บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

งานวิจัยเรื่อง "ผลกระทบของความสัมพันธ์ฉันคนรักต่อการสื่อสารในองค์กร" นี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาถึงรูปแบบและพฤติกรรมการสื่อสารในความสัมพันธ์ฉันคนรักภายในองค์กร รวมไปถึงผลกระทบของการสื่อสารของคู่รักที่มีต่อการสื่อสารระดับต่างๆ ภายในองค์กร ทั้งระดับบุคคล ระดับกลุ่ม และระดับองค์กร

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยอาศัยแบบสอบถามเป็นเครื่องมือหลักในการเก็บข้อมูล ซึ่งจะแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 4 ชุดคือ แบบสอบถามสำหรับคู่รัก เพื่อนร่วมงาน ผู้ใต้บังคับบัญชา และผู้บังคับบัญชา ในการสร้างแบบสอบถามทั้ง 4 ชุดนี้ ได้สร้างจากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องและจากการศึกษานำร่องด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึกกับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นคู่รัก เพื่อนร่วมงาน ผู้ใต้บังคับบัญชา และผู้บังคับบัญชาของคู่รัก ในองค์กรต่างๆ จำนวน 24 คน ซึ่งข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์นี้ได้นำใช้ไปประกอบในการตั้งคำถามในแบบสอบถาม และยังนำไปใช้เป็นส่วนเสริมในการอภิปรายผลให้มีความชัดเจนสมบูรณ์ยิ่งขึ้น ซึ่งในการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างนี้ ผู้วิจัยได้แบ่งกลุ่มตัวอย่างออกเป็น 4 กลุ่ม คือ กลุ่มคู่รักในองค์กร เพื่อนร่วมงาน ผู้ใต้บังคับบัญชา และผู้บังคับบัญชาของคู่รักในองค์กรขนาดใหญ่ทั้งองค์กรรัฐ เอกชน และรัฐวิสาหกิจ กลุ่มละ 48 คน รวมทั้งสิ้น 192 คน

สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลนั้น ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ ด้วยการนำข้อมูลทั้งหมดจากแบบสอบถามเข้าประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์ผ่านโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติเพื่อตอบปัญหานำในการวิจัย ซึ่งจากการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้ ผู้วิจัยได้ทำการสรุป อภิปรายผล และนำเสนอข้อเสนอแนะ ดังนี้

สรุปผลการวิจัย

ในการสรุปผลการวิจัยเรื่อง "ผลกระทบของความสัมพันธ์ฉันคนรักต่อการสื่อสารในองค์กร" ผู้วิจัยได้นำเสนอผลสรุปเรียงตามปัญหานำวิจัย ดังนี้

รูปแบบและพฤติกรรมการสื่อสารของความสัมพันธ์ฉันคนรักในองค์กรเดียวกัน

จากการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างทั้ง 4 กลุ่ม อันได้แก่ กลุ่มคู่รัก เพื่อนร่วมงาน ผู้ใต้บังคับบัญชา และผู้บังคับบัญชา ในองค์กรรัฐ เอกชน และรัฐวิสาหกิจ รวมจำนวนทั้งสิ้น 192 คน เกี่ยวกับรูปแบบและพฤติกรรมการสื่อสารของคู่รักในองค์กร พบว่า รูปแบบที่คู่รักในองค์กรมักใช้ในการสื่อสาร คือ การสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการ และการสื่อสารแบบสองทาง โดยมีพฤติกรรมการสื่อสารแบบพูดคุยกันโดยตรง (Face to face Communication) และการพูดคุยผ่านโทรศัพท์มือถือเป็นอันดับต้นๆ ทางด้านวัจนภาษาที่คู่รักใช้ผ่านการสื่อสารนั้น กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดมีความเห็นว่า คู่รักในองค์กรมักพูดคุยหรือหยอกล้อกันด้วยความสนิทสนม มีการพูดคุยกันอย่างเปิดอกระหว่างคู่รัก แม้จะเป็นเพื่อนร่วมงานหรือสายบังคับบัญชา รวมไปถึงการพูดปลอบใจให้กำลังใจกัน ส่วนอวัจนภาษาที่คู่รักในองค์กรสื่อสารกันบ่อยๆ คือ การแสดงความรักผ่านแววตาและสีหน้า นอกจากนี้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดเห็นว่า คู่รักในองค์กรไม่เคยโอบกอดหรือจับมือกันให้เห็นขณะอยู่ในองค์กรเลย โดยกลุ่มตัวอย่างทั้ง 4 กลุ่มมีความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบและพฤติกรรมการสื่อสารของคู่รักแตกต่างกัน ในเรื่องของการสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการและการสื่อสารแบบทางเดียว

เมื่อแยกศึกษารูปแบบและพฤติกรรมในการสื่อสารของคู่รัก ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างทั้งเพศชายและเพศหญิง พบว่า กลุ่มตัวอย่างต่างเพศมีความคิดเห็นที่ไม่ต่างกันเกี่ยวกับผลกระทบในการสื่อสารของคู่รักต่อการสื่อสารระดับบุคคลในองค์กร

ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่างกัน คือกลุ่มที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี 30-39 ปี และ 40 ปีขึ้นไปนั้น มีความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบและพฤติกรรมการสื่อสารของคู่รักที่แตกต่างกัน ในเรื่องของการสื่อสารแบบสองทาง การพูดคุยกันโดยตรง การใช้โทรศัพท์ภายใน การใช้โทรศัพท์มือถือ การสื่อสารผ่านเพื่อนร่วมงานหรือลูกน้อง การพูดคุยหยอกล้อกัน การพูดปลอบให้กำลังใจ การแสดงความไม่พอใจผ่านสีหน้า การแสดงความใกล้ชิดมากกว่าปกติ การสัมผัสเพื่อแสดงกำลังใจ และการโอบกอดหรือจับมือขณะอยู่ในองค์กร

ทางด้านกลุ่มตัวอย่างที่มีระยะเวลาในการทำงานต่างกัน คือ ไม่เกิน 10 ปี 11-19 ปี และ 20 ปีขึ้นไปนั้น มีความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบและพฤติกรรมการสื่อสารที่แตกต่างกัน ในเรื่องของการสื่อสารแบบสองทาง การพูดคุยกันโดยตรง การใช้โทรศัพท์มือถือ การสื่อสารผ่านเพื่อนร่วมงานหรือลูกน้อง การพูดคุยหยอกล้อกัน การพูดปลอบให้กำลังใจ การพูดเปิดอก การแสดงความไม่

พอใจผ่านสีหน้า การแสดงความใกล้ชิดมากกว่าปกติ การสัมผัสเพื่อแสดงกำลังใจ และการโอบกอดหรือจับมือขณะอยู่ในองค์กร

จากข้อมูลทั้งหมดจะเห็นได้ว่า ไม่ว่าคู่รักจะอยู่ในองค์กรใดหรือกลุ่มใดก็ตาม รูปแบบและพฤติกรรมการสื่อสารที่คู่รักในองค์กรมักใช้สื่อสารกันมากที่สุดคือ การสื่อสารในรูปแบบที่ไม่เป็นทางการและแบบสองทาง โดยการพูดคุยกันโดยตรงและการใช้โทรศัพท์มือถือ และมักจะมีการพูดคุยหรือหยอกล้อกันด้วยความสนิทสนม รวมไปถึงการแสดงความรักใคร่ผ่านแววตาและสีหน้า

เมื่อพิจารณาลึกลงไปในความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างในแต่ละองค์กร พบว่า คู่รักในองค์กรรัฐหรือรัฐบาลมักมีรูปแบบและพฤติกรรมในการสื่อสาร ดังนี้ ใช้การพูดคุยกันโดยตรงมากที่สุด รองลงมาคือสื่อสารกันแบบไม่เป็นทางการ สื่อสารกันแบบสองทาง ใช้โทรศัพท์มือถือในการสื่อสาร นิยมการพูดคุยกันอย่างเปิดอก แสดงความรักใคร่ผ่านแววตาหรือสีหน้า มีการพูดคุยหรือหยอกล้อกันด้วยความสนิทสนมและพูดปลอบให้กำลังกันและกัน ตามลำดับ โดยกลุ่มตัวอย่างแต่ละกลุ่มคือ กลุ่มคู่รัก เพื่อนร่วมงาน ผู้ใต้บังคับบัญชา และผู้บังคับบัญชาในองค์กรรัฐนั้น มีความคิดเห็นที่แตกต่างกันในเรื่องการสื่อสารแบบเป็นทางการ การสื่อสารแบบทางเดียว การพูดคุยหรือหยอกล้อกันด้วยความสนิทสนม และการสัมผัสเพื่อให้กำลังใจ

สำหรับการสื่อสารของคู่รักในองค์กรเอกชนนั้น กลุ่มตัวอย่างทั้ง 4 กลุ่มในองค์กรดังกล่าวมีความเห็นว่า คู่รักในองค์กรมีการสื่อสารกันแบบพูดคุยกันโดยตรงมากที่สุด รองลงมาคือ สื่อสารกันแบบไม่เป็นทางการ ใช้โทรศัพท์มือถือในการสื่อสาร สื่อสารกันแบบสองทาง และเป็นสื่อสารผ่าน วัจนภาษาคือ พูดคุยหยอกล้อกันด้ยความสนิทสนม เปิดอกคุยกัน และมีการพูดปลอบให้กำลังใจกันและกัน ซึ่งความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบและพฤติกรรมการสื่อสารของคู่รักจากกลุ่มตัวอย่างในองค์กรเอกชนนี้ส่วนใหญ่ไม่แตกต่างกันนัก ยกเว้นเรื่องการใช้กระดาษโน้ตหรือจดหมายและการสื่อสารผ่านเพื่อนร่วมงาน

ส่วนรูปแบบและพฤติกรรมการสื่อสารที่คู่รักในองค์กรรัฐวิสาหกิจมักสื่อสารกันบ่อยที่สุดคือ การพูดคุยกันโดยตรง เช่นเดียวกับคู่รักใน 2 องค์กรข้างต้น รองลงมาคือ การสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ การใช้โทรศัพท์มือถือ การสื่อสารแบบสองทาง การพูดคุยหรือหยอกล้อกันด้วยความสนิทสนม การพูดคุยกันอย่างเปิดอก การพูดปลอบและให้กำลังใจกัน และการแสดงความรักใคร่ผ่านแววตาและสีหน้า ตามลำดับ โดยส่วนใหญ่แล้วกลุ่มตัวอย่างในองค์กรรัฐวิสาหกิจ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบและพฤติกรรมการสื่อสารของคู่รักที่ไม่แตกต่างกันนัก นอกจากเรื่องการสื่อสาร

แบบไม่เป็นทางการ การพูดคุยกันโดยตรง การมีปากเสียงหรือประชดประชันกัน และการถกเถียงในกรณีที่มีความคิดเห็นไม่ตรงกัน

ผลกระทบของการสื่อสารของคู่รักที่มีต่อการสื่อสาร "ระดับบุคคล" ในองค์กร

สำหรับผลกระทบในการสื่อสารของคู่รักในองค์กรที่มีต่อการสื่อสารระดับ "บุคคล" ในองค์กรนั้น กลุ่มตัวอย่างทั้ง 4 กลุ่ม อันได้แก่ กลุ่มคู่รัก เพื่อนร่วมงาน ผู้ใต้บังคับบัญชา และผู้บังคับบัญชา รวมจำนวนทั้งสิ้น 192 คนมีความเห็นด้วยมากที่สุดว่า การที่คู่รักมีสรรพนามหรือชื่อพิเศษในการเรียกกันและกันนั้น ช่วยกระชับความสัมพันธ์ระหว่างคู่รักให้แน่นแฟ้นยิ่งขึ้น รองลงมาคือ การยินดีให้และรับคำแนะนำหรือ feedback จากคนรัก ทั้งยังช่วยให้การรับส่งข้อมูลมีความง่ายดายขึ้น รวมทั้งสามารถให้คู่รักโน้มน้าวใจคนรักได้โดยง่ายอีกด้วย ซึ่งล้วนเป็นผลกระทบทางบวกต่อการสื่อสารระดับบุคคล ทั้งสิ้น

นอกจากนี้ ยังพบว่ากลุ่มตัวอย่างต่างเพศ คือ เพศชายและเพศหญิงมีความคิดเห็นที่ไม่ต่างกันเกี่ยวกับผลกระทบในการสื่อสารของคู่รักต่อการสื่อสารระดับบุคคลในองค์กร

ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีช่วงอายุต่างกัน คือ อายุต่ำกว่า 30 ปี 30-39 ปี และอายุ 40 ปีขึ้นไป มีความความคิดเห็นที่แตกต่างเกี่ยวกับผลกระทบต่อการสื่อสารระดับบุคคล ในเรื่องของการแสดงความไม่พอใจ การมีสรรพนามหรือชื่อพิเศษในการเรียกคนรักเพื่อกระชับความสัมพันธ์ ความสามารถในการโน้มน้าวใจคนรัก การใช้เวลากับคนรัก และการสร้างความอิดอัดของคู่รัก

ทางด้านกลุ่มตัวอย่างที่มีระยะเวลาในการทำงานต่างกัน คือไม่เกิน 10 ปี 11-19 ปี และ 20 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นที่แตกต่างกันเกี่ยวกับผลกระทบต่อการสื่อสารระดับบุคคล ในเรื่องของการแสดงความไม่พอใจ การมีสรรพนามหรือชื่อพิเศษในการเรียกคนรักเพื่อกระชับความสัมพันธ์ และความสามารถในการโน้มน้าวใจคนรัก

เมื่อพิจารณาลึกลงไปในความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง เกี่ยวกับผลกระทบของการสื่อสารของคู่รักต่อการสื่อสารในระดับบุคคลในองค์กร จากความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างในแต่ละองค์กร พบว่า กลุ่มตัวอย่างทั้ง 4 กลุ่มในองค์กรรัฐหรือราชการ อันได้แก่ กลุ่มคู่รัก เพื่อนร่วมงาน ผู้ใต้บังคับบัญชา และผู้บังคับบัญชา รวมจำนวน 64 คนต่างมีความเห็นว่า ผลกระทบในการสื่อสารระดับบุคคลที่เกิดขึ้นจากการสื่อสารของคู่รักในองค์กรนี้อยู่ในระดับ "น้อย" ทั้งสิ้น โดยมี

ความเห็นด้วยมากที่สุด ในเรื่องของการยินดีให้และรับคำแนะนำหรือ feedback จากคนรัก รองลงมาคือ คู่รักสามารถโน้มน้าวใจคนรักได้โดยง่าย ซึ่งถือเป็นผลกระทบในด้านบวกทั้ง 2 อย่าง ในขณะที่ผลกระทบอันดับถัดมาเป็นผลกระทบในด้านลบ ซึ่งก็คือ การที่คู่รักแสดงความไม่พอใจคนรักของตนมากหรือชัดเจนกว่ากับเพื่อนร่วมงานทั่วไป ซึ่งความคิดเห็นของแต่ละกลุ่มตัวอย่างในเรื่องของผลกระทบการสื่อสารระดับบุคคลนั้น มีทั้งที่คิดเห็นแตกต่างและไม่แตกต่างกันไป

ส่วนความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างในองค์กรเอกชน ต่างเห็นด้วยมากที่สุดว่า การใช้ชื่อพิเศษหรือสรรพนามเฉพาะในการเรียกคนรักนั้น ช่วยในการกระชับความสัมพันธ์ของคู่รัก รองลงมาคือ คู่รักสามารถโน้มน้าวใจคนรักได้โดยง่าย การยินดีให้และรับคำแนะนำหรือ feedback จากคนรัก ซึ่งผลกระทบเหล่านี้ถือเป็นผลกระทบในทางบวก ขณะที่อันดับถัดมาคือ การแสดงความไม่พอใจคนรักอย่างไม่ตรงไปตรงมามากกว่าเพื่อนร่วมงานคนอื่น อันถือเป็นผลกระทบในทางลบต่อการสื่อสารระดับบุคคล โดยความคิดเห็นของแต่ละกลุ่มตัวอย่างมีความคิดแตกต่างกันเกี่ยวกับผลกระทบการสื่อสารระดับบุคคลนั้น มีเพียงเรื่องของการเคารพหรือให้เกียรติคนรักมากกว่าคนทั่วไป การใช้สรรพนามหรือชื่อพิเศษ และเรื่องของความอึดอัดระหว่างคู่รัก

สำหรับผลกระทบที่กลุ่มตัวอย่างในองค์กรรัฐวิสาหกิจ มีความเห็นด้วยมากที่สุด คือ เรื่องของการกระชับความสัมพันธ์ระหว่างคนรักด้วยการใช้ชื่อพิเศษ เช่นเดียวกับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างในองค์กรเอกชน รองลงมาคือช่วยให้รับส่งข้อมูลได้ง่ายดายขึ้น การยินดีให้และรับคำแนะนำจากคนรัก รวมทั้งเรื่องของการโน้มน้าวใจคนรักได้โดยง่าย ตามลำดับ โดยกลุ่มตัวอย่างทั้ง 4 กลุ่มนี้มีความคิดเห็นในเรื่องต่างๆ เกี่ยวกับผลกระทบระดับบุคคลที่ไม่แตกต่างกัน

โดยสรุปก็คือ กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นว่า ผลกระทบต่อการสื่อสารระดับบุคคลในองค์กรที่เกิดจากการสื่อสารของคู่รักในองค์กร ได้แก่ ช่วยกระชับหรือเสริมสร้างความสัมพันธ์ระหว่างคนรัก ทำให้คู่รักมีความยินดีในการให้หรือรับคำแนะนำ และ feedback จากคนรักได้อย่างเต็มใจ ทำให้กระบวนการรับส่งข้อมูลง่ายดายขึ้น รวมทั้ง คู่รักสามารถโน้มน้าวใจคนรักของเขาได้โดยง่าย ซึ่งทั้งหมดนี้เป็นผลกระทบด้านบวกต่อการสื่อสารระดับบุคคล และนอกจากจะมีผลด้านบวกแล้วยังมีผลกระทบด้านลบต่อการสื่อสารระดับบุคคลประการหนึ่งคือ เรื่องของการแสดงความไม่พอใจคนรักอย่างตรงไปตรงมามากกว่าการแสดงความไม่พอใจกับเพื่อนร่วมงานคนอื่น

ผลกระทบของการสื่อสารของคู่รักที่มีต่อการสื่อสาร "ระดับกลุ่ม" ในองค์กร

ผลกระทบของการสื่อสารของคู่รักที่มีต่อการสื่อสารระดับกลุ่มในองค์กร ที่กลุ่มตัวอย่างต่างๆ ทั้งกลุ่มคู่รัก เพื่อนร่วมงาน ผู้ใต้บังคับบัญชา และผู้บังคับบัญชา มีความเห็นด้วยเป็นอันดับแรก คือ ก่อให้เกิดความรวดเร็วในการแลกเปลี่ยนข่าวสารของคู่รัก รองลงมาคือทำให้คนรักสามารถถามไถ่หรือพูดคุยถึงอุปสรรค ปัญหาในการทำงาน และตักเตือนกันได้อย่างตรงไปตรงมา นับเป็นผลกระทบในทางบวกในระดับต่อการสื่อสารระดับกลุ่มทั้งหมด ซึ่งกลุ่มตัวอย่างแต่ละกลุ่มทั้งหมดนี้มีความคิดเห็นที่แตกต่างกันเกี่ยวกับผลกระทบระดับกลุ่มเพียงเรื่องเดียวคือ เรื่องของความสามารถในการถามไถ่หรือพูดคุยถึงอุปสรรคในการทำงานของคู่รัก

ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีเพศต่างกัน คือเพศชายและหญิงนั้นมีความคิดเห็นต่อผลกระทบของการสื่อสารของคู่รักที่มีต่อการสื่อสารระดับกลุ่มภายในองค์กรที่ไม่ต่างกัน

ขณะที่ตัวอย่างที่มีอายุต่างกัน คืออายุต่ำกว่า 30 ปี 30-39 ปี และอายุ 40 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบต่อการสื่อสารระดับกลุ่มในองค์กร แตกต่างในเรื่องความรวดเร็วในการแลกเปลี่ยนข่าวสารของคนรัก ความสามารถในการเข้าใจคนรักมากกว่าคนอื่นๆ ความสามารถในการถามไถ่หรือพูดคุยถึงปัญหาและอุปสรรคในการทำงานระหว่างคู่รัก และเรื่องของการที่คู่รักมักอยู่กับคนรักมากกว่าคนอื่น

สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่มีระยะเวลาในการทำงานต่างกัน ได้แก่ กลุ่มที่ทำงานมาไม่เกิน 10 ปี กลุ่มที่ทำงานมา 11-19 ปี และกลุ่มที่ทำงานมา 20 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบต่อการสื่อสารระดับกลุ่ม แตกต่างกันในเรื่องการแสดงความคิดเห็นที่ไม่ตรงกับคนรักได้อย่างตรงไปตรงมา เรื่องความสามารถในการถามไถ่หรือพูดคุยถึงปัญหาและอุปสรรคในการทำงานระหว่างคู่รัก และเรื่องของการที่คู่รักมักอยู่กับคนรักมากกว่าคนอื่น

เมื่อแยกพิจารณาความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างในแต่ละองค์กร พบว่า ผลกระทบที่มีต่อการสื่อสารระดับกลุ่มในองค์กรรัฐหรือราชการมากที่สุด คือ เรื่องของความรวดเร็วในการแลกเปลี่ยนข่าวสารของคู่รัก ซึ่งถือเป็นผลกระทบทางบวกต่อการสื่อสารระดับกลุ่ม โดยความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างในองค์กรรัฐนี้ มีความคิดเห็นที่แตกต่างกันเพียง 2 เรื่อง คือ ความสามารถในการถามไถ่หรือพูดคุยถึงอุปสรรคในการทำงาน และการชมเชยหรือแสดงความยินดีคนรักเท่านั้น

ทางด้านผลกระทบที่มีต่อการสื่อสารระดับกลุ่มในองค์กรเอกชนนั้น พบว่า การสื่อสารของคู่รักในองค์กรก่อให้เกิดความรวดเร็วในการแลกเปลี่ยนข่าวสาร รวมทั้ง ความสามารถในการพูดคุยถึงอุปสรรคในการทำงานและการตักเตือนกันได้อย่างตรงไปตรงมามากที่สุด รองลงมาคือ ความสามารถในการจัดการความขัดแย้งได้อย่างรวดเร็ว ในกรณีที่เกิดความขัดแย้งกันเองระหว่างคู่รักที่เป็นเพื่อนร่วมงานกัน นอกจากนี้ ยังช่วยให้สามารถเข้าใจคนรัก ในการนำเสนอหรือขณะประชุมได้ง่ายดายกว่าคนอื่น และยังสามารถคัดค้านความคิดเห็นของคนรักได้อย่างตรงไปตรงมาอีกด้วย ซึ่งผลกระทบที่เกิดขึ้นกับกลุ่มตัวอย่างในองค์กรเอกชนนี้เป็นผลกระทบทางบวกทั้งสิ้น โดยกลุ่มตัวอย่างในองค์กรเอกชนมีความคิดเห็นที่แตกต่างกันในเรื่องความสามารถในการพูดคุยถึงอุปสรรคในการทำงาน และการชมเชยหรือแสดงความยินดีคนรัก เพียง 2 เรื่องเท่านั้น

สำหรับผลกระทบต่อการสื่อสารระดับกลุ่มที่เกิดขึ้น กับการสื่อสารในองค์กรรัฐวิสาหกิจ จากความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างในองค์กรนี้มีความเห็นด้วยกับผลกระทบที่ว่า ช่วยให้เกิดความรวดเร็วในการแลกเปลี่ยนข่าวสารระหว่างคนรักมากที่สุด เช่นเดียวกับผลกระทบต่อการสื่อสารในองค์กรรัฐ และเอกชน รองลงมาคือความสามารถในการพูดคุยถึงอุปสรรคในการทำงานระหว่างคนรัก และความสามารถในการเข้าใจคนรักได้อย่างง่ายดายกว่าคนอื่น ไม่ว่าจะเป็นในขณะประชุมหรือการนำเสนอก็ตาม ซึ่งกลุ่มตัวอย่างในองค์กรนี้ มีความคิดเห็นที่แตกต่างกันเพียงเรื่องเดียวคือ เรื่องผลกระทบในเรื่องของการชมเชย และแสดงความยินดีกับคนรักเท่านั้น

สรุปผลกระทบของการสื่อสารของคู่รักที่มีต่อการสื่อสารระดับกลุ่ม ได้แก่ ช่วยให้เกิดความรวดเร็วในการแลกเปลี่ยนข่าวสาร สามารถในการพูดคุยถึงอุปสรรคในการทำงานและการตักเตือนกันได้อย่างตรงไปตรงมา ช่วยให้เข้าใจคนรักได้อย่างง่ายดายกว่าคนอื่น ทำให้สามารถแสดงความคิดเห็นได้อย่างตรงไปตรงมา รวมไปถึงความสามารถในการจัดการความขัดแย้งได้อย่างรวดเร็วในกรณีที่ขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงานที่เป็นคนรักกัน ซึ่งถือเป็นผลกระทบในด้านบวกทั้งสิ้น

ผลกระทบของการสื่อสารของคู่รักที่มีต่อการสื่อสาร "ระดับองค์กร"

ผลกระทบในการสื่อสารของคู่รักที่มีต่อการสื่อสารระดับองค์กร ที่กลุ่มตัวอย่างต่างๆ ทั้งกลุ่มคู่รัก เพื่อนร่วมงาน ผู้ใต้บังคับบัญชา และผู้บังคับบัญชา เห็นด้วยมากที่สุดคือ เรื่องที่คู่รักมีความสัมพันธ์อันดีกับเพื่อนร่วมงานคนอื่นๆ รองลงมาคือคู่รักสามารถทำงานเป็นทีมกับคนรักได้เป็นอย่างดี ซึ่งเป็นผลกระทบทางบวกต่อการสื่อสารระดับองค์กร โดยกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดมีความคิดเห็นที่แตกต่างกันในเรื่องของบรรทัดฐานในการทำงานกับคนรัก ความคิดที่ร่วมกันพัฒนาองค์กร การติดตามและประเมินผลงานขององค์กร ความสัมพันธ์อันดีกับเพื่อนร่วมงาน และความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ขององค์กร

ขณะที่กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศต่างกัน คือ เพศชายและหญิงมีความคิดเห็นที่ไม่แตกต่างกันเกี่ยวกับผลกระทบของการสื่อสารของคู่รักที่มีต่อการสื่อสารระดับองค์กรในเรื่องใดๆ เลย

ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีช่วงอายุต่างกัน คือกลุ่มตัวอย่างที่มีต่ำกว่า 30 ปี 30-39 ปี และอายุ 40 ปีขึ้นไปนั้น มีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบต่อการสื่อสารระดับองค์กรแตกต่างในเกือบทุกเรื่อง ยกเว้นเรื่องความสามารถของคู่รักในการทำงานเป็นทีมกับคนรัก เรื่องผลกระทบต่อการสัมมนาหรือประชุมประจำปี และเรื่องของผลเสียต่อภาพลักษณ์องค์กร

ทางด้านกลุ่มตัวอย่างที่มีระยะเวลาในการทำงานต่างกัน คือ ไม่เกิน 10 ปี 11-19 ปี และ 20 ปีขึ้นไปนั้น มีความคิดเห็นต่อผลกระทบของการสื่อสารของคู่รักที่มีต่อการสื่อสารระดับองค์กรที่ต่างกัน ในเกือบทุกเรื่อง ยกเว้นเพียง 3 เรื่อง คือ ผลกระทบในเรื่องความคิดที่จะร่วมกันพัฒนาองค์กร การติดตามและประเมินผลงานขององค์กร และผลเสียต่อภาพลักษณ์ขององค์กร

เมื่อแยกพิจารณาความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบต่อการสื่อสารระดับองค์กร ของกลุ่มตัวอย่างในแต่ละองค์กร พบว่า ผลกระทบของการสื่อสารของคนรักที่มีผลต่อการสื่อสารระดับองค์กรในองค์กรรัฐมากที่สุด คือ เรื่องของความสัมพันธ์อันดีต่อเพื่อนร่วมงาน โดยกลุ่มตัวอย่างแต่ละกลุ่มมีความคิดเห็นที่แตกต่างกันใน 3 เรื่องคือความสามารถในการทำงานเป็นทีมของคู่รัก ความสัมพันธ์อันดีของเพื่อนร่วมงาน และเรื่องผลกระทบต่อภาพลักษณ์ขององค์กร

ส่วนผลกระทบของการสื่อสารของคู่รัก ที่มีผลมากที่สุดต่อการสื่อสารระดับองค์กรขององค์กรเอกชน คือ ผลกระทบต่อความสัมพันธ์อันดีต่อเพื่อนร่วมงานคนอื่นๆ เช่นเดียวกับองค์กรรัฐ

รองลงมาคือผลกระทบต่อการเข้าร่วมอบรมหรือดูงานที่มีคนรักเข้าร่วม ผลกระทบต่อการทำงานเป็นทีมของคู่รัก และผลต่อการประชุมหรือสัมมนาประจำปีขององค์กร โดยกลุ่มตัวอย่างทั้ง 4 กลุ่มในองค์กรเอกชนนี้มีความคิดเห็นที่แตกต่างกัน 2 เรื่อง คือเรื่องบรรทัดฐานในการทำงาน และการใช้สื่อขององค์กร

ทางด้านผลกระทบจากการสื่อสารของคู่รัก ต่อการสื่อสารระดับองค์กรในองค์กรรัฐวิสาหกิจนั้น พบว่า ผลกระทบที่กลุ่มตัวอย่างทั้ง 64 คนในองค์กรรัฐวิสาหกิจเห็นด้วยว่าเป็นผลกระทบจากการสื่อสารของคู่รักมากที่สุดคือ เรื่องความสัมพันธ์อันดีกับเพื่อนร่วมงานคนอื่นๆ รองลงมาคือ ผลกระทบต่อความคิดที่จะร่วมกันพัฒนาองค์กรของคู่รัก และผลกระทบต่อการสร้างเครือข่ายในองค์กร ซึ่งกลุ่มตัวอย่างทั้ง 4 กลุ่มในองค์กรรัฐวิสาหกิจนั้นมีความคิดที่แตกต่างกันเพียงเรื่องเดียว คือ เรื่องความคิดในการพัฒนาองค์กรของคู่รัก

สรุปผลกระทบจากการสื่อสารของคู่รักที่มีต่อการสื่อสารระดับองค์กร ได้แก่ การมีความสัมพันธ์อันดีกับเพื่อนร่วมงาน การทำงานเป็นทีมกับคนรักได้เป็นอย่างดี การเข้าร่วมอบรมหรือดูงานที่มีคนรักเข้าร่วมด้วย การเข้าร่วมประชุมประจำปีหรือการสัมมนาขององค์กร ความคิดที่จะร่วมกันพัฒนาองค์กร และผลกระทบต่อการสร้างเครือข่ายภายในองค์กร ซึ่งส่วนใหญ่เป็นผลกระทบทางบวก ในขณะที่การที่มีผลต่อการเข้าร่วมอบรมหรือดูงานของคู่รัก เป็นผลกระทบทางลบต่อการสื่อสารระดับองค์กร

จากผลที่ได้จากการวิจัยเรื่อง "ผลกระทบของความสัมพันธ์ฉันคนรักต่อการสื่อสารในองค์กร" นี้ ผู้วิจัยได้นำเสนอออกมาในรูปแบบแผนภูมิภาพที่ 3 ต่อไปนี้

แผนภูมิภาพที่ 3 แสดงผลการวิจัย
จากงานวิจัยเรื่อง "ผลกระทบของความสัมพันธ์ฉันคนรักต่อการสื่อสารในองค์กร"

อภิปรายผลการวิจัย

รูปแบบและพฤติกรรมการสื่อสารของความสัมพันธ์ฉันคนรักในองค์กรเดียวกัน

วัตถุประสงค์ข้อหนึ่งของการสื่อสารของความสัมพันธ์แบบคนรักที่ Hendricks (1992) ได้กล่าวไว้คือ การสื่อสารเพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์ ซึ่งรูปแบบและพฤติกรรมการสื่อสารที่คู่รักในองค์กรมักใช้สื่อสารกันมากที่สุดคือ การสื่อสารในรูปแบบที่ไม่เป็นทางการ อันหมายถึงการสื่อสารที่ไม่ได้ดำเนินไปตามระเบียบแบบแผนที่กำหนดไว้ สามารถสื่อสารกันได้ทั้งแนวดิ่ง แนวนอน และข้ามสายงาน โดยส่วนใหญ่เป็นการสื่อสารด้วยคำพูดและเป็นตัวช่วยรักษาความสัมพันธ์ทางสังคมระหว่างคู่รัก ดังนั้น คู่รักซึ่งมีความสนิทสนมกัน และต้องการสานความสัมพันธ์ระหว่างกันไว้ จึงมักมีการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการมากที่สุด ส่วนรูปแบบการสื่อสารของคู่รักในลำดับต่อมาคือ การสื่อสารแบบสองทาง ซึ่งที่คู่รักในองค์กรนิยมใช้การสื่อสารแบบนี้ เนื่องจากการสื่อสารแบบสองทางเป็นการติดต่อสื่อสารที่มีการตอบสนอง (response) จากผู้รับสาร และมีการย้อนกลับ (feedback) ของข้อมูลมายังผู้ส่งสาร หรือจะกล่าวว่าเป็นการสื่อสารที่คู่รักต่างมีปฏิกริยาโต้ตอบกันได้อย่างทันที และมีความรวดเร็วกว่าการสื่อสารแบบทางเดียว

ทางด้านของพฤติกรรมการสื่อสารที่พบว่า คู่รักมีการพูดคุยกันโดยตรงและการใช้โทรศัพท์มือถือในระดับมากนั้น เนื่องจากเป็นการสื่อสารแบบนี้ เป็นการสื่อสารที่เอื้อต่อปฏิกิริยาหรือความเป็นไปได้ในการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารระหว่างคนรักทั้งสองฝ่าย อันเป็นเครื่องมือหนึ่งที่ช่วยในการสานสัมพันธ์ระหว่างคู่รักเช่นเดียวกับการสื่อสารแบบสองทาง นอกจากนี้ คู่รักก็มักจะมีการพูดคุยหรือหยอกล้อกันด้วยความสนิทสนม รวมไปถึงการแสดงความรักใคร่ผ่านแววตาและสีหน้า อันเป็นภาษาที่ใช้ในการสื่อสารหรือแสดงออกซึ่งความรักระหว่างคนสองคน ทั้ง "วัจนภาษา" (Verbal) ซึ่งหมายถึง การสื่อสารโดยผ่านการพูดหรือการเขียน และ "อวัจนภาษา" (Nonverbal) คือการสื่อสารด้วยวิธีการต่างๆ ที่ไม่ใช้คำพูด โดยจากทฤษฎี Nonverbal Immediately อันเป็นทฤษฎีในกลุ่มอวัจนภาษา (Infante, Rancer, and Womack, 2003) ได้อธิบายไว้ว่า การแสดงออกผ่านอวัจนภาษา อันหมายถึง การส่งสายตาแสดงความรักของคู่รักนั้นก็เป็นไปเพื่อแสดงออกถึงความสัมพันธ์กับคนรักอีกฝ่าย หรือความสัมพันธ์ระหว่างคนสองคนนั่นเอง

ผลกระทบของการสื่อสารของคู่รักมีผลกระทบต่อการสื่อสาร "ระดับบุคคล" ในองค์กร

จากผลกระทบต่อการสื่อสารระดับบุคคลในองค์กรที่พบว่า การที่คู่รักมีชื่อพิเศษหรือสรรพนามเฉพาะในการเรียกชื่อกันนั้น จะช่วยกระชับหรือเสริมสร้างความสัมพันธ์ระหว่างคนรัก ตรงกับแนวความคิดเรื่องความสัมพันธ์ในการสื่อสาร (Communication Relationship) ที่ได้กล่าวถึงการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารที่เกิดขึ้น ภายใต้ความสัมพันธ์แบบใดแบบหนึ่งในแต่ละครั้งว่า จะมีผลต่อความสัมพันธ์ของผู้ทำการสื่อสารไม่ว่าจะเป็นระหว่างคู่รัก เพื่อนร่วมงาน หรือสายบังคับบัญชา โดยอาจเป็นการรักษาความสัมพันธ์ไว้ในระดับเดิม หรือกระชับความสัมพันธ์ขึ้น ในส่วนผลกระทบเรื่องการที่คู่รักมีความยินดีในการให้หรือรับคำแนะนำและ feedback จากคนรักได้อย่างเต็มใจ ทำให้กระบวนการรับส่งข้อมูลง่ายดายขึ้น รวมทั้ง คู่รักสามารถโน้มน้าวใจคนรักได้โดยง่ายนั้น Herriot (1975) ได้เคยกล่าวถึงเรื่องของ "Proximity" หรือ ความใกล้ชิด ไว้ว่า มนุษย์มีธรรมชาติที่จะสื่อสารกับคนใกล้ชิด ดังนั้น ไม่ว่าคู่รักจะพูดคุยหรือแนะนำอะไร คนรักอีกฝ่ายก็จะมีความเต็มใจรับฟังมากกว่าเพื่อนร่วมงานคนอื่น ในขณะเดียวกัน จากความต้องการสื่อสารกับคนรักนี้เองก็ช่วยทำให้กระบวนการสื่อสารหรือรับส่งข้อมูลระหว่างคู่รักมีความง่ายดายขึ้น ที่กล่าวมาทั้งหมดนี้เป็นผลกระทบด้านบวก ต่อการสื่อสารระดับบุคคลในองค์กร นอกจากนี้ยังมีผลกระทบด้านลบต่อการสื่อสารระดับบุคคลประการหนึ่งคือ เรื่องของการแสดงความไม่พอใจคนรักอย่างตรงไปตรงมามากกว่าการแสดงความไม่พอใจกับเพื่อนร่วมงานคนอื่น ซึ่งแม้การสื่อสารของคู่รักครั้งนี้อาจก่อให้เกิดความอึดอัดแก่เพื่อนร่วมงาน แต่จากผลการศึกษาพฤติกรรมการสื่อสารเพื่อลดความขัดแย้งของคู่สมรส ในบริบทของสังคมไทย ของจัสมิน สุวรรณชีพ (2544) พบว่าคู่รักหรือคู่สมรสจะใช้วิธีการพูดคุยอย่างเปิดอกเพื่อป้องกันหรือลดความความขัดแย้งที่เกิดขึ้นจากการสื่อสาร และเพื่อความเข้าใจกันระหว่างคู่สมรส อันเป็นเป้าหมายหลักของการสื่อสารระหว่างบุคคล ดังนั้น คู่รักในองค์กรจึงเลือกที่จะแสดงความไม่พอใจออกมาตรงๆ เพื่อป้องกันความขัดแย้งที่อาจเกิดขึ้นในภายหลังนั่นเอง

นอกจากนี้ ผลกระทบในการสื่อสารของคู่รักต่อการสื่อสารระดับบุคคลในองค์กรที่ได้จากผลการวิจัยทั้ง 4 ผลกระทบนั้น ต่างเป็นส่วนหนึ่งของดรรชนีชี้วัดความสามารถในการสื่อสารระดับบุคคลตามที่ Sriussadaporn-Charoenngam และ Jablin (1999) ได้ทำการศึกษาไว้ ซึ่งผลกระทบที่ว่า การมีชื่อพิเศษหรือสรรพนามเฉพาะในการเรียกชื่อคนรักนั้น จะช่วยกระชับหรือเสริมสร้างความสัมพันธ์ระหว่างคู่รัก เป็นดรรชนีหนึ่งที่อยู่ในกลุ่มของความรู้เชิงกลยุทธ์ในการสื่อสาร (Strategic Communication Knowledge) ในเรื่องของความถูกต้องในการใช้สรรพนาม (Use of correct pronouns) ที่เลือกใช้ในการเรียกคนรัก ส่วนผลกระทบส่วนที่เหลืออีก 3 อย่างนั้น

จัดอยู่ในกลุ่มของทักษะในการสื่อสาร (Tactical Communication skills) คือการให้คำแนะนำหรือการให้ข้อมูลย้อนกลับ (Giving advice/feedback) แก่คนรักซึ่งจะนำไปสู่การเกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม รวมทั้ง นำไปสู่การแลกเปลี่ยนความรู้สึกของระหว่างคู่รัก การจัดเตรียม การรับ และการหาข้อมูล (Providing, receiving & seeking information) อันเป็นการติดต่อรับส่งข้อมูลข่าวสารกันระหว่างคู่รักหรือผู้ร่วมงานภายในองค์กร ไม่ว่าจะเป็นการจัดเตรียมข้อมูลตามคำขอในรูปแบบต่างๆ หรือแม้กระทั่งการตระหนักรู้ถึงวิธีการในการได้มาซึ่งข้อมูลต่างๆ ส่วนการโน้มน้าวใจนั้น เป็นหนึ่งในดรรชนีเกี่ยวกับการเขียน การฟัง และการโน้มน้าวใจ (writing, listening and persuading) ซึ่งเป็นการสื่อสารที่มุ่งหวังเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมอีกฝ่าย ดังนั้นการสื่อสารของคนรักในองค์กรจึงมีผลกระทบต่อดรรชนีการให้ข้อมูล ดรรชนีของการจัดหาข้อมูล และดรรชนีการโน้มน้าวใจ ในการสื่อสารในระดับบุคคลภายในองค์กร

ผลกระทบของการสื่อสารของคู่รักที่มีต่อการสื่อสาร "ระดับกลุ่ม" ในองค์กร

ในส่วนของผลกระทบต่อการสื่อสารระดับกลุ่มที่ว่า ช่วยให้เกิดความรวดเร็วในการแลกเปลี่ยนข่าวสาร สามารถพูดคุยถึงอุปสรรคในการทำงานและการตักเตือนกันได้อย่างตรงไปตรงมา ช่วยให้เข้าใจคนรักได้อย่างง่ายดายกว่าคนอื่น สามารถแสดงความไม่เห็นด้วยกับคนรักได้อย่างตรงไปตรงมา รวมไปถึงความสามารถในการจัดการความขัดแย้งได้อย่างรวดเร็วนั้น ล้วนเป็นผลพวงมาจากความ สัมพันธ์แบบคนรัก Romantic Relationships ที่เคยกล่าวไว้ตอนข้างต้นในเรื่อง Proximity แล้วว่า มนุษย์มีธรรมชาติที่จะสื่อสารกับคนใกล้ชิด โดยเฉพาะกับคนรัก เมื่อประกอบกับความใกล้ชิดสนิทสนมระหว่างคู่รักแล้ว ก็ทำให้เกิดผลกระทบดังกล่าวได้โดยง่าย เนื่องจากคู่รักมักมีภูมิหลัง (background) รวมทั้งประสบการณ์ชีวิตที่คล้ายคลึงกัน จึงทำให้สามารถทำการสื่อสารในระดับกลุ่มตามผลดังกล่าวได้ง่าย และผลนี้ก็เป็นไปตามวัตถุประสงค์หลักของการสื่อสารของความสัมพันธ์แบบคนรักที่เป็นการสื่อสารเพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์ และการสื่อสารเพื่อแก้ปัญหานั่นเอง

โดยผลกระทบที่เกิดขึ้นทั้ง 6 ผลกระทบนี้ ต่างเป็นส่วนหนึ่งของดรรชนีชี้วัดความสามารถในการสื่อสารระดับกลุ่มในองค์กร ซึ่งวิรยา ขุนพรหม (2548) ได้ศึกษาไว้ในเรื่องการสร้างแนวคิดเชิงทฤษฎีเกี่ยวกับความสามารถในการสื่อสารระดับกลุ่มในองค์กรไทย เพื่อหาดรรชนีที่มีผลต่อความสามารถในการสื่อสารระดับกลุ่มในองค์กรไทย ผลกระทบแรกๆ คือช่วยให้เกิดความรวดเร็วในการแลกเปลี่ยนข่าวสารระหว่างคู่รัก สามารถพูดคุยถึงอุปสรรคในการทำงานและการตักเตือน

กันได้อย่างตรงไปตรงมา เป็นหนึ่งในกลุ่มกิจกรรมการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร อันได้แก่ การแลกเปลี่ยนประสบการณ์การทำงาน การให้และขอคำแนะนำปรึกษา การพูดคุยอย่างจริงใจ เปิดเผย ไม่ปิดบังข้อมูล ความรวดเร็วในการติดต่อส่งข้อมูลกัน การใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย และการสื่อสารอย่างเข้าใจในระยะเวลาอันสั้น ซึ่งจากที่ได้กล่าวมาข้างต้นว่า คู่รักมักมีภูมิหลังที่คล้ายคลึงกัน และมีความต้องการที่จะสื่อสารกับคนรักในปริมาณที่มากกว่าการสื่อสารกับคนทั่วไป จึงทำให้คู่รักสามารถเข้าใจกันได้อย่างรวดเร็ว ซึ่งจะช่วยให้การแลกเปลี่ยนข้อมูลมีความรวดเร็วขึ้น

ส่วนผลกระทบ ในเรื่องของสามารถแสดงความไม่เห็นด้วยกับคนรัก หรือคัดค้านคนรักได้อย่างตรงไปตรงมานั้น อยู่ในกลุ่มการแสดงความคิดเห็นของดรรชนีชี้วัดความสามารถในการสื่อสารระดับกลุ่ม อันได้แก่ ได้แก่ การเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น ความเสมอภาคในการแสดงความคิดเห็น การนำเสนอแนวคิดที่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน การนำเสนอแนวคิดที่แตกต่างในเวลาที่เหมาะสม การแสดงความคิดเห็นอย่างตรงไปตรงมา การโต้แย้งด้วยเหตุผล การรับฟังความคิดเห็นของกันและกัน การซักถามเมื่อสงสัย และการไม่ดูถูกความคิดเห็นกัน โดยผลกระทบที่ได้ในข้อนี้นั้น ค่อนข้างแตกต่างจากลักษณะการสื่อสารของคู่รักที่มักเป็นการสื่อสารเพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์กับคนรัก แต่เนื่องจากการสื่อสารระดับกลุ่มนี้ ไม่ได้เป็นการสื่อสารของคนรักเพียง 2 คนอย่างเช่นการสื่อสารระหว่างคู่รัก แต่เป็นการสื่อสารที่มีคนร่วมสื่อสารจำนวนมากกว่านั้น และมีวัตถุประสงค์เพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูล กระตุ้นให้เกิดแนวคิด หรือการตัดสินใจ และแก้ไขปัญหาภายในกลุ่ม ซึ่งการสื่อสารระดับกลุ่มในองค์กร ได้แก่ การสื่อสารภายในแผนก หรือกลุ่มที่มีวัตถุประสงค์ร่วมกัน เช่น กลุ่มเพื่อนร่วมงาน หรือกลุ่มการประชุม นั้น คู่รักจึงสามารถแสดงความคิดเห็นที่ไม่เห็นด้วยกับคนรัก หรือแม้กระทั่งการคัดค้านคนรักของตนได้ ทั้งนี้ก็เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ในการสื่อสารระดับกลุ่มในแต่ละครั้งนั่นเอง

สำหรับผลกระทบที่ช่วยให้เข้าใจคนรักได้อย่างง่ายดายกว่าคนอื่น ก็เป็นผลกระทบที่อยู่ในกลุ่มกิจกรรมการนำเสนอ อันได้แก่ การที่คู่รักใช้ประสบการณ์ร่วมมายกเป็นตัวอย่างในอธิบาย การใช้ความชำนาญมาอ้างสนับสนุนแนวคิด และความสามารถในการใช้หลักฐานที่เป็นลายลักษณ์อักษรกล่าวอ้างในการสนับสนุน และการที่คู่รักมีภูมิหลังหรือประสบการณ์ร่วมที่เหมือนหรือคล้ายคลึงกันก็ช่วยให้คู่รักสามารถทำความเข้าใจการนำเสนอของคนรักได้ง่ายดายกว่าเพื่อนร่วมงานคนอื่นๆ ที่อาจไม่มีประสบการณ์ร่วมกัน

ในส่วนผลกระทบสุดท้ายที่เกี่ยวกับความสามารถในการจัดการความขัดแย้งได้อย่างรวดเร็วระหว่างคู่รัก โดยไม่ก่อให้เกิดความขัดแย้งภายในกลุ่มนั้น จัดเป็นหนึ่งในดรรชนีชี้วัด

ความสามารถในการสื่อสารระดับกลุ่ม ในกลุ่มกิจกรรมการจัดการความขัดแย้ง ได้แก่ การปรับความเข้าใจกัน การประนีประนอมกัน การยึดมติเสียงข้างมาก การยึดมติความเป็นเอกฉันท์ และความไว้วางใจกัน ซึ่งคู่รักโดยส่วนใหญ่จะสื่อสารกันในแนวทางเพื่อสานความสัมพันธ์ระหว่างตนกับคนรักให้ยืนยาวต่อไป ดังนั้น เมื่อเกิดความขัดแย้งขึ้นในการสื่อสารระดับกลุ่ม ขณะอยู่ในองค์กร คู่รักก็จะพยายามหาทางจัดการความขัดแย้งที่เกิดขึ้นเหล่านั้นอย่างรวดเร็ว ก่อนที่ความขัดแย้งนั้นจะส่งผลกระทบต่อความสัมพันธ์ของคนทั้งสองฝ่าย

ผลกระทบของการสื่อสารของคู่รักที่มีต่อการสื่อสาร "ระดับองค์กร"

สำหรับผลกระทบต่อการสื่อสารระดับองค์กรนั้น ส่วนใหญ่ผลที่ได้จะเป็นผลดีต่อการสื่อสารในองค์กร ได้แก่ การมีความสัมพันธ์อันดีกับเพื่อนร่วมงาน การทำงานเป็นทีมกับคนรักได้เป็นอย่างดี การเข้าร่วมอบรมหรือดูงานที่มีคนรักเข้าร่วมด้วย การเข้าร่วมประชุมประจำปีหรือการสัมมนาขององค์กร ความคิดที่จะร่วมกันพัฒนาองค์กร และผลกระทบต่อการสร้างเครือข่ายภายในองค์กร ซึ่งผลกระทบนี้เป็นผลมาจากการสื่อสารและความสัมพันธ์ระหว่างคนรัก และเป็นหนึ่งในดรรชนีชี้วัดความสามารถในการสื่อสารระดับองค์กรตามที่ อุเทน ลิมปิศิริสันต์ (2543) ได้ศึกษาไว้ในเรื่องการสร้างแนวคิดเชิงทฤษฎี ที่เกี่ยวกับความสามารถในการสื่อสารระดับองค์กรในประเทศไทย ซึ่งผลกระทบเหล่านี้ได้กระจายอยู่ในตามกลุ่มกิจกรรมต่างๆ ในการสื่อสารระดับองค์กรไทย ได้แก่ กลุ่มการสื่อสารจัดการและเอกลักษณ์ขององค์กร กลุ่มกระแสโลกาภิวัฒน์และเทคโนโลยีที่มีผลต่อองค์กรไทย กลุ่มโครงสร้างและเครือข่ายของการสื่อสารในองค์กร และกลุ่มกิจกรรมวิธีการสร้างเครือข่ายการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ ในขณะที่การสื่อสารของคนรักหรือคู่รักในองค์กร ที่มีผลต่อการเข้าร่วมอบรมหรือดูงานของคู่รักนั้น สามารถเป็นได้ผลทางบวกและผลกระทบทางลบต่อการสื่อสารระดับองค์กร นั่นคือ จากแนวคิดเรื่อง "Proximity" ที่ได้กล่าวมาข้างต้นที่ว่า คนเรามักต้องการสื่อสารหรืออยู่ร่วมกับคนที่เรารู้สึกรักหรือชอบ ซึ่งในกรณีของคู่รักในองค์กรนี้ หากมีการดูงานหรือการอบรมที่องค์กรจัดขึ้น แนวโน้มในการตัดสินใจว่าคู่รักจะเข้าร่วมหรือไม่นั้น คู่รักก็อาจต้องดูว่าคนรักของตนได้เข้าร่วมหรือไม่ก่อนตัดสินใจ ซึ่งหากมีใครคนใดคนหนึ่งเข้าร่วมก็นับเป็นผลดีต่อองค์กร เพราะเท่ากับว่าจะมีผู้เข้าร่วมเท่ากับ 2 คน แต่ในทางตรงกันข้าม ก็จะกลายเป็นผลลบต่อการสื่อสารระดับองค์กร เนื่องจากจะมีพนักงานหายไปอีก 2 คนเช่นกัน ในขณะเดียวกัน การที่คู่รักไม่กล้าตัดสินใจได้ทันทีนั้น ก็อาจก่อให้เกิดความล่าช้าในการดำเนินงานเรื่องดังกล่าวได้

ข้อสังเกต

นอกจากคำตอบเกี่ยวกับรูปแบบพฤติกรรมการสื่อสาร และผลกระทบในระดับต่างๆ ที่เกิดขึ้นจากความสัมพันธ์ฉันคนรักในองค์กรตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ในตอนต้นแล้ว ยังมีสิ่งที่ถูกค้นพบพร้อมกับการหาคำตอบข้างต้นที่น่าสนใจ คือ ลักษณะทางประชากรที่แตกต่างกันนั้น ย่อมส่งผลให้ความคิดเห็นของแต่ละคนแตกต่างกันไปในแต่ละเรื่อง แต่มีลักษณะหรือคุณสมบัติอย่างหนึ่งที่ไม่มีผลต่อความคิดเห็นของกลุ่มดังกล่าวในระดับที่ชัดเจนเลย คุณสมบัตินั้นคือ "เพศ" นั่นเองหมายความว่า ไม่ว่าจะเป็นเพศชายหรือเพศหญิง ต่างมีความคิดเห็นที่ใกล้เคียงกันเกี่ยวกับรูปแบบและพฤติกรรมการสื่อสารของคู่รักในองค์กร รวมไปถึงผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการสื่อสารของคู่รักต่อการสื่อสารในทั้ง 3 ระดับ ทั้งระดับบุคคล ระดับกลุ่ม และระดับองค์กร ในขณะที่กลุ่มตัวอย่างที่มีคุณสมบัติหรือลักษณะทางประชากรอื่นๆ เช่น อายุ ระดับการศึกษา ประเภทกลุ่มตัวอย่าง องค์กรที่สังกัด และระยะเวลาในการทำงานแตกต่างกัน ต่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวที่ไม่เหมือนกันมากบ้างน้อยบ้างแตกต่างกันไป

สิ่งที่น่าสนใจอีกประการหนึ่งที่แฝงมากับการผลการวิจัยที่ได้มาในครั้งนี้ คือ กลุ่มตัวอย่างในองค์กรรัฐ กลุ่มที่มีอายุมากกว่า 40 ปี และกลุ่มผู้บังคับบัญชา มีความกล้าที่จะแสดงความคิดเห็นในเรื่องของผลกระทบต่างๆ ในระดับน้อย ส่วนกลุ่มในสังกัดองค์กรเอกชน และกลุ่มที่มีอายุที่ต่ำกว่ากลับกล้าที่จะแสดงความคิดเห็นอย่างตรงไปตรงมา แม้ผลกระทบเหล่านั้นจะเป็นผลกระทบทางลบก็ตาม และอีกเรื่องที่เห็นได้ค่อนข้างชัดเจนคือ ความคิดเห็นและการยอมรับต่อผลกระทบทางบวกและทางลบของกลุ่มคู่รัก โดยคู่รักมักจะมีความเห็นด้วยกับผลกระทบในทางบวกในระดับมากถึงมากที่สุด ในขณะเดียวกันก็มักไม่เห็นด้วยกับผลกระทบในทางลบที่มีต่อการสื่อสารในองค์กรอันเกิดจากการสื่อสารระหว่างคู่รักเอง ตรงกันข้ามกับความคิดเห็นของกลุ่มเพื่อนร่วมงานที่เป็นไปในทิศทางเดียวกับความคิดเห็นของกลุ่มองค์กรเอกชนและกลุ่มที่มีอายุน้อย ซึ่งจากผลนี้ ทำให้เราพอที่จะสรุปได้ว่า ยิ่งคนอายุมากขึ้น ตำแหน่งสูงขึ้นเท่าไหร่ รวมทั้งการสังกัดอยู่ในองค์กร "รัฐ" ที่มีภาพของความอนุรักษ์นิยมนั้น ก็ยิ่งแสดงออกหรือยอมรับในเรื่องเหล่านี้ได้น้อยลงเท่านั้น โดยการยอมรับดังกล่าวก็จะมีมากขึ้นตามความทันสมัยของวัฒนธรรมในองค์กรและความคิดของคนในองค์กรนั่นเอง

แม้ผลที่ได้จากงานวิจัยชิ้นนี้ จะดูไม่น่าแปลกประหลาดใจสำหรับหลายๆ คน เกี่ยวกับรูปแบบและพฤติกรรมการสื่อสารของคู่รัก รวมไปถึงผลกระทบที่เกิดขึ้นต่อการสื่อสารในระดับต่างๆ ในองค์กรมากมายนัก แต่ข้อมูลที่ได้นี้ก็มาจากความคิดเห็นของคนกลุ่มเล็กๆ ในองค์กรขนาดใหญ่ ถือเป็นฟันเฟืองหรือกลไกหนึ่งที่มีส่วนในการขับเคลื่อนเครื่องจักรกลอย่างองค์กรให้เดินหน้าหรือ

พัฒนาต่อไปได้ ในขณะเดียวกัน หากเกิดความผิดปกติหรือบกพร่องขึ้นกับฟันเฟืองชิ้นเล็กๆ เหล่านี้ ก็ย่อมก่อให้เกิดความเสียหายแก่องค์กรได้เช่นเดียวกัน ดังนั้น ผู้ที่เกี่ยวข้องกับองค์กร ไม่ว่าจะเป็นกลุ่มคู่รัก เพื่อนร่วมงาน ผู้ใต้บังคับบัญชา และผู้บังคับบัญชา รวมไปถึงผู้บริหาร ควรใส่ใจในรายละเอียดต่างๆ ที่ปรากฏในงานวิจัยนี้ เช่น แม้ผลกระทบที่ได้ส่วนใหญ่จะเป็นผลบวกต่อการสื่อสาร แต่ก็มีความคิดเห็นจำนวนไม่น้อยที่เป็นไปในทางลบ เช่น เรื่องของความอึดอัดของเพื่อนร่วมงาน การให้เกียรติหรือเคารพคนรักมากกว่าเพื่อนร่วมงานคนอื่นๆ การแสดงความไม่พอใจคนรัก การทะเลาะเบาะแว้งหรือถกเถียงกันของคู่รัก หรือแม้แต่เรื่องของแนวโน้มในการตัดสินใจเข้าร่วมดูงานหรือสัมมนาตามคนรักของตน เป็นต้น ซึ่งสิ่งเหล่านี้เป็นหน้าที่ของทุกภาคส่วนในองค์กรที่ควรร่วมมือกันกำจัดผลกระทบทางลบให้หมดไป หรือจำกัดผลลบที่อาจเกิดต่อองค์กรให้เกิดขึ้นน้อยที่สุด เพื่อความเจริญก้าวหน้าขององค์กร รวมไปถึงการสานสายสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน และระหว่างคู่รักให้คงอยู่อย่างยั่งยืนสืบไป

ข้อจำกัดและข้อเสนอแนะ

1. ในการเก็บข้อมูลในงานวิจัยเรื่อง "ผลกระทบของความสัมพันธ์ฉันคนรักต่อการสื่อสารในองค์กร" นี้ ค่อนข้างมีปัญหาในเรื่องความกล้าที่จะแสดงความคิดเห็นอย่างเต็มที่และจริงจังของกลุ่มตัวอย่าง โดยเฉพาะกลุ่มผู้ใต้บังคับบัญชา เนื่องจากกลัวว่าจะส่ง "ผลกระทบ" ต่อตนเอง หากคู่รักซึ่งเป็นผู้บังคับบัญชาได้เห็นคำตอบในแบบสอบถาม รวมทั้ง ประเด็นที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ค่อนข้างเป็นเรื่องที่อ่อนไหวต่อคนบางกลุ่ม โดยเฉพาะกลุ่มตัวอย่างที่อาวุโสทั้งอายุและหน้าที่การงานที่มักปฏิเสธจะตอบแบบสอบถาม หรือตอบแบบไม่ตรงกับความจริง ทำให้ผู้วิจัยต้องเปลี่ยนกลุ่มตัวอย่างหลายครั้ง และปรับปรุงแบบสอบถามอยู่หลายครั้ง ดังนั้น หากผู้ใดจะทำการวิจัยในประเด็นอ่อนไหวต่างๆ จึงควรทำใบปะหน้าและคำชี้แจงให้ชัดเจน รวมทั้ง ถ้าเป็นไปได้ควรเป็นผู้รับหรือเก็บแบบสอบถามเหล่านั้นด้วยตัวเอง ดีกว่าการฝากหรือทิ้งไว้กับกลุ่มตัวอย่างคนอื่น เพื่อช่วยให้ผู้วิจัยได้คำตอบที่เป็นจริงมากที่สุด

2. ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึก กับข้อมูลจากแบบสอบถาม ได้ผลลัพธ์เกี่ยวกับผลกระทบทางการสื่อสารที่ค่อนข้างต่างกัน โดยข้อมูลจากการสัมภาษณ์นั้น เป็นผลกระทบทางด้านลบเสียมากกว่า ในขณะที่ข้อมูลจากการเก็บแบบสอบถามที่ออกมานั้น กลับเป็นผลดีต่อการสื่อสารในระดับต่างๆ เสียเป็นส่วนใหญ่ ซึ่งอาจเกิดจากในการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างนำร่องนั้นเป็นการถามคำถามเพื่อให้ได้คำตอบในทันที ทำให้ผู้ให้สัมภาษณ์มีเวลาจำกัดในการพินิจพิเคราะห์คำตอบ ทำให้อาจได้ให้ข้อมูลในลักษณะที่เป็นการระบายความคับข้องใจหรือความอึด

อัดออกมา ในขณะที่การตอบแบบสอบถามนั้น ผู้ตอบได้ผ่านกระบวนการกลั่นกรองคำตอบอย่างดีก่อนจะตัดสินใจตอบ ประกอบกับการมีแบบสอบถามเป็นหลักฐานที่เป็นลายลักษณ์อักษร ผู้ตอบอาจคิดถึงผลที่อาจเกิดขึ้นกับตนหากคำตอบเหล่านี้ถูกเผยแพร่และคู่รักเหล่านั้นได้รับรู้ ทำให้ผู้ตอบเลือกที่จะตอบในทางบวกมากกว่าทางลบก็เป็นได้ หรือแม้แต่กลุ่มตัวอย่างนำร่องไม่เป็นตัวแทนของประชากรที่ดีพอ หรือมีจำนวนน้อยเกินไป ก็อาจเป็นไปได้ทั้งสิ้น ดังนั้น หากมีการศึกษาในเรื่องความสัมพันธ์ฉันคนรักเพิ่มเติม ผู้ทำการวิจัยจึงควรเพิ่มกลุ่มตัวอย่างนำร่องให้มากขึ้น หรืออาจใช้การสัมภาษณ์เชิงลึกเป็นเครื่องมือหลักในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจริงอาจได้ผลลัพธ์ที่ดีกว่า

3. งานวิจัยนี้ เป็นการศึกษาถึงข้อมูลในหลายๆ กลุ่ม ที่ค่อนข้างมีความซับซ้อนกันหลายชั้น เมื่อผู้วิจัยทำการศึกษาเรื่องนี้ในช่วงเวลาอันจำกัด และค่อนข้างกระชั้นชิดทำให้ไม่สามารถนำข้อมูลที่ได้มาทั้งหมดมาวิเคราะห์ได้ทุกตัว ดังนั้น จึงอาจมีข้อมูลที่หล่นหายไประหว่างการวิเคราะห์ข้อมูลได้ เช่น ข้อมูลของกลุ่มผู้ร่วมงานของคู่รัก อันได้แก่ เพื่อนร่วมงาน ผู้ใต้บังคับบัญชา และผู้บังคับบัญชาของคู่รักแต่ละฝ่าย ซึ่งผู้วิจัยไม่ได้แยกค่าตัวแปรระหว่างกลุ่มผู้ร่วมงานของคู่รักทางฝ่ายชาย และกลุ่มผู้ร่วมงานของคู่รักทางฝ่ายหญิง จึงทำให้ผู้วิจัยอาจพลาดข้อมูลในบางแง่บางมุมเกี่ยวกับการตรวจสอบคำตอบของทั้งสองฝ่ายไปได้

4. การเก็บรวบรวมข้อมูลของงานวิจัยชิ้นนี้ ได้เก็บตัวอย่างครอบคลุมในทั้ง 3 องค์กรขนาดใหญ่ คือ องค์กรรัฐ เอกชน และรัฐวิสาหกิจ เพื่อให้ได้ภาพรวมของรูปแบบและพฤติกรรมการสื่อสารของคู่รัก รวมทั้งผลกระทบในด้านต่างๆ ที่เกิดขึ้นต่อการสื่อสาร ดังนั้น หากมีผู้สนใจที่จะศึกษาเรื่องนี้เพิ่มเติม อาจเจาะจงศึกษาเฉพาะองค์กรไป เพื่อให้เห็นถึงรูปแบบการสื่อสาร และผลกระทบที่เกิดอย่างชัดเจนในแต่ละองค์กร และอาจทำการศึกษาเปรียบเทียบขนาดขององค์กรเพื่อดูถึงผลกระทบของการสื่อสารของคู่รักต่อการสื่อสารระดับต่างๆ ว่ามีความแตกต่างกันหรือไม่ รวมไปถึงวัฒนธรรมที่แตกต่างกันของแต่ละองค์กร ประเภทของงานหรือลักษณะงานนั้น จะทำให้ได้รับหรือส่งผลกระทบต่อการสื่อสารในองค์กรแตกต่างกันหรือไม่

5. สำหรับสังคมไทยมักยอมรับคู่รักในเชิงนิตินัยมากกว่าเชิงพฤตินัย หรืออาจจะกล่าวได้ว่าการที่คนไทยยังมีการเปิดรับเรื่องของเพศสัมพันธ์ก่อนแต่งงานไม่มากนักนั้น จะส่งผลกระทบต่อการสื่อสารภายในองค์กรหรือไม่ก็เป็นเรื่องที่น่าศึกษาเป็นอย่างยิ่ง โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสังคมปัจจุบันที่กระแสการนิยมมี "กิ๊ก" ซึ่งถือเป็นกระแสที่สวนทางกับการไม่เปิดรับเพศสัมพันธ์ก่อนแต่ง

นั้นเริ่มแพร่หลายกันมากในหมู่วัยรุ่นและคนทำงานในองค์กร สิ่งเหล่านี้ก็เป็นเรื่องที่น่าสนใจศึกษาว่าจะผลกระทบต่อองค์กรอย่างไรบ้าง

6. ระดับหรือขั้นความสัมพันธ์ของคู่รัก เช่น ขั้นหวานแหวว/ข้าวใหม่ปลามัน หรือขั้นแตกหักนั้น อาจเป็นตัวแปรหนึ่งที่มีผลกระทบต่อการสื่อสารในระดับบุคคล ต่อกลุ่มในองค์กร รวมไปถึงระดับองค์กรก็เป็นอีกหนึ่งประเด็นที่น่าสนใจ

ข้อเสนอแนะสำหรับองค์กร

โดยส่วนใหญ่แล้ว องค์กรที่มีขนาดใหญ่มักจำกัดคู่รัก หรือคู่สมรสไม่ให้ทำงานอยู่ในแผนกเดียวกัน เพื่อป้องกันปัญหาหรือผลกระทบที่อาจตามมา ซึ่งจากผลการวิจัยชิ้นนี้ ที่พบว่าความสัมพันธ์ฉันคนรักนั้นมักเป็นผลดีต่อการสื่อสารในองค์กร แต่หากลดขนาดองค์กรลงให้เหลือเพียงองค์กรขนาดกลางและขนาดเล็กแล้ว ปัญหาหรือผลกระทบเหล่านี้จะย่นย่อลงตามขนาดองค์กร หรือขยายทวีคูณขึ้นก็ยังไม่มีผู้ใดทำการศึกษาไว้ ดังนั้น หากศึกษาจากงานของต่างประเทศและจากงานวิจัยชิ้นนี้แล้ว แต่ละองค์กรจึงไม่ควรให้คู่รักทำงานอยู่ในแผนกหรือทีมเดียวกัน เพื่อป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้นมากมายทั้งเรื่องของการหึงหวง รวมไปถึงเรื่องของการสื่อสารในองค์กรและเรื่องงาน