บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

หากมองประเทศไทยย้อนกลับไปในอดีตจะพบว่าบทบาทและสถานภาพของผู้หญิงถูกจำกัดไว้ด้วยวัฒนธรรม ประเพณีเสมือนเป็นเส้นแบ่งกั้นความเป็นหญิงและชายไว้อย่างชัดเจน โดยที่ผู้หญิงมีบทบาทเฉพาะแต่ในครัวเรือน ขณะที่ผู้ชายมีหน้าที่คุ้มครองดูแลหาเลี้ยงครอบครัว มีบทบาทที่ออกไปดำเนินกิจกรรมต่างๆ ภายนอกบ้าน อย่างไรก็ตาม ยังมีผู้หญิงจำนวนหนึ่งที่มิได้จำกัดตัวเองอยู่ภายในเส้นแบ่งกั้นกลับเป็นผู้นำชุมชนหรือแม้กระทั่งเป็นผู้นำในช่วงที่มีศึกสงคราม ดังเช่นในยุคที่การยุทธ์เคลื่อนทัพด้วยเท้าผู้หญิงได้รับการขนานนามว่า "เปลก็ไกว ดาบก็แกว่ง" เมื่อมาถึงยุคสังคมเกษตรกรรม ผู้หญิงเริ่มมีบทบาทต้องทำงานในไร่นาเคียงบ่าเคียงไหล่กับผู้ชาย จนกระทั่งเมื่อประเทศไทยได้พัฒนาเข้าสู่ความเป็นประเทศอุตสาหกรรมใหม่ (Newly Industrialized Country [NIC]) ผู้หญิงได้พากันหลั่งไหลเข้าสู่ตลาดแรงงานและมีส่วนร่วมช่วยเหลือเศรษฐกิจของครอบครัวมากขึ้น

จนถึงปัจจุบันซึ่งเข้าสู่ยุคสังคมสารสนเทศ (Information Society) ภาพของผู้หญิงนักทำงานปรากฏให้เห็นมากขึ้น ไนซ์บิตต์ และ อเบอร์ดีน (Naisbitt and Aburdene,1990) ได้กล่าวถึงแนวโน้มของโลก 10 ประการในทศวรรษที่ 20 และ 1 ใน 10 ก็คือการที่ผู้หญิงได้ก้าวขึ้นสู่ความเป็นผู้นำในวงการธุรกิจสาขาต่างๆ เนื่องจากแนวโน้มของจำนวนผู้หญิงที่ได้รับการศึกษาเพิ่มขึ้น มีความสนใจขวนขวายหาความรู้ในสาขาแขนงต่างๆและก้าวเข้าสู่สายงานอาชีพตามความถนัดมากขึ้น อาจกล่าวได้ว่าในปัจจุบัน ผู้หญิงได้รับการยอมรับว่ามีความสามารถทัดเทียมผู้ชาย และมีส่วนสำคัญในการช่วยพัฒนาเศรษฐกิจ การเมืองและสังคมของประเทศ

จากการเปลี่ยนแปลงของสภาพสังคมดังกล่าว ส่งผลให้การแสดงออกของผู้หญิงและผู้ชายเปลี่ยนแปลงไปจากอดีต ลักษณะของการเปิดเผยตนเอง (self - disclosure) ตลอดจนปฏิสัมพันธ์เชิงการสื่อสารระหว่างกันและกันมีแนวโน้มที่จะเปลี่ยนแปลงไปตามยุคสมัย กอร์ปกับองค์กรในฐานะที่เป็นศูนย์รวมของคนทำงานได้เปิดโอกาสให้หญิงและชายมีสถานภาพการทำงานเท่าเทียมกันมากขึ้น จะเห็นได้ว่า มีทั้งผู้หญิงและผู้ชายที่อยู่ในฐานะผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชาและผู้ร่วมงานกัน ดังนั้น จึงเป็นเรื่องที่น่าสนใจในการศึกษาเปรียบเทียบ

ลักษณะการเปิดเผยตนเองของสมาชิกองค์กรหญิงและชาย ปฏิสัมพันธ์ระหว่างเพศเดียวกันและต่างเพศกันในสถานภาพการทำงานระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชาและในฐานะผู้ร่วมงาน ตลอดจนศึกษาวัตถุประสงค์ ทิศทางของผลในเชิงการสื่อสารและปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเปิดเผยตนเองของสมาชิกองค์กรไทย ผลของการศึกษาในครั้งนี้คาดว่าจะช่วยเพิ่มพูนองค์ความรู้ทางการสื่อสารเพื่อการพัฒนาตนเองและความสามารถในเชิงปฏิสัมพันธ์กับสมาชิกอื่นที่เป็นเพศเดียวกันและเพศตรงข้ามที่อยู่ในสถานภาพการทำงานที่เท่าเทียมกันและแตกต่างกันให้มีศักยภาพในการทำงานร่วมกันสูงขึ้น อันจะส่งผลไปสู่การพัฒนาองค์กรให้มีความเจริญรุ่งเรืองสืบไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

วัตถุประสงค์ทั่วไป

เพื่อศึกษาลักษณะการเปิดเผยตนเองของผู้หญิงและผู้ชายในองค์กรไทยและปฏิสัมพันธ์ในการเปิดเผยตนเองของผู้หญิงและผู้ชายกับเพศเดียวกันและกับต่างเพศกัน ตลอดจนเพื่อศึกษาวัตถุประสงค์ ทิศทางของผลในเชิงการสื่อสาร และ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเปิดเผยตนเองของสมาชิกองค์กร

วัตถุประสงค์เฉพาะ

1. เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบลักษณะทั่วไปของการเปิดเผยตนเองระหว่างผู้หญิงและผู้ชายในองค์กรไทย
2. เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบปฏิสัมพันธ์ในการเปิดเผยตนเองของผู้หญิงและผู้ชายกับเพศเดียวกันและกับต่างเพศกัน
3. เพื่อศึกษาวัตถุประสงค์ในการเปิดเผยตนเองของสมาชิกองค์กรทั้งสองเพศ
4. เพื่อศึกษาทิศทางของผลในเชิงการสื่อสารที่เกิดขึ้นจากการเปิดเผยตนเอง
5. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเปิดเผยตนเองของสมาชิกองค์กรไทย

ขอบเขตของการวิจัย

1. งานวิจัยนี้มุ่งศึกษาพฤติกรรมการเปิดเผยตนเองของสมาชิกองค์กรไทย ข้อมูลที่ได้รับมาจากการตอบแบบสอบถามเป็นการรายงานพฤติกรรมการเปิดเผยตนเอง (self report) ที่กลุ่มตัวอย่างคิดว่าตนเองมีลักษณะการเปิดเผยตนเองจริงหรือไม่จริงตามคำถามต่างๆ มิใช่เป็นการเฝ้าสังเกตพฤติกรรมการเปิดเผยตนเองที่เกิดขึ้นจริง

2. งานวิจัยนี้เป็นการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่สังกัดสิบอันดับองค์กรชั้นนำของประเทศที่มีผู้สนใจจะเข้าร่วมงาน ซึ่งสามารถจัดประเภทขององค์กรออกเป็นองค์กรอิสระ 1 แห่ง หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ 4 แห่ง และหน่วยงานเอกชน 5 แห่ง ดังนั้น ผลการวิจัยจึงครอบคลุมเฉพาะพฤติกรรมการเปิดเผยตนเองของสมาชิกที่สังกัดหน่วยงานทั้งสามประเภทเท่านั้น

3. แหล่งข้อมูลที่ใช้ในงานวิจัยครอบคลุมเฉพาะสมาชิกที่สังกัดสำนักงานใหญ่ของแต่ละองค์กร หรืออีกนัยหนึ่งก็คือที่อยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร มิได้กระจายไปยังสำนักงานสาขาในต่างจังหวัด ซึ่งพฤติกรรมการเปิดเผยตนเองอาจแตกต่างไปตามวัฒนธรรมและสภาพสังคมของท้องถิ่นนั้นๆ

ข้อจำกัดของการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นการศึกษาลักษณะทั่วไปของการเปิดเผยตนเองของสมาชิกองค์กรไทย ปฏิสัมพันธ์การเปิดเผยตนเองระหว่างเพศเดียวกันและต่างเพศกันในสถานภาพการทำงานระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา และในฐานะผู้ร่วมงาน ตลอดจน วัตถุประสงค์ ทิศทางของผลในเชิงการสื่อสาร และปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเปิดเผยตนเอง โดยที่ทิศทางของผลในเชิงการสื่อสารนั้นเป็นการศึกษาถึงทิศทางของผลจากการเปิดเผยตนเองว่าเป็นไปในทางบวกหรือทางลบเท่านั้น โดยมิได้ศึกษาเจาะลึกถึงผลสัมฤทธิ์จากการเปิดเผยตนเองโดยตรง

ปัญหานำในการวิจัย

1. ผู้หญิงและผู้ชายในองค์กรไทยมีลักษณะการเปิดเผยตนเองแตกต่างกันหรือไม่อย่างไร

2. ปฏิสัมพันธ์ในการเปิดเผยตนเองของผู้หญิงและผู้ชายกับเพศเดียวกันและกับต่างเพศกันแตกต่างกันหรือไม่ อย่างไร

3. ผู้หญิงและผู้ชายมีวัตถุประสงค์ในการเปิดเผยตนเองแตกต่างกันหรือไม่ อย่างไร

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

4. ผลในเชิงการสื่อสารที่เกิดขึ้นจากการเปิดเผยตนเองเป็นไปในทิศทางใดบ้าง
5. มีปัจจัยอะไรบ้างที่มีอิทธิพลต่อการเปิดเผยตนเองของสมาชิกองค์กรไทย

สมมติฐานในการวิจัย

จากแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยในอดีตที่เกี่ยวกับการศึกษาการเปิดเผยตนเอง (ซึ่งจะได้นำเสนอในบทที่ 2) กอร์ปกับการตั้งข้อสังเกตจากประสบการณ์การทำงานของผู้วิจัยนำมาซึ่งการตั้งสมมติฐานในการวิจัยครั้งนี้ คือ

1. ลักษณะการเปิดเผยตนเองของผู้หญิงและผู้ชายในองค์กรไทยแตกต่างกัน
2. ผู้หญิงและผู้ชายมีปฏิสัมพันธ์ในการเปิดเผยตนเองกับเพศเดียวกันมากกว่ากับต่างเพศกัน
3. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเปิดเผยตนเองของสมาชิกองค์กรไทย ได้แก่
   - 3.1 เพศ และ การเบี่ยงเบนทางเพศ
   - 3.2 สถานภาพของความสัมพันธ์ในการทำงาน

โดยที่

3.1 เพศ และ การเบี่ยงเบนทางเพศ

3.1.1 สมาชิกองค์กรหญิงและสมาชิกองค์กรที่มีลักษณะเบี่ยงเบนทางเพศเป็นหญิงเปิดเผยตนเองมากกว่าสมาชิกองค์กรชายและสมาชิกองค์กรที่มีลักษณะเบี่ยงเบนทางเพศเป็นชาย

3.2 สถานภาพของความสัมพันธ์ในการทำงาน

3.2.1 ผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาเปิดเผยตนเองแตกต่างกัน โดยที่ ผู้บังคับบัญชาไม่เปิดเผยตนเองกับผู้ใต้บังคับบัญชา ขณะที่ผู้ใต้บังคับบัญชาเปิดเผยตนเองกับผู้บังคับบัญชา

3.2.2 ผู้ใต้บังคับบัญชาเปิดเผยตนเองกับผู้บังคับบัญชาเพศเดียวกันมากกว่าที่จะเปิดเผยตนเองกับผู้บังคับบัญชาต่างเพศกัน

3.2.3 สมาชิกองค์กรเปิดเผยตนเองกับผู้ร่วมงานในระดับเดียวกันมากกว่าที่จะเปิดเผยตนเองกับผู้บังคับบัญชาหรือผู้ใต้บังคับบัญชา

3.2.4 สมาชิกองค์กรเปิดเผยตนเองกับผู้ร่วมงานเพศเดียวกันมากกว่าที่จะเปิดเผยตนเองกับผู้ร่วมงานต่างเพศกัน

เหตุผลของการตั้งสมมติฐานเหล่านี้ ผู้วิจัยจะได้นำเสนอในบทต่อไป

หอสมุดกลาง สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้จัดกลุ่มคำที่น่าจะนิยามศัพท์ตามประเด็นปัญหานำในการวิจัย คือ

1. <u>ลักษณะการเปิดเผยตนเอง</u> **(characteristics of self-disclosure)**

1.1 การเปิดเผยตนเอง (self-disclosure) หมายถึง การแสดงออกซึ่งความรู้สึก ความคิด ทัศนคติ ความเชื่อและประสบการณ์ต่างๆ โดยวิธีการสื่อสารเชิงวัจนภาษาไปยังคู่สื่อสารเพื่อก่อให้เกิดปฏิสัมพันธ์และพัฒนาความสัมพันธ์ทางการสื่อสาร

1.2 ลักษณะการเปิดเผยตนเอง หมายถึง รูปแบบการเปิดเผยตนเองที่แตกต่างไปตามมิติต่าง ๆ ได้แก่

1.2.1 เจตนาในการเปิดเผยตนเอง (intent of self-disclosure) หมายถึง ความตั้งใจในการเปิดเผยเรื่องราวต่างๆด้วยการพิจารณา คิดทบทวนเรื่องราวก่อนเปิดเผยตนเอง หรือด้วยการใช้อารมณ์ ความรู้สึก เหตุการณ์ในเวลานั้นทำให้เปิดเผยตนเอง

1.2.2 ปริมาณการเปิดเผยตนเอง (amount of self-disclosure) หมายถึง ความหลากหลาย (breadth) และความลึกซึ้ง (depth) ของเนื้อหาที่ผู้เปิดเผยตนเองพูดคุยตั้งแต่เรื่องทั่วๆไปแต่เพียงผิวเผินจนกระทั่งเนื้อหามีความละเอียดลึกซึ้ง สามารถแสดงทัศนคติ ความคิดเห็น หรือความเชื่อต่างๆ ในการพูดคุยเปิดเผยตนเองระหว่างกัน

1.2.3 ความซื่อสัตย์และจริงใจในการเปิดเผยตนเอง (honesty of self-disclosure) หมายถึง การเปิดเผยตนเองตามความเป็นจริง โดยไม่ได้ปกปิดเรื่องราวหรือปรุงแต่งคำพูด นอกจากนี้ ผู้วิจัยยังให้ขอบเขตของความซื่อสัตย์และจริงใจในการเปิดเผยตนเองขึ้นอยู่กับลักษณะของคู่ปฏิสัมพันธ์ที่ผู้เปิดเผยตนเองรู้สึกวางใจในการพูดคุยเรื่องของตนเองกับผู้ที่ชอบเปิดเผยตนเองด้วยเช่นกันและ/หรือผู้ที่มีลักษณะทางด้านประชากร (demographic characteristic) คล้ายคลึงกัน เช่น มาจากภูมิลำเนาเดียวกัน จบจากสถาบันการศึกษาเดียวกัน มีทัศนคติ ความชอบคล้ายคลึงกัน เป็นต้น

1.2.4 ลักษณะของเนื้อหาในการเปิดเผยตนเอง (descriptive content of self-disclosure) หมายถึง ประเภทของเนื้อหาที่สมาชิกองค์กรใช้ในการเปิดเผยเรื่องราวของตนเองว่าเป็นไปในทางที่ดี (เชิงบวก-สร้างสรรค์) หรือในทางที่ไม่ดี (เชิงลบ-ทำลาย) หรือทั้งทางที่ดีและไม่ดีปะปนกัน

2. <u>ปฏิสัมพันธ์การเปิดเผยตนเอง</u> **(interaction of self-disclosure)**

2.1 ปฏิสัมพันธ์การเปิดเผยตนเอง หมายถึง การเล่าเรื่องราวและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกัน

2.2 สมาชิกองค์กร (organizational members) หมายถึง เจ้าหน้าที่-บุคลากรที่สังกัดองค์กรประเภทต่างๆ ทั้งที่เป็นหน่วยงานรัฐบาล หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ และหน่วยงานเอกชน

2.3 องค์กรไทย (Thai organization) หมายถึง หน่วยงานที่จัดตั้งขึ้นมีระบบการบริหารและดำเนินงานโดยคนไทย

2.4 การสื่อสารระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา(superior-subordinate communication) หมายถึง การสื่อสารในลักษณะที่มีการแบ่งลำดับขั้นการทำงาน โดยที่

2.4.1 ผู้บังคับบัญชา หมายถึง บุคคลที่มีอำนาจโดยชอบธรรมในการสั่งการ ควบคุมและดูแลบุคคลที่ปฏิบัติงานขึ้นตรงตามสายงานการบังคับบัญชา

2.4.2 ผู้ใต้บังคับบัญชา หมายถึง บุคคลที่อยู่ภายใต้การควบคุมและดูแลการปฏิบัติงานของผู้บังคับบัญชา

2.5 การสื่อสารระหว่างผู้ร่วมงาน (co-worker communication) หมายถึง ความสัมพันธ์ทางการสื่อสารระหว่างสมาชิกองค์กรที่ทำงานในระดับเดียวกัน

3. <u>วัตถุประสงค์ของการเปิดเผยตนเอง</u> (objectives of self-disclosure) หมายถึงเป้าหมายในการเปิดเผยตนเองของสมาชิกองค์กร

4. <u>ทิศทางของผลจากการเปิดเผยตนเอง</u> (outcome directions of self-disclosure) หมายถึงสิ่งที่เกิดขึ้นจากการเปิดเผยตนเอง แบ่งได้เป็น

4.1 ผลในเชิงบวก (positive outcomes) หมายถึงผลในทางที่ดีที่ก่อให้เกิดการทำงานอย่างราบรื่น และผลเพื่อก่อให้เกิดการผ่อนคลาย สบายใจ

4.2 ผลในเชิงลบ (negative outcomes) หมายถึงผลในทางที่ไม่ดีที่ผู้เปิดเผยตนเองต้องระมัดระวังการเปิดเผยตนเองเพราะเกรงว่าถ้ามีผู้รู้มากจะกลายเป็นผลเสียหายแก่ตนเอง

5. <u>ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเปิดเผยตนเอง</u> (factors affecting self-disclosure)

5.1 เพศ (gender) หมายถึง ลักษณะทางสรีระที่แบ่งมนุษย์ออกเป็นเพศหญิง (female) และเพศชาย (male)

5.2 การเบี่ยงเบนทางเพศ (gender deviance) หมายถึง การที่บุคคลมีพฤติกรรมการแสดงออกที่เบี่ยงเบนไปจากลักษณะทางเพศที่ปรากฏ แบ่งออกเป็นผู้หญิงที่มีลักษณะเบี่ยงเบนทางเพศเป็นชาย (androgenous female) และ ผู้ชายที่มีลักษณะเบี่ยงเบนทางเพศเป็นหญิง (androgenous male)

5.3 สถานภาพการทำงาน (status of work) หมายถึง ตำแหน่งของสมาชิกในองค์กรตามลำดับขั้นหรือสายงานการบังคับบัญชา

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. สามารถนำข้อมูลมาประยุกต์ใช้ในการสื่อสารเพื่อการพัฒนาตนเอง
2. สมาชิกองค์กรสามารถใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาปฏิสัมพันธ์เชิงการสื่อสารกับสมาชิกอื่นภายในองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ
3. สามารถใช้ในการพัฒนาประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชาและระหว่างผู้ร่วมงานทั้งที่เป็นเพศเดียวกันและต่างเพศกันในอันที่จะสร้างความเข้าใจซึ่งกันและกันให้เกิดเป็นความสัมพันธ์ในการทำงานที่ดีต่อกันส่งผลให้สามารถสร้างทีมงานที่มีคุณภาพเพื่อความเจริญรุ่งเรืองและภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร
4. เป็นการขยายองค์ความรู้ในการสื่อสารระหว่างบุคคลในบริบทขององค์กรไทย

โดยสรุป ในบทนี้ผู้วิจัยได้กล่าวถึงความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา วัตถุประสงค์ของการวิจัย ขอบเขตของการวิจัย ข้อจำกัดของการวิจัย ปัญหานำในการวิจัย สมมติฐานในการวิจัย นิยามคำศัพท์ และประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ และเพื่อให้เข้าใจปัญหานำในการวิจัย ผู้วิจัยจึงขอนำเสนอแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องโดยชี้ให้เห็นถึงเหตุผลในการตั้งสมมติฐานของงานวิจัยในบทต่อไป

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย