

## รายการอ้างอิง

### ภาษาไทย

- กรรวัล หอมไกรลาศ. 2540. รูปแบบการสื่อสารกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานรัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงคมนาคม. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ ภาควิชาการประชาสัมพันธ์ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กรรณิกา ธรรมวุฒิ. 2541. การศึกษาเปรียบเทียบทัศนคติและความพึงพอใจของผู้ได้บังคับบัญชาต่อพฤติกรรมสื่อสารในองค์การของผู้บังคับบัญชาชายและหญิง. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ ภาควิชาการประชาสัมพันธ์ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กัลยิมา ไตกะคุณะ. 2541. รูปแบบการสื่อสาร บรรยากาศการสื่อสารในองค์การ ความพึงพอใจในการสื่อสาร ความพึงพอใจในการทำงานและความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การของพนักงานไทยในบริษัทอังกฤษ เยอรมัน และฝรั่งเศส ในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ ภาควิชาการประชาสัมพันธ์ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กาญจนา โฉมประเสริฐ. 2540. รูปแบบการสื่อสาร ความพึงพอใจในการสื่อสาร ความพึงพอใจในการทำงานกับความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการในโรงพยาบาลตำรวจ. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ ภาควิชาการประชาสัมพันธ์ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กุลลวัฒน์ คงประดิษฐ์. 2536. การติดต่อสื่อสารในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อขวัญของบุคลากรในสำนักหอกลางและสำนักหอสมุดวิทยาเขต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒวิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- แก้ววดี จิตวัฒน์วิไล. 2530. รูปแบบของการสื่อสารที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน ศึกษาเฉพาะข้าราชการสาย ข และ ค ใน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ ภาควิชาสื่อสารมวลชน คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- คมศร สนองคุณ. 2540. ความพึงพอใจและความต้องการของบุคลากรที่มีต่อการติดต่อสื่อสารเพื่อการประชาสัมพันธ์ภายในของมหาวิทยาลัยรังสิต. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ ภาควิชานิเทศศาสตร์ธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.

- จิตระพี ศิริพานิช. 2537. พฤติกรรมการสื่อสารในกลุ่มผู้ปฏิบัติงาน: กรณีศึกษากลุ่มผู้ปฏิบัติงานของศูนย์การศึกษาานอกโรงเรียน วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต ภาควิชาสื่อสารมวลชน คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- จิตรา จิตราภกุล. 2524. การใช้อำนาจของผู้บังคับบัญชาเพื่อการพัฒนาการสื่อสารภายในองค์การ: ศึกษาเฉพาะกรณีครูสภา. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต ภาควิชาการประชาสัมพันธ์ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชนินาด เจริญผล. 2538. การศึกษารูปแบบการสื่อสาร การรับรู้สภาพแวดล้อมในองค์การและพึงพอใจในการทำงานของพนักงานการท่าเรือแห่งประเทศไทย รัฐวิสาหกิจที่กำลังจะแปรรูป. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต ภาควิชาการประชาสัมพันธ์ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชลัท มนต์ไทรเวศย์. 2540. การจัดระบบการสื่อสารและการบริการข้อมูลเพื่อพัฒนาคุณภาพในการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต ภาควิชาสื่อสารมวลชน คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ชลีพร เดียวจำเริญ. 2538. การศึกษาการติดต่อสื่อสารของบุคลากรในคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต ภาควิชาบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสารมิตร.
- ชาลิน นานา. 2539. ความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการสื่อสารกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในบริษัทข้ามชาติ: เปรียบเทียบระหว่างญี่ปุ่นและอเมริกัน วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต ภาควิชาการประชาสัมพันธ์ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชุตินธร สุตานนท์. 2539. การสื่อสารระหว่างหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินและพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินกับพึงพอใจในการทำงาน วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต ภาควิชาการประชาสัมพันธ์ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- โชติรส ทิมพัฒน์พงษ์. 2537. การสื่อสารภายในองค์การ: ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต ภาควิชาสื่อสารมวลชน คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ณัฐฐาณี นิตถยุ. 2540. รูปแบบการสื่อสารกับความพึงพอใจในการสื่อสารและการทำงานของพนักงานในองค์การด้านไฟฟ้า ในช่วงการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต ภาควิชาการประชาสัมพันธ์ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- ณัฐวิภา พิมพ์วิชัย. 2540. ทัศนคติและความพึงพอใจในการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานใน  
นิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต ภาคศึกษาศาสตร์  
ธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- ศันชัย หวังบุญชัย. 2538. ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจและสร้างความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยี  
สารสนเทศของหนังสือพิมพ์รายวัน. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต ภาควิชาการ  
หนังสือพิมพ์ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ดวงใจ ธรรมโชติโก. 2541. การวิเคราะห์ว่าทฤษฎีการเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับแปรรูปให้กับ  
พนักงานขององค์กรโทรศัพท์แห่งประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต ภาค  
วิชาสื่อสารมวลชน บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ดาริกา จตุวัฒน์กิจ. 2539. ปัจจัยการสื่อสารภายในองค์กรที่ผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน  
ของพนักงานกลุ่ม บริษัท มินิแม (ประเทศไทย). วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต ภาค  
วิชาการประชาสัมพันธ์ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เดช สุวรรณท์. 2540. การสื่อสารระหว่างนักข่าวกับผู้บริหารข่าวและความพึงพอใจในการทำงาน  
ศึกษารณีกองบรรณาธิการหนังสือพิมพ์กรุงเทพธุรกิจ. วิทยานิพนธ์ปริญญา  
โทมหาบัณฑิต ภาควิชาการหนังสือพิมพ์ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ทิชาพร เลิศสมบุรณ์. 2532. ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการสื่อสารของผู้บังคับบัญชากับความ  
พึงพอใจในการทำงานของผู้ใต้บังคับบัญชา : ศึกษาเฉพาะกรณีกรมส่งเสริม  
อุตสาหกรรม. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต ภาควิชาสื่อสารมวลชน คณะวารสาร  
ศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ธนิยา โพธานันท์. 2539. การใช้ประโยชน์และความพึงพอใจของพนักงานบริษัทปูนซีเมนต์ไทย  
จำกัด(มหาชน) จากสื่อประชาสัมพันธ์ภายในองค์กร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต  
ภาควิชาสื่อสารมวลชน บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ธัญ นุณยรัตพันธุ์. 2535. การกล่อมเกลாதพฤติกรรมในองค์กร : ศึกษาเฉพาะกรณีการใช้จดหมาย  
ข่าวเป็นสื่อในวิทยาลัยครูจันทระเกษม. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต ภาควิชาการบริหาร  
รัฐกิจ คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- นคร ดังคะพิภพ. 2525. ความคิดเห็นของผู้บริหารและคณาจารย์เกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารภายใน  
โรงเรียนมัธยมศึกษาในเขตการศึกษา 5. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต ภาควิชา  
บริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นิยม สุวรรณะ. 2541. ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารกับมนุษยสัมพันธ์ของ  
ผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดราชบุรี. วิทยานิพนธ์

ปริญญาamahบัณฑิต ภาควิชาการการศึกษ บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร.

เนาวรัตน์ เกิดกาญจน์. 2540. การสื่อสารในองค์การกับการยอมรับระบบคุณภาพ ISO 9000.

วิทยานิพนธ์ปริญญาamahบัณฑิต ภาควิชาการประชาสัมพันธ์ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

บุญนิภา วงศ์วานิช. 2533. ความสัมพันธ์ระหว่าง รูปแบบการสื่อสารสถานภาพสังคม กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในเขตจังหวัดนครราชสีมา. วิทยานิพนธ์ปริญญาamahบัณฑิต ภาควิชาการประชาสัมพันธ์ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ประจักษ์ เพิ่มทรัพย์. 2540. การรับนวัตกรรมอินเทอร์เน็ตของกลุ่มอุตสาหกรรมหนังสือพิมพ์กับการปรับตัวขององค์การ. วิทยานิพนธ์ปริญญาamahบัณฑิต ภาควิชาการหนังสือพิมพ์ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ประเสริฐ จริญญากุล. 2536. การวิเคราะห์วัฒนธรรมขององค์การในการบริหารสถาบันของวิทยาลัยครู นครศรีธรรมราช วิทยานิพนธ์ปริญญาดุขฎิบัณฑิต ภาควิชาอุดมศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ปรัชญา สุปทอง. 2532. ความต้องการติดต่อสื่อสารของผู้บริหารและครูในโรงเรียนประถมศึกษาสังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดชัยนาท. วิทยานิพนธ์ปริญญาamahบัณฑิต ภาควิชาการการศึกษ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.

ปิยนุช เกตกะโกลม. 2540. การใช้ประโยชน์และความพึงพอใจในสื่อประชาสัมพันธ์ภายในองค์การขนาดใหญ่. วิทยานิพนธ์ปริญญาamahบัณฑิต ภาควิชาการประชาสัมพันธ์ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

พิมพ์พันธุ์ ศรีพิพิธ. 2540. การสื่อสารในองค์การและความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานคนไทยในบริษัทข้ามชาติญี่ปุ่น วิทยานิพนธ์ปริญญาamahบัณฑิต ภาควิชาการประชาสัมพันธ์ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

พิรณช ทรงจักรแก้ว. 2537. พฤติกรรมการสื่อสารของผู้บังคับบัญชาที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงาน ศึกษาเฉพาะกรณี ธนาคารเอเชีย จำกัด(มหาชน). วิทยานิพนธ์ปริญญาamahบัณฑิต ภาควิชาสื่อสารมวลชน คณะวารสารศาสตร์และสื่อมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

มารยาท ปานุราช. 2539. ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารและการปฏิบัติงานของพนักงานการประปานครหลวง. วิทยานิพนธ์ปริญญาamahบัณฑิต ภาควิชาการประชาสัมพันธ์ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- เมธิณี มอร์เตโร. 2541. ความคิดเห็นต่อการสื่อสารในองค์การและทัศนคติของพนักงานต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจของการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต ภาควิชานิเทศศาสตร์ธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- ยุวดี มณีกุล. 2539. วัฒนธรรมองค์การสื่อสารสัมพันธ์กับความสามารถในการขยายธุรกิจข้ามสื่อของบริษัทเนชั่น พับลิชชิงกรุ๊ปจำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต ภาควิชาการหนังสือพิมพ์ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ระวิทย์ บุญสินสุข. 2534. การศึกษาการสื่อสารเพื่อการดำเนินงานภายในของบริษัทเงินทุนอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต ภาควิชาสื่อสารมวลชน คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- รัชฎา ปรีชาวุฒิ. 2539. กลยุทธ์การสื่อสารที่ใช้ในโครงการปรับเปลี่ยนระบบทำงานของฝ่ายช่างบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต ภาควิชาการประชาสัมพันธ์ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ลดาวัลย์ ไทยธัญญาณิช. 2536. เทคโนโลยีสารสนเทศกับการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต ภาควิชาสื่อสารมวลชน บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ลดาวัลย์ วัฒนสถานดี. 2540. ความพึงพอใจของพนักงานต่อการสื่อสารภายในองค์การ : ศึกษากรณีเครือเจริญโภคภัณฑ์ จำกัด ณ ที่ทำการอาคาร ซี.ที.ทาวเวอร์. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต ภาควิชานิเทศศาสตร์ธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- ลีนา ลิมอภิชาติ. 2537. ความคาดหวังและความพึงพอใจในการเปิดรับข่าวสารจากสื่อเพื่อการประชาสัมพันธ์ภายใน มหาวิทยาลัยรามคำแหงของนักศึกษาและบุคลากร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต ภาควิชาการประชาสัมพันธ์ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วนิดา เตชะวิศิษฐ์พงษ์. 2541. ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยเกี่ยวกับบรรยากาศการสื่อสารในองค์การ. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต ภาควิชาสื่อสารมวลชน คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- วัชรวิภา วัชรเสถียร. 2540. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานในองค์การรัฐวิสาหกิจขนาดใหญ่. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต ภาควิชาการประชาสัมพันธ์ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- วิญญู สุธวิเศษ. 2540. ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร ความพึงพอใจ ขวัญ และกำลังใจใน  
การทำงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต ภาค  
วิชาการประชาสัมพันธ์ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วิทยา อังเวทพานิชย์. 2531. การพัฒนากระบวนการสื่อสารในองค์การของกระบวนการยุติธรรม  
ทางศาลเพื่อแก้ไขปัญหาความล่าช้าในการพิจารณาพิพากษาคดี: ศึกษาเฉพาะกรณี  
จังหวัดลำปาง. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต ภาควิชาการประชาสัมพันธ์ บัณฑิต  
วิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สมศรี ศานติเกษม. 2529 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยบุคคล ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร  
และความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์แพทย์ คณะแพทยศาสตร์ โรงพยาบาล  
รามธิบดี. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต ภาควิชาการประชาสัมพันธ์ บัณฑิต  
วิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สามารถ คำหอม. 2531. การสื่อสารเพื่อการบริหาร: กรณีความคิดเห็นของข้าราชการระดับ  
บริหารกับระดับปฏิบัติการของกองการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย  
วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต ภาควิชาบริหารรัฐกิจ คณะรัฐศาสตร์  
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สินีนางู กำเนิดเพชร. 2539. รูปแบบการสื่อสาร ทักษะคิด และพฤติกรรมของพนักงานต่อการรู้  
ปรับระบบของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร. วิทยานิพนธ์ปริญญา  
โทมหาบัณฑิต ภาควิชาการประชาสัมพันธ์ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สิริวรรณ จันทร์ศรี. 2534. การสื่อสารภายในบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ วิทยานิพนธ์ปริญญา  
โทมหาบัณฑิต ภาควิชาสื่อสารมวลชน คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน  
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุกันยา ชลิตาพงศ์. 2540. การเปิดเผยตนเองของผู้หญิงและผู้ชายในองค์การไทย. วิทยานิพนธ์  
ปริญญาโทมหาบัณฑิต ภาควิชาการประชาสัมพันธ์ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์  
มหาวิทยาลัย.
- สุทธรรศิกา สุรัตน์. 2534. ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการใช้เทคโนโลยีการสื่อสารเพื่อพัฒนา  
องค์การศึกษาระดับปริญญาโทบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ธนาคารชาติ จำกัด วิทยานิพนธ์ปริญญา  
โทมหาบัณฑิต ภาควิชาสื่อสารมวลชน คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน  
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

- สุนีย์ กำลังเดช. 2529. การติดต่อสื่อสารในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒตามทัศนะของผู้บริหาร และคณาจารย์. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต ภาควิชาบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- สุพรรณิ กริณย์กิตติคุณ. 2533. ความสัมพันธ์ของลักษณะงานที่ปฏิบัติกับการให้อำนาจของผู้บังคับบัญชาในการติดต่อสื่อสารภายในองค์การของการประปานครหลวง. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต ภาควิชาการประชาสัมพันธ์ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุรัตน์ ศรีคาเดช. 2532. ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมกรรมการติดต่อสื่อสารของผู้บริหารโรงเรียนกับขวัญของบุคลากรในโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษา จังหวัดพิษณุโลก. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต ภาควิชาบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พิษณุโลก.
- สุวรรณา แสงไกรรุ่งโรจน์. ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารภายในองค์การของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต ภาควิชาสื่อสารมวลชน คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุวรรณี เตชะวิรัชชน. 2541. พฤติกรรมการสื่อสารกับความพึงพอใจในการทำงานและการปรับตัวในการทำงานของคนญี่ปุ่นที่เข้ามาทำงานในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต ภาควิชาการประชาสัมพันธ์ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุวิมล อังศุสิงห์. 2539. พฤติกรรมการรับสารจากสื่อสิ่งพิมพ์ภายในและพึงพอใจในการสื่อสารของพนักงานฝ่ายสินค้าและไปรษณีย์ภัณฑ์ บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต ภาควิชาสื่อสารมวลชน บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- หรรษา วงศ์ธรรมกุล. 2541. การให้ประโยชน์และความพึงพอใจต่อเทคโนโลยีสารสนเทศ ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของนักศึกษามหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต ภาควิชาสื่อสารมวลชน คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อภิรดี ลีคอกบวบ. 2540. ภาพลักษณ์และความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารกับการทำอากาศยานแห่งประเทศไทยของเจ้าหน้าที่องค์กรรัฐและพนักงานองค์กรเอกชนที่ปฏิบัติงานในพื้นที่การทำอากาศยานกรุงเทพ. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต ภาควิชาการประชาสัมพันธ์ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- อังคณา รุ่งพรนุรักษ์. 2536. การศึกษาเปรียบเทียบการเข้าสู่อาชีพนักข่าวขององค์การราชการและองค์การเอกชน. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต ภาควิชาสื่อสารมวลชน บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อัจฉราลักษณ์ วงศ์ชนะมาศ. 2540. การสื่อสารเพื่อการบริหารในสำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล ศึกษาเฉพาะกรณีการสื่อสารสองทางกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต ภาควิชาสื่อสารมวลชน คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อัญชณา บุญเรือง. 2540. การศึกษาเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของหญิงและชายในองค์กรธุรกิจ. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต ภาควิชาการประชาสัมพันธ์ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อัมพรพรรณ ศรีประเสริฐ. 2540. ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการสื่อสารของผู้บังคับบัญชากับความพึงพอใจในการทำงานของผู้ใต้บังคับบัญชา ศึกษากรณีบริษัท วนชัยกรุ๊ป จำกัด. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต ภาควิชาบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- อัสวฤทธิ อภัยรัตน์. 2537. ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์กรกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต ภาควิชาการประชาสัมพันธ์ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อุบลรัตน์ ศิริยุวศักดิ์. 2530. รายงานผลการวิจัยเรื่องการศึกษาด้านนิเทศศาสตร์ (ระดับอุดมศึกษา) ในประเทศไทย. กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- โอบาส บุตราภาศ. 2533. ความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการสื่อสารระหว่างบุคคลภายในกลุ่มกับความพึงพอใจในการทำงาน : กรณีการศึกษากรมชลประทาน. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต ภาควิชาสื่อสารมวลชน คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

### ภาษาอังกฤษ

- Alder, G.S. and Tompkins, P.K. (1997). Electronic performance monitoring : an organizational justice and concertive control perspective. Management Communication Quarterly. 10(1997) : 259-288. Communication Abstract 20(3): Abstract No.628.



- Alkhazraji, K.M., et al.(1998). The acculturation of immigrants to U.S. organization case of Muslim employee. Management Communication Quarterly. 11(1997) : 217-265. Communication Abstract 21(2): Abstract No. 0395.
- Allen, M.W. and Brady, R.M.(1997). Total quality management, organizational communication, perceived organizational support, and intraorganizational communication. Management Communication Quarterly. 10(1997) : 316-341. . Communication Abstract 20(3): Abstract No. 629.
- Allen, Watkins, M., Gotcher, Michael, J., and Seibert, J.H.1993. A Decade of Organizational Communication Research : Journal Article 1980-1991. In S. Deetz (ed.), Communication Yearbook 16, (pp. 252-330). Newberry Park, CA: Sage.
- Aquino, K.and Reed, A.II.(1999). A social dilemma perspective behavior in organizations : the effects of scarcity, communication, and unequal access on the use of a shared resource. Group & Organization Management. 23(1998) : 390-413. . Communication Abstract 22(3): Abstract No.0840.
- Ayres, J. et al.(1998). Communication apprehension and employment interviews. Communication Education. 47(1998) : 1-17. Communication Abstract 21(3): Abstract No.0744.
- Bahniuk, M.H., Hill, S.E.K.,and Darus, H.J. (1997). The relationship of power-gaining communication strategies to career success. Western Journal of Communication. 60(1996): 358-373. Communication Abstract 20(3): Abstract No.630.
- Boje, D.M., et al. (1998). Restorying reengineering : some deconstructions and postmodern alternative. Communication Research. 24(1997) : 631-688. . Communication Abstract 21(2): Abstract No.0397.
- Casey, M.K., Miller, V.D., and Johnson, J.R.(1998). Survivors' information seeking following a reduction in workforce. Communication Research. 24(1997):755-776. Communication Abstract 21(2): Abstract No.0398.

- Cawyer, C.S. and Friedrich, G.W.(1999). Organizational socialization : processes for new communication faculty. Communication Education. 47(1998) : 234-245. Communication Abstract 22(1): Abstract No.0139.
- Chapel, W.B. (1997) Developing international management communication competence. Journal of Business and Technical Communication. 11(1997) : 281-296. Communication Abstract 20(5): Abstract No.1104.
- Cheney, G. and Carroll, C.(1998). The person as object in and around organizations. Communication Research. 24(1997) : 593-630. Communication Abstract 21(2): Abstract No. 0399.
- Cohen, M.S., Freeman, J.T., and Wolf, S.(1997). Metarecognition in time-stressed decision making : recognition, critiquing and correcting. Human Factors. 38 (1996) : 206-219. Communication Abstract 20(2): Abstract No.362.
- David, C. And Graham, M.B.(1997). Conflicting values : team management portrayed is epic metaphor. Journal of Business and Technical Communication. 11 (1997):24-48. Communication Abstract 20(3): Abstract No.632.
- DiSanza, J.R. and Bullis, C.(1999). "Everybody identifies with Smokey the Bear" employee responses to newsletter identification inducement at the U.S. forest service. Management Communication Quarterly. 12(1999) : 347-399. Communication Abstract 22(4): Abstract No.1157.
- Donabedian, B., McKinnon, S.M., and Bruns, W.Jr.(1998). Task characteristics, managerial socializations, and media selection. Management Communication Quarterly. 11(1998) : 372-400. Communication Abstract 21(3): Abstract No.0748.
- Dougherty, D.S.(1999). Dialogue through standpoint: understanding women's and men's standpoints of sexual harassment. Management Communication Quarterly.12 (1999) : 436-468. Communication Abstract 22(4): Abstract No.1158.
- Ehrlich, M.C.(1997). Using "ritual" to study journalism. Journal of Communication Inquiry. 20(1996) : 3-17. . Communication Abstract 20(2): Abstract No:363.

- Endres, F.E. and Wearden, S.T. Job-related stress among mass communication faculty. Journalism & Mass Communication Education. 51(1996) : 32-44. .  
Communication Abstract 20(2): Abstract No.364.
- Euske, N.A. and Robert, K.H. 1987. Evolving Perspectives in Organization Theory : Communication Implication. F.M. Jablin. , et al (eds.), Handbook of Organizational Communication : An Interdisciplinary Perspectives.(pp.41-69).  
Newberry Park, CA: Sage.
- Farmer, B.A., Slater, J.W., and Wright, K.S. (1999). The role of communication in achieving shared vision under new organizational leadership. Journal of Public Relations Research. 10(1998) : 219-236. Communication Abstract 22(2): Abstract No.0488.
- Feeley, T.H. and Barnett, G.A. (1997) Predicting employee turnover from communication network. Human Communication Research. 23(1997) : 370-387.  
Communication Abstract 20(4): Abstract No. 875.
- Fiebig, G.V. and Kramer, M.W.(1998). A framework for the study of emotions in organizational contexts. Management Communication Quarterly. 11(1998) : 536-577. . Communication Abstract 21(5): Abstract No.1417.
- Frewin, K. And Tuffin, K.(1998). Police status, conformity and internal pressure : a discursive analysis of police culture. Discourse and Society.9(1998) : 173-185.  
Communication Abstract 21(5): Abstract No.1418.
- Frey, L.A., et al.1991. Investigating Communication : An Introduction Research Methods. Eaglewood Cliffs, New Jersey: Prentice Hall.
- Gardner, W.L. and Cleavenger, D.(1999). The impression management strategies associated with transformational leadership at the world-class level.Management Communication Quarterly.12(1998) : 3-41. Communication Abstract 22(1): Abstract No.0141.
- Gayle, B.M. and Preiss, R.W. (1999). Assessing emotionality in organizational conflicts. Management Communication Quarterly. 12(1998) : 280-302 . Communication Abstract 22(2): Abstract No. 0490.

- Geddes, D. and Baron, R.A. (1997). Workplace aggression as a consequence of negative performance feedback. Management Communication Quarterly.10 (1997) : 433-454. Communication Abstract 20(5): Abstract No.1106.
- Gordon, C.G. and Kelly, K.S. (1999). Public relations expertise and organizational effectiveness : a study of U.S. hospitals. Journal of Public Relations Research 11(1999) : 143-165. Communication Abstract 22(5): Abstract No.1497.
- Graham, M.B.W. (1997). Changes in information technology, changes in work. Technology in Society. 18(1996) : 373-385. Communication Abstract 20(2): Abstract No. 365.
- Hacker, K.L., et al. (1998). Employee attitudes regarding electronic mail policies : a case stud. Management Communication Quarterly. 11(1998) : 422-452. Communication Abstract 21(3): Abstract No.0750.
- Halpert, J. and Burg J.H. (1998). Mixed message : co-worker responses to the pregnant employee. Journal of Business and Psychology. 12(1997) : 241-253. Communication Abstract 21(3): Abstract No.0751.
- Iedema, R.A.M.(1999). Institutional responsibility and hidden meaning. Discourse and Society. 9(1998) : 481-500. Communication Abstract 22(2): Abstract No.0491.
- Irons, L.R.(1999). Organizational and technical communication : technological ambiguity in representing work. Management Communication Quarterly. 12(1998) : 42-71. Communication Abstract 22(1): Abstract No.0143.
- Jablin, F.M. 1990. Organizational Communication. In Dahnke, G.L. and Clatterbuck, G.W.(eds.), Human Communication : Theory & Research, (pp.156-182). Belmont, CA: Wadsworth.
- Jablin, F.M. and Kramer, M.W.(1999). Communication-related sense-making and adjustment during job transfers. Management Communication Quarterly.12 (1998) : 155-182. Communication Abstract 22(2): Abstract No.0492.
- Knott, K.B. and Natalie, E.J. (1997). Sex difference, organizational level, and superiors' evaluation of managerial leadership. Management Communication Quarterly. 10 (1997) : 523-540. Communication Abstract 20(5): Abstract No. 1107.

- Kolb, J.A.(1997). A comparison of leadership behaviors and competencies in high-and average-performance teams. Communication Reports.9(1996):173-183. .  
Communication Abstract 20(2): Abstract No.367.
- Krone, K.J., et al .1987. Communication Theory and Organizational Communication : Multiple Perspectives. In F.M. Jablin., et al (eds.), Handbook of Organizational Communication : An Interdisciplinary Perspectives,(pp.18-40). Newberry Park, CA: Sage.
- Krone, L.J., et al. (1997). Managerial emotionality in Chinese factories. Management Communication Quarterly. 11(1997) : 6-50. Communication Abstract 20(6): Abstract No. 1389.
- LaRose, R. and Hoag, A.(1997). Organization adoptions of the Internet and the Clustering of innovations. Telematics and Informatics. 13(1996) : 49-61. .  
Communication Abstract 20(2): Abstract No.368.
- Lee, M. and Barnett, G.A. (1997). A symbol-and-meaning approach to the organizational cultures of bank in the United States, Japan, Taiwan.  
Communication Research. 24(1997) : 394-412. Communication Abstract 20(6): Abstract No.1390.
- Leninger, C.(1997). The alignment of global management strategies, international communication approaches, and individual rhetorical choice. Journal of Business and Technical Communication. 11(1997) : 261-280. Communication Abstract 20(5): Abstract No. 1107.
- Lewis, L.K. and Seibold, D.R. (1997). Communication during intraorganizational innovation adoption : predicting users' behavioral coping response to innovation in organizations. Communication Monographs. 63(1996) : 131-157.  
Communication Abstract 20(3): Abstract No.365.
- Martinko, M.J., Herry, J.W., and Zmud, R.W.(1997). An attributional explanation individual resistance to the introduction of information technologies in-the work place. Behaviour & Technology. 15(1996) : 313-330. Communication Abstract 20(2): Abstract No. 369.

- Mattson, M. And Buzzanell, P.M.(1999). Traditional and feminist organizational communication ethical analyses of message and issues surrounding an actual job loss case. Journal of Applied Communication Research. 27(1999) : 49-72. . Communication Abstract 22(4): Abstract No.1164.
- McEachem, R.W. (1998). Meeting minutes as symbolic action. Journal of Business and Technical Communication. 12(1998) : 198-216. . Communication Abstract 21 (5): Abstract No.1421.
- Menz, F.(1999). "Who am I going to do this with?" Self – organization, ambiguity and decision-making in a business enterprise. Discourse and Society. 10(1999) : 101-128. Communication Abstract 22(2): Abstract No.1165.
- Meyers, R.A. and Brashers, D.E.(1999). Argument in group decision making : explicating a process model and investigating the argument-outcome link. Communication Monographs. 65(1998) : 261-281 . Communication Abstract 22 (2): Abstract No.1166.
- Miller, K. 1999. Organizational Communication : Approaches and Process. 2<sup>nd</sup> ed. Belmont, CA : Wadsworth.
- Miller, V.D.,et al.(1999). A test of antecedents and outcomes of employee role negotiation ability. Journal of Applied Communication Research. 27(1999) : 24-48. . Communication Abstract 22(4): Abstract No.1167.
- Mino, M. (1997) The relative effects of content and vocal delivery during a simulated employment interview. Communication Research Report. 13(1996) : 225-238. Communication Abstract 20(3): Abstract No. 636.
- Mohammed, S. N. (1998). An analysis of Research Methodologies in 15 Major Communication Journals from 1987 to 1991. Dissertation Abstracts International. 59-07 : 2236 A.
- Nielsen, R.P. and Bartunek, J.M. (1997). Opening narrow, routinized schemata to ethical stakeholder consciousness and action. Business and Society. 35(1996): 481-503. Communication Abstract 20(2): Abstract No.370.
- Oetzel, J.G. and Bolton , Oetzel, K. (1997). Exploring the relationships between self-construal and dimensions of group effectiveness. Management

- Communication Quarterly. 10(1997) : 289-315. . Communication Abstract 20(3): Abstract No.637.
- Onwumechile, C.(1997). Organizational culture in Nigeria : an exploratory study. Communication Research Report.13(1996) : 239-249. . Communication Abstract 20(3): Abstract No.638.
- Orbe, M.P. (1999). An outsider with perspective to organizational communication : explicating the communication practices of co-cultural group members. Management Communication Quarterly.12(1998) : 230-279. Communication Abstract 22(2): Abstract No.0494. .
- Perterson, L.W. and Albrecht, T.L.(1997). Message design logic, social support, and mixed-status relationships. Western Journal of Communication. 60(1996) : 291-306. Communication Abstract 20(3): Abstract No. 639.
- Peterson, M.S. (1998). Personnel interviewers' perception of the important and adequacy of applicant's communication skills. Communication Education.46 (1997) 286-291. Communication Abstract 21(2): Abstract No. 0408.
- Ralston, S. M. And Thomason, W.R.(1997). Employment interviewing and post-bureaucracy. Journal of Business and Technical Communication.11(1997) : 83-94. Communication Abstract 20(3): Abstract No. 640.
- Redding, W.C, and Tompkins, P.K. 1988. Organizational Communication-past and present tense. In G. Goldhsber and G.A. Barnett (eds.), Handbook of Organizational Communication ,(pp. 5-34). Norwood, NJ: Ablex.
- Scott, C.R., et al.(1999). The impacts of communication and multiple on intent to leave : a multimethodological exploration. Management Communication Quarterly. 12 (1999) : 400-435. Communication Abstract 22(4): Abstract No.1168.
- Shuter, R. and Tumer, L.H. (1997). American and European American women in the workplace : perception of conflict communication. Management Communication Quarterly.11(1997) :74-96. Communication Abstract 20(6): Abstract No.1395.

- Sias, P. M. (1997) Constructing perceptions of differential treatment : an analysis of coworker discourse. Communication Monographs. 63(1996) : 171-187.  
Communication Abstract 20(3): Abstract No. 641.
- Sias, P.M., Kramer, M.W., and Jenkins, E.(1998). A comparison of the communication behaviors of temporary employees and new hires. Communication Research.24(1997) : 731-754. Communication Abstract 21(2): Abstract No. 0411.
- Smith, C.A.P. and Hayne, S.C. (1997). Decision making under time pressure : and investigation of decision speed and decision quality of computer-support groups. Management Communication Quarterly.11(1997) : 97-126.  
Communication Abstract 20(6): Abstract No.1397.
- Solomon, D.H. and Williams, M.L.M. (1998). Perceptions of social-sexual communication at work : the effects of message, situation, and observer characteristics on judgment of sexual harassment. Journal of Applied Communication Research. 25(1997) : 196-216. Communication Abstract 21(1): Abstract No.117.
- Solomon, D.H. and Williams, M.L.M.(1998). Perception of social sexual communication at work as sexually harassing. Management Communication Quarterly.11 (1997) : 147-184. Communication Abstract 21(2): Abstract No.0412.
- Susskind, A.M., Miller, V.D., and Johnson, J.D. (1998). Downsizing and structural holes : their impact on layoff survivors' perceptions of organizational chaos and openness to change. Communication Research. 25(1998) : 30-65.  
Communication Abstract 21(3): Abstract No.0758.
- Suzuki, S. (1998). Culture transmission in international organization : impact of interpersonal communication patterns in Intergroupcontext. Human Communication Research. 24(1997) : 147-180. Communication Abstract 21(1): Abstract No.119.
- Suzuki, S. (1998). In-group communication patterns in international organizations : implications for social identity theory. Communication Research. 25(1998) : 154-182. Communication Abstract 21(4): Abstract No.1086.



- Tata, J. And Rhodes, S.R. (1997) Impression management message and reaction to organizational reward allocations : the mediating influence of fairness and responsibility. Communication Quarterly. 44(1996) : 379-393. Communication Abstract 20(3): Abstract No. 642.
- Taylor, C.B. (1998). Communication satisfaction : its role in church membership satisfaction and involvement among southern Baptist churches. Southern Communication Journal. 62(1997) : 293-304. Communication Abstract 21(4): Abstract No.1087.
- Van Every, E.J. and Taylor, J.R. (1999). Modeling the organization as a system of communication activity : a dialogue about the language/action perspective. Management Communication Quarterly. 12(1998) : 128 -147. Communication Abstract 22(1): Abstract No.0146.
- Verbeke, W. (1998). Individual differences in emotion of salespersons : an effect on performance and burnout. Psychology & Marketing 14(1997) : 617-636. Communication Abstract 21(1): Abstract No. 120.
- Volkema, R.J., Bergmann, T.J., and Farquhar, K.(1998). Use and impact informal third – party discussions in interpersonal conflicts at work. Management Communication Quarterly. 11(1997) : 185-217. Communication Abstract 21(2): Abstract No. 0416.
- Wendt, R.F.(1998). The sound of one hand clapping : counterintuitive lessons extracase from paradoxes and double binds in participative organizations. Management Communication Quarterly. 11(1998) : 323-371. Communication Abstract 21(3): Abstract No. 0759.
- Wert-Gray, S., et al. 1991. Research Topics and Methodological Orientations in Organization Communication : a Decade in Review. Communication Studies, (Summer 1991) : 141-154.
- Whitfield, J.M., Lamont, B.T., and Sambamurthy,V. (1997). The effect of organization design on media richness in multinational enterprises. Management Communication Quarterly. 10(1996) : 209-226. Communication Abstract 20(2): Abstract No. 373.

Zorn, T.E. and Violanti, M.T.(1997). Communication abilities and individual achievement in organizations. Management Communication Quarterly. 10(1996) : 139-162.  
Communication Abstract 20(2): Abstract No.374.



สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



ภาคผนวก

สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ภาคผนวก ก

รายชื่อวิทยานิพนธ์การสื่อสารในองค์การไทย (เรียงตามปี พ.ศ.)

2524

ชื่อผู้วิจัย	ชื่อเรื่อง	สถาบันการศึกษา
1. จิตรา จิตรานุกูล	การใช้อำนาจของผู้บังคับบัญชาเพื่อการพัฒนาการสื่อสารภายในองค์การ: ศึกษาเฉพาะกรณีครูสภา	นิเทศศาสตร์พัฒนาการ/ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

2525

ชื่อผู้วิจัย	ชื่อเรื่อง	สถาบันการศึกษา
1. นคร ตั้งคะพิภพ	ความคิดเห็นของผู้บริหารและคณาจารย์เกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารภายในโรงเรียนมัธยมศึกษา ในเขตการศึกษา 5	บริหารการศึกษา/ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

2529

ชื่อผู้วิจัย	ชื่อเรื่อง	สถาบันการศึกษา
1. สมศรี ศานติเกษม	ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยบุคคล ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร และความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์แพทย์ คณะแพทยศาสตร์ โรงพยาบาลรามาธิบดี	นิเทศศาสตร์พัฒนาการ/ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
2. สัมพันธ์ พูนนารถ	พฤติกรรมการสื่อสารเกี่ยวกับการปฏิบัติงานในหน้าที่ของอาจารย์ วิทยาลัยครู ปีการศึกษา 2527	นิเทศศาสตร์พัฒนาการ/ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
3. สุนีย์ กำลังเดช	การติดต่อสื่อสารในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒตามทัศนระของผู้บริหารและคณาจารย์	มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร

2530

ชื่อผู้วิจัย	ชื่อเรื่อง	สถาบันการศึกษา
1. เกี้ยวลี จิตวัฒน์วิไล	รูปแบบของการสื่อสารที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน: ศึกษาเฉพาะข้าราชการสาย ข และ ค ในมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์	วารสารศาสตร์/ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

2531

ชื่อผู้วิจัย	ชื่อเรื่อง	สถาบันการศึกษา
1. วิทยา อังเรพพานิชย์	การพัฒนากระบวนการสื่อสารในองค์การของกระบวนการยุติธรรมทางศาลเพื่อแก้ไขปัญหาความล่าช้าในการพิจารณาพิพากษาคดี: ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดลำปาง	นิเทศศาสตร์พัฒนาการ/ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
2. สยามารถ คำหอม	การสื่อสารเพื่อการบริหาร กรณีความคิดเห็นของข้าราชการระดับบริหารกับระดับปฏิบัติการของกองการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย	รัฐศาสตร์/ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

2532

ชื่อผู้วิจัย	ชื่อเรื่อง	สถาบันการศึกษา
1. ทิชาพร เลิศสมบุญณ์	ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมสื่อสารของผู้บังคับบัญชากับความพึงพอใจในการทำงานของผู้ได้บังคับบัญชา: ศึกษาเฉพาะกรณีกรมส่งเสริมอุตสาหกรรม	วารสารศาสตร์/ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
2. ปรัชญา รูปทอง	ความต้องการการติดต่อสื่อสารของผู้บริหารและครูในโรงเรียนประถมศึกษาสังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดชัยนาท	มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร
3. สุรัตน์ ศรีตาเดช	ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมติดต่อสื่อสารของผู้บริหารโรงเรียนกับขวัญของบุคลากร	มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พิษณุโลก

	ในโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการ ประถมศึกษา จังหวัดพิษณุโลก	
--	--	--

2533

ชื่อผู้วิจัย	ชื่อเรื่อง	สถาบันการศึกษา
1.บุญณิกา วงศ์วานิช	ความสัมพันธ์ระหว่าง รูปแบบการสื่อสาร สถานภาพสังคม กับความพึงพอใจในการ ปฏิบัติงานของพัฒนากรในเขตจังหวัด นครราชสีมา	นิเทศศาสตร์พัฒนาการ/ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
2.สุพรรณิ กรณ์ยภิตติ คุณ	ความสัมพันธ์ของลักษณะงานที่ปฏิบัติกับการ ใช้อำนาจของผู้บังคับบัญชาในการติดต่อสื่อ สารภายในองค์การของการประปานครหลวง	นิเทศศาสตร์พัฒนาการ/ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
3.โอภาส บุตราภาค	ความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการสื่อสาร ระหว่างบุคคลภายในกลุ่มกับความพึงพอใจ ในการทำงาน: กรณีศึกษากรมชลประทาน	วารสารศาสตร์/ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

2534

ชื่อผู้วิจัย	ชื่อเรื่อง	สถาบันการศึกษา
1.ระวิทย์ บุญสินสุข	การศึกษาการสื่อสารเพื่อการดำเนินงานภาย ในของบรรษัทเงินทุนอุตสาหกรรมแห่ง ประเทศไทย	วารสารศาสตร์/ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
2.สิริวรรณ จันทร์ศรี	การสื่อสารภายในบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์	วารสารศาสตร์/ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
3.สุทธรรศิกา คุรุรัตน์	ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการใช้ เทคโนโลยีการสื่อสารเพื่อพัฒนาองค์การ ศึกษาเฉพาะกรณีบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ ธนชาติ จำกัด	วารสารศาสตร์/ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

2535

ชื่อผู้วิจัย	ชื่อเรื่อง	สถาบันการศึกษา
1.ชญ บุณยรัตพันธุ์	การกล่อมเกลาสภาพพฤติกรรมในองค์การ: ศึกษาเฉพาะกรณีการใช้จดหมายข่าวเป็นสื่อในวิทยาลัยครูจันทระเกษม	รัฐศาสตร์/ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

2536

ชื่อผู้วิจัย	ชื่อเรื่อง	สถาบันการศึกษา
1.กุตลวัฒน์ คงประดิษฐ์	การติดต่อสื่อสารในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อขวัญของบุคลากรในสำนักหอสมุดกลางและสำนักหอสมุดวิทยาเขต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ	บรรณารักษศาสตร์/ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
2.ประเสริฐ จริญญากุล	การวิเคราะห์หัวหน้าชมรมองค์การในการบริหารสถาบันของวิทยาลัยครูนครศรีธรรมราช	อุดมศึกษา/ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
3.ลดาวัลย์ ไทยธัญญพานิช	เทคโนโลยีสารสนเทศกับการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย	สื่อสารมวลชน/ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
4.อังคณา รุ่งพรนุรักษ์	การศึกษาเปรียบเทียบการเข้าสู่อาชีพนักข่าวขององค์การราชการและองค์การเอกชน	สื่อสารมวลชน/ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

2537

ชื่อผู้วิจัย	ชื่อเรื่อง	สถาบันการศึกษา
1.จิตระพี ศิริพานิช	พฤติกรรมการสื่อสารในกลุ่มผู้ปฏิบัติงานกรณีศึกษากลุ่มผู้ปฏิบัติงานของศูนย์การศึกษาออกโรงเรียน	วารสารศาสตร์/ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
2.โชติรส ทิมพัฒน์พงษ์	การสื่อสารภายในองค์การ: ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน	วารสารศาสตร์/ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
3.พีรนาถ ทรงจักรแก้ว	พฤติกรรมการสื่อสารของผู้บังคับบัญชาที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงาน ศึกษาเฉพาะกรณี ธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน)	วารสารศาสตร์/ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

4. สีน่า ลิมอภิชาติ	ความคาดหวังและความพึงพอใจในการเปิดรับข่าวสารจากสื่อเพื่อการประชาสัมพันธ์ภายใน มหาวิทยาลัยรามคำแหงของนักศึกษาและบุคลากร	นิเทศศาสตร์พัฒนาการ/ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
5. อัสวฤทธิ์ อุทัยรัตน์	ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์การกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ	นิเทศศาสตร์พัฒนาการ/ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

2538

ชื่อผู้วิจัย	ชื่อเรื่อง	สถาบันการศึกษา
1. ชนินาท เจริญผล	การศึกษารูปแบบการสื่อสาร การรับรู้สภาพแวดล้อมในองค์การ และความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานการทำเรือแห่งประเทศไทย รัฐวิสาหกิจที่กำลังจะแปรรูป	นิเทศศาสตร์พัฒนาการ/ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
2. ชลัทพร เตียวจำเริญ	การศึกษาการติดต่อสื่อสารของบุคลากรในคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์	มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร
3. ดนัย หวังบุญชัย	ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจ และสร้าง ความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของหนังสือพิมพ์รายวัน	การหนังสือพิมพ์/ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

2539

ชื่อผู้วิจัย	ชื่อเรื่อง	สถาบันการศึกษา
1. ชาลินา นานา	ความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการสื่อสารกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในบริษัทข้ามชาติ เปรียบเทียบระหว่างญี่ปุ่นและอเมริกัน	นิเทศศาสตร์พัฒนาการ/ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
2. ชุตินธร สุตานนท์	การสื่อสารระหว่างหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน และพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน	นิเทศศาสตร์พัฒนาการ/ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



3.ตาริกา จาตุวัฒนกิจ	<p>บั้นกับความพึงพอใจในการทำงาน ปัจจัยการสื่อสารภายในองค์การที่มีผลต่อ ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานกลุ่ม บริษัท มิเนบ (ประเทศไทย)</p>	<p>นิเทศศาสตร์พัฒนาการ/ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย</p>
4.ธनिया โพนานันท์	<p>การใช้ประโยชน์และความพึงพอใจของ พนักงานบริษัทปูนซีเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน) จากสื่อประชาสัมพันธ์ภายในองค์ การ</p>	<p>สื่อสารมวลชน/ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย</p>
5.มารยาท ปานุราช	<p>ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารและการ ปฏิบัติงานของพนักงานการประปานครหลวง</p>	<p>นิเทศศาสตร์พัฒนาการ/ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย</p>
6.ยุวดี มณีกุล	<p>วัฒนธรรมองค์การสื่อสารสิ่งพิมพ์กับขีดความ สามารถในการขยายธุรกิจข้ามสื่อของ บริษัท เนชั่น พับลิชชิ่งกรุ๊ป จำกัด (มหาชน)</p>	<p>การหนังสือพิมพ์/ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย</p>
7.รัชฎา ปริชาวุฒิ	<p>กลยุทธ์การสื่อสารที่ใช้ในโครงการปรับเปลี่ยน ระบบการทำงานของฝ่ายช่าง บริษัท การบิน ไทย จำกัด (มหาชน)</p>	<p>นิเทศศาสตร์พัฒนาการ/ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย</p>
8.สินีนาง กำนิตเพ็ชร	<p>รูปแบบการสื่อสาร ทักษะคนติ และพฤติกรรม ของพนักงานต่อการรื้อปรับระบบของธนาคาร เพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร</p>	<p>นิเทศศาสตร์พัฒนาการ/ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย</p>
9.สุวิมล อังศุสิงห์	<p>พฤติกรรมมารับสารจากสื่อสิ่งพิมพ์ภายใน และความพึงพอใจในการสื่อสารของพนักงาน ฝ่ายสินค้าและไปรษณีย์ภัณฑ์ บริษัท การบิน ไทย จำกัด (มหาชน)</p>	<p>สื่อสารมวลชน/ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย</p>

2540

ชื่อผู้วิจัย	ชื่อเรื่อง	สถาบันการศึกษา
1.กรรวัล หอมไกรลาศ	รูปแบบการสื่อสารกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานรัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงคมนาคม	นิเทศศาสตร์พัฒนาการ/ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
2.กาญจนา โดห์ประเสริฐ	รูปแบบการสื่อสาร ความพึงพอใจในการสื่อสาร ความพึงพอใจในการทำงาน กับความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการในโรงพยาบาลตำรวจ	นิเทศศาสตร์พัฒนาการ/ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
3.คมศร ดนงคุณ	ความพึงพอใจและความต้องการของบุคลากรที่มีต่อการติดต่อสื่อสารเพื่อการประชาสัมพันธ์ภายในของมหาวิทยาลัยรังสิต	นิเทศศาสตร์ธุรกิจ/ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต
4.ชลัท มนต์ไตรเวศย์	การจัดระบบการสื่อสารและการบริการข้อมูลเพื่อพัฒนาคุณภาพในการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)	วารสารศาสตร์/ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
5.ณัฐวราณี นิทชย	รูปแบบการสื่อสารกับความพึงพอใจในการสื่อสารและการทำงานของพนักงานในองค์การด้านไฟฟ้า ในช่วงการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ	นิเทศศาสตร์พัฒนาการ/ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
6.ณัฐวิภา พิมพิวิชัย	ทัศนคติและความพึงพอใจในการสื่อสารภายในองค์การของพนักงานในนิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง	นิเทศศาสตร์ธุรกิจ/ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต
7.เดช สุวรรณท์	การสื่อสารระหว่างนักข่าวกับผู้บริหารข่าวและความพึงพอใจในการทำงาน ศึกษากรณีกองบรรณาธิการหนังสือพิมพ์กรุงเทพธุรกิจ	การหนังสือพิมพ์/ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
8.เนาวรัตน์ เกิดกาญจน์	การสื่อสารในองค์การกับการยอมรับระบบคุณภาพ ISO 9000	นิเทศศาสตร์พัฒนาการ/ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
9.ประวดี เพิ่มทรัพย์	การรับนวัตกรรมอินเทอร์เน็ตของกลุ่มอุตสาหกรรมหนังสือพิมพ์กับการปรับตัวขององค์การ	การหนังสือพิมพ์/ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

10. ปิยนุช เกตกะโหมล	การใช้ประโยชน์และความพึงพอใจในสื่อประชาสัมพันธ์ภายในองค์การขนาดใหญ่	นิเทศศาสตร์พัฒนาการ/ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
11. ทิมพ์พันธุ์ ศรีพิพิธ	การสื่อสารในองค์การและความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานคนไทยในบริษัทข้ามชาติญี่ปุ่น	นิเทศศาสตร์พัฒนาการ/ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
12. ลดาวัลย์ วัฒนสถานดี	ความพึงพอใจของพนักงานต่อการสื่อสารภายในองค์การ ศึกษากรณีเครือข่ายเครือเจริญโภคภัณฑ์ จำกัด ณ ที่ทำการอาคารซี.ที. ทาวเวอร์	นิเทศศาสตร์ธุรกิจ/ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต
13. วัชรา วัชรเสถียร	ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานในองค์การรัฐวิสาหกิจขนาดใหญ่	นิเทศศาสตร์พัฒนาการ/ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
14. วิญญู สุธงธิวิเศษ	ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร ความพึงพอใจขวัญ และกำลังใจในการทำงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม	นิเทศศาสตร์พัฒนาการ/ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
15. สุกัญญา ชลิตาพงศ์	การเปิดเผยตนเองของผู้หญิงและผู้ชายในองค์การไทย	นิเทศศาสตร์พัฒนาการ/ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
16. อภิรดี สีดอกบวบ	ภาพลักษณ์และความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารกับการทำอากาศยานแห่งประเทศไทยของเจ้าหน้าที่องค์กรรัฐและพนักงานองค์กรเอกชนที่ปฏิบัติงานในพื้นที่การทำอากาศยานกรุงเทพ	นิเทศศาสตร์พัฒนาการ/ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
17. อัจฉราลักษณ์ วงศ์ชนะมาศ	การสื่อสารเพื่อการบริหารในสำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล ศึกษาเฉพาะกรณี การสื่อสารสองทางกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน	วารสารศาสตร์/ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
18. อัญญา บุญเรือง	การศึกษาเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของหญิงและชายในองค์กรธุรกิจ	นิเทศศาสตร์พัฒนาการ/ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
19. อัมพรพรรณ	ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมสื่อสาร	บริหารธุรกิจ/

ศรีประเสริฐ	ของผู้บังคับบัญชากับความพึงพอใจในการทำงานของผู้ใต้บังคับบัญชา ศึกษากรณี บริษัท วนชัยกรุ๊ป จำกัด	มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต
-------------	---	-------------------------

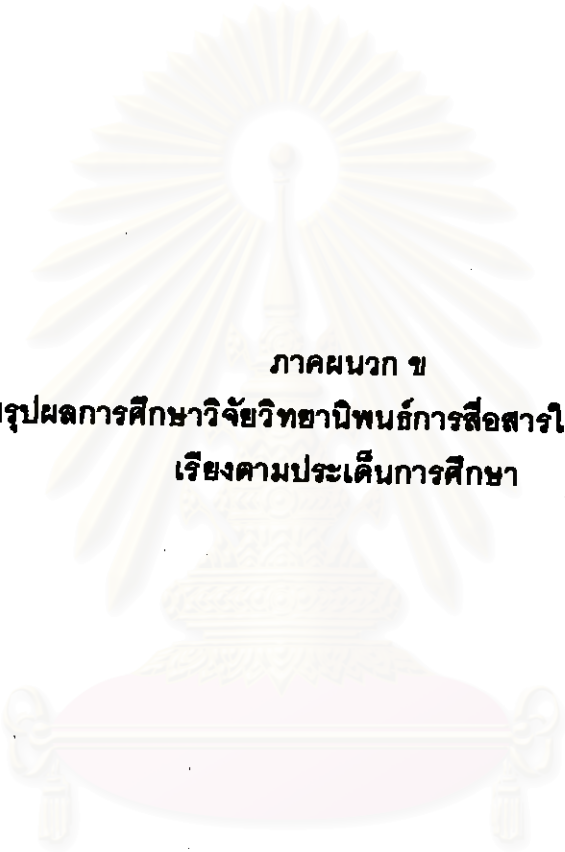
2541

ชื่อผู้วิจัย	ชื่อเรื่อง	สถาบันการศึกษา
1.กวรรณิกา ธรรมวุฒิ	การศึกษาเปรียบเทียบทัศนคติและความพึงพอใจของผู้ใต้บังคับบัญชาต่อพฤติกรรมการสื่อสารในองค์การของผู้บังคับบัญชาชายและหญิง	นิเทศศาสตร์พัฒนาการ/ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
2.กัลยิมา ไทกะคุณะ	รูปแบบการสื่อสาร บรรยากาศการสื่อสารในองค์การ ความพึงพอใจในการสื่อสาร ความพึงพอใจในการทำงาน และความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การของพนักงานไทยในบริษัทอังกฤษ เยอรมัน และฝรั่งเศส ในประเทศไทย	นิเทศศาสตร์พัฒนาการ/ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
3.ดวงใจ ธรรมโชติโก	การวิเคราะห์ว่าททกรรมการเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับการแปรรูปให้กับพนักงานขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย	สื่อสารมวลชน/ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
4.นิยม สุวรรณะ	ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารกับมนุษย์สัมพันธ์ของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดราชบุรี	มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิ โรฒ ประสานมิตร
5.เมธินี มอร์เดโร	ความคิดเห็นต่อการสื่อสารในองค์การและทัศนคติของพนักงานต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจของการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย	นิเทศศาสตร์ธุรกิจ/ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต
6.วนิดา เตชะวิศิษฐ์พงษ์	ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ระดับบริหารชั้นต้น และเจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย เกี่ยวกับบรรยากาศ	วารสารศาสตร์/ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

7.สุวรรณมา แสงไกรรุ่งโรจน์	การสื่อสารในองค์การ ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมกรรมการเปิดรับข่าวสาร ภายในองค์การของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)	วารสารศาสตร์/ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
8.สุวรรณณี เดชะวิรัชชน	พฤติกรรมกรรมการสื่อสารกับความพึงพอใจในการทำงานและการปรับตัวในการทำงานของคน ญี่ปุ่นที่เข้ามาทำงานในประเทศไทย	นิเทศศาสตร์พัฒนาการ/ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
9.หรรษา วงศ์ธรรมกุล	การใช้ประโยชน์และความพึงพอใจต่อ เทคโนโลยีสารสนเทศ ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของนักศึกษามหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์	วารสารศาสตร์/ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์



สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



ภาคผนวก ข  
สรุปผลการศึกษาวิจัยวิทยานิพนธ์การสื่อสารในองค์การไทย  
เรียงตามประเด็นการศึกษา

สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ภาคผนวก ข สรุปผลการวิจัยวิทยานิพนธ์การสื่อสารในองค์การไทย ปี พ.ศ. 2524-2541

ประเด็นการศึกษา	ผู้วิจัย	กรอบแนวคิด ทฤษฎี	วิธีวิทยาการวิจัย	ข้อค้นพบ
<p>1. รูปแบบและเนื้อหาการสื่อสารในองค์การ</p> <p>1.1 ช่องทางและทิศทางของข่าวสาร</p> <p>- ทิศทางของข่าวสารและสารในกลุ่มผู้ปฏิบัติงาน</p> <p>..</p>	จิตรระพี, 2537	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ทฤษฎีระบบ</li> <li>- ทฤษฎีว่าด้วยบุคลิกภาพของกลุ่ม</li> <li>- แนวคิดการบริหารของ Likert</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล โดยใช้สถิติพรรณนา และสถิติอนุมานในการวิเคราะห์ข้อมูล</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- สารที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานมีการสื่อสารกันมากที่สุด และการสื่อสารด้วยวาจาเป็นวิธีที่ใช้มากในการสื่อสารแบบบนลงล่าง</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- รูปแบบการสื่อสารที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจ</li> </ul>	กุศลวัฒน์, 2536	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ประเภทและทิศทางของข่าวสาร</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล โดยใช้สถิติพรรณนา และสถิติอนุมานในการวิเคราะห์ข้อมูล</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ในองค์การมีการสื่อสารแบบสองทางมากที่สุดและมีผลต่อขวัญและกำลังใจในการทำงาน</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- การสื่อสารสองทาง</li> </ul>	อัจฉราลักษณ์, 2540	<ul style="list-style-type: none"> <li>- แบบจำลองการสื่อสารสองทาง Switch Back Model</li> <li>- แบบจำลองเชิงคู่เข้าของ Kincaid</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล โดยใช้สถิติพรรณนา และสถิติอนุมานในการวิเคราะห์ข้อมูล</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- การสื่อสารสองทางที่เป็นที่ต้องการกันมากที่สุดคือ การเปิดโอกาสให้พนักงานเข้าพบผู้บริหารได้สะดวก และวิธีการให้ผู้บริหารมาพูดคุยกับพนักงานอย่างใกล้ชิด</li> </ul>

ประเด็นการศึกษา	ผู้วิจัย	กรอบแนวคิด ทฤษฎี	วิธีวิทยาการวิจัย	ข้อค้นพบ
- รูปแบบการสื่อสารที่มีผลต่อความพึงพอใจในการสื่อสาร	(ตาริกา, 2539; กาญจนา, 2540; เกี้ยวลี, 2530; มุณนิภา, 2531; กกรวัล, 2540; ณัฐรดาณี, 2540)	- แนวคิดการสื่อสารในองค์การของ Dave Francis - แนวคิดเรื่องระยะทางและทิศทางของการติดต่อสื่อสารกับความพึงพอใจ - ทฤษฎี Maslow - ทฤษฎี Herzberg - ทฤษฎี X และ Y - แนวคิดแบบจำลองการสื่อสาร - ทฤษฎีการจัดการแบบวิทยาศาสตร์ - ทฤษฎีมนุษยสัมพันธ์	- ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล โดยใช้สถิติพรรณนา และสถิติอนุมานในการวิเคราะห์ข้อมูล	- การสื่อสารแบบสองทางคือ การสื่อสารที่สามารถแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างกัน และการเปิดโอกาสให้พนักงานได้ร่วมแสดงความคิดเห็น เป็นรูปแบบการสื่อสารที่มีผลต่อความพึงพอใจในการสื่อสารมากที่สุด - ช่องทางการสื่อสารที่มีผลต่อการทำงานมากที่สุดคือ หัวหน้างาน เพราะหากมีการสื่อสารกับหัวหน้างานจะยังมีความพึงพอใจในการทำงานมาก
- ช่องทางการสื่อสารทุกรูปแบบ	(สัมพันธ์, 2529; สุนีย์, 2529; ปรัชญา, 2532; นิยม, 2541; นคร, 2525)	- แนวคิดเกี่ยวกับกระบวนการสื่อสาร - แนวคิดการสื่อสารในองค์การโดยไม่ระบุแนวคิดเฉพาะ - แนวคิดเกี่ยวกับการสื่อสารอย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการ	- ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล โดยใช้สถิติพรรณนา และสถิติอนุมานในการวิเคราะห์ข้อมูล - ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล โดยใช้สถิติพรรณนาในการวิเคราะห์ข้อมูล (สัมพันธ์, 2529)	- ช่องทางที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารมากที่สุดคือ การใช้การประชุมและสื่อสารทางลายลักษณ์อักษร เช่น หนังสือเวียน ป้ายประกาศ หนังสือคำสั่ง - กลุ่มตัวอย่างต้องการช่องทางการสื่อสารที่เพิ่มขึ้นทั้งการสื่อสารอย่างเป็นทางการและไม่เป็นทาง



ประเด็นการศึกษา	ผู้วิจัย	กรอบแนวคิด ทฤษฎี	วิธีวิทยาการวิจัย	ข้อค้นพบ
				การ
- การตรวจสอบช่องทางและทิศทางของข่าวสาร	วิทยา, 2531; ชลัท, 2540; สุวรรณ, 2541; โชติรส, 2537	<ul style="list-style-type: none"> <li>- แนวคิดแบบจำลองการสื่อสาร</li> <li>- แบบจำลองเชิงลู่เข้าของ Kincaid</li> <li>- ทฤษฎีระบบราชการของ Max Weber</li> <li>- ทฤษฎี X และ Y</li> <li>- ทฤษฎีการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจ</li> <li>- ทฤษฎี Two Steps Flow of Communication</li> <li>- ทฤษฎีการแสวงหาข่าวสาร</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ใช้การสัมภาษณ์ การสังเกตการณ์ และเอกสารในการเก็บข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูลในเชิงคุณภาพ</li> <li>- ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล โดยใช้สถิติพรรณนา และสถิติอนุมานในการวิเคราะห์ข้อมูล (สุพรรณ, 2541)</li> <li>- ใช้แบบสอบถาม การสัมภาษณ์ และการสังเกตการณ์ เก็บข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลผสมผสานปริมาณและคุณภาพ (โชติรส, 2537)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ปัญหาการสื่อสารที่พบส่วนใหญ่คือ ขีดจำกัดของความสามารถเรื่องช่องทางการสื่อสาร จึงควรมีการปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และปรับปรุงระบบข้อมูลให้มีความทันสมัยมากกว่านี้</li> <li>- การสื่อสารจากบนลงล่างนั้นควรมีการแจ้งข่าวสารที่เป็นประโยชน์กับการปฏิบัติงานมากขึ้น ส่วนการสื่อสารจากล่างขึ้นบนควรมีการสื่อสารแบบสองทางเพื่อให้พนักงานได้มีโอกาสแสดงความคิดเห็น</li> <li>- กลุ่มตัวอย่างได้รับข่าวสารจากเพื่อนร่วมงานรวดเร็วกว่าการสื่อสารอย่างเป็นทางการจากหัวหน้างาน</li> </ul>
1.2 ความรู้ความเข้าใจในรูปแบบการสื่อสารและการบริหาร				

ประเด็นการศึกษา	ผู้วิจัย	กรอบแนวคิด ทฤษฎี	วิธีวิทยาการวิจัย	ข้อค้นพบ
- ความคิดเห็นของสมาชิกองค์การต่อรูปแบบการสื่อสาร	ชลิตพร,2538; สามารถ, 2531; ระวิทย์, 2534	<ul style="list-style-type: none"> <li>- แนวคิดเกี่ยวกับกระบวนการสื่อสาร</li> <li>- แนวคิดการสื่อสารในองค์การโดยไม่ระบุแนวคิดเฉพาะ</li> <li>- ทฤษฎีมนุษยสัมพันธ์ของ Mayo</li> <li>- ทฤษฎีของ Argyris/Likert</li> <li>- ทฤษฎี X และ Y</li> </ul>	- ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล โดยใช้สถิติพรรณนา และสถิติอนุมานในการวิเคราะห์ข้อมูล	<ul style="list-style-type: none"> <li>- พนักงานในระดับบริหารและระดับปฏิบัติการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบการสื่อสารไม่ต่างกัน</li> <li>- ควรมีการสื่อสารให้ครบทุกรูปแบบเพื่อสร้างประสิทธิภาพและความสัมพันธ์อันดีในองค์การ โดยคำนึงถึงระดับความรู้ของผู้รับสาร</li> </ul>
- ความคิดเห็นของสมาชิกองค์การต่อรูปแบบการสื่อสารในองค์การที่มีการเปลี่ยนแปลงระบบงาน	ชนินาถ,2538; รัชฎา, 2539; สินีนาฏ, 2539; เมธินี, 2541	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ทฤษฎี Maslow</li> <li>- ทฤษฎี Herzberg</li> <li>- แนวคิดเรื่องการสื่อสารเพื่อการปรับเปลี่ยนระบบงาน</li> <li>- ทฤษฎีองค์การคลาสสิก มนุษย์สัมพันธ์และระบบ</li> </ul>	- ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล โดยใช้สถิติพรรณนา และสถิติอนุมานในการวิเคราะห์ข้อมูล	<ul style="list-style-type: none"> <li>- สื่อบุคคลคือ ผู้บริหารชั้นต้นเป็นสื่อกลางที่ดีในการสร้างความเข้าใจแก่พนักงาน</li> <li>- รูปแบบการสื่อสารควรเป็นการสื่อสารที่มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและซักถามข้อสงสัยได้ เช่น การอภิปราย การประชุม</li> <li>- หากองค์การใดมีการสื่อสารเฉพาะในหมู่ผู้บริหาร และพนักงานได้รับข่าวสารน้อยจะทำให้นไม่เกิดการยอมรับการเปลี่ยนแปลงนั้น</li> </ul>

ประเด็นการศึกษา	ผู้วิจัย	กรอบแนวคิด ทฤษฎี	วิธีวิทยาการวิจัย	ข้อค้นพบ
- ความคิดเห็นของสมาชิกองค์การต่อรูปแบบการสื่อสารในองค์การกับการยอมรับระบบคุณภาพ	เนาวรัตน์, 2540	- แนวคิดเรื่องการติดต่อสื่อสารในองค์การ - แนวคิดเรื่องสื่อบุคคล สื่อเฉพาะกิจ	- ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล โดยใช้สถิติพรรณนา และสถิติอนุमानในการวิเคราะห์ข้อมูล	- แหล่งข่าวสารที่มีความสัมพันธ์กับการยอมรับคือ สื่อบุคคล เช่น หัวหน้างาน เจ้าหน้าที่ตรวจติดตามคุณภาพ
1.3 รูปแบบของภาษาและเนื้อหาสาร - การกล่อมเกลาศพุดติกรรมขององค์การ	ธนู, 2535	- แนวคิดแบบจำลองการสื่อสาร - ทฤษฎีองค์การคลาสสิก มนุษย์สัมพันธ์ และระบบ	- ศึกษาจากจดหมายข่าวและใช้การวิเคราะห์เนื้อหาในการวิเคราะห์ข้อมูล	- เนื้อหาของสารสามารถนำมาเป็นการกล่อมเกลาศพุดติกรรมในองค์การโดยเน้นการก่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์การ และคติธรรม
- การใช้วาทกรรมในการเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงระบบงาน	ดวงใจ, 2541	- แนวคิดเรื่องวาทกรรมขององค์การ - ทฤษฎีกลุ่มและการรวมกลุ่มทางสังคม	- ศึกษาจากเอกสาร การสัมภาษณ์ และการสังเกตการณ์ โดยใช้การวิเคราะห์เชิงวิพากษ์	- หากต้องการให้บรรลุจุดหมายให้เกิดการยอมรับเนื้อหาสารต้องตรงกับความต้องการของพนักงาน
2. ผลของการสื่อสาร 2.1 ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร - รูปแบบการสื่อสารที่มีผลต่อความพึงพอใจ .. .	กาญจนา, 2540; ฌัญฐวุฒิ, 2540; สดาวลัย, 2540	- ทฤษฎี Maslow - ทฤษฎี Herzberg - ทฤษฎี X และ Y - ทฤษฎีการจัดการแบบวิทยา	- ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล โดยใช้สถิติพรรณนา และสถิติอนุमानในการวิเคราะห์ข้อมูล	- รูปแบบการสื่อสารที่มีผลต่อความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารคือ การสื่อสารสองทาง และการสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการ

ประเด็นการศึกษา	ผู้วิจัย	กรอบแนวคิด ทฤษฎี	วิธีวิทยาการวิจัย	ข้อค้นพบ
		ศาสตร์ - ทฤษฎีมนุษยสัมพันธ์ - แนวคิดเรื่องระยะทางและทิศทางของการติดต่อสื่อสารกับความพึงพอใจ		
- ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ	สมศรี, 2529; อัครฤทธิ์, 2537; มารยาท, 2539	- ทฤษฎี Maslow - ทฤษฎี Herzberg - แนวคิดเรื่องระยะทางและทิศทางของการติดต่อสื่อสารกับความพึงพอใจ - แนวคิดเรื่องความพึงพอใจในการสื่อสารของ Downs และ Hazen	- ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล โดยใช้สถิติพรรณนา และสถิติอนุมานในการวิเคราะห์ข้อมูล	- ปัจจัยที่สร้างความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารคือ การติดต่อสื่อสารกับเพื่อนร่วมงาน บรรยากาศการสื่อสารในองค์การ และความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา
- สื่อภายในองค์การที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ	ลีนา, 2537; ธนิยา, 2539; สุวิมล, 2539; ปิยนุช, 2540; ณัฐวิภา, 2540; คมศร, 2540	- ทฤษฎีการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจ - แนวคิดแบบจำลองการสื่อสาร - แนวคิดเรื่องระยะทางและทิศทางของการติดต่อสื่อสารกับความพึงพอใจ	- ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล โดยใช้สถิติพรรณนา และสถิติอนุมานในการวิเคราะห์ข้อมูล	- พนักงานใช้ประโยชน์จากสื่อภายในองค์การเพื่อต้องการทราบความเคลื่อนไหวขององค์การ - การคาดหวังของการเปิดรับข่าวสารจากสื่อภายในองค์การมีความสัมพันธ์กับการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจในการสื่อสาร
- การสื่อสารระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาที่มีผลต่อความพึงพอใจ	ชุติธร, 2539	- แนวคิดเรื่องความพึงพอใจในการสื่อสารของ Downs และ Hazen	- ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล โดยใช้สถิติ	- พฤติกรรมการสื่อสารของผู้บังคับบัญชามีผลต่อความพึงพอใจใน

ประเด็นการศึกษา	ผู้วิจัย	กรอบแนวคิด ทฤษฎี	วิธีวิทยาการวิจัย	ข้อค้นพบ
		<ul style="list-style-type: none"> <li>- ทฤษฎี Maslow</li> <li>- ทฤษฎี Herzberg</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- พรรณนา และสถิติอนุมานในการวิเคราะห์ข้อมูล</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- การสื่อสารของผู้บังคับบัญชา</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- อำนาจของผู้บังคับบัญชากับความพึงพอใจในการสื่อสาร</li> </ul>	จิตรา, 2524; สุพรรณิ, 2533	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ทฤษฎีอำนาจของ French และ Raven</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล โดยใช้สถิติพรรณนา และสถิติอนุมานในการวิเคราะห์ข้อมูล</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- อำนาจในการมีความรู้ความชำนาญมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการสื่อสาร</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- ความพึงพอใจกับขวัญและกำลังใจในการทำงาน</li> </ul>	วิญลี, 2540	<ul style="list-style-type: none"> <li>- แนวคิดเรื่องความพึงพอใจในการสื่อสารของ Downs และ Hazen</li> <li>- ทฤษฎี Herzberg</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล โดยใช้สถิติพรรณนา และสถิติอนุมานในการวิเคราะห์ข้อมูล</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ความพึงพอใจในการสื่อสารมีผลต่อขวัญและกำลังใจในการทำงาน</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- ความพึงพอใจในการสื่อสารกับการผูกพันกับองค์การ</li> </ul>	วิหรา, 2540	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ทฤษฎี Maslow</li> <li>- ทฤษฎี Herzberg</li> <li>- แนวคิดเรื่องระยะทางและทิศทางของการติดต่อสื่อสารกับความพึงพอใจ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล โดยใช้สถิติพรรณนา และสถิติอนุมานในการวิเคราะห์ข้อมูล</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- การสื่อสารระหว่างบุคคลระหว่างองค์การ</li> </ul>	อภิรดี, 2540	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ทฤษฎีการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจ</li> <li>- แนวคิดแบบจำลองการสื่อสาร</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล โดยใช้สถิติพรรณนา และสถิติอนุมานในการ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- อาชีพของบุคคลที่มาติดต่อต่างก็มีความพึงพอใจในการสื่อสารต่างกัน</li> </ul>

ประเด็นการศึกษา	ผู้วิจัย	กรอบแนวคิด ทฤษฎี	วิธีวิทยาการวิจัย	ข้อค้นพบ
			วิเคราะห์ข้อมูล	
- การวิจัยข้ามวัฒนธรรมกับความพึงพอใจในการสื่อสาร	ชาลิน, 2539; ทิมพ์สัน, 2540; กัลยิมา, 2540	- ทฤษฎี Maslow - ทฤษฎี Herzberg - แนวคิดเรื่องความพึงพอใจในการสื่อสารของ Downs และ Hazen - ทฤษฎี Z - ทฤษฎีการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจ	- ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล โดยใช้สถิติพรรณนา และสถิติอนุมานในการวิเคราะห์ข้อมูล	- บริษัทที่มีการสื่อสารครบทุกรูปแบบจะสร้างความพึงพอใจได้มากกว่า - รูปแบบการสื่อสารสองทาง การสื่อสารจากล่างขึ้นบน การสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการสื่อสาร
2.2บรรยากาศการสื่อสาร - บรรยากาศการสื่อสารในองค์การไทย	วนิดา, 2541	- ทฤษฎี Maslow - ทฤษฎี Herzberg - ทฤษฎีองค์การคลาสสิก มนุษย์สัมพันธ์ และระบบ	- ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล โดยใช้สถิติพรรณนา และสถิติอนุมานในการวิเคราะห์ข้อมูล	- บรรยากาศการสื่อสารมีผลกระทบโดยตรงต่อประสิทธิภาพการสื่อสารและกสททำงาน
- บรรยากาศการสื่อสารในบริษัทข้ามชาติ	กัลยิมา, 2541	- ทฤษฎี Maslow - ทฤษฎี Herzberg - ทฤษฎีวัฒนธรรม 4 มิติ ของ Hofstede	- ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล โดยใช้สถิติพรรณนา และสถิติอนุมานในการวิเคราะห์ข้อมูล	- รูปแบบการสื่อสารสองทางมีความสัมพันธ์กับบรรยากาศการสื่อสาร

ประเด็นการศึกษา	ผู้วิจัย	กรอบแนวคิด ทฤษฎี	วิธีวิทยาการวิจัย	ข้อค้นพบ
2.3 วัฒนธรรมองค์การ - การขยายธุรกิจข้ามสื่อ	ยุวดี, 2539	- แนวคิดเรื่อง Corporate Culture ของ Deal และ Kennedy	- เก็บข้อมูลจากการสังเกต การสัมภาษณ์ และใช้แบบสอบถามร่วมกับศึกษาจากเอกสาร และวิเคราะห์ข้อมูลในเชิงคุณภาพ	- ภาพลักษณ์ของผู้นำที่เป็นแบบอุดมคติและมีเอกภาพของวัฒนธรรมย่อยที่มีความหลากหลาย การขยายธุรกิจต้องมีการปรับปรุงทางวัฒนธรรมให้เหมาะสมกับลักษณะของธุรกิจนั้น
- การบริหารสถาบัน	ประเสริฐ, 2536	- แนวคิดวัฒนธรรมองค์การของ Tiemey	- เป็นการศึกษาเชิงชาติพันธุ์วรรณา โดยการสังเกต การสัมภาษณ์ และการสนทนากลุ่ม วิเคราะห์ข้อมูลในเชิงคุณภาพ	- ลักษณะขององค์การเป็นวัฒนธรรมราชการและครอบครัว บุคลากรมีความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลสูง ผู้บริหารแสดงภาวะผู้นำแบบที่ปรึกษาและประสานความสอดคล้อง
3. <b>บริบทการสื่อสาร</b> 3.1 การสื่อสารระหว่างบุคคล - การสื่อสารระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา - รูปแบบของปฏิสัมพันธ์	ทิชาพร, 2532; สุรัตน์, 2532; พีรบุษ, 2537; จตุตินธร, 2539;	- แนวคิดกระบวนการติดต่อสื่อสาร - แนวคิดเรื่องผู้บังคับบัญชาเป็นผู้กำหนดทิศทางของข่าวสาร - ทฤษฎีองค์การคลาสสิก มนุษย์	- ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล โดยใช้สถิติพรรณนา และสถิติอนุมานในการวิเคราะห์ข้อมูล	- พฤติกรรมการสื่อสารที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใต้บังคับบัญชาคือ ความถูกต้องชัดเจนของสาร การเปิดโอกาสในการสื่อ

ประเด็นการศึกษา	ผู้วิจัย	กรอบแนวคิด ทฤษฎี	วิธีวิทยาการวิจัย	ข้อค้นพบ
	เดช, 2540; อัมพรพรรณ, 2540	สัมพันธ และระบบ - แนวคิดเรื่องความพึงพอใจในการสื่อสารของ Downs และ Hazen - ทฤษฎี X และ Y - ทฤษฎีการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจ - ทฤษฎีเข็มฉีดยา		สาร - ผู้ได้บังคับบัญชาที่มีการติดต่อสื่อสารกับผู้บังคับบัญชามากกว่าจะมีความพึงพอใจในการทำงานมากเช่นกัน
- บุคลิกลักษณะ	กรรณิกา, 2541	- แนวคิดเรื่องความพึงพอใจในการสื่อสารของ Downs และ Hazen	- ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล โดยใช้สถิติพรรณนา และสถิติอนุมานในการวิเคราะห์ข้อมูล	- ผู้ได้บังคับบัญชาพึงพอใจในการสื่อสารกับผู้บังคับบัญชาชายนมากกว่าหญิง
- การสื่อสารระหว่างเพื่อนร่วมงาน - การเปิดเผยตนเอง	สุกันยา, 2540	- ทฤษฎีการเข้าสู่สังคม - ทฤษฎีการลดความไม่แน่ใจ - แนวคิดเรื่องหน้าต่างของหัวใจ Johari Window	- ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล โดยใช้สถิติพรรณนา และสถิติอนุมานในการวิเคราะห์ข้อมูล	- ผู้หญิงใช้อารมณ์ในการเปิดเผยตนเอง ในขณะที่ชายมักคิดก่อนเปิดเผยตนเอง แต่มีปริมาณการเปิดเผยตนเองระหว่างเพศเดียวกันและต่างเพศไม่ต่างกัน
- ลักษณะการสื่อสารระหว่างบุคคล	โอภาส, 2531	- ทฤษฎีการแลกเปลี่ยน - ทฤษฎีเกม - ทฤษฎีการเปรียบเทียบทางสังคม	- ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล โดยใช้สถิติพรรณนา และสถิติอนุมานในการวิเคราะห์ข้อมูล	- การสื่อสารระหว่างบุคคลแบบสอดคล้องกัน หรือแบบขัดแย้งกันสร้างความพึงพอใจในการสื่อสาร



ประเด็นการศึกษา	ผู้วิจัย	กรอบแนวคิด ทฤษฎี	วิธีวิทยาการวิจัย	ข้อค้นพบ
- การสื่อสารในการเลือกอาชีพ	อังคณา, 2531	- ทฤษฎีอาชีพของ Ginzberg - ทฤษฎีความพึงพอใจในอาชีพของ Hoppock - แนวคิดเกี่ยวกับการถ่ายทอดอาชีพ	- เก็บข้อมูลจากเอกสาร การสัมภาษณ์ และการสังเกต วิเคราะห์ข้อมูลในเชิงคุณภาพ	- ปัจจัยในการเลือกอาชีพคือ ครอบครัว สถาบันการศึกษา ผู้ที่อยู่ในอาชีพนั้น และความสามารถของบุคคลนั้นที่สอดคล้อง
3.2 การสื่อสารภายในกลุ่ม - รูปแบบการสื่อสารกับพฤติกรรมการสื่อสารในกลุ่ม	จิตรระพี, 2537	- ทฤษฎีระบบ - ทฤษฎีว่าด้วยบุคลิกภาพของกลุ่ม - แนวคิดการบริหารของ Likert	- ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล โดยใช้สถิติพรรณนา และสถิติอนุมานในการวิเคราะห์ข้อมูล	- รูปแบบการสื่อสารที่ต่างกันไม่ส่งผลถึงพฤติกรรมการสื่อสารที่ต่างกันในกลุ่ม
- ภูมิหลังบุคคลในกลุ่มกับประสิทธิภาพการสื่อสาร	สิริวรรณ, 2534	- แนวคิดการสื่อสารในองค์การของ Dave Francis	- ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล โดยใช้สถิติพรรณนา และสถิติอนุมานในการวิเคราะห์ข้อมูล	- ลักษณะภูมิหลังของบุคคลในกลุ่มไม่มีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์การ
3.3 การสื่อสารระดับองค์การ - ภาพลักษณ์ที่เกิดจากการสื่อสาร	ฉวีรัตน์, 2540	- ทฤษฎีการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจ - แนวคิดแบบจำลองการสื่อสาร	- ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล โดยใช้สถิติพรรณนา และสถิติอนุมานในการวิเคราะห์ข้อมูล	- ในการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลในองค์การหากมีความรวดเร็วในการสื่อสาร ข้าราชการมีความทันสมัย ตรงกับความต้องการ จะสร้างภาพลักษณ์ที่ดีได้มาก

ประเด็นการศึกษา	ผู้วิจัย	กรอบแนวคิด ทฤษฎี	วิธีวิทยาการวิจัย	ข้อค้นพบ
<p>3.4 การสื่อสารข้ามวัฒนธรรม</p> <p>- รูปแบบการสื่อสารกับความพึงพอใจในการสื่อสาร</p>	<p>ชาลิน, 2539; กัลยิมา, 2541</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- แนวคิดเรื่องความพึงพอใจในการสื่อสารของ Downs และ Hazen</li> <li>- ทฤษฎี X และ Y</li> <li>- ทฤษฎีวัฒนธรรม 4 มิติ ของ Hofstede</li> <li>- ทฤษฎี Z</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล โดยใช้สถิติพรรณนา และสถิติอนุมานในการวิเคราะห์ข้อมูล</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- บริษัทข้ามชาติญี่ปุ่นมีความเป็นทางการในการสื่อสารมากกว่า ในขณะที่บริษัทข้ามชาติอเมริกันส่งเสริมการสื่อสารในทุกรูปแบบมากกว่า</li> <li>- รูปแบบการสื่อสารสองทาง การสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการ และการสื่อสารจากส่วนชั้นบนของ บริษัทข้ามชาติเยอรมัน อังกฤษ และฝรั่งเศส มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการสื่อสาร</li> </ul>
<p>- การสื่อสารระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชากับความพึงพอใจ</p>	<p>พิมพ์พันธ์, 2540</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- แนวคิดเรื่องความพึงพอใจในการสื่อสารของ Downs และ Hazen</li> <li>- ทฤษฎี X และ Y</li> <li>- แนวคิดการสื่อสารในองค์การของ Dave Francis</li> <li>- ทฤษฎีการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจ</li> <li>- แนวคิดเรื่องผู้บังคับบัญชาเป็นผู้กำหนดทิศทางของข่าวสาร</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล โดยใช้สถิติพรรณนา และสถิติอนุมานในการวิเคราะห์ข้อมูล</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- วิธีการสื่อสารกับผู้บังคับบัญชาส่วนใหญ่ผ่านการประชุมซึ่งสื่อถึงวัฒนธรรมการสื่อสารเป็นกลุ่ม รองลงมาคือเดินมาสั่งงานโดยตรงและเรียกเข้าคุยเป็นการส่วนตัว ซึ่งเป็นวิธีการสื่อสารที่สร้างความพึงพอใจมากที่สุด</li> </ul>

ประเด็นการศึกษา	ผู้วิจัย	กรอบแนวคิด ทฤษฎี	วิธีวิทยาการวิจัย	ข้อค้นพบ
		- ทฤษฎีเซิมฉัดยา		
- พฤติกรรมการสื่อสารกับการปรับตัว	สุวรรณี, 2541	- แนวคิดแบบจำลองการสื่อสาร - ทฤษฎี Maslow - ทฤษฎี Z	- ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล โดยใช้สถิติพรรณนา และสถิติอนุมานในการวิเคราะห์ข้อมูล	- พฤติกรรมการสื่อสารของคนญี่ปุ่นในองค์การไทย คือการปรับใช้วัฒนธรรมการสื่อสารที่สอดคล้องกับวิธีการสื่อสารของคนไทย
<b>4. ปัจจัยที่มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงในองค์การ</b> 4.1 อำนาจ - อำนาจของผู้บังคับบัญชากับการติดต่อสื่อสาร	จิตรา, 2524; สุพรรณี, 2533	- ทฤษฎีอำนาจของ French และ Raven	- ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล โดยใช้สถิติพรรณนา และสถิติอนุมานในการวิเคราะห์ข้อมูล	- อำนาจที่เกิดจากความรู้ความชำนาญมีความสำคัญต่อความพึงพอใจในการสื่อสารและความบ่อยครั้งในการสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา
4.2 เทคโนโลยี - เทคโนโลยีการสื่อสาร - การยอมรับ การใช้ และความพึงพอใจ	สุทรศิกา, 2534; ดนัย, 2538	- แนวคิดแบบจำลองการสื่อสาร - ทฤษฎีการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจ - ทฤษฎี Herzberg - แนวคิดเกี่ยวกับนวัตกรรม	- ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล โดยใช้สถิติพรรณนา และสถิติอนุมานในการวิเคราะห์ข้อมูล	- สถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคมไม่มีความสัมพันธ์กับการยอมรับนวัตกรรมเทคโนโลยีการสื่อสาร - คอมพิวเตอร์เป็นเครื่องมือใช้ที่มีความต้องการมากที่สุดและมี

ประเด็นการศึกษา	ผู้วิจัย	กรอบแนวคิด ทฤษฎี	วิธีวิทยาการวิจัย	ข้อค้นพบ
..				ความคาดหวังประโยชน์การใช่มากที่สุด
- การใช้เพื่อเผยแพร่ข่าวสารองค์การ	ลดาวัดย์, 2536	- แนวคิดเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ - แนวคิดเกี่ยวกับการจัดทำระบบสารสนเทศในองค์การ	- ใช้การสัมภาษณ์ และศึกษาจากข้อมูลเอกสาร โดยวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ	- การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ องค์การมาจากนโยบายหลักขององค์การที่ต้องนำมาช่วยในการลงทุน
-เปรียบเทียบการใช้ของชายและหญิง	อัญญา, 2540	- แนวคิดเกี่ยวกับนวัตกรรม	- ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล โดยใช้สถิติพรรณนา และสถิติอนุมานในการวิเคราะห์ข้อมูล	- ชายและหญิงมีทัศนคติ ความต้องการข่าวสารข้อมูลและปัญหาอุปสรรคของพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีที่ไม่แตกต่างกัน
-อินเทอร์เน็ต -การยอมรับกับการปรับตัวขององค์การ	ประจวบ, 2540	- ทฤษฎีการสื่อสารงานนวัตกรรม - ทฤษฎีองค์การมนุษย์สัมพันธ์	- ใช้การสัมภาษณ์ และศึกษาจากเอกสารในการเก็บข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลแบบคุณภาพ	- ปัจจัยที่สร้างการยอมรับคือ การได้เปรียบเทคโนโลยีเดิมที่มีอยู่ และความสอดคล้องกับลักษณะการทำงานขององค์การ
-การใช้ประโยชน์และความพึงพอใจ	หรรษา, 2541	- ทฤษฎีการสื่อสารงานนวัตกรรม - ทฤษฎีการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจ	- ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล โดยใช้สถิติพรรณนา และสถิติอนุมานในการวิเคราะห์ข้อมูล	- การใช้ประโยชน์ส่วนใหญ่ใช้ในการสนทนาและการสื่อสารระหว่างกัน และมีความพึงพอใจในการใช้งานระดับสูง

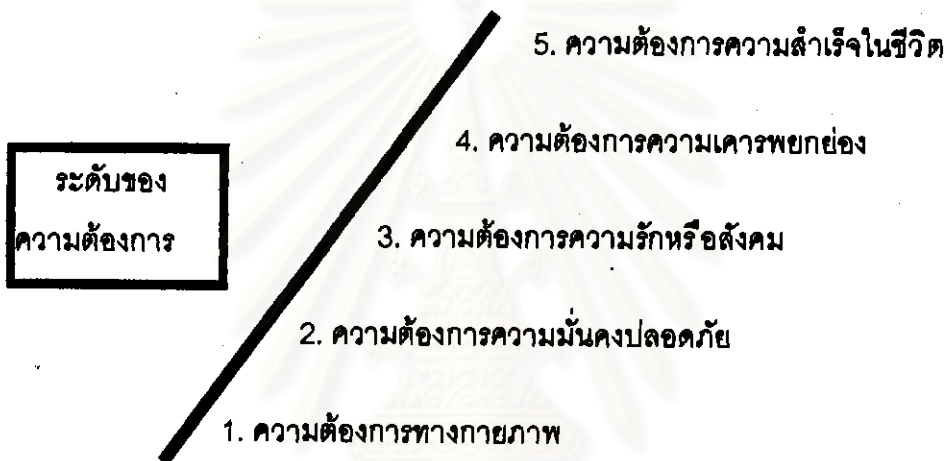
ประเด็นการศึกษา	ผู้วิจัย	กรอบแนวคิด ทฤษฎี	วิธีวิทยาการวิจัย	ข้อค้นพบ
4.3 โครงสร้างองค์การ -ขนาดองค์การกับประสิทธิภาพการสื่อสาร	สิริวรรณ, 2534	- แนวคิดการสื่อสารในองค์การ ของ Dave Francis	- ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล โดยใช้สถิติพรรณนา และสถิติอนุมานในการวิเคราะห์ข้อมูล	- ขนาดขององค์การไม่มีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสาร
- โครงสร้างองค์การกับพฤติกรรมการสื่อสาร	จิตระพี, 2537-	- ทฤษฎีระบบ - ทฤษฎีว่าด้วยบุคลิกภาพของกลุ่ม - แนวคิดการบริหารของ Likert	- ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล โดยใช้สถิติพรรณนา และสถิติอนุมานในการวิเคราะห์ข้อมูล	- โครงสร้างขององค์การไม่มีผลต่อพฤติกรรมการสื่อสารในองค์การ

สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ภาคผนวก ค  
สรุปสาระสำคัญของแนวคิดและทฤษฎี  
ที่ใช้ในงานวิทยานิพนธ์การสื่อสารในองค์การไทย  
พ.ศ. 2524-2541

ทฤษฎีลำดับความต้องการของมนุษย์ของอับราฮัม มาสโลว์ (Maslow's Need Hierarchy)

มาสโลว์มีความเชื่อพื้นฐานอยู่ว่า มนุษย์เป็นสิ่งมีชีวิตที่มีความต้องการและถูกจูงใจให้  
กระทำการ เพื่อตอบสนองความต้องการเหล่านั้นความต้องการในลำดับชั้นดังในแผนภาพต่อไปนี้  
ลำดับชั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Need Hierarchy)



1.1 ความต้องการทางกายภาพ(Physiological Needs)

เป็นความต้องการระดับต่ำสุด อาทิ ปัจจัยสี่ อาหาร น้ำดื่ม อากาศ ที่อยู่อาศัย ยารักษา  
โรค การพักผ่อนนอนหลับ ความต้องการทางเพศ และสิ่งจำเป็นอื่นๆ ที่ทำให้มนุษย์ดำรงชีวิตอยู่  
ได้ ความต้องการเหล่านี้ เป็นความต้องการพื้นฐานที่คนจะถูกจูงใจให้ทำทุกสิ่งทุกอย่างเพื่อที่จะให้  
ได้สิ่งจำเป็นเหล่านี้ แต่เมื่อได้มาแล้วความต้องการเหล่านี้ก็ยุติที่จะเป็นตัวจูงใจหลัก (Prime  
Motivator) อีกต่อไป

1.2 ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย (Safety-Security Needs)

ประกอบด้วยความต้องการความปลอดภัย ประารถนาที่จะได้รับการคุ้มครองจาก  
ภัยอันตรายต่างๆที่จะมีต่อร่างกาย เช่น อุบัติเหตุ อาชญากรรม เป็นต้น นอกจากนี้ยังหมายถึง  
ความต้องการมีความมั่นคงในงาน และมีบำเหน็จบำนาญ เมื่อความต้องการระดับต่ำสุดส่วนมาก  
ได้รับการตอบสนองแล้ว คนจะถูกชักจูงให้กระทำเพื่อให้มีการตอบสนองแก่ความต้องการระดับนี้

1.3 ความต้องการความรักหรือความต้องการทางสังคม(Love and Social Needs)

หมายถึง ความต้องการที่จะให้ผู้อื่นชอบตน เป็นผู้ที่มีความสำคัญต่อผู้อื่นและเป็นสมาชิก  
ของกลุ่มสมาชิกกลุ่มคนอื่นๆยอมรับ

#### 1.4 ความต้องการความเคารพยกย่อง(Esteem Needs)

หมายรวมถึง ความต้องการให้เกิดความเคารพตนเอง(Self- Respect) ความรู้สึกต่อตนเองเป็นผู้ประสบความสำเร็จและได้รับการยอมรับเช่นนั้นจากผู้อื่น ความต้องการสถานภาพ (Status) และความมีชื่อเสียงเกียรติยศ (Prestige) เป็นส่วนสำคัญของความต้องการความเคารพยกย่องการที่มีความต้องการนี้ได้รับการตอบสนองจะนำมาซึ่งความรู้สึกเชื่อมั่นในตนเอง ในความสามารถและรู้สึกว่าตนเป็นผู้ที่มีประโยชน์ และมีความสำคัญในสังคม

#### 1.5 ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (Self – Actualization Needs)

เป็นความต้องการระดับสูงสุด ซึ่งหมายถึงการที่บุคคลผู้นั้นได้ใช้ความสามารถของตนในทุกด้านได้และเป็นทุกอย่างที่ตัวเองอยากจะเป็น ซึ่งแต่ละคนจะไม่เหมือนกันสุดแต่ความสามารถและความต้องการของเขา

### ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอริชเบอร์ก (Herzbergs' Two – Factors Theory)

เฟรดเดอริก เฮอริชเบอร์ ได้ศึกษาถึงมูลเหตุในการสร้างพลังงใจในการทำงานสองลักษณะแล้วตั้งทฤษฎีว่าทฤษฎีสองปัจจัย Two – Factors theory Motivation) หรือทฤษฎีปัจจัยงใจและปัจจัยค้ำจุน

#### 2.1 ปัจจัยงใจ (Motivational)

เป็นปัจจัยที่ทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการทำงาน เกิดความชอบและรักงาน ปัจจัยนี้เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง เป็นตัวการสร้างความพึงพอใจให้บุคคลในองค์การปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งมีอยู่ 5 ประการคือ

2.1.1 ความสำเร็จในการทำงานของบุคคล (Achievement) หมายถึงการที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้นและประสบผลสำเร็จอย่างดี ความสามารถในการแก้ปัญหาต่างๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้น ครั้งผลงานสำเร็จเราจึงเกิดความรู้สึกพอใจและปลื้มใจในผลสำเร็จของงานนั้นอย่างยิ่ง

2.1.2 การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือจากผู้บังคับบัญชาจากเพื่อน จากผู้มาขอรับคำปรึกษา หรือจากบุคคลในหน่วยงานการยอมรับอาจอยู่ในรูปของการยกย่องชมเชย แสดงความยินดี การให้กำลังใจหรือการแสดงออกอื่นใดที่ส่งให้เห็นการยอมรับในความสามารถ เมื่อได้ทำงานอย่างใดอย่างหนึ่งบรรลุผลสำเร็จ

2.1.3 ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (The Work Itself) หมายถึง งานที่น่าสนใจ งานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ทำทนายให้ลงมือทำ หรือเป็นงานที่มีลักษณะสามารถทำตั้งแต่ต้นจนจบได้โดยลำพังผู้เดียว

2.1.4 ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหญ่ๆ และมีอำนาจในการรับผิดชอบอย่างเต็มที่ไม่มีมีการตรวจสอบหรือควบคุมอย่างใกล้ชิด

2.1.5 ความก้าวหน้า (Advancement) หมายถึง ได้รับการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นของบุคคลในองค์กร การมีโอกาสได้ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม หรือได้รับการฝึกอบรม

## 2.2 ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factor)

หมายถึง ปัจจัยที่จะค้ำจุนให้แรงจูงใจในการทำงานของบุคคลมีอยู่ตลอดเวลา ถ้าไม่มี หรือมีในลักษณะที่ไม่สอดคล้องกับบุคคลในองค์การ จะนำไปสู่ความไม่ชอบงานขึ้นปัจจัยค้ำจุนมีดังนี้

2.2.1 เงินเดือน (Salary) เงินเดือน และการเลื่อนขั้นเงินเดือนในหน่วยงานนั้น เป็นที่พอใจของบุคลากรที่ทำงาน

2.2.2 โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต (Possibility of Growth) นอกจากหมายถึงการที่บุคคลได้รับการแต่งตั้ง เลื่อนตำแหน่งภายในหน่วยงานแล้วยังหมายถึงสถานการณ์ที่บุคคลสามารถได้รับความก้าวหน้าในทักษะ (Skill) วิชาชีพ

2.2.3 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน (Inter- Personal Relations Superior, Peers) หมายถึงการติดต่อไม่ว่าจะเป็นกิริยา หรือวาทะที่แสดงถึงความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกัน มีความเข้าใจซึ่งกันและกันเป็นอย่างดี

2.2.4 สถานภาพทางอาชีพ (Status) อาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับนับถือของสังคม เกียรติ และศักดิ์ศรี

2.2.5 นโยบายการบริหาร (Company Policy and Administration) หมายถึง การจัดการและการบริหารงานขององค์การ การติดต่อสื่อสารภายในองค์การ

2.2.6 สภาพการทำงาน (Working Conditions) ได้แก่สถานภาพทางกายภาพของงาน เช่น แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน รวมทั้งลักษณะสิ่งแวดล้อมอื่นๆ เช่น อุณหภูมิหรือเครื่องมือต่างๆ

2.2.7 ความเป็นอยู่ส่วนตัว (Personal Life) หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดี อันเป็นผลที่ได้รับจากงานในหน้าที่ของเรา เช่น การที่บุคคลต้องถูกย้ายไปทำงานในที่แห่งใหม่ ซึ่งห่างไกลจากครอบครัว ทำให้เขาไม่มีความสุขและไม่พอใจงานในที่แห่งใหม่

2.2.8 ความมั่นคงในงาน (Security) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน ความยั่งยืนของอาชีพ (Supervision - Technical) หมายถึง ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงาน หรือความยุติธรรมในการบริหาร



ปัจจัยคำจูนไม่ใช่เป็นสิ่งจูงใจที่ทำให้ผลผลิตเพิ่มขึ้น แต่จะเป็นข้อกำหนดเบื้องต้น เพื่อป้องกันไม่ให้คนไม่พอใจในงานที่ทำอยู่เท่านั้นเอง การค้นพบที่สำคัญจากการศึกษาของเฮอริช เบอร์ก คือปัจจัยที่เรียกว่า ปัจจัยคำจูนนั้นจะมีผลกระทบต่อความไม่พึงพอใจในงานที่ทำและปัจจัยจูงใจ จะมีผลกระทบต่อความพึงพอใจในงานที่ทำ ถ้าไม่มีปัจจัยคำจูนอยู่ แต่ถ้ามีอยู่ก็ไม่ได้หมายความว่าคนจะมีความพอใจในงานที่ทำ ทั้งนี้ ปัจจัยคำจูนเป็นเพียงข้อกำหนดเบื้องต้นเพื่อป้องกันไม่ให้คนไม่พอใจในงานที่ทำเท่านั้นเอง ส่วนปัจจัยจูงใจก็ไม่ได้เป็นปัจจัยที่เป็นสาเหตุที่ทำให้คนเกิดความไม่พึงพอใจในงานที่ทำ แต่จะเป็นปัจจัยกระตุ้น หรือจูงใจคนให้เกิดความพึงพอใจในงานที่ทำเท่านั้น ดังนั้น ข้อสมมติฐานที่สำคัญของเฮอริชเบอร์กก็คือ ความพึงพอใจในงานที่ทำจะเป็นสิ่งจูงใจในการปฏิบัติงาน

ทฤษฎี X และ Y ของ McGregor

### ทฤษฎี X

เป็นการอธิบายเกี่ยวกับ พฤติกรรมการสื่อสารในองค์การโดย Douglas McGregor ว่าด้วยการไหลของข่าวสารต่างๆ ที่ส่งมาจากฝ่ายบริหารระดับสูง ผ่านมาตามลำดับจนถึงตำแหน่งต่ำสุดขององค์กร การตัดสินใจต่างๆ จะตกอยู่ในมือของผู้บริหารเพียงไม่กี่คน การสื่อสารจากบุคลากรระดับล่างกลับไปสู่ผู้บริหารมีความจำกัด การสื่อสารส่วนบุคคลระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชามีน้อยและมักไม่ไว้เนื้อเชื่อใจ การสื่อสารลงเบื้องล่างจากฝ่ายบริหารมักเป็นการบอกกล่าว หรือประกาศเพื่อทราบถึงการตัดสินใจดำเนินการในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ซึ่งเมื่อการสื่อสารสะท้อนกลับมีข้อจำกัด การตัดสินใจของฝ่ายบริหารมักจะขาดข้อมูลที่ถูกต้อง และขาดความเข้าใจที่ดีต่อกันของทั้งฝ่ายบริหารและบุคลากร ทำให้ผลงานมักขาดประสิทธิภาพ การบริหารงานตามทฤษฎีโดยหลักการที่คล้ายคลึงกับทฤษฎีคลาสสิก ซึ่ง McGregor เห็นว่าควรนำความต้องการส่วนบุคคลมาพิจารณาด้วยเพื่อหาวิธีโน้มน้าวใจให้บุคลากรทำงานได้อย่างเต็มความสามารถ แนวความคิดนี้จึงได้นำไปสู่ทฤษฎี Y

### ทฤษฎี Y

ในทฤษฎี Y ข่าวสารต่างๆ ถูกส่งจากเบื้องล่างไปสู่เบื้องบน และการสื่อสารในระดับเดียวกันก็จะเกิดขึ้น การตัดสินใจจะถูกกระจายไปยังทุกจุดภายในองค์การ เปิดโอกาสในบุคลากรได้แสดงออก ได้สื่อสาร และเมื่อเกิดการสื่อสารมากขึ้นจึงนำไปสู่การให้ความไว้วางใจต่อกัน มีความเพียงพอในข่าวสารที่ได้รับ ทั้งบุคลากรยังสามารถร่วมแสดงความคิดเห็นและร่วมมือในการทำงานเพื่อนำมาซึ่งผลประโยชน์สูงสุดขององค์การ เป็นการให้ระบบเปิด (Open System) ในการบริหารองค์การ

ผู้บังคับบัญชาตามทฤษฎี Y เชื่อว่าการมีสภาพแวดล้อมและการใช้แนวทางที่เหมาะสม นั้นพนักงานจะควบคุม และสั่งการด้วยตนเองเพื่อความสำเร็จในเป้าหมายขององค์การได้ ซึ่งเป้าหมายและกิจกรรมของฝ่ายบริหารนั้น จะต้องเข้ากันได้กับความต้องการหรือเป้าหมายส่วนบุคคลของพนักงาน แต่คนด้วยจากงานวิจัยส่วนมากได้ชี้ให้เห็นว่าการใช้แนวทางของทฤษฎี Y นั้นในระยะยาวแล้วจะก่อให้เกิดความสำเร็จในผลการปฏิบัติงานได้มากกว่า

### ทฤษฎีที่เกี่ยวกับมนุษยสัมพันธ์

#### แนวความคิดของมาโย (Mayo)

แนวความคิดของ มาโย (Mayo) สรุปได้ดังนี้

1. ปทัสสถานทางสังคม คนงานที่สามารถปรับตัวให้เข้ากับกฎเกณฑ์อย่างไม่เป็นทางการของกลุ่มคนงานด้วยกันจะมีความสบายใจและเพิ่มผลผลิตมากกว่าคนงานที่ไม่พยายามปฏิบัติหรือเห็นด้วยกับปทัสสถานที่กลุ่มปฏิบัติกัน กฎเกณฑ์เหล่านี้ตกลงกันเองและยึดถือภายในกลุ่มยังผลให้คนงานมีความรู้สึกตนเป็นส่วนหนึ่งของพรรคพวก
2. กลุ่ม พฤติกรรมของกลุ่มมีอิทธิพลสูงใจและสามารถเปลี่ยนพฤติกรรมของแต่ละบุคคลได้ และกลุ่มย่อมมีอำนาจต่อรองกับฝ่ายบริหาร โดยอาจจะเพิ่มผลผลิตหรือลดผลผลิตก็ได้
3. การให้รางวัลและการลงโทษของสังคมในหมู่คนงานด้วย เช่น การให้ความเห็นอกเห็นใจของกลุ่มต่อแต่ละบุคคล การให้ความนับถือและความจงรักภักดีต่อกลุ่ม และกลุ่มต่อแต่ละบุคคล มีอิทธิต่อคนงานมากกว่าการที่ฝ่ายบริหารจะให้รางวัลเป็นตัวเงินต่อคนงานเหล่านี้ เป็นต้น
4. การควบคุมบังคับบัญชา การบังคับบัญชาจะมีประสิทธิภาพมากที่สุด ถ้าฝ่ายบริหารปรึกษากับกลุ่มและหัวหน้าของกลุ่มที่ไม่เป็นทางการนี้ ในอันที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมาย กระบวนการมนุษยสัมพันธ์ต้องการให้ผู้บังคับบัญชาเป็นคนที่น่ารัก เป็นนักฟังที่ดี เป็นมนุษย์ไมใช่ นาย ต้องให้ข้อคิดแล้วให้คนงานตัดสินใจ อย่างเป็นผู้ตัดสินใจปัญหาเสียเอง กระบวนการมนุษยสัมพันธ์จึงเชื่อว่าการสื่อข้อความอย่างมีประสิทธิภาพ ประกอบกับการให้โอกาสคนงานเข้ามามีส่วนร่วมในการแก้ปัญหาเป็นหนทางที่ดีที่สุดที่จะได้มาซึ่งการควบคุมบังคับบัญชาที่มีประสิทธิภาพ
5. การบริหารแบบประชาธิปไตย พนักงานทำงานได้ผลงานมากที่สุดถ้าเขาได้จัดการงานที่เขารับผิดชอบเอง โดยมีการควบคุมน้อยที่สุดจากผู้บริหาร หลังจากที่ได้มีการปรึกษาร่วมกันแล้ว มาโย (Mayo) เชื่อว่าหากได้นำวิธีการทางมนุษยสัมพันธ์ไปใช้ถูกต้องแล้ว จะทำให้บรรยากาศในองค์การอำนวยให้ทุกฝ่ายเข้ากันได้เป็นอย่างดี คนงานจะได้รับความพอใจสูงขึ้นและกำลังความสามารถทางการผลิตก็จะเพิ่มขึ้นด้วย

### แนวคิดของอาร์กีส (Argyris)

อาร์กีส (Argyris) ได้สร้างทฤษฎีพัฒนาการด้านบุคลิกลักษณะโดยเชื่อว่า

1. บุคลิกลักษณะของคนนั้นจะค่อยๆ พัฒนาจากการที่จะพึ่งพาคนอื่นในวัยเด็กมาเป็นความคิดที่จะทำการงานใดโดยอิสระด้วยตนเองเมื่อถึงวัยผู้ใหญ่
2. ความต้องการที่จะทำอะไรโดยอิสระด้วยตนเอง เมื่อเป็นผู้ใหญ่นั้นกลับถูกขัดขวางด้วยกฎเกณฑ์และระเบียบขององค์การที่ตนทำงานอยู่คนงานจึงไม่สามารถจะนำเองความรู้ความสามารถที่มีอยู่มาปฏิบัติงานให้มีประสิทธิผลได้
3. ความขัดแย้งระหว่างความต้องการของคนงานกับวัตถุประสงค์ขององค์การนำมาซึ่งความวุ่นในใจของคนงาน เป็นผลให้มีการรวมตัวกันในกลุ่มคนงานแบบไม่เป็นทางการเพื่อต่อต้านระเบียบ กฎเกณฑ์ และคำสั่งขององค์การที่เป็นทางการมากขึ้น
4. ฝ่ายขององค์การที่เป็นทางการมักจะไม่ยอมให้มีการฝ่าฝืนกฎระเบียบขององค์การจึงพยายามสร้างกฎขึ้นมาใหม่เพื่อจะควบคุมคนงานให้ดี ยิ่งคนงานมากขึ้นเพียงนั้น ความขัดแย้งจึงมีอยู่ระหว่างบุคคลกับองค์การอย่างไม่มีที่สิ้นสุด

### แนวความคิดของลิเคอร์ท์ (Likert)

ลิเคอร์ท์ (Likert) ได้แบ่งระบบการบริหารงานออกเป็นหลายประเภท โดยมีตั้งแต่ระบบเผด็จการจนถึงระบบประชาธิปไตย และคอยสังเกตดูว่าผลงานของคนงานภายใต้ระบบที่ต่างต่างกันเหล่านี้จะเป็นอย่างไรบ้าง ผลปรากฏว่ายิ่งหน่วยงานหันมาใช้ระบบการบริหารงานแบบประชาธิปไตยมากขึ้นเพียงใด ผลผลิตของคนงานก็ยิ่งจะสูงขึ้นเป็นเงาตามตัว

ลิเคอร์ท์ (Likert) ยังเสนอตัวแบบ Linking pin Model ซึ่งมีสาระสำคัญอยู่ที่ว่า การบริหารงานในองค์การนั้น บุคคลทุกคนที่ไม่ใช่ผู้อยู่ในตำแหน่งสูงสุดหรือต่ำสุดจะต้องมีบทบาท 2 ประการคือ

1. เป็นตัวเชื่อมกับระดับที่สูงกว่า
2. เป็นตัวเชื่อมกับระดับที่ต่ำกว่าเขา

### ทฤษฎีการจัดการแบบวิทยาศาสตร์ (Scientific Management) ของเฟรดเดอริก เทย์เลอร์

เฟรดเดอริก เทย์เลอร์ กล่าวไว้ว่า ในด้านการจูงใจมนุษย์นั้น ปัจจัยทางด้านเศรษฐกิจเป็นปัจจัยที่สำคัญ คือ เขามองว่ารายได้หรือเงินเดือนนั้น จะเป็นตัวกระตุ้นให้มนุษย์ทำงานนั่นเอง โดยที่เขาตั้งเงื่อนไขต่อการได้รับรายได้ของมนุษย์ โดยเอาจำนวนชิ้นของงานที่มนุษย์ที่มนุษย์ได้รับมอบหมายให้กระทำ เป็นตัวชี้ให้เห็นรายได้ที่มนุษย์จะได้รับต่อการทำงาน (คิดรายได้ตามจำนวนชิ้นของงาน) เขาจึงพยายามคิดค้นวิธีที่จะทำให้การทำงานของมนุษย์นั้นประหยัดเวลาและ

ทรัพยากรให้ได้มากที่สุด เพื่อเอามาเป็นแม่แบบให้มนุษย์ (คนงาน) ปฏิบัติตาม เพื่อที่จะได้จำนวนชิ้นของงานให้มากที่สุด อันจะเป็นผลต่อการมีรายได้มากตามมา และวิธีการคิดหาแม่แบบดังกล่าวก็คือ การศึกษาความสัมพันธ์ของเวลาและการเคลื่อนไหว (Time and Motion Study) และวิธีปฏิบัติงานที่ดีที่สุด (One Best Way) แต่สิ่งที่ทุ่มเทความพยายามในการทำงานมาน้อยแค่นั้น จึงขึ้นอยู่กับปัจจัย 2 อย่างคือ ระดับความเข้มข้นของความต้องการรางวัลนั้น และความคาดหวังของบุคคลนั่นเอง ที่จะมองว่ามีความเป็นไปได้มากน้อยเพียงไรที่จะได้รับการตอบสนองความต้องการในสิ่งนั้น ถ้าเห็นว่ารางวัลที่จะได้จากความพยายามนั้นมีคุณค่ากับตนมาก และเป็นไปได้สูง บุคคลนั้นก็ทุ่มเทความสามารถให้มากขึ้น แต่ถ้าคิดว่าความเป็นไปได้นั้นน้อยก็จะไม่พยายามเพราะคิดว่าเป็นการลงทุนที่ไม่คุ้มค่า

### แนวคิดเรื่องความพึงพอใจในการสื่อสารของ Downs and Hazon

Downs and Hazon ได้สร้างมาตรวัดความพึงพอใจของการติดต่อสื่อสาร (Communication Satisfaction Survey) เรียกชื่อย่อว่า CSS เพื่อวัดการรับรู้ของพนักงานเกี่ยวกับระบบการติดต่อสื่อสารขององค์การซึ่งมีองค์ประกอบ 8 ประการคือ

1. ภาพรวมขององค์การโดยทั่วไป (General Organizational Perspective) เป็นคำถามที่สะท้อนถึงข่าวสารที่สัมพันธ์เชื่อมโยงกับหน้าที่ต่างๆทั้งหมดขององค์การ
2. ข้อมูลป้อนกลับส่วนตัว (Personal Feedback) องค์ประกอบนี้เกี่ยวข้องกับสัมฤทธิ์ผลส่วนตัว งาน และวิธีที่เราถูกยอมรับโดยองค์การ
3. การประสาน หล่อหลอมทางองค์การ (Organizational Integration) เป็นการสะท้อนถึงความพึงพอใจของแต่ละบุคคลกับข่าวสารข้อมูลที่เราได้รับเกี่ยวกับองค์การและสิ่งแวดล้อมด้านงาน
4. การติดต่อสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา (Relation with Supervisor) ซึ่งหมายถึง การติดต่อสื่อสารสองทางกับผู้บังคับบัญชา
5. บรรยากาศของการติดต่อสื่อสาร (Communication Climate) เป็นการสะท้อนถึงการติดต่อสื่อสารในระดับองค์การ และส่วนตัวหรือขีดขั้นที่การติดต่อสื่อสารมุ่งใจ และกระตุ้นพนักงานให้บรรลุกับเป้าหมาย
6. การติดต่อสื่อสารตามแนวนอน (Horizontal Informal Communication) เกี่ยวข้องกับการติดต่อสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการระหว่างเพื่อนพนักงานด้วยกัน
7. คุณภาพของสื่อ (Media Quality) องค์ประกอบนี้สะท้อนถึงขีดขั้นที่ว่า พนักงานรับรู้รูปแบบหลักของการติดต่อสื่อสาร (บันทึกข้อความ, สิ่งตีพิมพ์) เป็นผู้ทำหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ

8. การติดต่อสื่อสารกับผู้ใต้บังคับบัญชา (Relation with Subordinate) เป็นการเน้นการติดต่อสื่อสารสองทางกับผู้ใต้บังคับบัญชา

แบบจำลองความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารกับระยะทาง และทิศทางของการติดต่อสื่อสาร (The Distance – Direction Model of Organizational – Communication)

ระยะทางของการติดต่อสื่อสาร

ไกล	- +	--
ใกล้	++	+ -
	ผู้ส่งสาร	ผู้รับสาร

ทิศทางของการติดต่อสื่อสาร

ระยะทางของการติดต่อสื่อสาร      วัดได้จาก      ความใกล้ – ความไกล  
 ทิศทางของการสื่อสาร              วัดได้จาก      ผู้ส่งสาร – ผู้รับสาร

ผู้ส่งสาร                                      ข่าวสารจะกระจายจากบุคลากรขององค์การ  
 ผู้รับสาร                                      ข่าวสารจะกระจายมายังบุคลากรขององค์การ

จากแบบจำลองนี้ Wilio อธิบายว่า

1. เมื่อบุคคลทำหน้าที่เป็นผู้ส่งสาร และระยะทางของการส่งสารใกล้ ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารจะมีมาก (+ +)
2. เมื่อบุคคลทำหน้าที่เป็นผู้รับสาร และระยะทางของการรับสารใกล้ ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารจะลดลง (+ -)
3. เมื่อบุคคลทำหน้าที่เป็นผู้ส่งสาร และระยะทางของการสื่อสารไกล ความไม่พึงพอใจในการติดต่อสื่อสารจะมีอยู่บ้าง (- +)
4. เมื่อบุคคลทำหน้าที่เป็นผู้รับสารและระยะทางของการรับสารไกล ความไม่พึงพอใจในการติดต่อสื่อสารจะมีมากที่สุด (- -)

## แนวความคิดเรื่องการสื่อสารในองค์การของ Dave Francis

### โครงสร้างวัตถุประสงค์พื้นฐาน 4 ประการของ Dave Francis

(1) การติดต่อสื่อสารเพื่อให้ ทัศนะเป็นไปในทิศทางเดียว กัน	(2) การติดต่อสื่อสารเพื่อก่อให้เกิดการรวบรวมความ พยายามเข้าด้วยกัน
(3) การติดต่อสื่อสารเพื่อการตัดสินใจที่ถูกต้อง	(4) การติดต่อสื่อสารเพื่อคงไว้ซึ่งความสมบูรณ์ขององค์ การ

1. การติดต่อสื่อสารเพื่อให้ทัศนะเป็นไปในทิศทางเดียวกัน การสื่อสารเป็นสื่อกลางที่ผู้บริหารใช้เป็นแนวทางในการดำเนินการให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ โดยผู้บริหารเป็นผู้กำหนดทิศทางในองค์การ จุดประสงค์หลักที่สำคัญของแนวความคิดนี้คือ ผู้บริหารต้องหาปัจจัยที่กระทบต่อความอยู่รอดขององค์การแล้วพยายามสื่อสารไปยังพนักงานให้รับรู้ แนวความคิดนี้มีองค์ประกอบย่อย 3 ประการที่เกี่ยวข้อง คือ

1.1 ความเอาใจใส่และความสนใจต่อสภาพแวดล้อมภายนอก โดยการเอาใจใส่และติดตามโลกภายนอกอย่างใกล้ชิด ทุกองค์การมีความจำเป็นต้องมีการสื่อสารกับสภาพแวดล้อมภายนอกที่อยู่รอบองค์การนั้นๆ ซึ่งการสื่อสารในที่นี้หมายถึง การแสวงหาโอกาสการระงับอุปสรรคต่างๆ และการสร้างภาพพจน์ที่ดีขององค์การ หากองค์การใดไม่มีการสื่อสารกับโลกภายนอก องค์การนั้นจะมีลักษณะเหมือนถูกตัดขาดออกไป ข้อมูลข่าวสารจากสภาพแวดล้อมภายนอกเป็นสิ่งจำเป็น ที่จะช่วยให้องค์การสามารถปรับตัวให้ทันต่อเหตุการณ์ตลอดเวลา จุดมุ่งหมายโดยรวมขององค์ประกอบข้อนี้คือ ให้องค์การพยายามสร้างระบบเปิด ซึ่งจะช่วยให้องค์การสามารถปรับตัวเข้ากับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปได้ตลอดเวลา พนักงานทุกคนจึงควรติดตามเหตุการณ์ภายนอกองค์การอย่างใกล้ชิด

ทางด้านของผู้บริหารระดับสูง การหมั่นศึกษาสภาพแวดล้อมจะช่วยให้องค์การเผชิญกับโลกของการแข่งขันในอนาคตได้ ในด้านของผู้บริหาร ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านและช่างก็เช่นกันต้องคอยติดตามความเคลื่อนไหวของเทคนิคใหม่ๆ แนวความคิดใหม่ๆ และการพัฒนาต่างๆ อยู่เสมอ การติดต่อสื่อสารกับสภาพแวดล้อมภายนอกขององค์การจะมีลักษณะของการสื่อสาร 2 ทาง คือ องค์การจำเป็นต้องมีปฏิริยาและอิทธิพลเหนือสภาพแวดล้อมภายนอก เพื่อว่าองค์การจะได้ใช้ประโยชน์จากเงื่อนไขที่เอื้ออำนวยของสภาพแวดล้อมนั้นๆ

ความบกพร่องขององค์ประกอบในข้อนี้จะเป็นอุปสรรคในการดำเนินงานขององค์การเอง กล่าวคือ ทำให้องค์การไม่สามารถปรับเปลี่ยนหรือสนองตอบต่อการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมภายนอกที่เปลี่ยนแปลงไปได้

1.2 เป้าหมายเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ควรมีการชี้แจงเป้าหมายที่เด่นชัดแก่ผู้ได้บังคับบัญชา ผู้บริหารอาวุโสต้องมีการสื่อสารให้พนักงานในองค์การทราบถึงลักษณะขององค์การและนิยามให้ได้ว่าองค์การกำลังมุ่งไปในทิศทางใด ต้องมีการชี้ให้เห็นถึงเป้าหมายในอนาคตขององค์การ ซึ่งเป็นสิ่งที่มีความสำคัญอยู่บนพื้นฐานของหลักการ และช่วยให้องค์การดำเนินต่อไปได้

องค์ประกอบสำคัญของการก่อให้เกิดเป้าหมายในอนาคต ได้แก่ การตลใจแรงกระตุ้น การมองการณ์ไกล ความเข้าใจอย่างชัดแจ้ง และการใช้วิจารณ์ญาณที่ดี หากไร้ซึ่งสิ่งเหล่านี้พนักงานในองค์การจะขาดการชี้นำที่เพียงพอ อยู่ไปอย่างไร้จุดหมาย และไม่มีแรงจูงใจในการทำงาน เป้าหมายจะเป็นแรงกระตุ้นขององค์การ

เป้าหมายในอนาคตขององค์การจะชี้ให้เห็นทิศทางกลยุทธ์ขององค์การ และจะมีคุณค่าในการกำหนดนโยบายขององค์การ เป้าหมายอาจสามารถอธิบายให้ทราบได้โดยคำพูด แต่สิ่งที่สำคัญที่สุดคือเป้าหมายควรได้รับการกำหนดร่วมกัน จากผู้บริหารในทุกๆ ส่วนขององค์การ

ความบกพร่องขององค์ประกอบในข้อนี้ จะก่อให้เกิดอุปสรรคต่อองค์การในด้านของการขาดเป้าหมายที่ไปในทิศทางเดียวกันของพนักงาน

1.3 การบริหารแบบจูงใจ ผู้บริหารจะต้องสามารถจูงใจให้พนักงานทำงาน ตามแผนที่วางไว้ ผู้บริหารต้องมีกลยุทธ์ในการติดต่อสื่อสารและมีทักษะในการชักนำให้ผู้ได้บังคับบัญชาช่วยกันทำงาน เพื่อแปลงเป้าหมายที่วางไว้ให้เกิดขึ้นจริง การจูงใจจะสร้างทัศนคติ เปลี่ยนพฤติกรรมยกระดับมาตรฐานและสร้างบรรยากาศที่ดี ผู้บริหารจึงควรมีความสามารถในการก่อให้เกิดความรู้สึกถึงความสำคัญของการทำงานร่วมกัน

ในเรื่องการสร้างแรงจูงใจให้คนในองค์การนี้ นักจิตวิทยาได้มีการสร้างเทคนิค เพื่อใช้สำหรับการจูงใจไว้หลายเทคนิค ซึ่งสามารถใช้เป็นแนวทางในการสร้างทักษะการบริหารที่แท้จริง อย่างไรก็ตามเทคนิคการจูงใจจะไร้ผลหากไม่มีการกระตุ้นในทางพฤติกรรม การใช้เรื่องเล่านิทานหรือตำนานจะมีประสิทธิผลในการจูงใจมากกว่าการใช้คำพูด ธรรมดาผู้บริหารที่ต้องการบริหารแบบจูงใจจะให้เครื่องมือทุกอย่างๆ เพื่อช่วยในการจัดการของเขา

ข้อบกพร่องขององค์ประกอบนี้จะก่อให้เกิดอุปสรรคแก่องค์การ คือ การบริหารของผู้บริหารจะไม่จูงใจผู้ได้บังคับบัญชา

2. การติดต่อสื่อสารเพื่อก่อให้เกิดการรวมความพยายามเข้าด้วยกัน พลังงานและความพยายามต้องถูกรวบรวมให้ไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งมีองค์ประกอบย่อย 3 ประการ ที่เกี่ยวข้องคือ

2.1 กลไกในการรวบรวมความพยายามเข้าด้วยกัน - ต้องมีกลไกเพียงพอในการประสานและรวบรวมความพยายามขององค์การให้เป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน องค์การจะประกอบด้วยเชี่ยวชาญเฉพาะด้านและหน่วยงานฝ่ายต่างๆ ซึ่งคนเหล่านี้ต้องถูกรวมความพยายามเข้าด้วยกัน เพื่อการทำงานร่วมกันให้บรรลุถึงประโยชน์ขององค์การ กลไกการติดต่อสื่อสารจำเป็นจะต้องถูกนำมาใช้เพื่อการรวบรวมความพยายามเป็นหนึ่งเดียวของพนักงานในองค์การ

ระดับความจำเป็นของการรวมความพยายามนี้ จะแบ่งตามขนาดขององค์การและชนิดของงานที่องค์การนั้นๆ ทำ องค์การเล็กๆ อาจถูกควบคุมและบริหารได้โดยผู้บริหารคนเดียว ขณะที่องค์การใหญ่จำเป็นต้องใช้รูปแบบของการรวมที่ละเอียดละออยิ่งขึ้น ซึ่งค่อนข้างจะซับซ้อน เพราะในองค์การที่มีการทำงานแบบประจำซ้ำซาก องค์การที่บริหารงานแบบมืออาชีพขององค์การที่แบ่งแยกเป็นหน่วยงานย่อยๆ และองค์การที่ใช้ความคิดสร้างสรรค์มากเหล่านี้ จะมีความต้องการที่แตกต่างกันไป มีกลไกที่แตกต่างกันหลายวิธีที่สามารถนำมาใช้เพื่อก่อให้เกิดการรวมความพยายามเข้าด้วยกันแล้ว องค์การนั้นจะไร้ประสิทธิภาพเกิดการสูญเปล่า ผลการดำเนินงานไม่ดีปรับตัวได้ช้า ซึ่งการเปลี่ยนแปลงในทางสร้างสรรค์จะต้องล้มเลิกไปในที่สุด

ข้อบกพร่องขององค์ประกอบนี้จะก่อให้เกิดอุปสรรคแก่องค์การคือ ความพยายามของพนักงานจะไม่ถูกรวมเข้าด้วยกัน

2.2 โครงสร้างผังสำนักงานที่ก่อให้เกิดประโยชน์ การวางผังองค์การสามารถช่วยให้การสื่อสารดำเนินไปด้วยดี การวางผังสำนักงานจะส่งผลอย่างมากต่อรูปแบบการติดต่อสื่อสารในเวลาที่ใช้จัดทำผังสำนักงาน ผลกระทบก็คือ จะก่อให้เกิดความในราบรื่นในการติดต่อสื่อสารระหว่างกันของพนักงานทั้งแบบที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการและจะกระทบกระเทือนไปทั่วองค์การ การวางผังสำนักงานจึงควรมีส่วนช่วยการทำงานของพนักงานแต่ละคนให้ราบรื่น รวมทั้งควรมีส่วนช่วยให้หน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องติดต่อกันได้อย่างสะดวกอีกด้วย ในองค์การหนึ่งๆ ปัญหาการติดต่อสื่อสารระหว่างกันถือเป็นปกติ แต่การจัดผังสำนักงานและการรู้จักเลือกใช้อุปกรณ์การสื่อสารที่ทันสมัยจะช่วยลดอุปสรรคที่อาจเกิดขึ้นอันเนื่องมาจากการจัดผังสำนักงานได้

ข้อบกพร่องขององค์ประกอบนี้คือ จะก่อให้เกิดอุปสรรคในด้านผังสำนักงานที่ไม่เอื้ออำนวยต่อการติดต่อสื่อสาร

2.3 การสั่งการจากเบื้องบน พนักงานควรได้รับข่าวสารข้อมูลที่เขาควรรู้เพื่อช่วยให้การทำงานดีขึ้น องค์การต่างๆ ทั้งหมดจะมีโครงสร้างขององค์การเป็นลำดับขั้นและอำนาจสั่งการจะถูกรวมไว้ที่ผู้บริหารระดับสูง ซึ่งชี้ให้เห็นว่าจะมีพวกผู้บริหารระดับชั้นและอำนาจสั่งการจะถูกรวมไว้ที่ผู้บริหารระดับสูง ซึ่งชี้ให้เห็นว่าจะมีพวกบริหารระดับอาวุโสเท่านั้น ที่สามารถมองเห็นภาพรวมขององค์การ ไม่ว่าจะเป็นวัตถุประสงค์ นโยบาย ระเบียบวินัยในการปฏิบัติงาน การ



ประเมินผลงาน การควบคุม ตลอดจนการสั่งการจะมาจากบุคคลกลุ่มนี้ และยังเป็นพลังสำคัญขององค์การอีกด้วย

การสื่อสารจากเบื้องบนจะช่วยให้องค์การถูกควบคุมโดยแผนปฏิบัติงาน ข้อบังคับของนโยบายบริษัท การไหลของข้อมูลข่าวสารจากเบื้องบนอาจทำได้วิธีใดวิธีหนึ่งคือ ตามสายการบังคับบัญชา การแจ้งผ่านตัวแทนพนักงาน การแจ้งผ่านสื่อมวลชน และใช้ผ่านทางกรอบหรือการสั่งสอน

ข้อบกพร่องขององค์ประกอบนี้ จะก่อให้เกิดอุปสรรคต่อองค์การในด้านการสื่อสารจากเบื้องบนที่ไร้ประสิทธิภาพ

3. การติดต่อสื่อสารเพื่อคงไว้ซึ่งความสมบูรณ์ขององค์การ การให้พนักงานทำงานร่วมกันเพื่อองค์การ มิใช่การต่อต้านองค์การ มีองค์ประกอบย่อย 3 ประการที่เกี่ยวข้องคือ

3.1 ความไว้วางใจซึ่งกันและกัน พนักงานต้องมีความไว้วางใจต่อผู้บริหารความไว้วางใจ หมายถึง การที่พนักงานรู้ว่าพวกเขาสามารถให้ความเชื่อถือซึ่งกันและกันได้ หากไร้ซึ่งสิ่งเหล่านี้แล้ว สิ่งที่แตกต่างกันทุกคนจะไม่มีใครเชื่อ ซึ่งจะส่งผลการติดต่อสื่อสารอย่างมาก ความไว้วางใจซึ่งกันและกันเป็นสิ่งสำคัญสำหรับการคงไว้ซึ่งความสมบูรณ์ขององค์การ และอาจสร้างได้โดยพยายามเชื่อมความสัมพันธ์ระหว่างกัน ตลอดจนรักษาความรู้สึกที่ดีต่อกันไว้ การมุ่งความสนใจในตัวเองมากเกินไปอาจก่อให้เกิดผลทางลบต่อองค์การ อย่างไรก็ตาม ความไว้วางใจนี้ผู้บริหารสามารถสร้างให้เกิดขึ้นกับตัวเขาได้ โดยการประพฤติตนให้ถูกต้องเหมาะสมเท่านั้น

ความไว้วางใจในตัวผู้บริหารจะมีหรือไม่ ขึ้นอยู่กับว่าผู้บริหารคนนั้นมีสิ่งเหล่านี้หรือไม่ คือ ความซื่อตรง ความสม่ำเสมอ การไม่เป็นคนเพื่อฝันเกินไป และการเป็นคนที่ทำตามสิ่งที่พูดอย่างถูกต้องเป็นธรรมดา ซึ่งหากปฏิบัติตามหลักการเหล่านี้แล้วจะสามารถสร้างความไว้วางใจในตัวเขาได้ ในทางตรงข้ามหากผู้บริหารก่อให้เกิดความไม่ไว้วางใจในตัวขึ้นแล้วจะเป็นการยากมากที่จะสร้างความไว้วางใจขึ้นมาใหม่

ข้อบกพร่องขององค์ประกอบนี้จะก่อให้เกิดอุปสรรคในแง่ของความไว้วางใจของพนักงานที่มีต่อผู้บริหารในระดับต่ำ

3.2 การปฏิบัติต่อกันกับเพื่อนต่างกลุ่มเป็นไปด้วยดี อย่าให้มีการเลือกที่รักมักที่ชังต่อคนกลุ่มต่างๆ พนักงานทั่วไปมักถูกโน้มน้าให้มีการปฏิบัติต่อคนกลุ่มต่างๆ ในแง่ลบ การมีอคติเช่นนี้จะเป็นอุปสรรคอย่างยิ่งต่อการติดต่อสื่อสาร องค์การจะมีความสมบูรณ์เมื่อคนภายในองค์การมีการปฏิบัติต่อกันอย่างยุติธรรม โดยปกติอคติมักมีสาเหตุมาจากความแตกต่างในด้านสีผิว เพศ ศาสนา และชั้นทางสังคม

อคติจะเป็นสิ่งที่ทำลายองค์การ เพราะจะทำให้สังคมในองค์การห่างเหินกันและลดความเห็นใจระหว่างพนักงานลง อคติมักได้รับแรงกระตุ้นมาจากความก้าวร้าวและความเกลียดชังจึงมี

ผลกระทบในทางทำลายองค์การ เมื่อกลุ่มผู้ถูกกระทำมีการร้องเรียนต่อผู้บริหาร ความขัดแย้งที่เกิดขึ้นจะทำให้องค์การเสียเวลา ผลประโยชน์และความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในองค์การที่ถูกแบ่งแยกเป็นกลุ่มๆ โดยชั้นทางสังคมจะมีปัญหานี้มาก

ข้อบกพร่องขององค์ประกอบนี้จะก่อให้เกิดอุปสรรคในด้านนี้ ทำให้พนักงานมีอคติต่อกัน

3.3 ความร่วมมือร่วมใจกัน ให้พนักงานมีการทำงานประสานกันด้วยดี การทำงานเป็นทีมเป็นสิ่งจำเป็นมากในทุกหน่วยงานขององค์การ เพราะจะกระตุ้นให้พนักงานมองเห็นคุณค่าของกันและกัน พนักงานร่วมกันแสดงความคิดเห็น ร่วมกันกำหนดวัตถุประสงค์ร่วมกันพัฒนาแผนงาน และสร้างจุดเด่นให้องค์การร่วมกันด้วย

แต่ละคนในทีมงานจะทำงานต่างหน้าที่กันไป แต่พวกเขาจะมีความเคารพซึ่งกันและกัน และพนักงานที่ทำงานร่วมกันเหล่านี้จะได้รับการประสานงานโดยผู้บริหารที่มีทักษะในการประสานงาน

ทีมงานต้องหลีกเลี่ยงกิจกรรมต่างๆ ที่อาจก่อให้เกิดปัญหา เพราะความสัมพันธ์ระหว่างกันในแต่ละคนจะทำลายการทำงานเป็นทีม โดยการทำให้พนักงานไม่ให้ความร่วมมือกันและปิดกั้นตนเอง

ข้อบกพร่องขององค์ประกอบนี้จะก่อให้เกิดอุปสรรคในด้านการไม่สามารถทำงานร่วมกันเป็นทีมที่สนับสนุนซึ่งกันและกันได้

4. การติดต่อสื่อสารเพื่อการตัดสินใจที่ถูกต้อง เป็นการให้ความพยายามรวบรวมการจัดโครงสร้างและแปลข้อมูลที่เกี่ยวข้องไปยังผู้บริหารอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งมีองค์ประกอบย่อย 3 ประการคือ

4.1 การส่งข้อมูลข่าวขึ้นสู่เบื้องบน เพื่อให้ผู้บริหารรับรู้ความเคลื่อนไหวต่าง ๆ ผู้บริหารจำเป็นต้องได้รับข้อมูลจากพนักงานระดับล่าง ซึ่งสามารถทำได้โดยการติดต่อกับพนักงานทุกคน ข้อมูลต้องถูกรวบรวมและนำเสนอเพื่อการพิจารณาแก้ไขปัญหาต่างๆ ความคิดสร้างสรรค์ต่างๆ โดยปกติมักจะมาจากพนักงานเบื้องล่าง

ผู้บริหารมีความจำเป็นต้องรวบรวมมาข้อมูลจากพนักงานระดับล่างด้วยเหตุผล 5 ประการคือ

1. เพื่อหาข้อมูลเกี่ยวกับจุดดี จุดด้อย โอกาสและอุปสรรคขององค์การ
  2. เพื่อหาประโยชน์จากแนวคิดใหม่ๆ ของพนักงาน
  3. เพื่อให้รู้ถึงระดับความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อสิ่งต่างๆ ในองค์การ
  4. เพื่อให้องค์การเกิดการเปลี่ยนแปลงใหม่ที่ท้าทายจากภายนอก
  5. เพื่อชี้ให้เห็นว่าผู้บริหารสนใจต่อข้อมูลสะท้อนกลับจากสิ่งต่างๆ รอบตัว
- หลักการข้างต้นในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเบื้องล่างมี 3 วิธีคือ
1. โดยการส่งผ่านข้อมูลตามลำดับชั้นของสายการบังคับบัญชา

2. โดยการติดต่อระหว่างผู้บริหารอาวุโสกับพนักงานคนอื่น ๆ

3. โดยการสำรวจ

ข้อบกพร่องขององค์ประกอบนี้ จะก่อให้เกิดอุปสรรคในด้านการติดต่อสื่อสารที่ไม่มีข้อมูลย้อนกลับจากพนักงานไปยังผู้บริหาร

4.2 การบริหารอย่างมีประสิทธิภาพ พยายามลดต้นทุนและความยุ่งยากซับซ้อนของการติดต่อสื่อสาร วิธีการในการทำการตัดสินใจและการติดต่อสื่อสารสามารถถูกทำให้ล่าช้า และลดความมีประสิทธิภาพได้ เมื่อมีการติดต่อสื่อสารที่มากมายเกินความจำเป็นเกิดขึ้นการติดต่อสื่อสารที่วุ่นวายและสูญเปล่า จะก่อให้เกิดความเสียเวลาและสร้างความอึดอัดให้กับพนักงานในองค์การ ซึ่งผู้บริหารต้องพยายามหาทางในการกำจัดความล่าช้าและสูญเปล่าที่เกิดขึ้นในการติดต่อสื่อสารนี้ให้ได้ แต่อย่างไรก็ตามภายหลังจากที่มีการแก้ไขแล้วโอกาสที่ความล่าช้าและสูญเปล่านี้อาจเกิดขึ้นได้ง่ายมาก

องค์การแต่ละแบบจะมีปัญหาในเรื่องดังกล่าวแตกต่างกันไป ในโครงสร้างองค์การแบบง่ายที่พนักงานรายงานต่อหัวหน้าโดยตรง มักจะไม่มีระเบียบวิธีการในการติดต่อสื่อสารที่เป็นระบบ แต่ขณะเดียวกันในองค์การที่มีขนาดใหญ่จะมีกฎระเบียบต่างๆ มากเกินไป ซึ่งทำให้การติดต่อสื่อสารไม่คล่องตัวเท่าที่ควร ท้ายที่สุดผลที่เกิดขึ้นคือองค์การดังกล่าวจะขาดความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน และมีความยากลำบากในการบริหาร มีองค์การขนาดใหญ่จำนวนมากที่มีการแยกหน่วยงานภายในออกเป็นส่วนๆ เพื่อแก้ปัญหาความล่าช้าในการติดต่อสื่อสารแต่ก็ยังไม่สำเร็จ โดยดูเหมือนว่าปัญหาความล่าช้าในการติดต่อสื่อสารยังเป็นอุปสรรคสำคัญขององค์การดังกล่าวอยู่

ข้อบกพร่องขององค์ประกอบนี้จะก่อให้เกิดอุปสรรคต่อองค์การในด้านการบริหารอย่างมีประสิทธิภาพ

4.3 ทักษะด้านการติดต่อสื่อสาร พนักงานในองค์การควรจะสามารถในการติดต่อสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ ทักษะในด้านการพูด การเขียนของพนักงานแต่ละคน ถือเป็นพื้นฐานหลักของการติดต่อสื่อสารภายในองค์การที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งโดยปกติแล้วพนักงานแต่ละคนจำเป็นต้องมีความสามารถในการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ ยกเว้นแต่ว่าจะมีเหตุการณ์สุดวิสัยเกิดขึ้น

ทักษะในการติดต่อสื่อสารจะรวมถึงการรับรู้ที่ถูกต้อง การแสดงกิริยาตอบรับ การรู้จักฟังผู้อื่น การมีความเป็นผู้นำ การรู้จักแก้ปัญหา และทำการตัดสินใจ การรู้จักให้คำปรึกษา การรู้จักวิธีติดต่อกับพนักงานที่เฉื่อยชา การมีความสามารถในการฝึกอบรม การมีความคิดสร้างสรรค์ การมีทักษะในการเขียนและสื่อสารด้วยวาจา

ข้อบกพร่องขององค์ประกอบนี้ จะก่อให้เกิดอุปสรรคแก่องค์การในเรื่องของการขาดทักษะในการติดต่อสื่อสารที่เพียงพอ

## ทฤษฎีการเข้าสู่สังคม (Social Penetration Theory) ของ Altmern and Tazlor

กล่าวว่ระยะเริ่มต้นของการสร้างปฏิสัมพันธ์ทางการสื่อสาร บุคคลจะพูดคุยเปิดเผยตนเองในหัวข้อสนทนาที่หลากหลาย (duadth of information) เช่น เรื่องครอบครัว การทำงาน การพักผ่อน งานอดิเรก เป็นต้น และภายหลังจากการได้เรียนรู้ซึ่งกันและกันในระดับหนึ่งแล้ว บุคคลจะพยายามสร้างความสัมพันธ์ด้วยการไปข้อมูลที่ละเอียด ลึกซึ้ง มีการแสดง ความคิดเห็น ความรู้สึกนึกคิด ค่านิยมหรือความเชื่อต่างๆ ถือว่าเป็นข้อมูลแนวลึก(depth of information)

## ทฤษฎีการลดความไม่แน่ใจ (Uncertainty Reduction Theory)

การที่คู่ปฏิสัมพันธ์ต่างยอมเปิดเผยเรื่องราวซึ่งกันและกัน (reciprocal disclosure) การมีทัศนคติ รสนิยม ความชอบ และการมีลักษณะทางด้านประชากร (demographic characteristics) ที่คล้ายคลึงกันเช่น มาจากภูมิลำเนาเดียวกัน จบจากสถานบันการศึกษาเดียวกัน เป็นต้น

## The Johari Window

ปฏิสัมพันธ์การเปิดเผยตนเองของบุคคลมี 2 รูปแบบคือ

1. แบบตนเองรู้จักตนเองดี (Information Known to self) แบ่งเป็น 2 สถานะ
  - 1.1 ผู้เปิดเผยๆ เรื่องราวตนเองแก่คู่ปฏิสัมพันธ์ทำให้รู้เรื่องราวระหว่างกันเป็นอย่างดี (open self-disclosure)
  - 1.2 ผู้เปิดเผยไม่เปิดเผยเรื่องราวทั้งหมด เช่นการเปิดระดับหนึ่งด้วยการควบคุมข้อมูลต่างๆ ให้เพราะยังไม่พร้อมหรือยังไม่ต้องการที่จะเปิดเผยตนเองในระดับต่อไป (hidden self-disclosure)
2. แบบไม่รู้จักตนเองดีพอ (Information not known to self)
  - 2.1 ผู้เปิดเผยไม่รู้จักตนเอง คู่ปฏิสัมพันธ์เป็นฝ่ายเรียนรู้เรื่องราวจากพฤติกรรมแสดงออกของผู้เปิดเผยตนเอง (blend self-disclosure)
  - 2.2 ผู้เปิดเผยตนเองไม่รู้จักตนเองและคู่ปฏิสัมพันธ์ก็ไม่รู้จักเปิดเผยตนเอง(unknown self-disclosure)

## ทฤษฎีเกม (Game Theory)

คำว่าเกมได้แก่การต่อสู้ระหว่างบุคคล 2 ฝ่าย โดยหวังผลที่จะชนะอีกฝ่ายหนึ่ง ซึ่งผลที่จะชนะนั้นไม่อาจแบ่งกันได้ การแข่งขันนี้ทั้งสองฝ่ายต่างพยายามที่จะให้ได้รับผลสูงสุด ซึ่งอาจเป็น

ชัยชนะในแง่วัตถุหรือจิตใจและในขณะเดียวกันก็พยายามให้เสียค่าใช้จ่ายต่ำและค่าใช้จ่ายนี้ก็เช่นเดียวกันอาจเป็นค่าใช้จ่ายในด้านวัตถุหรือในด้านจิตใจก็ได้ กล่าวโดยสรุป ทฤษฎีเกมนี้แต่ละฝ่ายแข่งขันกันเพื่อมุ่งผลตอบแทนให้มากที่สุด ในขณะที่เดียวกันก็พยายามหลีกเลี่ยงการสูญเสียทุกอย่าง แล่อย่างไรก็ตามการต่อสู้ระหว่างทั้งสองฝ่ายจะต้องอยู่ภายใต้เงื่อนไขและกฎเกณฑ์ที่กำหนดไว้ ซึ่งจะทำให้การต่อสู้ภายใต้ระบบ ไม่ใช่เป็นการต่อสู้ภายนอก ระบบ ลักษณะของเกมนั้นได้แบ่งเป็น 2 ประเภทคือ เกมที่ผลรวมเป็นศูนย์ (zero-sum game) กับเกมที่ผลรวมไม่เป็นศูนย์ (non-zero-sum game) เกมประเภทแรกเป็นเกมที่มีฝ่ายหนึ่งแพ้และอีกฝ่ายหนึ่งชนะ แต่ละฝ่ายแข่งขันกันเพื่อมุ่งที่จะชนะจะไม่มีการประนีประนอมหรือตกลงร่วมกันอย่างใดอย่างหนึ่ง เพราะจุดมุ่งหมายของการแข่งขันก็เพื่อหาผู้ชนะฝ่ายเดียวเท่านั้น เกมที่สองผลรวมกันไม่เป็นศุนย์นั้นมีลักษณะเหมือนส่วนหนึ่งแข่งขันกันและอีกส่วนหนึ่งร่วมมือกันเป็นเกมที่มีลักษณะกึ่งต่อสู้และกึ่งประนีประนอมแต่ละฝ่ายจะพยายามต่อสู้เพื่อเอาชนะอีกฝ่ายหนึ่งเท่าที่จะทำได้ แต่ชัยชนะที่จะได้รับนั้นขึ้นอยู่กับความคิดสนใจร่วมกันของทั้งสองฝ่ายถ้าฝ่ายหนึ่งต่อสู้โดยหวังประโยชน์แต่ฝ่ายเดียวโดยไม่พิจารณาถึงความต้องการของอีกฝ่ายหนึ่งก็จะทำให้อีกฝ่ายหนึ่งหาโอกาสทำลายโดยใช้วิธีการที่ฝ่ายแรกไม่คาดคิดมาก่อน แต่ถ้าฝ่ายแรกต่อสู้โดยหวังประโยชน์พอสมควรและพิจารณาแบ่งให้กับอีกฝ่ายหนึ่งบ้างก็จะทำให้อีกฝ่ายหนึ่งเกิดความพอใจ และเข้าใจความต้องการของฝ่ายแรก การคาดคะเนความต้องการของแต่ละฝ่ายเพื่อนำมาใช้เป็นเกณฑ์การแข่งขันจะทำให้เกมดำเนินต่อไปได้

ในการสื่อสารระหว่างบุคคลเกมที่มีผลรวมเป็นศุนย์นั้นไม่ได้เกิดขึ้นบ่อยๆ ในชีวิตจริงเหมือนกับเกมที่มีผลรวมกันไม่เป็นศุนย์ ตามเกมนี้แต่ละฝ่ายจะชนะส่วนหนึ่งและก็แพ้ส่วนหนึ่งจึงจะทำให้บรรลุตามข้อตกลงที่แต่ละฝ่ายต่างก็ได้รับผลหรือชัยชนะด้วยกัน แต่ละฝ่ายจะคิดในแง่ของตัวเองว่าได้รับผลตามที่เขาพอใจแล้วแม้ว่าจะไม่ชนะไปทั้งหมด อย่างไรก็ตามการนำเอาเกมที่มีผลรวมกันไม่ได้ศุนย์ไปใช้นั้นจะต้องระมัดระวังสิ่งทีควรพิจารณาก็คือ ประการแรกที่สำคัญที่สุดก็คือจะต้องอยู่บนพื้นฐานของความไว้วางใจซึ่งกันและกัน ระดับของความไว้วางใจนี้จะทำให้ไม่ก่อให้เกิดการได้เปรียบมากเกินไป ประการที่สองจะต้องรู้ว่าแต่ละฝ่ายมีระดับความเห็นแก่ตัวและระดับของการให้ความร่วมมือมากน้อยเพียงใด จะเห็นได้ว่าบางฝ่ายอาจเห็นแก่ตัวมากเกินไปและอีกฝ่ายก็ให้ความสำคัญต่อข้อตกลงมากเกินไป โดยหลักการแล้วยิ่งแต่ละฝ่ายให้ความร่วมมือกันมากขึ้นก็จะยิ่งทำให้ระดับความไว้วางใจมากขึ้นและมีผลทำให้ทั้งสองฝ่ายต่างได้รับประโยชน์จากข้อตกลงนั้นมากขึ้นด้วย ประการที่สามจะต้องปรับปรุงวิธีการที่จะทำใ้บรรลุข้อตกลงที่ได้ประโยชน์ทั้งสอง เพื่อไม่ให้เกิดความระแวงกันเพราะแต่ละฝ่ายอาจหาทางที่เอาเปรียบเรียกหรือควบคุม ช่มชู้ ยักย้ายถ่ายเทหรือถือเอาประโยชน์บางอย่างเพื่อทำให้ฝ่ายตนเองได้เปรียบและบรรลุผลตามที่ตัวเองต้องการ

ที่สำคัญคือพฤติกรรมเกี่ยวกับเกมทุกอย่างย่อมต้องพิจารณาระหว่างผลได้และผลเสีย หรือผลประโยชน์และค่าใช้จ่าย นั่นคือ เราจะต้องชั่งน้ำหนักระหว่างผลที่จะได้รับและผลที่จะเสีย หากเล่นเกมนั้น ในการสื่อสารระหว่างบุคคลจะนำเอาหลักการของทฤษฎีเกมมาใช้ในการตัดสินใจ โดยการประเมิน ในแง่ของรายได้และค่าใช้จ่ายทั้งทางด้านวัตถุและจิตใจที่ได้รับจากการสื่อสารนั้น การใช้ดุลยพินิจระหว่างผลประโยชน์ที่จะได้กับค่าใช้จ่ายทั้งทางด้านวัตถุและจิตใจที่ได้รับจากการสื่อสารนั้น การใช้ดุลยพินิจระหว่างผลประโยชน์ที่จะได้กับค่าใช้จ่ายที่จะเสียจะเป็นตัวกำหนดว่าเราควรจะไปเกี่ยวข้องกับบุคคลนั้นต่อไปข้างหน้าหรือไม่ควรติดต่อกับบุคคลนั้นในอนาคตเพียงใด หากคนสองคนเพิ่มพบบันครั้งแรกและมีปัญหาด้านการสื่อสารก็อาจเกิดความไม่สบายใจที่จะคบหาสมาคมกันอีกเป็นครั้งที่สอง แต่ถ้าในครั้งที่สองยังคงมีปัญหาอีก การสื่อสารระหว่างบุคคลทั้งสองก็จะสิ้นสุดลงและจะไม่มีครั้งต่อไปอีก หมายความว่าประสบการณ์ของการสื่อสารที่เคยเกิดขึ้นในการสื่อสารระหว่างบุคคลจะเป็นปัจจัยสำคัญในการกำหนดว่าพฤติกรรมการสื่อสารจะเกิดขึ้นหรือไม่ในอนาคต ดังนั้นทฤษฎีเกมนอกจากจะนำไปใช้เพื่อการศึกษาถึงผลที่จะได้และผลที่จะเสียที่เกิดจากการสื่อสารระหว่างบุคคลทั้งสองฝ่ายแล้วยังอาจนำไปใช้ได้เพื่อแสดงให้เห็นว่าแรงจูงใจ กลยุทธ์และวิธีการที่นำไปใช้ในการสื่อสารนั้นเกิดขึ้นในลักษณะใดอีกด้วย

### ทฤษฎีการเปรียบเทียบทางด้านสังคม (Social Comparison theory)

แนวความคิดที่เป็นพื้นฐานของทฤษฎีนี้คือ คนทุกคนมีความไม่แน่ใจความคิดเห็นและความสามารถของตนเอง ในแง่ความคิดเห็นนั้นตัวเองไม่แน่ใจว่าตัวเองจะผิดหรือถูกและรู้สึกระมัดระวังว่าคนอื่นจะวิจารณ์ความคิดเห็นในแง่ใด ในด้านความสามารถของตนเองก็เช่นเดียวกัน แต่ละคนมีความกังวลว่าคนอื่นจะเห็นว่าความสามารถหรือประสิทธิภาพของตัวเองเป็นอย่างไร จะมีความวิตกกังวลว่าคนอื่นจะประเมินความรู้ความสามารถในทางลบ ในแง่ของความถูกต้องหรือความดีนั้นทุกคนจะไม่มีใครวิตกกังวล ถ้าจะแสดงความคิดเห็นบางอย่างใดอย่างหนึ่งก็ต้องคอยฟังว่าคนอื่นจะวิจารณ์ความเห็นนั้นอย่างไร คนอื่นจะมีความเห็นอย่างไรต่อทัศนคติทางการเมือง ความรู้ความสามารถในทางศิลปะ ทางกีฬา ทางกรเขียน หรือการดนตรี ตลอดจนค่านิยม ความซื่อสัตย์สุจริต ความเชื่อทางศาสนาและอื่นๆ เพราะว่าคุณสมบัติเหล่านี้ไม่มีมาตรการใดจะนำมาใช้วัดว่าถูกหรือผิด ดีหรือเลวใช้ได้หรือใช้ไม่ได้ สิ่งที่จะใช้เป็นมาตรการวัดได้ก็โดยการเปรียบเทียบกันทางกันทางด้านสังคม ก็คือคนอื่นในสังคมนั้นยึดถือกันอย่างไร คนจะเปรียบเทียบค่านิยมของตัวเองกับคนอื่นที่อยู่ในสังคมเดียวกันว่าความคิดเห็นและความรู้ความสามารถของตัวเองอยู่ในระดับเดียวกันหรือใกล้เคียงกันกับบุคคลอื่นหรือไม่

การนำเอาทฤษฎีการเปรียบเทียบทางด้านสังคมมาใช้ในการสื่อสารระหว่างบุคคลนั้น จะพิจารณาได้ 2 ประการ คือ ประการแรกเหตุผลว่าทำไมเราจึงติดต่อกับบุคคลอื่นการติดต่อกับคนอื่นก็เพื่อแสดงออกซึ่งความคิดเห็นความรู้ความสามารถของตัวเองให้คนอื่นประจักษ์ การแสดงออกนั้นก็เพื่อพยายามลดความไม่แน่ใจในตัวเองเพื่อแสดงว่าตัวเองมีความคิดเห็น ตัวเองมีจุดยืน และก็มีเอกลักษณ์เป็นของตัวเองด้วย การสื่อสารระหว่างบุคคลจะสร้างความมั่นใจให้เกิดขึ้นกับตัวเอง ประการที่สองเพื่อจะติดตามดูว่าความคิดเห็นของตัวเองนั้นคนอื่นมีความรู้สึกอย่างไรหรือวิพากษ์วิจารณ์ในแง่ใด ทุกคนอยากจะทำให้ความคิดเห็นของตัวเองเป็นสิ่งสำคัญที่คนอื่นจะต้องเอาใจใส่และสนใจ ความต้องการผลของการแสดงออกในแง่นี้ก็คือให้คนอื่นมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นต่อทัศนคติของเรา

### ทฤษฎีการแลกเปลี่ยน (Exchange Theory)

จะแสดงให้เห็นขอบเขตของแนวความคิดที่ว่า สิ่งจูงใจระหว่างบุคคลในการแลกเปลี่ยนข่าวสารย่อมขึ้นอยู่กับคุณค่าที่พึงได้รับจากความสัมพันธ์นั้น และบุคคลต้องการที่จะมีความสัมพันธ์ก็ต่อเมื่อเขารู้สึกว่าทั้งสองฝ่ายอยู่ในฐานะเท่าเทียมกัน นั่นคือคุณค่าที่เขาได้รับจะต้องเท่ากับคุณค่าที่เขาให้ หากภายในระยะเวลาหนึ่งบุคคลรู้สึกว่าสิ่งที่เขาได้รับหรือสิ่งที่เขาให้มากเกินไปกว่าความสัมพันธ์ บุคคลผู้นั้นก็จะยุติความสัมพันธ์นั้น ตามทฤษฎีนี้ลักษณะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลเป็นเสมือนหนึ่งการแลกเปลี่ยนสินค้าระหว่างกัน ซึ่งสิ่งที่แลกเปลี่ยนในการสื่อสารก็คือ ข้อมูล ประสบการณ์ สถานะ ความรัก และรวมทั้งเงินตราด้วย ในทางตรงข้ามหากการแลกเปลี่ยนนั้นเกิดขึ้นอย่างไม่เท่าเทียมกันก็จะก่อให้เกิดความตึงเครียดในความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

### แบบจำลองเชิงลู่เข้าหากันทางความคิด (The Convergence Model of Communication)

Kincaid ได้สร้างแบบจำลองลู่เข้าหากันทางความคิดนั้น โดยอธิบายถึงการมีส่วนร่วมแลกเปลี่ยนข่าวสารของบุคคลสองคนหรือมากกว่าหรือกลุ่มบุคคล เพื่อหาความเข้าใจร่วมของความคิดและการกระทำร่วมของกลุ่ม โดยพิจารณาถึงการปฏิสัมพันธ์ทางการสื่อสาร บริบททางการสื่อสารและความสัมพันธ์ระหว่างผู้สื่อสาร โดยแบบจำลองเชิงลู่เข้าหากันทางความคิดนี้จะ เป็นแบบจำลองที่มีทิศทางการสื่อสารแบบสองทาง (Two - Way Communication) โดยพัฒนามาจากแบบจำลอง Switchback โดยมีแนวความคิดพื้นฐานและส่วนประกอบดังต่อไปนี้ ส่วนประกอบที่สำคัญของแนวคิดนี้มี 2 ส่วนคือ "ข่าวสารและความเข้าใจร่วมกัน" กล่าวคือ ในกระบวนการสื่อสารระหว่างบุคคลในสังคมตั้งแต่สองคนหรือมากกว่านั้นบุคคลจะมีการปฏิสัมพันธ์ทางการสื่อสาร ด้วยการพูดคุยแลกเปลี่ยนข่าวสารและความคิดกับบุคคลอื่น ซึ่งก่อให้เกิดข้อตกลงร่วมกันทางความคิด (Mutual Agreement) อันจะนำไปสู่การกระทำที่สอดคล้องกัน (Collective

Action) หรือเข้าใจร่วมกัน (Mutual Understanding) ของบุคคลในสังคม ซึ่งวงจรของการบวนการสื่อสารดังกล่าวนี้จะเป็นวัฏจักร

### แนวคิดเกี่ยวกับการแสวงหาข่าวสาร (Information Seeking)

โตโนฮิว และ ทิพตัน ได้เสนอแบบจำลองการแสวงหา การหลีกเลี่ยง และการจัดการข่าวสาร (model of seeking, avoiding and processing) ซึ่งเป็นแบบจำลองที่มีพื้นฐานมาจากแนวคิดทางจิตวิทยาสังคมเรื่องความลงรอยของทัศนคติ (attitude congruence) กรณีเช่นบุคคลมีแนวโน้มที่จะหลีกเลี่ยงข่าวสารที่ไม่ตรงกับภาพที่เขามีต่อความจริงหรือความรู้สึกที่เขามีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เพราะทำให้เขารู้สึกว่าเป็นอันตราย โดยที่ "ภาพ" (image) หรือ "ภาพของความเป็นจริง" (image of reality) ที่เขามีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งนั้น มีส่วนประกอบ 3 ส่วน

ส่วนแรกเป็นผลของประสบการณ์ตลอดชีวิตของบุคคล ซึ่งประกอบด้วย เป้าหมาย (goals) ความเชื่อ (beliefs) และความรู้ (knowledge) ที่บุคคลมีอยู่

ส่วนที่สอง ประกอบไปด้วยความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง (self-concept) ของบุคคล ซึ่งมีหลายสถานะรวมทั้งการประเมินความสามารถของตนเองในการควบคุมสถานการณ์ต่างๆ

ส่วนที่สามประกอบด้วย รูปแบบของการใช้ข่าวสาร (information - using set) ซึ่งควบคุมพฤติกรรมของบุคคลในการแสวงหาและการจัดการข่าวสาร (seeking and processing information)

### แนวคิดเรื่ององค์ประกอบทางวัฒนธรรมของ Deal และ Kennedy

องค์ประกอบของวัฒนธรรมองค์การนั้น Deal และ Kennedy ได้อ้างถึงการสร้างค่านิยมของผู้นำองค์การดังนี้

1. เป็นแบบอย่างความสำเร็จที่คนอื่นสามารถเข้าถึง
2. กำหนดบทบาทที่ชัดเจน
3. เป็นสัญลักษณ์ขององค์การที่คนภายนอกรู้จัก
4. รักษาและสร้างความพิเศษขององค์การ
5. กำหนดแบบแผนพฤติกรรมในองค์การ
6. ประพฤติตนเป็นแบบอย่างในการทำงาน



## แนวความคิดเรื่องวัฒนธรรมองค์การของ Tiemey

Tiemey เสนอว่า กรอบที่เหมาะสมสำหรับศึกษาวัฒนธรรมองค์การของสถาบันอุดมศึกษาควรประกอบด้วยแนวโน้มทัศนคติ 6 ประการ ซึ่งเขาอธิบายโดยใช้คำถามเป็นตัวบอกรอบข่าย ดังนี้

1. สิ่งแวดล้อม (Environment)
  - องค์การนิยมสิ่งแวดล้อมของสถาบันให้อย่างไร
  - เจตคติต่อสิ่งแวดล้อมเป็นอย่างไร
2. ปณิธานของสถาบัน (Mission)
  - กำหนดปณิธานกันอย่างไร
  - ปณิธานสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับสิ่งอื่นๆอย่างไร
  - ใช้ปณิธานเป็นหลักในการตัดสินใจหรือเปล่า
  - คนส่วนมากให้การยอมรับหรือไม่เพียงใด
3. การขัดเกลาทางสังคม (Socialization)
  - สมาชิกใหม่เรียนรู้สังคมในองค์การได้อย่างไร
  - การขัดเกลาทางสังคมสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับสิ่งอื่นๆ อย่งไร
  - อะไรที่จำเป็นต้องรู้เพื่อความอยู่รอดขององค์การ
4. สารสนเทศ (Information)
  - อะไรคือสารสนเทศ
  - ใครมีสารสนเทศ
  - จะเผยแพร่สารสนเทศไปอย่างไร
5. ฤศโลบาย (Strategy)
  - จะถึงจุดตกลงตัดสินใจกันได้ได้อย่างไร
  - ใช้ฤศโลบายอะไร
  - ใครเป็นคนตัดสินใจ
  - มีผลเสียอย่างไรเมื่อตัดสินใจผิด
6. ภาวะผู้นำ (Leadership)
  - องค์การคาดหวังอะไรจากผู้นำ
  - ใครคือผู้นำ
  - มีผู้นำประเภทเป็นทางการและไม่เป็นทางการหรือไม่

## แนวความคิดวัฒนธรรม 4 มิติของ Geert Hofstede (Four Dimensions of Culture Differences)

เป็นทฤษฎีในการศึกษาการสื่อสารต่างวัฒนธรรมและช่วยในการอธิบายมุมมองความแตกต่างของวัฒนธรรม โดยมีการศึกษากับองค์การข้ามชาติ ซึ่งได้ค้นพบมิติของวัฒนธรรมของแต่ละชาติ ซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้

1. Power Distance คือระยะห่างระหว่างอำนาจภายในองค์การ ซึ่งแสดงว่าทุกคนมีอำนาจไม่เท่ากันในประเทศที่มีลำดับชั้นหรือชนชั้นมาก มักจะมีระดับของ power distance สูง
2. Uncertainty Avoidance คือการหลีกเลี่ยงความไม่แน่ใจ คือการรู้จักใช้คำพูดชักถามเมื่อไม่เข้าใจ เพื่อไม่ให้เกิดความคลุมเครือ ซึ่งถ้าประเทศที่มีวัฒนธรรมที่ไม่ชอบความคลุมเครือมักจะสื่อสารโดยใช้วัจนภาษา เพื่อให้เกิดความชัดเจนและสามารถนำมาอ้างอิงได้
3. Individualism คือการที่คนในวัฒนธรรมนั้น จะคำนึงถึงตัวเองและครอบครัวเท่านั้น ซึ่งตรงข้ามกับอีกวัฒนธรรมหนึ่ง คือ Collectivism ที่มีความรับผิดชอบต่อหมู่คณะ จะทำอะไรต้องคำนึงถึงหมู่คณะ ได้รับความเห็นชอบจากหมู่คณะ
4. Masculinity and Femininity คือวัฒนธรรม Masculinity จะเน้นค่านิยมในเรื่องความสำเร็จค่านิยมทางวัตถุ แต่ Femininity จะเน้นค่านิยมด้านคุณภาพชีวิต ความสัมพันธ์กับผู้อื่น

ทฤษฎีฐานอำนาจของ French และ Raven

ได้จำแนกฐานของอำนาจออกเป็น 5 ประเภท ดังนี้คือ

1. อำนาจในการให้รางวัล (Reward Power) ฐานของอำนาจชนิดนี้ขึ้นอยู่กับว่าผู้บังคับบัญชาสามารถที่จะให้ผลตอบแทนหรือรางวัลแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาหรือไม่ ในบางกรณีอำนาจชนิดนี้อาจมีความเกี่ยวข้องกับอย่างใกล้ชิดกับอำนาจที่ได้มาจากความเป็นที่ดึงดูดใจ หรือนำสนใจต่อบุคคลอื่น เพราะการที่คนๆหนึ่งสามารถให้ผลตอบแทนหรือรางวัลต่อบุคคลหรือกลุ่มได้บ่อยๆก็ย่อมจะเป็นบุคคลที่น่าดึงดูดใจหรือนำสนใจต่อบุคคลหรือกลุ่มนั้นได้ด้วย นอกจากนี้อำนาจในทางที่จะให้ผลตอบแทนมีความเกี่ยวข้องกับอำนาจที่ได้มาอย่างถูกต้องตามทำนองคลองธรรม หรือตามบทบัญญัติ เช่นผู้บังคับบัญชา สามารถให้ผลตอบแทนต่อผู้ใต้บังคับบัญชา อาจเป็นตัวเงินหรือการยกย่องส่งเสริม ซึ่งก็ได้โดยใช้อำนาจที่องค์การได้กำหนดให้แก่เขา
2. อำนาจจากการมีความรู้ความชำนาญ (Expert Power) หมายถึงอำนาจของผู้บังคับบัญชาได้มาจากการที่ตนเองเป็นผู้มีความรอบรู้หรือความเชี่ยวชาญเฉพาะอย่างยิ่งและเป็นผู้ที่มีความน่าเชื่อถือ ความไว้วางใจ ซึ่งผู้ใต้บังคับบัญชายอมรับในความสามารถของผู้บังคับบัญชานั้น

3. อำนาจตามบทบัญญัติ (legitimate Power) ซึ่งเป็นอำนาจที่ได้มาอย่างถูกต้องตามทำนองคลองธรรม โดยปกติฐานของอำนาจชนิดนี้ได้มาจากวัฒนธรรมหรือองค์การกำหนดขึ้นมา มิใช่เป็นสิ่งที่แต่ละคนจะกำหนดขึ้นมาเอง ภายในองค์การมักจะมีการกำหนดอำนาจหน้าที่ที่เป็นสายการบังคับบัญชาตามลำดับชั้น ซึ่งผู้ที่อยู่ในสายการบังคับบัญชาลำดับชั้นต่ำกว่าจะต้องยอมรับในอำนาจและอิทธิพลของผู้ที่อยู่ในสายการบังคับบัญชาของผู้ที่อยู่ในลำดับชั้นที่สูงกว่า อย่างไรก็ตามอำนาจที่ได้มาอย่างถูกต้องตามธรรมเนียมของคลองธรรมจะเป็นยอมรับก็ต่อเมื่อบุคคลหรือสมาชิกในองค์การ หรือวัฒนธรรมยอมรับถึงอำนาจนี้ และนอกจากนี้ยังอยู่กับว่า ผู้ที่ใช้อำนาจนั้นได้ใช้อำนาจนี้ไปอย่างถูกต้องตามธรรมเนียมของคลองธรรมหรือไม่ ซึ่งถ้าหากไม่เป็นไปตามเงื่อนไขดังกล่าวมาแล้วอำนาจนี้ จะไม่เป็นที่ยอมรับ ซึ่งอาจมีผลทำให้แนวโน้มของอำนาจนี้ลดลงอย่างมากหรืออาจไม่มีเลย

4. อำนาจในการอ้างอิง (Referent Power) ฐานของอำนาจชนิดนี้เกิดจากบุคคลนั้นเป็นที่พอใจหรือเป็นที่รักใคร่ชอบพอ เคารพนับถือของบุคคลอื่น ทำให้บุคคลอื่นรู้สึกประทับใจต่อบุคคลนั้น และเกิดความศรัทธาอยากเอาอย่างหรือเลียนแบบ แนวทางที่จะได้อำนาจนี้มาคือการที่บุคคลนั้นสามารถเข้าถึงจิตใจและความรู้สึกของคนได้

5. อำนาจในการบีบบังคับ (Coercive Power) เป็นอำนาจที่ได้มาจากบังคับขู่เข็ญ ซึ่งเป็นฐานอำนาจที่ตรงกับข้ามกับอำนาจในการที่จะได้ผลตอบแทนหรือรางวัล คือเป็นอำนาจที่สามารถจะลงโทษผู้อื่นได้ โดยปกติอำนาจชนิดนี้มักจะไม่สามารถเกิดขึ้นได้อย่างสมบูรณ์ และภายในองค์การถ้าหากมีการใช้อำนาจประเภทนี้ สมาชิกขององค์การก็จะลาออกไปหรืออาจแสดงออกถึงการต่อต้าน

### ผู้บังคับบัญชาเป็นผู้กำหนดทิศทางการข่าวสารในองค์การ

เนื่องจากโครงสร้างขององค์การต่าง ๆ จะมีลักษณะการแบ่งงานกันทำตามหน้าที่อย่างชัดเจน โดยเฉพาะอย่างยิ่งบทบาทของผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา จึงทำให้ผู้บังคับบัญชาเปรียบเสมือนตัวแทน (Agent) ที่จะเป็นผู้ตัดสินใจว่า ข่าวสารหรืองานชิ้นไหนจะส่งการให้ผู้ใต้บังคับบัญชาคนใดปฏิบัติงาน ซึ่งผู้บังคับบัญชาจะแจ้งข่าวสารนั้นมากน้อยแค่ไหน หรือละเว้นไม่บอกรายละเอียดและไม่ให้คำปรึกษาแนะนำ ก็สามารถทำได้ ทั้งนี้ผู้บังคับบัญชาจะเป็นผู้คัดเลือกข่าวสาร คัดเลือกสื่อในการถ่ายทอดหรือส่งการ เปิดหรือปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชาได้ติดต่อสื่อสารก็ได้ และยังเป็นผู้ประเมินผลงานความดีความชอบหรือลงโทษผู้ใต้บังคับบัญชา ซึ่งการที่ผู้บังคับบัญชาประเมินผลหรือลงโทษนั้น อาจจะหยิบยกมาพิจารณาหรือละเว้นก็สามารถทำได้ ดังนั้น ผู้บังคับบัญชาจึงมีลักษณะเปรียบเสมือนผู้แทนหรือนายทวาร (Gate Keeper) ที่คอยกั้นกรองข่าวสารหรือความดี ความชอบของผู้ใต้บังคับบัญชา

## Diffusion of Innovation

โรเจอร์ (Rogers) ได้กล่าวถึงกระบวนการตัดสินใจยอมรับนวัตกรรมว่าสามารถแบ่งได้เป็น 5 ขั้นตอนดังนี้คือ

1. **ขั้นความรู้ (Knowledge)** ในขั้นนี้เกิดขึ้นเมื่อบุคคล (หรือหน่วยที่ทำหน้าที่ตัดสินใจ) ทราบว่ามีนวัตกรรมเกิดขึ้น และมีความเข้าใจว่านวัตกรรมนั้นสามารถทำหน้าที่อะไรบ้าง
2. **ขั้นจูงใจหรือโน้มน้าวใจ (Persuasion)** ในขั้นนี้เกิดขึ้นเมื่อบุคคล (หรือหน่วยที่ทำหน้าที่ตัดสินใจ) สร้างทัศนคติที่ชอบหรือไม่ชอบต่อนวัตกรรมนั้น
3. **ขั้นการตัดสินใจ (Decision)** ในขั้นนี้เกิดขึ้นเมื่อบุคคล(หรือหน่วยที่ทำหน้าที่ตัดสินใจ) กระทำกิจกรรมต่างๆที่จะนำไปสู่การเลือกที่จะรับหรือปฏิเสธนวัตกรรม
4. **ขั้นการลงนำไปปฏิบัติ (Implementation)** เกิดขึ้นเมื่อบุคคล (หรือหน่วยที่ทำหน้าที่ตัดสินใจ) นำนวัตกรรมนั้นไปใช้หรือปฏิบัติ
5. **ขั้นการยืนยัน (Confirmation)** เกิดขึ้นเมื่อบุคคล(หรือหน่วยงานที่ทำหน้าที่ตัดสินใจ) ตรวจสอบข่าวสารเพื่อสนับสนุนหรือยืนยันการตัดสินใจที่ได้กระทำไปแล้ว แต่บุคคลอาจเปลี่ยนการตัดสินใจที่ได้กระทำไปแล้ว ถ้าหากว่าได้รับข่าวสารที่ขัดแย้งเกี่ยวกับนวัตกรรมนั้น

## ทฤษฎีการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจ(Uses And Gratification Theory)

ทฤษฎีนี้เป็นทฤษฎีซึ่งเน้นที่ตัวผู้รับสาร (Receiver) ในเรื่องของการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจจากสื่อมวลชน กล่าวคือ ผู้รับสารเป็นผู้เลือกใช้สื่อประเภทต่างๆ และเลือกรับเนื้อหาของข่าวสาร เพื่อสนองความต้องการของตัวเอง อีกนัยหนึ่งคือการมองเห็นประโยชน์จากการเปิดรับสารนั่นเอง

นอกจากนี้ในกระบวนการสื่อสารมวลชนนั้น ผู้รับสารไม่ใช่ผู้ถูกกระทำโดยสื่อ แต่เขาเป็นผู้ใช้ประโยชน์จากสื่อและเนื้อหาของสื่อ นั้น ซึ่งแรงจูงใจของผู้รับสารนั้นอาจจะเริ่มจากพื้นฐานความต้องการภายใต้สภาพการณ์และพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับการใช้สื่อ แรงจูงใจเหล่านี้จะนำไปสู่การสนองตอบความพึงพอใจ ในทางกลับกันการผลิตซึ่งสร้างความพึงพอใจ ก็เป็นผลให้เกิดการใช้ข่าวสารนั้นและเกิดผลต่อบุคคล

แคทซ์และคณะ ได้ให้คำอธิบายแบบแผนเรื่องการใช้ประโยชน์และการได้รับความพอใจไว้ดังนี้

1. สภาวะทางสังคมและจิตใจ ซึ่งก่อให้เกิด
2. ความต้องการและความจำเป็นของบุคคลและเกิดมี
3. ความคาดหวังจากสื่อมวลชนหรือแหล่งข่าวสารต่างๆแล้วนำไปสู่

4. การเปิดรับสื่อมวลชนในรูปแบบต่างๆ อันก่อให้เกิดความพึงพอใจตามที่ต้องการอาจเกิดผลอื่นๆที่ตามมาโดยไม่ได้มุ่งหวังไว้

ซึ่งแสดงให้เห็นว่าการเลือกบริโภคสื่อมวลชนนั้นขึ้นอยู่กับความต้องการหรือแรงจูงใจของผู้รับสารนั่นเอง แต่แต่ละบุคคลย่อมมีวัตถุประสงค์ความตั้งใจในการใช้ประโยชน์จากสื่อเพื่อสนองตอบความพึงพอใจของตนเองด้วยเหตุผลที่แตกต่างกัน

### ทฤษฎีการไหลสองทางของการสื่อสาร (Two Steps Flow of Communication)

ลาซาร์สเฟลด์และคณะ ได้เสนอสมมติฐานงานวิจัยของพวกเขาเมื่อปี ค.ศ.1940 ว่า ข่าวสารจากสื่อมวลชนมักจะไม่ไปถึงมือผู้รับโดยตรงเสมอไป บางครั้งอาจไปถึงผู้รับสารในลักษณะกระบวนการสองทอด คือในขั้นแรกจะเข้าถึงบุคคลในสังคมส่วนหนึ่งแล้วบุคคลเหล่านี้ ก็จะส่งไปยังบุคคลอื่นๆอีกทอดหนึ่ง

จากงานวิจัยชิ้นนี้ นอกจากจะชี้ว่า ข่าวสารจากสื่อมวลชน มิได้เข้าถึงหรือมีอิทธิพลโดยตรงต่อผู้รับแล้ว ยังได้ค้นพบปัจจัยแทรกที่สำคัญระหว่างผู้ส่งสารกับผู้รับสาร นั่นคืออิทธิพลของบุคคลหรือความเป็นผู้นำทางความคิดเห็น (Opinion Leader)

เนื่องจากในองค์การต่างๆโครงสร้าง การแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบที่ชัดเจนลดหลั่นกันลงไปตามสายการบังคับบัญชา ในการบริหารองค์การจะมี 2 บทบาท ที่มีความสัมพันธ์กันคือ บทบาทของผู้บังคับบัญชากับบทบาทของผู้ใต้บังคับบัญชา ในการแจ้งข่าวสาร หรือการสั่งงาน อาจเป็นการแจ้งโดยตรง ไปยังผู้ใต้บังคับบัญชาหรือแจ้งผ่านผู้บังคับบัญชาระดับรองลงไปก่อนที่จะไปถึงผู้ใต้บังคับบัญชาในระดับล่าง ซึ่งตรงกับลักษณะของ Two Steps Flow Theory โดยผู้บังคับบัญชาสูงสุดทำหน้าที่เหมือนนายทวาร (Gate Keeper) ที่คอยเลือกสรรกลั่นกรองข่าวสารที่จะส่งไปยังผู้ใต้บังคับบัญชา

### ทฤษฎีอาชีพของกินสเบอร์ก (Ginzberg and Associated Theory)

การศึกษาวิจัยของกลุ่มกินสเบอร์ก ได้สรุปเป็นข้อมูลพื้นฐานไว้ว่า การเลือกอาชีพของบุคคลมักขึ้นอยู่กับตัวแปร 4 ประการคือ

1. องค์ประกอบด้านความเป็นจริง (Reality Factor) หมายถึงการตอบสนองที่บุคคลมีต่อความกดดันจากสภาพความเป็นจริงของสิ่งแวดล้อม ในการพิจารณาตัดสินใจเลือกอาชีพ
2. กระบวนการทางการศึกษา (Educational Process) หมายถึง ระดับการศึกษาสูงต่ำของบุคคลแต่ละคน จะเป็นตัวกำหนดหรือจำกัดขอบข่ายการเลือกอาชีพ ของเขาไปโดยปริยาย
3. องค์ประกอบทางด้านอารมณ์ (Emotional Factors) หมายถึงลักษณะทางบุคลิกภาพสัญชาตญาณ ที่ทำให้บุคคลตอบสนองต่อสิ่งแวดล้อมอย่างไรก็มีผลต่อการเลือกอาชีพเช่นกัน

4. ค่านิยมของแต่ละบุคคล (Personal Values) ค่านิยมส่วนบุคคลมีอิทธิพลทำให้บุคคลชอบอาชีพต่างๆ ไม่เหมือนกัน เช่น ผู้ที่มีค่านิยมชอบเสี่ยงอาจเลือกประกอบอาชีพธุรกิจ เป็นต้น

กินสเบอร์กกล่าวไว้ว่า บุคคลทุกคนมีความแตกต่างกันในการก้าวเข้าสู่ขั้นต่างๆ กัน ดังนั้น ปัจจัยที่ส่วนสำคัญต่อพัฒนาการเข้าสู่อาชีพของบุคคลนั้นยังขึ้นอยู่กับสถานการณ์ทางสังคมและการศึกษายังมีอิทธิพลด้วย เช่น บุคคลที่มาจากครอบครัวฐานะยากจนอาจต้องเข้าสู่ขั้นการทำงานและรู้จักโลกของงานอาชีพได้เร็วกว่าเด็กที่มีฐานะร่ำรวย

กินสเบอร์กเชื่อว่ากระบวนการตัดสินใจเลือกอาชีพนั้น จะเกิดควบคู่ไปกับชีวิตทางการทำงานของบุคคล และด้วยการเลือกอาชีพในช่วงต้นของชีวิตไม่นำไปสู่ความพึงพอใจในการทำงาน บุคคลอาจเลือกอาชีพใหม่ได้ ส่วนจะไปสู่อาชีพใหม่ได้มากน้อยแค่ไหนนั้น ขึ้นอยู่กับตัวแปรหลายด้าน เช่น ทางด้านความรับผิดชอบต่อครอบครัวโอกาสก้าวหน้าหรือความกดดันอื่นๆ จากสิ่งแวดล้อม

นอกจากนี้ ปัจจุบันบุคคลยังมีทางเลือกใหม่ๆ ให้กับชีวิตได้หลายประการ เช่น โอกาสเข้ารับการศึกษาเพิ่มเติม ทำให้เขาสามารถก้าวไปสู่อาชีพที่ไม่ใช่ตัวเลือกเดิมได้ เนื่องจากมีความรู้ความชำนาญที่สูงขึ้น ยิ่งไปกว่านั้น กินสเบอร์กก็ยังเชื่ออีกด้วยว่าในชีวิตการทำงานนั้น บุคคลต้องมีการเปลี่ยนแปลงปรับปรุงตัวอยู่เสมอตามพัฒนาการของชีวิต หากความต้องการเปลี่ยนไป สิ่งแวดล้อมเปลี่ยนไปอาจมีผลต่อการปรับตัวของบุคคล ให้ตรงกับความต้องการของตนเองมากที่สุดด้วย

#### ทฤษฎีความพึงพอใจในอาชีพของฮอพพอค (Hoopock's Composite Theory)

จากประสบการณ์ในการให้คำปรึกษาและแนะแนวอาชีพ ฮอพพอค ได้สรุปหลักการที่สำคัญในการวางแผนและเลือกอาชีพดังนี้คือ

1. อาชีพที่บุคคลเลือกเป็นไปเพื่อสนองความต้องการของบุคคล
2. อาชีพที่บุคคลเลือก เป็นอาชีพที่บุคคลเชื่อว่าจะสนองความต้องการที่สำคัญส่วนใหญ่ของบุคคลได้ดีที่สุด
3. บุคคลอาจรับรู้ความต้องการของตนอย่างชัดเจนหรือเพียงแต่รู้สึกลอยๆ ลางเลือน มีบางสิ่งดึงดูดความสนใจ ไม่ว่าในกรณีใด ความต้องการดังกล่าวอาจมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือก
4. พัฒนาการด้านอาชีพเริ่มขึ้นเมื่อบุคคลตระหนักเป็นครั้งแรกว่าอาชีพสามารถช่วยให้บุคคลสนองความต้องการของตนได้
5. พัฒนาการด้านอาชีพจะดำเนินสืบหน้าไปและอาชีพที่เลือกจะดีขึ้นในขณะที่บุคคลสามารถคาดคะเนอาชีพที่จะเลือกว่าจะสนองความต้องการของตนได้ดีเพียงใด

สามารถในการคาดคะเนขึ้นอยู่กับความรู้เกี่ยวกับตนเอง ความรู้เกี่ยวกับอาชีพและความสามารถ  
ของบุคคลที่จะคิดได้อย่างกระจ่าง

6. ข้อสนเทศเกี่ยวกับตัวบุคคลมีผลต่อการเลือกอาชีพ โดยช่วยให้บุคคล  
ตระหนักถึงความต้องการของตน และช่วยให้บุคคลคาดคะเนได้ว่า อาชีพที่จะเลือกจะสนองความ  
ต้องการของตนได้มากน้อยเพียงใด

7. ข้อสนเทศทางอาชีพมีผลต่อการเลือกอาชีพ โดยช่วยให้บุคคลได้ค้นพบอาชีพ  
ที่อาจจะสนองความต้องการของตนและช่วยให้บุคคลคาดคะเนได้ว่าอาชีพใดจะสนองความ  
ต้องการของตนได้ดีกว่า

8. ความพึงพอใจในงานขึ้นอยู่กับงานที่บุคคลทำนั้นสนองความต้องการที่เรา  
คาดหวังให้สนองได้มากน้อยเพียงใด ระดับของความพึงพอใจ กำหนดโดยอัตราส่วนของความ  
ต้องการที่ได้รับการตอบสนองและความต้องการที่คาดหวังจะได้รับการตอบสนอง

9. ความพึงพอใจเป็นผลจากงานซึ่งสนองความต้องการของบุคคลในปัจจุบัน  
หรืองานซึ่งมีทำที่ว่าจะสนองความต้องการของบุคคลได้ในอนาคต

10. อาชีพที่เลือกจะเปลี่ยนได้เสมอ ถ้าบุคคลเชื่อว่าการเปลี่ยนนั้นจะสนองความ  
ต้องการของตนได้ดีกว่า

11. ความพึงพอใจในการทำงานในชีวิตขึ้นอยู่กับกรณีที่

- ความสามารถ ความสนใจ บุคลิกภาพและค่านิยมของเรามีโอกาสได้แสดงออก  
มามากน้อยเพียงใดในงานที่ทำ

- ประสบการณ์ที่เราได้รับจากการทำงาน สอดคล้องกับภาพพจน์ของตัวเองที่  
ตั้งขึ้นมามากน้อยเพียงใด หรืออีกนัยหนึ่งก็คือ งานที่ทำเปิดโอกาสให้เขาเป็นบุคคลในลักษณะที่  
วาดภาพเอาไว้เพียงใดหรือไม่

สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

## ประวัติผู้เขียน

นางสาวพรพรรณ เขยจิตร เกิดเมื่อวันที่ 4 พฤษภาคม พ.ศ.2513 ที่กรุงเทพมหานคร สำเร็จ การศึกษาระดับมัธยมปลายที่ โรงเรียน สวนกุหลาบวิทยาลัย นนทบุรี เข้าศึกษาต่อในระดับปริญญา ตริที่ คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และสำเร็จการศึกษาในสาขาวิชาการประชาสัมพันธ์ ในปีการศึกษา 2533 จากนั้นทำงานเป็นทีมประชาสัมพันธ์พิเศษรถยนต์นิสสัน และดูแลการขายรถ ยนต์นำเข้านิสสันของ บริษัท สยามกลการ จำกัด เคยทำงานในตำแหน่งหัวหน้ากลุ่มพนักงานต้อนรับ บนเครื่องบินสายการบินเจแปนแอร์ไลน์เตอร์ (กลุ่มสายการบินเจแปนแอร์ไลน์) และผู้จัดการแผนก ขายเสื้อผ้า เท็น แอนด์ โค บริษัท ฟิน่า เฮาส์ กรุ๊ป จำกัด ก่อนที่จะศึกษาในระดับปริญญาโทรุ่นที่ 1 สาขาวิชาวิทยา ภาควิชาวิชาวิทยาและสื่อสารการณแสดง ในปีการศึกษา 2541



สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย