

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และ ข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง "สถานภาพการสื่อสารในองค์กรไทยระหว่างปี พ.ศ. 2524 - 2541 ในงานวิทยานิพนธ์การวิจัยการสื่อสาร" มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจและรวบรวม สถานภาพองค์ความรู้ของการศึกษาและวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารในองค์กรไทยจากงานวิทยานิพนธ์ โดยศึกษาประเด็นของการศึกษา แนวคิดทฤษฎีที่ใช้ในการศึกษา วิธีวิทยาการวิจัย ตลอดจนข้อค้นพบที่น่าสนใจ มาสู่ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารในองค์กรไทย

รูปแบบการวิจัยเป็นการวิจัยเอกสาร (Documentary Research) โดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์เชิงคุณภาพ และอาศัยแบบบันทึกข้อมูลเป็นเครื่องมือหลักในการวิเคราะห์วิทยานิพนธ์ที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารในองค์กร โดยสร้างต้นแบบในการศึกษา (Template) จากเอกสาร ตำรา และการศึกษาวิจัยของนักวิชาการการสื่อสารในองค์กรของต่างประเทศ ผู้วิจัยได้ค้นคว้าและรวบรวมวิทยานิพนธ์ที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารในองค์กรไทยจากสถาบันอุดมศึกษาระดับบัณฑิตการศึกษาระดับปริญญาโทและเอกชนที่มีการผลิตวิทยานิพนธ์ในภาคภาษาไทย โดยสามารถรวบรวมวิทยานิพนธ์ได้จำนวนทั้งสิ้น 67 เล่มที่ทำการศึกษาในระหว่างปีการศึกษา 2524 - 2541

จากการวิเคราะห์ข้อมูลวิทยานิพนธ์ทั้ง 67 เล่ม ผู้วิจัยจะนำเสนอสรุปผลการวิจัย การอภิปรายผลการวิจัย และข้อเสนอแนะ ดังต่อไปนี้

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัยเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของวิทยานิพนธ์ที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารในองค์กรนั้น จากจำนวนวิทยานิพนธ์ที่ทำการศึกษาในระหว่างปี พ.ศ. 2524 - 2541 พบวิทยานิพนธ์ที่ทำการศึกษาเรื่องการสื่อสารในองค์กรมีทั้งสิ้น 67 เล่ม ซึ่งพบจากสถาบันอุดมศึกษาระดับบัณฑิตของรัฐบาล 3 แห่งคือ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ และมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร และสถาบันอุดมศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของเอกชน 1 แห่งคือ มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญบัณฑิต โดยมีการทำการศึกษาวิจัยมากที่สุดที่ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ซึ่งมีสาขาวิชาที่ทำการศึกษาคือ ประชาสัมพันธ์ สื่อสารมวลชน วารสารสนเทศ บริหารการศึกษา บรรณารักษศาสตร์

และอุดมศึกษา รองลงมาคือ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มีการศึกษาในสาขาวิชาการสื่อสารมวลชนและบริหารรัฐกิจ ส่วนมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร และมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต พบการศึกษาวิจัยในจำนวนที่เท่ากัน ซึ่งสาขาวิชาที่ทำการศึกษาในมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตคือ บริหารธุรกิจ และนิเทศศาสตร์ธุรกิจ

สำหรับปี พ.ศ. ที่ทำการวิจัยนั้นพบว่า ปีการศึกษาที่มีการวิจัยเรื่องการสื่อสารในองค์การมากที่สุดคือ พ.ศ. 2540 จำนวน 19 เรื่อง รองลงมาคือ พ.ศ. 2539, 2541 ซึ่งมีจำนวน 9 เรื่องเท่ากัน และในช่วงระหว่างปี พ.ศ. 2526 ถึง 2528 ไม่พบการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารในองค์การจากสถาบันอุดมศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาแห่งใด

สาเหตุที่เป็นเช่นนี้อาจเนื่องมาจาก วิทยานิพนธ์ที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารในองค์การเล่มแรกที่พบในปีการศึกษา 2524 นั้น เป็นวิทยานิพนธ์ที่มาจาก คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ซึ่งเป็นสถาบันการศึกษาแรกทางการสื่อสารที่มีการจัดทำวิทยานิพนธ์ขึ้น ซึ่งวิทยานิพนธ์ส่วนใหญ่ที่จัดทำจะเป็นการศึกษาวิจัยที่เกี่ยวกับการสื่อสารกับการพัฒนา(เนื่องจากเป็นหลักสูตรสาขานิเทศศาสตร์พัฒนาการ) จากนั้นเมื่อสถาบันการศึกษา ระดับอุดมศึกษา มีการเปิดการเรียนการสอนในระดับบัณฑิตศึกษาเพิ่มมากขึ้น จึงมีจำนวนการทำวิทยานิพนธ์มากขึ้น แต่อย่างไรก็ตามเนื่องจากยังไม่มีการเรียนในสาขาวิชาการสื่อสารในองค์การโดยตรงในสถาบันการศึกษาใด จึงทำให้วิทยานิพนธ์ที่เกี่ยวกับการสื่อสารในองค์การไทยมีการศึกษาวิจัยในสาขาอื่นๆ เช่น สื่อสารมวลชน บริหารการศึกษา บริหารรัฐกิจ เป็นต้น ซึ่งพบอยู่ในจำนวนไม่มาก จะเห็นได้จากจำนวนตัวเลขที่ทำการศึกษาในแต่ละปีจะมีจำนวนเฉลี่ยประมาณ 3-5 เล่มต่อปี และเริ่มมีการศึกษาวิจัยเพิ่มมากขึ้นในปีการศึกษา 2539 คือ 9 เล่ม จนในปีการศึกษา 2540 มีการทำการศึกษามากที่สุดถึง 19 เล่ม เนื่องจากสถาบันการศึกษาทั้งภาครัฐบาลและเอกชนมีการเปิดสอนในระดับบัณฑิตมากขึ้น และมีสาขาที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารในองค์การ เช่น การประชาสัมพันธ์ นิเทศศาสตร์ธุรกิจ จึงส่งผลให้มีการศึกษาวิจัยที่เกี่ยวกับการสื่อสารในองค์การมากขึ้นไปด้วย

ส่วนผลการวิจัยสถานภาพการสื่อสารในองค์การไทยในงานวิทยานิพนธ์สามารถสรุปตามประเด็นการศึกษา กรอบแนวคิดทฤษฎี วิธีวิทยาการวิจัย และข้อค้นพบ ดังนี้ (ดูภาคผนวก ข ประกอบ)

1. ประเด็นของการศึกษาเรื่องการสื่อสารในองค์การไทย
2. กรอบ แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารในองค์การ
3. วิธีวิทยาการวิจัยที่ใช้ในการศึกษาการสื่อสารในองค์การ
4. ข้อค้นพบที่นำเป็นความรู้จากการศึกษาการสื่อสารในองค์การ

1. ประเด็นของการศึกษาเรื่องการสื่อสารในองค์การไทย

วิทยานิพนธ์ที่เกี่ยวกับการสื่อสารในองค์การไทย ได้มีการศึกษาวิจัยในประเด็นการศึกษาที่เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้

1. การศึกษารูปแบบและเนื้อหาของการสื่อสารในองค์การ จำนวน 28 เรื่อง ซึ่ง ประกอบไปด้วย ช่องทางและทิศทางของข่าวสาร (18 เรื่อง) ความรู้ความเข้าใจในรูปแบบการสื่อสารและการบริหาร (8 เรื่อง) ภาษาและเนื้อหาสาร (2 เรื่อง)

2. การศึกษามวลของการสื่อสารในองค์การ มีการวิจัยจำนวน 25 เรื่อง ประกอบไปด้วย ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร (21 เรื่อง) บรรยากาศการสื่อสาร (2 เรื่อง) และวัฒนธรรมองค์การ (2 เรื่อง)

3. การศึกษารับทการสื่อสารในองค์การ มีการวิจัยจำนวน 17 เรื่อง ประกอบไปด้วย การสื่อสารระหว่างบุคคลในองค์การ (10 เรื่อง) การสื่อสารระดับวัฒนธรรม (4 เรื่อง) การสื่อสารภายในกลุ่ม (2 เรื่อง) และการสื่อสารระดับองค์การ (1 เรื่อง)

4. การศึกษาที่มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงภายในองค์การ มีการวิจัยจำนวน 10 เรื่อง ประกอบไปด้วย เทคโนโลยีการสื่อสาร (6 เรื่อง) อำนาจ (2 เรื่อง) และโครงสร้างองค์การ (2 เรื่อง)

2. กรอบแนวคิด และทฤษฎีที่ใช้ในการศึกษาการสื่อสารในองค์การ

แนวคิดและทฤษฎีที่ใช้ในการศึกษาวิจัยการสื่อสารในองค์การไทย แบ่งออกเป็น 15 แนวคิด ทฤษฎี ซึ่งเรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
2. แนวคิดและทฤษฎีองค์การแบบมนุษย์สัมพันธ์
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการสื่อสารระหว่างบุคคล
4. แนวคิดเรื่องแบบจำลองการสื่อสาร
5. แนวคิดเกี่ยวกับเรื่องความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร
6. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการสื่อสารมวลชน

การศึกษารูปแบบและเนื้อหาการสื่อสารในองค์การ

1. ช่องทางและทิศทางของข่าวสาร - ผลการวิจัยหลายเรื่องทำให้ทราบว่า การสื่อสารสองทางและการสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการ เป็นการสื่อสารที่สร้างความพึงพอใจในการสื่อสารและการทำงาน และช่องทางการสื่อสารที่มีผลต่อความทำงานคือ การสื่อสารกับหัวหน้างาน รวมทั้งผลของการตรวจสอบการสื่อสารพบว่า หลายองค์การควรมีการปรับปรุงช่องทางการสื่อสารให้มีประสิทธิภาพขึ้น

2. ความรู้ความเข้าใจในรูปแบบการสื่อสารและการบริหาร - พนักงานในองค์การส่วนใหญ่ต้องการให้ฝ่ายจัดการจัดให้มีการสื่อสารทุกรูปแบบ เนื่องจากพนักงานมักได้รับข่าวสารจากเพื่อนร่วมงานก่อนได้รับข่าวสารจากองค์การ และสื่อที่ดีที่สุดในการแจ้งข่าวสารขององค์การไปยังพนักงาน คือ ผู้บริหารระดับต้น รวมทั้งหากมีการเปลี่ยนแปลงระบบงานในองค์การต้องมีการสื่อสารให้พนักงานทราบและตรงกับความต้องการของพนักงาน

3. ภาษาและเนื้อหาสาร - ภาษาและเนื้อหาของสารจากองค์การนั้น สามารถกล่อมเกลาคติกรรมของคนในองค์การได้ รวมทั้งฝ่ายบริหารควรให้ความสำคัญกับการส่งสารที่มีความเกี่ยวข้องในเรื่องของการทำให้เกิดการยอมรับการเปลี่ยนแปลงภายในองค์การ

การศึกษาผลของการสื่อสารในองค์การ

1. ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร - หากในองค์การมีการสื่อสารที่สามารถแลกเปลี่ยนสารระหว่างกันได้ และองค์การเปิดโอกาสในการแสดงความคิดเห็น จะสร้างความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารได้มากที่สุด รวมทั้งพนักงานได้รับข่าวสารจากองค์การมากจะมีความพึงพอใจในการสื่อสารมาก และการคาดหวังในการเปิดรับข่าวสารจากสื่อภายในองค์การมีความสัมพันธ์กับการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจในการสื่อสาร

2. บรรยากาศการสื่อสาร - บรรยากาศการสื่อสารมีผลโดยตรงต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน

3. วัฒนธรรมองค์การ - ภาพลักษณ์ของผู้นำมีความสำคัญต่อวัฒนธรรมองค์การและการขยายตัวของธุรกิจ และการบริหารสถาบัน

การศึกษารับบทบาทสื่อสารในองค์กร

1. การสื่อสารระหว่างบุคคลในองค์กร - การสื่อสารระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาในเรื่องของรูปแบบปฏิสัมพันธ์นั้น จะต้องมีความถูกต้องชัดเจนในการสั่งงาน และต้องเปิดโอกาสในการสื่อสารระหว่างกัน ส่วนการสื่อสารระหว่างเพื่อนร่วมงานพบว่า พนักงานหญิงและชายมีการเปิดเผยตนเองที่แตกต่างกัน และควรมีการสื่อสารระหว่างกันแบบสอดคล้องกัน

2. การสื่อสารภายในกลุ่ม - สิ่งที่สำคัญของการสื่อสารภายในกลุ่มให้เกิดประสิทธิภาพคือ ความสามารถและการร่วมมือกันทำงานอย่างเป็นทีม

3. การสื่อสารระดับองค์กร - การสื่อสารระหว่างบุคคลระหว่างองค์กรนั้น หากต้องการสร้างภาพลักษณ์ที่ดี ต้องมีความรวดเร็วของข่าวสาร ข่าวสารต้องมีความทันสมัย ตรงกับความ ต้องการ

4. การสื่อสารระดับวัฒนธรรม - บริษัทข้ามชาติที่ส่งเสริมการสื่อสารในทุกรูปแบบจะสร้างความพึงพอใจในการสื่อสารให้กับพนักงานในบริษัทได้มากกว่า และการสื่อสารภายในบริษัทข้ามชาตินั้น จะสะท้อนให้เห็นวัฒนธรรมของชาตินั้น แต่พนักงานจากบริษัทต่างชาติที่เข้ามาทำงานในประเทศไทยใด ควรมีการปรับตัวในเรื่องการสื่อสารให้เข้ากับวัฒนธรรมของชาติที่เข้าไปทำงานนั้น

การศึกษามีผลต่อการเปลี่ยนแปลงภายในองค์กร

1. อำนาจ - ผู้บังคับบัญชาที่ใช้อำนาจในการมีความรู้และความชำนาญในหน้าที่รับผิดชอบจะทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชามีความต้องการ และมีความพึงพอใจในการสื่อสารด้วย

2. เทคโนโลยี - สถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคมไม่มีความสัมพันธ์กับการยอมรับนวัตกรรมทางเทคโนโลยีการสื่อสาร และพนักงานชายและหญิงมีทัศนคติ ความต้องการของข้อมูลข่าวสาร โอกาสในการเข้าถึงข้อมูล และปัญหาอุปสรรคของพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีที่ไม่ต่างกัน รวมทั้งหากพนักงานมีการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีสูง จะมีความพึงพอใจในการใช้งานสูง

3. โครงสร้างองค์กร - ขนาดและโครงสร้างขององค์กร ไม่มีผลในด้านความแตกต่างของพฤติกรรมสื่อสาร และประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในองค์กร

การอภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัยเรื่อง "สถานภาพการสื่อสารในองค์กรไทยระหว่างปี พ.ศ. 2524 - 2541 ในงานวิทยานิพนธ์การวิจัยการสื่อสาร" พบวิทยานิพนธ์ที่เกี่ยวข้องจากสถาบันการศึกษาต่างๆ จำนวนทั้งสิ้น 67 เล่ม โดยสามารถนำมาอภิปรายผลการศึกษิตตามวัตถุประสงค์การศึกษาได้ดังนี้

- ประเด็นของการศึกษาเรื่องการสื่อสารในองค์กร
- กรอบแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารในองค์กร
- วิธีวิทยาการการวิจัยที่ใช้ในการศึกษาการสื่อสารในองค์กร
- ข้อค้นพบที่นำเป็นความรู้จากการศึกษาการสื่อสารในองค์กร

- **ประเด็นของการศึกษาเรื่องการสื่อสารในองค์กร**

ประเด็นการศึกษาเรื่องการสื่อสารในองค์กรไทยนั้น หากนำมาพิจารณาร่วมกับปีการศึกษาที่ทำการศึกษาวิจัยแล้ว จะพบพัฒนาการ ทิศทางและแนวโน้มของประเด็นการศึกษาที่ทำการศึกษาวิจัยตามตารางที่ 11 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 11 แสดงการเปรียบเทียบประเด็นการศึกษากับปีการศึกษา

ปีการศึกษา	ประเด็นของการศึกษา
2524	- อำนาจของผู้บังคับบัญชากับการติดต่อสื่อสาร
2525	- ช่องทางและทิศทางของข่าวสาร
2526	ไม่พบวิทยานิพนธ์ที่เกี่ยวข้อง
2527	ไม่พบวิทยานิพนธ์ที่เกี่ยวข้อง
2528	ไม่พบวิทยานิพนธ์ที่เกี่ยวข้อง
2529	- ช่องทางและทิศทางของข่าวสาร - ความพึงพอใจในการสื่อสาร
2530	- ช่องทางและทิศทางของข่าวสาร
2531	- ช่องทางและทิศทางของข่าวสาร - ความรู้ความเข้าใจในรูปแบบการสื่อสารและการบริหาร
2532	- การสื่อสารระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา - ช่องทางและทิศทางของข่าวสาร

ปีการศึกษา	ประเด็นของการศึกษา
2533	<ul style="list-style-type: none"> - ช่องทางและทิศทางของข่าวสาร - อำนาจของผู้บังคับบัญชากับการติดต่อสื่อสาร - การสื่อสารระหว่างเพื่อนร่วมงาน
2534	<ul style="list-style-type: none"> - ความรู้ความเข้าใจในรูปแบบการสื่อสารและการบริหาร - การสื่อสารภายในกลุ่ม - เทคโนโลยีการสื่อสาร
2535	<ul style="list-style-type: none"> - รูปแบบของภาษาและเนื้อหาสาร
2536	<ul style="list-style-type: none"> - ช่องทางและทิศทางของข่าวสาร - เทคโนโลยีการสื่อสาร - วัฒนธรรมองค์การ - การสื่อสารในการเข้าสู่อาชีพ
2537	<ul style="list-style-type: none"> - ช่องทางและทิศทางของข่าวสาร - การสื่อสารระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา - การสื่อสารภายในกลุ่ม - ความพึงพอใจในการสื่อสาร - สื่อภายในองค์การกับความพึงพอใจในการสื่อสาร
2538	<ul style="list-style-type: none"> - ความรู้ความเข้าใจในรูปแบบการสื่อสารและการบริหาร - เทคโนโลยีการสื่อสาร
2539	<ul style="list-style-type: none"> - ช่องทางและทิศทางของข่าวสาร - การสื่อสารระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา - การสื่อสารภายในกลุ่ม - ความพึงพอใจในการสื่อสาร - สื่อภายในองค์การกับความพึงพอใจในการสื่อสาร - วัฒนธรรมองค์การ - ความรู้ความเข้าใจในรูปแบบการสื่อสารและการบริหาร

ปีการศึกษา	ประเด็นของการศึกษา
2540	<ul style="list-style-type: none"> - ช่องทางและทิศทางของข่าวสาร - การสื่อสารระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา - การสื่อสารระหว่างเพื่อนร่วมงาน - ความพึงพอใจในการสื่อสาร - สื่อภายในองค์การกับความพึงพอใจในการสื่อสาร - ความรู้ความเข้าใจในรูปแบบการสื่อสารและการบริหาร - เทคโนโลยีการสื่อสาร
2541	<ul style="list-style-type: none"> - ช่องทางและทิศทางของข่าวสาร - การสื่อสารระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา - บรรยากาศการสื่อสาร - ความพึงพอใจในการสื่อสาร - รูปแบบของภาษาและเนื้อหาสาร - ความรู้ความเข้าใจในรูปแบบการสื่อสารและการบริหาร - เทคโนโลยีการสื่อสาร

จากตารางพบพัฒนาการของการศึกษาวิจัยการสื่อสารในองค์การไทยในช่วงระยะเวลา 18 ปีของการศึกษาวิจัย ที่สามารถแบ่งได้เป็น 4 ช่วงการศึกษา คือ

ระหว่าง พ.ศ. 2524-2528 - เป็นช่วงระยะเวลาเริ่มแรกของการทำการศึกษาวิจัยการสื่อสารในองค์การไทยโดยเริ่มมีการทำการศึกษาในเรื่องของอำนาจของผู้บังคับบัญชากับการติดต่อสื่อสาร และศึกษาช่องทางและทิศทางของข่าวสาร

ระหว่าง พ.ศ. 2529-2533 - ในเรื่องช่องทางและทิศทางของข่าวสารยังเป็นประเด็นที่นำมาศึกษาต่อเนื่อง และเริ่มมีการศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการสื่อสาร การสื่อสารระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา รูปแบบการสื่อสารและการบริหาร และการสื่อสารในกลุ่มเพื่อนร่วมงาน

ระหว่าง พ.ศ. 2534-2538 - ในช่วง 5 ปีนี้ เป็นการศึกษาในประเด็นที่ศึกษาในช่วง 10 ปีแรก และมีการศึกษาเพิ่มเติมในเรื่องของ เทคโนโลยีการสื่อสาร และวัฒนธรรมองค์การ

ระหว่าง พ.ศ. 2539-2541 - ในช่วง 3 ปี นี้ นับว่าเป็นช่วงเวลาที่มีการทำการศึกษาวิจัยการสื่อสารในองค์การอย่างมาก โดยมีการศึกษาในทุกประเด็นการศึกษาที่ผ่านมาทั้ง 15 ปี และมีการเพิ่มเติมในประเด็นของ บรรยากาศการสื่อสาร

หากนำช่วงเวลาในการศึกษาของไทยคือ พ.ศ. 2524-2541 ซึ่งตรงกับ ค.ศ. 1981-1998 มาเปรียบเทียบกับการศึกษาแนวโน้มของการศึกษาวิจัยการสื่อสารในองค์การของต่างประเทศ โดย Jablin (1990) แล้วจะพบว่า ตรงกับช่วงทศวรรษ 1980 ซึ่งในต่างประเทศมีการศึกษาในระดับมหภาคขององค์การ ได้แก่ โครงสร้างองค์การ เทคโนโลยี และสิ่งแวดล้อมที่มีผลกระทบในด้านการสื่อสารในองค์การ แต่การศึกษาวิจัยการสื่อสารในองค์การในงานวิทยานิพนธ์ของไทยเวลานั้น ยังเป็นการศึกษาในระดับจุลภาค เป็นการศึกษาเฉพาะเรื่องการสื่อสารที่มีผลภายในองค์การเท่านั้น ซึ่งยังเป็นการเน้นการศึกษาในเรื่องของช่องทางและทิศทางของข่าวสาร การสื่อสารระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา และผลของการสื่อสาร เช่น ความพึงพอใจในการสื่อสาร เป็นส่วนใหญ่

ดังนั้น หากนำประเด็นการศึกษาที่ทำการศึกษาโดย Allen และคณะ (1993) ซึ่งทำการศึกษาและประมวลประเด็นการศึกษาวิจัยเรื่องการสื่อสารในองค์การ จากบทความในวารสารจากปี ค.ศ. 1980 - 1991 ซึ่งเป็นช่วงระยะเวลาใกล้เคียงกับการศึกษาวิจัยที่ศึกษานี้ จะพบช่องว่างของการศึกษาในเรื่องของประเด็นการศึกษาเมื่อเปรียบเทียบระหว่างต่างประเทศและไทย ได้ดังนี้

ตารางที่ 12 เปรียบเทียบประเด็นการศึกษารองต่างประเทศกับจำนวนการศึกษารองของไทย

ประเด็นการศึกษารองต่างประเทศ	จำนวนวิทยานิพนธ์ของไทย
1. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์การ	10
2. กลยุทธ์และทักษะการสื่อสาร	ไม่พบวิทยานิพนธ์ที่เกี่ยวข้อง
3. วัฒนธรรมขององค์การ	2
4. ช่องทางและทิศทางของข่าวสาร	18
5. อำนาจ	2
6. ผลเชิงบวกของการสื่อสาร (ความพึงพอใจในการสื่อสาร)	21
7. การตัดสินใจและการแก้ปัญหา	ไม่พบวิทยานิพนธ์ที่เกี่ยวข้อง
8. เครือข่ายการสื่อสาร	ไม่พบวิทยานิพนธ์ที่เกี่ยวข้อง
9. ความรู้ความเข้าใจในรูปแบบการสื่อสาร	8
10. การสื่อสารกับสิ่งแวดล้อมภายนอกองค์การ	ไม่พบวิทยานิพนธ์ที่เกี่ยวข้อง
11. เทคโนโลยี	6
12. ภาษาและเนื้อหาสาร	2

ประเด็นการศึกษาของต่างประเทศ	จำนวนวิทยานิพนธ์ของไทย
13. โครงสร้างองค์การ	2
14. ความคลุมเครือและความเที่ยงพอของข่าวสาร	ไม่พบวิทยานิพนธ์ที่เกี่ยวข้อง
15. ประสิทธิภาพของกลุ่มและองค์การ	3
16. จรรยาบรรณ	ไม่พบวิทยานิพนธ์ที่เกี่ยวข้อง
17. การวิจัยข้ามวัฒนธรรม	4
18. บรรยากาศองค์การ	2

จากตารางพบว่า ช่องว่างของประเด็นการศึกษาที่มีการทำการศึกษาวิจัยในต่างประเทศ แต่ไม่พบในงานวิทยานิพนธ์ของไทยเรานั้น คือ

1. กลยุทธ์และทักษะการสื่อสาร ซึ่งการศึกษาในต่างประเทศจะมุ่งการศึกษาในเรื่องของ ทักษะและความสามารถในการสื่อสาร
2. การตัดสินใจและการแก้ปัญหา
3. เครือข่ายการสื่อสาร
4. การสื่อสารกับสิ่งแวดล้อมภายนอก
5. ความคลุมเครือและความเที่ยงพอของข้อมูลข่าวสาร
6. จรรยาบรรณ

ประเด็นการศึกษาเหล่านี้ในต่างประเทศมีการวิจัยที่น่าสนใจและสามารถศึกษาได้ในบริบทขององค์การในสังคมไทยได้เช่นกัน ตัวอย่างเช่น การศึกษาเครือข่ายการสื่อสารที่เปลี่ยนแปลงไปเนื่องจากการลดขนาดขององค์การ (Susskind, Miller & Johnson, 1998) เป็น การศึกษาวิจัยในระยะยาว (Longitudinal Study) ถึงการรับรู้ของพนักงานที่ไม่ถูกองค์การเลิกจ้าง ที่มีต่อการเปลี่ยนแปลงของโครงสร้างองค์การ และความเต็มใจให้ความร่วมมือต่อการเปลี่ยนแปลงหลังการลดขนาดขององค์กร หรือ การศึกษาเรื่องความสามารถในการสื่อสารที่สร้างความสำเร็จในการทำงาน (Zom & Violanti, 1997) โดยศึกษาเพื่อที่ค้นหาตัวบ่งชี้ของความสำเร็จ ในบุคคล และสำรวจความแตกต่างระหว่างเพศที่มีผลต่อความสามารถในการสื่อสารและความ สำเร็จส่วนบุคคล เป็นต้น ซึ่งประเด็นศึกษาเหล่านี้หากมีการทำการศึกษาวิจัยในเมืองไทย ผลของการ วิจัยที่ได้นั้น จะสามารถเพิ่มองค์ความรู้ให้กับการศึกษาการสื่อสารในองค์การไทย รวมทั้งสามารถ นำไปใช้ประโยชน์ในการประยุกต์ใช้ในด้านการทำงานในวิชาชีพได้เป็นอย่างดี

หากพิจารณาจากภาพรวมของประเด็นการศึกษาวิจัยที่พบในวิทยานิพนธ์ของไทยนั้น จำนวนของการวิจัยที่ทำการศึกษามากที่สุดคือ ประเด็นการศึกษารูปแบบการสื่อสารในองค์กร แต่หากพิจารณาลงลึกในประเด็นการศึกษาย่อยจากตารางที่ 13 จะพบว่า มีผู้สนใจในการทำการวิจัยในเรื่องความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารมากที่สุด (21 เรื่อง) และรองลงมาคือ การวิจัยเรื่องช่องทางและทิศทางของข่าวสาร (18 เรื่อง)

ในขณะที่นักวิชาการต่างประเทศให้ความสนใจในการทำการศึกษาในประเด็นของความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กรมากที่สุด สาเหตุที่เป็นเช่นนี้ เนื่องจาก หัวข้อการศึกษาวิจัยในต่างประเทศนั้นมีการให้ความสนใจในเรื่องของการสื่อสารระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา (superior - subordinate communication) ซึ่งเป็นหัวข้อหลักในประเด็นการศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร ดูได้จากผลการวิจัยของ Jablin (1990), Wert-Gray และคณะ (1991) รวมทั้ง Allen และคณะ (1993) ที่ศึกษาจากงานวิจัยหลายชิ้นและในหลายช่วงทศวรรษ สามารถเป็นประจักษ์พยานได้อย่างดี ส่วนงานวิจัยของไทยเรานั้น ให้ความสนใจในเรื่องของความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร เนื่องจาก ประเด็นการวิจัยเรื่องนี้ สามารถทำการวัดผลได้ไม่ยากด้วยการอาศัยต้นแบบการวัดความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารที่พัฒนาจากนักวิชาการชาวต่างประเทศ คือ Downs และ Hazen เพื่อนำมาสร้างเป็นแบบสอบถามนำไปเก็บข้อมูลได้จริง นอกจากนี้หัวข้อในการวิจัยส่วนใหญ่ จะเป็นการศึกษาถึงความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจในสื่อภายในองค์กร ซึ่งหัวข้อการวิจัยเหล่านี้หลีกเลี่ยงไม่ได้ที่จะศึกษาถึงความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารด้วย เนื่องจากผลของการวิจัยหลายชิ้น (เช่น กาญจนา โฉมประเสริฐ, 2540 สมศรี ศานติเกษม, 2529) ยืนยันว่า ความพึงพอใจในการสื่อสารมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน สำหรับการศึกษในเรื่องการสื่อสารระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา (superior - subordinate communication) ของวิทยานิพนธ์ไทยนั้น ให้ความสนใจในเรื่องของการสร้างความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารระหว่างกัน และพฤติกรรมสื่อสารของผู้บังคับบัญชาที่นำไปสู่ความพึงพอใจในการสื่อสารเช่นกัน

ส่วนในประเด็นการศึกษาในเรื่องช่องทางและทิศทางของข่าวสารนั้น เมื่อเปรียบเทียบกับ การวิจัยในต่างประเทศจะพบว่าเป็นประเด็นศึกษาที่นักวิชาการต่างประเทศยังนิยมทำการศึกษาวิจัย ในประเด็นรองๆ ลงมา ซึ่งการวิจัยนั้นจะทำการเลือกศึกษาเจาะจงลงไปในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง เช่น การศึกษาเรื่องการเลือกใช้สื่อของผู้บริหาร ในขณะที่การวิจัยของไทยยังนิยมการศึกษาในภาพรวมกว้างๆ ของช่องทางและทิศทางสื่อสารในองค์กร เพื่อเป็นการศึกษาในลักษณะการ

ตรวจสอบการสื่อสารในองค์การเพื่อนำผลที่ได้มาปรับปรุงประสิทธิภาพในองค์การให้ดียิ่งขึ้น นอกจากนี้ยังมีข้อสังเกตคือ ส่วนใหญ่แล้วผู้วิจัยหากทำงานสังกัดองค์การใด มักทำการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารในองค์การนั้น สาเหตุที่เป็นเช่นนี้เนื่องจาก มีความสะดวกในการเก็บข้อมูล รวมทั้งสามารถนำผลการวิจัยที่ได้นำเสนอต่อองค์การของตนในการปรับปรุงการสื่อสารในองค์การนั้นได้อีกด้วย

ความแตกต่างของการวิจัยระหว่างต่างประเทศและไทยที่พบในเรื่องประเด็นการศึกษาวิจัยข้ามวัฒนธรรมนั้น การวิจัยของไทยมุ่งเน้นในการศึกษารูปแบบการสื่อสารที่มีผลต่อความพึงพอใจ การสื่อสารระหว่างผู้บังคับบัญชาที่สร้างความพึงพอใจ และการสื่อสารในการปรับตัวขององค์การข้ามชาติ ในขณะที่การวิจัยในต่างประเทศนั้น มุ่งเน้นการบริหารสื่อสารข้ามวัฒนธรรม ความแตกต่างทางวัฒนธรรมที่ส่งผลถึงการทำงานโดยรวมในองค์การทั้งในระดับบริหารระดับผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา และระดับกลุ่มพนักงาน

ประเด็นการศึกษาที่มีการทำวิจัยในไทยที่มีความใกล้เคียงกับการวิจัยของต่างประเทศคือ การศึกษาในเรื่องของเทคโนโลยี มีการศึกษาในเรื่องของเทคโนโลยีการสื่อสาร และเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตที่มีผลต่อองค์การและสมาชิกขององค์การ อย่างไรก็ตาม การวิจัยของไทยยังไม่มีการศึกษาในเรื่องของ การสื่อสารผ่านเทคโนโลยีที่มีผลต่อการสื่อสารแบบเห็นหน้า (face to face communication) หรือผลของเทคโนโลยีต่อการสื่อสารระหว่างบุคคลในองค์การ

• กรอบแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารในองค์การ

จากผลของการศึกษา จะเห็นได้ว่าแนวคิดและทฤษฎีที่ใช้ในการศึกษาวิจัยการสื่อสารในองค์การไทยนั้น มีการนำตั้งแต่แบบจำลองแนวคิดของการสื่อสาร ทฤษฎีองค์การทุกรูปแบบ ไปจนถึงทฤษฎีในบริบทการสื่อสารต่างๆ คือ ทฤษฎีการสื่อสารระหว่างบุคคล ทฤษฎีกลุ่ม ทฤษฎีการสื่อสารมวลชน ตลอดจนทฤษฎีที่มีความเกี่ยวข้องกับองค์การ คือ แนวคิดเรื่องอำนาจวัฒนธรรม นวัตกรรม วาทกรรมในองค์การ มาใช้ในการศึกษาวิจัย ที่เป็นเช่นนี้ เนื่องจากการศึกษาวิจัยการสื่อสารในองค์การนั้นมีการทำการศึกษาวิจัย โดยนิสิต นักศึกษา ที่ศึกษาในสาขาวิชาอื่นๆ ที่ไม่ใช่สาขาการสื่อสารในองค์การ เช่น การประชาสัมพันธ์ การสื่อสารมวลชน บริหารรัฐกิจ หรือนิเทศศาสตร์ธุรกิจ เป็นต้น ดังนั้น จึงมีการนำทฤษฎีของสาขาวิชานั้นๆ มาทำการศึกษาวิจัย หรือนำแบบจำลองของการสื่อสารทั่วไป มาเป็นแนวคิดในการศึกษาวิจัย

หากนำแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับองค์การและการสื่อสารในองค์การมาพิจารณาแล้วจะพบว่า กลุ่มแนวคิดและทฤษฎีที่นำมาใช้ศึกษาเป็นจำนวนมากที่สุดคือ แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน นั้นเป็นการสอดคล้องในข้อค้นพบของเรื่องประเด็นการศึกษาที่มีการศึกษาวิจัยเน้นในเรื่องของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและการสื่อสารมาก จึงมีการนำกลุ่มแนวคิดนี้มาใช้ในการศึกษาวิจัยมาก รวมทั้ง แนวคิดและทฤษฎีองค์การแบบมนุษย์สัมพันธ์ และแนวคิดเกี่ยวกับเรื่องความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารด้วย

จากแนวคิดและทฤษฎีที่นำมาใช้เป็นหลักในการศึกษาวิจัยการสื่อสารในองค์การไทย ซึ่งได้แก่ ทฤษฎีเกี่ยวกับเรื่องการมุ่งใจในการปฏิบัติงานของ Maslow, ทฤษฎีการมุ่งใจสองปัจจัยของ Herzberg, ทฤษฎี X และ Y ของ McGregor, ทฤษฎี Z, ทฤษฎีการบริหารของ Likert, และทฤษฎีของ Argyris รวมทั้ง ทฤษฎีระบบราชการของ Max Weber และ ทฤษฎีการจัดการเชิงวิทยาศาสตร์ของ Fredrick Taylor จะพบว่า เมื่อเปรียบเทียบกับทฤษฎีการสื่อสารในองค์การของ Euske และ Roberts (1987) จะเป็นกลุ่มแนวคิดแบบ Tradition Organization Theories ซึ่งค่อนข้างใกล้เคียงกับแนวคิดเริ่มต้นขององค์การ (Founding Approaches) ของ Miller (1999) แนวคิดเหล่านี้ จึงสะท้อนภาพการศึกษาวิจัยการสื่อสารในองค์การไทย ว่าเป็นกรอบแนวคิดพื้นฐานทางการสื่อสารของ Fisher คือ เป็นการนำแนวคิดและทฤษฎีที่ผสมผสานใน 2 แนวคิด คือ Mechanistic Perspective และ Psychological Perspective ซึ่งทั้งสองกรอบแนวคิดนี้ เป็นการสื่อสารเชิงเส้นตรง โดย Mechanistic Perspective นั้นมุ่งเน้นศึกษาที่ผู้ส่งสาร ซึ่งเป็นการศึกษารูปแบบการสื่อสารในองค์การ ช่องทางการสื่อสารในองค์การ ในขณะที่ Psychological Perspective มุ่งเน้นการศึกษาที่ตัวผู้รับสาร เป็นการศึกษาการรับรู้ของพนักงานต่อความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความพึงพอใจในการทำงาน อย่างไรก็ตาม มีการนำกลุ่มแนวคิดแบบ Interpretive-symbolic Perspective ซึ่งเป็นแนวคิดที่มุ่งสร้างความหมายร่วมกับของคู่สื่อสาร และแนวคิดแบบร่วมสมัยขององค์การเชิงวัฒนธรรม ในการศึกษาเรื่องวัฒนธรรม และอำนาจ แต่มีเป็นจำนวนน้อยมาก

เหตุที่เป็นเช่นนี้นั้นมีความเกี่ยวเนื่องมาจาก ประเด็นของการศึกษาวิจัยของไทยนั้น ส่วนใหญ่เป็นการมุ่งเน้นการศึกษาวิจัยการสื่อสารภายในองค์การของตนเท่านั้น และ ยังไม่มีการศึกษาวิจัยในประเด็นเรื่อง เครือข่ายการสื่อสาร (Communication Networks) การตัดสินใจและการแก้ปัญหา (Decision Making and Problem Solving) การสื่อสารกับสิ่งแวดล้อมภายนอกองค์การ (The Organization - Environment Communication Interface) ซึ่งประเด็นเหล่านี้จะต้องใช้กลุ่มทฤษฎี Organization-Environment Theories หรือแนวคิดแบบร่วมสมัยขององค์การ (Contemporary Approaches) แนวคิดแบบกระบวนการในการคงอยู่ขององค์การ (Enduring

Process) แนวคิดแบบกระบวนการของการเปลี่ยนแปลงองค์การ (Emerging Process) มาเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาวิจัย

• วิธีวิทยาการวิจัยที่ใช้ในการศึกษาการสื่อสารในองค์การ

วิธีวิทยาการวิจัยการศึกษาวิจัยการสื่อสารในองค์การไทยนั้น จะแบ่งการอภิปรายผลใน 2 ส่วนคือ วิธีการเก็บข้อมูลของการศึกษาวิจัย และวิธีการวิเคราะห์ข้อมูลของการศึกษาวิจัย

วิธีการเก็บข้อมูลของการศึกษาวิจัย

จากผลการวิจัยที่พบว่า วิธีการเก็บข้อมูลที่มีนำมาใช้มากที่สุดคือ การใช้แบบสอบถามเพียงอย่างเดียวเป็นเครื่องมือในการศึกษาวิจัยนั้น เนื่องจากส่วนใหญ่แล้วการศึกษาวิจัยการสื่อสารในองค์การของไทยเป็นการทำการศึกษาวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ซึ่งมักใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล ซึ่งการศึกษาวิจัยในต่างประเทศนิยมใช้วิธีนี้เช่นเดียวกัน ดังนั้นวิธีการเก็บข้อมูลที่นิยมรองลงมา จึงเป็นการใช้แบบสอบถามร่วมกับการสัมภาษณ์ เนื่องจากส่วนใหญ่แล้ว มักนิยมใช้แบบสอบถามคู่กับการสัมภาษณ์ เพราะสามารถได้ข้อมูลที่เพิ่มเติม หรือนำมาอธิบายสิ่งที่เกิดขึ้นได้ในมุมมองที่กว้างขึ้น ซึ่งการเก็บข้อมูลเช่นนี้เป็นการศึกษาที่ใช้กันมานานในการศึกษาการสื่อสารในองค์การ เป็นลักษณะของวิธีวิจัยเชิงปริมาณ สามารถกล่าวได้ว่าเป็นการศึกษาแนวแบบสมัยใหม่ (Modernistic) ที่เป็นเช่นนี้เนื่องจากแบบสอบถามเป็นเครื่องมือที่นิยมใช้ในการวิจัยทางสังคมศาสตร์ เพราะสะดวกและสามารถวัดผลได้อย่างกว้างขวาง ซึ่งจะได้ข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้นและสามารถคาดคะเนเหตุการณ์ในอนาคตได้ด้วย

การเก็บข้อมูลของการศึกษาวิจัยการสื่อสารในองค์การไทยเป็นการเก็บข้อมูลจริงจากสมาชิกขององค์การในจำนวน 300 ถึง 400 คน ซึ่งเป็นจำนวนการเก็บข้อมูลจากตารางของ Yamane ที่ไม่สามารถระบุจำนวนประชากรที่จะทำการศึกษาได้ซึ่งจะสามารถนำมาเป็นจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่นำมาศึกษาเพื่อเป็นตัวแทนข้อเท็จจริงของประชากรได้ สำหรับองค์การที่ทำการศึกษานั้น การวิจัยของไทยนิยมศึกษาเป็นกรณีศึกษาเพียงองค์การเดียว เนื่องจาก ส่วนใหญ่แล้วผู้วิจัยมักนิยมศึกษาจากองค์การของตนที่สังกัดอยู่ ทำให้เกิดความสะดวกในการศึกษาและเก็บข้อมูล อีกทั้งยังสามารถนำผลการวิจัยนำเสนอต่อผู้บริหารองค์การได้ ซึ่งทำให้ผลของการวิจัยที่ได้นั้นจะเป็นประโยชน์ต่อองค์การที่ทำการศึกษานั้นเพียงองค์การเดียว แต่ไม่สามารถนำไปอภิปรายและสร้างองค์ความรู้ในองค์การโดยรวมได้ อย่างไรก็ตามวิธีการเก็บข้อมูลเพื่อการศึกษา

วิจัยการสื่อสารในองค์การของต่างประเทศนั้น ยังมีการใช้วิธีการจำลองเหตุการณ์ (Simulation) เพื่อการศึกษา และการวิจัยเชิงทดลอง (Experimental Research) ซึ่งลักษณะเช่นนี้ยังไม่พบในการศึกษาวิจัยการสื่อสารในองค์การของไทย

วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลของการศึกษาวิจัย

วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลการศึกษาวิจัยการสื่อสารในองค์การไทยนั้น ใช้วิธีการวิเคราะห์โดยใช้ตัวเลขเป็นเกณฑ์ในการวิเคราะห์ในวิธีการเชิงปริมาณ สถิติที่ใช้เป็นสถิติเชิงพรรณนา และสถิติเชิงอนุมาน เนื่องจากการวิจัยนั้นใช้การศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างของประชากรขององค์การที่ศึกษา ไม่พบว่างานวิจัยมีการศึกษาพนักงานทุกคนในองค์การ ดังนั้น จึงมีการนำสถิติพรรณนาในการอธิบายกลุ่มตัวอย่าง และสถิติอ้างอิงในการทดสอบสมมติฐาน และสรุปข้อค้นพบไปยังกลุ่มประชากรขององค์การที่ศึกษา ซึ่งเป็นรูปแบบการวิจัยแบบสมัยใหม่ (Modernistic) เป็นรูปแบบการวิเคราะห์ที่พบมากที่สุดเช่นกันในการศึกษาวิจัยในต่างประเทศ

ดังนั้น หากพิจารณาทั้งจากวิธีการเก็บข้อมูลของการศึกษาวิจัย และวิธีการวิเคราะห์ข้อมูลของการศึกษาวิจัยการสื่อสารในองค์การไทยแล้ว กล่าวได้ว่าวิธีวิทยาการวิจัยของการสื่อสารในองค์การไทยนั้น เป็นแบบสมัยใหม่ (Modernistic) ซึ่งเป็นวิธีการศึกษาตั้งแต่แรกเริ่มของการศึกษาวิจัยการสื่อสารในองค์การ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ Wert-Gray และคณะ (1991) ที่พบผลการศึกษารองวิธีวิทยาการวิจัยที่ใช้มากที่สุด ในบทความเรื่องการสื่อสารในองค์การจากวารสารการสื่อสารชั้นนำ

• ข้อค้นพบที่เป็นความรู้จากการศึกษาการสื่อสารในองค์การ

ข้อค้นพบที่นำมาสู่ความรู้เรื่องการสื่อสารในองค์การไทยนั้น จะนำมาอภิปรายผลการศึกษิตตามประเด็นที่พบในการศึกษาวิจัยการสื่อสารขององค์การไทยทั้ง 4 ประเด็นหลัก ซึ่งการอภิปรายผลมีดังต่อไปนี้

ประเด็นการศึกษารูปแบบการสื่อสารในองค์การ

1. ช่องทางและทิศทางของข่าวสาร - ผลของการวิจัยหลายเรื่อง (แก้จวลี จิตวัฒน์ วิไล, 2530 ;บุญนิภา วงศ์วานิช, 2533 และกรรชวัล หอมไกรลาศ, 2540) พบว่าการสื่อสารสองทาง

และการสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการเป็นการสื่อสารที่สร้างความพึงพอใจในการสื่อสารและการทำงาน ที่เป็นเช่นนี้ เนื่องจากการสื่อสารสองทางและการสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการคือ การสื่อสารที่ทำให้พนักงานในองค์กรมีความชัดเจนในการสื่อสาร สามารถตรวจสอบความเข้าใจร่วมกัน รวมทั้งจัดความคลุมเครือของการรับข่าวสารได้ดี โดยเฉพาะผลการวิจัยเรื่องช่องทางการสื่อสารที่มีผลต่อการทำงานอย่างมากพบว่า การสื่อสารกับหัวหน้างานเป็นช่องทางการสื่อสารที่ดีที่สุด เป็นการสอดคล้องกับผลการวิจัยที่กล่าวว่า หากมีการสื่อสารกับผู้บังคับบัญชามากจะยิ่งสร้างความพึงพอใจในการทำงานมาก (ดาริกา จารุวัฒนกิจ, 2539 และอัจฉราลักษณ์ วงศ์ชนะ มาค, 2540)

ผลของการตรวจสอบการสื่อสารพบว่า หลายองค์กรควรมีการปรับปรุงช่องทางการสื่อสารให้มีประสิทธิภาพขึ้น ซึ่งแสดงให้เห็นถึงความสำคัญของช่องทางหรือสื่อที่ใช้ในการสื่อสารในองค์กร ซึ่งในต่างประเทศนั้นมีการศึกษาถึงการเลือกใช้สื่อของผู้บริหาร (Donbedian, McKinnon & Bruns, 1998) ซึ่งผลของการวิจัยทำให้ผู้บริหารเลือกใช้สื่อที่เหมาะสมกับสภาพการณ์ขององค์กรได้ดี ดังนั้นหากมีการทำการศึกษาวิจัยต่อยอดความรู้เรื่องช่องทางการสื่อสาร จึงควรมีการวิจัยในประเด็นเหล่านี้

2. ความรู้ความเข้าใจในรูปแบบการสื่อสารและการบริหาร - พนักงานในองค์กรส่วนใหญ่ต้องการให้ฝ่ายจัดการจัดให้มีการสื่อสารในองค์กรในทุกรูปแบบ เนื่องจากพนักงานมักได้รับข่าวสารจากเพื่อนร่วมงานก่อนได้รับข่าวสารจากองค์กร (ชลิตพร เตียวจำเริญ, 2538 และ รัชthy บุญสินสุข, 2534) ละหอนให้เห็นถึงสถานการณ์การสื่อสารในองค์กรไทยที่สามารถเกิดข่าวลือที่ส่งผลร้ายให้กับองค์กรได้ เนื่องจากการได้รับข่าวสารจากพนักงานด้วยกันนั้น อาจเกิดความเข้าใจผิดหรืออาจเกิดการตัดทอนข้อมูลส่งผลให้เกิดความล้มเหลวทางการสื่อสาร (Communication Breakedown) และสื่อที่ดีที่สุดในการแจ้งข้อมูลข่าวสารขององค์กร คือ ผู้บริหารระดับต้น (ชินินาถ เจริญผล, 2538) เนื่องจากผู้บริหารระดับต้นเป็นสื่อกลางระหว่างฝ่ายจัดการและพนักงานองค์กร ทั้งยังเป็นผู้ที่ใกล้ชิดและทราบความเป็นไปของพนักงานมากที่สุด

3. ภาษาและเนื้อหาสาร - ภาษาและเนื้อหาของสารจากองค์กรนั้นสามารถถล่มเกลตาพฤติกรรมของคนในองค์กรได้ (ฮนู บุญยรัตพันธ์, 2535) รวมทั้งฝ่ายบริหารควรให้ความสำคัญกับการส่งสารที่มีความเกี่ยวข้องกับเรื่องของการทำให้เกิดการยอมรับการเปลี่ยนแปลงภายในองค์กร (ดวงใจ ชรรมโรติโก, 2541) เนื่องจากภาษาและเนื้อหาของสารนั้นสามารถสร้างความเป็นจริงทางสังคมขององค์กรได้

ประเด็นการศึกษาผลในเชิงการสื่อสารในองค์กร

1. ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร - ผลการวิจัยแสดงว่า หากในองค์กรมีการสื่อสารที่สามารถแลกเปลี่ยนสารระหว่างกันได้ และองค์กรเปิดโอกาสในการแสดงความคิดเห็น จะสร้างความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารได้มากที่สุด (กาญจนา ไฉ่ประเสริฐ, 2540) ณัฏฐวุฒิ พิทยุ, 2540 และ ลดาวัลย์ วัฒนสถานตี, 2540) รวมทั้งพนักงานได้รับข่าวสารจากองค์กรมากจะมีความพึงพอใจในการสื่อสารมาก (ณัฏฐวุฒิ พิทยุ, 2540) และการคาดหวังของการเปิดรับข่าวสารจากสื่อภายในองค์กรมีความสัมพันธ์กับการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจในการสื่อสาร (ลينا ลิมอภิชาติ, 2532 และธนิยา โพธานันท์, 2539) ที่เป็นเช่นนี้ เพราะความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารนั้นขึ้นอยู่กับองค์ประกอบหลายประการ เช่น ความพึงพอใจในความสามารถของฝ่ายจัดการที่ตอบสนองความคิดเห็นของพนักงาน สามารถให้พนักงานแสดงความคิดเห็น มีความพอใจในการรับรู้ข่าวสารขององค์กร ทำให้เกิดความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร รวมทั้งความพึงพอใจในคุณภาพของสื่อและประสิทธิภาพของสื่อ เป็นต้น

2. บรรยากาศการสื่อสาร - บรรยากาศการสื่อสารมีผลโดยตรงต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน (วนิดา เตชะวิศิษฐ์พงษ์, 2541) เพราะบรรยากาศการสื่อสารในองค์กรจะเกิดขึ้นได้นั้น ต้องมีปัจจัยที่เกี่ยวข้องในการทำงานร่วมกัน เช่น การให้การสนับสนุนกันและกันในองค์กร ความเชื่อมั่นซึ่งกันและกัน ความสามารถในการต่อรองบทบาทและระจัดปัญหาความขัดแย้งที่เกิดขึ้น เป็นต้น

3. วัฒนธรรมองค์กร - ภาพลักษณ์ของผู้นำมีความสำคัญต่อวัฒนธรรมองค์กรและการขยายตัวของธุรกิจ และการบริหารสถาบัน เนื่องจากผู้นำจะสามารถสร้างวัฒนธรรมการสื่อสารโดยผ่านการเรียนรู้ ค่านิยม ประวัติความเป็นมา ภาษา และสัญลักษณ์ที่ใช้ในองค์กร

ประเด็นศึกษาบริบทการสื่อสารในองค์กร

1. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร - มีการวิจัยหลายเรื่อง เช่น ทิชาพร เลิศมบุญ (2532) ทิรนุช ทรงจักรแก้ว (2537) เดช สุวรรณ (2540) ที่สนับสนุนการสื่อสารระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้บังคับบัญชาในเรื่องของรูปแบบของปฏิสัมพันธ์นั้น จะต้องมีความถูกต้องชัดเจนในการทำงาน และต้องเปิดโอกาสในการสื่อสารด้วย ซึ่งมีความสอดคล้องกับผลการวิจัยที่กล่าวถึง การสื่อสารสองทางที่มีผลต่อความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร ดังนั้นจึงสะท้อนให้เห็น

ผลของการวิจัยที่พบว่าผู้ได้บังคับบัญชามีอุปสรรคในการสื่อสารกับผู้บังคับบัญชาชายในเรื่องของการไม่เปิดใจในการรับฟังความคิดเห็น (กรรณิกา ธรรมวุฒิ, 2541) ส่วนการสื่อสารระหว่างเพื่อนร่วมงานพบว่าพนักงานหญิงและชายมีการเปิดเผยตนเองที่ต่างกัน โดยผู้หญิงจะใช้อารมณ์ในการเปิดเผย (สุกันยา ขลิตาทพงศ์, 2540) ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยที่กล่าวว่า ผู้บังคับบัญชาหญิงมักใช้อารมณ์ในการสื่อสาร (กรรณิกา ธรรมวุฒิ, 2541) และการสื่อสารระหว่างกันควรมีการสื่อสารแบบสอดคล้องกัน หรือขัดแย้งกัน (โอภาส บุตรภาส, 2533) เนื่องจากการสื่อสารในลักษณะนี้ทำให้เกิดความเข้าใจที่ดีต่อกัน หรือหากขัดแย้งกันจะสามารถใช้การได้ยิ่งแสดงผลได้ แต่การมีการสื่อสารแบบซ่อนเร้น จะทำให้ไม่ทราบถึงปัญหาที่เกิดขึ้นจากการสื่อสารและส่งผลให้เกิดความรุนแรงของปัญหาในระยะยาว

2. การสื่อสารภายในกลุ่ม - ผลการศึกษาที่พบว่า สิ่งที่สำคัญของการสื่อสารภายในกลุ่มให้เกิดประสิทธิภาพคือ ความสามารถและการร่วมมือกันทำงานอย่างเป็นทีม (สิริวรรณ จันทร์ศรี, 2534 และ จิตระพี ศิริพานิช, 2537) แสดงให้เห็นภาพวัฒนธรรมการสื่อสารของคนไทยในแบบสังคมนิยมกลุ่ม (Collectivism) ที่เน้นการบรรลุเป้าหมายเพื่อความสำเร็จของหมู่คณะ และมีความภักดีต่อกลุ่ม

3. การสื่อสารระดับองค์การ - การสื่อสารระหว่างบุคคลระหว่างองค์การ หากต้องการสร้างภาพลักษณ์ที่ดี ต้องมีความรวดเร็วของข่าวสาร ข่าวสารมีความทันสมัย ตรงกับความต้องการ (อภิรดี สีตอกบวบ, 2540) เนื่องจากระหว่างองค์การต่างๆ นั้นมีการแข่งขันในระดับสูง ดังนั้นองค์การใดสามารถสื่อสารได้อย่างรวดเร็ว และมีความถูกต้องของข่าวสารมากกว่า ย่อมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้เกิดขึ้นได้

4. การสื่อสารระดับวัฒนธรรม - บริษัทข้ามชาติที่ส่งเสริมการสื่อสารในทุกรูปแบบจะสร้างความพึงพอใจในการสื่อสารให้กับพนักงานในบริษัทได้มากกว่า และการสื่อสารภายในบริษัทข้ามชาตินั้น จะสะท้อนให้เห็นวัฒนธรรมของชาตินั้น แต่พนักงานจากบริษัทต่างชาติเข้ามาทำงานในประเทศใดควรมีการปรับตัวในเรื่องการสื่อสารให้เข้ากับวัฒนธรรมของชาติที่เข้าไปทำงานด้วย ผลการวิจัยนี้สามารถสร้างความรู้ในการทำงานในองค์การข้ามชาติคือ ควรมีการศึกษาและเรียนรู้วัฒนธรรมการสื่อสารของประเทศแม่ขององค์การนั้นๆ เพื่อการปรับตัวและสร้างความสำเร็จในการทำงาน

ประเด็นการศึกษาที่มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงภายในองค์กร

1. อำนาจ - ผู้บังคับบัญชาที่ใช้อำนาจในการมีความรู้และความเชี่ยวชาญในหน้าที่รับผิดชอบจะทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชามีความต้องการและมีความพึงพอใจในการสื่อสารด้วย (จิตรา จิตรา นฤดล, 2524 และ สุพรรณิ ภรณ์ยภิตติคุณ, 2533) ดังนั้น ผลการวิจัยนี้จึงเป็นประโยชน์สำหรับผู้บังคับบัญชาที่ต้องการใช้อำนาจที่ทำให้เกิดการยอมรับจากผู้ใต้บังคับบัญชา ควรใช้อำนาจที่เกิดจากความรู้ความเชี่ยวชาญในหน้าที่รับผิดชอบ สามารถสนองงานได้ดี ในการสื่อสารกับผู้ใต้บังคับบัญชา
2. เทคโนโลยี - สถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคมไม่มีความสัมพันธ์กับการยอมรับนวัตกรรมทางเทคโนโลยีการสื่อสาร และพนักงานขายและหญิงมีทัศนคติ ความต้องการข่าวสาร ข้อมูล โอกาสในการเข้าถึงข้อมูลและปัญหาอุปสรรคของพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีที่ไม่แตกต่างกัน ดังนั้นหากองค์กรใดต้องการนำนวัตกรรมทางเทคโนโลยีการสื่อสารไปใช้ให้เกิดผลในองค์กร ควรคำนึงถึงปัจจัย อื่นๆ เช่น ปัญหาและอุปสรรคในด้านเครื่องมือการสื่อสาร หรือความเพียงพอของอุปกรณ์ รวมทั้งหากพนักงานมีการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีสูง จะมีความพึงพอใจในการใช้งานสูง
3. โครงสร้างองค์กร - ขนาดขององค์กร และโครงสร้างขององค์กรไม่มีผลในด้านความแตกต่างของพฤติกรรมสื่อสาร และประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในองค์กร ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับให้ความสำคัญของการสื่อสารในองค์กรของผู้บริหาร นอกจากนี้ยังมีผลมาจากการเลือกใช้สื่อที่เหมาะสมกับลักษณะของงาน หรือธุรกิจขององค์กรนั้น

ข้อเสนอแนะ

เนื่องจากสาขาวิชาการสื่อสารในองค์กรนั้น ยังไม่มีสถาบันการศึกษาที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสาร หรือการบริหารที่ใดในเมืองไทยที่ทำการเรียนการสอนเป็นสาขาวิชาเอก ดังนั้นการศึกษาวิจัยเรื่องการสื่อสารในองค์กรของไทยจึงได้รับการสนใจ และทำการศึกษาวิจัยเป็นวิทยานิพนธ์จำนวนมากเมื่อเปรียบเทียบกับการศึกษาวิจัยเรื่องการสื่อสารในบริบทอื่นๆ : ทั้งๆที่องค์กรเป็นสถาบันที่มีความเกี่ยวข้องกับชีวิตประจำวันของบุคคลตลอดเวลาและการสื่อสารในองค์กรเปรียบเสมือนเส้นเลือดใหญ่ที่หล่อเลี้ยงความเป็นไปและทุกกิจกรรมขององค์กรให้บรรลุตามวัตถุประสงค์

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะสำหรับบุคคลที่มีความสนใจทำการศึกษาต่อขององค์ความรู้ในบริบทการสื่อสารในองค์การไทย หรือต้องการศึกษาต่อจากสิ่งที่ผู้วิจัยค้นพบ ดังต่อไปนี้

ข้อเสนอแนะในการพัฒนาการศึกษาวิจัยการสื่อสารในองค์การไทย

1. จากผลของประเด็นการศึกษาวิจัยการสื่อสารในองค์การไทยนั้น จะเห็นว่าประเด็นการศึกษารองของไทยส่วนใหญ่จะศึกษาภาพขององค์การโดยรวมอย่างกว้างๆ ซึ่งส่วนใหญ่เป็นการทำเพื่อสำรวจรูปแบบการสื่อสาร สำรวจความคิดเห็นที่มีต่อสื่อภายในองค์การ และศึกษาถึงความพึงพอใจที่เกิดขึ้นในเรื่องของการสื่อสารและการทำงาน และนิยมทำการศึกษาในประเด็นที่คล้ายคลึงกัน พบการศึกษาในปริมาณที่น้อยมากที่ศึกษาลงลึกในประเด็นการศึกษาย่อยที่สามารถสร้างองค์ความรู้ที่เพิ่มขึ้นของการสื่อสารในองค์การที่เป็นลักษณะของการแลกเปลี่ยนสารกันระหว่างบุคคล กลุ่มต่างๆ ในองค์การ รวมทั้งยังมีประเด็นการศึกษาที่น่าสนใจอีกมากที่ยังไม่มีการศึกษา เช่น เครือข่ายการสื่อสาร การสื่อสารกับสิ่งแวดล้อมภายนอกองค์การ เป็นต้น ซึ่งประเด็นศึกษาเหล่านี้เป็นประเด็นที่สามารถศึกษาได้และจะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อบริบทการสื่อสารในองค์การไทยได้อย่างดีและเหมาะสมกับสภาพสังคมไทยในปัจจุบัน

2. ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษานั้น ส่วนใหญ่นิยมการศึกษากำหนดตัวแปรทางประชากรศาสตร์ เช่น เพศ อายุ อยุ่ งาน ตำแหน่ง เงินเดือน มาทำการศึกษาวิจัย หรือศึกษาถึงตัวแปรที่มีการศึกษาซ้ำๆ กัน เช่น ความพึงพอใจในการสื่อสาร ความพึงพอใจในการทำงาน เป็นต้น ทำให้ข้อค้นพบที่ได้จากการศึกษาตัวแปรเหล่านี้มักมีความใกล้เคียงกันและยืนยันข้อค้นพบที่ทำการศึกษาแล้ว ดังนั้น การศึกษาวิจัยการสื่อสารในองค์การของไทยจึงควรหันมาพิจารณาการศึกษาในตัวแปรการศึกษาอื่นๆ โดยเน้นที่ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารให้มากขึ้น เช่น ตัวแปรของสื่อที่ใช้ในองค์การกับลักษณะงานที่เกี่ยวข้อง หรือ ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมแสวงหาข่าวสาร กับการให้ข้อมูลย้อนกลับของผู้บังคับบัญชา หรือ ตัวแปรเรื่องความสามารถในการสื่อสาร กับการสำเร็จในการทำงาน เป็นต้น

3. แนวคิดและทฤษฎีที่ใช้ในการศึกษาวิจัยนั้น ควรนำแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารในองค์การมาใช้ในการศึกษาวิจัยให้มากขึ้น เช่น การศึกษาในเรื่องของเนื้อหาสารที่สามารถถล่มเกลตาพฤติกรรมของบุคคลในองค์การของ ธนู บุญยรัตพันธุ์ (2535) โดยศึกษาจากจดหมายข่าวในองค์การ แนวคิดทฤษฎีที่สามารถนำมาศึกษาในเรื่องที่นอกเหนือจากการนำแบบจำลองการสื่อสารมาใช้คือ แนวคิดเรื่องการสร้างความรู้สึกร่วมเป็นส่วนหนึ่งขององค์การของ George

Cheney ที่สามารถศึกษาได้ในวารสารสิ่งพิมพ์ภายในองค์กร รวมทั้งจากจดหมายข่าวด้วย หรือ การศึกษาการสื่อสารในการเข้าสู่อาชีพสื่อมวลชนของ อังคณา รุ่งพรนุรักษ์ (2536) นอกจากการ นำทฤษฎีในการเข้าสู่อาชีพของสื่อมวลชนแล้ว ในส่วนของแนวคิดทฤษฎีการสื่อสารในองค์ การมีการศึกษาเรื่องการสื่อสารในการเลือกอาชีพ ที่สามารถนำมาเป็นแนวทางในการศึกษาวิจัย ได้ เป็นต้น และในส่วนของกรนำแนวคิดและทฤษฎีมาเป็นกรอบของการศึกษานั้นควรที่จะมีการ ระบุแนวคิดและทฤษฎีที่ใช้เป็นกรอบของการศึกษาให้ชัดเจนและเหมาะสมกับประเด็นที่ต้องการ ศึกษา แนวคิดและทฤษฎีใดไม่มีความเกี่ยวข้องกับการศึกษาในเรื่องนั้น ไม่ควรนำมากล่าวถึงใน กรอบแนวคิดของบทที่สอง

4. การทำการวิจัยที่เป็นในลักษณะกรณีศึกษาเฉพาะองค์กรใดองค์กรหนึ่งนั้น ผลการ ศึกษาที่ได้จะสามารถอ้างอิงได้เฉพาะในองค์กรนั้นเท่านั้น แต่ไม่สามารถอ้างอิงผลการศึกษาใน ปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นขององค์กรโดยรวม และไม่อาจสามารถอธิบายถึงภาพของความเป็นจริง ในองค์กรไทยได้ ดังนั้นผู้ที่ต้องการศึกษาวิจัยการสื่อสารในองค์กรไทยเพื่อสร้างองค์ความรู้ที่ เพิ่มขึ้น ควรที่จะทำการศึกษาในลักษณะของตัวแทนกลุ่มองค์กรที่อาจมีลักษณะที่ใกล้เคียงกันที่ สามารถเป็นตัวแทนที่ดีขององค์กรไทยได้

5. ผลของการศึกษาครั้งนี้พบว่า เครื่องมือที่นิยมใช้ในการเก็บข้อมูลมากที่สุด คือ แบบ สอบถามเพียงอย่างเดียว และเป็นลักษณะการเก็บข้อมูลครั้งเดียว (One-Shot Descriptive Research) ดังนั้น เพื่อให้เหมาะสมกับการศึกษาวิจัยแนวใหม่คือ การวิจัยแบบผสมผสานระหว่าง วิจัยเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ จึงควรใช้เครื่องมือให้หลากหลายและมีความเหมาะสมกับ ลักษณะของการวิจัย และหากเป็นไปได้ควรมีการศึกษาในระยะยาว และต่อเนื่อง และมีการ วิเคราะห์ข้อมูลทั้งแบบปริมาณและคุณภาพผสมผสานกัน เพื่อเพิ่มความเที่ยงและความตรง ของการศึกษาให้มากขึ้น รวมทั้งสามารถอธิบายถึงผลที่เกิดขึ้นจากการศึกษาวิจัยในมุมมองที่ รอบด้านมากขึ้น

ข้อเสนอแนะการศึกษาวิจัยในอนาคต

1. จากการวิจัยครั้งนี้ พบว่าในหลายการวิจัยนั้นผู้วิจัยเป็นพนักงานในสังกัดขององค์กร นั้น จึงน่าจะมีการทำกรรวบรวมข้อมูลในส่วนของผู้วิจัยเพื่อเป็นการสร้างเครือข่ายของผู้ที่ทำการ ศึกษาวิจัยการสื่อสารในองคักร และแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในการศึกษาวิจัยการสื่อสารในองค์ การ รวมทั้งควรมีการติดตามผลการวิจัยและข้อเสนอแนะต่างๆ ที่ได้กล่าวไว้ในงานวิจัยว่าได้รับ

การตอบสนอง หรือสร้างให้เกิดการปรับปรุง เปลี่ยนแปลงหรือไม่ในองค์การ เพื่อเป็นศึกษาวิจัยต่อเนื่องในระยะยาว

2. การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีการกำหนดขอบเขตในการศึกษาระหว่างปี พ.ศ. 2524 - 2541 และรวบรวมเฉพาะงานวิจัยที่เป็นวิทยานิพนธ์ของนิสิต นักศึกษาเท่านั้น ยังไม่มีการรวมถึงการศึกษาวิจัยโดยนักวิชาการการสื่อสารในองค์การของไทย ดังนั้น การศึกษาวิจัยในอนาคตควรมีการรวบรวมไปถึงการศึกษาวิจัยโดยนักวิชาการ หรือนักบริหารองค์การ ที่อาจมีการทำการศึกษาก่อนปี พ.ศ.2524 มาจนถึงปัจจุบัน

3. หากมีการสำรวจและรวบรวมสถานภาพการศึกษาวิจัยในครั้งต่อไปควรทำในลักษณะของการวิเคราะห์หรืออภิमान (Meta Analysis) ซึ่งเป็นการสังเคราะห์งานวิจัยเชิงปริมาณแนวใหม่ที่ใช่วิธีการทางสถิติมาสังเคราะห์งานวิจัยหลายๆ เรื่องที่ศึกษาปัญหาเดียวกัน โดยใช้ผลการวิจัยและรายละเอียดเกี่ยวกับงานวิจัยทั้งหมดเป็นข้อมูล เพื่อเป็นการต่อยอดองค์ความรู้ที่เกิดขึ้นจากการวิจัยครั้งนี้ที่มีลักษณะเป็นงานวิจัยเอกสาร (Documentary Research) ให้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย