

## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยเรื่อง “ความรู้ ทักษะ และพฤติกรรมการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access เป็นเครื่องมือสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)” มีแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ซึ่งนำมาใช้ในการศึกษา ดังนี้

1. ทฤษฎีการสื่อสารในองค์กร (Organization Communication)
2. แนวคิดการทำงานด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารแบบ Collaboration
3. ทฤษฎีเทคโนโลยีการสื่อสารเป็นตัวกำหนด (Technology determinism)
4. ทฤษฎีความรู้ ทักษะ และพฤติกรรม (K A P)
5. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### **ทฤษฎีการสื่อสารในองค์กร (Organization Communication)**

การสื่อสารที่เกิดขึ้นในองค์กรหนึ่ง ๆ นั้น เป็นอิทธิพลสำคัญของความสำเร็จขององค์กร การสื่อสารเป็นพลังขับเคลื่อนให้ทรัพยากรต่าง ๆ ขององค์กรเกิดกระบวนการทำงานในแต่ละแผนกให้ดำเนินไปตามวัตถุประสงค์ของแต่ละงาน

นอกจากนี้การสื่อสารยังเป็นกิจกรรมอย่างหนึ่งของมนุษย์ที่มีความสำคัญยิ่ง ทั้งนี้การติดต่อสื่อสารกับผู้อื่นนั้นมีเป้าหมายเพื่อให้ผู้อื่นได้ทราบถึงความรู้สึกนึกคิดและความต้องการของตนเอง ตลอดจนเป็นการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและการสร้างความเข้าใจในเรื่องต่าง ๆ การสื่อสารจึงเป็นตัวเชื่อมระหว่างหน่วยต่าง ๆ ในองค์กร

วิรัช ลภีรัตนกุล<sup>1</sup> ได้ให้ความหมายของ การติดต่อสื่อสาร ว่ามาจากศัพท์ภาษาอังกฤษ คำว่า Communication มีที่มาจากภาษาละตินว่า “Communis” มีความหมายเป็นภาษาไทยว่า ความร่วมมือกันหรือความเหมือนกัน นอกจากนี้ความหมายของการสื่อสารยังหมายถึง<sup>2</sup> ความพยายามของมนุษย์ที่ต้องการแลกเปลี่ยน (Share) ข่าวสาร (Information) หรือ ความคิด (Ideas)

---

<sup>1</sup>วิรัช ลภีรัตนกุล, การประชาสัมพันธ์ฉบับสมบูรณ์ (กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2538), น. 158.

<sup>2</sup>บุญเลิศ ศุภดิติก, “การสื่อสาร: โครงสร้างและหน้าที่ในสังคม,” ใน วารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน (กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์เจริญวิทยการพิมพ์, 2523), น. 2.

ระหว่างกันเอง โดยการสื่อสารดังกล่าวมีการเปลี่ยนแปลงและต่อเนื่องตลอดเวลา กล่าวคือ ไม่มีจุดเริ่มต้นและจุดสิ้นสุดในตัวเอง

และในขณะเดียวกัน จอร์จ มิลเลอร์ (George Miller)<sup>3</sup> ได้ให้คำนิยามการสื่อสารโดยมุ่งไปที่การสื่อสารที่เกิดขึ้นตรงที่ที่นั่นเป็นข้อมูลข่าวสารของทีที่หนึ่งหรือบุคคลหนึ่ง และเราต้องการที่จะให้ข้อมูลข่าวสารนั้น ๆ ไปยังสถานที่อื่นหรือบุคคลอื่น นั่นหมายถึงการติดต่อสื่อสารที่สำคัญจะเกี่ยวข้องกับการโอนถ่ายของข้อมูลข่าวสารจากบุคคลหนึ่งไปยังอีกบุคคลหนึ่ง ในการจัดตั้งองค์การการโอนถ่ายข้อมูลข่าวสารจัดว่าเป็นวัตถุประสงค์ปกติของพฤติกรรมกรรมการสื่อสารองค์การ

### องค์การในฐานะระบบ

องค์การ<sup>4</sup> หมายถึง แหล่งกลางที่เป็นที่รวมเข้าด้วยกันของกลุ่มคนและปัจจัยทรัพยากรต่าง ๆ เพื่อการทำงานร่วมกันให้บรรลุเป้าหมายผลสำเร็จของกลุ่มที่ตั้งไว้ โดยที่องค์การจะเป็นระบบที่มีการวางกรอบเหตุผลหรือระเบียบสำหรับส่วนรวม ที่ซึ่งสมาชิกทุกฝ่ายต่างจะต้องยึดมั่นปฏิบัติตาม และทำงานได้อย่างมีระบบและประสานกันอย่างมีระเบียบ เพื่อที่จะให้งานบรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ของกลุ่มที่ได้ร่วมกันกำหนดไว้ได้ด้วยประสิทธิภาพ

นอกจากความหมายข้างต้นแล้ว องค์การ ยังหมายถึง<sup>5</sup> แหล่งที่คนตั้งแต่สองคนหรือมากกว่ามาร่วมงานกันทำงานตามที่ถูกกำหนดไว้เพื่อให้ได้บรรลุวัตถุประสงค์ของกลุ่มที่ได้ร่วมกันกำหนดไว้ และไม่ว่าจะเป็้องค์การขนาดเล็กหรือขนาดใหญ่จะมีลักษณะร่วมกัน 3 ประการคือ (1) ประกอบไปด้วยคน อย่างน้อยตั้งแต่สองคนขึ้นไป (2) มีการรวมตัวกันเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันเพื่อร่วมดำเนินการให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้ (3) มีการควบคุมหรือจำกัดขอบเขตของพฤติกรรม

<sup>3</sup>George Miller, quoted in Gray T. Hunt, Communication Skill in the Organization (New Jersey: Prentice-Hall Inc., 1989), p. 28.

<sup>4</sup>ธงชัย สันติวงษ์ และ ชนาธิป สันติวงษ์, องค์การกับการสื่อสาร (กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2542), น. 18-19.

<sup>5</sup>Mondy R. Wayne and others, Management Concepts and Practices (Boston: Allyn & Bacon), อ้างถึงใน จันทิมา เทียวแก้ว, "การสื่อสารในองค์กร," ใน เอกสารการสอนชุดวิชาการสื่อสารในองค์กร (กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย, 2549), น. 3.

ของบุคคลที่อยู่ร่วมกันในองค์การ ช่วยประสานพฤติกรรมของกลุ่มในอันที่จะทำให้การดำเนินการบรรลุถึงผลสำเร็จในเป้าหมายที่สูงขึ้น

หลักการบริหารจัดการและการออกแบบองค์กร มีองค์ประกอบที่สัมพันธ์เกี่ยวเนื่องกัน คือ องค์กรและปัจจัยแวดล้อม ธงชัย สันติวงษ์ ให้คำจำกัดความคำว่า “องค์กร” (Organization)<sup>6</sup> หมายถึง หน่วยทางสังคมที่รู้จักกันและมีการประสานเข้าด้วยกันเป็นหนึ่งเดียว พร้อมกับมีขอบเขตที่สามารถแยกชัดเป็นเอกเทศได้ โดยในเวลาเดียวกันจะมีหน้าที่หรือประกอบกิจกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งซึ่งเป็นงานที่กระทำอย่างต่อเนื่อง โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อบรรลุเป้าหมายร่วมกัน

จากคำจำกัดความดังกล่าววิเคราะห์ได้ว่า องค์กรจะต้องประกอบด้วยบุคคลมากกว่าหนึ่งคน มาร่วมกันทำกิจกรรมอย่างเป็นระบบด้วยความร่วมแรงร่วมใจกันอย่างจริงจังเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ ดังนั้น องค์กรจึงต้องมีโครงสร้าง (Structure) จัดตั้งตามหลักการจัดองค์กร (Organizing) อย่างมีระเบียบจัดแบ่งลำดับชั้นของอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ (Hierarchy)

เดนิส แมคควอล (Denis McQuail)<sup>7</sup> กล่าวว่า องค์กรอยู่ภายใต้แรงกดดันของปัจจัยแวดล้อมทั้งทางสังคม การเมือง และที่สำคัญ คือ แรงกดดันทางเศรษฐกิจ ซึ่งการขยายตัวขององค์กรหรือการขยายตลาดในปัจจุบัน ล้วนมีปัจจัยด้านเศรษฐกิจเป็นตัวชี้นำทั้งสิ้น แมคควอล (McQuail) ได้อธิบายเพิ่มเติมเรื่องปัจจัยแวดล้อม (Environment Factor) ว่าเป็นปัจจัยซึ่งมีที่มาจากแหล่งอื่น ๆ มีปฏิสัมพันธ์และมีอิทธิพลโดยตรงหรือโดยอ้อมกับการดำเนินงานขององค์กร สิ่งแวดล้อมภายนอกองค์กรเป็นสิ่งที่เปลี่ยนแปลงได้ตลอดตามเวลา ทั้งทาง ด้านเศรษฐกิจ การเมือง ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี และสังคม ซึ่งเป็นปัจจัยที่ยากต่อการควบคุมหรือกำหนดให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ขององค์กร และความต้องการข่าวสารของพนักงานในองค์การ จะมีเพิ่มมากขึ้นตามไปด้วยเพื่อรับมือกับการเปลี่ยนแปลงปัจจัยดังกล่าว จากความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นดังกล่าวระหว่างองค์กร และปัจจัยสิ่งแวดล้อมทำให้เกิดแนวคิดการจัดการสมัยใหม่ คือ การบริหารองค์การเชิงระบบ (Systems Approach)

แนวความคิดแบบระบบ มีลักษณะเป็นสหวิทยาการ (Interdisciplinary) มองอย่างไม่แยกส่วนหรือมองว่าทุกอย่างมีความสัมพันธ์กัน บนพื้นฐานของระบบที่มีความซับซ้อน (Complex system) สามารถเปลี่ยนแปลงได้ ไม่ตายตัว หัวใจของทฤษฎีกระบวนการระบบจึงไม่ได้อยู่ที่การ

<sup>6</sup> ธงชัย สันติวงษ์, ทฤษฎีองค์การและการออกแบบ (กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิชย์ จำกัด, 2541), น. 1.

<sup>7</sup> Denis McQuail, Mass Communication Theory, 2<sup>nd</sup> Edition (California: Sage Publication, 1987), p. 191.

วิเคราะห์วิจัยเฉพาะส่วนนั้น ๆ แต่เป็นการพิจารณา “ความสัมพันธ์” ของปัจจัยส่วนต่าง ๆ ทั้งหมดว่าสัมพันธ์กัน โดยเชื่อว่า ทุกสิ่งทุกอย่างเป็นส่วนหนึ่งของระบบที่ใหญ่ขึ้นไป ขณะเดียวกันตัวมันเองก็เป็นระบบที่สามารถแยกย่อยลงไปเป็นระบบเล็ก ๆ มากมายหลายระดับได้ และระบบย่อยนี้ต่างก็มีความสัมพันธ์กันได้ส่งผลต่อการดำรงอยู่ของกันและกัน

การบริหารแบบระบบ (Systems Approaches)<sup>8</sup> นั้นได้มีการพัฒนาขึ้นในระยะต่อมา เมื่อองค์กรได้มีขนาดใหญ่ขึ้น มีความสัมพันธ์ระหว่างกันขององค์กรต่าง ๆ ต่อกันมากขึ้น และแน่นอนว่าต้องสัมพันธ์กับการเปลี่ยนแปลงระหว่างสิ่งที่เกิดขึ้นภายนอกกับสิ่งที่อยู่ภายในด้วย ซึ่งโดยหลักการของแนวคิดของวิธีการเชิงระบบ จะมุ่งเน้นให้เกิดประสิทธิภาพในการบริหารและจัดการองค์กรให้ดีที่สุด โดยมีการนำเอาปัจจัยภายนอกที่เปลี่ยนแปลงและที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพผลผลิตขององค์กร เข้ามาปรับการทำงานให้ดีขึ้น สอดคล้องกับสถานการณ์ต่าง ๆ

องค์กรในปัจจุบันได้มีการนำเอาระบบเปิดเข้ามาใช้ ซึ่งแตกต่างจากแนวคิดดั้งเดิมที่ยังคงเป็นระบบปิดอยู่ ซึ่งทำให้เกิดความแตกต่างในด้านของคุณภาพ เกิดมุมมองที่แตกต่างไม่ว่าจะเป็นการนำเอาระบบการวิเคราะห์ การค้นคว้าข้อมูลเฉพาะด้าน ทำให้เกิดตัวอย่างใหม่ ๆ ในการศึกษาองค์กรและระบบจัดการการสื่อสารขององค์กร พื้นฐานความคิดขององค์กรในฐานะของระบบที่เปิดกว้างทำให้เกิดการปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อม แต่ทั้งหมดนี้จะยังคงอยู่ภายใต้กรอบและแนวทางปรัชญาที่ได้รับการยอมรับ และก็มีประโยชน์ต่อการนำมาซึ่งการ ศึกษาตามรูปแบบและโครงสร้างขององค์กร<sup>9</sup>

การบริหารงานเชิงระบบนี้ได้เป็นที่ยอมรับ และนำเอามาใช้กับกระบวนการจัดการทางด้านวิทยาศาสตร์กันอย่างแพร่หลาย โดยในระยะเริ่มแรกได้จัดการระบบเป็นแบบระบบปิด ต่อมาได้มีการนำเอาเทคนิคและการวิเคราะห์เพื่อการตัดสินใจมาสร้างเป็นแบบระบบเปิด

<sup>8</sup> ธงชัย และ ชนาธิป สันติวงษ์, องค์กรกับการสื่อสาร, น. 45.

<sup>9</sup> Kast E. Fremont and James E. Rosenzweig, “A systems and Contingency Approach,” in Organization and Management, 4<sup>th</sup> Edition (Washington: Singapore National Printers (Pte) Ltd., 1985), pp. 109-112.

ภาพที่ 2.1  
แบบจำลองกระบวนการเปลี่ยนแปลงระบบขององค์กร



ที่มา: Kast E. Fremont and James E. Rosenzweig, "A systems and Contingency Approach," in *Organization and Management*, 4<sup>th</sup> Edition (Washington: Singapore National Printers (Pte) Ltd., 1985), p. 112.

รูปแบบขององค์กรการนั้น เราสามารถพิจารณาได้ว่าเป็นรูปแบบระบบเปิดทั่วไป ดังแสดงในภาพที่ 2.1 ระบบที่เปิดกว้างดังกล่าวจะมีปฏิสัมพันธ์และการสื่อสารกับสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกระบบหมุนเวียนไปตามระบบ เป็นความเคลื่อนไหวที่ตั้งอยู่บนความสมดุลในขณะเดียวกันยังคงรักษาศักยภาพในกระบวนการทำงานเอาไว้ด้วยพลังแห่งการถ่ายทอดข้อมูลที่เกิดขึ้นในระบบ ความอยู่รอดของระบบอาจไม่มีทางเป็นไปได้ หากปราศความต่อเนื่องในการจัดการองค์กร การถ่ายทอดข้อมูล ซึ่งในทางทฤษฎีของระบบสังคมแล้ว สิ่งที่เกิดขึ้นนี้ถือได้ว่าเป็นกระบวนการที่มีความต่อเนื่องของวงจร ระบบจำเป็นต้องเปิดรับข้อมูลให้เข้ามาอย่างเพียงพอเพื่อคงรักษาการจัดการเอาไว้ได้ รวมทั้งการถ่ายทอดข้อมูลออกจากองค์กรในปริมาณที่พอเพียงเช่นกันอาจเรียกได้ว่าเป็นกระบวนการนำกลับมาใช้ใหม่ เพื่อให้วงจรแห่งการจัดการยังคงดำเนินไปอย่างต่อเนื่อง

ระบบหรือโครงสร้างจะต้องได้รับข้อมูลที่มากพอจากแหล่งที่มา เพื่อทำการบำรุงรักษา การจัดการแล้วทำการเปลี่ยนแปลงแก้ไขสภาพแวดล้อมให้มีประสิทธิภาพ ในด้านของปริมาณการผลิตให้หมุนเวียนเป็นวัฏจักรอยู่ตลอดเวลา เวลาแล้วถ่ายถอดออกมาเป็นผลผลิตที่มีประสิทธิภาพ

ธงชัย สันติวงษ์<sup>10</sup> ได้สรุปสิ่งสำคัญในของคำว่า “ระบบ” หมายถึง ส่วนต่าง ๆ ที่ขึ้นอยู่กับกันจำนวนหนึ่ง ซึ่งเมื่อรวมเข้าเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันแล้วจะทำหน้าที่บางสิ่งบางอย่างให้สำเร็จผลตามที่ต้องการ โดยสิ่งสำคัญในความหมายของคำว่าระบบก็คือส่วนต่าง ๆ เหล่านี้จะต้องเกี่ยวข้องสัมพันธ์กันและมีปฏิริยากระทบต่อกันในระหว่างส่วนต่าง ๆ อยู่เสมอ แต่ละสิ่งเหล่านี้ต่างก็เป็นระบบที่ต่างก็ประกอบขึ้นด้วยสิ่งต่าง ๆ หลายสิ่งหลายอย่างและทุกส่วนของสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ ต่างก็มีลักษณะเฉพาะตัว มีคุณลักษณะตามแบบอย่างของมัน และเกี่ยวพันต่อกันเสมอ ซึ่งระบบเหล่านี้ต่างก็เป็นส่วนหนึ่งของระบบที่ใหญ่กว่า อาจสรุปให้เห็นคุณลักษณะสำคัญของระบบได้ 4 ประการ ดังนี้

1. ส่วนต่าง ๆ ของระบบจะอยู่ในสถานะที่เคลื่อนไหวได้ (Dynamic state)
2. การเคลื่อนไหวของส่วนต่าง ๆ จะมีปฏิริยาตอบโต้ต่างกัน
3. ในระบบหนึ่ง ๆ จะประกอบไปด้วยระบบย่อยต่าง ๆ มากมายและภายในแต่ละระบบย่อยลงไปอีกได้เช่นกัน
4. การเปลี่ยนแปลงส่วนใดส่วนหนึ่งของระบบนั้น อาจมีผลทำให้ต้องเปลี่ยนแปลงหรือปรับปรุงส่วนอื่นในระบบนั้นด้วย หรือในทำนองเดียวกัน การเปลี่ยนแปลงระบบย่อยหนึ่ง อาจทำให้กระทบกระเทือนถึงระบบใหญ่กว่าด้วยก็ได้

จะเห็นได้ว่าองค์การต่าง ๆ ก็เปรียบเสมือนระบบระบบหนึ่งและภายในองค์การนี้เอง จะประกอบไปด้วยระบบย่อยต่าง ๆ เช่น ระบบการจัดการ ระบบของการผลิต ระบบของการซื้อและการขาย เป็นต้น ในขณะที่ปฏิบัติงานของระบบย่อยอันหนึ่งอันใดจะเห็นได้ว่ามีลักษณะเป็น Dynamic state สามารถเคลื่อนไหวได้และจะมีผลกระทบต่อส่วนต่าง ๆ อยู่เสมอ ผลกระทบนี้อาจจะมีอยู่ภายในระบบย่อยเดียวกันหรืออาจจะมีผลกระทบไปถึงระบบย่อยอื่น ๆ ในระบบของทั้งองค์การอีกด้วย และถ้าพิจารณาถึงระบบของทั้งองค์การในระบบย่อย เช่น แผนกต่าง ๆ จะประกอบขึ้นด้วยงานของส่วนย่อยต่าง ๆ ที่สัมพันธ์กันและอยู่ด้วยกัน จากนั้นแต่ละระบบย่อยก็เป็นส่วนหนึ่งของระบบองค์การเช่นกัน และส่วนของระบบย่อยเหล่านี้ก็ขึ้นอยู่กับกันและสัมพันธ์กันอยู่ในระบบองค์การนั่นเอง

<sup>10</sup>ธงชัย สันติวงษ์, การจัดการ (กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2545), น. 80.

นอกจากนี้ ระบบ ยังหมายถึง<sup>11</sup> โครงสร้างทั้งหมดที่ประกอบด้วยส่วนต่าง ๆ ที่มีขอบเขตชัดเจน และต้องมีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน การทำงานของลักษณะระบบจะสามารถมีประสิทธิภาพได้ จะต้องมีส่วนของการรับรู้ข่าวสารข้อมูลเข้ามาในระบบอย่างครบถ้วน ถูกต้องทันเวลา กับการต้องการมีระบบข้อมูลที่มีการจัดระเบียบและไหลไปได้ทั่วระบบ โดยสามารถประสานกันได้เป็นระบบเดียว ทั้งนี้องค์การถือเป็นโครงสร้างทางสังคม โดยมีองค์ประกอบที่สำคัญ (Components) ประการต่าง ๆ ดังนี้คือ

1. ระบบจะประกอบไปด้วยระบบใหญ่เล็กรวมอยู่ด้วยกัน ซึ่งในระบบใหญ่นั้นประกอบไปด้วยระบบย่อยต่าง ๆ ที่แยกย่อยลงไป การที่ระบบต่าง ๆ จะมีการทำงานประสานเข้ากันได้จากส่วนต่าง ๆ ภายในองค์การได้นั้น ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ และช่องทางการสื่อสารจะเป็นปัจจัยสำคัญในการที่ทำให้แต่ละหน่วยงานสามารถรับรู้ ประสานงานและทำงานร่วมกันได้

2. ระบบจะมีความสัมพันธ์เกี่ยวเนื่องกัน เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงในส่วนต่าง ๆ ย่อมส่งผลกระทบต่อถึงกันเสมอ ทั้งนี้จะต้องมีการจัดการข้อมูลข่าวสารให้เกิดการสื่อสารระหว่างกันในการรับรู้ข้อมูลจากส่วนอื่นและปรับเปลี่ยนให้เข้ากับสถานการณ์ที่เกิดขึ้น

3. ระบบเป็นกลไกแบบเปิดที่เชื่อมต่อกับสภาพแวดล้อมภายนอกอยู่ตลอดเวลา เช่น การติดต่อสื่อสารร่วมกับองค์การอื่น ๆ

ในอีกแง่มุมหนึ่งสามารถกล่าวได้ว่า ระบบมีลักษณะการทำงานเป็นกระบวนการที่มีการนำทรัพยากรจากสิ่งแวดล้อมถือเป็นปัจจัยนำเข้าสู่ระบบ (Inputs) ได้แก่ ทรัพยากรต่าง ๆ ทั้ง คน วัสดุ ทุน เครื่องจักร อุปกรณ์ เทคโนโลยีสารสนเทศ และข่าวสารข้อมูล เป็นต้น เข้ามาใช้ในการกระบวนการผลิต (Process) ซึ่งหมายถึง ความสามารถขององค์กรทั้งในเชิงการบริหารและเทคโนโลยีในการที่จะเปลี่ยนสิ่งที่นำเข้าสู่ระบบให้กลายเป็นผลผลิตหรือสิ่งที่ออกจากระบบ (Outputs) คือ สินค้า บริการหรือผลผลิตในรูปแบบ อื่นที่ผลิตออกจากองค์กร ปัจจัยที่เกี่ยวข้องและอยู่ในกระบวนการตลอดเวลานั้นคือ ข้อมูลข่าวสาร (Information) ภายในกระบวนการจะมีข้อมูลที่เกี่ยวข้องเข้ามาช่วยควบคุมระบบได้อีกส่วนหนึ่ง คือ ข้อมูลป้อนกลับ (Feedback) เป็นข้อมูลที่แสดงถึงผลการดำเนินงาน และสถานะขององค์กรที่สะท้อนจากสภาพแวดล้อมภายนอกระบบให้้องค์การได้นำมาใช้ในการปรับปรุงประสิทธิภาพและแก้ไขข้อผิดพลาด

<sup>11</sup> ธงชัย และ ชนาธิป สันติวงษ์, องค์การกับการสื่อสาร, น. 45-46

สรุปแนวความคิดการบริหารงานเชิงระบบ<sup>12</sup> ได้ว่า ระบบต่าง ๆ สามารถรวมกันเป็นหนึ่งเดียวได้กับกรอบในการทำงานของทฤษฎีองค์กรและการจัดการแบบใหม่ ทฤษฎีระบบทั่วไปประกอบด้วยความรู้และแนวคิดที่เป็นไปได้ในรูปแบบทางกายภาพ การดำรงชีวิต และสังคมที่มีเหตุมีผล ทฤษฎีการจัดการแบบดั้งเดิมนั้นใช้ระบบปิดในการคิด ส่วนทฤษฎีสสมัยใหม่มีวิธีการพิจารณาองค์กรเป็นแบบระบบเปิดโดยการสร้างความสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อม

ดังนั้นลักษณะเฉพาะที่เป็นหัวใจของระบบองค์กรนั้นแบ่งได้เป็นหลายรูปแบบ เพราะองค์กรไม่ใช่สิ่งมีชีวิตที่ถูกธรรมชาติสร้างขึ้น แต่องค์กรเป็นการสร้างหรือประดิษฐ์ขึ้นมา ซึ่งสามารถทำให้แบ่งเขตออกได้อย่างชัดเจนระหว่างองค์กรและสิ่งแวดล้อม แสดงให้เห็นถึงการเจริญเติบโตภายในอย่างละเอียด และมีแนวโน้มที่ชัดเจนมากยิ่งขึ้น ซึ่งเฉพาะเจาะจงถึงลักษณะต่าง ๆ เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์อย่างมีแบบแผนระหว่างระบบย่อยอีกด้วย แนวคิดขั้นพื้นฐานของแนวทางที่เป็นไปได้นี้ จะต้องมีความสัมพันธ์ระหว่าง องค์กร สภาพแวดล้อมและความหลากหลายของระบบย่อย ระบบและแนวความคิดที่เป็นไปได้นั้นจะมีผลต่อการวิเคราะห์ถึงความซับซ้อนของสถานการณ์ได้ง่ายขึ้น และที่สำคัญต้องอาศัยการสื่อสารที่ดีเพื่อทำหน้าที่เป็นเครื่องมือช่วยในการประสานงานของระบบย่อยต่าง ๆ ในองค์กร ทำให้มีความสามารถในการวางแผนและการจัดการได้อย่างเหมาะสมและเป็นแนวทางเดียวกัน

ระบบที่อยู่ภายในองค์กร ก็คือ กิจกรรมต่าง ๆ ที่อยู่ในระบบของสภาพแวดล้อม (Environment system) และซึ่งมีส่วนสัมพันธ์อยู่กับระบบขององค์กรอย่างไม่มีทางหลีกเลี่ยงได้ เหตุผลของการนำเอาระบบของสภาพแวดล้อมภายนอกมาสัมพันธ์กับระบบขององค์กร ก็เพราะองค์กรเป็นระบบอิสระอันหนึ่งที่ตั้งขึ้นและดำเนินการอยู่ในสภาพแวดล้อมใด สภาพแวดล้อมหนึ่ง และในทุกขณะ ระบบขององค์กรก็เป็นส่วนหนึ่งของระบบใหญ่และจะมีความเกี่ยวพันกันอยู่เสมอ การกระทำใด ๆ โดยองค์กรก็ย่อมสามารถส่งผลกระทบต่อส่วนที่อยู่ภายนอกองค์กรหรือระบบใหญ่อยู่เสมอ และในทำนองกลับกัน ถ้าหากสภาพแวดล้อมภายนอกเปลี่ยนแปลงไปก็ย่อมส่งผลกระทบต่อองค์กรได้เช่นกัน

องค์กรในฐานะระบบจะประกอบไปด้วย องค์ประกอบสำคัญทั้งหมด 4 ส่วน<sup>13</sup> คือ

1. สิ่งนำเข้าสู่ระบบ (Inputs) ได้แก่ ทรัพยากรต่าง ๆ ทั้ง คน วัสดุ ดิน เงินทุน เครื่องจักร อุปกรณ์ และข่าวสารข้อมูล ซึ่งเป็นสิ่งจำเป็นในการผลิตสินค้าหรือบริการ

<sup>12</sup> Ibid., p. 120.

<sup>13</sup> วิทยา ด้านธำรงกุล, การบริหาร (กรุงเทพมหานคร: บริษัท เวิร์ดเวฟ เอ็ดดูเคชั่น จำกัด, 2546) น. 62.

2. กระบวนการแปลงรูป (transformation Process) ซึ่งหมายถึง ความสามารถขององค์กรทั้งในเชิงการบริหารและเทคโนโลยีในการที่จะเปลี่ยนสิ่งที่นำเข้าสู่ระบบให้กลายเป็นผลผลิตที่ต้องการ

3. ผลผลิตหรือสิ่งที่ออกจากระบบ (Outputs) คือ สินค้า บริการหรือผลผลิตในรูปแบบ อื่นที่ผลิตออกจากองค์กร

4. ข้อมูลป้อนกลับ (Feedback) เป็นข้อมูลที่แสดงถึงผลการดำเนินงาน และสถานะขององค์กรที่สะท้อนจากสภาพแวดล้อมภายนอกของระบบ

ในทางหนึ่ง จะเปรียบเสมือนว่าองค์กรธุรกิจเป็นระบบหนึ่ง ซึ่งมีผู้บริหารเข้ามาทำงานในหน้าที่ต่าง ๆ ของระบบนี้ ซึ่งย่อมเกี่ยวข้องระหว่างกันและทำหน้าที่ร่วมกันเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์อย่างใดอย่างหนึ่งเสมอ ภายในระบบหนึ่ง ๆ ยังประกอบไปด้วยระบบย่อย (Subsystem) และขณะเดียวกันก็เกี่ยวข้องกับระบบอื่นภายนอกอีกด้วย ด้วยแนวคิดที่เกี่ยวกับระบบนี้ เกี่ยวข้องกับการสื่อสารที่มีระบบ การที่จะประสานและทำให้ระบบย่อยต่าง ๆ ทำงานไปในทิศทางเดียวกันได้ ต้องอาศัยการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ องค์กรจะประสบความสำเร็จก็ต่อเมื่อมีการทำให้ระบบย่อย ๆ แต่ละระบบในองค์กรทำงานได้ดี และสามารถประสานกับระบบอื่น ๆ ได้อย่างราบรื่น นั่นคือ การสื่อสารในองค์กรที่มีประสิทธิภาพนั่นเอง

### การบริการองค์กรเชิงระบบกับการสื่อสารภายในองค์กร

การพิจารณาประยุกต์แนวความคิดของการบริหารองค์กรเชิงระบบ (Systems Approaches)<sup>14</sup> กับรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร ซึ่งจะสังเกตเห็นว่าการสื่อสารในองค์กรเป็นรูปแบบที่มีโครงสร้างเป็นระบบของการสื่อสาร มีผู้ส่งสาร มีช่องทางการสื่อสาร มีผู้รับสาร มีการถอดรหัส ดีความ มีการส่งปฏิกริยาตอบกลับ (Feedback) อันเป็นสัญญาณการปรับตัวแก่ผู้ส่งสาร ซึ่งเป็นการแลกเปลี่ยนอิทธิพลซึ่งกันและกันระหว่างผู้ส่งสารและ และผู้รับสาร (Mutual effect) เพื่อให้เกิดความพึงพอใจและเข้าใจกันทั้งสองฝ่าย อันเป็นภาวะแห่งความสมดุล (Homeostasis)

องค์กรทุก ๆ องค์กรต้องการข้อมูลข่าวสารเพื่อการอยู่รอด ภายใต้ยุคข้อมูลข่าวสาร องค์กรจึงต้องให้ความสำคัญกับข้อมูลข่าวสารมากขึ้น การสื่อสารเป็นเครื่องช่วยที่สำคัญที่จะทำ

<sup>14</sup> เสรี วงษ์มณฑา, การประชาสัมพันธ์:ทฤษฎีและปฏิบัติ (กรุงเทพมหานคร: บริษัท ธีระฟิล์ม และโซเท็กซ์ จำกัด, 2542), น. 49.

ให้ผู้ปฏิบัติการในองค์การสามารถติดต่อสื่อสารเพื่อรับทราบ ทั้งข่าวสารของสิ่งแวดล้อมภายนอกองค์การ (External environment) ทางด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง และเทคโนโลยี และข่าวสารภายในองค์การ ไม่ว่าจะเป็นเพื่อการวางแผนตอบโต้ได้ทันทั่วทั้งที่กับการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจอย่างทันทีทันใด การประสานงาน ควบคุม ฯลฯ ดังนั้นข้อมูลข่าวสารจึงเป็นสิ่งสำคัญสำหรับบุคลากรทุก ๆ ฝ่ายขององค์กร

การสื่อสารในองค์การ<sup>15</sup> คือ กระบวนการแลกเปลี่ยนข่าวสารระหว่างบุคคลทุกระดับทุกหน่วยงาน โดยมีความสัมพันธ์กันภายใต้สภาพแวดล้อม บรรยากาศขององค์การ ซึ่งสามารถปรับเปลี่ยนไปตามกาลเทศะ บุคคล ตลอดจนสาระเรื่องราวและวัตถุประสงค์ของการสื่อสาร

โดยการสื่อสารในองค์การอาจปรากฏได้หลายรูปแบบ<sup>16</sup> เช่น การสื่อสารในลักษณะทางเดียว (One-Way Communication) ซึ่งอาจเป็นลักษณะเดียวกับการสื่อสารในทิศทางแนวตั้ง (Vertical Communication) เช่น การสั่งงานของผู้บังคับบัญชา คำชี้แจงเกี่ยวกับงานที่ได้รับมอบหมาย ขั้นตอนและวิธีปฏิบัติงาน เป็นต้น หรืออาจเป็นการติดต่อสื่อสารแบบสองทาง (Two-Way Communication) ซึ่งส่วนใหญ่เป็นการสื่อสารของบุคคลที่อยู่ในระดับเดียวกัน ในทิศทางของการสื่อสารแบบแนวราบ (Linear/Horizontal Communication) เช่น เกิดจากการประสานงาน การแก้ไขปัญหา การแจ้งข่าวสาร เป็นต้น

### ความสำคัญของการสื่อสารในองค์การ

การสื่อสารเป็นกระบวนการทางสังคมที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับหน้าที่ต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นเป็นของกลุ่มคน องค์กร หรือสังคมใด ๆ การขาดระบบการสื่อสารที่ดีไม่เพียงแต่จะกระทบต่อการประสานงานระหว่างผู้ปฏิบัติงานเท่านั้น แต่จะทำให้หน้าที่ต่าง ๆ ในองค์การไม่สามารถดำเนินการต่อไปได้ การสื่อสารจึงเป็นตัวเชื่อมและเป็นเครื่องมือสำคัญในการกำกับกับการปฏิบัติให้เกิดผลสัมฤทธิ์ในแนวทางที่ต้องการ โดยเฉพาะเมื่อสถานการณ์มีการเปลี่ยนแปลงหรือมีปัญหา การติดต่อสื่อสารจะเป็นตัวช่วยในการประสานงานให้สามารถปรับเปลี่ยนกลยุทธ์เพื่อแก้ไขปัญหาได้ทันทั่วทั้งที่

<sup>15</sup> กฤษ สืบสนธิ, วัฒนธรรมและพฤติกรรมกรสื่อสารในองค์การ (กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2537), น. 64.

<sup>16</sup> กิติมา สุรสนธิ, ความรู้ทางการศึกษา (กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2541), น. 27.

### คุณลักษณะของการสื่อสารองค์การ<sup>17</sup>

1. การสื่อสารองค์การจะมุ่งเน้นถึงการประสานร่วมมือกัน (Coordination & Cooperation) ของคนผู้ทำงาน ควบคู่กับการมุ่งถึงเป้าหมาย (Goals director) ของทุกฝ่าย องค์การเป็นสำคัญ

การสื่อสารองค์การเป็นเรื่องที่เกิดขึ้นในขอบเขตขององค์การ ที่ซึ่งเป็นแหล่งรวมของทรัพยากรต่าง ๆ และคนที่มีกิจกรรมต่าง ๆ เกิดขึ้นมากมายในองค์การ และทำเพื่อที่จะบรรลุในเป้าหมายต่าง ๆ ขององค์การเป็นสำคัญ

ซึ่งภายใต้กรอบข้างต้น ย่อมเป็นที่แน่นอนแล้วว่าการประสานงานระหว่างกันของฝ่ายต่าง ๆ ในองค์การจะเป็นหัวใจของความสำเร็จหรือล้มเหลว ดังนั้นการสื่อสารในองค์การก็มุ่งเพื่อพยายามให้เกิดการประสานที่ดีในทางพฤติกรรมของหน่วยที่เกี่ยวข้องหรือมีความสัมพันธ์กัน เป็นไปด้วยความราบรื่น การสื่อสารภายในหน่วยงานเป็นการถ่ายทอดข่าวสาร การแลกเปลี่ยนข่าวสารในหน่วยงาน อาจกล่าวได้ว่าการสื่อสารในองค์การนั้นส่วนมากจะสัมพันธ์โดยตรงกับงานต่าง ๆ ขององค์การที่ทำอยู่ (Task-related) ด้วยเหตุดังกล่าวแล้วแต่ต้องมีการสื่อสารเป็นสำคัญ

2. การสื่อสารขององค์การจะเกิดขึ้นบนพื้นฐานภายในกรอบของระบบองค์การที่จัดไว้เป็นโครงสร้าง (Structured Systems) พฤติกรรมความสัมพันธ์ระหว่างกันของฝ่ายต่าง ๆ มีลักษณะเป็นโครงสร้าง ซึ่งเป็นไปตามสภาพโครงสร้างภายในองค์การนั้น ๆ จะมีการจัดระดับสูงต่ำตามอำนาจหน้าที่ แล้วยังมีโครงสร้างทางสังคมระหว่างบุคคลที่ทำงานอยู่ด้วยกันที่มีการยอมรับนับถือระหว่างกันเองภายในอีกด้วย ทั้งนี้โครงสร้างทั้งในส่วนที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการเหล่านี้ อาจเป็นทั้งตัวเสริมหรือบั่นทอนการติดต่อสื่อสารในองค์การได้เสมอ

3. การสื่อสารขององค์การจะต่างกับการสื่อสารอื่น ๆ กล่าวคือ การสื่อสารขององค์การจะมีลักษณะสำคัญคือ จะมีการเกี่ยวพันไปกับสภาพลักษณะขององค์การที่มีการเกี่ยวข้อง ลึกลงไปหลายชั้นกับฝังลึกเข้าไปในองค์การ

กระบวนการติดต่อสื่อสารที่เกิดขึ้นในองค์การนั้นต่างก็จะมีผลกระทบอยู่ในสภาพแวดล้อมขององค์การในลักษณะที่เกี่ยวข้องต่อกันอย่างเป็นระบบตลอดเวลา การติดต่อสื่อสารในจะเกิดขึ้นได้ทั้งการติดต่อสื่อสารภายในขอบเขตขององค์การนั้น ๆ หรือ อาจจะเป็นการสื่อสารที่ข้ามไปมาในหน่วยต่าง ๆ ที่มีอยู่ในองค์การเดียวกัน หรือจะเป็นการสื่อสารข้ามแผนกและข้ามหน้าที่ได้ด้วยเช่นกัน รูปแบบทิศทางการสื่อสารส่วนใหญ่ในองค์การมักเป็นรูปแบบการ

<sup>17</sup> ธงชัย และ ชนาธิป สันติวงษ์, องค์การกับการสื่อสาร, น. 23-25.

สื่อสารในแนวดิ่ง (Vertical flow) ที่เป็นการสื่อสารหรือการสั่งงานตามสายบังคับบัญชา อย่างไรก็ตาม การสื่อสารแบบอิสระตามแนวนอน (Horizontal) ก็ยังมีปรากฏให้เห็นอยู่บ้าง<sup>18</sup>

เนื่องจากความสำคัญของการติดต่อสื่อสารที่เกิดขึ้นในองค์กร จะเห็นได้ว่ามีช่องทางที่ข่าวสารจะไหลเวียนไปยังบุคคลต่าง ๆ ที่อยู่ในองค์กรที่มีอยู่เป็นจำนวนมาก จำเป็นต้องจัดให้มีระบบจัดการข้อมูลข่าวสารที่ลื่นไหลไม่ติดขัด เพื่อแสดงให้เห็นถึงโครงสร้างเครือข่ายการสื่อสารที่ได้รับการวางแผนมาแล้วอย่างดีว่าใครทำการติดต่อสื่อสารกับใครถึงใคร โดยระบบดังกล่าวเรียกว่า “เครือข่ายการสื่อสาร” (Communication Network) ซึ่งจะแสดงรูปแบบการสื่อสารปกติที่เชื่อมโยงความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ที่ทำให้ข้อมูลข่าวสารนั้นสามารถเคลื่อนไหลไปได้ดีภายในองค์กร เครือข่ายการสื่อสารดังกล่าวประกอบด้วย การติดต่อสื่อสารที่เป็นทางการ (Formal communication) และในความเป็นทางการของโครงสร้างก็ยังมีเครือข่ายที่ไม่เป็นทางการ (Informal communication) อันไม่สามารถกำหนดรูปแบบหรือลักษณะได้อย่างแน่นอนอันอยู่<sup>19</sup>

### **เครือข่ายการติดต่อสื่อสารแบบเป็นทางการ (Formal Communication Network)**

เครือข่ายการติดต่อสื่อสารอย่างเป็นทางการ เป็นระบบที่ได้รับการออกแบบมาเพื่อการจัดการและระบุว่าใครทำการสื่อสารกับใครเพื่อให้งานนั้น ๆ สำเร็จลุล่วงไปได้ ในองค์กรที่มีขนาดเล็ก เครือข่ายการสื่อสารจะมีลักษณะธรรมดาจนแทบจะไม่สังเกตเห็นได้ ขณะที่ในองค์กรที่มีขนาดใหญ่จะมีความซับซ้อนอยู่มากกว่า วิธีโดยทั่วไปที่ใช้ในการอธิบายระบบเครือข่ายการสื่อสารแบบเป็นทางการ สามารถอธิบายได้ด้วยแผนผังองค์กร ซึ่งแสดงให้เห็นอย่างชัดเจนว่าใครเป็นผู้รับผิดชอบในงานที่ได้รับมอบหมาย และพนักงานแต่ละมีบทบาทหน้าที่อย่างไรบ้างในองค์กร และต้องรายงานผลการปฏิบัติงานแก่ใครต่อไปตามลำดับสายการบังคับบัญชา จากรูปแบบการติดต่อสื่อสารตามสายบังคับบัญชา (Organizational Charts) นั้นแสดงถึงการติดต่อสื่อสารสามารถเคลื่อนไหลไปได้หลายทิศทาง นั่นคือ บนลงล่าง (Downward) ล่างขึ้นบน (Upward) และแนวนอน (Horizontally)

<sup>18</sup>Katherine Miller, Organizational Communication Approaches and Processes, 3<sup>rd</sup> Edition (Wadsworth, a division of Thomson Learning, Inc., 2003), p. 19.

<sup>19</sup>Ronald B. Adler, Communicating at Work: Principles and Practices for Business and the Professions, 6<sup>th</sup> Edition (Singapore: The McGraw-Hill Companies, Inc., International Edition, 1999), p. 12.

### การสื่อสารจากบนลงล่าง (Downward Communication)<sup>20</sup>

เมื่อการติดต่อสื่อสารผ่านจากพนักงานที่มีระดับสูงกว่าลงมาสู่ระดับที่ต่ำกว่าในองค์กร การติดต่อสื่อสารแบบนี้จะมีรูปแบบหลายอย่าง เช่น การประชุมพนักงาน ถ้อยแถลงนโยบายบริษัท จุดหมายของบริษัท บันทึกข้อมูล การติดต่อสื่อสารจากบนลงล่างส่วนใหญ่จะเกี่ยวข้องกับข้อมูลต่อไปนี้

- คำสั่งงานที่เกี่ยวข้องกับงานที่เฉพาะเจาะจง (Job Instruction)
- คำชี้แจงที่อธิบายความสัมพันธ์ระหว่างงานสองอย่างหรือมากกว่า (Job Rationale)
- ระเบียบวิธีปฏิบัติงานและการปฏิบัติงานขององค์กร (Procedures and Practices)
- การบอกลับผลการปฏิบัติงานของบุคคล (Feedback)
- การปลูกฝังและการกระตุ้นความรู้สึกรวมทั้งการอุทิศตนต่อเป้าหมายขององค์กร (Indoctrination)

### การสื่อสารจากล่างขึ้นบน (Upward Communication)<sup>21</sup>

การสื่อสารจากล่างขึ้นบนจะผ่านจากระดับที่ต่ำกว่าไปยังระดับที่สูงกว่าภายในองค์กร ข้อมูลข่าวสารที่ผ่านจากล่างขึ้นบนมักจะเป็นข้อมูลข่าวสารที่ผู้บริหารต้องการเพื่อการตัดสินใจ โดยสรุปการติดต่อสื่อสารจากล่างขึ้นบนจะทำให้ผู้บริหารตระหนักถึงสิ่งที่กำลังดำเนินอยู่ การสื่อสารจากล่างขึ้นบนส่วนใหญ่จะเกี่ยวข้องกับข้อมูลต่อไปนี้

- แสดงถึงงานที่ผู้อยู่ใต้บังคับบัญชากำลังกระทำ
- ปัญหาเกี่ยวกับการทำงานที่ยังไม่ได้รับการแก้ไข
- การรายงานผลการดำเนินงาน
- ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง
- การร้องทุกข์และความขัดแย้งที่เกิดขึ้น

### การสื่อสารในแนวระนาบ (Horizontal Communication / Lateral Communication)

การติดต่อสื่อสารในแนวระนาบ คือ การแลกเปลี่ยนข่าวสารตามแนวนอนหรือท่ามกลางบุคคลระดับเดียวกัน อาจเกิดขึ้นภายในหรือข้ามแผนงานก็ได้ จะเป็นในรูปแบบของการขอความสนับสนุน การประสานกิจกรรม หรือเกี่ยวข้องกับข้อมูลต่อไปนี้

- การประสานงานระหว่างแผนงาน หรือการร่วมมือกันทำงาน
- การแก้ไขปัญหาาร่วมกัน

<sup>20</sup> Ibid., pp. 12-14.

<sup>21</sup> Ibid., pp. 14-17.

- การแบ่งปันข้อมูลข่าวสาร
- การหาแนวทางแก้ไขข้อขัดแย้ง
- การสร้างความมั่นคง

ทั้งนี้การติดต่อสื่อสารในแต่ละระดับ จะมีโอกาสบิดเบือนหรือสูญเสียเนื้อหาของข่าวสารได้มาก ข้อมูลที่ถูกส่งลงมาอาจถูกย่อหรือบิดเบือนเมื่อผ่านลงมาหลายระดับขององค์การ แม้ว่าการติดต่อสื่อสารจะเป็นวิถีทางที่จะประสานการทำงานของบุคคลทุกคนในองค์การได้ แต่เมื่อการถ่ายทอดข่าวสารผ่านบุคคลหลายคน การถ่ายทอดแต่ละครั้งจะทำให้ข้อมูลสูญหายได้จากหลายสาเหตุ เช่น ทักษะการติดต่อสื่อสารที่ไม่ดี หรือการขาดเครื่องมือช่วยในการสื่อสารที่ดี ปัจจัยเหล่านี้จะส่งผลทำให้ประสิทธิภาพในการติดต่อสื่อสารในองค์การลดน้อยลง

### เครือข่ายการติดต่อสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ (Informal Communication Network)<sup>22</sup>

ช่องทางการติดต่อสื่อสารแบบไม่เป็นทางการจะเกิดขึ้นนอกช่องทางการติดต่อสื่อสารที่เป็นทางการและไม่ยึดถือสายบังคับบัญชาขององค์การ และสามารถแทรกซึมไปทั่วทั้งองค์การได้ รูปแบบของการสื่อสาร โดยมากจะเป็นความสัมพันธ์แบบมิตรภาพ ที่แบ่งปันเรื่องราวส่วนตัวของกันและกัน และความสนใจในอาชีพร่วมกันระหว่างพนักงานด้วยกันเอง ความสัมพันธ์ในแบบมิตรภาพนี้ยังสามารถสร้างสรรค์การเชื่อมโยงที่นำไปสู่การเพิ่มเติมข้อมูลการสื่อสาร รวมทั้งทำให้เกิดการแลกเปลี่ยนข้อมูลกันได้ ไม่เว้นแม้แต่การแบ่งปันการใช้ห้องน้ำ ซึ่งก็คือการสร้างเครือข่ายการสื่อสารเช่นกัน โดยทั่วไปมักเกี่ยวข้องกับข้อมูลต่อไปนี้

- การเน้นย้ำข้อมูลที่ได้ฟังมา
- การขยายความของข้อมูล
- ความรวดเร็วในการกระจายหรือส่งผ่านข้อมูล
- ช่วยสร้างสถานการณ์

การที่องค์การเลือกใช้วิธีการใดสื่อสารกับใครในสถานการณ์ใด ๆ นั้นเป็นเรื่องที่ต้องพิจารณากันตามกรณี เพราะการสื่อสารในลักษณะหนึ่ง ๆ จะมีทั้งข้อดีและข้อเสียควบคู่กันไป องค์การจะบรรลุผลสำเร็จได้ก็ต่อเมื่อระบบต่าง ๆ ในองค์การเป็นระบบที่ดีและมีการดำเนินการอย่างถูกต้อง ระบบการสื่อสารก็เป็นส่วนหนึ่งที่มีผลต่อประสิทธิภาพขององค์การ สัมพันธภาพของ

<sup>22</sup>Ibid., pp. 17-20.

บุคลากรทุกระดับในองค์กรเป็นปัจจัยจะเพิ่มพูนพลังในการปฏิบัติงาน เพื่อให้องค์กรได้บรรลุเป้าหมายที่วางไว้

การสื่อสารองค์กรในยุคข่าวสารข้อมูลสมัยนี้ ด้วยความเจริญก้าวหน้าของเทคโนโลยีสารสนเทศที่ได้มีการพัฒนาขึ้นเพื่อการทำงานร่วมกันเป็นอย่างดี (Collaboration) ทำให้หลายองค์กรสนใจนำเทคโนโลยีสารสนเทศเหล่านั้นเข้ามาใช้สนับสนุนการทำงานในด้านต่าง ๆ ให้มีความรวดเร็วมากยิ่งขึ้น เนื่องด้วยความสามารถและประสิทธิภาพที่เพิ่มมากขึ้นเรื่อย ๆ ตามความซับซ้อนของกระบวนการทางธุรกิจและปริมาณข้อมูล เทคโนโลยีสารสนเทศจึงเข้ามามีบทบาทในกระบวนการทางธุรกิจเพิ่มมากขึ้นไปด้วย องค์กรธุรกิจต่างต้องนำความสามารถและความรวดเร็วของเทคโนโลยีสารสนเทศเหล่านี้มาช่วยในการดำเนินงานด้านต่าง ๆ เพื่อยกระดับความสามารถและศักยภาพของตนให้เหนือคู่แข่งขึ้น โดยเฉพาะงานด้านการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร

### **การจัดระบบการสื่อสารในยุคข่าวสารข้อมูล<sup>23</sup>**

เมื่อโลกได้ก้าวหน้าจนเข้าสู่ยุคเทคโนโลยีสารสนเทศเจริญและพัฒนาได้เร็ว พร้อมกับมีศักยภาพใหม่ทางด้านการสื่อสารมากมาย ทำให้การจัดการระบบสื่อสารต้องออกแบบโดยสอดคล้องและเข้ากับเครื่องมือหรืออุปกรณ์ด้านการสื่อสารสมัยใหม่

การติดต่อสื่อสารสมัยใหม่ ทำให้โลกขยายพรมแดนการสื่อสารออกไปเป็นโลกใบเดียวอย่างปราศจากพรมแดน ดังที่เรียกสภาพแวดล้อมใหม่นี้ว่า Cyberspace การเข้าใจถึงอิทธิพลของการสื่อสารสมัยใหม่ ที่มีพลังและศักยภาพในการทำงานสูงซึ่งจะมีผลต่อการเข้าถึงข้อมูลของบุคลากรภายในองค์กรได้อย่างรวดเร็ว

นอกจากนี้ ด้วยการติดต่อสื่อสารแบบใหม่ผ่านเครื่องมือคอมพิวเตอร์สมัยใหม่ เอื้ออำนวยให้ทำได้ ยังมีผลทำให้การสื่อสารระหว่างพนักงานด้วยกัน หรือระหว่างพนักงานกับฝ่ายบริหารภายในองค์กรสามารถมีรูปแบบทางเลือกมากขึ้นและแตกต่างจากเดิม การออกแบบการสื่อสารจึงต้องพิจารณาทางเลือกใหม่เหล่านี้ด้วย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำเสนอแนวคิดในเชิงระบบเข้ามาใช้เป็นแนวคิดอธิบายการสื่อสารภายในองค์กรธนาคารกรุงเทพได้ว่า ธนาคารกรุงเทพเปรียบเสมือนระบบระบบหนึ่ง ที่ต้องมีระบบย่อยต่าง ๆ ทำหน้าที่ของแต่ละระบบเพื่อให้ระบบใหญ่ดำรงอยู่ได้ ซึ่งระบบย่อย

<sup>23</sup> ธงชัย และ ชนาธิป สันติวงษ์, องค์กรกับการสื่อสาร, น. 52-53.

ต่าง ๆ จะทำงานได้ดีตามหน้าที่ตามสภาพแวดล้อมในยุคของข้อมูลข่าวสารได้นั้น จะต้องมีการบริหารจัดการข้อมูลข่าวสาร การติดต่อสื่อสารระหว่างหน่วยงานและสาขาต่าง ๆ ในธนาคาร ซึ่งปัจจุบันมีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย เพื่อเป็นการแลกเปลี่ยน การประมวลผล และการตัดสินใจในข้อมูลข่าวสารที่เกิดขึ้นอย่างเป็นระบบ อีกทั้งทำให้ผู้บริหารมองเห็นภาพรวมของความสัมพันธ์ และเชื่อมโยงขององค์ประกอบต่าง ๆ ทั้งหมดในองค์การ และสามารถติดตามและประสานการทำงานในขั้นตอนต่าง ๆ ที่จะมีผลต่อการบรรลุเป้าหมายของธนาคารกรุงเทพ

กล่าวโดยสรุป ธนาคารกรุงเทพถือได้ว่าเป็นองค์การหนึ่งที่อยู่ในระดับสังคมใหญ่อันถือว่าจะต้องมีการเชื่อมโยงและการใช้การติดต่อสื่อสารในการดำเนินงานทั้งภายในและภายนอกองค์การ การติดต่อสื่อสารที่ดีจะช่วยให้องค์การสามารถได้รับและบริหารจัดการข้อมูลข่าวสารได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด เพิ่มความรวดเร็วตลอดจนประสิทธิผลโดยรวมให้เกิดขึ้น การติดต่อสื่อสารผ่านระบบเครือข่าย Outlook Web Access ถือเป็นเครื่องมือทางเทคโนโลยีสารสนเทศที่ธนาคารกรุงเทพนำมาใช้ประโยชน์ในการติดต่อสื่อสารในองค์การ สามารถก่อให้เกิดการติดต่อสื่อสารอย่างทั่วถึงในองค์การได้ทุกรูปแบบที่กล่าวข้างต้น ทั้งผู้บริหารสามารถติดต่อกับพนักงานได้โดยตรง เช่น การประกาศนโยบายใหม่ ๆ ขององค์การให้พนักงานได้รับรู้กันทั่วถึง ในทางกลับกันพนักงานทุกคนก็สามารถติดต่อสื่อสารกับผู้บริหารในทุกระดับได้โดยตรงเช่นกัน ถือเป็นการส่งข้อมูลย้อนกลับ (Feedback) ให้กับองค์การ ตัวอย่างเช่น การรายงานผลการดำเนินงานของแต่ละสาขา เพื่อเป็นการพัฒนาประสิทธิผลของงานและองค์การโดยรวม นอกจากนี้ยังรวมไปถึงพนักงานหรือระหว่างฝ่ายต่าง ๆ สามารถติดต่อสื่อสารกันเองด้วยวิธีเดียวกันในทันที หรือในเวลาใดเวลาหนึ่งที่ต้องการ และข้อมูลข่าวสารก็มีพร้อมสำหรับให้ผู้รับเปิดอ่านได้ตลอดเวลา

ด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศสมัยใหม่ที่ก้าวหน้า ทำให้กลายเป็นอีกปัจจัยหลักในการช่วยให้การสร้างประสิทธิภาพการบริหารจัดการกับการดำเนินงานให้ได้มากขึ้น โดยสามารถสร้างระบบเครื่องมือสื่อสารให้มีการกระจายข่าวสารข้อมูลไปยังหน่วยงานหรือสาขาต่าง ๆ ได้ ดังที่ธนาคารกรุงเทพได้มีการกระจายข้อมูลในเรื่องต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการดำเนินงานเพื่อให้พนักงานทุกคนรับทราบและปฏิบัติงานไปในทิศทางเดียวกันทั่วทั้งองค์การ

## แนวคิดการทำงานด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

### แบบ Collaboration

ในปัจจุบันเรากำลังตกอยู่ในยุคของเทคโนโลยีระดับสูง อุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ได้ขยายตัวอย่างรวดเร็ว มีการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศหลายประเภท เช่น การพัฒนาการสื่อสารผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์ที่มีความรวดเร็วและสมรรถนะที่สูงขึ้น ซึ่งความสามารถดังกล่าวสามารถนำข้อมูลข่าวสารถ่ายทอดไปยังผู้รับได้อย่างรวดเร็วและสามารถบรรจุข้อมูลข่าวสารได้เป็นจำนวนมากได้ในขณะเดียวกัน นอกจากนี้ยังสามารถเชื่อมโยงไปถึงคอมพิวเตอร์อื่น ๆ ในชุมชนเมืองใหญ่ และในประเทศต่าง ๆ หรือแม้แต่การเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานในระดับองค์กร โดยอาศัยความก้าวหน้าของเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเครื่องมือช่วยในการติดต่อสื่อสาร แม้กระทั่งการติดต่อสื่อสารในองค์กรเอง ก็มีการนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเข้ามาเป็นเครื่องมือช่วยในการสื่อสาร ทำให้การไหลเวียนของข้อมูลข่าวสารในองค์กรเป็นไปอย่างรวดเร็วมากยิ่งขึ้น และยังช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ไม่ว่าจะเป็นด้าน การติดต่อประสานงานในระหว่างหน่วยงาน การหมุนเวียนข่าวสาร ทำให้พนักงานในระดับต่าง ๆ หรือหน่วยงานต่าง ๆ ในองค์กรสามารถติดต่อสื่อสารกันได้ตลอดเวลาและรวดเร็ว เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างรวดเร็วและเป็นไปในแนวทางเดียวกันทั่วทั้งองค์กร

ปัจจุบันนี้ เทคโนโลยีสารสนเทศมีบทบาทอย่างกว้างขวางในทุกวงการ และเทคโนโลยีสารสนเทศกลายเป็นเครื่องมือสำคัญของการทำงานทุกด้าน ทุกสาขาอาชีพนับตั้งแต่ทางด้านการศึกษา ธนาคาร พาณิชยกรรม เกษตรกรรม อุตสาหกรรม สาธารณสุข การวิจัยและพัฒนา ตลอดจนด้านการเมืองและราชการ เป็นต้น อันที่จริงแล้วจะเห็นว่าไม่มีงานด้านใดที่ไม่มีผู้คิดประยุกต์หรือนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้าไปช่วยให้การทำงานนั้น ๆ มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้น

เทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology: IT) หรือเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (Information and Communication Technologies: ICTs) ก็คือ เทคโนโลยีสองด้านหลัก ๆ ที่ประกอบด้วยเทคโนโลยีระบบคอมพิวเตอร์ และ เทคโนโลยีสื่อสารโทรคมนาคมที่ผนวกเข้าด้วยกัน เพื่อใช้ในกระบวนการจัดหา จัดเก็บ สร้าง และเผยแพร่สารสนเทศในรูปแบบต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นเสียง ภาพ ภาพเคลื่อนไหว ข้อความหรือตัวอักษร และตัวเลข เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ความถูกต้อง ความแม่นยำ และความรวดเร็วให้ทันต่อการนำไปใช้ประโยชน์

## องค์ประกอบของเทคโนโลยีสารสนเทศ<sup>24</sup>

ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศนั้นอาจกล่าวได้ว่าประกอบขึ้นจากเทคโนโลยีสองสาขาหลักคือ เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ และเทคโนโลยีสื่อสารโทรคมนาคม สำหรับรายละเอียดพอสังเขปของแต่ละเทคโนโลยีมีดังต่อไปนี้คือ

1. เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ คอมพิวเตอร์เป็นเครื่องอิเล็กทรอนิกส์ที่สามารถจดจำข้อมูลต่าง ๆ และปฏิบัติตามคำสั่งที่บอกเพื่อให้คอมพิวเตอร์ทำงานอย่างใดอย่างหนึ่งให้คอมพิวเตอร์นั้นประกอบด้วยอุปกรณ์ต่าง ๆ ต่อเชื่อมกันเรียกว่า ฮาร์ดแวร์ (Hardware) และอุปกรณ์ฮาร์ดแวร์นี้จะต้องทำงานร่วมกับโปรแกรมคอมพิวเตอร์หรือที่เรียกกันว่า ซอฟต์แวร์ (Software)

- ความสามารถด้านการประมวลผลของเครื่องคอมพิวเตอร์ ซึ่งส่วนมากองค์การขนาดใหญ่มักใช้การประมวลผลแบบศูนย์รวม โดยมีการพัฒนาระบบการประมวลผลเป็นแบบออนไลน์ (On-line Processing) ซึ่งผู้ใช้งานสามารถใช้งานพร้อมกันได้หลายคน (Multi-user) โดยการนำข้อมูลผ่านทางเครื่องปลายทางของระบบหรือที่เรียกว่า “เครื่องเทอร์มินอล (Terminal / Dumb Terminal)

- ความสามารถด้านการจัดเก็บข้อมูล ทำหน้าที่จัดเก็บข้อมูลที่รับเข้ามา เพื่อแสดงผลออกทางหน่วยแสดงผลหรือจัดเก็บลงหน่วยความจำสำรองต่อไป

- ระบบจัดการฐานข้อมูล เป็นซอฟต์แวร์สำหรับคอมพิวเตอร์ ทำหน้าที่เป็นเสมือนตัวกลางระหว่างผู้ใช้กับฐานข้อมูลที่มีอยู่ ทำหน้าที่ในการสร้าง เรียกใช้ข้อมูล หรือปรับปรุงฐานข้อมูล

2. เทคโนโลยีสื่อสารโทรคมนาคม เทคโนโลยีสื่อสารโทรคมนาคม ใช้ในการติดต่อสื่อสารรับ/ส่งข้อมูลจากที่ไกล ๆ ระหว่างคอมพิวเตอร์หรือเครื่องมือที่อยู่ห่างไกลกัน ซึ่งจะช่วยให้การเผยแพร่ข้อมูลหรือสารสนเทศไปยังผู้ใช้ในแหล่งต่าง ๆ เป็นไปอย่างสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง ครบถ้วน และทันการณ์ ซึ่งรูปแบบของข้อมูลที่ได้รับ/ส่งอาจเป็นตัวเลข (Numeric Data) ตัวอักษร (Text) ภาพ (Image) และเสียง (Voice)

<sup>24</sup>มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต, “วิชาเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อชีวิต,”

เทคโนโลยีที่ใช้ในการสื่อสารหรือเผยแพร่สารสนเทศ ได้แก่ เทคโนโลยีที่ใช้ในระบบโทรคมนาคมทั้งชนิดมีสายและไร้สาย เช่น ระบบโทรศัพท์ โมเด็ม แฟกซ์ โทรเลข วิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ เคเบิลใยแก้วนำแสง คลื่นไมโครเวฟ และดาวเทียม เป็นต้น

### การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในองค์การ (Collaboration)

เทคโนโลยีสารสนเทศและโทรคมนาคม สามารถนำมาประยุกต์ใช้ในองค์การต่าง ๆ เพื่อสร้างผลประโยชน์และอำนวยความสะดวกได้มากมาย โดยเฉพาะด้านการติดต่อสื่อสารเป็นการประยุกต์ใช้เพื่อสนับสนุนกิจกรรมการทำงานขององค์การที่เกิดขึ้นในแต่ละวัน รวมทั้งช่วยบุคลากรในองค์การไม่ว่าจะอยู่ในหน่วยงานเดียวกันหรือไม่ก็ตาม สามารถติดต่อสื่อสารกันได้ เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกได้มากมาย ได้แก่<sup>25</sup>

#### - Videoconference

เป็นการใช้เทคโนโลยีวิดีโอและคอมพิวเตอร์ผสมผสานกันเพื่อการประชุมทางไกล โดยที่องค์ประชุมไม่จำเป็นต้องอยู่ในห้องประชุมเดียวกันก็ได้ เพียงแต่จะต้องมีอุปกรณ์หลายอย่าง เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ที่เชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตได้ ลำโพง กล้องถ่ายวิดีโอขนาดเล็ก ซอฟต์แวร์สำหรับ Videoconference เป็นต้น ซึ่งทั้งหมดนี้จะทำให้ผู้ร่วมประชุมเห็นภาพและได้ยินเสียงของผู้ร่วมประชุมคนอื่น ๆ ได้

#### - Voice Mail

เป็นเทคโนโลยีที่ทำหน้าที่คล้ายกับเครื่องตอบรับอัตโนมัติ ซึ่งจะบันทึกเสียงเก็บไว้ใน Voice Mailbox ของเครื่องคอมพิวเตอร์ด้วยสัญญาณดิจิทัล โดยปกติ Voice Mailbox ในองค์การจะแบ่งออกเป็นโฟลเดอร์ของพนักงานแต่ละคน เมื่อผู้เรียกเข้าและฝากข้อความเสียงไว้ ผู้รับจะสามารถฟังข้อความได้ด้วยการกดปุ่มที่เครื่องรับเพียงปุ่มเดียวเท่านั้น

#### - Fax

ข้อมูลที่สื่อสารผ่านเทคโนโลยีแฟกซ์นี้ อาจเป็นข้อความที่พิมพ์ขึ้นหรือเขียนขึ้นด้วยมือ และอาจจะมีรูปภาพด้วยก็ได้ การรับส่งผ่านข้อมูลดังกล่าวนี้ ผู้ใช้สามารถเลือกใช้เครื่องแฟกซ์ หรือจะใช้คอมพิวเตอร์ที่มีการติดตั้งแฟกซ์/โมเด็มเป็นอุปกรณ์สื่อสารก็ได้

<sup>25</sup>พนิดา พานิชกุล, เทคโนโลยีสารสนเทศ (กรุงเทพมหานคร: บริษัท เคทีพี คอมพ์ แอนด์ คอนซัลท์ จำกัด, 2548), น. 157-159.

- Groupware

เป็นโปรแกรมที่ช่วยสนับสนุนกลุ่มบุคคลที่ทำงานร่วมโครงการเดียวกัน หรือภายในองค์กรเดียวกันให้มีการแบ่งปันสารสนเทศผ่านทางเครือข่าย (LANและWAN) ซึ่งประกอบไปด้วยฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ต่าง ๆ ของเครือข่าย ซึ่งทำให้ผู้ร่วมงานทุกคนสามารถสื่อสารถึงกันได้ และร่วมกันจัดโครงการต่าง ๆ ร่วมประชุมตามหมายกำหนดการ ตลอดจนร่วมตัดสินใจเป็นกลุ่มได้

- Electronic Mail

เป็นการส่งข้อมูลข่าวสารด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ การส่งข่าวสารภายในองค์กรด้วยระบบนี้จะไม่มีการคัดลอกเอกสารที่เป็นกระดาษ ข่าวสารข้อมูลจะถูกส่งโดยเครื่องคอมพิวเตอร์ขนาดเล็กหรือเทอร์มินัล ข่าวสารจะปรากฏอยู่บนจอภาพของเครื่องเทอร์มินัลของผู้รับ ถ้าผู้ใช้ไม่อ่านหรือสนใจ สัญญาณหรือรายละเอียดก็จะปรากฏที่จอภาพของผู้ส่ง รายละเอียดต่าง ๆ จะถูกควบคุมโดยคอมพิวเตอร์ เช่น ผู้ส่งเป็นใครและทำการส่งข้อมูลให้ผู้รับคนใด เวลาที่ส่ง เวลาตอบกลับและรายละเอียดของข้อมูลจากผู้รับ

- ระบบสนับสนุนการทำงานแบบกลุ่ม (Group Support System)

เป็นการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เป็นเครื่องมือสนับสนุนการทำงานร่วมกันเป็นกลุ่ม ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการสื่อสารและการปฏิบัติงาน เช่น การประชุมทางไกล การส่งตารางเวลานัดหมาย ระบบ E-Mail ที่มีการถ่ายโอนข้อมูลจากคอมพิวเตอร์เครื่องหนึ่งไปยังคอมพิวเตอร์อีกเครื่องหนึ่ง

การทำงานเป็นกลุ่ม จะพบในองค์กรขนาดใหญ่ เนื่องจากงานบางอย่างไม่สามารถตัดสินใจเพียงลำพังได้ และวิธีการตัดสินใจร่วมกันคือ การประชุม เมื่อนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยแล้ว จะช่วยให้ทุกอย่างเป็นเรื่องง่ายขึ้น ลดข้อจำกัดในเรื่องของการเดินทางมาประชุมได้ หรือสามารถร่วมประชุมโดยสมาชิกอยู่ต่างสถานที่กันได้

รูปแบบการสื่อสารผ่านเครือข่ายเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สามารถแบ่งออกได้เป็น

1. รูปแบบที่อ้างอิงตามเวลา (Time) หมายถึงการสื่อสารที่สามารถเลือกสื่อสาร ณ เวลาใดเวลาหนึ่ง และผู้รับสามารถรับสารได้ทันทีเดี๋ยวนั้น เป็นการสื่อสารที่เรียกว่า

- Synchronous (real-time) communication หมายถึงการสื่อสารที่เปิดโอกาสให้ผู้ส่งสารและผู้รับสารสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้ในเวลาเดียวกัน เช่น การประชุมผ่านระบบคอมพิวเตอร์ (Audio and Video Conferencing), โทรศัพท์

- Asynchronous communication หมายถึงการสื่อสารที่ผู้รับสามารถรับข้อมูลสารสนเทศที่ผู้ส่งส่งมาให้ ได้ทุกเวลาที่ต้องการ อาจจะเป็นเวลาอื่นหลังจากที่อีกฝ่ายส่งข้อมูล

มาแล้วก็ได้ โดยการส่งและรับข้อมูลอาจจะเป็นคนละเวลาก็ได้ เช่น การสื่อสารโดยผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์เมลล์

## 2. รูปแบบการสื่อสารที่อ้างอิงเวลาและสถานที่

การเลือกเทคโนโลยีสารสนเทศที่จะนำมาใช้ในการสนับสนุนการทำงานเป็นกลุ่มนั้น ในบางครั้งก็ต้องขึ้นอยู่กัเวลา (Time) และสถานที่ (Place) ซึ่งเทคโนโลยีส่วนใหญ่ก็จะเกี่ยวข้องกับการเลือกอำนวยความสะดวกการส่งผ่านข้อมูลและข่าวสารระหว่างสมาชิกในกลุ่ม ทั้งนี้ก็เนื่องจากการทำงานในองค์การส่วนใหญ่มักเป็นการทำงานในลักษณะเป็นกลุ่ม ต้องมีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ข้อมูล และข่าวสารซึ่งกันและกัน จึงจะทำให้เกิดข้อสรุปจากการทำงานได้<sup>26</sup>

จากปัจจัยด้าน เวลา (Time) และสถานที่ (Space) ที่กล่าวมาข้างต้นสามารถแบ่งประเภทของเทคโนโลยีเพื่อการสื่อสารและการทำงานร่วมกัน (Communication and Collaboration) ไว้ว่า

- Same-time/same-place พบเห็นหน้า และสื่อสารเวลาเดียวกัน
- Same-time/Different-place อยู่คนละที่แต่สื่อสารกันได้ในเวลาเดียวกัน
- Different-time/Same-Place สื่อสารกันคนละเวลาแต่อยู่ในสถานที่เดียวกัน
- Different-time/Different-place อยู่คนละที่และสื่อสารกันคนละเวลา

<sup>26</sup> เรื่องเดียวกัน, น. 217-218.

## ตารางที่ 2.1

แสดงการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการทำงานแบบกลุ่ม

	เวลาเดียวกัน (Same Time)	ต่างเวลากัน (Different Time)
สถานที่เดียวกัน (Same Place)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ห้องประชุม</li> <li>- เครื่องโปรเจคเตอร์</li> <li>- ไวท์บอร์ด</li> <li>- ใช้ไฟล์ข้อมูลร่วมกัน</li> <li>- สื่อนำเสนอในที่ประชุม</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ห้องประชุม</li> <li>- Workflow Management System</li> <li>- E-mail</li> <li>- ใช้ไฟล์ข้อมูลร่วมกัน</li> <li>- เอกสารข้อมูลที่จะต้องใช้ร่วมกัน</li> </ul>
ต่างสถานที่กัน (Different Place)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- โทรศัพท์</li> <li>- ประชุมทางไกลทั้งภาพและเสียง</li> <li>- ประชุมทางไกลด้วยระบบคอมพิวเตอร์</li> <li>- E-mail</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- โทรศัพท์</li> <li>- เครื่องแฟกซ์</li> <li>- Workflow Management System</li> <li>- E-mail</li> </ul>

ที่มา: พนิดา พานิชกุล, เทคโนโลยีสารสนเทศ, น. 218.

ในอนาคตเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเหล่านี้ไม่ใช่เป็นเพียงแค่ระบบข้อมูลสารสนเทศในองค์กรเท่านั้น แต่จะสามารถสร้างประโยชน์ในการใช้ที่ส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพในการใช้ทรัพยากร ระบบข้อมูล การติดต่อสื่อสาร และระบบงานที่มีประสิทธิภาพ สามารถช่วยลดต้นทุนด้านค่าใช้จ่ายที่ไม่จำเป็นในการบริหารจัดการสารสนเทศภายในองค์กร ด้วยลักษณะรูปแบบเครือข่ายการติดต่อสื่อสารที่สามารถประสานงานได้ทั่วทั้งองค์กร ลดค่าใช้จ่ายค่าโทรศัพท์ทางไกล ค่าจัดส่งเอกสารทางไกล ลดการใช้กระดาษในการพิมพ์เอกสาร ซึ่งล้วนแล้วแต่เป็นประโยชน์ด้านการลดต้นทุนที่ไม่จำเป็นต่าง ๆ ขององค์กร เทคโนโลยีสารสนเทศจึงเป็นอีกทางเลือกที่องค์กรส่วนใหญ่นิยมใช้เป็นเครื่องมือสื่อสารภายในองค์กร

ธนาคารกรุงเทพได้นำระบบเครือข่าย Outlook Web Access เป็นเครื่องมือช่วยในการเพิ่มประสิทธิผลการสื่อสารในองค์กร ทำให้ธนาคารสามารถลดต้นทุนการผลิตสื่ออื่น ๆ ที่ใช้ในการสื่อสารภายในองค์กร ทั้งทางด้านงบประมาณ และแรงงานจากการที่ต้องทำการพิมพ์จดหมายเวียนแจกหน่วยงาน ก็ใช้การส่งเป็นลักษณะของ E-mail ผ่านระบบเครือข่ายแทนและยัง

สามารถส่งไปให้หลายหน่วยงานพร้อมกันในเวลาเดียว เป็นการประหยัดต้นทุนทางด้านเวลา ไม่จำเป็นต้องทำหลายชุดเพื่อแจกจ่ายไปยังสาขาเหมือนในอดีต อีกทั้งยังช่วยให้เกิดความยืดหยุ่นในการสื่อสารและสามารถตอบสนองของความต้องการด้านข้อมูลของพนักงานภายในองค์กรได้ง่ายขึ้น ทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ลดขั้นตอนการทำงาน ลดเอกสารที่ต้องจัดเก็บ และรวมถึงการมีระบบที่สามารถควบคุมและตรวจสอบตลอดจนป้องกันการสูญหายของเอกสารในการจัดส่งไปยังสาขาหรือหน่วยงานอีกด้วย

### ทฤษฎีเทคโนโลยีการสื่อสารเป็นตัวกำหนด

(Technology determinism)

ย้อนไปที่พื้นฐานของแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับระบบความคิดและการจัดการองค์กร เมื่อในอดีตนั้น ทฤษฎีการจัดการแบบดั้งเดิมนั้นได้นำเอามุมมองต่าง ๆ ที่แสดงถึงระบบ โดยพิจารณาจากเรื่อง จิตวิทยา และสังคมศาสตร์ สรุปว่า การจัดการ คือ “กระบวนการทางสังคม” ส่วนองค์กรนั้น คือ “โครงสร้างทางสังคม”

ทฤษฎีนี้เป็นทฤษฎีที่มีแนวคิดมุ่งให้ความสนใจในการวิเคราะห์พลังแห่งการผลิตในเรื่องที่เป็นความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีการสื่อสาร ที่เชื่อว่าเทคโนโลยีการสื่อสารที่เปลี่ยนไปจะส่งผลกระทบต่อสังคม สถาบัน และปัจเจกบุคคลในแง่ของเวลาและสถานที่ และการเปลี่ยนแปลงรูปแบบชีวิตประจำวัน ลักษณะเด่นของทฤษฎีนี้คือ เทคโนโลยีการสื่อสารเป็นพื้นฐานของทุกสังคม เทคโนโลยีแต่ละชนิดก็เหมาะสมกับรูปแบบโครงสร้างสังคมแต่ละอย่าง ขั้นตอนการผลิตและการใช้เทคโนโลยีการสื่อสารจะเป็นตัวทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงของสังคม และการปฏิวัติเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีการสื่อสารในแต่ละครั้งจะทำให้เกิดการปฏิวัติสังคมเปลี่ยนแปลงตามมาเสมอ

แมคควอล (McQuail)<sup>27</sup> ได้รวบรวมคุณลักษณะเด่นของแนวคิดในกลุ่มนี้ได้ ดังต่อไปนี้

1. เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเป็นเครื่องมือหรือกลไกพื้นฐานของทุกสังคม
2. เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารแต่ละชนิดก็จะเหมาะสมกับรูปแบบ

โครงสร้างสังคมแต่ละอย่าง

<sup>27</sup> อ้างถึงใน กมลรัฐ อินทรทัศน์, “เทคโนโลยีสารสนเทศและการศึกษา:หน่วยที่14,”

<[http://www.stou.ac.th/Thai/Schools/sca/MA\\_TEXT/UNIT10.txt](http://www.stou.ac.th/Thai/Schools/sca/MA_TEXT/UNIT10.txt)>, 21 พฤศจิกายน 2547.

3. กระบวนการผลิตและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารจะเป็นตัวนำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงของสังคม

4. การปฏิบัติเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในแต่ละครั้งจะทำให้เกิดการปฏิบัติเปลี่ยนแปลงสังคมตามมาเสมอ

การปฏิบัติทางการสื่อสารส่งผลกระทบต่อชีวิตความเป็นอยู่และการทำงานในทุก ๆ ด้านรวมทั้งรูปแบบการสื่อสารในองค์กรด้วย การปฏิบัติทำให้องค์กรมีเครื่องมือใหม่ ๆ เพื่อการสื่อสารที่รวดเร็ว ด้วยความก้าวหน้าอย่างรวดเร็วของเทคโนโลยีด้านการสื่อสารและเทคโนโลยีสารสนเทศทำให้การบริหารงานขององค์กรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น สามารถสนับสนุนงานด้านต่าง ๆ ได้อย่างกว้างขวาง

เมื่อมีการนำเอาเทคโนโลยีใหม่ ๆ และเครื่องมืออำนวยความสะดวกด้านการสื่อสารมาใช้งานในองค์กร เช่น เครื่องมือที่ช่วยในการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร กระบวนการและธรรมชาติของการสื่อสารในองค์กรก็เปลี่ยนแปลงไปอย่างมาก เทคโนโลยีเหล่านั้นจะมีผลถึงกระบวนการสื่อสารภายในองค์กรนั้น ๆ ด้วย

เมตตา กฤตวิทย์<sup>28</sup> ได้กล่าวถึงเทคโนโลยีและการสื่อสารในองค์กรว่า เมื่อนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ และเครื่องมืออำนวยความสะดวกทางด้านการสื่อสารมาใช้ในองค์กร จะทำให้เกิดผลกระทบต่าง ๆ ทั้งนี้เนื่องจากปฏิสัมพันธ์ระหว่างการสื่อสารด้วยเทคโนโลยีขั้นสูง (High Tech communication) โดยเฉพาะคอมพิวเตอร์ กับการสื่อสารพื้นฐานของมนุษย์ (Human communication) หรือของบุคลากรในองค์กรมีความแตกต่างกัน

การนำเทคโนโลยีการสื่อสารมาใช้ในองค์กร จะส่งผลกระทบต่อกระบวนการสื่อสารในองค์กร กระบวนการสนเทศข้อมูลและการตัดสินใจ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กรขวัญและกำลังใจของบุคลากร ดังนี้คือ

#### 1. ผลกระทบต่อกระบวนการสื่อสารในองค์กร

- โอกาสของการติดต่อสื่อสารแบบเผชิญหน้าหรือแบบเห็นหน้าค่าตา (Face-to-Face) จะลดน้อยลง ซึ่งหมายถึงข้อมูลที่เราได้จากอวัจนภาษาต่าง ๆ น้อยลงด้วย รวมถึงโอกาสที่จะมีการแลกเปลี่ยนข้อมูลอย่างไม่เป็นระเบียบแบบแผนและเป็นไปตามธรรมชาติก็จะลดน้อยลงเช่นกัน

<sup>28</sup>เมตตา กฤตวิทย์, "เทคโนโลยีและการสื่อสารในองค์กร," วารสารนิเทศศาสตร์

- สารแบบไม่เป็นทางการและแบบลัดวงจร (หรือไม่ผ่านตามสายบังคับบัญชา) จะเกิดมากขึ้นในองค์การเนื่องมาจากการทำงานแบบห่างเหินกันตามสังคมเทคโนโลยียุคใหม่

- สารที่ติดต่อกับสารภายในองค์การ จะเป็นข้อมูลประเภทรายงานมากกว่าสารซึ่งแสดงอารมณ์ความรู้สึกและค่านิยมต่าง ๆ สารจะสั้นและอาศัยบริบทในการตีความน้อยลง ซึ่งหมายถึงการตัดสินใจต่าง ๆ จะทำได้ยากลำบากขึ้น ความกำกวมในการตีความหมายของข้อมูล จะเพิ่มมากขึ้นเป็นผลให้คุณภาพของการตัดสินใจอาจลดต่ำลงจากสาเหตุที่ขาดการเน้นถึงค่านิยมและบริบทขององค์การ

- ความไว้วางใจ (Trust) ซึ่งมีอิทธิพลอย่างมากต่อการสื่อสารจะถูกเปลี่ยนแปลงไป โดยทั่วไปความไว้วางใจพัฒนาจากการมีประสบการณ์และค่านิยมร่วมกัน มีการรับและการให้จึงพัฒนาได้ง่ายในการสื่อสารบุคคลแบบเห็นหน้าค่าตา ส่วนการสื่อสารโดยผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ต่าง ๆ จะลดมิติซึ่งเรากันเคยลงไป

- เทคโนโลยีโดยเฉพาะคอมพิวเตอร์จะปลูกฝังความคิดแบบเส้นตรง ข้อมูลจะถูกเสนอด้วยอัตราความเร็วสูงและสูงมากขึ้นเรื่อย ๆ ตามวิวัฒนาการ ฉะนั้นบุคคลจะเริ่มขาดความอดทนและไม่ผ่อนปรนกับสไตล์การสื่อสารของแต่ละบุคคลที่หลากหลายนอกไป

## 2. ผลกระทบต่อกระบวนการเสนอสารสนเทศข้อมูลและการตัดสินใจ

โดยทั่วไป การตัดสินใจขององค์การมาจากการรับฟังข้อมูลจากฝ่ายต่าง ๆ ในหน่วยงาน เพราะฉะนั้นไม่เพียงแต่ผู้บริหารระดับสูงเท่านั้นที่จะเข้ามามีบทบาทในการประชุมตัดสินใจ แต่บุคลากรอื่น ๆ ซึ่งเกี่ยวข้องไม่ว่าจะเป็นหัวหน้าคนงานในโรงงาน ผู้จัดการระดับกลาง ฯลฯ ก็จะมีส่วนในการแก้ปัญหาด้วย แต่เมื่อเทคโนโลยีสารสนเทศสามารถทำหน้าที่รวบรวมข้อมูลต่าง ๆ ได้และเป็นฐานข้อมูล (Data base) ขององค์การได้เป็นอย่างดี โดยที่ผู้บริหารสามารถเข้าถึงข้อมูลเหล่านี้ได้โดยตรงและรวดเร็ว โอกาสที่ผู้บริหารระดับสูงจะต้องอาศัยข้อมูลจากการพูดคุยกับบุคลากรระดับต่ำลงมาจึงน้อยลง แนวโน้มของการประชุมตัดสินใจจึงอาจประกอบไปด้วยบุคลากรในระดับสูงเท่านั้น การประชุมโดยผ่านโทรคมนาคม (Teleconference) ซึ่งพัฒนาขึ้นเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้บริหารระดับสูงเหล่านี้ การตัดสินใจจึงใช้เวลาที่น้อยลง และมุ่งไปที่งาน (task-oriented) มากกว่าความสัมพันธ์ของบุคคล (Socioemotion-oriented) ประสิทธิภาพของการตัดสินใจภายในกลุ่มย่อมสูง เพราะสามารถใช้เวลาในการประชุมตัดสินใจได้อย่างเต็มที่ โดยไม่ต้องเสียเวลาแก้ความขัดแย้งและคงรักษาสัมพันธภาพภายในกลุ่มเหมือนอย่างการประชุมแบบเห็นหน้ากัน

นอกจากนี้อันตรายอีกประการหนึ่ง ก็คือ ปัจจุบันองค์การส่วนใหญ่ผู้เก็บรวบรวม วิเคราะห์ข้อมูลและผู้ใช้ข้อมูลมิใช่บุคคลเดียวกัน ผลเสียจะเกิดแก่องค์การอย่างมาก หากบุคคลกร ระดับล่างนั้นขาดประสบการณ์และมีความรู้เกี่ยวกับบริบทขององค์การไม่เพียงพอที่จะวิเคราะห์ ข้อมูล ทั้งนี้ได้หมายความว่าหน้าที่ดังกล่าวจะต้องอยู่กับผู้บริหารชั้นสูงทั้งหมด แต่ทว่าผู้บริหาร ปัจจุบันจำเป็นต้องรู้จักการใช้เทคโนโลยีเหล่านี้ เพื่อตรวจสอบหรือเรียกใช้ประกอบการตัดสินใจ ในเวลาที่จำเป็น สำหรับการประชุมทางไกล ซึ่งเป็นแนวโน้มในอนาคตผู้ประชุมไม่สามารถเห็น บริบทการสื่อสารทั้งหมด รวมถึงปฏิกริยาและการแสดงออกของผู้เข้าร่วมประชุมทั้งหลาย จึงอาจ เกิดช่องว่างการตีความได้เช่นกัน

### 3. ผลต่อความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลากรในองค์การ

เทคโนโลยีสารสนเทศไม่เพียงแต่เปลี่ยนวิถีทางในการดำเนินงานขององค์การ เท่านั้น แต่เทคโนโลยีกำลังเปลี่ยนสัมพันธภาพทางด้านการประสานงานตามหน้าที่และ สัมพันธภาพทางด้านมนุษยสัมพันธ์ทั่วไปของบุคคลากรในองค์การ

โอกาสในการรวมตัวแบบพบหน้ากัน เพื่อประสานและดำเนินงานหนึ่ง ๆ จะมี น้อยลง การเรียกบุคคลเข้ามาพบเพื่อสั่งงานอาจจะไม่จำเป็นอีกต่อไปโดยปกติในการติดต่อสื่อสาร แบบพบหน้ากันนั้น นอกเหนือจากการได้พูดคุยกันในเรื่องหน้าที่การงานแล้ว บุคคลสามารถเข้า สังคมและพูดคุยกับบุคคลอื่น ๆ ในเรื่องส่วนตัวและเรื่องทั่วไป เช่นบอกข่าวการถ่ายทอดกีฬาทาง สถานีโทรทัศน์ให้เพื่อนร่วมงานรับรู้ เป็นต้น ซึ่งการพูดคุยอย่างไม่เป็นทางการนี้ นอกจากจะทำให้ บุคคลผ่อนคลายจากงานที่ทำ และทำให้บุคคลสามารถเข้ากับบุคคลอื่นได้แล้ว ในแง่ของการ สื่อสาร การพูดคุยดังกล่าวยังช่วยให้เกิดความสนิทสนมคุ้นเคย เกิดการรับรู้และเข้าใจร่วมกัน ซึ่ง รวมไปถึงเกิดความไว้วางใจอีกด้วย

### 4. ผลต่อขวัญและกำลังใจของบุคคลากร

บุคคลเป็นองค์ประกอบสำคัญในการดำเนินงานขององค์การ แม้เทคโนโลยีจะมี ปริมาณเพียงพอหากบุคคลากรยังไม่มีความพร้อมในการรับเทคโนโลยีใหม่ที่น่าสนใจมาใช้ในองค์การ การบริหารก็ย่อมเกิดปัญหาได้ อาจเนื่องมาจากสาเหตุใหญ่คือ แต่ละบุคคลในองค์การมีแรงจูงใจ บางประการหรือเป้าหมายส่วนบุคคลที่ขัดแย้งกับเป้าหมายโดยรวมขององค์การ ขณะที่เป้าหมาย โดยรวมขององค์การในการนำคอมพิวเตอร์หรือเทคโนโลยีเข้ามาใช้ ก็คือการเพิ่มประสิทธิภาพใน การทำงานของบุคคลากรและแข่งขันกับองค์การอื่น แต่เป้าหมายส่วนบุคคลโดยทั่วไปได้แก่ ความก้าวหน้าทางหน้าที่การงาน ความเป็นคนสำคัญในสายตาของเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา ครอบครัว และเพื่อนฝูง ความเป็นที่ชื่นชอบของเพื่อนพนักงานด้วยกัน การมีรายได้เพิ่ม ความพึง พอใจจากงานที่ทำ และอื่น ๆ

ฉะนั้นแม้การนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้จะเป็นการเพิ่มผลผลิตให้องค์กร แต่หากคุกคามหรือกระทบกระเทือนต่อเป้าหมายส่วนบุคคลข้างต้น ขวัญและกำลังใจของบุคคลากรย่อมน้อยลง ตัวอย่างเช่น การนำเทคโนโลยีที่ประหยัดแรงงานและค่าใช้จ่ายขององค์กร ทำให้บุคคลากรหันวิตกในเรื่องการถูกปลดออกจางาน ฐานข้อมูลที่องค์กรได้จากคอมพิวเตอร์มีมากเพียงพอการเรียกบุคคลากรต่าง ๆ เข้าร่วมประชุมตัดสินใจ โดยเฉพาะผู้จัดการในระดับกลางก็เริ่มไม่จำเป็น ทำให้บุคคลกรขาดการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ และขาดความเชื่อมั่นว่าตนเป็นส่วนสำคัญในองค์กร ความเกรงกลัวที่จะสูญเสียความเชี่ยวชาญและรอบรู้ในการบริหารงานแบบเดิมที่ตนสั่งสมมานานปี และเริ่มเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ ที่ตนไม่คุ้นเคย

เทคโนโลยีการสื่อสารไม่ได้มีผลเฉพาะต่อกระบวนการสื่อสารเท่านั้น เทคโนโลยียังมีผลต่อความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมของบุคคลากรในองค์กรเป็นอย่างมาก

การกล่าวถึงผลกระทบของเทคโนโลยีต่อการสื่อสารในองค์กรข้างต้น มิได้หมายความว่าเทคโนโลยีก่อให้เกิดผลเสียต่อองค์กรสถานเดียว และก็ได้หมายถึงการปฏิเสธไม่รับเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ในองค์กร เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสารในองค์กรยังคงเป็นสิ่งจำเป็นที่จะช่วยพัฒนาองค์กรให้มีประสิทธิภาพและเจริญก้าวหน้าทันเวลาและสภาพแวดล้อม หากแต่เทคโนโลยีเป็นสิ่งใหม่และนำความเปลี่ยนแปลงมาสู่องค์กร การรับรู้ถึงแนวโน้มและผลกระทบที่เกิดขึ้นจะช่วยในการวางแผน เตรียมพร้อม ปรับตัว และทำความเข้าใจกับการเปลี่ยนแปลงนั้น ๆ ที่สำคัญคือช่วยให้สามารถผสมผสานใช้บุคคลากรและเทคโนโลยีได้อย่างมีประสิทธิภาพที่สุด

### **แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความรู้ ทักษะ และพฤติกรรม (KAP Theory)**

การนำแนวคิด KAP มาใช้เป็นเครื่องมือในการวัดความสำเร็จ ด้วยการสังเกตจากการยอมรับการเปลี่ยนแปลงในกลุ่มเป้าหมายหรือผู้รับสารว่า ความรู้ ทักษะ และพฤติกรรมของกลุ่มเป้าหมายหรือผู้รับสารมีการเปลี่ยนแปลงไปในทางบวกหรือไม่ สิ่งใดเป็นอุปสรรค และเป็นได้ อย่างไร นอกจากนี้ยังอาจศึกษาความสัมพันธ์ในลักษณะสายโซ่ที่เริ่มจากความรู้ ไปสู่ทักษะ และกลายเป็นพฤติกรรมต่อไป ซึ่งเป็นที่ยอมรับกันว่าการสื่อสารมีบทบาทสำคัญในการดำเนินโครงการต่าง ๆ ให้บรรลุผลสำเร็จตามที่ตั้งเป้าหมายไว้ การอาศัยการสื่อสารเพื่อเป็นเครื่องมือสำคัญในการเพิ่มพูนความรู้ สร้างทักษะที่ดี และเกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมไปในทางที่เหมาะสม<sup>29</sup>

<sup>29</sup> สุรพงษ์ ไสธนะเสถียร, การสื่อสารกับสังคม (กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2533), น. 118 -121.

โดยสรุป ทฤษฎี KAP เป็นผลกระทบที่เกิดขึ้นกับผู้รับสารอันเนื่องมาจากผู้รับสารนั้น เป็นส่วนหนึ่งของระบบสังคมกับการสื่อสาร หากการส่งสาร และการกระจายนวัตกรรม จำเป็นต้อง ผ่านการสื่อสารสังคมแล้ว สัมฤทธิ์ผลของการส่งสาร และการกระจายนวัตกรรมก็สามารถวัดได้ จากการสำรวจ KAP ซึ่งนิยมทำกันเสมอในการประเมินผล หรือการทำวิจัย เป็นต้น<sup>30</sup>

ทฤษฎี KAP เป็นทฤษฎีที่ให้ความสำคัญกับตัวแปร 3 ตัวแปร คือ ความรู้ (Knowledge) ทศนคติ (Attitude) และการยอมรับปฏิบัติ (Practice) ของผู้รับสารอันจะมี ผลกระทบต่าง ๆ ตามมาต่อไป ตามแนวคิดในกระบวนการสื่อสารเพื่อการโน้มน้าว<sup>31</sup> ซึ่งเชื่อว่า ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ ทศนคติ และพฤติกรรมจะมีลักษณะเป็นเส้นตรง นั่นคือ ความรู้จะ นำไปสู่การเปลี่ยนแปลงทศนคติ และจะส่งผลไปยังการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมได้ในที่สุด นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับแนวคิดในเรื่องของทศนคติ กล่าวคือ ทศนคติเป็นผลพวงจากการเรียนรู้ และการได้รับสิ่งต่าง ๆ ผ่านประสบการณ์ตรงหรือผ่านกระบวนการทางสังคม ก่อให้เกิดความรู้สึก ของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง และมีผลต่อการตอบสนองต่อสิ่งนั้น

### **แนวคิดเกี่ยวกับความรู้ (Knowledge)**

ตามที่ถูกวิจัยได้กล่าวไปแล้วในบทที่ 1 เกี่ยวกับการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access เป็นเครื่องมือช่วยในการสื่อสารแทนระบบ Lotus Note ที่พนักงานธนาคารกรุงเทพคุ้นเคย และใช้มานานแล้วนั้น ถือเป็นสิ่งใหม่หรือนวัตกรรมใหม่สำหรับพนักงานธนาคารกรุงเทพ การสื่อสารเกี่ยวกับเรื่องนี้จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องให้ความรู้ ความเข้าใจ เช่น การฝึกอบรม การสาธิตวิธีใช้ การทดลองใช้เกี่ยวกับการทำงานผ่านระบบเครือข่าย Outlook Web Access ดังกล่าวให้เกิดขึ้นในระบบความคิดของพนักงานภายในองค์กร

ความรู้หมายถึง ความรู้เกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ โดยแบ่งออกเป็นความรู้ต่อ สถานการณ์หนึ่ง ๆ และความรู้ในเรื่องระดับกว้าง อาจกล่าวได้ว่าความรู้เป็นความสามารถในการ ใช้ข้อเท็จจริง (Fact) ความคิด (Idea) ความหยั่งรู้หยั่งเห็น (Insight) ตลอดจนความสามารถ ในการเชื่อมโยงความคิดเข้ากับสถานการณ์ต่าง ๆ ได้<sup>32</sup>

<sup>30</sup> เรื่องเดียวกัน, น. 120.

<sup>31</sup> อรวรรณ บิลันธนโอบาท, การสื่อสารเพื่อการโน้มน้าวใจ, พิมพ์ครั้งที่ 2 (กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2542), น. 42.

<sup>32</sup> Mark H. Bickhard, Cognition and communication (New York : Praeger Publisher, 1980), p. 45.

ความรู้นั้นจำเป็นต้องมีการรับรู้ เพราะถ้าปราศจากการรับรู้แล้วบุคคลก็ไม่สามารถมีการเรียนรู้ การเรียนรู้และการสื่อสารมีความสัมพันธ์กันอย่างใกล้ชิด เนื่องจากการสื่อสารเป็นผลมาจากกระบวนการเรียนรู้ในทางกลับกันการเรียนรู้ก็คือผลอย่างหนึ่งที่ได้จากการสื่อสาร

Benjamin S. Bloom ได้ได้แยกระดับกลุ่มพฤติกรรมการเรียนรู้ (Cognitive domain) ที่ เป็นความสามารถทางสติปัญญาและทักษะเพื่อพัฒนาด้านสมองในการคิดเกี่ยวกับสิ่งต่าง ๆ ซึ่งแบ่งแยกระดับความรู้ไว้ 6 ระดับ<sup>33</sup> ดังนี้

1. ความรู้ (Knowledge) เป็นความสามารถในการจำ หรือระลึกได้ (recall) ซึ่งรวมประสบการณ์ต่าง ๆ ที่เคยได้รับรู้มา สามารถแบ่งได้เป็น

- ความรู้เกี่ยวกับเนื้อหาวิชา หรือเฉพาะเรื่อง เฉพาะอย่างโดยเฉพาะ
- ความรู้เกี่ยวกับกลวิธีและการดำเนินงานเกี่ยวกับสิ่งใดสิ่งหนึ่ง
- ความรู้เกี่ยวกับการรวบรวมแนวคิดและโครงสร้าง

2. ความเข้าใจ (Comprehension) เป็นความสามารถในการใช้สติปัญญาและทักษะเบื้องต้น สามารถจับใจความเรื่องราวต่าง ๆ ได้ทั้งรูปธรรมและนามธรรม สามารถแบ่งได้เป็น

- การแปลความ คือ การแปลจากอีกแบบหนึ่งไปสู่อีกแบบหนึ่งโดยรักษาความหมายให้คงเดิม
- การตีความหมาย คือ ขยายเนื้อหาจากเดิมโดยการสร้างเนื้อหาขึ้นในรูปแบบใหม่

3. การนำไปใช้ (Application) เป็นความสามารถในการนำสาระสำคัญต่าง ๆ ไปใช้ในสถานการณ์จริง กล่าวได้ว่าสามารถนำความคิดที่เป็นรูปธรรม (Abstract) ไปปฏิบัติได้จริง

4. การวิเคราะห์ (Analysis) เป็นความสามารถในการแยกแยะเรื่องราวต่าง ๆ ออกจากกันเป็นส่วนย่อย เป็นองค์ประกอบสำคัญ หรือเป็นส่วนต่าง ๆ เพื่อให้ได้ลำดับขั้นของความคิดและความสัมพันธ์กัน

5. การสังเคราะห์ (Synthesis) เป็นความสามารถนำเนื้อหา ข้อมูล แนวความคิดต่าง ๆ โดยสามารถนำเรื่องหรือส่วนประกอบมาผูกเป็นเรื่องเดียวกันได้

6. การประเมินค่า (Evaluation) เป็นความสามารถในการตัดสินคุณค่าของเนื้อหา การตัดสินวินิจฉัยอย่างมีหลักเกณฑ์

ในการให้ความรู้ ความเข้าใจในเรื่องของการใช้งานผ่านระบบเครือข่าย Outlook Web Access เป็นการให้ความรู้เพื่อให้เกิดพฤติกรรมการทำงานของผ่านระบบอย่างถูกต้อง ผู้บริหาร

---

<sup>33</sup>Benjamin S. Bloom, Handbook on Formative and Summative Evaluation of Student Learning (New York: McGraw-Hill, 1971), p. 272.

ของธนาคารจำเป็นต้องให้ความรู้ ให้ข้อมูลข่าวสารเพื่อแนะนำ และเพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจแก่พนักงานขององค์กรด้วยการจัดอบรมการใช้งานระบบเครือข่าย Outlook Web Access อย่างถูกต้อง ซึ่งจะมีผลโดยตรงต่อทัศนคติ และพฤติกรรมการใช้เกี่ยวกับการใช้งานผ่านระบบนี้ได้ การวัดความรู้ของพนักงานระดับปฏิบัติการธนาคารกรุงเทพเกี่ยวกับการสื่อสารผ่านระบบเครือข่าย Outlook Web Access ที่ผู้วิจัยมุ่งศึกษาในครั้งนี้จะวัดด้วยพฤติกรรมด้านการนำไปใช้ (Application) โดยมุ่งศึกษาประเด็นเกี่ยวกับความสามารถในการปฏิบัติงานจริงในการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access เป็นเครื่องช่วยในการสื่อสารภายในองค์กร

### แนวคิดเกี่ยวกับทัศนคติ

“ทัศนคติ” (Attitude) เป็นแนวคิดที่สำคัญทางจิตวิทยาและการสื่อสาร ที่ได้มีการศึกษาและให้ความหมายแตกต่างกันออกไป

ทัศนคติ หมายถึง ความรู้สึกและการประพฤติในแนวทางใดแนวทางหนึ่ง โดยเฉพาะต่อวัตถุหรือเรื่องบางอย่างอยู่เสมอ ๆ ทัศนคติของบุคคลใดบุคคลหนึ่งจะมีทั้งความรู้สึกรู้สึกและความเชื่อ ซึ่งอาจเป็นการประเมินในทางบวกหรือในทางลบ แล้วผลักดันให้แสดงพฤติกรรมออกมาตามทัศนคติ ทัศนคติที่เกิดขึ้นแล้วไม่ค่อยจะมีการเปลี่ยนแปลงถ้าหากว่าไม่มีแรงผลักดันให้เกิดการเปลี่ยนแปลง<sup>34</sup>

ในขณะที่ Mun<sup>35</sup> ได้ให้ความหมายของทัศนคติว่า เป็นความรู้สึกรู้สึกและความเห็นของบุคคลที่มีต่อสิ่งของ บุคคล สถานการณ์ สถาบันและข้อเสนอใด ๆ ในทางที่ยอมรับหรือปฏิเสธซึ่งมีผลทำให้บุคคลพร้อมที่จะแสดงปฏิกิริยาตอบสนองด้วยพฤติกรรมตามแนวความคิดนั้น

ในขณะเดียวกัน ทัศนคติ ก็เป็นการผสมผสานหรือการจัดระเบียบของความเชื่อมั่นที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ผลรวมของความเชื่อนี้ จะเป็นตัวกำหนดแนวโน้มของบุคคลในการที่จะมีปฏิกิริยาตอบสนองในลักษณะที่ชอบ หรือ ไม่ชอบ<sup>36</sup> อีกด้วย

<sup>34</sup> สมยศ นาวิการ, การพัฒนาองค์การและการจูงใจ (กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ดวงกมล, 2521), น. 82-83.

<sup>35</sup> Mun L. Norman, Introduction to Psychology (Boston: Houghton Muffin Co., 1971), p. 77.

<sup>36</sup> Rokeach Milton, Beliefs Attitudes and Values (San Francisco: Jersey-Bass. Inc, 1970), p. 112.

จึงอาจกล่าวได้ว่า ทักษะนั้นเป็นผลพวงจากการเรียนรู้ (Learning) และการเปิดรับสิ่งต่าง ๆ ผ่านประสบการณ์ตรง หรือผ่านกระบวนการทางสังคมก่อให้เกิดความรู้สึกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งและมีผลต่อการตอบสนองต่อสิ่งนั้น แสดงออกมาเป็นรูปธรรมโดยการออกความคิดเห็นหรือมติ (Opinion) และการกระทำ (Behavior) โดยพฤติกรรมกรรมการตอบสนองจะอยู่ในรูปแบบที่สอดคล้องกับทัศนคติ ซึ่งอาจจะเป็นการสนับสนุนหรือคัดค้าน และสามารถเปลี่ยนแปลงได้

สอดคล้องกับแนวคิดของ สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์<sup>37</sup> ที่กล่าวไว้ว่า ทัศนคติ คือความรู้สึกนึกคิดของบุคคลในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง จะมีการแสดงออกให้เห็นได้จากคำพูดหรือพฤติกรรมที่สะท้อนทัศนคตินั้น ๆ ซึ่งแต่ละคนจะมีทัศนคติต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดแตกต่างกันออกไป และมีระดับมากน้อยต่างกัน และสอดคล้องกับทฤษฎีความแตกต่างระหว่างปัจเจกบุคคลของ เดอเฟลอร์<sup>38</sup> ที่กล่าวไว้ว่า ผู้รับสารแต่ละคนนั้นมีความแตกต่างทางด้านจิตวิทยาส่วนบุคคล เช่น ทัศนคติ ซึ่งความแตกต่างบางส่วนนี้มาจากความแตกต่างทางด้านร่างกาย แต่ส่วนใหญ่แล้วมาจากการเรียนรู้ทำให้มีความคิดเห็นที่แตกต่างกัน

แนวคิดเกี่ยวกับทัศนคติของ พรพิมล วรวิมลพิรุฑพงศ์<sup>39</sup> กล่าวว่า ทัศนคติของคนแต่ละคนซึ่งมีความแตกต่างกันนั้น เกิดจากการเรียนรู้และประสบการณ์โดยได้รับอิทธิพลจากกลุ่มต่าง ๆ ในสังคมและสิ่งรอบตัว เมื่อบุคคลมีประสบการณ์แตกต่างกันก็น่าจะส่งผลต่อทัศนคติให้แตกต่างกันออกไปด้วย นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับ ประมะ สตะเวทิน<sup>40</sup> ที่กล่าวไว้ว่า คนที่มีอาชีพต่างกัน มีลักษณะการทำงานต่างกัน มีแนวคิด มีอุดมการณ์ มีค่านิยมต่อสิ่งต่าง ๆ ที่แตกต่างกันไป

จากความหมายของทัศนคติดังกล่าวข้างต้น เราสามารถแยกทัศนคติออกเป็นองค์ประกอบต่าง ๆ 3 องค์ประกอบด้วยกัน คือ<sup>41</sup>

<sup>37</sup>สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์, ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์, พิมพ์ครั้งที่ 8 (กรุงเทพมหานคร: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2536), น. 190.

<sup>38</sup>Melvin L. Defleur, อ้างถึงใน พีระ จิระโสภณ, “ทฤษฎีเกี่ยวกับตัวแปรแทรก ระหว่างสิ่งเร้า-การตอบสนอง,” ใน เอกสารการสอนชุดวิชาหลักและทฤษฎีการสื่อสาร, หน่วยที่ 11 (นนทบุรี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2549), น. 645.

<sup>39</sup>พรพิมล วรวิมลพิรุฑพงศ์, “ทัศนคติและการเปลี่ยนทัศนคติ,” ใน จิตวิทยาสังคมร่วมสมัย (เชียงใหม่: โครงการตำรามนุษยศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2528), น. 81.

<sup>40</sup>ประมะ สตะเวทิน, การสื่อสารมวลชน: กระบวนการและทฤษฎี (กรุงเทพมหานคร: ห้างหุ้นส่วนจำกัดภาพพิมพ์, 2539), น. 107.

<sup>41</sup>John C. Mowen and others, Consumer behavior, 5<sup>th</sup> ed. (N.J.: Prentice-Hall, Inc., 1998), p. 249 อ้างถึงใน อุดุลย์ จาตุรงค์กุล, พฤติกรรมผู้บริโภค, พิมพ์ครั้งที่ 6 (กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2543), น. 190.

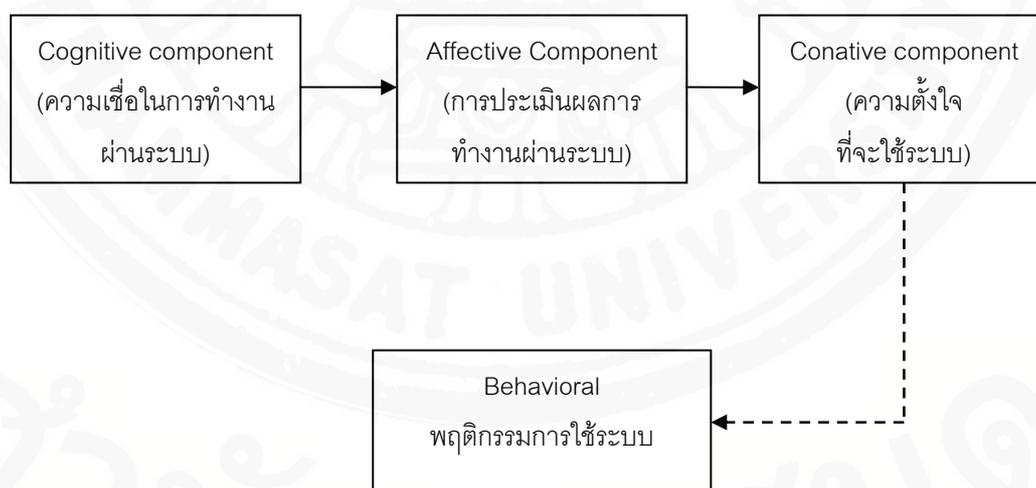
1. องค์ประกอบทางด้านความรู้ (Cognitive Component) เป็นองค์ประกอบที่แสดงถึง ความเชื่อ การรับรู้ข้อมูล และความรู้เกี่ยวกับสิ่งของ บุคคล หรือสภาพการณ์ต่าง ๆ ทางสังคม เป็นองค์ประกอบถึงความรู้ที่คนเราใช้ในการพิจารณาว่าสิ่งนั้นดีหรือไม่ดี ถูกหรือผิด พึงปรารถนาหรือไม่พึงปรารถนา

2. องค์ประกอบทางด้านความรู้สึก (Affective Component) อารมณ์หรือความรู้สึกกับความคิดจะมีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกัน องค์ประกอบทางด้านความรู้สึกเป็นองค์ประกอบที่เป็นตัวกระตุ้นหรือเร้า เป็นการประเมินความรู้สึก ความชอบ หรือการตอบสนองทางอารมณ์ที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยจะออกมาในลักษณะของความชอบหรือไม่ชอบ มีความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดี

3. องค์ประกอบทางด้านพฤติกรรม (Conative Component) เป็นความพร้อมความโน้มเอียงที่จะกระทำ องค์ประกอบทางด้านพฤติกรรมนี้จะมีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับองค์ประกอบด้านความรู้ ความคิด ความรู้สึก เป็นองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความโน้มเอียงที่จะตอบสนองในทางปฏิบัติ หากได้รับการกระตุ้นในทางที่เหมาะสม

ภาพที่ 2.2

แบบจำลององค์ประกอบของทัศนคติ



ที่มา: Henry Assale, Consumer Behavior and Marketing Action, 6<sup>th</sup> ed. (Ohio: Southwestern College Publishing, 1998), p. 283.

จากองค์ประกอบทั้ง 3 ประการ กล่าวได้ว่า ทักษะนี้มีผลต่อการแสดงออกของพฤติกรรมของบุคคล และพฤติกรรมที่แสดงออก (Overt behavior) ของบุคคล ก็จะสะท้อนถึงทัศนคติของบุคคลต่อเรื่องนั้น ๆ ด้วย อย่างไรก็ตาม ทัศนคติของบุคคลอาจจะไม่สอดคล้องกับพฤติกรรมภายนอกที่แสดงออกมาเสมอไป ทั้งนี้เนื่องจากทัศนคติเป็นเพียงสาเหตุหนึ่งของพฤติกรรมเท่านั้น เช่น พนักงานธนาคารกรุงเทพบางคนอาจจะมีทัศนคติที่ดีต่อการสื่อสารผ่านระบบเครือข่าย Outlook Web Access แต่อาจจะไม่ได้ติดต่อสื่อสารผ่านระบบนี้บ่อยครั้งนัก ซึ่งอาจจะมาจากสาเหตุหลายประการ เช่น ตำแหน่งหน้าที่ไม่ได้เกี่ยวข้องกับการทำงานผ่านระบบนี้มากนัก หรือในการทำงานบางครั้งการใช้เครื่องมือสื่อสารประเภทอื่นอาจจะสะดวกกว่า เช่น โทรศัพท์ เครื่องโทรสาร หรือการรับ-ส่งเอกสารผ่านระบบขนส่งเอกสารของทางธนาคาร เป็นต้น

ทัศนคติเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นเฉพาะบุคคลและจะแตกต่างกันตามปัจจัยแวดล้อมที่แตกต่างกันของบุคคลนั้น โดยทิศทางของทัศนคติที่บุคคลจะแสดงออกมาสามารถแบ่งออกเป็น 3 ประเภทด้วยกัน<sup>42</sup>

1. ทัศนคติในทางบวก (Positive Attitude) เป็นทัศนคติที่ชักนำให้บุคคลแสดงออก มีความรู้สึก หรืออารมณ์ ได้ตอบในด้านดีต่อบุคคลอื่น เรื่องราวหรือสิ่งต่าง ๆ ก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีและความร่วมมือในทุกกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับเรื่องนั้น ๆ และนับเป็นพื้นฐานที่ดีในการยอมรับความคิดหรือข้อมูลใหม่ ๆ

2. ทัศนคติในทางลบ (Negative Attitude) เป็นทัศนคติหรือความรู้สึกที่ไม่ดีต่อบุคคล เรื่องราว หรือสิ่งต่าง ๆ มักเกิดขึ้นร่วมกับความไม่พอใจ ไม่เชื่อถือหรือไม่ไว้วางใจ อาจมีความเคลือบระแวงสงสัย ทัศนคติในด้านลบนี้จะก่อให้เกิดอคติขึ้นในใจของบุคคล นำไปสู่การด่วนสรุปตัดสินในเรื่องต่าง ๆ แม้ยังไม่มีความเข้าใจในเรื่องนั้นอย่างถ่องแท้ก็ตาม

3. ทัศนคตินิ่งเฉย (Passive Attitude) บางครั้งบุคคลอาจไม่มีความคิดเห็นในเรื่องใดเรื่องหนึ่งอย่างสิ้นเชิงก็เป็นได้ ส่วนใหญ่มักมาจากการห่างไกลจากผลกระทบที่เกิดขึ้นหรือขาดข้อมูลที่ชัดเจนเกี่ยวกับเรื่องนั้น ๆ

ในแต่ละบุคคลอาจมีทัศนคติทั้ง 3 ประการนี้ เพียงประเภทใดประเภทหนึ่ง หรือมีหลายประเภทรวมกันก็ได้ ขึ้นอยู่กับความเชื่อ ความรู้สึก ความคิด หรือค่านิยมอื่น ๆ ที่มีต่อบุคคลในเรื่องราวนั้น ๆ

<sup>42</sup>เสนาะ ตียาว์, การสื่อสารในองค์กร (กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2530), น. 66-67.

เนื่องจากทัศนคติเป็นสิ่งที่มาจากการเรียนรู้จากแหล่งทัศนคติ (Source of Attitude) ต่าง ๆ ที่มีอยู่มากมาย โดยมีแหล่งสำคัญที่ทำให้ทัศนคติที่สำคัญ 4 ประการ<sup>43</sup>

1. ทัศนคติที่เกิดจากเหตุการณ์เฉพาะอย่าง (Specific experiences) เป็นการเรียนรู้ทัศนคติจากประสบการณ์เฉพาะอย่างที่เกี่ยวข้องกับทัศนคตินั้นทั้งในทางที่ดีและไม่ดี เช่น เมื่อพนักงานธนาคารกรุงเทพได้ทดลองใช้การติดต่อสื่อสารผ่านทางระบบเครือข่าย Outlook Web Access แล้วเห็นว่าเป็นเครื่องมือที่ช่วยในการอำนวยความสะดวกในการติดต่อสื่อสารระหว่างหน่วยงาน ประหยัดเวลา อีกทั้งสามารถทำให้ทำงานได้สะดวกมากขึ้น พนักงานก็จะเกิดทัศนคติที่ดีต่อการทำงานผ่านระบบเครือข่าย Outlook Web Access และมีต้องการที่จะใช้ระบบนี้ในการติดต่อสื่อสารต่อไป เป็นต้น

2. ทัศนคติที่เกิดจากการติดต่อสื่อสารจากบุคคลอื่น (Communication from others) การได้รับการถ่ายทอดทัศนคติผ่านการติดต่อสื่อสารจากบุคคลอื่น ซึ่งมักจะเป็นบุคคลที่มีอิทธิพลต่อความคิด เช่น บิดา มารดา อาจารย์ หรือผู้ใหญ่ที่นับถือ

3. ทัศนคติที่เกิดจากสื่อที่เป็นแบบอย่าง (Models) ทัศนคติบางอย่างถูกสร้างขึ้นมาจากการเลียนแบบคนอื่น ขบวนการเกิดทัศนคติโดยวิธีนี้เกิดได้โดยขั้นแรกจากเหตุการณ์บางอย่าง บุคคลจะมองเห็นว่าบุคคลอื่นมีการปฏิบัติอย่างไร ขั้นต่อไปบุคคลนั้นจะแปลความหมายของการปฏิบัติการณ์นั้นในรูปของความเชื่อ ทัศนคติ ซึ่งมาจากการปฏิบัติของเขา ถ้าบุคคลนั้นให้เคารพนับถือยกย่องบุคคลที่แสดงปฏิกริยานั้นอยู่แล้ว ก็จะยอมรับความรู้สึก ความเชื่อจากบุคคลนั้น

4. ทัศนคติที่เกิดจากองค์ประกอบของสถาบัน (Institution Factors) ทัศนคติของบุคคลหลายอย่างเกิดขึ้นมาจากการหล่อหลอมของสถาบันที่บุคคลนั้น ๆ เป็นสมาชิกอยู่และจะสนับสนุนให้เกิดทัศนคติไปในทางเดียวกันเช่น โรงเรียน สถานที่ประกอบพิธีทางศาสนา หน่วยงานต่าง ๆ เป็นต้น

เมื่อพิจารณาจากแหล่งที่มาของทัศนคติดังกล่าวแล้ว จะเห็นได้ว่าองค์ประกอบสำคัญที่เป็นตัวเชื่อมโยงให้เกิดทัศนคติต่อสิ่งต่าง ๆ ก็คือการติดต่อสื่อสาร ทั้งนี้เพราะไม่ว่าทัศนคติจะเกิดจากประสบการณ์เฉพาะอย่าง สิ่งที่เป็นแบบอย่าง หรือความเกี่ยวข้องกับสถาบัน ก็จะมีการสื่อสารแทรกอยู่ จึงกล่าวได้ว่า การสื่อสารเป็นกิจกรรมสำคัญอย่างมากที่มีผลทำให้คนเกิดมีทัศนคติต่อสิ่งต่าง ๆ

<sup>43</sup>ประภา เพ็ญสุวรรณ, การจัดการการเปลี่ยนแปลงทัศนคติและพฤติกรรมอนามัย (กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช, 2526), น. 64-65.

ทัศนคติ เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกและความนึกคิดของมนุษย์ การเกิดของทัศนคติจากการได้ข้อมูลภายนอก (Input) โดยทางใดทางหนึ่งหรือหลายทางก็ได้ จะเป็นการตอกย้ำให้ทัศนคตินั้น ๆ มีความคงทนและฝังรากลึกลงไปมากยิ่งขึ้น อย่างไรก็ตาม ความเหนียวแน่นหรือความรุนแรงของทัศนคติขึ้นอยู่กับความซับซ้อนของทัศนคติของแต่ละบุคคล ทัศนคติที่ซับซ้อนมักมีความเชื่อหลายด้านรวมทั้งความรู้คอยสนับสนุนอยู่ ส่วนทัศนคติที่ไม่ซับซ้อนมักมีความเชื่อเพียงด้านเดียว ยิ่งทัศนคติมีความซับซ้อนมากเท่าไร การเปลี่ยนแปลงทัศนคตินั้น ๆ ก็มีความยากมากยิ่งขึ้น

### อิทธิพลต่อการเกิดทัศนคติ

ทัศนคตินั้นนอกจากจะเกิดจากการเรียนรู้และประสบการณ์ต่าง ๆ ที่แต่ละบุคคลได้รับแล้วนั้น ยังมีปัจจัยที่สำคัญบางประการที่มีอิทธิพลต่อการเกิดทัศนคติอีกด้วย<sup>44</sup> ดังนี้

1. บิดามารดาและการเลี้ยงดู การประพฤติปฏิบัติตน และลักษณะของความเชื่อ ความคิดต่าง ๆ ที่ได้รับมาจากพ่อแม่เป็นสิ่งที่มามีอิทธิพลที่สำคัญเป็นอันดับแรกต่อการสร้างทัศนคติให้แก่ลูก
2. ครูอาจารย์และการอบรมสั่งสอน เมื่อเด็กโตขึ้นและเข้าสู่สถานศึกษา ครูไม่เพียงแต่จะมีอิทธิพลในด้านการถ่ายทอดความรู้ให้กับเด็กเท่านั้น ยังมีอิทธิพลในการเสริมสร้างทัศนคติหรือความคิดต่าง ๆ ให้กับเด็กอีกด้วย
3. การศึกษา ระดับการศึกษามีผลต่อทัศนคติ มีการยอมรับกันทั่วแล้วว่าการศึกษาจะช่วยพัฒนาคน ทำให้ปัจจุบันวิทยาการก้าวหน้าไปมาก การศึกษาหาความรู้ของประชาชนจึงสามารถทำได้กว้างขวางมากขึ้น
4. วัฒนธรรมขนบธรรมเนียมประเพณี ศาสนา และสภาพแวดล้อมทางสังคมที่ต่างกันย่อมมีอิทธิพลต่อการสร้างทัศนคติที่แตกต่างกันด้วย
5. ความก้าวหน้าทางการสื่อสารและเครื่องมือสื่อสารใหม่ ๆ ในปัจจุบันนี้ระบบสื่อสารได้พัฒนาไปอย่างรวดเร็วและไม่หยุดยั้ง มนุษย์สามารถที่จะได้รับข่าวสารและข้อมูลต่าง ๆ เกือบทั่วโลกได้ในเวลาอันรวดเร็ว ตลอดจนความก้าวหน้าของเครื่องมือสื่อสาร เช่น วิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ ภาพยนตร์ สื่อมวลชนทุกประเภท และแม้กระทั่งเครื่องมือการสื่อสาร

<sup>44</sup>มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, การสื่อสารในองค์กร (นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2532.), น. 213.

ภายในองค์กรก็ยังคงมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เทคโนโลยีต่าง ๆ เหล่านี้ทำให้บุคคลได้รับข้อมูล และข่าวสารได้ทั้งทางตรงและทางอ้อมมากขึ้น ซึ่งประสบการณ์เหล่านี้มีผลต่อการสร้างและเปลี่ยนแปลงความเชื่อ ทศนคติ และค่านิยมของบุคคลได้เป็นอย่างมาก

พัฒนาการทางด้านทศนคติของบุคคล เกิดจากประสบการณ์ต่าง ๆ ที่ได้รับแตกต่างกันออกไป การปรับตัวเพื่อให้เข้ากับสังคม การเลียนแบบในสังคม การเปลี่ยนแปลงด้านความคิด ความรู้สึก ตลอดจนพฤติกรรม การเปลี่ยนแปลงเหล่านี้จะสร้างสมกลายเป็นแบบแผนทศนคติของแต่ละบุคคลขึ้น ดังนั้นการที่สภาพแวดล้อมในสังคมมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ย่อมมีผลให้ทศนคติของบุคคลเปลี่ยนแปลงหันเหไปตามสภาพของสังคมนั้น ๆ

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ทศนคติต่อการสื่อสารผ่านระบบเครือข่าย Outlook Web Access ของพนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารกรุงเทพ จะเกิดจากการได้รับข้อมูล ความรู้เกี่ยวกับลักษณะการใช้โปรแกรม รวมไปถึงประสิทธิภาพในการสื่อสารผ่านระบบดังกล่าวจากการฝึกอบรม ตลอดจนการบอกกล่าวของเพื่อนพนักงานด้วยกันเอง ซึ่งจะทำให้พนักงานในองค์กรเกิดความรู้สึกโน้มเอียงไปทางใดทางหนึ่ง ไม่ว่าจะเป็นเชิงบวก เชิงลบ หรือเฉย ๆ

### แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรม

พฤติกรรม คือ การกระทำที่ส่วนใหญ่เป็นการแสดงออกของบุคคล โดยมีพื้นฐานมาจากความรู้ และทศนคติของบุคคล การที่บุคคลมีพฤติกรรมแตกต่างกัน เนื่องมาจากการมีความรู้ และทศนคติที่แตกต่างกัน อรรถวน ปิลาตันธนีโอวาท กล่าวไว้ว่า<sup>45</sup> พฤติกรรมใด ๆ ของคนส่วนใหญ่ มักเกิดจากทศนคติของบุคคลนั้น ทศนคติจึงเหมือนกับเครื่องควบคุมการกระทำของบุคคลซึ่งเกิดจากการเปิดรับสื่อและการแปลความหมายของสารที่แตกต่างกัน จึงก่อให้เกิดประสบการณ์ที่สั่งสมแตกต่างกัน อันจะมีผลกระทบต่อพฤติกรรมของบุคคล<sup>46</sup> นอกจากนี้ ครอนบาช (Cronbach)<sup>47</sup> ยังกล่าวถึงพฤติกรรม ว่าเป็นปฏิกิริยาของบุคคลที่ตอบสนองต่อสิ่งเร้าในสถานการณ์ต่าง ๆ และมีองค์ประกอบทั้งหมด 7 ประการ (Seven Elements in Behavior) ดังนี้

<sup>45</sup> อรรถวน ปิลาตันธนีโอวาท, การสื่อสารเพื่อการโน้มน้าวใจ, น. 39.

<sup>46</sup> สุรพงษ์ ไสธนะเสถียร, การสื่อสารกับสังคม, น. 123.

<sup>47</sup> L.J. Cronbach, Education Psychology (New York : Harcourt, Brance and Company, 1963), pp. 68-70.

1. เป้าหมายหรือความมุ่งหมาย (Goal) คือ วัตถุประสงค์หรือความต้องการ ซึ่งจะก่อให้เกิดการกระทำขึ้นเพื่อตอบสนองของความต้องการนั้น ๆ ของบุคคล แต่เมื่อไหร่ก็ตามที่บุคคลมีเป้าหมายเกิดขึ้นพร้อมกันหลาย ๆ เป้าหมายในเวลาเดียวกัน บุคคลมักจะเลือกตอบสนองของความต้องการหรือเป้าหมายที่รีบด่วนก่อน และสนองของความต้องการที่มีความสำคัญน้อยกว่าที่หลังตามลำดับ

2. ความพร้อม (Readiness) คือ ระดับวุฒิภาวะของแต่ละบุคคล และความสามารถที่จำเป็นสำหรับการทำกิจกรรมเพื่อตอบสนองของความต้องการ เช่น ความพร้อมของพนักงานในองค์กรต่อการใช้เทคโนโลยีการสื่อสารที่องค์การนั้น ๆ จัดเตรียมไว้ให้

3. สถานการณ์ (Situation) คือ โอกาส หรือเหตุการณ์ที่เปิดโอกาสให้บุคคลสามารถเลือกทำกิจกรรมที่สามารถตอบสนองของความต้องการของแต่ละบุคคลได้

4. การแปลความหมาย (Interpretation) คือ การพิจารณาโอกาส หรือสถานการณ์ของบุคคล เพื่อเลือกหาวิธีที่คิดว่าจะสนองความต้องการเป็นที่พึงพอใจของบุคคลนั้น ๆ ได้มากที่สุด ซึ่งบุคคลแต่ละคนก็จะมี การแปลความหมายที่แตกต่างกันออกไป

5. การตอบสนอง (Response) คือ การทำกิจกรรมต่าง ๆ ตามที่ได้แปลความหมาย และตัดสินใจเลือกไว้แล้ว

6. ผลที่ตามมา (Consequence) คือ ผลที่เกิดขึ้นจากการที่บุคคลเลือกกระทำกิจกรรมนั้น ๆ ซึ่งผลที่ได้อาจตรงตามกับที่คาดไว้ หรือตรงกันข้ามกับที่คาดไว้ก็ได้

7. ปฏิกริยาต่อความผิดหวัง (Reaction to Thwarting) คือ ปฏิกริยาที่เกิดขึ้น เมื่อเมื่อผลที่ตามมาไม่สามารถตอบสนองของความต้องการของบุคคลนั้น ๆ ได้ ซึ่งอาจจะเริ่มจากการย้อนกลับไปแปลความหมายใหม่เพื่อเลือกหาวิธีที่จะตอบสนองของความต้องการได้ แต่ถ้าบุคคลนั้นเห็นว่าความต้องการนั้นเกินความสามารถของตน ก็อาจจะรุนแรงถึงขั้นล้มเลิกความตั้งใจนั้นไปเลยก็ได้

เมื่อพนักงานระดับปฏิบัติการธนาคารกรุงเทพได้รับความรู้ ความเข้าใจ จนเกิดเป็นความพร้อมต่อการสื่อสารผ่านระบบเครือข่าย Outlook Web Access โดยพนักงานแต่ละคนก็จะมี การแสดงพฤติกรรมออกมาในลักษณะที่แตกต่างกัน ตามความแตกต่างในการแปลความหมายของข่าวสารและข้อมูลที่ได้รับมา ซึ่งถ้าพนักงานในองค์การมีความรู้ ความเข้าใจที่ถูกต้อง จนเกิดทัศนคติที่ดีแล้ว ก็จะมีผลต่อพฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเครือข่าย Outlook Web Access ของธนาคารกรุงเทพด้วยเช่นกัน

### งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

นงลักษณ์ สวัสดิผล ศึกษาวิจัยเรื่อง เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม ปี 2541<sup>48</sup> พบว่ามีการนำเทคโนโลยีมาใช้กับบุคลากรในด้านการทำงานเกือบทั้งหมดเพื่ออำนวยความสะดวก ทั้งนี้การฝึกอบรมให้เกิดความรู้ความเข้าใจยังไม่เพียงพอต่อการนำความรู้ไปประยุกต์กับการปฏิบัติงานจริง นอกจากนี้ยังพบว่าพนักงานมีทัศนคติในทางบวกต่อการนำเทคโนโลยีไปใช้ในการปฏิบัติงานเพราะช่วยทำให้ผู้ใช้งานรู้สึกว่ามีรู้ความสามารถ อีกทั้งยังเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ลดเวลาการทำงาน สร้างภาพลักษณ์และบรรยากาศที่ดีในการทำงานเพิ่มมากขึ้น ทั้งนี้ลักษณะทางประชากรศาสตร์ยังมีผลต่อการนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงการใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ในสำนักงานและยังหล่อหลอมให้เกิดความพึงพอใจที่แตกต่างกัน

มธุรส สุขพงษ์ไทย ศึกษาการสื่อสารภายในองค์กร: กรณีศึกษาบริษัท ควิก พีซี เน็ตเวิร์ค จำกัด ปี 2547<sup>49</sup> พบว่าลักษณะและรูปแบบของเครือข่ายการสื่อสารในองค์กรวิธีการสื่อสารในลักษณะของการสื่อสารจากบนลงล่าง (Downward Communication) เป็นส่วนใหญ่ และมีการนำเทคโนโลยีการสื่อสาร ได้แก่ ระบบอินเทอร์เน็ตเข้ามาเพื่อแก้ไขปัญหาการสื่อสารภายในองค์กร ซึ่งเป็นนโยบายการสื่อสารของผู้บริหารระดับสูง รวมถึงการแจ้งข่าวคราวความเคลื่อนไหวและ เป้าหมายการทำงานขององค์กรอย่างต่อเนื่อง อีกทั้งผู้บริหารควรตระหนักถึงความสำคัญของการนำเสนอข่าวสารและการส่งผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของบริษัทให้มากขึ้น และควรปรับปรุงระบบให้พร้อมต่อการปฏิบัติงานจริง เพราะการส่งงานทางอิเล็กทรอนิกส์นี้ถือว่าการช่วยแก้ปัญหาเรื่องการสื่อสารภายในองค์กร อีกทั้งยังทำให้การจ่ายงาน การตามงาน เป็นไปอย่างมีระบบและมีประสิทธิภาพมากขึ้น

<sup>48</sup>นงลักษณ์ สวัสดิผล, “เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม,” (วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2541), น. 104-107.

<sup>49</sup>มธุรส สุขพงษ์ไทย, “การสื่อสารภายในองค์กร: กรณีศึกษาบริษัท ควิก พีซี เน็ตเวิร์ค จำกัด,” (รายงานโครงการเฉพาะบุคคลมหาบัณฑิต คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2547), น. บทคัดย่อ.

ชัยมงคล หล่อวิจิตร ศึกษาวิจัยเรื่อง การสื่อสารโดยใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail): ศึกษาเฉพาะกรณีการสื่อสารภายในบริษัท คำเคมีภัณฑ์สยาม จำกัด ปี 2543<sup>50</sup> พบว่าปัจจัยอื่น ๆ ที่น่าจะมีส่วนช่วยเสริมทำให้เกิดการยอมรับอย่างรวดเร็วของนวัตกรรม ก็คือ สภาพสภาพทางเศรษฐกิจและสังคมของพนักงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งเรื่องของอายุ, การศึกษา จากการศึกษาพบว่าพนักงานมีอายุระหว่าง 20-30 ปีเป็นวัยที่มีการปรับตัวให้เข้ากับเทคโนโลยีได้ดี นอกจากนี้ยังพบว่า พนักงานร้อยละ 70 มีความคิดเห็นว่าการนำอีเมลล์มาใช้เพื่อการติดต่อสื่อสารภายใน ช่วยให้เกิดความสะดวกและคล่องตัวในการทำงาน, ช่วยลดเวลาการทำงาน, ช่วยลดเอกสารของหน่วยงาน, ช่วยสร้างความสัมพันธ์ระหว่างพนักงาน และเป็นเทคโนโลยีที่ทันสมัย แสดงให้เห็นว่าการที่พนักงานยอมรับหรือเปิดรับนำอีเมลล์มาใช้เพื่อติดต่อสื่อสาร เพราะเห็นถึงประโยชน์ของการใช้อีเมลล์เพื่อการติดต่อสื่อสารภายใน

จากการที่ผู้วิจัยได้ศึกษา งานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ เหล่านี้ ทำให้ทราบถึงแนวทางการศึกษาด้าน ทักษะคน ความคิดเห็นและพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อเป็นเครื่องมือในการสื่อสารภายในองค์การในหลากหลายแง่มุมขององค์การต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นด้านความจำเป็น ประโยชน์ หรือปัญหาที่เกิดขึ้นในกานสื่อสารผ่านเทคโนโลยีเหล่านี้ ทั้งนี้ระบบเทคโนโลยีสมัยใหม่ที่องค์ได้นำมาจัดการบริหารข้อมูลข่าวสารขององค์การให้เป็นไปอย่างมีระบบ ช่วยส่งผลให้สามารถนำมาศึกษาความรู้ ทักษะคนและพฤติกรรมการใช้ผ่านระบบระบบเครือข่าย Outlook Web Access เป็นเครื่องมือสื่อสารภายในองค์การของพนักงานระดับปฏิบัติการธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ได้อย่างลึกซึ้งและในแง่มุมที่กว้างขึ้น

<sup>50</sup>ชัยมงคล หล่อวิจิตร, “การสื่อสารโดยใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) : ศึกษาเฉพาะกรณีการสื่อสารภายในบริษัท คำเคมีภัณฑ์สยาม จำกัด,” (รายงานโครงการเฉพาะบุคคล มหาวิทยาลัยศิลปากร คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2547), น. 47.

### กรอบตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้สามารถสรุปลักษณะความสัมพันธ์ของตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาได้ดังนี้

ภาพที่ 2.3

ลักษณะความสัมพันธ์ของตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

