

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง พฤติกรรมการสื่อสารในองค์กรของบุคลากรศูนย์บำบัดรักษา
ยาเสพติด เชียงใหม่

ปัญหาการวิจัย

ศูนย์บำบัดรักษายาเสพติด เชียงใหม่ เป็นหน่วยงานภาครัฐที่บริหารจัดการ
จัดการในองค์กรคล้ายคลึงกับหน่วยงานราชการทั่วไป เช่น มีการแบ่งงานกันทำเฉพาะด้าน
มีโครงสร้างการบริหารงานหลายชั้น มีการยึดกฎระเบียบทางราชการในการปฏิบัติงานอย่าง
เคร่งครัด เป็นต้น ส่งผลให้กระบวนการติดต่อสื่อสารในองค์กรไม่สามารถเดินทางได้อย่างอิสระ
และ โอกาสที่แต่ละชั้นหรือบุคคลที่เป็นผู้ส่งผ่านข้อมูลข่าวสารจะตีความหมายผิดหรือคลาดเคลื่อน
ก็มีมากตามไปด้วย นอกจากนี้ ศูนย์ฯ ได้มีการปรับเปลี่ยนโครงสร้างการบริหารงานและตัว
ผู้บริหารอยู่บ่อยครั้งเพื่อตอบสนองยุทธศาสตร์ขององค์กร จึงส่งผลต่อระดับความน่าเชื่อถือของ
ผู้บริหารและประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรตามมา จากปัญหาดังกล่าว ผู้วิจัยจึงอยากทราบว่า
บุคลากรศูนย์ฯ มีความพึงพอใจต่อพฤติกรรม การสื่อสารในองค์กรอย่างไร และบุคลากรศูนย์ฯ
ให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงพฤติกรรมสื่อสารในองค์กรอย่างไร เพื่อนำไปเป็นข้อมูล
พื้นฐานในการพัฒนาพฤติกรรมสื่อสารในองค์กรให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์

1. ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของบุคลากรศูนย์บำบัดรักษา ยาเสพติด เชียงใหม่
2. ระดับความพึงพอใจต่อพฤติกรรมสื่อสารในองค์กรของบุคลากร
ศูนย์บำบัดรักษา ยาเสพติด เชียงใหม่
3. ปัญหาและข้อเสนอแนะในการปรับปรุงพฤติกรรมสื่อสารในองค์กรของ
บุคลากรศูนย์บำบัดรักษา ยาเสพติด เชียงใหม่

วิธีการวิจัย

สำหรับวิธีการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ ในขั้นตอนสอบ
เครื่องมือ นั้น ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณโดยใช้แบบสอบถามและ ได้นำไปทดสอบ
ความเชื่อมั่นกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 20 คน จาก ศูนย์บำบัดรักษา ยาเสพติด แม่ฮ่องสอน แล้วนำ

ข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้มาตรวจสอบหาความเชื่อมั่นโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (Statistical Package for the Social Sciences-SPSS) สถิติที่ใช้ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ย ได้ค่าความเชื่อมั่น 0.95

ในครั้งแรก ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลจากกลุ่มประชากรซึ่ง ป็นบุคลากรศูนย์บำบัดรักษายาเสพติด เชียงใหม่ ทั้งหมด ที่ไม่ใช่ตำแหน่งผู้อำนวยการศูนย์ฯ จำนวนทั้งสิ้น 190 คน ซึ่งสามารถตอบแบบสอบถามได้ 183 คน ส่วนอีก 7 คนที่ไม่ได้ตอบแบบสอบถามเนื่องจากติดราชการ แต่เนื่องจากมีจำนวนบุคลากรที่ให้ข้อเสนอแนะจำนวน 24 คน ซึ่งถือว่าเกินจำนวนที่น้อยมาก จึงไม่สามารถใช้เป็นตัวแทนของบุคลากรศูนย์ฯ ได้ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้เก็บข้อมูลเพิ่มเติมเป็นครั้งที่ 2 โดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (in-depth interview) คัดเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบจงใจ (purposive sampling) จากบุคลากรระดับหัวหน้างานและระดับปฏิบัติ ที่ปฏิบัติงานที่ศูนย์บำบัดรักษายาเสพติด เชียงใหม่ ไม่น้อยกว่า 5 ปี และมีวุฒิการศึกษาในระดับปริญญาตรีขึ้นไป จำนวน 30 คน

สรุปผลการวิจัย

วัตถุประสงค์ที่ 1 เพื่อศึกษาลักษณะทางประชากรศาสตร์ของบุคลากรศูนย์บำบัดรักษายาเสพติด เชียงใหม่

จากการศึกษาลักษณะทางประชากรของบุคลากรศูนย์บำบัดรักษายาเสพติด เชียงใหม่ พบว่า บุคลากรมากกว่าครึ่งเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 53.6 มีอายุอยู่ในช่วง 31-40 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 36.6 อายุเฉลี่ยคือ 36.19 ปี อายุต่ำสุด 22 ปี และอายุสูงสุด 57 ปี ในด้านระดับการศึกษา พบว่าบุคลากรมากกว่าครึ่งมีระดับการศึกษาตั้งแต่ระดับปริญญาตรีขึ้นไป นั่นคือคิดเป็นร้อยละ 51.4 ส่วนตำแหน่งในการปฏิบัติงานพบว่าบุคลากรกว่า 2 ใน 3 เป็นระดับผู้ปฏิบัติ บุคลากรกว่า 1 ใน 3 สังกัดกลุ่มงานบริการผู้ป่วยใน และเกือบครึ่งสังกัดกลุ่มภารกิจบริการวิชาการ ส่วนในเรื่องหน้าที่รับผิดชอบ พบว่ามีบุคลากรส่วนใหญ่มิหน้าที่ในการให้บริการผู้ป่วยโดยตรง กล่าวคือ มีจำนวนถึงร้อยละ 71.0

วัตถุประสงค์ที่ 2 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจต่อพฤติกรรมการสื่อสารในองค์การของบุคลากรศูนย์บำบัดรักษายาเสพติด เชียงใหม่

1. พฤติกรรมการสื่อสารในองค์การของบุคลากรศูนย์บำบัดรักษายาเสพติด จำแนกตามประเด็นหลัก

บุคลากรศูนย์บำบัดรักษายาเสพติด เชียงใหม่ มีความพึงพอใจต่อพฤติกรรมการสื่อสารในองค์การอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาตามประเด็นหลักทั้ง 5 ประเด็น อันได้แก่ ประเภทการสื่อสารในองค์การ ความสามารถในการสื่อสารของผู้บังคับบัญชา คุณสมบัตินิติการเป็นผู้นำของผู้บังคับบัญชา สภาพการสื่อสารในองค์การ และช่องทางการสื่อสารในองค์การ พบว่า บุคลากรมีความพึงพอใจในประเด็นด้านประเภทการสื่อสารในองค์การมากที่สุด รองลงมาได้แก่ความสามารถในการสื่อสารของผู้บังคับบัญชา คุณสมบัตินิติการเป็นผู้นำของผู้บังคับบัญชา สภาพการสื่อสารในองค์การตามลำดับ และมีความพึงพอใจน้อยที่สุดต่อช่องทางการสื่อสารในองค์การ

2. พฤติกรรมการสื่อสารในองค์การของบุคลากรศูนย์บำบัดรักษายาเสพติด จำแนกตาม

ประเด็นหลักและประเด็นย่อย

ความพึงพอใจต่อพฤติกรรมการสื่อสารในองค์การของบุคลากรศูนย์บำบัดรักษายาเสพติด เชียงใหม่ แยกตามประเด็นหลัก และประเด็นย่อย ผลการศึกษามีดังนี้

ประเภทของการสื่อสารในองค์การ

บุคลากรศูนย์บำบัดรักษายาเสพติด เชียงใหม่ มีความพึงพอใจต่อประเภทการสื่อสารในองค์การทั้ง 3 ประเภท ได้แก่ แนวตั้ง แนวตั้ง และแนวนอน ที่คะแนนเฉลี่ยในระดับปานกลาง โดยบุคลากรมีความพึงพอใจต่อประเภทการสื่อสารในแนวนอนในเรื่องคำแนะนำเกี่ยวกับงานที่ได้รับมอบหมายมากที่สุด รองลงมาได้แก่การสื่อสารในเรื่องความต้องการข้อมูลข่าวสาร และมีความพึงพอใจในเรื่องการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการทำนน้อยที่สุด

สำหรับประเภทการสื่อสารในแนวตั้ง พบว่าบุคลากรมีความพึงพอใจต่อการสื่อสารในเรื่องพันธกิจขององค์การมากที่สุด รองลงมาได้แก่การสื่อสารในเรื่องวิสัยทัศน์ขององค์การ และพึงพอใจน้อยที่สุดต่อการสื่อสารในเรื่องนโยบายขององค์การ

สำหรับประเภทการสื่อสารในแนวตั้ง พบว่าบุคลากรมีความพึงพอใจต่อการสื่อสารในเรื่องความต้องการได้รับผลตอบแทนจากการทำงานมากที่สุด รองลงมาได้แก่การสื่อสาร

ในเรื่องข้อเสนอแนะในการทำงาน และมีความพึงพอใจน้อยที่สุดต่อการสื่อสารในเรื่องปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน

ความสามารถในการสื่อสารของผู้บังคับบัญชา

บุคลากรศูนย์บำบัดรักษายาเสพติด เชียงใหม่ มีความพึงพอใจต่อความสามารถในการสื่อสารของผู้บังคับบัญชาในระดับปานกลางทั้ง 3 ทักษะ โดยมีความพึงพอใจต่อทักษะด้านการจูงใจมากที่สุด รองลงมาได้แก่ทักษะด้านการสื่อสาร และมีความพึงพอใจต่อทักษะด้านความรู้น้อยที่สุด

ทั้งนี้ บุคลากรมีความพึงพอใจต่อทักษะด้านการจูงใจของผู้บังคับบัญชาในเรื่องการนำเสนอข้อมูลที่เป็นประเด็นสำคัญ ทันเหตุการณ์มากที่สุด รองลงมาได้แก่เรื่องการสื่อสารให้เกิดความรู้สึกเป็นพวกหรือกลุ่มเดียวกัน และมีความพึงพอใจในเรื่องวิธีการสื่อสารที่ดึงดูดใจ จับใจ และสร้างความประทับใจน้อยที่สุด

บุคลากรมีความพึงพอใจต่อทักษะด้านการสื่อสารของผู้บังคับบัญชาในเรื่องความสามารถในการนำข้อมูลมาใช้ประโยชน์มากที่สุด รองลงมาได้แก่เรื่องความสามารถในการอดทนต่อปัญหาและอุปสรรคในการสื่อสาร และมีความพึงพอใจในเรื่องการรู้ใจเราใจเราน้อยที่สุด

บุคลากรมีความพึงพอใจต่อทักษะด้านความรู้ของผู้บังคับบัญชาในเรื่องความรู้ทั่วไปและความรู้เกี่ยวกับงานมากที่สุด รองลงมาได้แก่เรื่องความสามารถในการนำเสนอทางเลือกเพื่อประกอบการตัดสินใจ และมีความพึงพอใจในเรื่องการใช้เครื่องอำนวยความสะดวกร่วมกันทั้งองค์การน้อยที่สุด

คุณสมบัติการเป็นผู้นำของผู้บังคับบัญชา

บุคลากรศูนย์บำบัดรักษายาเสพติด เชียงใหม่ มีความพึงพอใจต่อคุณสมบัติการเป็นผู้นำของผู้บังคับบัญชาทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ความน่าเชื่อถือ การมีใจกว้างและเปิดเผยโปร่งใส ความรับผิดชอบในบทบาทการเป็นผู้นำ การมีวิสัยทัศน์ และความสามารถในการทำงานเป็นทีม ที่คะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยบุคลากรมีความพึงพอใจต่อคุณสมบัติความน่าเชื่อถือของผู้บังคับบัญชามากที่สุด รองลงมาได้แก่คุณสมบัติการมีใจกว้างและเปิดเผยโปร่งใสในการบริหารงาน และมีความพึงพอใจต่อคุณสมบัติความสามารถทำงานเป็นทีมน้อยที่สุด

สภาพการสื่อสารในองค์กร

บุคลากรศูนย์บำบัดรักษายาเสพติด เชียงใหม่ มีความพึงพอใจต่อสภาพการสื่อสารในองค์กรทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ แหล่งสาร เนื้อหา และด้านวิธีการ ที่คะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจต่อด้านแหล่งสารมากที่สุด รองลงมาได้แก่ด้านเนื้อหา และมีความ

พึงพอใจน้อยที่สุดต่อด้านวิธีการ ทั้งนี้ บุคลากรมีความพึงพอใจต่อด้านแหล่งสารในเรื่องความสามารถสร้างความเข้าใจมากที่สุด

สำหรับด้านเนื้อหา พบว่าบุคลากรมีความพึงพอใจมากที่สุดในเรื่องประโยชน์ในการนำไปใช้ รองลงมาได้แก่เรื่องความถูกต้องชัดเจน และพึงพอใจน้อยที่สุดในเรื่องความน่าสนใจ

ส่วนด้านวิธีการ ซึ่งถือเป็นด้านที่บุคลากรมีความพึงพอใจน้อยที่สุดนั้น พบว่า บุคลากรมีความพึงพอใจในเรื่องความน่าสนใจมากกว่าความน่าประทับใจ

ช่องทางการสื่อสาร

บุคลากรศูนย์บำบัดรักษายาเสพติด เชียงใหม่ มีความพึงพอใจต่อช่องทางการสื่อสารในทั้ง 3 ประเภท ได้แก่ การสื่อสารในแนวดิ่ง แนวนั่ง และแนวนอน ที่คะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจต่อช่องทางการสื่อสารในแนวดิ่งมากที่สุด รองลงมาได้แก่ช่องทางการสื่อสารในแนวนั่ง และมีความพึงพอใจน้อยที่สุดต่อช่องทางการสื่อสารในแนวนอน

ทั้งนี้ บุคลากรมีความพึงพอใจต่อช่องทางการสื่อสารในแนวดิ่งโดยการเรียกพูดคุยโดยตรงมากที่สุด รองลงมาได้แก่การแจ้งในที่ประชุม ส่วนช่องทางการสื่อสารทางอินเทอร์เน็ต พบว่า บุคลากรมีความพึงพอใจน้อยที่สุด สำหรับการสื่อสารในแนวนั่ง พบว่า บุคลากรมีความพึงพอใจต่อช่องทางการสื่อสารโดยการขออนุญาตเข้าพบเป็นการส่วนตัวมากที่สุด รองลงมาได้แก่ช่องทางการสื่อสารในกลุ่มสังสรรค์ต่างๆ และพึงพอใจน้อยที่สุดต่อช่องทางการสื่อสารทางอินเทอร์เน็ต

บุคลากรมีความพึงพอใจต่อช่องทางการสื่อสารในแนวนอนโดยการพูดคุยโดยตรงมากที่สุด รองลงมาได้แก่ช่องทางการสื่อสารในกลุ่มสังสรรค์ต่างๆ และพึงพอใจน้อยที่สุดต่อช่องทางการสื่อสารโดยการปล่อยข่าวลือ

3. พฤติกรรมการสื่อสารในองค์กรของบุคลากรศูนย์บำบัดรักษายาเสพติด จำแนกตามรายชื่อ

พฤติกรรมการสื่อสารในองค์กรของบุคลากรศูนย์บำบัดรักษายาเสพติด เชียงใหม่ ประเด็นรายชื่อ 69 ข้อ โดยบุคลากรส่วนใหญ่ประเมินว่าพฤติกรรมการสื่อสารในองค์กรของศูนย์ฯ อยู่ในระดับปานกลางลงมาจำนวนรวมถึง 50 ข้อ ซึ่งแสดงให้เห็นว่าบุคลากรศูนย์ฯ ควรมีการปรับปรุงพฤติกรรมการสื่อสารในองค์กรโดยเร็ว แต่เนื่องจากประเด็นย่อยในรายชื่อที่มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางลงมามีจำนวนมาก ดังนั้น ผู้วิจัยจึงเลือกรายชื่อที่บุคลากรมีระดับความพึงพอใจด้วยคะแนนต่ำสุด 15 อันดับสุดท้าย ดังผลการศึกษา ดังนี้

ช่องทางการสื่อสารในแนวนอนในรายข้อการปล่อยข่าวลือ พบว่าบุคลากร
ศูนย์ฯ มีความพึงพอใจที่คะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย

ช่องทางการสื่อสารในแนวดิ่ง แนวดิ่ง และแนวนอน ในรายข้อระบบ
เครือข่ายข้อมูลทางคอมพิวเตอร์ภายในองค์กร (อินทราเน็ต) พบว่าบุคลากรศูนย์ฯ มีความพึงพอใจ
ที่คะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

ช่องทางการสื่อสารในแนวดิ่งรายข้อการเขียนใส่กล่องแสดงความคิดเห็น
พบว่าบุคลากรศูนย์ฯ มีความพึงพอใจที่คะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

ช่องทางการสื่อสารในแนวดิ่งรายข้อการประชุมอภิปราย พบว่าบุคลากร
ศูนย์ฯ มีความพึงพอใจที่คะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

ช่องทางการสื่อสารในแนวดิ่งรายข้อบอร์ดประกาศ พบว่าบุคลากรศูนย์ฯ มี
ความพึงพอใจที่คะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

ช่องทางการสื่อสารในแนวดิ่งและแนวดิ่งรายข้อการบันทึกเป็นลายลักษณ์
อักษร พบว่าบุคลากรศูนย์ฯ มีความพึงพอใจที่คะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

สภาพการสื่อสารในรายข้อความน่าสนใจของเนื้อหา พบว่าบุคลากรศูนย์ฯ มี
ความพึงพอใจที่คะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

สภาพการสื่อสารในรายข้อการกระตุ้นให้เกิดความสนใจเห็นด้วยในเหตุและ
ผลของเนื้อหา พบว่าบุคลากรศูนย์ฯ มีความพึงพอใจที่คะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

สภาพการสื่อสารในรายข้อความต่อเนื่องและสม่ำเสมอของเนื้อหา พบว่า
บุคลากรศูนย์ฯ มีความพึงพอใจที่คะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

สภาพการสื่อสารในรายข้อความสามารถสร้างความเข้าใจของเนื้อหา พบว่า
บุคลากรศูนย์ฯ มีความพึงพอใจที่คะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

สภาพการสื่อสารในรายข้อความถูกต้องชัดเจนของเนื้อหา พบว่าบุคลากร
ศูนย์ฯ มีความพึงพอใจที่คะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

สภาพการสื่อสารในรายข้อความน่าประทับใจของวิธีการสื่อสาร พบว่า
บุคลากรศูนย์ฯ มีความพึงพอใจที่คะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

วัตถุประสงค์ที่ 3 เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในการปรับปรุงพฤติกรรมสื่อสารใน องค์การของบุคลากร ศูนย์บำบัดรักษายาเสพติด เชียงใหม่

ข้อมูลจากการสัมภาษณ์บุคลากรในระดับหัวหน้างานและระดับปฏิบัติ จำนวน 30 คน สามารถสรุปเนื้อหาโดยรวมได้ดังนี้

คุณสมบัติการเป็นผู้นำของผู้บังคับบัญชา

คุณสมบัติการเป็นผู้นำของผู้บังคับบัญชา ซึ่งประกอบด้วย 5 ประเด็น อันได้แก่ การมีวิสัยทัศน์ การมีใจกว้างและเปิดเผยโปร่งใสในการบริหารงาน ความสามารถในการทำงานเป็นทีม ความน่าเชื่อถือ และความชัดเจนในบทบาทการเป็นผู้นำ พบว่า บุคลากรส่วนใหญ่ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณสมบัติการเป็นผู้นำของผู้บังคับบัญชาว่า ผู้บังคับบัญชาควรเป็นผู้ที่มีความเป็นกลาง จริงใจ และบริหารงานอย่างเปิดเผยโปร่งใส มีความตระหนักถึงความสำคัญในการทำงานเป็นทีมโดยยึดเป้าหมายขององค์การร่วมกันรวม และควรมีการสื่อสารข้อมูลเกี่ยวกับการปฏิบัติงานระหว่างหน่วยให้มากขึ้นโดยยึดหลักการร่วมแรงร่วมใจเพื่อส่งเสริมการทำงานเป็นทีมอย่างแท้จริง

ความสามารถในการสื่อสารของผู้บังคับบัญชา

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความสามารถในการสื่อสารของผู้บังคับบัญชา ซึ่งประกอบด้วย 3 ทักษะ พบว่า บุคลากรส่วนใหญ่ให้ข้อเสนอแนะทั้ง 3 ทักษะ อันได้แก่ ทักษะด้านการฟัง ทักษะด้านความรู้ และทักษะด้านการสื่อสาร โดยให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับทักษะการฟังว่า ข้อมูลข่าวสารที่สื่อให้กับผู้ใต้บังคับบัญชาเพื่อให้เกิดผลในทางปฏิบัตินั้น ควรเน้นการฟังใจมากกว่าการออกคำสั่ง

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับทักษะด้านความรู้ของผู้บังคับบัญชา พบว่าบุคลากรให้ข้อเสนอแนะว่า ผู้บังคับบัญชาควรมีความรู้ในเรื่องที่ทำการสื่อสารเป็นอย่างดี เพื่อที่จะได้สามารถอธิบายข้อสงสัยหรือคำถามของผู้ใต้บังคับบัญชาได้อย่างเข้าใจ ส่วนข้อเสนอแนะเกี่ยวกับทักษะด้านการสื่อสารนั้น บุคลากรให้ข้อเสนอแนะว่า ผู้บังคับบัญชาควรมีทักษะการสื่อสารเป็นอย่างดีเพื่อทำให้ข้อมูลมีความน่าสนใจและสามารถจูงใจให้ผู้ใต้บังคับบัญชาปฏิบัติตามอย่างเต็มใจได้

ประเภทการสื่อสาร

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับประเภทการสื่อสาร ซึ่งประกอบด้วย 3 ประเภท อันได้แก่ ประเภทการสื่อสารในแนวดิ่ง แนวดิ่ง และแนวนอน พบว่า บุคลากรส่วนใหญ่ให้ข้อเสนอแนะใน 2 ประเด็น ได้แก่ ประเด็นประเภทการสื่อสารในแนวดิ่ง และประเภทการสื่อสารในแนวดิ่ง โดยให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับประเภทการสื่อสารในแนวดิ่งว่า ศูนย์ฯ ควรมีโครงสร้างการ

บริหารงานและนโยบายที่ชัดเจน โดยมีการสื่อสารให้บุคลากรทุกระดับรับรู้อย่างต่อเนื่อง ผู้บังคับบัญชาควรเห็นความสำคัญของการสื่อสารข้อมูลในเรื่องสวัสดิการต่างๆ ของบุคลากรให้มากขึ้น

ส่วนข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการสื่อสารในแนวดิ่ง พบว่า บุคลากรให้ข้อเสนอแนะว่า ผู้บังคับบัญชาควรเป็นสื่อกลางในการนำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการทำงานให้กับผู้บังคับบัญชาในระดับสูงกว่าขึ้นไปให้ได้รับทราบตามความเป็นจริง เชื้อหาแนวทางการแก้ไขปัญหาคือ

ช่องทางการสื่อสาร

ช่องทางการสื่อสารในองค์กร ซึ่งประกอบด้วย การเรียกพูดคุยโดยตรง การพูดทางโทรศัพท์ การบันทึกเป็นลายลักษณ์อักษร บอร์ดประกาศ แจ้งในที่ประชุม ระบบเครือข่าย ข้อมูลทางคอมพิวเตอร์ภายในองค์กร (อินทราเน็ต) การขอเข้าพบเป็นการส่วนตัว กลุ่มสังสรรค์ กลุ่มคุณภาพ การประชุมอภิปราย กล้องแสดงความคิดเห็น และการปล่อยข่าวลือ พบว่า บุคลากรส่วนใหญ่ให้ข้อเสนอแนะใน 6 ช่องทาง อันได้แก่ การปล่อยข่าวลือ อินทราเน็ต กล้องแสดงความคิดเห็น การประชุมอภิปราย บอร์ดประกาศ และการบันทึกเป็นลายลักษณ์อักษร โดยให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับช่องทางการสื่อสารทางการปล่อยข่าวลือว่า ผู้บริหารควรสื่อสารข้อมูลต่างๆ ที่บุคลากรจำเป็นต้องรู้อย่างเพียงพอและทั่วถึง โดยเฉพาะเรื่องนโยบาย สวัสดิการ และสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ ของบุคลากรเพื่อให้บุคลากรจะได้ไม่แสวงหาข่าวสารทางการปล่อยข่าวลือจนอาจส่งผลกระทบในทางลบต่อบุคคลและองค์กรตามมา

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับช่องทางการสื่อสารทางระบบอินทราเน็ต บุคลากรให้ข้อเสนอแนะว่า ผู้บริหารควรจัดให้มีผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับระบบอินทราเน็ตโดยตรงมารับผิดชอบในการพัฒนาระบบให้มีความน่าสนใจและสามารถใช้งานได้อย่างต่อเนื่อง

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับช่องทางการสื่อสารทางกล้องแสดงความคิดเห็น บุคลากรให้ข้อเสนอแนะว่า ศูนย์ฯ ควรเพิ่มจุดบริการกล้องแสดงความคิดเห็นให้ครอบคลุมทุกจุดบริการ โดยควรเป็นบริเวณที่ไม่โล่งแจ้งและเปิดเผยมากเกินไป เพราะอาจทำให้ผู้ที่ต้องการแสดงความคิดเห็นไม่กล้าใช้บริการเนื่องจากกลัวว่าจะมีบุคคลอื่นเห็นและส่งผลกระทบในทางลบ และควรจัดให้มีหน่วยงานที่มีความน่าเชื่อถือเปิดอย่างต่อเนื่องโดยมีการแจ้งให้บุคลากรทราบผลการดำเนินการเป็นประจำ

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับช่องทางการสื่อสารทางการประชุมอภิปราย บุคลากรให้ข้อเสนอแนะว่า ในการประชุมแต่ละครั้งควรเน้นการมีส่วนร่วมของผู้เข้าร่วมประชุมทุกคนให้มีโอกาสแสดงความคิดเห็นอย่างเต็มที่ และควรเชิญเฉพาะผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องโดยตรงเท่านั้น โดย

สรุปวาระการประชุม แจ้งเวียนให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องโดยอ้อมทุกคนรับทราบภายหลัง เพื่อให้บุคลากรจะได้มีเวลาในการปฏิบัติงานอื่นมากขึ้น

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับช่องทางการสื่อสารทางบอร์ดประกาศ บุคลากรให้ข้อเสนอแนะว่า บอร์ดประกาศควรมีการจัดหมวดหมู่เนื้อหาตามลำดับความสำคัญเร่งด่วนหรือตามสิทธิประโยชน์ของบุคลากรในแต่ละระดับ เพื่อให้ผู้รับสารที่มีเวลาจำกัดสามารถเลือกเปิดรับข่าวสารตามความสนใจของตนเองได้

ส่วนข้อเสนอแนะเกี่ยวกับช่องทางการสื่อสารทางการบันทึกเป็นลายลักษณ์อักษร บุคลากรให้ข้อเสนอแนะว่า การบันทึกเป็นลายลักษณ์อักษรควรมีหน่วยงานที่ทำหน้าที่สรุปประเด็นหลักๆ และแนบรายละเอียดเนื้อหาไปด้วย โดยเลือกส่งเฉพาะเรื่องที่มีความสำคัญและส่งให้กับผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องโดยตรงเท่านั้นเพื่อที่การรับข่าวสารจะได้ไม่มากเกินไปและบุคลากรทุกคนจะสามารถเปิดรับข่าวสารที่สำคัญได้อย่างมีคุณภาพ

4. สภาพการสื่อสารในองค์กร

สภาพการสื่อสารในองค์กร ซึ่งประกอบด้วย 3 ด้าน ได้แก่ ด้านเนื้อหา ด้านวิธีการ และด้านแหล่งสาร พบว่า บุคลากรส่วนใหญ่ให้ข้อเสนอแนะใน 2 ประเด็น ได้แก่ ด้านเนื้อหา และด้านวิธีการ โดยให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับด้านเนื้อหาว่า ผู้ส่งสารควรมุ่งทำความเข้าใจในเนื้อหาให้แจ่มแจ้ง ก่อนที่จะทำการสื่อสารโดยเนื้อหาของสารไม่ควรบิดเบือนหรือเจือปนด้วยอคติ ควรใช้ภาษาที่ผู้รับสารเข้าใจง่าย สั้นกะทัดรัด ได้ใจความ ควรหลีกเลี่ยงการใช้คำศัพท์เทคนิคหรือคำศัพท์เชิงวิชาการที่ยากแก่การเข้าใจ รวมทั้งควรมีการพิจารณาความยากง่ายตามระดับการรับรู้ ค่านิยม ความคิด ความต้องการของผู้รับสารให้มากที่สุด และผู้บริหารควรจัดให้มีการอบรมความรู้ที่ทันสมัยให้กับบุคลากรทุกระดับเพื่อลดช่องว่างทางความคิดและสามารถสื่อสารระหว่างกันได้อย่างเข้าใจ

ส่วนข้อเสนอแนะเกี่ยวกับด้านวิธีการนั้น พบว่า บุคลากรให้เสนอแนะว่า ควรเน้นการสื่อสารสองทางและลดความเป็นทางการลงให้มาก ผู้ส่งสารควรเลือกช่องทางการสื่อสารที่สามารถเข้าถึงผู้รับสารได้ง่าย และควรเพิ่มเทคนิคการสื่อสารที่สามารถดึงดูดความสนใจของผู้รับสาร

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

จากการวิจัยเรื่อง พฤติกรรมการสื่อสารในองค์กรของบุคลากรศูนย์บำบัดรักษา ยาเสพติด เชียงใหม่ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเพื่อให้บุคลากรของศูนย์ฯ จะได้ใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงพฤติกรรมการสื่อสารในองค์กรให้การดำเนินงานขององค์กรมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อไป ดังนี้

1. จากการวิจัยพบว่า บุคลากรศูนย์บำบัดรักษา ยาเสพติด เชียงใหม่ มีความพึงพอใจต่อช่องทางการสื่อสารในแนวนอนของศูนย์ฯ ทางการปล่อยข่าวลือน้อยที่สุด โดยพิจารณาจากคะแนนเฉลี่ยพบว่าเป็นความคิดเห็นเพียงข้อเดียวที่บุคลากรมีความพึงพอใจในระดับน้อย ดังนั้น บุคลากรศูนย์ฯ ควรทำดังนี้

ก. ผู้บริหารสูงสุดควรมีการแจ้งข้อมูลข่าวสารที่ทุกคนจำเป็นต้องรู้ โดยเฉพาะที่เกี่ยวกับนโยบาย สวัสดิการ และสิทธิประโยชน์ต่างๆ ของบุคลากรอย่างเพียงพอและทั่วถึง

ข. เมื่อมีข่าวลือที่ส่งผลกระทบทางด้านลบต่อองค์กรขึ้น ผู้บริหารควรมีการชี้แจงข้อเท็จจริงให้บุคลากรทุกคนได้รับทราบ เพื่อให้เกิดความเข้าใจและขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน

ค. บุคลากรศูนย์ฯ ทุกคนควรเปิดใจกว้างในการเปิดรับข้อมูลข่าวสาร โดยเฉพาะในเรื่องที่ไม่สอดคล้องกับทัศนคติ ความเชื่อ หรือความต้องการของตนเอง และไม่ยึดกับแหล่งข่าวใดแหล่งข่าวหนึ่งมากเกินไป โดยมีการตรวจสอบข้อมูลอย่างรอบด้านก่อนที่จะตัดสินใจเชื่อข่าวสารนั้น

ง. หากจะมีการปล่อยข่าวลือ ควรมีเนื้อหาในเชิงสร้างสรรค์และไม่ก่อให้เกิดความเสียหายให้กับองค์กรหรือบุคคลใด

จ. บุคลากรศูนย์ฯ ควรมีทัศนคติที่เป็นบวก (positiveness) ทั้งต่อตนเองและผู้อื่น และมีทัศนคติที่ดีต่อเรื่องที่ทำกรสื่อสาร

2. จากการวิจัยพบว่า บุคลากรศูนย์บำบัดรักษา ยาเสพติด เชียงใหม่ มีความพึงพอใจต่อช่องทางการสื่อสารทั้งแนวดิ่ง แนวดิ่ง และแนวนอนของศูนย์ฯ ทางระบบเครือข่ายข้อมูลทางคอมพิวเตอร์ภายในองค์กร (อินทราเน็ต) ด้วยคะแนนเฉลี่ยในระดับปานกลาง ดังนั้น บุคลากรควรดำเนินการดังนี้

ก. ผู้บริหารควรจัดให้มีผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับระบบอินทราเน็ตมารับผิดชอบระบบโดยตรงเพื่อสามารถบริหารจัดการระบบให้มีความน่าสนใจและสามารถใช้งานได้อย่างต่อเนื่อง

ข. ผู้บริหารศูนย์ฯ ควรจัดให้มีการพัฒนาระบบอินทราเน็ตให้มีประสิทธิภาพและสามารถใช้งานได้อย่างต่อเนื่องทุกชุดบริการ

3. จากการวิจัยพบว่า ถึงบุคลากรศูนย์ฯ บัณฑิตวิทยาลัยเสพตติ เชียงใหม่ มีความพึงพอใจต่อช่องทางการสื่อสารในแนวตั้งของศูนย์ฯ ทางกล่องแสดงความคิดเห็น ด้วยคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้น ผู้บริหารศูนย์ฯ ควรดำเนินการดังนี้

ก. ควรจัดให้มีการเพิ่มชุดบริการกล่องแสดงความคิดเห็นให้ครอบคลุมทุกชุดบริการ

ข. ควรมีหน่วยงานหรือบุคคลที่มีความน่าเชื่อถือเปิดอย่างต่อเนื่องและมีการแจ้งผลการดำเนินงานในข้อร้องเรียนหรือข้อคิดเห็นต่างๆ ให้กับบุคลากรทุกคนทราบเป็นประจำ

ค. บริเวณที่ติดตั้งกล่องแสดงความคิดเห็นไม่ควรเป็นบริเวณที่โล่งแจ้งและเปิดผอมมากเกินไป เพื่อให้บุคลากรมีความสะดวกใจในการแสดงความคิดเห็น

4. จากการวิจัยพบว่า บุคลากรศูนย์ฯ บัณฑิตวิทยาลัยเสพตติ เชียงใหม่ มีความพึงพอใจต่อช่องทางการสื่อสารในแนวตั้งของศูนย์ฯ ทางการประชุมอภิปรายด้วยคะแนนเฉลี่ยในระดับปานกลาง ดังนั้น บุคลากรศูนย์ฯ ควรดำเนินการดังนี้

ก. การประชุมอภิปรายควรเน้นการมีส่วนร่วมของบุคลากรทุกคนและยอมรับความคิดเห็นที่แตกต่างของผู้เข้าร่วมประชุม

ข. การประชุมอภิปรายควรเชิญเฉพาะผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องโดยตรงเท่านั้น แล้วจึงสรุปวาระการประชุมแจ้งเวียนให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องโดยอ้อมทุกคนรับทราบภายหลัง เพื่อให้บุคลากรจะได้มีเวลาในการปฏิบัติงานอื่นมากขึ้น

5. จากการวิจัยพบว่า บุคลากรศูนย์ฯ บัณฑิตวิทยาลัยเสพตติ เชียงใหม่ มีความพึงพอใจต่อช่องทางการสื่อสารในแนวตั้งของศูนย์ฯ ทางบอร์ดประกาศด้วยคะแนนเฉลี่ยในระดับปานกลาง ดังนั้น ผู้บริหารศูนย์ฯ ควรดำเนินการดังนี้

ก. การแจ้งข่าวสารทางบอร์ดประกาศ ควรมีการจัดหมวดหมู่ตามลำดับความสำคัญเร่งด่วนหรือตามสิทธิประโยชน์ของบุคลากรในแต่ละตำแหน่ง เพื่อให้ผู้รับสารที่มีเวลาจำกัดสามารถเลือกเปิดรับข่าวสารตามความสนใจของตนเอง

ข. ควรจัดให้มีบุคคลหรือหน่วยงานรับผิดชอบที่มีองค์ความรู้ด้านกาจัดบอร์ดหรือการประชาสัมพันธ์เพื่อสามารถสื่อสารข้อมูลได้อย่างมีประสิทธิภาพ

6. จากการวิจัยพบว่า บุคลากรศูนย์บำบัดรักษายาเสพติด เชียงใหม่ มีความพึงพอใจต่อช่องทางการสื่อสารในแนวดิ่งและแนวตั้งของศูนย์ฯ ทางการบันทึกเป็นลายลักษณ์อักษร ด้วยคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้น บุคลากรศูนย์ฯ ควรดำเนินการดังนี้

ก. การส่งข่าวสารทางการบันทึกเป็นลายลักษณ์อักษร ควรเลือกส่งให้กับผู้ที่เกี่ยวข้องตรงเท่านั้นเพื่อให้ข่าวสารมีความน่าสนใจของผู้รับสารและมีคุณภาพ

ข. ผู้บริหารควรจัดให้มีหน่วยงานที่ทำหน้าที่สรุปประเด็นหลัก ๆ โดยแนบรายละเอียดเนื้อหาไปด้วย โดยเฉพาะข้อความที่มีปริมาณมากและมีความซับซ้อน เข้าใจยาก เพื่อให้ผู้รับสารที่มีเวลาจำกัดได้พิจารณาในการเปิดรับข่าวสารในแต่ละเรื่องได้

7. การใช้ช่องทางการสื่อสารทางการบันทึกเป็นลายลักษณ์อักษรควรเลือกใช้เฉพาะการเรื่องสำคัญเท่านั้น เพื่อให้ผู้รับสารจะได้มีเวลาในการปฏิบัติงานมากขึ้น

8. จากการวิจัยพบว่า บุคลากรศูนย์บำบัดรักษายาเสพติด เชียงใหม่ มีความพึงพอใจต่อสภาพการสื่อสารของศูนย์ฯ ด้านความน่าสนใจของเนื้อหาด้วยคะแนนเฉลี่ยในระดับปานกลาง ดังนั้น บุคลากรศูนย์ฯ ควรดำเนินการดังนี้

ก. ผู้ส่งสารควรเลือกสื่อสารข้อมูลที่อยู่ในความสนใจของผู้รับสาร

ข. ผู้บริหารศูนย์ฯ ควรจัดให้มีการอบรมความรู้ที่ทันสมัยให้กับบุคลากรทุกระดับเพื่อลดช่องว่างทางความคิดและสามารถสื่อสารระหว่างกันได้อย่างเข้าใจ

9. จากการวิจัยพบว่า บุคลากรศูนย์บำบัดรักษายาเสพติด เชียงใหม่ มีความพึงพอใจต่อสภาพการสื่อสารของศูนย์ฯ ด้านการกระตุ้นให้เกิดความสนใจเห็นด้วย เหตุและผลของเนื้อหาด้วยคะแนนเฉลี่ยในระดับปานกลาง ดังนั้น บุคลากรศูนย์ฯ ควรดำเนินการดังนี้

ก. ผู้ส่งสารควรมีการพิจารณาเนื้อหาของสารที่เหมาะสมและสอดคล้องกับคำนิยม ความคิด ความต้องการของผู้รับสารให้มากที่สุด

ข. การเสนอข่าวสารควรมีการเสนอข้อมูลทั้งทางบวกและทางลบ เพื่อให้ผู้รับสารนำมาพิจารณาในการปฏิบัติได้

ค. ผู้ส่งสารควรทำความเข้าใจในเนื้อหาของสารให้แจ่มแจ้งก่อนที่จะทำการสื่อสาร หรือสอบถามผู้ที่มีความรู้ในเรื่องนั้นให้มีความเข้าใจที่ชัดเจนก่อนที่จะมีการสื่อสารออกไป เพื่อที่จะสามารถอธิบายให้กับผู้รับสารให้เข้าใจได้อย่างถูกต้อง

9. จากการวิจัยพบว่า บุคลากรศูนย์บำบัดรักษายาเสพติด เชียงใหม่ มีความพึงพอใจต่อสภาพการสื่อสารของศูนย์ฯ ด้านความต่อเนื่องและสม่ำเสมอของเนื้อหา ด้วยคะแนนเฉลี่ยในระดับปานกลาง ดังนั้น บุคลากรศูนย์ฯ ควรดำเนินการดังนี้

ก. ควรมีการใช้ช่องทางการสื่อสารหลายๆ ทาง เพื่อสร้างความเข้าใจและการจดจำเนื้อหาของผู้รับสารมากขึ้น

ข. การสื่อสารข้อมูลที่สำคัญขององค์กร ควรมีการสื่อสารอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ และมีการกล่าวซ้ำ บ่อย ๆ เพื่อเป็นการย้ำและเตือนความจำของผู้รับสาร

10. จากการวิจัยพบว่า บุคลากรศูนย์บำบัดรักษายาเสพติด เชียงใหม่ มีความพึงพอใจต่อสภาพการสื่อสารของศูนย์ฯ ด้านความสามารถสร้างความเข้าใจของเนื้อหาด้วยคะแนนเฉลี่ยในระดับปานกลาง ดังนั้น บุคลากรศูนย์ฯ ควรดำเนินการดังนี้

ก. ผู้ส่งสารควรเลือกใช้ภาษาที่ผู้รับสารเข้าใจง่าย สั้นกะทัดรัด และควรหลีกเลี่ยงการใช้คำศัพท์เทคนิค หรือคำศัพท์เชิงวิชาการที่ยากแก่การเข้าใจ

11. เนื้อหาของสารควรมีการแยกความยากง่ายตามระดับการรับรู้ของผู้รับสารในแต่ละระดับ

12. จากการวิจัยพบว่า บุคลากรศูนย์บำบัดรักษายาเสพติด เชียงใหม่ มีความพึงพอใจต่อสภาพการสื่อสารของศูนย์ฯ ด้านความถูกต้องชัดเจนของเนื้อหาด้วยคะแนนเฉลี่ยในระดับปานกลาง ดังนั้น บุคลากรศูนย์ฯ ควรดำเนินการดังนี้

ก. การสื่อสารข้อมูลภายในองค์กรควรจะเน้นเนื้อหาของสารที่ไม่บิดเบือนหรือเจือปนด้วยอคติ

ข. ผู้ส่งสารควรมีการประเมินผลการสื่อสารแต่ละครั้งเพื่อตรวจสอบความเข้าใจของผู้รับสาร และหากมีความเข้าใจที่ไม่ตรงกันก็ควรหาแนวทางแก้ไขเพื่อให้มีความเข้าใจในเนื้อหาถูกต้องตรงกัน

13. จากการวิจัยพบว่า บุคลากรศูนย์บำบัดรักษายาเสพติด เชียงใหม่ มีความพึงพอใจต่อสภาพการสื่อสารของศูนย์ฯ ด้านความน่าประทับใจของวิธีการสื่อสารด้วยคะแนนเฉลี่ยในระดับปานกลาง ดังนั้น บุคลากรศูนย์ฯ ควรดำเนินการดังนี้

ก. ข่าวสารที่สำคัญ ๆ และเข้าใจยากควรมีการเพิ่มเทคนิคการสื่อสารที่สามารถดึงดูดความสนใจของผู้รับสารได้ เช่น การประกวดแข่งขันโดยการให้รางวัลต่างๆ

ข. ผู้ส่งสารควรเลือกช่องทางการสื่อสารที่สามารถเข้าถึงผู้รับสารได้ง่ายโดยผู้รับสารไม่เกิดความลำบากหรือต้องใช้ความพยายามมากในการเปิดรับข้อมูลข่าวสาร

14. จากการวิจัยพบว่า บุคลากรศูนย์บำบัดรักษายาเสพติด เชียงใหม่ มีความพึงพอใจต่อช่องทางการสื่อสารโดยการเผชิญหน้า อันได้แก่ การพูดคุยโดยตรง มากที่สุด ดังนั้น บุคลากรควรดำเนินการดังนี้

ก. ผู้บังคับบัญชาควรเปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชาได้เข้าพบเพื่อขอข้อเสนอแนะในการทำงาน พยายามถึงปัญหาหรืออุปสรรคในการทำงานให้มากขึ้น เพื่อลดช่องว่างของการติดต่อสื่อสารลงและก่อให้เกิดสัมพันธภาพที่ดีระหว่างกันมากขึ้น

ข. ในการสื่อสารเรื่องที่มีเนื้อหาสลับซับซ้อนหรือมีรายละเอียดมากควรเพิ่มช่องทางการสื่อสารโดยการพูดคุยเพื่อให้ผู้รับสารได้มีโอกาสสอบถามข้อมูลให้มีความเข้าใจตรงกัน

ค. บุคลากรศูนย์ฯ ควรลดการสื่อสารที่เป็นทางการลง และเน้นการสื่อสารสองทางให้มากขึ้นเพื่อเกิดความคลาดเคลื่อนการสื่อสารจากการตีความของแต่ละบุคคลลง

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

ข้อเสนอแนะในการเก็บข้อมูล

แบบสอบถามควรมีการใช้ภาษาสั้น กระชับ เข้าใจง่าย และจำนวนข้อไม่มากเกินไป เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามไม่เกิดความรู้สึกว่าเป็นภาระในการตอบแบบสอบถามจนเกินไป และสามารถให้ข้อคิดเห็นในแต่ละประเด็นได้อย่างเต็มที่

ข้อเสนอแนะตัวแปรและเรื่องที่ทำวิจัย

1. เนื่องจากการวิจัยเรื่อง “พฤติกรรมการสื่อสารในองค์กร ของบุคลากรศูนย์บำบัดรักษาเสพติดเชียงใหม่” ครั้งนี้ไม่ได้เปรียบเทียบความแตกต่างของประชากรต่อความพึงพอใจในพฤติกรรมการสื่อสาร เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ระดับรายได้ ระดับชั้นในสังคม เป็นต้น เนื่องจากเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลอย่างมากต่อการตัดสินใจในการเลือกปฏิบัติรับเลือกรับรู้ เลือกดตีความ และเลือกจดจำข้อมูลข่าวสาร อันจะส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กร

2. ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจในพฤติกรรมสื่อสารของบุคลากรในองค์กรที่มีความแตกต่างกัน เช่น ความแตกต่างทางด้านภารกิจขององค์กร ขนาดขององค์กร ลักษณะโครงสร้างการบริหารงานขององค์กร เป็นต้น เพื่อที่ผู้บริหารองค์กรจะได้นำไปประยุกต์ใช้ในการพัฒนาองค์กรของตนเองต่อไป

3. ควรมีการศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับปัจจัยอื่น ๆ ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารที่ผู้วิจัยยังไม่ได้ศึกษาในครั้งนี้ เช่น สภาพจิตใจของคู่สื่อสาร ความสัมพันธ์ระหว่างกัน สิ่งแวดล้อม และวัฒนธรรมที่แตกต่างของแต่ละบุคคล เป็นต้น