังของบุคคลในกลุ่มไม่มีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์การ (สิริวรรณ จันทร์ศรี, 2534) เช่นเดียวกับรูปแบบการสื่อสารที่ต่างกันไม่ส่งผลถึงพฤติกรรมการสื่อสารที่ต่างกันในกลุ่ม (จิตระพี ศิริพานิช, 2537) แต่สิ่งที่สำคัญคือ ความสามารถในการทำงานร่วมกับผู้อื่นอย่างมีประสิทธิภาพและการร่วมมือกันทำงานอย่างเป็นทีม

3. การสื่อสารระดับองค์การ

ในการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลระหว่างองค์การ หากมีความพึงพอใจในการสื่อสารในเรื่องของความเร็วของข่าวสาร ข่าวสารมีความทันสมัยและตรงกับความต้องการ จะสร้างภาพลักษณ์ที่ดีได้มาก (อภิรดี ศรีตอกบวร, 2540)

4. การสื่อสารข้ามวัฒนธรรม

ในเรื่องรูปแบบการสื่อสารที่มีผลต่อความพึงพอใจพบว่า พนักงานไทยในบริษัทข้ามชาติญี่ปุ่นและอเมริกัน นั้นมีการสื่อสารด้วยวาจาแบบเห็นหน้าค่าตามากที่สุด บริษัทข้ามชาติญี่ปุ่นมีความเป็นทางการในการสื่อสารมากกว่า ในขณะที่บริษัทอเมริกันมีการสื่อสารจากล่างขึ้นบนมากกว่า และโดยทั่วไปบริษัทอเมริกันส่งเสริมให้เกิดการสื่อสารในทุกรูปแบบมากกว่าทำให้เกิดความพึงพอใจในการสื่อสารที่ดีกว่า (ชาลิน นานา, 2539) สำหรับการเปรียบเทียบระหว่างพนักงานไทย

ที่ทำงานในบริษัทข้ามชาติอังกฤษ เยอรมันและฝรั่งเศส นั้นพนักงานไทยในบริษัทข้ามชาติเยอรมัน มีความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารมากที่สุด ส่วนรูปแบบการสื่อสารสองทาง การสื่อสารจากล่าง ขึ้นบน และการสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการของทั้งสามบริษัท มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการสื่อสาร (กัลยิมา โดกะคุณะ, 2541)

การสื่อสารระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชานั้นพบข้อค้นพบเรื่องการสื่อสารที่มีผลต่อความพึงพอใจในบริษัทข้ามชาติญี่ปุ่นนั้นเป็นการติดต่อสื่อสารโดยตรงและเป็นการสื่อสารแบบสองทาง วิธีการสื่อสารกับผู้บังคับบัญชาส่วนใหญ่ผ่านการประชุม ซึ่งสื่อถึงวัฒนธรรมการสื่อสารเป็นกลุ่มของญี่ปุ่น รองลงมาคือ หัวหน้าเดินมาสั่งงานโดยตรงและการเรียกเข้าไปคุยเป็นการส่วนตัวซึ่งเป็นวิธีการสื่อสารที่สร้างความพึงพอใจมากที่สุด (พิมพ์พันธ์ ศรีพิพิธ, 2540)

ในเรื่องของพฤติกรรมสื่อสารกับการปรับตัว จากการศึกษาพฤติกรรมสื่อสารในการปรับตัวของคนญี่ปุ่นที่ทำงานในองค์กรไทยพบว่า พฤติกรรมสื่อสารของคนญี่ปุ่นคือการเสนอความคิดเห็นและการโต้แย้งกับหัวหน้างานทันทีหากงานนั้นขัดกับนโยบายบริษัท วิธีการติดต่อกับเพื่อนร่วมงานคนไทยคือ การให้ความร่วมมือและการติดต่อประสานงานมากกว่าการใช้อำนาจหน้าที่ ลักษณะการปรับตัวของคนญี่ปุ่นที่ทำได้ดีคือ การพยายามปรับใช้วัฒนธรรมการสื่อสารที่สอดคล้องกับวิธีการสื่อสารของคนไทย (สุพรรณิ เตชะวิรัชชน, 2541)

ประเด็นการศึกษาที่มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงภายในองค์กร

1. อำนาจ

อำนาจที่เกิดจากการมีความรู้ความชำนาญ มีความสำคัญต่อความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารและความบ่อยครั้งในการสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา ส่วนอำนาจตามบทบัญญัติ และอำนาจในการอ้างอิงมีความสำคัญน้อยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารและความบ่อยครั้งในการสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา ซึ่งหมายถึงหากผู้บังคับบัญชาที่มีความรู้และเชี่ยวชาญต่องานในหน้าที่รับผิดชอบ และสามารถสอนงานให้ผู้ใต้บังคับบัญชาได้ จะทำให้สร้างความเชื่อมั่นในการสื่อสารให้ผู้ใต้บังคับบัญชาในรายงานได้ดี (จิตรา จิตมฤต, 2524 และสุพรรณิ กรัณย์กิตติคุณ, 2533)

2. เทคโนโลยี

ข้อค้นพบจากการวิจัยเรื่องเทคโนโลยีการสื่อสารทำให้ทราบว่า สถานภาพทางเศรษฐกิจ และสังคมไม่มีความสัมพันธ์กับการยอมรับนวัตกรรมเทคโนโลยีการสื่อสาร และคอมพิวเตอร์เป็น เครื่องใช้ที่มีความต้องการมากที่สุดและมีความคาดหวังประโยชน์การใช้มากที่สุด โดยใช้ในการ สื่อสารระหว่างบุคคล และเป็นฐานข้อมูลในการทำงาน (สุทธรรศิกา คุรุรัตน์, 2534 และ ดนัย หวังบุญชัย, 2538) การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในองค์การมาจากนโยบายหลักขององค์ การที่ต้องการนำมาช่วยในการตัดสินใจในการลงทุน และพบปัญหาและอุปสรรคในการใช้คือ ด้านเครื่องมือ การออกแบบระบบงาน และความสามารถในการเข้าถึงเครื่องมือที่ใช้ใน การเผยแพร่ข้อมูล (ลดาวัลย์ ไทยธัญญาพานิช, 2536) รวมไปถึงผู้ชายและผู้หญิงมีทัศนคติ ความ ต้องการข่าวสารข้อมูล โอกาสในการเข้าถึงข้อมูลและปัญหาอุปสรรคของพฤติกรรมการใช้ เทคโนโลยีที่ไม่แตกต่างกัน (อัญชญา บุญเรือง, 2540)

ในส่วนของข้อค้นพบเรื่องอินเทอร์เน็ตคือ ปัจจัยที่เกิดการยอมรับอินเทอร์เน็ตคือ ลักษณะ ของการได้เปรียบเทคโนโลยีที่มีอยู่เดิม และมีความสอดคล้องกับลักษณะการทำงานขององค์การ และก่อให้เกิดการปรับตัวในเรื่องของการทำงานให้เหมาะสมกับการนำอินเทอร์เน็ตมาใช้มากขึ้น (ประวุฒิ เทียมทรัพย์, 2540) ในเรื่องของการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจนั้น การใช้ประโยชน์ ส่วนใหญ่ใช้เพื่อการสนทนาและสื่อสารระหว่างกัน และมีความพึงพอใจในการใช้งานในระดับสูง (หรรษา วงศ์ธรรมกุล, 2541)

3. โครงสร้างองค์การ

การวิจัยพบว่าขนาดและโครงสร้างขององค์ไม่มีผลต่อความแตกต่างในเรื่องพฤติกรรม การ สื่อสาร และประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในองค์การ แต่ประสิทธิภาพทั้งการสื่อสารและการ บริหาร ขึ้นอยู่กับการให้ความสำคัญของผู้บริหารที่มีต่อการสื่อสารภายในองค์การนั้นๆ (สิริวรรณ จันทร์ศรี, 2534 และจิตระพีศิริพานิช, 2537)

ในบทต่อไปผู้วิจัยจะนำเสนอการสรุปผลการวิจัย การอภิปรายผลการวิจัย และข้อเสนอแนะ ที่เป็นประโยชน์ในการพัฒนาการศึกษาวิจัยการสื่อสารในองค์การไทย และการวิจัยในอนาคต