

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาการเปิดเผยตนเองของผู้หญิงและผู้ชายในองค์กรไทยมีพื้นฐานความรู้มาจากสาขาการสื่อสารระหว่างบุคคลซึ่งนับเป็นหัวใจสำคัญของการพัฒนาบุคลากรในองค์กรให้มีศักยภาพที่จะทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ ดังจะเห็นได้จากงานที่มีนักทฤษฎีและนักวิจัยทางการสื่อสารจำนวนมากให้ความสำคัญและศึกษาเรื่องดังกล่าว และเพื่อให้เข้าใจลักษณะการเปิดเผยตนเองของผู้หญิงและผู้ชายในองค์กรไทย ปฏิสัมพันธ์การเปิดเผยตนเองระหว่างเพศเดียวกันและต่างเพศกัน ตลอดจนวัตถุประสงค์ ทิศทางของผลในเชิงการสื่อสาร และปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเปิดเผยตนเองของสมาชิกองค์กรไทย ในบทนี้ ผู้วิจัยจะบูรณาการแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องตามประเด็นปัญหาในการวิจัยที่ได้กล่าวไว้แล้วในบทที่ 1 ดังต่อไปนี้

- ลักษณะการเปิดเผยตนเอง
- ปฏิสัมพันธ์การเปิดเผยตนเอง
- วัตถุประสงค์ของการเปิดเผยตนเอง
- ทิศทางของผลในเชิงการสื่อสารจากการเปิดเผยตนเอง
- ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเปิดเผยตนเอง

● ลักษณะการเปิดเผยตนเอง (Characteristics of self-disclosure)

นักทฤษฎีทางการสื่อสารระหว่างบุคคลได้ให้ความหมายของ“การเปิดเผยตนเอง” (self-disclosure) ไว้หลากหลาย เป็นต้นว่า ลิเติลจอห์น (Littlejohn, 1983) อธิบายการเปิดเผยตนเองเป็นขั้นตอนแรกของกระบวนการสื่อสารระหว่างบุคคลก่อนที่จะนำไปสู่การพัฒนาความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลโดยมีจุดเริ่มจากการรู้จักตนเองหรือการสื่อสารภายในตัวบุคคลก่อน (intrapersonal communication) จากนั้นจึงขยายความสัมพันธ์เป็นการสื่อสารระหว่างบุคคล (interpersonal communication) ด้วยความรู้สึกเต็มใจที่จะเปิดเผยเรื่องราวของตนเองให้ผู้อื่นรู้ เช่นเดียวกับ เจอราร์ด (Jourard, 1971) ซึ่งเป็นทั้งนักปรัชญาสังคม นักจิตวิทยาบำบัดและถือเป็นนักทฤษฎีผู้บุกเบิกการศึกษาการเปิดเผยตนเองได้กล่าวว่า การเปิดเผยตนเองเหมือนแผ่นใส (transparency) หรือเหรียญสองด้าน (two-sided coin) โดยที่ด้านหนึ่งเต็มใจที่จะเปิดเผยตนเองสู่โลกภายนอก ส่วนอีกด้านหนึ่งยินดีที่จะรับรู้เรื่องราวจากโลกภายนอก ความสัมพันธ์ระหว่าง

บุคคลในอุดมคติของเจอร์ราร์ดจึงเป็นวัฏจักรแห่งการพัฒนาตนเองด้วยการเริ่มต้นจากการเปิดเผยตนเองสู่สังคมภายนอก การเรียนรู้เรื่องราวจากโลกภายนอก การเก็บเกี่ยวและหลอมรวมประสบการณ์ต่างๆและพร้อมที่จะเปิดเผยเรื่องราวของตนเองสู่สังคมภายนอกต่อไป ดังอาจกล่าวสรุปได้ว่าการเปิดเผยตนเองคือรากฐานสำคัญของการสื่อสารระหว่างบุคคลด้วยการแลกเปลี่ยนความคิด ความรู้สึก ทศนคติ ประสบการณ์ ตลอดจนการกำหนดหรือเลือกเรื่องราวนำเสนอตนเองสู่สังคม (เบอร์โก, โวลวิน และ โวลวิน (Berko, Wolvin and Wolvin,1981); ดีวิตโต (DeVito, 1986); สกอต และ พาวเวอร์ (Scott and Powers,1978); ทับบส์ และมอส (Tubbs and Moss, 1994); วูด (Wood,1993)

ดังได้เกริ่นนำไว้ในบทที่ 1แล้วว่า ปัจจุบันบทบาทและสถานภาพของผู้หญิงเปลี่ยนแปลงไปจากเดิมเมื่อผู้หญิงเปิดเผยตนเองในสังคมและได้รับการยอมรับในฐานะที่เท่าเทียมกับผู้ชาย ผู้หญิงสามารถแสดงออกทั้งทางด้านความคิด ความรู้สึก การถ่ายทอดอารมณ์และเรื่องราวต่างๆได้มากกว่าในอดีต ทั้งนี้มีงานวิจัยที่สะท้อนให้เห็นลักษณะหรือรูปแบบการแสดงออกของผู้หญิงในแง่มุมต่างๆ อาทิเช่น งานวิจัยของ นพรัตน์ วงศ์กลยุทธ (2531) ศึกษาภาพสะท้อนของผู้หญิงผ่านสื่อโฆษณาทางโทรทัศน์พบว่าในแง่มุมของแนวโน้มและคติใหม่ๆนั้น ผู้หญิงทำงานจะเป็นคนที่ทันสมัยมีมนุษยสัมพันธ์และการแสดงออกในลักษณะที่ปราดเปรียว คล่องแคล่ว มีความเชื่อมั่นในตัวเอง เช่นกันกับงานวิจัยของนันทา พันธุ์เจริญ (2538) ที่ศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจในการทำงานของนักข่าวสตรีในองค์กรหนังสือพิมพ์รายวันพบว่ามีลักษณะบางอย่างของเพศหญิงที่เป็นผลดีต่อการทำงานคือการทำงานที่ผู้หญิงถูกกำหนดหรือมองว่าเป็นผู้ที่มีจิตใจอ่อนโยน มีความละเอียดอ่อนลึกซึ้ง เข้าใจจิตใจเพื่อนมนุษย์ได้ดีเหมาะสมกับข่าวประเภทที่ต้องอาศัยคุณลักษณะความเป็นหญิงในการทำข่าว ซึ่งสอดคล้องกับ มอนต์โกเมอรี และ นอร์ตัน (Montgomery and Norton,1981) ได้ศึกษารูปแบบการสื่อสารกับความคล้อยคลึงและความแตกต่างทางเพศพบว่าผู้หญิงและผู้ชายมีความแตกต่างกันทั้งในด้านความคิด ค่านิยม และทัศนคติ ทั้งนี้เป็นเพราะวัฒนธรรมและสังคมกำหนดบทบาทและกิจกรรมของทั้งสองเพศไว้ต่างกัน ผู้หญิงจึงเป็นผู้ที่มีจิตใจอ่อนไหวหรือเจ้าอารมณ์ (emotional) โอนอ่อนผ่อนตาม (submissive) ให้ความสำคัญกับการแสดงออกด้วยวิธีการพูดคุยเพื่อก่อให้เกิดความสนิทสนมคุ้นเคยกัน ขณะที่ผู้ชายมักเป็นคนที่จิตใจเข้มแข็ง สงวนคำพูดและให้ความสำคัญกับการเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ เพื่อสร้างมิตรภาพ

การเปิดเผยตนเองเป็นแนวคิดที่สลับซับซ้อนไม่สามารถอธิบายได้อย่างโดดๆ ดังนั้นเพื่อให้เข้าใจพฤติกรรมการเปิดเผยตนเองของผู้หญิงและผู้ชาย ผู้วิจัยจึงขอนำเสนอแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับมิติต่างๆ ของการเปิดเผยตนเองดังนี้

1. เจตนาในการเปิดเผยตนเอง (intent of self-disclosure)
2. ปริมาณการเปิดเผยตนเอง (amount of self-disclosure)

3. ความซื่อสัตย์และจริงใจในการเปิดเผยตนเอง (honesty of self-disclosure)
4. ลักษณะของเนื้อหาในการเปิดเผยตนเอง (descriptive content of self-disclosure)

1. เจตนาในการเปิดเผยตนเอง (intent of self-disclosure) หมายถึง ความตั้งใจในการเปิดเผยตนเองของสมาชิกองค์กรหญิงและชาย ด้วยการพิจารณา ไตร่ตรองหรือการใช้อารมณ์ ความรู้สึกนำพาให้เกิดการเปิดเผยตนเอง จากการทบทวนวรรณกรรมและการศึกษางานวิจัยในอดีตพบข้อสรุป 2 ประการ ประการที่หนึ่งพบว่าเพศและเจตนาในการเปิดเผยตนเองมีความเกี่ยวข้องกัน ผู้หญิงมีแนวโน้มที่จะเปิดเผยตนเองด้วยอารมณ์ ความรู้สึกมักจะไตร่ตรองเรื่องราวก่อนเปิดเผยตนเอง ขณะที่แนวโน้มการเปิดเผยตนเองของผู้ชายจะมีการคิดทบทวนหัวเรื่องก่อน (เช่นงานวิจัยของ โรเซนเฟลด์ และ เคนดริค (Rosenfeld and Kendrick, 1984) ที่ศึกษาพฤติกรรมการหลีกเลี่ยงการเปิดเผยตนเองซึ่งผลงานวิจัยส่วนหนึ่งได้ชี้ให้เห็นว่าการเปิดเผยตนเองของเพศหญิงเป็นเรื่องของอารมณ์ ความรู้สึกนำพาให้เกิดการเปิดเผยตนเอง เป็นสัญลักษณ์แห่งการระเบิดทางอารมณ์ ซึ่งสอดคล้องกับ ดีวิตโต (DeVito, 1986) ที่กล่าวถึงแนวโน้มของเพศหญิงในการเปิดเผยตนเองด้วยอารมณ์มากกว่าการพิจารณาอย่างรอบคอบ) ประการที่สองพบว่า เพศและเจตนาในการเปิดเผยตนเองไม่มีความเกี่ยวข้องกัน กล่าวคือ ผู้หญิงไม่ได้เปิดเผยตนเองด้วยอารมณ์หรือความรู้สึก และการเปิดเผยตนเองของผู้ชายก็ไม่ได้เต็มไปด้วยเหตุผลเสมอไป หากเป็นเพราะความต้องการที่จะถ่ายทอดเรื่องราวของตนเองให้แก่คู่ปฏิสัมพันธ์รับทราบเท่านั้น (เช่นงานวิจัยของบราดาค, โฮสแมน และ ทาร์ดี (Bradac, Hosman, and Tardy, 1980) ได้นำมิตการเปิดเผยตนเองมาศึกษากับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 105 คน และไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ กล่าวคือ ผู้หญิงและผู้ชายเล่าเรื่องราวของตนเองทั้งด้วยอารมณ์ ความรู้สึกและด้วยการคิดทบทวนหัวเรื่องก่อนที่จะเปิดเผยตนเอง)

2 ปริมาณการเปิดเผยตนเอง (amount of self-disclosure) หมายถึง ความหลากหลาย (breadth) และความลึกซึ้ง (depth) ของเรื่องที่สมาชิกองค์กรหญิงและชายเปิดเผยตนเองในสังคม ทฤษฎีการเข้าสู่สังคม (Social Penetration Theory) ของ อัลท์แมน และ เทลเลอร์ (Altman and Taylor, 1973) ได้กล่าวถึงมิตินี้ว่าในระยะเริ่มต้นของการสร้างปฏิสัมพันธ์ทางการสื่อสาร บุคคลจะพุดคุยเปิดเผยตนเองในหัวข้อสนทนาที่หลากหลาย (breadth of information) เช่น เรื่องครอบครัว การทำงาน การพักผ่อน งานอดิเรก เป็นต้น และภายหลังจากที่ได้เรียนรู้ซึ่งกันและกันในระดับหนึ่งแล้วบุคคลจะพยายามสร้างความสัมพันธ์ด้วยการให้ข้อมูลที่ละเอียดลึกซึ้งมีการแสดงความคิดเห็น ความรู้สึกนึกคิด ค่านิยมหรือความเชื่อต่างๆ อัลท์แมน และ เทลเลอร์ เรียกข้อมูลประเภทนี้ว่าข้อมูลแนวลึก (depth of information)

กลุ่มงานวิจัยที่สนับสนุนทฤษฎีการเข้าสู่สังคมได้แก่ เอริส และ จอห์นสัน (Aries and Johnson, 1983); เจอราร์ด (Jourard, 1971); มิลเลอร์ และ อาร์เชอร์ (Miller and Archer, 1983); เทลเลอร์ (Taylor, 1986) ได้ศึกษาการเปิดเผยตนเองของผู้หญิงและผู้ชายว่า ผู้หญิงเป็นเพศที่มักใช้เวลาว่างหมดไปกับการพูดคุยเรื่องทั่วไป มีหัวข้อสนทนาที่หลากหลายกว่าผู้ชาย ดังนั้นจึงมีแนวโน้มที่จะเปิดเผยตนเองสูงกว่าเพศชายด้วย ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของปีโตรนีโอ, มาร์ติน และ ลิเติลฟีลด์ (Petronio, Martin, and Littlefield, 1984) ที่ศึกษาการเปิดเผยตนเองของกลุ่มตัวอย่างเพศหญิงและเพศชายปรากฏว่าเพศหญิงมีการเปิดเผยตนเองด้วยการเล่าเรื่องราวต่างๆ นับตั้งแต่เรื่องทั่วไปจนถึงเรื่องส่วนตัวโดยจะเล่าทั้งเรื่องที่เป็นความสุขและระบายความทุกข์ตลอดจนการแสดงออกทางอารมณ์ ความรู้สึกส่วนตัวมากกว่าเพศชาย เช่นเดียวกับงานวิจัยของเฮลเลอร์ (Heller, 1996) ที่ศึกษากระบวนการพัฒนาปฏิสัมพันธ์ทางการสื่อสารด้วยการเปิดเผยตนเองกับกลุ่มตัวอย่างเพศหญิงและเพศชายจำนวน 32 คู่ พบว่า หัวข้อสนทนาในระยะเริ่มแรกของการมีปฏิสัมพันธ์นั้น คู่สื่อสารทุกคู่จะเริ่มต้นด้วยการคุยเรื่องทั่วไปก่อน ต่อเมื่อคุ้นเคยกันในระดับหนึ่งหัวข้อสนทนาจะเปลี่ยนไปเริ่มพูดคุยลงในรายละเอียด มีการแสดงความคิดเห็นหรือทัศนคติระหว่างกัน เฮลเลอร์กล่าวสรุปไว้ว่าผลจากการวิจัยสอดคล้องกับทฤษฎีการเข้าสู่สังคมของ อัลท์แมน และ เทลเลอร์ โดยที่คู่สื่อสารทุกคู่ต่างเพิ่มความสนิทสนมคุ้นเคยสามารถพูดคุยเปิดเผยตนเองในระดับที่ลึกซึ้งต่อไป

3 ความซื่อสัตย์และจริงใจในการเปิดเผยตนเอง (honesty of self-disclosure) หมายถึงการเปิดเผยตนเองตามความเป็นจริงของสมาชิกองค์กรหญิงและชาย โดยไม่ได้ปิดบังซ่อนเร้นข้อเท็จจริง จากข้อสังเกตของผู้วิจัยเกี่ยวกับลักษณะการเปิดเผยตนเองของบุคคลที่ทำงานในองค์กรไทยพบว่าผู้หญิงซึ่งเป็นเพศที่ใจอ่อน เข้าถึงจิตใจผู้อื่นได้ลึกซึ้งกว่าผู้ชาย การพูดคุยหรือแสดงความคิดเห็นใดๆ จึงมักคำนึงถึงผลกระทบต่อความรู้สึกของผู้รับสาร ดังนั้นจึงอาจจะต้องปรุงแต่งคำพูดบ้างเพื่อไม่ให้ผู้ฟังรู้สึกเสียใจ ขณะที่โดยธรรมชาติของผู้ชายมีความละเอียดอ่อนไม่เท่าผู้หญิงจึงพูดคุยหรือแสดงความคิดเห็นอย่างตรงไปตรงมา

นอกจากนี้ลักษณะของคู่ปฏิสัมพันธ์ก็มีผลต่อความรู้สึกเชื่อมั่นในการเปิดเผยตนเองด้วยเช่นกัน จากแนวคิดนี้สามารถอธิบายได้ด้วย ทฤษฎีการลดความไม่แน่ใจ (Uncertainty Reduction Theory) ของ เบอเกอร์และคาลาบเรส (Berger and Calabrese, 1975) โดยที่ทฤษฎีนี้บอกเป็นนัยว่าธรรมเนียมที่ช่วยสร้างความรู้สึกไว้วางใจในการเปิดเผยตนเองได้เป็นอย่างดีก็คือการที่คู่ปฏิสัมพันธ์ต่างยอมเปิดเผยเรื่องราวซึ่งกันและกัน (reciprocal disclosure) การมีทัศนคติรสนิยม ความชอบ และการมีลักษณะทางด้านประชากร (demographic characteristics) ที่คล้ายคลึงกัน เช่น มาจากภูมิภาคเดียวกัน จบจากสถาบันการศึกษาเดียวกัน เป็นต้น สำหรับงานวิจัยที่สนับสนุนแนวคิดเรื่องการลดความไม่แน่ใจต่อลักษณะคู่ปฏิสัมพันธ์ ได้แก่ กัลดิคุนส์, โซเดทานิ และ โซโนดะ (Gudykunst, Sodetani, and Sonoda, 1987) ที่ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อกระบวนการลดความไม่แน่ใจในการเปิดเผยตนเอง ได้แก่ ปัจจัยด้านเพศ ถิ่นกำเนิด และ ภาษา

ผลการวิจัยพบเฉพาะความสัมพันธ์ด้านถิ่นกำเนิด และภาษาเท่านั้นที่มีอิทธิพลต่อการเปิดเผยตนเองของชาวอเมริกัน-ญี่ปุ่นกับชาวผิวขาว (caucasian) กล่าวคือ ในระยะเริ่มต้นของการสร้างความสัมพันธ์นั้นชาวอเมริกัน-ญี่ปุ่นและชาวผิวขาวต่างพิจารณาลักษณะประชากรของกลุ่มปฏิสัมพันธ์เป็นอันดับแรกว่าเป็นคนเชื้อชาติหรือพูดภาษาเดียวกันก็จะรู้สึกวางใจที่จะพูดคุยเปิดเผยตนเองมากกว่าที่จะสร้างความสัมพันธ์กับกลุ่มปฏิสัมพันธ์ที่มีลักษณะแตกต่างกัน นอกจากนี้ เบอเกอร์ และ คาลาบริส ยังได้กล่าวถึงวิธีแสวงหาข้อมูลจากการเปิดเผยตนเองเพื่อก่อให้เกิดความสนิทสนมคุ้นเคยว่าในระยะเริ่มต้นของการสร้างปฏิสัมพันธ์ทางการสื่อสารนั้นบุคคลพยายามคาดคะเนปฏิกริยาตอบสนองด้วยการค้นหาบุคลิกลักษณะของกลุ่มปฏิสัมพันธ์ว่าสามารถให้ความจริงใจในการเปิดเผยตนเองมาก-น้อยเพียงใด ดังเช่นงานวิจัยของ ดักลาส (Douglas, 1994) ที่ใช้รูปแบบการวิจัยเชิงทดลองในการศึกษาวิธีแสวงหาข้อมูลจากการเปิดเผยตนเองของกลุ่มตัวอย่างเพศหญิงและเพศชายจำนวน 42 คู่ ภายในระยะเวลา 4 นาทีแรกของการเริ่มสร้างปฏิสัมพันธ์ทางการสื่อสาร ผลปรากฏว่ากลุ่มตัวอย่างทุกคู่เริ่มต้นบทสนทนาด้วยคำถามเกี่ยวกับการค้นหาข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคลทั่วไปก่อน (demographic and background information) จากนั้นจึงเพิ่มเวลาอีก 6 นาทีเพื่อให้กลุ่มตัวอย่างได้มีโอกาสรู้จักกันมากขึ้น ปรากฏว่ากลุ่มตัวอย่างเริ่มพูดคุยเกี่ยวกับความสนใจ รสนิยม ความชอบต่างๆ เพื่อเป็นข้อมูลเสริมระหว่างกันในอันที่จะพัฒนาความสัมพันธ์ในระดับต่อไป เช่นกันกับงานวิจัยของ คอลลินส์ และ มิลเลอร์ (Collins and Miller, 1994) ได้สรุปผลการศึกษาเรื่องความชอบกับการเปิดเผยตนเองว่าบุคคลมักชอบเปิดเผยตนเองกับคู่สื่อสารที่มีลักษณะคล้ายคลึงกัน คุณสมบัติดังกล่าวก่อให้เกิดแรงดึงดูดใจที่จะเปิดเผยตนเองระหว่างกันมากขึ้นและท้ายที่สุดบุคคลที่เปิดเผยตนเองมักเป็นที่ยอมรับมากกว่าผู้ที่ปิดบังซ่อนเร้นทำให้ผู้อื่นเกิดความรู้สึกไม่แน่ใจที่จะติดต่อสื่อสารด้วย

4 ลักษณะของเนื้อหาในการเปิดเผยตนเอง (descriptive content of self-disclosure) หมายถึงประเภทของเนื้อหาที่สมาชิกองค์กรแต่ละเพศใช้ในการเปิดเผยตนเองโดยที่สมาชิกองค์กรหญิงมีแนวโน้มที่จะเปิดเผยตนเองในเรื่องทุกเรื่อง (personal-oriented issues) ทั้งในประเด็นที่ดีและไม่ดีปะปนกัน ขณะที่สมาชิกองค์กรชายมีแนวโน้มที่จะเปิดเผยตนเองในเรื่องที่เกี่ยวกับการทำงาน (task-oriented issues) และเป็นประเด็นที่ดี

จากการตั้งข้อสังเกตของผู้วิจัยต่อพฤติกรรมการเปิดเผยตนเองของผู้ร่วมงานในองค์กร ประกอบกับบริบทของสังคมไทยในอดีตที่ผู้หญิงเป็นฝ่ายอยู่กับเหย้าเฝ้ากับเรือน สำหรับผู้ชายเป็นฝ่ายทำงานเพื่อหาเลี้ยงครอบครัวนั้น เนื้อหาในการสื่อสารการเปิดเผยตนเองของเพศหญิงจึงอิงกับเรื่องส่วนตัวทั่วไป ขณะที่เพศชายซึ่งอยู่กับการทำงานหารายได้เลี้ยงครอบครัว เนื้อหาในการสื่อสารการเปิดเผยตนเองจะโน้มเอียงไปในเรื่องของการทำงานเป็นส่วนใหญ่ ดังเช่นคาลด์เวล และ เพปลาว์ (Caldwell and Peplau, 1982); เพกาลีส, แซฟเฟอร์, บาซซินิ และกรีนเนียร์ (Pegalls, Shaffer, Bazzini, and Greenier, 1994) ศึกษาปัจจัยด้านเพศกับเนื้อหาในการเปิดเผยตนเองพบว่าเนื้อหาในการพูดคุยเปิดเผยตนเองของผู้หญิงมักเป็นเรื่อง

สนทนาทั่วไป (just to talk) ขณะที่เนื้อหาในการพูดคุยของผู้ชายมักเป็นเรื่องเกี่ยวกับการทำกิจกรรมต่างๆ ร่วมกัน (doing some activities) เช่นเดียวกับผลการวิจัยของมัดธนา ทวียนต์เนรมิตร (2538) ศึกษาภาพลักษณ์ของโฆษกหญิงในหน่วยงานราชการที่ปรากฏในสื่อสิ่งพิมพ์พบว่าในการแบ่งงานระหว่างโฆษกหญิงและโฆษกชายนั้น โฆษกชายมักได้รับมอบหมายให้ทำงานที่สำคัญเป็นงานหลักขององค์กร ขณะที่พิจารณาให้โฆษกหญิงทำงานรองในด้านการสร้างภาพลักษณ์ของหน่วยงาน ยกตัวอย่างเช่น งานด้านการเมืองที่โฆษกชายได้รับมอบหมายให้แถลงข่าวสำคัญๆ ที่เป็นผลงานหลักของรัฐบาล ขณะที่โฆษกหญิงเป็นผู้แถลงข่าวด้านสังคมสงเคราะห์ การบำเพ็ญประโยชน์ เป็นต้น

นอกจากนี้ ยังมีงานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับเนื้อหาที่ดี-ไม่ดีในการเปิดเผยตนเอง อาทิเช่น บราแดค และคณะ (Bradac et al., 1980) ได้ทำการวิจัยมิติต่างๆ ของการเปิดเผยตนเอง พบว่าในส่วนเนื้อหาของเรื่องที่ดีและไม่ดีที่กลุ่มตัวอย่างเปิดเผยตนเองนั้น ทั้งผู้หญิงและผู้ชายจะเปิดเผยตนเองกับคู่ปฏิสัมพันธ์ในเรื่องที่ดีมากกว่าเรื่องที่ไม่ดี ทั้งนี้เป็นเพราะต่างพยายามสร้างภาพลักษณ์ระหว่างกันให้มากที่สุด อย่างไรก็ตาม เป็นเรื่องที่น่าสังเกตว่าจากการที่ผู้หญิงเป็นเพศที่มีแนวโน้มในการเปิดเผยตนเองสูงมีลักษณะการเปิดเผยตนเองด้วยอารมณ์ ความรู้สึก มีเนื้อหาในการเปิดเผยตนเองตั้งแต่เรื่องทั่วไปจนถึงเรื่องที่ละเอียดลึกซึ้งนั้นจึงเป็นไปได้ที่ผู้หญิงจะนำเสนอเรื่องราวต่างๆ ทั้งในเรื่องที่ดีและไม่ดี ขณะที่ผู้ชายมีแนวโน้มในการเปิดเผยตนเองน้อยกว่าจะใช้เหตุผลพิจารณาเรื่องราวในการเปิดเผยตนเองโดยกลั่นกรองนำเสนอเฉพาะแต่เรื่องที่ดี

จากการสังเกตพฤติกรรมของผู้หญิงและผู้ชายในองค์กรไทยที่ผู้วิจัยปฏิบัติงานอยู่พบว่าแนวคิด ทฤษฎี และผลการวิจัยดังกล่าวข้างต้นมีความเป็นจริงที่สอดคล้องกับพฤติกรรมเปิดเผยตนเองของบุคคลที่ทำงานในองค์กร จากข้อมูลสนับสนุนดังกล่าวผู้วิจัยตั้งสมมติฐานในการศึกษาคือ ลักษณะการเปิดเผยตนเองของผู้หญิงและผู้ชายในองค์กรไทยแตกต่างกัน

• ปฏิสัมพันธ์การเปิดเผยตนเอง (interaction of self-disclosure)

วัตถุประสงค์ประการที่สองของการวิจัยครั้งนี้คือการศึกษาลักษณะปฏิสัมพันธ์การเปิดเผยตนเองของสมาชิกในองค์กร บนพื้นฐานของความเข้าใจในเรื่องนี้สามารถอธิบายได้ด้วย

แนวคิด "หน้าต่างหัวใจ" (เมืองทอง แซมณี , 2522)¹ ว่าปฏิสัมพันธ์การเปิดเผยตนเองของบุคคล มี 2 รูปแบบ คือ

1. แบบตนเองรู้จักตนเองดี (information known to self) คือ รูปแบบปฏิสัมพันธ์ที่แบ่งแยกย่อยออกเป็น 2 ลักษณะ คือ

1.1 ผู้เปิดเผยตนเองเปิดเผยเรื่องราวของตนเองแก่คู่ปฏิสัมพันธ์ทำให้ทั้งคู่ต่างก็รู้เรื่องราวระหว่างกันได้เป็นอย่างดี (open self-disclosure)

1.2 ผู้เปิดเผยตนเองไม่ได้เปิดเผยเรื่องราวทั้งหมดเป็นแต่เพียงการเปิดเผยตนเองในระดับหนึ่งด้วยการควบคุมข้อมูลต่างๆไว้เพราะยังไม่พร้อมหรือยังไม่ต้องการที่จะเปิดเผยตนเองในระดับต่อไป (hidden self-disclosure)

2. แบบตนเองไม่รู้จักตนเองดีพอ (information not known to self) คือรูปแบบปฏิสัมพันธ์ที่แบ่งแยกย่อยออกเป็น 2 ลักษณะ คือ

2.1 ผู้เปิดเผยตนเองไม่รู้จักตนเอง คู่ปฏิสัมพันธ์เป็นฝ่ายเรียนรู้เรื่องราวจากพฤติกรรมการแสดงออกของผู้เปิดเผยตนเอง (blind self-disclosure)

2.2 ผู้เปิดเผยตนเองไม่รู้จักตนเองและคู่ปฏิสัมพันธ์ก็ไม่รู้จักผู้เปิดเผยตนเอง (unknown self-disclosure)

สำหรับงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปฏิสัมพันธ์การเปิดเผยตนเองได้แก่งานวิจัยของ คาลด์เวลล์ และเพพลาร์ (Caldwell and Peplau, 1982) พบว่า ในระยะเริ่มต้นของการมีปฏิสัมพันธ์ทางการสื่อสารนั้น ทั้งเพศหญิงและเพศชายต่างก็สร้างปฏิสัมพันธ์กับเพศเดียวกันมากกว่ากับ

¹ เมืองทอง แซมณี ได้อธิบายแนวคิดหน้าต่างหัวใจ หรือ The Johari Window ที่ โจเซฟ ลูฟท์ และ แฮริงตัน อิงค์แฮม (Joseph Luft and Harrington Ingham, 1955) สองนักทฤษฎีคนสำคัญได้ร่วมกันคิดแบบจำลองหน้าต่างหัวใจเพื่อเป็นพื้นฐานของการศึกษาปฏิสัมพันธ์การเปิดเผยตนเอง

	Information known to self	Information not known to self
Information known to others	Open	Blind
Information not known to others	Hidden	Unknown

แบบจำลองหน้าต่างหัวใจ

(The Johari Window)

ที่มา: จาก J.Luft และ H. Ingham (1955) อ้างถึงใน Weaver II. 1993. Understanding Interpersonal communication 6th edition; Harper Collins College Publishers, pp 150-151.

ต่างเพศกัน เช่นเดียวกับงานวิจัยในเวลาต่อมาของ เพกาลีส และคณะ (Pegalis et al.,1994) ที่ศึกษาความสามารถของเพศหญิงและเพศชายในการสร้างปฏิสัมพันธ์เชิงการสื่อสารด้วยการเปิดเผยตนเองพบว่าผู้หญิงซึ่งมีลักษณะการเปิดเผยตนเองสูงชอบแสวงหาข้อมูลด้วยวิธีการพูดคุยสร้างมิตรภาพโน้มน้าวใจให้เกิดปฏิสัมพันธ์ทางการสื่อสารกับเพศเดียวกันมากกว่ากับต่างเพศกัน ซึ่งเพศชายก็มีปฏิสัมพันธ์กับเพศชายด้วยกันมากกว่าจะมีปฏิสัมพันธ์การเปิดเผยตนเองกับเพศหญิง ยังมีงานวิจัยที่ศึกษาการเปิดเผยตนเองระหว่างเพศเดียวกันและต่างเพศกันของลีเปอร์ และคณะ (Leaper et al.,1995) ได้ผลสอดคล้องในทิศทางเดียวกับงานวิจัยในอดีตกล่าวคือผู้หญิงมีความเข้าใจและเปิดเผยตนเองกับเพศเดียวกันมากกว่ากับต่างเพศกันโดยสามารถแสดงอารมณ์ความรู้สึกอย่างเต็มที่และยังเป็นปริมาณมากกว่าที่เพศชายด้วยกันจะเปิดเผยตนเองระหว่างกันเสียอีก งานวิจัยต่างประเทศดังกล่าวได้ผลสอดคล้องกับงานวิจัยของคนไทย ได้แก่ นันญา พันธุ์เจริญ (2538) พบว่านักข่าวสตรีเข้าถึงจิตใจของเพศหญิงได้ดีกว่านักข่าวชาย โดยเฉพาะอย่างยิ่งกับข่าวที่เกี่ยวกับผู้หญิง เช่น ผู้หญิงถูกข่มขืน ผู้เสียหายมีแนวโน้มที่จะยอมพูดหรือให้ข้อมูลกับนักข่าวสตรีมากกว่านักข่าวชาย ทั้งนี้เพราะความเป็นเพศหญิงด้วยกันย่อมเข้าใจซึ่งกันและกัน

จากแนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปฏิสัมพันธ์การเปิดเผยตนเองข้างต้นสามารถสรุปเป็นประเด็นสำคัญเกี่ยวกับรูปแบบปฏิสัมพันธ์การเปิดเผยตนเองที่เพศเดียวกันมีแนวโน้มจะเปิดเผยตนเองระหว่างกันมากกว่ากับต่างเพศกัน กอปรกับการตั้งข้อสังเกตจากประสบการณ์ที่พบเห็นในสภาพแวดล้อมของสังคมไทย เช่น ในครอบครัวที่ลูกสาวมักสนิทสนมและเล่าเรื่องต่างๆ กับมารดาหรือพี่น้องเพศเดียวกัน ขณะเดียวกันลูกชายจะคุ้นเคยสนิทสนมกับบิดาหรือพี่น้องเพศเดียวกันมากกว่า หรือแม้แต่ในงานสมาคมต่างๆ เรามักคุ้นตากับภาพที่เพศเดียวกันจับกลุ่มหรือร่วมวงสนทนาระหว่างกัน ในสังคมระดับใหญ่ขึ้น เช่น สถาบันการศึกษา องค์กร หรือหน่วยงานธุรกิจต่างๆ ก็พบเห็นเพศเดียวกันมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างกันมากกว่ากับต่างเพศกัน ดังนั้น จึงเป็นเหตุผลของการตั้งสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 2 คือ ผู้หญิงและผู้ชายมีปฏิสัมพันธ์ในการเปิดเผยตนเองกับเพศเดียวกันมากกว่ากับต่างเพศกัน

● วัตถุประสงค์ของการเปิดเผยตนเอง (objectives of self-disclosure)

วัตถุประสงค์ หมายถึง เป้าหมายหรือจุดมุ่งหมายของการทำกิจกรรมต่างๆ เดอร์เลกา, เมทส์, ปีโทรนีโอ และมาร์คิวลิส (Derlega, Metts, Petronio, and Margulis,1993) ได้อ้างถึงกลุ่มงานวิจัยที่ศึกษาวัตถุประสงค์ต่างๆ ไปของการเปิดเผยตนเอง อาทิเช่น บาซเตอร์ (Baxter,1979); เบอร์เกอร์ และ บราดาค (Berger and Bradac,1982); เมลล์ และ ดัค (Miell and Duck,1986); โรเซนเฟลด์ และ เคนดริค (Rosenfeld and Kendrick,1984); ชเลนเกอร์ (Schlenker,1984); สติเลส (Stiles,1987) สามารถสรุปเป้าหมายต่างๆ ของการเปิดเผยตนเองได้ดังนี้

- เพื่อสานสัมพันธ์ด้วยการกำหนดรูปแบบความสัมพันธ์ให้ดำเนินไปในทิศทางที่ตนต้องการ
- เพื่อที่จะได้เรียนรู้เรื่องราวของผู้อื่น
- เพื่อสร้างและถนอมรักษามิตรภาพให้ยั่งยืน
- เพื่อบอกเล่าความสุข ความสมหวัง และความฝัน
- เพื่อระบายอารมณ์ความรู้สึกต่างๆ

อย่างไรก็ตาม ยังมีงานวิจัยที่ศึกษาวัตถุประสงค์ของการเปิดเผยตนเองกับความแตกต่างทางเพศ ได้แก่ ปีโตรนีโอ และคณะ (Petronio et al.,1984) ที่ศึกษาเกี่ยวกับเงื่อนไขสำคัญของการเปิดเผยตนเองพบว่าสาเหตุที่ผู้หญิงเปิดเผยตนเองเพื่อแสดงออกซึ่งอารมณ์ ความรู้สึกต่างๆ ขณะที่ผู้ชายเปิดเผยตนเองเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ของกิจกรรมที่ทำอยู่ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เพกาลีส และคณะ (Pegalis et al.,1994) คือ ผู้หญิงมีแนวโน้มที่จะเปิดเผยตนเองเพื่อเล่าความสุข ระบายความทุกข์ ส่วนผู้ชายมีแนวโน้มที่จะเปิดเผยตนเองเพื่อความสำเร็จของการทำกิจกรรมเป็นสำคัญ

จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับวัตถุประสงค์ของการเปิดเผยตนเองข้างต้น พบเหตุผลในการเปิดเผยตนเองระหว่างเพศหญิงและเพศชายแตกต่างกัน สามารถนำมาตั้งเป็นปัญหาคำถามในการวิจัยได้คือ ผู้หญิงและผู้ชายมีวัตถุประสงค์ในการเปิดเผยตนเองแตกต่างกันหรือไม่อย่างไร

● **ทิศทางของผลในเชิงการสื่อสารจากการเปิดเผยตนเอง (outcome directions of self-disclosure)**

วีเวอร์ II (Weaver II,1993) กล่าวว่าแม้การเปิดเผยตนเองถือกลไกสำคัญนำไปสู่การพัฒนาความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล แต่ยังไม่มียุทธศาสตร์หรือนักวิจัยคนใดที่สามารถยืนยันให้หลักประกันถึงผลที่เกิดขึ้นจากการเปิดเผยตนเองว่าจะเป็นไปในทิศทางใดบ้าง

เดอร์เลกา และคณะ (Derlega et al.,1993) ได้อ้างถึงงานวิจัยเกี่ยวกับผลของการเปิดเผยตนเอง ได้แก่ ชุสเชก (Tschuschke,1990) ที่ศึกษาปฏิบัติการตอบสนอง (feedback) และผล (outcomes) ของการเปิดเผยตนเองในกลุ่มผู้รับการบำบัดทางจิต 2 กลุ่ม โดยใช้เวลาในการทดลองกับกลุ่มที่ 1 เป็นเวลา 12 เดือน และกลุ่มที่ 2 เป็นเวลา 18 เดือน พบว่า ภายหลังจากการเปิดเผยตนเองแล้ว กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เกิดความรู้สึกไว้วางใจและเกิดแรงดึงดูดใจที่จะสร้างปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลโดยเชื่อว่าการเปิดเผยตนเองจะช่วยคลายความเครียดสามารถบรรเทาความหวาดวิตกกังวลได้ ทางด้านงานวิจัยของ โกลด์สไตน์ และ เบนาสซี (Goldstein and Benassi,1994) ที่ศึกษาถึงผลบรรลุตามวัตถุประสงค์ของครูที่ใช้วิธีการเปิดเผยตนเองเป็นกลยุทธ์

ประกอบการสอนเด็กนักเรียนระดับเตรียมอุดมศึกษาจำนวน 1,706 คน พบว่าครูที่มีลักษณะเปิดเผยตนเองสูง มีผลทำให้เด็กนักเรียนสนใจเข้าชั้นเรียนและทำให้เกิดบรรยากาศของการมีส่วนร่วมในชั้นเรียนมากขึ้น เด็กนักเรียนจะกล้าซักถามปัญหา รู้สึกสนุกกับบรรยากาศในการเรียนที่ไม่เคร่งเครียด สนใจร่วมทำกิจกรรม และเข้าชั้นเรียนอย่างพร้อมเพรียงกัน

จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับผลของการเปิดเผยตนเองข้างต้นแสดงให้เห็นว่าผู้ที่เปิดเผยตนเองมีการคำนึงถึงทิศทางของผลในทางบวกมากกว่าทางลบ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงรวบรวมประเด็นตั้งเป็นปัญหามาในการวิจัยกับกลุ่มตัวอย่างในบริบทขององค์กรไทยว่า ผลในเชิงการสื่อสารที่เกิดขึ้นจากการเปิดเผยตนเองเป็นไปในทิศทางใดบ้าง

● ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเปิดเผยตนเอง (factors affecting self-disclosure)

1 เพศ และการเบี่ยงเบนทางเพศ

เนื่องจากปัจจัยด้านเพศคือตัวแปรหลักที่นักวิจัยนิยมศึกษาพฤติกรรมการเปิดเผยตนเอง ดังจะเห็นได้จากการที่ เดอร์เลกา และคณะ (Derlega et al., 1993) ได้อ้างถึงกลุ่มงานวิจัยจำนวนมากที่ศึกษาปัจจัยด้านเพศกับปฏิสัมพันธ์ทางการสื่อสารเช่น อะซิเทลลิ (Acitelli, 1988); คริสเทนเซน และ เฮฟเวย์ (Christensen and Heavey, 1990); กิลลิแกน (Gilligan, 1982); มิลเลอร์ และอาร์เชอร์ (Miller and Archer, 1983); เริสแมน (Reissman, 1982) ปรากฏว่าความเป็นเพศเดียวกันมีผลทำให้พัฒนาความสัมพันธ์ได้รวดเร็วเพราะย่อมมีพื้นฐานความเข้าใจซึ่งกันและกันได้ดีกว่าต่างเพศกัน

อย่างไรก็ตาม ยังมีงานวิจัยการเปิดเผยตนเองกับความแตกต่างทางเพศที่ให้ความสำคัญกับบุคคลที่มีลักษณะเบี่ยงเบนทางเพศคือ งานวิจัยของ กรีนแบลท, ฮาเซนเนอร์ และเฟรมูทซ์ (Greenblatt, Hasenauer, and Freimuth, 1980) ด้วยการเปลี่ยนมุมมองจากลักษณะทางสรีระ แบ่งมนุษย์ออกเป็นเพศหญิงและเพศชายมาแบ่งตามลักษณะทางจิตวิทยาเป็นเพศหญิงเพศชาย และเพศที่เบี่ยงเบน ทั้งนี้เพื่อให้ได้ผลการวิจัยที่ชัดเจนขึ้นโดยที่งานวิจัยในอดีตมักสรุปว่าเพศหญิงมีแนวโน้มในการเปิดเผยตนเองสูงกว่าเพศชายและเพศชายเป็นเพศที่ไม่ชอบการเปิดเผยตนเองนั้น สอดคล้องกับงานวิจัยส่วนหนึ่งของ คัลลาเวย์ (Calaway, 1992) ที่ศึกษาการเปิดเผยตนเองของเพศชายอายุโดยเฉลี่ยอยู่ในกลุ่มวัยรุ่นจนถึงวัยกลางคนและพบว่าผู้ชายที่เบี่ยงเบนทางเพศ (androgenous male) จะเปิดเผยตนเองมากกว่าผู้ชายจริงๆ (masculine male) กล่าวคือผู้ชายที่เบี่ยงเบนทางเพศเป็นพวกที่ชอบเข้าสังคม เจ้าอารมณ์ มีปฏิภิกิริยาตอบสนองเร็วและแสดงออกด้วยวิธีการพูดเหมือนผู้หญิง ขณะที่ผู้หญิงที่เบี่ยงเบนทางเพศ (androgenous female) คือกลุ่มที่กลัวการเปิดเผยตนเองมากที่สุด

จากแนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเปิดเผยตนเองข้างต้น ประกอบกับตั้งข้อสังเกตในสังคมการทำงานทั่วไปพบว่าปัจจัยด้านเพศน่าจะมีส่วนเกี่ยวข้องกับ การศึกษาการเปิดเผยตนเองในภาพรวมของสมาชิกองค์กรไทย โดยเฉพาะอย่างยิ่งการเบี่ยงเบน ทางเพศเป็นอีกปัจจัยสำคัญที่ไม่อาจมองข้ามไปได้ ดังจะเห็นได้จากการศึกษาที่กลุ่มผู้เบี่ยงเบนทางเพศ ทั้งที่มีลักษณะเป็นหญิงและชายได้แทรกตัวเข้ามาในองค์กรมากขึ้นเกิดการยอมรับและให้โอกาส คนกลุ่มนี้ในสังคมของคนทำงาน ผู้วิจัยเล็งเห็นถึงความสำคัญและสนใจที่จะนำการเบี่ยงเบนทาง เพศเป็นปัจจัยร่วมในงานวิจัยครั้งนี้จึงนำแบบทดสอบพิเศษวัดคุณลักษณะความเป็นหญิงและชาย แทรกในตอนท้ายของแบบสอบถามเพื่อศึกษาลักษณะและรูปแบบการเปิดเผยตนเองจึงตั้งเป็น สมมติฐานการวิจัยว่า สมาชิกองค์กรหญิงและสมาชิกองค์กรที่มีลักษณะเบี่ยงเบนทางเพศ เป็นหญิงเปิดเผยตนเองมากกว่าสมาชิกองค์กรชายและสมาชิกองค์กรที่มีลักษณะ เบี่ยงเบนทางเพศเป็นชาย

2 สถานภาพของความสัมพันธ์ในการทำงาน

สถานภาพของความสัมพันธ์ในการทำงานอาจแบ่งออกได้เป็น 2 ลักษณะ คือ ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา และ ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน ความสัมพันธ์ดังกล่าวเป็นการศึกษาความสัมพันธ์ 2 ประเภท คือ ความสัมพันธ์ที่เน้นเรื่องงาน (task-oriented relationship) และความสัมพันธ์ที่เน้นเรื่องส่วนตัว (personal-oriented relationship)

2.1 ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา

โดยเหตุที่ผู้บังคับบัญชาคือบุคคลที่มีอำนาจโดยชอบธรรมในการสั่งการ ควบคุม และ ดูแลบุคคลที่ขึ้นตรงต่อสายงานการบังคับบัญชา และ ผู้ใต้บังคับบัญชา คือ บุคคลที่อยู่ภายใต้การ สั่งการ ควบคุม และดูแลการปฏิบัติงานของผู้บังคับบัญชา รูปแบบการติดต่อสื่อสารรวมถึง พฤติกรรมการเปิดเผยตนเองของสมาชิกในองค์กรจึงอยู่ภายใต้ความแตกต่างด้านสถานภาพเป็น หลัก ดังเช่น ทับส์ และมอส (Tubbs and Moss, 1994) ได้อ้างถึงงานวิจัยของ ฮาร์กีย์ และคณะ (Hargie et al., 1987) เกี่ยวกับผลกระทบของความแตกต่างด้านสถานภาพกับรูปแบบการเปิดเผย ตนเองว่าหากคู่สื่อสารมีสถานภาพไม่เท่าเทียมกันผู้ที่มิสสถานภาพสูงกว่าย่อมเป็นผู้ควบคุมหัวข้อ และระยะเวลาในการสนทนาและจะสร้างความกระอักกระอ่วนใจให้แก่ผู้มิสสถานภาพต่ำกว่าถ้าบท สนทนาอื่นๆได้ล่วงละเมิดความเป็นส่วนตัวจนเกินไป อย่างไรก็ตามในแง่มุมมองของการเปิดเผยตน เองผู้ใต้บังคับบัญชาจะรู้สึกว่าจะสามารถเปิดเผยเรื่องราวของตนเองทั้งในเรื่องทั่วไปและเรื่องส่วนตัว กับผู้บังคับบัญชาได้เพราะผู้บังคับบัญชาคือผู้ดูแลทุกข์สุขของผู้ใต้บังคับบัญชาอยู่แล้วแต่ในทาง กลับกันผู้บังคับบัญชาจะถูกจำกัดการเปิดเผยตนเองด้วยสถานภาพที่ดำรงอยู่

ดังที่ปรากฏอย่างชัดเจนในปัจจุบันเกี่ยวกับบทบาทและสถานภาพของผู้หญิงเปลี่ยนแปลงไปจากเดิม ภาพของผู้หญิงกับการทำงานที่ได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกับผู้ชาย ซึ่งจะเห็นได้ว่ามีทั้งผู้หญิงและผู้ชายที่อยู่ในฐานะผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา ลักษณะดังกล่าวทำให้นักวิจัยจำนวนมากสนใจศึกษาพฤติกรรมความคล้ายคลึงและความแตกต่างระหว่างผู้หญิงและผู้ชาย ดังเช่นงานวิจัยของบวร ประพตติดี ทิพาพร พิมพ์พิสุทธิ์ และเฉลิม ศรีหงษ์ (2520) ที่ศึกษาบทบาทของสตรีไทยในฐานะผู้บริหารในหน่วยงานของรัฐบาล องค์การรัฐวิสาหกิจ หน่วยงานภาคเอกชน องค์การระหว่างประเทศ และกลุ่มอาสาสมัคร พบว่า ผู้นำสตรีไม่นิยมสร้างอำนาจบารมีในการบังคับบัญชาแต่จะใช้วิธีการสร้างความสัมพันธ์ทางค่านิยมกับผู้ใต้บังคับบัญชา สอดคล้องกับงานวิจัยต่างประเทศของ แฟร์เซอร์ส (Fairhurst,1993) ที่ศึกษารูปแบบการติดต่อสื่อสารของผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชาว่าผู้บังคับบัญชาเพศหญิงไม่นิยมใช้อำนาจพิจารณาบังคับสั่งการ (legitimate power) และจะรู้สึกอึดอัดใจหากต้องเผชิญหน้าหรือบังคับผู้ใต้บังคับบัญชาให้กระทำการใดๆ ในทางตรงกันข้าม ผู้บังคับบัญชาหญิงจะระมัดระวังและให้ความสำคัญกับความรู้สึกของผู้ใต้บังคับบัญชาในการสั่งการด้วยคำพูดที่สุภาพ ถ้อยที่ถ้อยอาศัยและแสดงความเกรงใจ ในทำนองเดียวกับ ชงชัย สันติวงษ์ และ ชัยยศ สันติวงษ์ (2526) ได้อ้างถึงงานวิจัยและบทสรุปของ เฟลีสแมน, แฮริส และ เบิร์ท (Fleishman, Harris, and Burt,1955) เกี่ยวกับความเป็นผู้นำและการแสดงออกของผู้บังคับบัญชาหญิงและชายว่าผู้บังคับบัญชาหญิงจะเน้นการให้ความสำคัญกับความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ความเห็นอกเห็นใจซึ่งกันและกัน ขณะที่ ผู้บังคับบัญชาชายจะยึดหลักเหตุผลและการทำงานเป็นที่ตั้งจึงทำให้ไม่มีความผูกพันแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาเท่ากับผู้บังคับบัญชาหญิง ดังเช่นผลการวิจัยด้านการสื่อสารการเปิดเผยตนเองของ บาร์ด และ บราวด์ลีย์ (Baird and Bradley,1979) ที่ได้ผลสอดคล้องในทิศทางเดียวกันว่าผู้บังคับบัญชาหญิงแสดงบทบาทความเป็นผู้นำได้อย่างมีประสิทธิภาพมุ่งเน้นความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชาด้วยการใช้คำพูดที่สุภาพนิ่มนวล หยั่งถึงจิตใจและเอาใจเราเข้าไปใส่ใจคนอื่น (empathy) ได้ดีกว่าจึงทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชารู้สึกอบอุ่นใจที่จะพูดคุยเปิดเผยความรู้สึกนึกคิดต่างๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งหากเป็นเพศเดียวกันก็ยิ่งก่อให้เกิดความไว้วางใจว่าสามารถถ่ายทอดเรื่องราวให้เข้าใจรับรู้ร่วมกันได้ลึกซึ้งและง่ายขึ้น

2.2 ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน

ในความเป็นจริงนั้น ความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกองค์กรมิได้ถูกแบ่งไว้ด้วยความแตกต่างทางสถานภาพอย่างเดียว ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงานระดับเดียวกันก็เป็นอีกรูปแบบหนึ่งที่น่าสนใจจะศึกษาพฤติกรรมการเปิดเผยตนเองของสมาชิกองค์กร ดังเช่น กลุ่มงานวิจัยที่ศึกษาความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารกับความพึงพอใจในการทำงาน ได้แก่ สกล วรรณพงษ์ (2526) สุภาณี เสนาดิสัย (1970) และ เซอร์จิโอแวนนี (Sergiovanni,1973) พบว่าความสัมพันธ์

กับเพื่อนร่วมงานคือองค์ประกอบสำคัญที่ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน กล่าวคือ สมาชิกองค์กรที่อยู่ในสถานภาพเดียวกันย่อมยินดีที่จะติดต่อสื่อสารด้วยกันมากกว่าที่จะมีปฏิสัมพันธ์กับผู้ที่มีสถานภาพต่างกัน ในทำนองเดียวกับที่ สจวต และ โลแกน (Stewart and Logan, 1993) ได้อ้างถึงงานวิจัยของ เพียร์สัน (Pearson, 1975) เกี่ยวกับรูปแบบการเปิดเผยตนเองของสมาชิกองค์กรว่าผู้บังคับบัญชายินดีที่จะเล่าเรื่องราวส่วนตัวให้กับเพื่อนร่วมงานระดับเดียวกันมากกว่าจะเปิดเผยตนเองกับผู้ใต้บังคับบัญชาไม่ว่าจะเป็นเพศเดียวกันหรือต่างเพศกัน ทั้งนี้เพราะบทบาทและสถานภาพ ตลอดจนความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานย่อมมีมากกว่าซึ่งไม่แตกต่างจากการที่ผู้ใต้บังคับบัญชาด้วยกันย่อมรู้สึกยินดีที่จะพูดคุยเล่าเรื่องราวต่าง ๆ ระหว่างกันมากกว่าที่จะเล่าเรื่องราวให้กับผู้บังคับบัญชา และในความเต็มใจที่จะเปิดเผยตนเองกับผู้ร่วมงานระดับเดียวกันนั้นทั้งสองเพศย่อมต้องการเปิดเผยตนเองกับผู้ร่วมงานเพศเดียวกันมากกว่ากับต่างเพศกันอีกด้วย

จากแนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่เป็นแนวโน้มที่มีอิทธิพลต่อการเปิดเผยตนเองข้างต้นนั้น ในสภาพแวดล้อมที่เป็นองค์กร ปัจจัยด้านสถานภาพของความสัมพันธ์ในการทำงานเป็นปัจจัยสำคัญของการศึกษาที่เอื้ออำนวยต่อภาพที่แสดงรายละเอียดของความสัมพันธ์ของสมาชิกในองค์กรเพราะเป็นที่ประจักษ์ว่าทุก ๆ องค์กรย่อมมีการแบ่งสายงานการบังคับบัญชาดังนั้น สถานภาพของความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชาตลอดจนผู้ร่วมงานระดับเดียวกันจึงเป็นเรื่องที่น่าสนใจศึกษาหาคำตอบด้วยการตั้งเป็นสมมติฐานการวิจัยดังนี้

- ◆ ผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาเปิดเผยตนเองแตกต่างกัน โดยที่ ผู้บังคับบัญชาไม่เปิดเผยตนเองกับผู้ใต้บังคับบัญชา ขณะที่ผู้ใต้บังคับบัญชาเปิดเผยตนเองกับผู้บังคับบัญชา
- ◆ ผู้ใต้บังคับบัญชาเปิดเผยตนเองกับผู้บังคับบัญชาเพศเดียวกันมากกว่าที่จะเปิดเผยตนเองกับผู้บังคับบัญชาต่างเพศกัน
- ◆ สมาชิกองค์กรเปิดเผยตนเองกับผู้ร่วมงานในระดับเดียวกันมากกว่าที่จะเปิดเผยตนเองกับผู้บังคับบัญชาหรือผู้ใต้บังคับบัญชา
- ◆ สมาชิกองค์กรเปิดเผยตนเองกับผู้ร่วมงานเพศเดียวกันมากกว่าที่จะเปิดเผยตนเองกับผู้ร่วมงานต่างเพศกัน

จากแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับลักษณะการเปิดเผยตนเองข้างต้น พบข้อสังเกตสำคัญ 2 ประการซึ่งเป็นข้อจำกัดที่นำมาสู่การวิจัยเพิ่มเติมในการศึกษาคั้งนี้ ประการที่หนึ่ง คือ งานวิจัยที่เกี่ยวข้องส่วนใหญ่เป็นงานวิจัยที่เกิดขึ้นในสังคมตะวันตก ผลการศึกษาจะอธิบายถึงพฤติกรรมการเปิดเผยตนเองของสังคมไทยได้หรือไม่ยังเป็นสิ่งที่ต้องค้นหาอยู่ ประการที่สอง คือ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาเป็นนักเรียน นักศึกษา บุคคลทั่วไป โดยที่ไม่ได้เป็นบุคคลที่ทำงานในองค์กร ดังนั้น จึงเป็นอีกประเด็นที่ยังต้องการค้นหาคำตอบว่าจะเป็นจริงในบริบทขององค์กรไทยหรือไม่

โดยสรุป ในบทนี้ผู้วิจัยได้กล่าวถึงแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในรูปแบบของการบูรณาการตามประเด็นปัญหำในการวิจัย ทั้งนี้เพื่อให้เกิดเป็นภาพรวมของความเข้าใจในลักษณะความสัมพันธ์ทางความคิด โดยเริ่มจากการตั้งปัญหำในการวิจัย 5 ประเด็น การทบทวนวรรณกรรมสู่การตั้งสมมติฐานตามประเด็นปัญหำเป็นข้อ ๆ ดังต่อไปนี้

❶ ปัญหำในการวิจัยข้อที่ 1 ผู้หญิงและผู้ชายในองค์กรไทยมีลักษณะการเปิดเผยตนเองแตกต่างกันหรือไม่ อย่างไร

สมมติฐานการวิจัยข้อที่ 1 ลักษณะการเปิดเผยตนเองของผู้หญิงและผู้ชายในองค์กรไทยแตกต่างกัน

❷ ปัญหำในการวิจัยข้อที่ 2 ปฏิสัมพันธ์ในการเปิดเผยตนเองของผู้หญิงและผู้ชายกับเพศเดียวกันและกับต่างเพศกันแตกต่างกันหรือไม่ อย่างไร

สมมติฐานการวิจัยข้อที่ 2 ผู้หญิงและผู้ชายมีปฏิสัมพันธ์ในการเปิดเผยตนเองกับเพศเดียวกันมากกว่ากับต่างเพศกัน

❸ ปัญหำในการวิจัยข้อที่ 3 ผู้หญิงและผู้ชายมีวัตถุประสงค์ในการเปิดเผยตนเองแตกต่างกันหรือไม่ อย่างไร

❹ ปัญหำในการวิจัยข้อที่ 4 ผลในเชิงการสื่อสารที่เกิดขึ้นจากการเปิดเผยตนเองเป็นไปในทิศทางใดบ้าง

❺ ปัญหำในการวิจัยข้อที่ 5 มีปัจจัยอะไรบ้างที่มีอิทธิพลต่อการเปิดเผยตนเองของสมาชิกองค์กรไทย

สมมติฐานในการวิจัยข้อที่ 3 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเปิดเผยตนเองของสมาชิกองค์กรไทย ได้แก่

◆ เพศ และการเบี่ยงเบนทางเพศ

◆ สมาชิกองค์กรหญิงและสมาชิกองค์กรที่มีลักษณะเบี่ยงเบนทางเพศเป็นหญิงเปิดเผยตนเองมากกว่าสมาชิกองค์กรชายและสมาชิกองค์กรที่มีลักษณะเบี่ยงเบนทางเพศเป็นชาย

◆ สถานการณ์ของความสัมพันธ์ในการทำงาน

◆ ผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาเปิดเผยตนเองแตกต่างกัน โดยที่ ผู้บังคับบัญชาไม่เปิดเผยตนเองกับผู้ใต้บังคับบัญชา ขณะที่ผู้ใต้บังคับบัญชาเปิดเผยตนเองกับผู้บังคับบัญชา

◆ ผู้ใต้บังคับบัญชาเปิดเผยตนเองกับผู้บังคับบัญชาเพศเดียวกันมากกว่าที่จะเปิดเผยตนเองกับผู้บังคับบัญชาต่างเพศกัน

◆ สมาชิกองค์กรเปิดเผยตนเองกับผู้ร่วมงานในระดับเดียวกันมากกว่าที่จะเปิดเผยตนเองกับผู้บังคับบัญชาหรือผู้ใต้บังคับบัญชา

◆ สมาชิกองค์กรเปิดเผยตนเองกับผู้ร่วมงานเพศเดียวกันมากกว่าที่จะเปิดเผยตนเองกับผู้ร่วมงานต่างเพศกัน

ในบทต่อไปผู้วิจัยจะนำเสนอระเบียบวิธีวิจัย ซึ่งประกอบด้วยหัวข้อต่างๆ ได้แก่ รูปแบบการวิจัย วิธีกำหนดกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การทดสอบเครื่องมือ วิธีดำเนินการเก็บข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติและตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย