

พฤติกรรมการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์กับ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
กรณีศึกษา พนักงานบริษัทเอกชน (ธุรกิจค้าปลีก) อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ¹
Behavior of user LINE application and work efficiency Case study
Private Company employees (retail business) in Bang Phi, Samut Prakan.

พันธุ์ชัยเพชร เพียรจัด²

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าอิสระในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจมีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) เพื่อศึกษาว่าบุคลากรแต่ละบริษัทในอำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ มีการใช้แอปพลิเคชัน LINE ในการทำงานมากน้อยเพียงใด (2) เพื่อศึกษาว่าบุคลากรในแต่ละบริษัทในอำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับแอปพลิเคชัน LINE มากน้อยเพียงใด(3) เพื่อศึกษาว่าบุคลากรแต่ละบริษัทในอำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ ใช้แอปพลิเคชัน LINE ทำให้การทำงานดีขึ้นและมีประสิทธิภาพมากขึ้นมากน้อยเพียงใดโดยทำการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างพนักงานบริษัทเอกชน(ธุรกิจค้าปลีก)ในอำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ จำนวน 400 คน จากจำนวนประชากรทั้งสิ้น 43,406 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยกำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

¹ บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของการค้นคว้าอิสระเรื่อง พฤติกรรมการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์กับ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน กรณีศึกษา พนักงานบริษัทเอกชน (ธุรกิจค้าปลีก) อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ

² นักศึกษาปริญญาโท โครงการทวิปริญญาโท หลักสูตรทวิปริญญาโททางรัฐประศาสนศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

Abstract

This independent study was a survey research with the objectives of (1) To research that private company employees in Bang Phli Samut Prakan How much is the LINE application used for work?(2) To research that private company employees in Bang Phli Samut Prakan How much knowledge and understanding are there about the LINE application?

(3) To research that private company employees in Bang Phli Samut Prakan How does the LINE application in work efficiency?Research Data were collected by using questionnaires from a sample of private company employee (retail business) in Bang Phli Samut Prakan, 400 people from a total of 43,406 people. The statistics used for data analysis are Frequency Distribution, Percentage, Mean and Standard Deviation and Regression Analysis. Multiple (Regression Analysis) by setting statistical significance at the level of 0.05

ความเป็นมาและความสำคัญ

ในปัจจุบันโลกของเรามีการเปลี่ยนผ่านไปในแต่ละยุคสมัยจากอดีตถึงปัจจุบันมีอุปกรณ์ที่ช่วยให้การทำงานของมนุษย์มีความสะดวกมากขึ้นตั้งแต่ พิมพ์ดีด คอมพิวเตอร์ มือถือ ฯลฯ จนกระทั่งเข้าสู่ยุคปัจจุบันซึ่งเป็นยุคดิจิทัล มีอุปกรณ์ซึ่งพัฒนาต่อมาจากมือถือ ซึ่งเรียกกันว่า “สมาร์ทโฟน” ที่นอกจากจะช่วยในการติดต่อสื่อสารกันได้สะดวกยิ่งขึ้นในชีวิตประจำวัน ยังสามารถช่วยในการทำงานหรือค้นหาสิ่งต่างๆที่ต้องการได้ผ่านแอปพลิเคชัน ดังนั้นลักษณะของการทำงานในปัจจุบันจึงมีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างมากจากอดีตที่ผ่านมาถือว่าเป็นผลดีกับทั้งภาคธุรกิจ และองค์การภาครัฐที่บุคคลากรในองค์การจะได้ใช้ประโยชน์จากสิ่งดังกล่าวเพื่อการทำงานที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นดังนั้นแล้วการใช้งานแอปพลิเคชันต่างๆรวมถึง LINE จึงมีผู้ใช้งานเพิ่มขึ้นอย่างมากในประเทศไทย เกิดจากการที่ LINE เป็นแอปพลิเคชันที่สามารถเข้าถึงได้ง่ายไม่เสียค่าใช้จ่ายใด อีกทั้งยังใช้งานได้ง่ายสะดวกส่งข้อความโดยตรงระหว่างผู้ใช้งาน 2 คน จึงมีความเป็นส่วนตัว อีกทั้งยังสามารถสร้างกลุ่มระหว่างบัญชีผู้ใช้ให้สามารถสื่อสารกันได้มากกว่า 2 คน เพิ่มความรวดเร็วกระจายข่าวสารในองค์การหรือหน่วยงานต่างๆได้ ส่วนในประเทศไทยมีสถานประกอบการ(ที่มีคนทำงานตั้งแต่ 6 คนขึ้นไป) จำนวน 189,182 แห่ง โดยแบ่งเป็นพื้นที่ในกรุงเทพมหานคร 55,189 แห่ง หรือคิดเป็นร้อยละ 29.2 ของจำนวนสถานประกอบการทั้งหมด และในปริมณฑล 25,645 แห่ง หรือคิดเป็นร้อยละ 13.6 ของสถานประกอบการทั้งหมด พบสถิติที่น่าสนใจว่าเขตในกรุงเทพฯและปริมณฑลที่มีอัตราตำแหน่งงานที่มากที่สุด 5 อันดับแรก อันได้แก่ อันดับ 1 เขตบางรักหนึ่งในเขตศูนย์กลางทางธุรกิจที่พบว่ามีความหนาแน่นของงานมากที่สุด ในกรุงเทพมหานคร อันดับ 2 เขตคลองเตยเขตเชื่อมต่อกับเขตศูนย์กลางทางธุรกิจที่มีแหล่งที่ตั้งของสำนักงานหนาแน่นรองลงมา อันดับ 3 อำเภอบางพลีจังหวัดสมุทรปราการ ซึ่งงานที่พบส่วนใหญ่อยู่ในพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมบางพลี อันดับ 4 เขตห้วยขวางประกอบไปด้วยแหล่งชุมชนขนาดใหญ่ โรงแรม โรงพยาบาล และอาคารสำนักงานที่กระจายอยู่ในย่านธุรกิจต่างๆ จึงส่งผลให้มีการเติบโตทางการค้าและธุรกิจอย่างรวดเร็ว และอันดับ 5 เขตบางกอกน้อยประกอบด้วย ย่านโรงพยาบาลศิริราช บ้านช่างหล่อ บางขุนนนท์ บางขุนศรี อรุณอมรินทร์ จากข้อมูลดังกล่าวจะพบว่า มีเขตปริมณฑลเพียงอำเภอเดียวนั้นคือ อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ ถึงจะเป็นอันดับ 3 จากทั้งหมดที่กล่าวมา แต่ก็ถือว่าเป็นอันดับ 1 ของจังหวัดในปริมณฑล ที่มีความต้องการแรงงานเป็นอย่างมาก อีกทั้งเมื่อนับรวมจำนวนรวมบริษัทต่างๆเฉพาะในนิคมอุตสาหกรรมบางพลีก็มีผู้ประกอบการมากกว่า 145 ราย ถ้านับรวมจำนวนนอกเขตอุตสาหกรรมเข้าไป จะทำให้ถือว่าเป็นพื้นที่ที่ควรศึกษาในเรื่องประสิทธิภาพในการทำงานเป็นอย่างมาก นอกจากนี้แล้วกลุ่มธุรกิจที่น่าสนใจในจังหวัดสมุทรปราการยังเป็นธุรกิจประเภทการค้าปลีกซึ่งมีจำนวนผู้ประกอบการทั้งหมด 16,477 ซึ่งถือเป็นร้อยละ 30. ของกิจกรรมทางเศรษฐกิจทั้งหมดภายในจังหวัด

คำถามในการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการใช้แอปพลิเคชัน LINE ในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในธุรกิจค้าปลีกอำเภอบางพลีจังหวัดสมุทรปราการ
2. เพื่อศึกษาความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับแอปพลิเคชัน LINE ในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในธุรกิจค้าปลีก อำเภอบางพลีจังหวัดสมุทรปราการ
3. เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างกันของปัจจัยส่วนบุคคลที่มีต่อพฤติกรรมการใช้งานแอปพลิเคชัน LINE และประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในธุรกิจค้าปลีกอำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ
4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการใช้งานแอปพลิเคชัน LINE ลักษณะของงานกับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในธุรกิจค้าปลีก อำเภอบางพลีจังหวัดสมุทรปราการ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. พนักงานบริษัทเอกชนในธุรกิจค้าปลีกในอำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ มีการใช้แอปพลิเคชัน LINE ในการทำงานมากน้อยเพียงใด
2. พนักงานบริษัทเอกชนในธุรกิจค้าปลีกในอำเภอบางพลี มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับแอปพลิเคชัน LINE มากน้อยเพียงใด
3. ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันทำให้ทัศนคติต่อพฤติกรรมการใช้งานแอปพลิเคชัน LINE และประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในธุรกิจค้าปลีกในอำเภอบางพลี แตกต่างกันหรือไม่อย่างไร
4. พฤติกรรมการใช้งานแอปพลิเคชัน LINE และลักษณะของงาน มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในธุรกิจค้าปลีกในอำเภอบางพลีหรือไม่ อย่างไร

ทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และแนวทางในการศึกษาวิจัย ดังต่อไปนี้

1. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการสื่อสาร หมายถึงกระบวนการกระทำที่เป็นผลมาจากข้อมูลข่าวสาร (Information) ในรูปของการกระทำหรือคำพูด เพื่อให้อีกฝ่ายหนึ่งคิดและมี การกระทำตอบกลับ หรือหมายถึงคำพูดที่ผู้ส่งสาร ส่งสารให้อีกฝ่ายหรือผู้รับสารเข้าใจ โดยแบ่งเป็น

การสื่อสารระหว่างบุคคล (Interpersonal Communication) เป็นการสื่อสารของมนุษย์ ประเภทหนึ่ง และเป็นการสื่อสารระหว่าง 2 ฝ่ายที่ต่างฝ่ายต่างมีอิทธิพลต่อกัน

การสื่อสารในองค์การ Chester I.B. (1968) ได้อธิบายว่า “การติดต่อสื่อสารเป็น สื่อกลางเชื่อมโยงความสัมพันธ์ของบุคคลต่างๆในองค์การเข้าเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน และอาจช่วยให้สามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จตามเป้าหมายและบรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ได้วางไว้”

2. แนวคิดทฤษฎีเรื่องสารสื่อสารผ่านแอปพลิเคชัน ลักษณะและการตั้งชื่อของเครือข่ายสังคมออนไลน์อาจแตกต่างกันไป ตามขอบเขตของ เครือข่ายที่ริเริ่มจากการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างคนแปลกหน้า นำไปสู่การติดต่อสื่อสารเชื่อมโยง บุคคลต่างๆ ซึ่งทำให้ผู้ใช้งาน พุดคุย ทำความรู้จัก เข้าร่วมเป็นส่วนหนึ่งของเครือข่ายสังคมออนไลน์ และระบบอินเทอร์เน็ต (Haythornthwaite, 2005) โดยผ่านเครื่องคอมพิวเตอร์ (Personal Computer) หรือผ่านทางโทรศัพท์เคลื่อนที่สมาร์ทโฟน (Smartphone) เครือข่ายสังคมออนไลน์ กลายเป็นส่วนหนึ่งของสื่อสังคมออนไลน์ (Social Media) ซึ่งเป็นสื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่ทำหน้าที่เป็น สื่อกลางให้บุคคลทั่วไปมีส่วนร่วมสร้างและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นต่างๆ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต โดยมีบริษัทเป็นผู้ให้บริการเครือข่ายตามลักษณะการใช้งาน เช่น เฟซบุ๊ก (Facebook) ไฮไฟว์ (Hi5) ทวิตเตอร์ (Twitter) วิกิพีเดีย (Wikipedia) เป็นต้น (ราชบัณฑิตยสถาน, 2554) ซึ่งสร้างเป็นเครือข่าย จากโปรแกรม (Program) หรือแอปพลิเคชัน (Application) อื่นๆ ซึ่งช่วยให้ผู้ใช้สามารถติดต่อสื่อสาร กันได้ (Oxford dictionaries online, 2017) สามารถนำมาใช้ได้ทั้งกับเรื่องส่วนตัวหรือทางธุรกิจ และใช้ประโยชน์จากความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เพื่ออำนวยความสะดวกในการสร้างเครือข่ายการ เชื่อมต่อใหม่ๆ กับผู้อื่น ตามวัตถุประสงค์ เช่น ใช้เฟซบุ๊ก (Facebook) เพื่อพบปะเพื่อนใหม่และ เชื่อมต่อกับคนจำนวนมาก หรือใช้ลิงก์อิน (LinkedIn) เพื่อเชื่อมต่อผ่านเครือข่ายทางธุรกิจ เป็นต้น (Trampedach, 2008)

3. แนวคิดทฤษฎีเรื่องกระบวนการทำงาน Deming (2004) ได้อธิบายว่า การจัดการอย่างมีคุณภาพ เป็นกระบวนการที่ดำเนินการต่อเนื่องเพื่อให้เกิดผลผลิตและบริการที่มีคุณภาพขึ้น โดยหลักการที่เรียกว่า วงจรคุณภาพ (PDCA) หรือวงจร Deming ซึ่งประกอบด้วย 4 ขั้นตอน คือ ด้านการวางแผนด้านการปฏิบัติตามแผน ด้านการตรวจสอบและด้านการปรับปรุงแก้ไขดังนี้

Plan คือ กำหนดสาเหตุของปัญหา จากนั้นวางแผนนั้นเพื่อการเปลี่ยนแปลงหรือการทดสอบ เพื่อจัดการปรับปรุงให้ดีขึ้น

Do คือ การปฏิบัติตามแผนหรือทดลองปฏิบัติเป็นการนำร่องในส่วนย่อย

Check คือ ตรวจสอบเพื่อทราบว่าบรรลุผลตามแผนงาน

Act คือ ยอมรับการเปลี่ยนแปลง หากบรรลุผลเป็นที่น่าพอใจหรือหากผลการปฏิบัติไม่เป็นไปตามแผนให้ทำซ้ำวงจรโดยใช้การเรียนรู้จากการกระทำในวงจรที่ได้ปฏิบัติไปแล้ววงจรคุณภาพเป็นกระบวนการที่ต่อเนื่องเริ่มต้นจากขั้นตอนใดก็ได้ ขึ้นอยู่กับปัญหาและขั้นตอนการทำงานหรือเริ่มจากตรวจสอบสภาพการเปรียบเทียบกับสภาพที่เป็นจริงจะทำให้ได้ข้อสรุปว่าจะต้องดำเนินการอย่างไรในการแก้ไขปัญหา เพื่อให้เกิดการปรับเปลี่ยนไปตามเป้าหมายที่องค์การวางไว้

4. แนวคิดทฤษฎีเรื่องพฤติกรรมองค์การและพฤติกรรมส่วนบุคคล มัวร์เฮด และ กริฟฟิน (Moorhead and Griffin, 1995 : 4) ให้ความหมายของ พฤติกรรมองค์การว่า เป็นการศึกษาพฤติกรรมของ มนุษย์ในองค์การ ความสัมพันธ์ระหว่าง พฤติกรรมมนุษย์กับองค์การ และตัวองค์การเอง ซึ่งการศึกษาทั้ง 3 ด้านดังกล่าว จะทำให้เกิดความเข้าใจพฤติกรรมองค์การในภาพรวม

5. แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน (Generations) แนวคิด 4 องค์ประกอบของ ประสิทธิภาพโดย Peterson and Plowman (1953) คือ

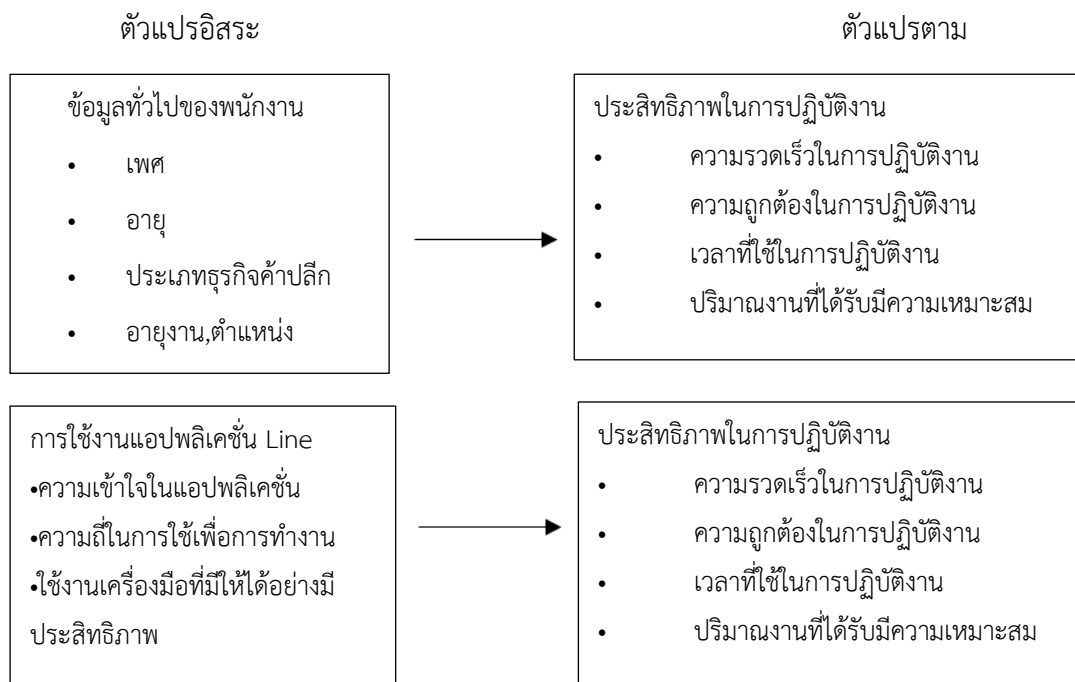
1. คุณภาพของงาน (Quality) จะต้องมีคุณภาพสูงคือผู้ผลิตและผู้ใช้ ได้ประโยชน์คุ้มค่าและมีความพึงพอใจ ผลการทำงานมีความถูกต้องได้มาตรฐานรวดเร็ว นอกจากนี้ ผลงานที่มีคุณภาพควรก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์การและสร้างความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้มารับบริการ

2. ปริมาณงาน (Quantity) งานที่เกิดขึ้นจะต้องเป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงาน โดยผลงานที่ปฏิบัติได้มีปริมาณที่เหมาะสมตามที่กำหนดในแผนงานหรือเป้าหมายที่บริษัทวางไว้และควรมีการวางแผนบริหารเวลาเพื่อให้ได้ปริมาณงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

3. เวลา (Time) คือ เวลาที่ใช้ในการดำเนินงานจะต้องอยู่ในลักษณะที่ถูกต้องตามหลักการเหมาะสมกับงานและทันสมัย มีการพัฒนาเทคนิคการทำงานให้สะดวกรวดเร็วขึ้น

4. ค่าใช้จ่าย (Costs) ในการดำเนินการทั้งหมดจะต้องเหมาะสมกับงานและวิธีการ คือ จะต้องลงทุนน้อยและได้ผลกำไรมากที่สุด ประสิทธิภาพในมิติของค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนการผลิต ได้แก่ การใช้ทรัพยากรด้านการเงิน คน วัสดุ เทคโนโลยีที่มีอยู่อย่างประหยัดคุ้มค่าและเกิดการสูญเสียน้อยที่สุด

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ระเบียบวิธีวิจัย

ประชากร ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ คือ จำนวนแรงงานของธุรกิจค้าปลีกทั้งหมดใน อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ 43,406 คน (ที่มา : ที่ทำการปกครองจังหวัดสมุทรปราการ)

กลุ่มตัวอย่างวิจัย คือ กลุ่มตัวอย่าง การศึกษาคั้งนี้ได้เลือกกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบความน่าจะเป็น สำหรับผู้ที่ทำงานในอำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ โดยขนาดของกลุ่มตัวอย่างคือ 400 คนถูกกำหนดโดยใช้วิธีการคำนวณจากสูตรคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างเพื่อประมาณค่าสัดส่วนของประชากร

การสร้างแบบสอบถามการศึกษา การใช้จ่ายอุปกรณ์กีฬาของ Gen Y ที่อาศัยอยู่ในเขตประเทศกรุงเทพมหานคร โดยมีทั้งคำถามแบบปลายปิดและปลายเปิดโดยให้ผู้ตอบกรอกแบบสอบถามด้วยตัวเอง ประกอบด้วย 3 ส่วน ดังนี้

ใช้การรวบรวมข้อมูลโดยการแจกแบบสอบถามเพื่อทำการเก็บข้อมูลทางการวิจัยโดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 สอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 เป็นส่วนเห็นด้วยไม่เห็นด้วยเกี่ยวกับการใช้ LINE เบื้องต้น ในการทำงาน ความถี่ในการใช้งาน

ส่วนที่ 3 เมื่อทราบความถี่ในการใช้ LINE ในการทำงานก็ครั้งต่อวัน ต่อมาจะเป็นช่วงประเมินประสิทธิภาพและศักยภาพในการทำงานเป็นอย่างไบบ้างในปัจจุบันเมื่อมีการใช้งานแอปพลิเคชัน ให้ประเมินตนเอง และคิดว่าในอนาคตจะสามารถทำงานได้ดียิ่งขึ้นหรือไม่ เมื่อถูกประเมินออกมา

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับแบบสอบถาม

มาตรวัดที่ใช้ในการวัดศักยภาพการใช้จ่าย และตัวแปรต่างๆที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์กับ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมาตรวัดจึงมี Content Validity กล่าวคือ ข้อคำถามที่ใช้ถามสามารถวัดได้ตรงและครอบคลุมเนื้อหาสำคัญในสิ่งที่ต้องการวัดในด้านความเชื่อมั่น (Reliability) ของมาตรวัด การศึกษานี้พิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของกรอบบาค (α -coefficient) (Cronbach, 1990, pp. 202-204) โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปวิเคราะห์ความเชื่อมั่นของแบบสอบถามตามที่ Nunnally (1978) ได้เสนอแนะเป็นเกณฑ์การยอมรับไว้คือค่า Alpha มากกว่าและเท่ากับ 0.7 จึงจะสรุปได้ว่าแบบสอบถามมีความน่าเชื่อถือ ซึ่งแต่ละปัจจัยที่ศึกษามีค่า Cronbach's Alpha ผลการตรวจสอบความเชื่อมั่นได้ค่าความเชื่อมั่นของปัจจัยที่ศึกษาและค่าความเชื่อมั่นมากกว่า 0.7 นอกจากนี้แบบสอบถามที่สร้างขึ้นยังได้ผ่านการตรวจสอบเนื้อหาจากผู้ทรงคุณวุฒิเรียบร้อยแล้วจึงได้สรุปว่าแบบสอบถามที่ได้สามารถนำไปใช้ในการเก็บข้อมูลได้

ผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา ประเภทธุรกิจ ตำแหน่งงานที่ทำในบริษัท อายุงาน จากกลุ่มตัวอย่างทั้ง 400 คน สรุปได้ว่าการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประชากรผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศ คิดเป็นร้อยละ 48.8 ส่วนใหญ่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 75.00 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาสูงสุดอยู่ที่ระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 73.3 ส่วนมากอยู่ในธุรกิจค้าปลีกประเภทเพื่อการอุปโภคบริโภค คิดเป็นร้อยละ 70.00 มีตำแหน่งงานเป็นพนักงานทั่วไปมากที่สุดเป็นร้อยละ 73.5 ส่วนใหญ่มีอายุงานอยู่ในช่วง 1-3 ปี คิดเป็นร้อยละ 76.5

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ระดับความถี่และลักษณะในการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์ จากการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นจากประชากรกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม พบว่าส่วนใหญ่รู้จักแอปพลิเคชันไลน์จากเพื่อนหรือคนรู้จัก มากที่สุดร้อยละ 66.5 และใช้งานแอปพลิเคชันไลน์จาก โทรศัพท์มือถือมากที่สุดจำนวนร้อยละ 93.0 มีชั่วโมงการทำงานโดยใช้ไลน์เฉลี่ยต่อวันอยู่ที่ 7-10 ชั่วโมง ต่อวัน ร้อยละ 36.75 และจำนวนวันที่ใช้ไลน์ต่อสัปดาห์อยู่ที่ 5 วัน มีจำนวนร้อยละ 43.8 นอกจากนี้ยังมีการใช้แอปพลิเคชัน G-mail นอกเหนือจากการใช้แอปพลิเคชันจำนวน ร้อยละ 77

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ลักษณะการปฏิบัติงาน พฤติกรรมและประสิทธิภาพ ในการทำงานภายในองค์กร ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามลักษณะงาน จากประชากรกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน พบว่า ประชากรกลุ่มตัวอย่างโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.692 สามารถเรียงลำดับ 3 อันดับแรกดังนี้ อันดับที่ 1 งานที่ท่านทำมีผลกระทบต่อความสำเร็จของหน่วยงานอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 รองลงมาคือ ความพร้อมของเครื่องมือ อุปกรณ์อื่นๆที่ใช้ทำงานและได้รับรู้ถึงคุณภาพของงานที่ตนเองทำจากคำติชม อยู่ในระดับระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 และต่อมาคือ งานที่รับผิดชอบมีความน่าสนใจท้าทายความสามารถและความถนัดของพนักงานในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 ส่วนลักษณะงานที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ปริมาณงานที่ได้รับมีความเหมาะสมกับเวลาทำงาน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย คือ 3.62

ต่อมา ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทการใช้งาน จากประชากรกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน พบว่า จากประชากรกลุ่มตัวอย่างมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ .836 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .217 ซึ่งอยู่ในระดับมาก สามารถเรียงลำดับมากที่สุดไปย้งน้อยที่สุดได้ ดังนี้ อันดับแรกมีการใช้งานเกี่ยวกับการสร้างกลุ่มเพื่อการสื่อสารหรือทำงานในองค์กร อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ .99 สร้างอัลบั้มรูปเพื่อแชร์ข้อมูลที่เป็นรูปภาพในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ .94 สร้าง Note เพื่อย้ำข้อความที่สำคัญ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ .85 ส่ ง

ค่าเฉลี่ยต่างๆผ่านไลน์และเชื่อมต่อไปยังอีเมลมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ .71 ใช้สแกนตัวอักษรจากรูปภาพเพื่อนำข้อมูลไปใช้มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ .70 ซึ่งมีค่าน้อยที่สุด

ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถามพฤติกรรมในการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์ในองค์กรจากประชากรกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน พบว่า ประชากรกลุ่มตัวอย่างมีระดับโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .759 สามารถเรียงลำดับจากด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 อันดับแรก ดังนี้ ใช้เพื่อเป็นช่องทางการสื่อสารภายในองค์กรได้อย่างเข้าใจภายในระยะเวลาอันสั้นและรวดเร็ว อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 รองลงมาคือ หัวหน้ากลุ่มงานของท่านหรือตัวท่านใช้เพื่อการสั่งงานภายในองค์กร ระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 อันดับ 3 คือ ใช้สอบถามข้อมูลในกลุ่มไลน์ที่ทำงานเพื่อตรวจสอบความเข้าใจ เมื่อได้รับมอบหมายงานและใช้เพื่อตรวจสอบความถูกต้องในการทำงาน สอบถามความคืบหน้าของงานเป็นระยะๆ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 ส่วนน้อยที่สุดจากตารางคือ ใช้เพื่อเป็นช่องทางสำหรับติดต่อสื่อสารกับผู้บริหาร อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75

สุดท้าย ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถามประสิทธิภาพในการทำงานของท่านในการปฏิบัติงานเมื่อมีแอปพลิเคชันไลน์ จากประชากรกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน พบว่า ประชากรกลุ่มตัวอย่างมีระดับโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .899 สามารถเรียงลำดับจากด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 อันดับแรก ดังนี้ ท่านสามารถทำงานได้รวดเร็วขึ้นเมื่อใช้แอปพลิเคชันไลน์ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 รองลงมา คือ ท่านใช้แอปพลิเคชันไลน์มากกว่าแอปพลิเคชันอื่นๆที่บริษัทมีให้ (Outlook, E-mail) อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 และ ท่านคิดว่าการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์เป็นการลดค่าใช้จ่ายในเรื่องของการใช้กระดาษ อยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 ส่วนน้อยที่สุดจากตาราง คือ ท่านคิดว่าแอปพลิเคชันไลน์ช่วยให้ท่านไม่ลืมว่าต้องส่งงานหรือมีประชุมวันใด อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.59

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน ผลการวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน กรณีศึกษาพนักงานบริษัทเอกชน(ธุรกิจค้าปลีก) ในอำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการมีปัจจัยด้าน ลักษณะงานส่วนบุคคล ลักษณะการใช้ไลน์ส่วนบุคคล พฤติกรรมการใช้ไลน์ในองค์กร มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ตั้งสมมติฐานได้ ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 พฤติกรรมการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน กรณีศึกษาพนักงานบริษัทเอกชน(ธุรกิจค้าปลีก) ในอำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ

H0 : พฤติกรรมการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์ไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน กรณีศึกษาพนักงานบริษัทเอกชน (ธุรกิจค้าปลีก) ในอำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ

H1 : พฤติกรรมการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน กรณีศึกษาพนักงานบริษัทเอกชน (ธุรกิจค้าปลีก) ในอำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ

ในการทดสอบสมมติฐาน สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple regression analysis) โดยการทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก H0 ก็ต่อเมื่อค่า Sig. ซึ่งน้อยกว่า .05 ซึ่งสามารถสรุปผลได้ดังนี้ พฤติกรรมการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน กรณีศึกษาพนักงานบริษัทเอกชน(ธุรกิจค้าปลีก) ในอำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ได้แก่ ลักษณะงานส่วนบุคคล ลักษณะการใช้ไลน์ส่วนบุคคล พฤติกรรมการใช้ไลน์ในองค์การมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานซึ่งอยู่ในขอบเขตที่ปฏิเสธ H0 ยอมรับสมมติฐาน H1

การอภิปรายผล

กรณีพฤติกรรมการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานกรณีศึกษา พนักงานบริษัทเอกชน (ธุรกิจค้าปลีก) อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการพบว่า

พนักงานเอกชนส่วนใหญ่ในปัจจุบันมีการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์ในการทำงานในเกือบทุกวันต่อสัปดาห์ และมีจำนวนชั่วโมงเฉลี่ยในการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์เป็นจำนวนที่สูงมาก ซึ่งส่วนใหญ่ก็จะมีการใช้งานร่วมกับแอปพลิเคชัน Gmail ซึ่งมีอยู่แล้วทั้งในโทรศัพท์และในคอมพิวเตอร์ซึ่งสามารถใช้งานควบคู่ไปด้วยกันได้

ในด้านประสิทธิภาพการทำงานสิ่งที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานมากที่สุดคือ พฤติกรรมการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์ในองค์การซึ่งถือว่าเป็นเหตุเป็นผลกัน เพราะองค์การส่วนมากที่มีการใช้งานแอปพลิเคชันอื่นๆ นอกเหนือเสียจากสิ่งที่มีอยู่แล้วภายในองค์การ หมายความว่าต้องการทั้งความสะดวก รวดเร็ว และการที่ใช้งานได้ง่าย เข้าถึงได้ง่ายมากกว่าเดิม ซึ่งแอปพลิเคชันไลน์สามารถตอบโจทย์จุดนี้ได้ การที่ทุกคนเข้าถึงได้ง่าย และแอปพลิเคชันมีการใช้งานที่ง่าย ไม่มีค่าใช้จ่าย อีกทั้งเมื่อใช้แล้วยังสามารถลดค่าใช้จ่ายจำพวกค่าอุปกรณ์สำนักงานได้อีกด้วย จึงเป็นสิ่งที่ไม่เพียงแต่องค์การปรารถนา บุคลากรในบริษัทที่ต้องการสิ่งนี้เช่นเดียวกัน

ต่อมาในเรื่องของลักษณะการใช้งานไลน์ส่วนบุคคล พบว่าส่วนใหญ่จะใช้งานฟังก์ชันของแอปพลิเคชันไลน์ที่มีให้ไม่ครบทั้งหมด แต่ไม่ได้แปลว่าจะไม่มีการทำงานที่มีประสิทธิภาพ การทำงานที่มีประสิทธิภาพจะเกิดขึ้นได้ต่อเมื่อเราใช้งานฟังก์ชันที่มีให้สอดคล้องกับลักษณะงานของตนเอง ซึ่งจะทำให้มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสูงยิ่งกว่าเข้าใจฟังก์ชันของแอปพลิเคชันทั้งหมด แต่ไม่สามารถเลือกใช้ให้สอดคล้องกับสถานการณ์ต่างๆได้นั่นเอง ดังนั้นแล้วเลือกลักษณะงานของแต่ละบุคคลในแต่ละตำแหน่ง ในภาคธุรกิจค้าปลีกประเภทต่างๆจึงมีผลกับการทำงานที่มีประสิทธิภาพนั่นเอง

สุดท้ายการศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ในการศึกษาพฤติกรรมการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสะท้อนออกมาว่าพฤติกรรมการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์ในองค์การจะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ดังนั้นแล้วควรส่งเสริมการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์ให้กับทุกคนในองค์การ แต่

ต้องรู้จักแบ่งเวลาการทำงานอย่างให้จำนวนชั่วโมงในการใช้งานต่อสัปดาห์มากเกินไปจนเป็นผลเสียตามมาในภายหลัง

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 ควรนำผลการศึกษาพฤติกรรมการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ไปส่งเสริมบุคลากรให้เข้าใจในฟังก์ชันต่างๆของไลน์มากขึ้นทำให้เมื่อถึงเวลาปฏิบัติงานจะได้มีเครื่องมือในการเลือกใช้งานมากกว่าเดิม เพิ่มโอกาสที่งานจะออกมามีประสิทธิภาพได้มากยิ่งขึ้น

1.2 ควรนำผลการศึกษาพฤติกรรมการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน มาเสนอให้องค์กรใช้งานกันอย่างถูกต้องมีการสร้างรูปแบบขององค์การในแอปพลิเคชันไลน์ เพื่อที่จะกระจายข่าวสารได้อย่างทั่วถึง ถือเป็นอีกหนึ่งทางเลือกในการลดค่าใช้จ่ายถ้า แอปพลิเคชันอื่นๆมาค่าใช้จ่ายที่สูงกว่า

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

เพื่อให้ผลการศึกษา มีความสมบูรณ์ ครบถ้วน และได้รับการยอมรับในการนำไปปฏิบัติมากยิ่งขึ้น จึงควรมีการศึกษาเพิ่มเติมทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพโดยมีการสำรวจความคิดเห็นของพนักงานในสายอาชีพด้านอื่นๆ ในภาคธุรกิจอื่น ๆ อีกด้วยนอกจากธุรกิจค้าปลีกเพียงอย่างเดียว อีกทั้งควรมีการศึกษาวิจัยในรายละเอียดเกี่ยวกับการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์ให้เหมาะสมและถูกต้อง ถูกเวลา ควรใช้แอปพลิเคชันไลน์ ในเวลาทำงานเพียงอย่างเดียว หรือแอปพลิเคชันไลน์ควรเป็นแอปพลิเคชันในการทำงานโดยที่ไม่เกี่ยวกับชีวิตส่วนตัวเลยใดๆทั้งสิ้น เพราะมักเกิดปัญหาตามมาว่ามีการทักมาเรื่องงานนอกเวลาทำงานซึ่งจะถือว่าเป็นการละเมิดสิทธิส่วนบุคคลหรือไม่ควรระวังในจุดดังกล่าว

บรรณานุกรม

จิรพรรณ จันทน์วิเชียร. (2559). พฤติกรรมองค์กร. ค้นเมื่อ 10 มิถุนายน 2563 , สืบค้นจาก

<http://arts.rajapark.ac.th/2016/wp-content/uploads/2016/11/AM413.pdf>.

เฉลิมเกียรติ แก้วหอม. (2555). แนวความคิด ทฤษฎีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน. สืบค้นจาก

http://sukanrat.blogspot.com/2012/09/blog-post_804.html.

ชมนุมพร มงคล. (2560). การใช้แอปพลิเคชันไลน์เพื่อสนองต่อความต้องการด้านการทำงานของกลุ่มผู้ปฏิบัติงานราชการ. สืบค้นจาก

http://dspace.bu.ac.th/bitstream/123456789/3171/1/chumnumporn_mong.pdf.

- ฐิติรัตน์ นุ่มน้อย. (2554). การสื่อสารเพื่อการจัดการ การเปลี่ยนแปลงในองค์กร. ค้นเมื่อ 10 มิถุนายน 2563 ,
สืบค้นจาก<http://library1.nida.ac.th/termpaper6/lang/2554/19864.pdf>.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2549). พฤติกรรมผู้บริโภคทางการตลาด (พิมพ์ครั้งที่ 11). กรุงเทพฯ: ประชุมช่าง.
- เนตร์พัฒนา ยาวีราช, (2552). ภาวะผู้นำและผู้นำเชิงกลยุทธ์, พิมพ์ครั้งที่ 7.กรุงเทพฯ :บริษัท ทริบเพิ้ลกรุ๊ป
จำกัด.
- ณัฐพันธ์ เขจรนนท์. (2552). พฤติกรรมองค์กร. ค้นเมื่อ 10 มิถุนายน 2563 , สืบค้นจาก
http://library.senate.go.th/document/Ext2552/2552600_0002.PDF.
- ณัฐพัฒน์ ชลวณิช. (2557). พฤติกรรมการใช้และความคิดเห็นที่มีต่อแอปพลิเคชัน LINE ของประชาชนในเขต
กรุงเทพมหานคร. สืบค้นจาก [http://203.131.210.100/ejournal/wp-
content/uploads/2014/03/jcis560471.pdf](http://203.131.210.100/ejournal/wp-content/uploads/2014/03/jcis560471.pdf).
- พิชิต วิจิตรบุญรักษ์. (2554). สื่อสังคมออนไลน์: สื่อแห่งอนาคต. สืบค้นจาก
https://www.bu.ac.th/knowledgecenter/executive_journal/oct_dec_11/pdf/aw016.pdf.
- วิฑูรย์ สิมะโชคดี. (2545). การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพฯ: เนตรนิมิตการพิมพ์.
- วิทยา ด้านอำนวยการ. (2546). การบริหาร.กรุงเทพฯ: เจริญเว็บ เอ็ดดูเคชั่น .
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2545). องค์การและการจัดการ. กรุงเทพฯ : ธรรมสาร.
- สุกัญญา เอ็มอัมธรรม. (2546). การจัดการและพัฒนาองค์กร. ขอนแก่น : มหาวิทยาลัยขอนแก่น .
- สุจิตรา ประชามิ้ง, ณัฐวุฒิ พิมพ์าลี และ นิธินาถ อุดมสันต์. (2561). การใช้ภาษาแชทในการสื่อสารผ่านแอป
พลิเคชันไลน์. สืบค้นจาก [https://rerujournal.reru.ac.th/wp-content/uploads/2018/03/OK-
10-สุจิตรา-ประชามิ้ง-รอ-ดร.หทัย-80.pdf](https://rerujournal.reru.ac.th/wp-content/uploads/2018/03/OK-10-สุจิตรา-ประชามิ้ง-รอ-ดร.หทัย-80.pdf)
- สมยศ นาวิการ. (2538). พฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ดอกหญ้า.
- เสน่ห์ สุวิธรรมมา. (2556). หลักการของวงจรคุณภาพ. ค้นเมื่อ 10 มิถุนายน 2563 , สืบค้นจาก
<http://www.suphan.dusit.ac.th/ins/PDCA.pdf>.
- สมิธ พิฑูรพงศ์. (2560). การใช้แอปพลิเคชันไลน์ในกระบวนการทำงาน กรณีศึกษา บริษัท สหผลิตภัณฑ์
พาณิชย์ จำกัด. สืบค้นจาก
<http://dspace.bu.ac.th/jspui/bitstream/123456789/3440/3/smith.pito.pdf>.
- เอกพล รุ่งโรจน์กิจกุล. (2558). พฤติกรรมการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์ของผู้บริโภคในพื้นที่กรุงเทพมหานคร.
สืบค้นจาก http://mba.swu.ac.th/article/fileattachs/25122015095445_f_0.pdf.

อัครเดช ไม้จันทร์. (2560). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา. สืบค้นจาก <https://core.ac.uk/download/pdf/154815316.pdf>.

Harrington Emerson. (1931). The Twelve Principles of Efficiency. New York :The Engineering Magazine.

LINE app: Free calls and free messages. (2010). Retrieved from <https://www.awwwards.com/line-app-free-calls-and-free-messages.html>.

Line Corporation. (2017). About Line Application. Retrieved from <https://linecorp.com/>.

Moorhead, G. & Griffin, R.W. (1995). Organizational behavior. (4th ed.). Boston : HoughtonMifflin.

_____. (1998). Organization behavior. (5th ed.). New York : Houghton Mifflin Company.

Peterson, Elmore and E. Grosvenor Plowman. (1953). Business Organization and Management. Homewood, Ill.: Richard D. Irwin.

Taylor CW. (1964). Creativity : Progress and Potential. New York : McGraw-Hill.

Zaleanick et al. (1958). Motion productivity and Satisfaction of worker. Massachusettes: Division of Research, Harward University

Becker, S., & Neuhauser, D. (1975). The Efficient Organization. New York: Elsevier Scientific.