

ชื่อเรื่อง	ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานมาตรฐานสินค้าเกษตรและอาหารแห่งชาติที่เกิดจากการสื่อสารภายในองค์กรผ่านแอปพลิเคชัน (Line)
ชื่อผู้เขียน	เกียรติยศ เพชรอินทร์
ชื่อปริญญา	บริหารธุรกิจบัณฑิต
สาขาวิชา/มหาวิทยาลัย	การจัดการ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
อาจารย์ที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อรไท ชั่วเจริญ
ปีการศึกษา	2561

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยคุณสมบัติส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา ตำแหน่ง รายได้ ระยะเวลาในการใช้แอปพลิเคชันไลน์ (LINE) ช่วงเวลาประจำในการใช้แอปพลิเคชันไลน์ (LINE) และอุปกรณ์ในการใช้แอปพลิเคชันไลน์ ต่างกันที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานมาตรฐานสินค้าเกษตร และอาหารแห่งชาติ และเพื่อศึกษาพฤติกรรมการสื่อสารภายในองค์กรผ่านแอปพลิเคชันไลน์ (LINE) ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานมาตรฐานสินค้าเกษตรและอาหารแห่งชาติ พฤติกรรมการสื่อสารภายในองค์กร ได้แก่ การสื่อสารจากบนลงล่าง การสื่อสารจากล่างขึ้นบน การสื่อสารแนวนอน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลและทดสอบความตรงของเนื้อหาและความน่าเชื่อถือด้วยวิธีของครอนบาร์ค กับบุคลากรสำนักงานมาตรฐานสินค้าเกษตรและอาหารแห่งชาติ จำนวน 30 คน ได้ความเชื่อมั่น 0.860 ส่วนวิธีทางสถิติ แบ่งเป็น 2 ประเภท คือ สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ สถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าที (T-test) ในกรณีการเปรียบเทียบของกลุ่ม 2 กลุ่ม และจะใช้สถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าเอฟ (F-test) หรือการทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance : One-Way test) หรือการทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance : One-Way ANOVA) และสถิติหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ

ผลการวิจัย พบว่าบุคลากรสำนักงานมาตรฐานสินค้าเกษตรและอาหารแห่งชาติส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 41 มีอายุต่ำกว่า 30 ปี สถานภาพโสด ร้อยละ 79 การศึกษาในระดับปริญญาตรี ร้อยละ 64 ตำแหน่งงานส่วนใหญ่เป็นลูกจ้างภาครัฐ ร้อยละ 29.50 ระยะเวลาการทำงานน้อยกว่า 1 ปี ร้อยละ 30 รายได้ 10,001-20,000 บาท ร้อยละ 55 ระยะเวลาในการใช้แอปพลิเคชันไลน์ (LINE) มากกว่า 1 ปี ร้อยละ 89 ช่วงเวลาประจำในการใช้แอปพลิเคชันไลน์ส่วนใหญ่จะใช้ตลอดเวลา ร้อยละ 72.50 ใช้แอปพลิเคชันไลน์ผ่านสมาร์ตโฟนมากที่สุด ร้อยละ 88 ปัจจัยพฤติกรรมสื่อสารภายในองค์กร ได้แก่ การสื่อสารจากบนลงล่าง การสื่อสารจากล่างขึ้นบน การสื่อสารแนวนอน มีผลต่อประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานมาตรฐานสินค้าเกษตรและอาหารแห่งชาติมีอิทธิพลร้อยละ 46.7 ต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานมาตรฐานสินค้าเกษตรและอาหารแห่งชาติ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < 0.05$)

Independent Study Title	Efficiency of the personnel in the National Bureau of Agricultural Commodity and Food Standards that is affected by internal communication through Line application.
Author	Mr. Kiattiyot Phet-in
Degree	Master of Business Administration
Major/University	Business Administration (Management)/ Ramkhamhaeng University
Independent Study Advisor	Assistant Professor Dr. Orathai Chuacharoen
Academic Year	2018

Abstract

The objective of this research is to find the relation(s) of personal qualifications, which are gender, age, education, position, salary, the duration of Line application usage, the time period of using Line application, and a device used for the Line application, as well as its impact on the efficiency of personnel at the National Bureau of Agricultural Commodity and Food Standards (ACFS). This research also aims to study and evaluate the impact of the internal communication through Line application on the work efficiency within the organization. The internal communication within the organization are as followed: the downward communication, the upward communication, and the horizontal communication. This research used a survey as a tool to collect data, as well as to verified the content and reliability using Cronbach's alpha coefficient from 30 personnel. The reliability is 0.860. As for the statistic findings, 2 methods were used. First is the descriptive statistics, which consists of percentage, means, and standard deviation. The other method is inferential statistics, which consists of the T-test for comparing 2 groups, the F-test, One-Way test, One-way ANOVA, and the regression analysis.

The result shows that the personnel of the National Bureau of Agricultural Commodity and Food Standards mostly consists of female staff. 41 percent are under 30 years old and 79 percent are single. 64 percent have bachelor degrees. 29.50 percent are government employees. 30 percent have worked for less than one year. 55 percent have the monthly salary between 10,001 – 20,000 Baht. 89 percent have been using Line application for more than one year. Most of the samples use the application almost all the time (72.50%). 88 percent use Line application through smartphones. The internal communication factors are: the downward communication, the upward communication, and the horizontal communication. These three factors have effects on the efficiency and productivity of the personnel in the organization up to 46.7 percent with statistical significance of $p < 0.05$.

1. บทนำ

การสื่อสารในปัจจุบันได้ก้าวเข้าสู่ยุคของโลกดิจิทัล เทคโนโลยีการสื่อสาร ช่วยทำให้ชีวิตความเป็นอยู่ของคนในสังคมสะดวกสบายมากขึ้นช่องว่างในการสื่อสารระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสารมีขนาดเล็กลง ทำให้ผู้คนสามารถติดต่อสื่อสารกันได้ง่าย ด้วยการพัฒนารูปแบบของเทคโนโลยีที่พกติดตัวผู้ใช้ตลอดเวลาอย่างสมาร์ตโฟน (Smartphone) และแอปพลิเคชัน (Application) บนสมาร์ตโฟน ทำให้ผู้ใช้มีช่องทางในการติดต่อสื่อสารมากกว่าการสนทนาผ่านทางโทรศัพท์ด้วย “การสนทนาผ่านข้อความ” (Chat) บนแอปพลิเคชันที่ถูกพัฒนาขึ้น และจากสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยีการสื่อสารส่งผลให้เกิดรูปแบบการสื่อสารของบุคลากรในหน่วยงานราชการ โดยการใช้แอปพลิเคชันไลน์ (LINE) ในกระบวนการสื่อสารในองค์กร เพื่อให้การดำเนินงานขององค์กรดำเนินไปอย่างสอดคล้องกัน และเพื่อเป้าหมายของการทำงานที่มีประสิทธิภาพ เนื่องจากหน่วยงานต่างๆ ต้องอาศัยการติดต่อสื่อสารเป็นเครื่องมือในการปฏิบัติงาน โดยการสื่อสารในองค์กรเป็นกระบวนการติดต่อสื่อสารที่เป็นเรื่องสำคัญและหลีกเลี่ยงไม่ได้ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อผู้ที่ต้องการศึกษาแนวทางในการใช้สื่อสำหรับการสื่อสารในยุคปัจจุบันต่อไปเพื่อนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ต่างๆ ในด้านการสื่อสารทั้งภาครัฐและเอกชนช่วยพัฒนาด้านการสื่อสารให้มีความน่าสนใจเพิ่มมากขึ้น

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการสื่อสารภายในองค์กรผ่านแอปพลิเคชันไลน์ (LINE) ที่มีต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร มกอช.
2. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรผ่านการใช้แอปพลิเคชันไลน์ (LINE)
3. เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร มกอช. ที่มีปัจจัยคุณสมบัติส่วนบุคคล เพศ อายุ การศึกษา ตำแหน่ง รายได้ ระยะเวลาในการใช้แอปพลิเคชันไลน์ (LINE) ช่วงเวลาประจำในการใช้แอปพลิเคชันไลน์ (LINE) และอุปกรณ์ในการใช้แอปพลิเคชันไลน์ต่างกัน

3. สมมติฐานของการวิจัย

1. บุคลากรที่มีปัจจัยคุณสมบัติส่วนบุคคลด้าน เพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา ตำแหน่ง รายได้ ระยะเวลาการใช้แอปพลิเคชันไลน์ ช่วงเวลาประจำในการใช้แอปพลิเคชันไลน์ และ อุปกรณ์ในการใช้แอปพลิเคชันไลน์ แตกต่างกันมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานใน ระดับที่แตกต่างกัน

2. พฤติกรรมการสื่อสารภายในองค์กรผ่านแอปพลิเคชันไลน์ (LINE) มีอิทธิพล ต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานมาตรฐานสินค้าเกษตรและอาหาร แห่งชาติ

4. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานมาตรฐานสินค้าเกษตรและอาหารแห่งชาติที่เกิดจากการสื่อสารภายในองค์กรผ่านแอปพลิเคชัน (Line) ผู้วิจัยได้ศึกษา เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. ประวัติและความเป็นมาและความสำคัญของสำนักงานมาตรฐานสินค้าเกษตรและอาหารแห่งชาติ
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยคุณสมบัติส่วนบุคคล
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมการสื่อสารภายในองค์กร
4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพ
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

5. กรอบแนวคิดของการวิจัย

ตัวแปรอิสระ

คุณสมบัติส่วนบุคคล

- | | |
|------------|--|
| 1.เพศ | 6.ระยะเวลาการปฏิบัติงาน |
| 2.อายุ | 7.รายได้ |
| 3.สถานภาพ | 8.ระยะเวลาการใช้แอปพลิเคชันไลน์ |
| 4.การศึกษา | 9.ช่วงเวลาประจำในการใช้แอปพลิเคชันไลน์ |
| 5.ตำแหน่ง | 10.อุปกรณ์ในการใช้แอปพลิเคชันไลน์ |

พฤติกรรมการสื่อสารภายในองค์กรผ่านแอปพลิเคชันไลน์ (Line)

- 1.การติดต่อสื่อสารจากบนลงล่าง
- 2.การติดต่อสื่อสารจากล่างขึ้นบน
- 3.การติดต่อสื่อสารตามแนวนอน

ตัวแปรตาม

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานมาตรฐานสินค้าเกษตรและอาหารแห่งชาติ

- 1.เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ของงาน
- 2.เพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์กร
- 3.เพื่อใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างคุ้มค่าและเกิดประโยชน์สูงสุด
- 4.เพื่อความสำเร็จของงาน
- 5.ความเป็นผู้นำ
- 6.การทำงานเป็นทีม
- 7.การสื่อสาร

6. ระเบียบวิธีการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการสอบถาม

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ บุคลากรที่ปฏิบัติงานในสำนักงานมาตรฐานสินค้าเกษตรและอาหารแห่งชาติ จำนวน 365 คน และกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ บุคลากรที่ปฏิบัติงานในสำนักงานมาตรฐานสินค้าเกษตรและอาหารแห่งชาติ จำนวน 200 คน โดยใช้สูตรของเครซีและมอร์แกน วิธีการคำนวณผู้วิจัยต้องทราบขนาดประชากรและสัดส่วนของลักษณะที่สนใจในประชากร และ กำหนดระดับความคลาดเคลื่อนและระดับความเชื่อมั่นด้วย

7. ผลการวิจัย

ปัจจัยส่วนบุคคล จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เก็บรวบรวมข้อมูลทั้งหมด จำนวน 200 คน บุคลากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุต่ำกว่า 30 ปี และ อายุ 30-39 ปี มีสถานภาพโสด มีระดับการศึกษาปริญญาตรี ตำแหน่งงานส่วนใหญ่เป็นลูกจ้างภาครัฐ ส่วนระยะเวลาการทำงานมีหลายระดับในอัตราที่ใกล้เคียงกัน คือ น้อยกว่า 1 ปี ส่วนใหญ่เงินเดือนอยู่ที่ 10,001 – 20,000 บาท ระยะเวลาในการใช้แอปพลิเคชันไลน์มากกว่า 3 ปี ช่วงเวลาประจำที่ใช้แอปพลิเคชันไลน์ส่วนใหญ่จะใช้ตลอดเวลา และพบว่ากลุ่มตัวอย่างใช้แอปพลิเคชันไลน์ผ่านสมาร์ทโฟน มากที่สุด รองลงมาคือ คอมพิวเตอร์ พีซี / โน้ตบุ๊ก และ แท็บเล็ต พีซี

7.1 ผลการศึกษาพบว่า เพศ อายุ สถานภาพ ระยะเวลาการปฏิบัติงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และช่วงเวลาประจำในการใช้แอปพลิเคชันไลน์ ที่แตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของบุคลากรสำนักงานมาตรฐานสินค้าเกษตรและอาหารแห่งชาติ ไม่แตกต่างกัน และพบว่า การศึกษา ตำแหน่ง ระยะเวลาการใช้แอปพลิเคชันไลน์ และอุปกรณ์ในการใช้แอปพลิเคชันไลน์ ที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของบุคลากรสำนักงานมาตรฐานสินค้าเกษตรและอาหารแห่งชาติ ที่ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

7.2 ผลการศึกษาพบว่าพฤติกรรมการสื่อสารภายในองค์กรมีอิทธิพล ต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานมาตรฐานสินค้าเกษตรและอาหารแห่งชาติ และเมื่อพิจารณาเป็นแต่ละด้านของพฤติกรรมการสื่อสารภายในองค์กร พบว่าการติดต่อสื่อสารจากบนลงล่าง การติดต่อสื่อสารจากล่างขึ้นบน การติดต่อสื่อสารแนวนอน มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพ

การปฏิบัติงาน ของบุคลากรสำนักงานมาตรฐานสินค้าเกษตรและอาหารแห่งชาติ อย่างมี
นัยสำคัญทางสถิติ 0.05

8. อภิปรายผลการวิจัย

จากสรุปผลการวิจัย อภิปรายผลได้ ดังนี้

1. สำหรับประเด็นของปัจจัยคุณสมบัติส่วนบุคคล ด้านการศึกษา ตำแหน่ง ระยะเวลาการใช้
แอปพลิเคชันไลน์ และอุปกรณ์ในการใช้แอปพลิเคชันไลน์ ที่แตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพการ
ปฏิบัติงาน ที่ไม่แตกต่างกัน

ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรสำนักงานมาตรฐานสินค้าเกษตรและอาหารแห่งชาติ ที่มีระดับ
การศึกษา ตำแหน่ง ระยะเวลาการใช้แอปพลิเคชันไลน์ อุปกรณ์ในการใช้แอปพลิเคชันไลน์ ต่าง
กันมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และ
ที่มี ปัจจัยคุณสมบัติส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกันอย่างมี
นัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และพบว่าบุคลากรสำนักงานมาตรฐานสินค้าเกษตร และอาหารแห่งชาติ
ที่มีอายุแตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน โดยสถานภาพแตกต่างกันมี
ผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน สถานภาพโสด กับ สถานภาพสมรส และ
สถานภาพสมรส กับ สถานภาพหย่าร้าง/แยกกันอยู่/หม้าย

บุคลากรสำนักงานมาตรฐานสินค้าเกษตร และอาหารแห่งชาติที่มีระยะเวลาการ
ปฏิบัติงานแตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน และมีรายได้เฉลี่ยต่อ
เดือนแตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน โดยในช่วงเวลาประจำในการใช้
แอปพลิเคชันไลน์ที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ทั้งนี้ เป็นเพราะผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเรื่อง ปัจจัยคุณสมบัติส่วนบุคคล นั้น ไม่มี
ผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของบุคลากรสำนักงานมาตรฐานสินค้าเกษตรและอาหารแห่งชาติ

ซึ่งไม่สอดคล้องกับทฤษฎีของ กฤษณา ศักดิ์ศรี (2534:128) ได้มีแนวคิดถึงสาเหตุที่ทำให้
มนุษย์แตกต่างกัน เพศ การศึกษา ฐานะทางเศรษฐกิจ อาชีพ มาลินี จุฑะรพ (2539) กล่าวว่าโดยทั่วไป
บุคคลจะมีความแตกต่างกัน ประมะ สตะเวทิน 2546:116 กล่าวว่าการศึกษา เป็นลักษณะสำคัญอีก
ประการหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อผู้รับสาร ดังนั้นคนที่ได้รับการศึกษาในระดับที่ต่างกันยุคสมัยที่ต่างกัน
ระบบการศึกษาแตกต่างกัน สาขาวิชาที่แตกต่างกัน จึงมีความรู้สึกนึกคิด อุดมการณ์และความ
ต้องการที่แตกต่างกัน ไปอีกด้วย และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ทรงยศ แก้วมงคล (2555) ได้กล่าวว่า

ระดับการศึกษา ประสบการณ์การสอนของครู ที่ต่างกัน ไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการบริหารงาน วิชาการของโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดกรุงเทพมหานคร

2. สำหรับผลการศึกษาพฤติกรรมการสื่อสารภายในองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานมาตรฐานสินค้าเกษตรและอาหารแห่งชาติ โดยผลวิจัยดังกล่าว มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติของบุคลากรสำนักงานมาตรฐานสินค้าเกษตรและอาหารแห่งชาติ มีระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากในประเด็นดังต่อไปนี้ คือ ปฏิบัติงานตามแผนงานที่วางไว้ตรงตามเป้าหมายขององค์กร ให้ความร่วมมือในการทำงาน และกิจกรรมภายในหน่วยงาน ปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้อย่างถูกต้อง สมบูรณ์ และมีประสิทธิภาพตามแผนงานเป็นที่น่าพอใจ สามารถแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการทำงานได้ สามารถปฏิบัติงานได้ตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชา ผลงานและการทำงานเป็นที่น่าพอใจและมีประสิทธิภาพต่อลูกค้าที่เข้ามาติดต่องาน สามารถสื่อสารในองค์กรได้อย่างถูกต้องและทันทีทันใด สามารถรายงานผลการปฏิบัติงานให้แก่ผู้บังคับบัญชาได้ ปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จลุล่วงไปด้วยดีมีประสิทธิภาพและทันตามเวลาที่กำหนด และสามารถถ่ายทอดประสบการณ์ความชำนาญงานให้แก่เพื่อนร่วมงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีของ จินตนา บุญบงการ (2531) กล่าวว่า พฤติกรรมทุกประเภทของมนุษย์จะต้องมีแรงกระตุ้นมาจากความต้องการ หรือ จุดประสงค์อย่างใดอย่างหนึ่ง การสื่อสารเป็นพฤติกรรมที่มีวัตถุประสงค์เป็นแรงกระตุ้นเช่นกัน ทำให้เกิดความเข้าใจซึ่งกันและกัน ทำให้เกิดการกระทำขึ้น เป็นการให้ข่าวสารและรู้ถึงการกระทำโต้ตอบของบุคคลอื่นๆ สมยศ นาวิการ (2536) กล่าวว่า การสื่อสารในองค์กร คือ กระบวนการแลกเปลี่ยนข่าวสารระหว่างบุคคลทุกระดับทุกหน่วยงาน โดยมีความสัมพันธ์กันภายใต้สภาพแวดล้อม บรรยากาศขององค์กร ซึ่งสามารถปรับเปลี่ยนไปตามกาลเทศะ บุคคล ตลอดจนเรื่องราวและวัตถุประสงค์ของการสื่อสาร

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะของงานวิจัยนี้สามารถแบ่งได้เป็น 2 ลักษณะ ดังนี้

1. การนำผลการวิจัยไปใช้

จากการศึกษาวิจัยความแตกต่างของปัจจัยคุณสมบัติส่วนบุคคล และพฤติกรรม การสื่อสารภายในองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานมาตรฐานสินค้าเกษตรและอาหารแห่งชาติ สะท้อนให้เห็นพฤติกรรม การสื่อสารภายในองค์กรของบุคลากรสำนักงานมาตรฐานสินค้าเกษตรและอาหารแห่งชาติ นั้น มีพฤติกรรม การเปิดรับ และปรับตัวเพื่อนำเทคโนโลยีการสื่อสารในรูปแบบใหม่มาประยุกต์ใช้ให้เข้ากับการสื่อสารภายในองค์กร โดยการใช้แอปพลิเคชันไลน์เพื่อเอื้อประโยชน์ในด้านการสื่อสารเพื่อประสานงาน ในการดำเนินงานต่างๆ ร่วมกันในองค์กรให้ประสบผลสำเร็จตามหน้าที่ที่รับผิดชอบ และพบว่า การติดต่อสื่อสารจากล่างขึ้นบน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ดังนั้นในองค์กรของไทยเราส่วนใหญ่ควรใช้ การสื่อสารสองทางระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้บังคับบัญชา การสื่อสารในระดับนี้จะรวมถึง กล้องรับความคิดเห็น การประชุมกลุ่ม และกระบวนการในการร้องเรียน การที่จะให้ ผู้บังคับบัญชาสื่อสารกับผู้บังคับบัญชาอย่างจริงจัง เปิดเผย ตรงไปตรงมานั้น ไม่ใช่เรื่องง่ายนัก อย่างไรก็ตามการสื่อสารจากล่างขึ้นบน มักจะมีความจำเป็นต่อการตัดสินใจที่ดี

2. การเสนอแนะหัวข้อวิจัยที่เกี่ยวข้องหรือสืบเนื่องในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ในการศึกษาครั้งนี้เป็นเพียงการศึกษากลุ่มตัวอย่างที่เป็นบุคลากร ของสำนักงานมาตรฐานสินค้าเกษตรและอาหารแห่งชาติเท่านั้น ดังนั้นในการศึกษาครั้งต่อไป ควรทำการศึกษากับกลุ่มตัวอย่างในหน่วยงานอื่นๆ ด้วย เพื่อจะได้ผลการศึกษาที่เป็นข้อมูลเชิง ลึกมากยิ่งขึ้น เนื่องจากความแตกต่างทางสภาพแวดล้อมที่แตกต่างกัน อาจส่งผลต่อปัญหา และอุปสรรคที่เกิดขึ้นต่างกันด้วย

2. ในการศึกษาครั้งต่อไปควรทำการศึกษาตัวแปรอื่นที่คาดว่าจะส่งผลต่อประ สสิทธิภาพในการทำงานร่วมด้วย เช่น พฤติกรรมด้านภาวะผู้นำ บรรยากาศองค์กร เป็นต้น

3. ควรศึกษาปัญหาและอุปสรรคที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน เพื่อเป็นแนวทาง ในการแก้ไขที่ตรงประเด็นมากขึ้น

รายการอ้างอิง

- กฤษณา ศักดิ์ศรี. (2534). **องค์การกับมนุษย์สัมพันธ์**. กรุงเทพฯ : อักษรวิทยา.
- จินตนา บุญบงการ. (2531). **การสร้างจิตสำนึกการให้บริการกับการปรับปรุงการบริการภาครัฐ**.
กรุงเทพฯ: ฟอรัมเทพรินต์ติ้ง.
- ทรงยศ แก้วมงคล. (2555). **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการบริหารงานวิชาการของ
โรงเรียนประถมศึกษาสังกัดกรุงเทพมหานคร**. วิทยานิพนธ์ปริญญาคุษฎีบัณฑิต,
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ปรมะ สตะเวทิน และคณะ. **หลักและทฤษฎีการสื่อสาร** หน่วยที่ 9 - 15 Principles and theories
of communication. นนทบุรี:สาขาวิชานิเทศศาสตร์
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2546.
- มาลินี จุฑะธรพ. (2539). **จิตวิทยาการเรียนการสอน**. กรุงเทพฯ : อักษราพิพัฒน์
- สมยศ นาวิการ. (2536) **การบริหาร**. กรุงเทพฯ : ดอกหญ้า