การศึกษาพฤติกรรมการใช้ไลน์ แอปพลิเคชัน (Line Application) เพื่อเป็นช่องทางการสื่อสารการปฏิบัติงานในองค์กร

ธีรพร สิริวันต์

สารนิพนธ์เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต
วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล
พ.ศ. 2559

ลิขสิทธิ์ของมหาวิยาลัยมหิดล

สารนิพนธ์

เรื่อง

การศึกษาพฤติกรรมการใช้ไลน์ แอปพลิเคชัน (Line Application)
เพื่อเป็นช่องทางการสื่อสารการปฏิบัติงานในองค์กร

ได้รับการพิจารณาให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต
วันที่ 14 พฤษภาคม พ.ศ. 2559

……..……..……

นางสาวธีรพร สิริวันต์

ผู้วิจัย

……	……
ผู้ช่วยศาสตราจารย์พัลลภา ปีติสันต์, Ph.D.	ผู้ช่วยศาสตราจารย์พลิศา รุ่งเรือง, Ph.D.
อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์	ประธานกรรมการสอบสารนิพนธ์
…….……..……	…….……..……
รองศาสตราจารย์อรรณพ ตันละมัย, Ph.D.	ผู้ช่วยศาสตราจารย์รวิน ระวิวงศ์, Ph.D.
คณบดี	กรรมการสอบสารนิพนธ์
วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล	

กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้ เป็นการศึกษาเรื่องพฤติกรรมการใช้ไลน์ แอปพลิเคชัน (Line Application) เพื่อเป็นช่องทางสื่อสารการปฏิบัติงานในองค์กร ซึ่งสำเร็จได้ด้วยความช่วยเหลือของผู้ช่วยศาสตราจารย์รวิน ระวิวงศ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์พลิศา รุ่งเรือง และผู้ช่วยศาสตราจารย์พัลลภา ปีติสันต์ ซึ่งเป็นอาจารย์ที่ปรึกษาและกรรมการสอบสารนิพนธ์ที่ได้ให้คำแนะนำรวมทั้งการตรวจสอบข้อบกพร่อง ด้วยความเอาใจใส่เป็นอย่างดี จนกระทั่งงานสารนิพนธ์สำเร็จได้อย่างสมบูรณ์ ผู้วิจัยต้องขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์มหาวิทยาลัยมหิดลทุกท่านที่ช่วยประสารทวิชาความรู้ให้กับผู้วิจัยตลอดระยะเวลาการศึกษาในระดับปริญญาโท เพื่อนำมาประยุกต์ใช้และปรับปรุง แก้ไขงานสารนิพนธ์นี้ให้มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

ขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่อ คุณแม่ และคุณมลฑล คล้ายสวัสดิ์ ที่คอยให้ความช่วยเหลือและเป็นกำลังใจ รวมทั้งให้การสนับสนุนในทุกๆด้าน ขอบคุณเพื่อนๆ BM17b ที่ร่วมทุกข์ร่วมสุขกันมาตลอดการศึกษาในระดับปริญญาโท ที่คอยให้คำแนะ ให้ความช่วยเหลือกันและมีกำลังใจดีๆ ให้กันเสมอ ทั้งนี้ขอขอบพระคุณกลุ่มตัวอย่างที่สละเวลาอันมีค่าและให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูลในการทำสารนิพนธ์ฉบับนี้ได้อย่างสมบูรณ์

ธีรพร สิริวันต์

การศึกษาพฤติกรรมการใช้ไลน์ แอปพลิเคชัน (Line Application) เพื่อเป็นช่องทางการสื่อสารการปฏิบัติงานในองค์กร

THE STUDY OF BEHAVIORS IN USING LINE APPLICATION FOR ORGANIZATION COMMUNICATION.

ธีรพร สิริวันต์ 5750211

กจ.ม.

คณะกรรมการที่ปรึกษาสารนิพนธ์ : ผู้ช่วยศาสตราจารย์พัลลภา ปีติสันต์, Ph.D., ผู้ช่วยศาสตราจารย์พลิศา รุ่งเรือง, Ph.D., ผู้ช่วยศาสตราจารย์รวิน ระวิวงศ์, Ph.D.

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่องพฤติกรรมการใช้ไลน์ แอปพลิเคชัน (Line Application) เพื่อเป็นช่องทางการสื่อสารการปฏิบัติงานในองค์กรเพื่อศึกษาถึงปัญหา ผลกระทบและความพึงพอใจในการใช้ไลน์แอปพลิเคชัน (Line Application) เพื่อเป็นช่องทางการสื่อสารการปฏิบัติงานในองค์กร โดยการแบ่งกลุ่มตัวอย่างออกเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มผู้บริหารและกลุ่มพนักงาน โดยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก

ผลการวิจัยพบว่าปัญหาการใช้ไลน์ แอปพลิเคชัน (Line Application) เพื่อเป็นช่องทางการสื่อสารการปฏิบัติงานในองค์กร คือ การตีความที่ไม่ตรงกันของผู้รับสารและผู้ส่งสาร และการไม่ตอบสนองต่อการสื่อสาร ในส่วนของผลกระทบที่ได้รับจากการใช้ไลน์ แอปพลิเคชัน คือ การเสียสมาธิจากการทำงานและการกระจายของข่าวสารอย่างรวดเร็วโดยขาดการคัดกรอง ประเด็นสุดท้ายเรื่องความพึงพอใจในการใช้ไลน์ แอปพลิเคชัน (Line Application) เพื่อเป็นช่องทางการสื่อสารการปฏิบัติงานในองค์กร คือ กลุ่มตัวอย่างส่วนมากพึงพอใจในการใช้ไลน์ แอปพลิเคชัน เพื่อเป็นช่องทางการสื่อสารในการปฏิบัติงาน

คำสำคัญ : ไลน์ แอปพลิเคชัน/การสื่อสารในองค์กร

53 หน้า

สารบัญ

		หน้า
กิตติกรรมประกาศ		**ข**
บทคัดย่อ		**ค**
สารบัญตาราง		**ช**
บทที่ 1	**บทนำ**	**1**
	1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา	1
	1.2 คำถามสารนิพนธ์	3
	1.3 วัตถุประสงค์การวิจัย	3
	1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
	1.5 ขอบเขตของสารนิพนธ์	4
	1.6 นิยามคำศัพท์เฉพาะ	5
บทที่ 2	**ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง**	**6**
	2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการสื่อสาร	6
	2.1.1 รูปแบบการสื่อสาร	8
	2.1.2 ช่องทางการสื่อสาร	8
	2.1.3 องค์ประกอบของกระบวนการสื่อสาร	10
	2.1.4 หลักสำคัญในการสื่อสาร	11
	2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการสื่อสารในองค์กร	12
	2.2.1 ความหมายของการสื่อสารองค์กร	12
	2.2.2 แนวคิดเกี่ยวกับเป้าหมายของการสื่อสารองค์กร	13
	2.2.3 แนวคิดที่เกี่ยวกับหน้าที่ของการสื่อสารในองค์กร	14
	2.3 แนวคิดเกี่ยวกับเครือข่ายของการสื่อสาร (Communication Network)	14
	2.3.1 กลุ่มปฏิกิริยา	15

สารบัญ(ต่อ)

		หน้า
	2.3.2 กลุ่มปฏิบัติการร่วมกัน	15
	2.3.3 กลุ่มเผชิญหน้า	15
	2.4 แนวคิดและทฤษฎีเครือข่ายสังคมออนไลน์ (Social Network)	16
	2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	17
บทที่ 3	**ระเบียบวิธีการวิจัย**	**21**
	3.1 แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการวิจัย	21
	3.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย	22
	3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	22
	3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล	23
	3.5 การวิเคราะห์และการประมวลผล	23
บทที่ 4	**ผลการวิจัย**	**24**
	4.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง	24
	4.2 ข้อมูลแสดงรหัสเปิด (Open Coding)	25
	4.2.1 แสดงรหัสเปิดกลุ่มผู้บริหาร	25
	4.2.2 แสดงรหัสเปิดกลุ่มพนักงาน	26
	4.3 ผลจากการวิจัยกลุ่มตัวอย่างที่ 1 กลุ่มผู้บริหาร	33
	4.3.1 การใช้งานทั่วไปในการใช้ไลน์ แอปพลิเคชัน	33
	4.3.2 การศึกษาปัญหา ผลกระทบและความพึงพอใจในการใช้ไลน์ แอปพลิเคชัน	33
	4.4 ผลจากการวิจัยกลุ่มตัวอย่างที่ 1 กลุ่มพนักงาน	35
	4.4.1 การใช้งานทั่วไปในการใช้ไลน์ แอปพลิเคชัน	35
	4.4.2 การศึกษาปัญหา ผลกระทบและความพึงพอใจในการใช้ไลน์ แอปพลิเคชัน	36

สารบัญ(ต่อ)

		หน้า
บทที่ 5	**อภิปรายผล**	**39**
	5.1 ความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์	39
	5.1.1 ผลการศึกษาเกี่ยวกับปัญหาการใช้ไลน์ แอปพลิเคชัน	39
	5.1.2 ผลการศึกษาเกี่ยวกับผลกระทบการใช้ไลน์ แอปพลิเคชัน	40
	5.1.3 ผลการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้ไลน์ แอปพลิเคชัน	41
	5.2 ข้อจำกัดการวิจัย	43
บทที่ 6	**สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ**	**44**
	6.1 สรุปผลการวิจัย	44
	6.2 ข้อเสนอแนะการวิจัย	45
	6.3 ข้อเสนอแนะการวิจัยในครั้งถัดไป	46
บรรณานุกรม		**47**
ภาคผนวก		**48**
	ภาคผนวก ก: แบบสัมภาษณ์ผู้บริหาร	49
	ภาคผนวก ข: แบบสัมภาษณ์พนักงาน	51
ประวัติผู้วิจัย		**53**

สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
4.1	การสรุปผลการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างในตำแหน่งผู้บริหารเกี่ยวกับการใช้ไลน์ แอปพลิเคชันและระยะเวลาเฉลี่ยที่ใช้งานต่อวัน	24
4.2	การสรุปผลการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างในตำแหน่งพนักงานเกี่ยวกับการใช้ไลน์ แอปพลิเคชันและระยะเวลาเฉลี่ยที่ใช้งานต่อวัน	25
4.3	การแบ่งกลุ่มรหัสแบบเปิด (Open Coding) ที่สัมพันธ์กันเพื่อสร้างเป็นรหัสแนวคิดที่สัมพันธ์กัน (Axial Coding) และรหัสคัดสรร (Selective Coding) จากบทสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างที่ 1 กลุ่มผู้บริหาร	29
4.4	การแบ่งกลุ่มรหัสแบบเปิด (Open Coding) ที่สัมพันธ์กันเพื่อสร้างเป็นรหัสแนวคิดที่สัมพันธ์กัน (Axial Coding) และรหัสคัดสรร (Selective Coding) จากบทสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างที่ 2 กลุ่มพนักงาน	30
4.5	การแจกแจงความถี่ของกลุ่มตัวอย่างที่ 1 กลุ่มผู้บริหารเพื่ออธิบายลำดับการให้ความสำคัญแต่ละรหัสแนวความคิดที่สัมพันธ์กัน (Axial Coding)	31
	การแจกแจงความถี่ของกลุ่มตัวอย่างที่ 2 กลุ่มพนักงานเพื่ออธิบายลำดับการให้ความสำคัญแต่ละรหัสแนวความคิดที่สัมพันธ์กัน (Axial Coding)	31

บทที่ 1
บทนำ

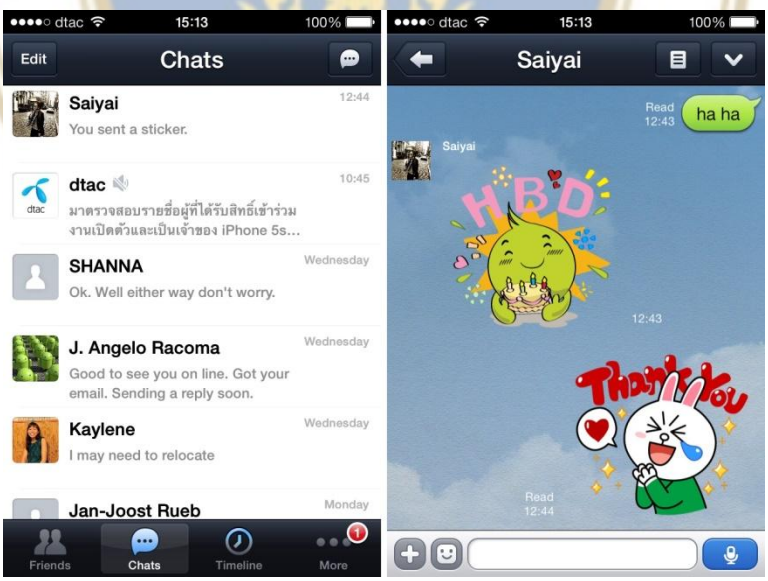
1.1 ที่มาของเรื่อง และความสำคัญของปัญหา

โลกในปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วทำให้เกิดผลกระทบต่อการดำรงชีวิตของคนทั้งเศรษฐกิจ สังคม การเมือง วัฒนธรรมและค่านิยมต่างๆ ด้วยสภาพการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วตลอดถึงการพัฒนาเทคโนโลยีใหม่ๆเพื่อความก้าวหน้าของโลกเรานั้น ส่งผลต่อการสื่อสารของคนในสังคม เครื่องมือในการสื่อสารได้พัฒนาอย่างรวดเร็วเกิดความสะดวกมากยิ่งขึ้น ตัวอย่างเช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ โทรศัพท์มือถือ และแท็บเล็ต(Tablet) ด้วยความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี ทำให้การสื่อสารแบบเผชิญหน้า (Face to face communication) ระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสารที่มีต่อกันน้อยลง แต่ใช้เครื่องมือในการสื่อสารเข้ามาแทน ทำให้การสื่อสารเป็นเรื่องง่ายในปัจจุบันไม่ว่าจะอยู่ห่างไกลแค่ไหนก็สามารถพูดคุยและสื่อสารได้อย่างไร้พรหมแดน

เมื่อกล่าวถึงการสื่อสารในยุคปัจจุบัน ที่ผู้คนต่างอาศัยโลกดิจิตอลและการใช้เครือข่ายออนไลน์โดยอาศัยอินเทอร์เน็ตในการเชื่อมต่อเพื่อการติดต่อสื่อสารโดยช่องทางการติดต่อสื่อสารนี้เองทำให้ผู้คนสามารถส่งสารและรับสารผ่านทางมัลติมีเดียได้ ไม่ว่าจะเป็นการส่งสารที่เป็นข้อความเป็นรูปแบบของเสียงที่ส่งผ่านโปรแกรมหรือส่งเป็นรูปภาพเพื่อสื่อความหมายแม้กระทั่งภาพเคลื่อนไหว ซึ่งจะทำให้สามารถสื่อสารได้แบบสองทิศทาง(two-way communication) และด้วยวิวัฒนาการในปัจจุบันยังสามารถทำให้เราสามารถติดต่อสื่อสารกันได้อย่างรวดเร็วและทันเวลา (Real Time) สามารถสื่อสารพร้อมกันได้หลายคนในเวลาเดียวกัน เครือข่ายอินเตอร์เน็ตมีการเข้าถึงได้ง่ายในทุกที่ทุกเวลา การคิดค้นและพัฒนาสมาร์ทโฟน (Smartphone)และแอปพลิเคชันเพื่อใช้ในการติดต่อสื่อสารทางโปรแกรมการสนทนา(Chat Program) ผ่านข้อความได้รับความนิยมอย่างแพร่หลายในปัจจุบัน ซึ่งโปรแกรมที่ได้รับความนิยมสูงสุดในประเทศไทยคือ โปรแกรมไลน์(Line Application) ที่มีการติดต่อสื่อสารได้ในหลากหลายรูปแบบ ทั้งข้อความ รูปภาพ เสียง และภาพเคลื่อนไหว เป็นต้น และจากการที่มีการพัฒนาการสื่อสารมากขึ้นในปัจจุบัน ทำให้การสื่อสารเหล่านี้ ได้ถูกนำมาใช้และมีบทบาทมากขึ้นเพื่อเป็นช่องทางในการสื่อสารในขณะปฏิบัติงานในองค์กรทั้งภาครัฐและเอกชน

เดิมทีการสื่อสารในระดับองค์กรเริ่มต้นด้วยการใช้โทรศัพท์ โทรสาร เมื่อเข้าสู่ยุคเทคโนโลยีที่มีเครือข่ายอินเตอร์เน็ต การสื่อสารทางไกลผ่านอีเมล์ได้เข้ามาเป็นช่องทางการสื่อสารหลักในการปฏิบัติงานระดับธุรกิจองค์กร ซึ่งในปัจจุบันเทคโนโลยีก้าวหน้าไปอีกขั้น การเปลี่ยนแปลงที่มีอยู่ตลอดเวลาทำให้การทำงานสามารถทำได้ทุกที่และทุกเวลา สมาร์ทโฟน (Smartphone)และแอปพลิเคชัน(Application) การสื่อสารบนสมาร์ทโฟน(Smartphone) จึงเข้ามามีบทบาทและเป็นช่องทางในการติดต่อสื่อสารกันในระดับองค์กรเพื่อให้ได้รับข้อมูลข่าวสารและการติดต่อกันได้ตลอดเวลาและทันต่อความต้องการ(Real-time) โดยแอปพลิเคชัน(Application)ที่สร้างขึ้นมาเพื่อการติดต่อสื่อสารที่ได้รับความสนใจและได้รับความนิยมในปัจจุบันในประเทศไทย คือ ไลน์ แอปพลิเคชัน (Line Application)

โปรแกรมไลน์(Line Application) คือ แอปพลิเคชันที่ผสมผสานบริการการสนทนาผ่านข้อความ (Messaging) และ Voice Over IP นำมาผนวกเข้าด้วยกัน จึงทำให้เกิดเป็นแอปพลิเคชันที่สามารถแชท สร้างกลุ่ม ส่งข้อความ โพสต์รูปต่างๆ หรือโทรคุยกันแบบเสียงก็ได้ โดยข้อมูลทั้งหมดไม่ต้องเสียค่าใช้จ่าย หากเราใช้งานโทรศัพท์ที่มีแพ็คเกจอินเทอร์เน็ตอยู่แล้ว แถมยังสามารถใช้งานร่วมกันระหว่างระบบปฏิบัติการ iOS และระบบปฏิบัติการ Android รวมทั้งระบบปฏิบัติการอื่น ๆ ได้อีกด้วย



ภาพที่ 1.1 แสดงตัวอย่างไลน์ แอปพลิเคชัน (Line Application)

ที่มา : http://thenextweb.com/apps/2013/10/18/best-mobile-messaging-apps/4/

สถิติการใช้โปรแกรมไลน์ในปัจจุบันจากการรายงานของ ไลน์ คอร์ปอเรชั่น ผู้พัฒนาแพลตฟอร์มบนโทรศัพท์มือถือชั้นนำของโลกเปิดเผยว่า ไลน์ ได้จัดประชุมธุรกิจออนไลน์ LINE Conference Tokyo 2014 ที่ประเทศญี่ปุ่น เพื่อนำเสนอแผนงานการสร้างธุรกิจของ LINE ที่มีอยู่ในปัจจุบันและที่จะเกิดขึ้นใหม่ในอนาคต โดยปัจจุบัน(9 ต.ค.57) ไลน์มีจำนวนผู้ใช้ 560 ล้านคนทั่วโลก

อันดับ 1 ญี่ปุ่น 54 ล้านคน

อันดับ 2 ไทย 33 ล้านคน

อันดับ 3 อินโดนีเซีย30ล้านคน

อันดับ 4 สหรัฐอเมริกา 25 ล้าน

อันดับ 5 สเปนและเม็กซิโก 18 ล้านคนเท่ากัน

และมียอดจำนวนผู้ใช้ประจำทุกเดือน (MAU) ทั้งหมด170 ล้านทั่วโลก

จากการการเพิ่มช่องทางการสื่อสารภายในองค์กรโดยนำเอาโปรแกรมไลน์มาใช้ในองค์กรมากขึ้นในปัจจุบัน ส่งผลให้เกิดคำถามตามมาในการปฏิบัติงานว่ามีความเหมาะสมที่จะใช้ช่องทางนี้ในการสื่อสารกันในระหว่างปฏิบัติงานหรือไม่อย่างไร เพียงแค่ความสะดวกและรวดเร็วในการรับ-ส่งสารจากทางไลน์ แอปพลิเคชันจะส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานหรือไม่ เนื่องจากการรับ-ส่งทางไลน์ แอปพลิเคชันในบางครั้งสะดวกและรวดเร็วแต่ไม่เป็นทางการในระดับธุรกิจ ดังนั้นจึงเกิดความต้องการศึกษาพฤติกรรมในการใช้ไลน์ แอปพลิเคชันเพื่อเป็นช่องทางการสื่อสารในองค์กร โดยศึกษากลุ่มตัวอย่างของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้

1.2 คำถามสารนิพนธ์

1. การนำไลน์ แอปพลิเคชัน เพื่อเป็นช่องทางการสื่อสารในองค์กร เกิดผลกระทบกับการทำงานอย่างไร

2. การใช้ไลน์ แอปพลิเคชัน เพื่อเป็นช่องทางการสื่อสารในองค์กร สร้างความพึงพอใจให้กับพนักงานหรือไม่

1.3 วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาปัญหาการใช้ไลน์ แอปพลิเคชัน เพื่อเป็นช่องทางการสื่อสารการปฏิบัติงานในองค์กร

2. เพื่อศึกษาถึงผลกระทบในการใช้ไลน์ แอปพลิเคชัน เพื่อเป็นช่องทางการสื่อสารการปฏิบัติงานในองค์กร

3. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของพนักงานในการใช้ไลน์ แอปพลิเคชัน เพื่อเป็นช่องทางการสื่อสารการปฏิบัติงานในองค์กร

1.4 ประโยชน์

1. สามารถนำการใช้เครือข่ายออนไลน์เพื่อเป็นช่องทางในการสื่อสารในองค์กรไปปรับปรุงและพัฒนาให้เป็นช่องทางการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและเหมาะสมในองค์กรมากยิ่งขึ้น

2. สามารถนำไปเป็นกลยุทธ์ในการวางแผนการสื่อสารภายในองค์กร

1.5 ขอบเขตของสารนิพนธ์

1.5.1 ประเด็นที่ศึกษา

งานวิจัยฉบับนี้ศึกษาเกี่ยวกับปัญหาการใช้ไลน์ แอปพลิเคชัน(Line Application) เพื่อเป็นช่องทางการสื่อสารการปฏิบัติงานในองค์กร ซึ่งในปัจจุบันหลายองค์กรได้นำเครือข่ายออนไลน์เข้ามาใช้เป็นช่องทางการสื่อสารมากขึ้น จนในบางครั้งกลายเป็นช่องทางหลักในการสื่อสารในองค์กรจนทำให้เกิดผลลบกับการปฏิบัติงาน สำหรับการศึกษาในครั้งนี้จะนำไปปรับปรุงและพัฒนาการใช้เครือข่ายออนไลน์ในองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพและก่อให้เกิดผลดีต่อการปฏิบัติงาน

1.5.2 กลุ่มเป้าหมาย

พนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง จำนวน 7 คน

1.5.3 ระยะเวลา

การวิจัยครั้งนี้ใช้ระยะเวลาในการศึกษาวิจัยรวม 12 สัปดาห์ ตั้งแต่วันที่ 23 มกราคม – 16เมษายน 2559

1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ไลน์ แอปพลิเคชัน (Line Application) เป็นแอปพลิเคชันให้บริการ Messaging รวมกับ Voice Over IP ทำให้ผู้ใช้สามารถสร้างกลุ่มแชท ส่งข้อความ ภาพ คลิปวิดีโอ หรือจะพูดคุยโทรศัพท์แบบเสียงก็ได้ โดยข้อมูลที่ถูกส่งขึ้นไปนั้นฟรีทั้งหมด ตอนนี้ไลน์ แอปพลิเคชัน (Line Application) ใช้ได้ในระบบปฏิบัติการ iOS, Android, Windows Phone, PC และ BlackBerry ลักษณะของไลน์ แอปพลิเคชัน(Line Application) ประกอบด้วย การส่งข้อความ, การสนทนาด้วยเสียง, การเปลี่ยนพื้นหลังแบล็กกราวนด์หน้าห้องแชท, การสนทนาแบบกลุ่ม, Official LINE และการส่งสติ๊กเกอร์

บทที่ 2
แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเรื่องพฤติกรรมการใช้เครือข่ายออนไลน์(Line Application) เป็นช่องทางในการปฏิบัติงานในองค์กร ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และเอกสารที่เกี่ยวข้องที่ใช้ในการวิจัยต่างๆ ดังนี้

2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการสื่อสาร

2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการสื่อสารในองค์กร

2.3 แนวคิดที่เกี่ยวกับเครือข่ายของการสื่อสาร (Communication Network)

2.4 แนวคิดและทฤษฎีเครือข่ายสังคมออนไลน์ (Social Network)

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการสื่อสาร

การสื่อสารนี้เกิดจากแนวความคิดที่ว่าการสื่อสารเป็นกระบวนการ หรือการแลกเปลี่ยน โดยมีสาระสำคัญที่ว่าผู้ สื่อสารทำหน้าที่ทั้งผู้ส่งและผู้รับข่าวในขณะเดียวกัน ไม่อาจระบุว่า การสื่อสารเริ่มต้นและสิ้นสุดที่จุดใดเพราะถือว่าการสื่อสารมีลักษณะเป็นวงกลม และไม่มีที่สิ้นสุด ผู้รับข่าวและผู้ส่งข่าวนอกจากจะทำหน้าที่ทั้งการเข้ารหัสและถอดรหัสแล้วยังเป็นผู้ก่อให้เกิดข่าวสารและกำหนดพฤติกรรม

โรเจอร์ (1976 อ้างถึงในพิมพ์ลักษณ์ ธรรมวานิช, 2558, หน้า17) ได้ให้ความหมายของการติดต่อสื่อสารว่าเป็นการถ่ายถอดและแลกเปลี่ยนข้อเท็จจริงความรู้สึก ความคิด หรือการกระทำต่างๆ โดยมีเจตนาที่จะเปลี่ยนพฤติกรรมของบุคคล พฤติกรรมในที่นี้หมายถึงการเปลี่ยนความรู้ความเข้าใจ ทัศนคติและพฤติกรรมที่แสดงออกโดยเปิดเผย

แบลโลว์ กิลสัน และโอดิออร์น (1962 อ้างถึงในพิมพ์ลักษณ์ ธรรมวานิช, 2558, หน้า18) ได้กล่าวว่า การติดต่อสื่อสารในองค์การหมายถึงการแลกเปลี่ยนคำพูด อักษร สัญลักษณ์หรือข่าวสารเพื่อให้สมาชิกในองค์การหนึ่งได้เข้าใจความหมายและสามารถเข้าใจฝ่ายอื่นได้ ซึ่งถ้าพิจารณาในทางการบริหารองค์การอาจจะกล่าวให้ชัดเจนขึ้นได้ว่าการติดต่อสื่อสาร คือการกระจายหรือสื่อ

ความหมาย เกี่ยวกับนโยบายและคำสั่งลงไปยังเบื้องล่าง พร้อมกับรับข้อเสนอแนะความเห็นและความรู้สึกต่างๆกลับมา

ธร สุนทรายุทธ (ม.ป.ป.)(อ้างถึงในพิมพ์ลักษณ์ ธรรมวานิช, 2558, หน้า7) ได้กล่าวว่า การติดต่อสื่อสารเป็นปัจจัยสำคัญในองค์การ ที่จะทำให้การดำเนินงานเป็นไปได้ด้วยความร่วมมือประสานงานกับทุกฝ่าย ปัจจัยของการอยู่ร่วมกันและความร่วมมือร่วมใจของสมาชิกที่จะช่วยกันทำงาน อย่างไรก็ตามสิ่งที่จะช่วยให้การปฏิบัติงานราบรื่นทำให้การประสานงานกันเป็นอย่างดี ก็คือการติดต่อสื่อสารของสมาชิกในองค์การนั่นเอง

ชรามม์ (1973 อ้างถึงใน พิมพ์ลักษณ์ ธรรมวานิช, 2558, หน้า8) ได้พยายามอธิบายถึงกระบวนการติดต่อสื่อสารเป็นวงจรในการแลกเปลี่ยนข่าวสารระหว่างบุคคล 2 คน ซึ่งกระบวนการสื่อสารจะเริ่มตั้งแต่การแปลความหมายการถ่ายทอดข่าวสารซึ่งกันและกัน สรุปไม่มีคำจำกัดความของการสื่อสารอย่างใดอย่างหนึ่งที่จะนำใช้กับพฤติกรรมการสื่อสารได้ทุกรูปแบบ แต่ละคำจำกัดความจะมีวัตถุประสงค์ และผลที่เกิดขึ้นแตกต่างกัน จึงทำให้ความหมายของการสื่อสารกว้าง และนำไปใช้ในสถานการณ์ต่างๆ การพิจารณาความหมายของการสื่อสารจึงต้องเลือกใช้ให้เหมาะสมกับกิจกรรมการสื่อสารเป็นเรื่องๆไปดังนั้นการสื่อสารต้องเกี่ยวกับองค์ประกอบสำคัญๆ 3 ประการ อันได้แก่ ผู้ส่งข่าวสาร(Sender) ผู้รับข่าวสาร(Receiver) และตัวข่าวสาร (Massage) เมื่อนำมารวมกันจะเรียกว่าเป็นการสื่อสาร

โดยสรุปการสื่อสารเป็นกระบวนการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างบุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป โดยประกอบไปด้วย ผู้รับสาร ผู้ส่งสาร และตัวข่าวสาร ซึ่งการแลกเปลี่ยนข้อมูลนั้นถือเป็นการติดต่อสื่อสารเพื่อเป็นการกระจายข่าวสารจากบุคคลอื่นไปยังอีกบุคคลหนึ่ง

การสื่อสารเป็นกิจกรรมที่ไม่อยู่นิ่ง มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา และมีความยุ่งยากสลับซับซ้อน การเรียนรู้รูปแบบต่างๆของการสื่อสารนั้นมีเหตุผล 4 ประการ คือ

1. ช่วยให้มีโอกาสที่จะเลือกกระบวนการของการสื่อสารและปัจจัยต่างๆเพื่อนำไปใช้กับกิจกรรมทางการสื่อสารที่เกิดขึ้นจริง ทั้งนี้เพราะว่าไม่มีรูปแบบการสื่อสารอย่างใดอย่างหนึ่งเพียงชนิดเดียวที่สามารถนำเอาไปใช้กับข้อมูลต่างๆทางการสื่อสารได้โดยสมบูรณ์

2. ช่วยให้ค้นพบความจริงใหม่ๆ เกี่ยวกับการสื่อสาร เพราะการสื่อสารแต่ละรูปแบบย่อมก่อให้เกิดปัญหาต่างๆกัน

3. ช่วยให้คาดคะเนล่วงหน้าเกี่ยวกับการสื่อสารขึ้น และรูปแบบเหล่านี้จะช่วยให้คาดคะเนได้ว่าอะไรจะเกิดขึ้นในแต่ละสภาพของการสื่อสาร ซึ่งการคาดคะเนเหล่านี้จะช่วยให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพ

4. ช่วยให้สามารถหาวิธีมาวัดปัจจัย และกระบวนการในการสื่อสารต่างๆได้ เพราะรูปแบบการสื่อสารแต่ละอย่างมักจะมีลักษณะพิเศษที่เป็นตัวของตัวเองในเรื่องเกี่ยวกับช่องทางของการสื่อสารหรือวิธีการส่งข่าว ซึ่งจะสามารถวัดข้อมูลที่ถูกส่งออกไปได้

2.1.1 รูปแบบการสื่อสาร

รูปแบบการสื่อสารของแมคครอสกี้และรีสมอน (1997 อ้างถึงใน พิมพ์ลักษณ์ ธรรมวานิช, 2558, หน้า9) ได้กล่าวว่าการสื่อสารนี้เกิดจากแนวความคิดที่ว่า การสื่อสารเป็นกระบวนการหรือการแลกเปลี่ยนโดยมีสาระสำคัญที่ว่าผู้สื่อสารทำหน้าที่ทั้งผู้ส่ง และผู้รับข่าวในขณะเดียวกัน ไม่อาจระบุว่า การสื่อสารเริ่มต้นและสิ้นสุดที่จุดใด เพราะถือว่า การสื่อสารมีลักษณะเป็นวงกลมและไม่มีที่สิ้นสุด ผู้รับข่าวและผู้ส่งข่าวนอกจากจะทำหน้าที่ทั้งการเข้ารหัสและถอดรหัสแล้วยังเป็นผู้ก่อให้เกิดข่าวสารและกำหนดพฤติกรรมกล่าวโดยสรุป การเรียนรู้รูปแบบของการสื่อสารหลายๆรูปแบบจะทำให้เกิดความคิดความเข้าใจในกระบวนการสื่อสาร สามารถเลือกแบบการสื่อสารไปใช้ได้จริง ทำให้รู้ว่าปัญหาที่เกิดขึ้นในแต่ละรูปแบบเป็นอย่างไร จะช่วยในการคาดคะเนสิ่งที่จะเกิดขึ้นในการสื่อสารซึ่งเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการสื่อสาร

2.1.2 ช่องทางการสื่อสาร

ช่องทางการสื่อสาร (Communication Channel) คือ สื่อกลางสำหรับใช้นำข่าวสารไปยังผู้รับข่าวสารหรือเป็นตัวกลางที่ข่าวสารเคลื่อนไหวระหว่างผู้ส่งข่าวและผู้รับข่าว ลักษณะของช่องทางการสื่อสารประกอบด้วย 3 ส่วน คือต้องมีตัวนำข่าวสารจากผู้ส่งไปยังผู้รับ ต้องมีวิธีการที่จะบันทึกข่าวสารลงในตัวนำข่าวนั้น และต้องมีสิ่งที่ทำให้ตัวนำข่าวเดินทางไปผู้รับที่เราต้องการได้ สิ่งที่เรียกว่าช่องทางการสื่อสาร ได้แก่ ประการแรก คือ คลื่นเสียง ซึ่งจะนำเสียงของบุคคลแรกให้บุคคลที่ 2 ได้ยิน ประการที่สอง ผู้ส่งข่าวจะต้องมีความสามารถในการพูด คือ พูดเป็นภาษาที่คนอื่นเข้าใจได้ และผู้รับข่าวจะต้องฟังเป็น ประการสุดท้าย การที่จะทำให้คลื่นเสียงเคลื่อนที่ได้จากผู้พูดไปยังผู้ฟังจะต้องมีอากาศเป็นตัวรองรับ ในแง่ของจิตวิทยา ช่องทางการสื่อสารคือ ความรู้สึกที่ผู้รับข่าวสารสามารถรับรู้ข่าวสารจากผู้ส่งข่าวได้หมายความว่า เราให้คำจำกัดความของช่องทางการสื่อสารในฐานะที่เป็นกลไกอย่างหนึ่งของความรู้สึก ภาษาที่จะรับรู้ข่าวสาร ช่องทางการสื่อสารจึงรวมถึงการมองเห็น การได้ยิน การสัมผัส การได้กลิ่น และการรู้รส

โดยสรุป ช่องทางการสื่อสารที่ใช้ในการส่งข่าวสารจากผู้ส่งสารไปยังผู้รับข่าวสารโดยอาศัยช่องทางไปสู่ประสาทสัมผัสทั้ง5 คือการมองเห็น การสัมผัส การได้ยิน การได้กลิ่น การลิ้ม

รส โดยใช้ การบันทึกข้อความ คำสั่งเป็นลายลักษณ์อักษร การพูด การสื่อสารความหมายควรใช้ช่องทางหลายๆช่องทางเพื่อความมีประสิทธิภาพในการสื่อสาร

ช่องทางการติดต่อสื่อสารมีความสำคัญมากในการติดต่อสื่อสาร ช่องทางที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา ได้แก่ การพูด การสั่งงาน การประชุม การติดต่อสื่อสารกันทางโทรศัพท์ การส่งข่าว การส่งข่าวทางอินเทอร์เน็ต ลายลักษณ์อักษร หรือสิ่งพิมพ์ (จดหมาย หนังสือเวียน ประกาศต่างๆ วารสารภายใน) โสตทัศนูปกรณ์ (เสียงตามสาย) สามารถแบ่งประเภทตามวิธีการต่างๆ ดังนี้คือ การติดต่อสื่อสารทางลายลักษณ์อักษร การติดต่อสื่อสารทางวาจา และการติดสื่อสารที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยี

- การติดต่อสื่อสารทางลายลักษณ์อักษร (Written Communication) หมายถึง การติดต่อสื่อสารที่แสดงออกโดยการเขียน ซึ่งอาจเป็นตัวอักษรหรือตัวเลขแสดงจำนวนก็ได้ เช่น หนังสือเวียน และบันทึกโต้ตอบ (Circulation - Note – Letters – Memo) ป้าย ประกาศ บันทึกข้อความ รายงานประจำปี แผงข่าวสาร แผ่นปลิว สิ่งตีพิมพ์จดหมายข่าว และวารสาร คู่มือการปฏิบัติงาน เป็นต้น ส่วนมากผู้บริหารต้องการข่าวสารที่บันทึกลายลักษณ์อักษร แต่บางครั้งการขาดการพิจารณาข้อความของข่าวสารที่ส่งมาให้โดยรอบคอบก็อาจจะเกิดผลกระทบที่เสียหายต่อองค์การได้(Timm, 1995 อ้างถึงในพิมพ์ลักษณ์ ธรรมวานิช, 2558, หน้า9) โดยมากมักจะพบว่า การสื่อสารด้วยการเขียนยากกว่าการพูด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะบุคคลนั้นมีความสามารถทางภาษาน้อย เช่น ถ้าเค้าทำหน้าที่เป็นผู้ส่งสาร เขาอาจไม่แน่ใจในคำสะกด อีกประการหนึ่ง การติดต่อสื่อสารที่อาศัยการเขียนนั้นมักจะมีลักษณะของการติดต่อสื่อสารทางเดียว
- การติดต่อสื่อสารทางวาจา (Oral Communication) หมายถึง การติดต่อสื่อสารที่แสดงออกโดย การพูด เช่น การประชุมกลุ่ม (Group Meeting) การร้องทุกข์โดยวาจา การปรึกษาหารือ (Counselling) การสัมภาษณ์พนักงานที่ออก (Exit Interview) การอบรม การสัมมนา การพบปะตัวต่อตัว การสนทนาเผชิญหน้า การพูดโทรศัพท์ การฝากบอกต่อ และข่าวลือ ซึ่ง สร้อย ตระกูล อรรถมานะ (2541) กล่าวไว้ว่าการติดต่อสื่อสารด้วยคำพูด เป็นวิธีการที่ใช้กันมากที่สุดในการนำเสนอข่าวสารจากบุคคลหนึ่งไปยังอีกบุคคลหนึ่ง โดยเฉพาะนักบริหารก็มักจะพบว่าตนนั้นอยู่ในสภาพแวดล้อมที่เต็มไปด้วยคำพูด แต่ก็ยังพบปัญหาเกี่ยวกับวิธีการใช้ภาษาพูด หรือปัญหาเกี่ยวกับการใช้คำที่ใช้เฉพาะวงการหนึ่งๆ หรือใช้เฉพาะในกลุ่มคน หรือคำย่อ รหัส ที่ใช้ในองค์การใดองค์การหนึ่ง การสื่อสารทางวาจา 4 ประกอบด้วย

1.การสนทนา แบ่งออกเป็น การสนทนาในเรื่องทั่วไป และการสนทนาในเชิงให้คำปรึกษาในการปฏิบัติงานร่วมกัน

2.การสัมภาษณ์ เป็นการสนทนาที่แบ่งหน้าที่ผู้พูดแน่นอน คือ ฝ่ายหนึ่งถาม ฝ่ายหนึ่งตอบ

3.การออกคำสั่งด้วยวาจา เป็นเรื่องที่ปฏิบัติกันอยู่เป็นประจำทุกหน่วยงาน การใช้วาจาสั่งงาน ควรสั่งด้วยลักษณะที่เด็ดขาด แต่นุ่มนวล โดยผู้บริหารควรคำนึงถึงสถานการณ์ด้วยว่าควรออกคำสั่งแบบใดกับผู้รับคำสั่ง

4.การประชุม การประชุมเป็นกิจกรรมที่บุคลากรในหน่วยงานจะต้องเข้าไปมีส่วนร่วมเสมอ เพราะเป็นกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานเป็นอย่างมาก

- การติดต่อสื่อสารที่ต้องใช้เทคโนโลยี (Technology Communication) เทคโนโลยีการสื่อสาร เป็นเครื่องมือทางเทคนิค ที่มีประโยชน์เป็นส่วนย่อยกลุ่มหนึ่งของเทคโนโลยีในสังคมมนุษย์ ซึ่งแต่ละชนิดจะมีคุณลักษณะเฉพาะตัวที่แตกต่างกันตามแนวคิด และวัตถุประสงค์ในการใช้งาน แต่ก็มีคุณสมบัติประการหนึ่งที่คล้ายคลึงกันคือ การเอาชนะขีดจำกัดความสามารถตามธรรมชาติ และเพิ่มประสิทธิภาพในการสื่อสาร เช่น การบันทึกและเผยแพร่ข่าวสาร

การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ คือการสื่อสารในรูปแบบที่หลากหลายทั้งรูปและเสียง รวมทั้งใช้การใช้เทคโนโลยีเพื่อการสื่อสารจะช่วยขจัดช่องว่างระหว่างวิธีการสื่อสารต่างๆ เช่นการใช้ทั้งอีเมล์ เสียง การประชุมผ่านเว็บ และรูปแบบอื่นๆอีกมากมาย ที่เราใช้ในชีวิตประจำวันของเรา เทคโนโลยีดังกล่าวจะช่วยให้เราเติมเต็มช่องว่างระหว่างอุปกรณ์ที่เราใช้ติดต่อกับผู้อื่นเมื่อเราต้องการข้อมูล และการประยุกต์ใช้เครื่องมือเหล่านั้นกับกระบวนการในการดำเนินธุรกิจที่เราจำเป็นต้องใช้ข้อมูล

2.1.3 องค์ประกอบของกระบวนการสื่อสาร

การสื่อสารมีองค์ประกอบที่สำคัญ 4 ประการ คือ (สมิต สัชฌุกร, 2547อ้างถึงในพิมพ์ลักษณ์ ธรรมวานิช, 2558, หน้า11)

- ผู้ส่งสาร (Source) คือ ผู้ตั้งต้นทำการสื่อสารกับบุคคล หรือกลุ่มบุคคลอื่น ผู้ส่งสารอาจเป็นบุคคลเดียว หรืออาจจะมีมากกว่าหนึ่งคนก็ได้ องค์การหรือหน่วยงานที่เป็นผู้เริ่มกระทำการให้เกิดการสื่อสารก็ถือว่าเป็นผู้ส่งสาร
- สาร (Message) คือ สาระ เรื่องราว ข่าวสาร ที่ผู้ส่งสารต้องการส่งออกไปสู่บุคคลหรือ กลุ่มบุคคลอื่น สารอาจเป็นสิ่งที่มีตัวตน เช่น ตัวหนังสือ ตัวเลข รูปภาพ วัตถุต่างๆ หรือสัญลักษณ์ใดๆ ที่สามารถให้ความหมายเป็นที่เข้าใจได้
- ช่องทางที่จะส่งสาร หรือสื่อ (Channel or Medium) คือ เครื่องมือ หรือช่องทางที่ผู้ส่งสารจะใช้ เพื่อให้สารนั้นไปถึงบุคคล หรือกลุ่มบุคคลรับ ช่องที่จะส่งสาร หรือสื่อต่างๆ ที่จะนำสาร

ไปยังผู้รับสารตามที่ผู้ส่งสารมุ่งหมาย อาจจะเป็นสื่อธรรมชาติ เช่น อากาศ เป็นช่องทางที่คลื่นเสียงผ่ายไปยังผู้ฟังเสียง หรืออาจจะเป็นสื่อที่มนุษย์ประดิษฐ์ขึ้น เช่น วิทยุ โทรทัศน์ โทรศัพท์ ฯลฯ

- ผู้รับสาร (Receiver) คือ บุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่สามารถรับทราบสารของผู้ส่งสารได้ผู้รับสารเป็นจุดหมายปลายทางของข่าวสาร เป็นบุคคลสำคัญในการชี้ขาดว่าการสื่อสารเป็นผลหรือไม่

2.1.4 หลักสำคัญในการสื่อสาร

วิจิตร อาวะกุล (2525,อ้างถึงในพิมพ์ลักษณ์ ธรรมวานิช, 2558, หน้า12) ได้กล่าวถึงการสื่อสารที่มีประสิทธิผลต้องมีองค์ประกอบ 7 ประการ คือ

- ความน่าเชื่อถือ (Credibility) การสื่อสารจะได้ผลนั้น ต้องมีความเชื่อถือของในเรื่องของผู้ให้ข่าวสาร แหล่งข่าว เพื่อให้เกิดความมั่นใจ หรือเต็มใจรับฟังข่าวสารนั้น
- ความเหมาะสม (Context) การสื่อสารที่ดีต้องมีความเหมาะสมกลมกลืนกับวัฒนธรรมของสังคม เครื่องมือสื่อสารนั้นเป็นเพียงสิ่งประกอบ แต่ความสำคัญอยู่ที่ท่าที่ ท่าทาง ภาษา คำพูดที่เหมาะสมกับวัฒนธรรมสังคม หมู่ชน หรือสภาพแวดล้อมนั้นๆ เช่น การยกมือไหว้สำหรับสังคมไทยย่อมเหมาะสมกว่าการจับมือ หรือการจับมือของฝรั่งย่อมเหมาะสมกว่าการไหว้ เป็นต้น
- เนื้อหารสาระ (Content) ข่าวสารที่ดีจะต้องมีความหมายสำหรับผู้รับ มีสารประโยชน์แก่กลุ่มชน หรือมีสิ่งที่เขาจะได้ผลประโยชน์ จึงน่าสนใจ บางครั้งสิ่งที่เป็นประโยชน์ต่อกลุ่มชนกลุ่มหนึ่ง แต่อาจจะไม่มีสาระสำหรับคนบางกลุ่ม ในเรื่องนี้จึงต้องใช้การพิจารณากลุ่มชนเป้าหมายด้วย
- บ่อยและสม่ำเสมอต่อเนื่องกัน (Continuity and Consistency) การสื่อข่าวสารจะได้ผลต้องส่งบ่อยๆติดต่อกัน หรือมีการย้ำหรือซ้ำ เพื่อเตือนความทรงจำ หรือเปลี่ยนทัศนคติ และมีความสม่ำเสมอ เสมอต้นเสมอปลาย มิใช่ส่งข่าวสารชนิดขาดๆ หายๆ ไม่เที่ยงตรงแน่นอน
- ช่องทางข่าวสาร (Channels) ข่าวสารจะเผยแพร่ได้ดีนั้นจะต้องส่งให้ถูกช่องทางของการสื่อสารนั้นๆ โดยมองหาช่องทางที่เปิดรับข่าวสารที่เราจะส่ง และส่งถูกสายงาน กรม กอง หน่วย หรือโดยวิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ ฯลฯ ส่งถึงตัวบุคคลโดยตรง จะรวดเร็วกว่า หรือส่งที่บ้านได้รับเร็วกว่าการส่งไปที่ทำงาน เราควรเลือกช่องทางที่ได้ผลเร็วที่สุด
- ความสามารถของผู้รับข่าวสาร (Capability of Audience) การสื่อสารที่ถือว่าได้ผลนั้นต้องใช้ความพยายาม หรือแรงงานน้อยที่สุด การสื่อสารจะง่ายสะดวกก็ขึ้นอยู่กับความสามารถ

ในการรับของผู้รับ ซึ่งขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายอย่าง เช่น สถานที่ โอกาสอำนวย นิสัย ความรู้ พื้นฐานที่จะช่วยให้เข้าใจ เป็นต้น

- ความแจ่มแจ้งของข่าวสาร (Clarity) ข่าวสารต้องง่าย ใช้ภาษาที่ผู้รับเข้าใจ คือใช้ภาษาของเขา ศัพท์ที่ยากและสูงไม่มีประโยชน์ควรตัดออกให้หมดให้ชัดเจน เข้าใจง่าย มีความมุ่งหมายเดียว อย่าให้คลุมเครือ หรือมีความหมายหลายแง่ หรือตกหล่นข้อความบางตอนที่สำคัญ

2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการสื่อสารในองค์กร

2.2.1 ความหมายของการสื่อสารในองค์กร

Chester I.B. (1986, อ้างถึงในพัธรา นักรำ, 2550, หน้า125) ได้นิยามว่า “การติดต่อสื่อสารเป็นสื่อกลางเชื่อมโยงความสัมพันธ์ของบุคคลต่างๆในองค์กรเข้าเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน และอาจช่วยให้สามารถปฏิบัติงาน ได้สำเร็จตามเป้าหมายและบรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ได้วางไว้

กริช สืบสนธ์ (2537, อ้างถึงในฐิติรัตน์ นุ่มน้อย, 2554, หน้า17) ให้ทัศนะไว้ว่า การสื่อสารในองค์กร คือ กระบวนการแลกเปลี่ยนข่าวสารระหว่างบุคคลทุกระดับ ทุกหน่วยงาน โดยมีความสัมพันธ์กันภายใต้สภาพแวดล้อม บรรยากาศขององค์กร ซึ่งสามารถปรับเปลี่ยนไปตามกาลเทศะ บุคคล ตลอดจนเรื่องราวและวัตถุประสงค์ของการสื่อสาร

การสื่อสารในองค์กรนั้นส่วนใหญ่ประกอบด้วยผู้ส่งสาร (Sender) สื่อ (Media) หรือช่องทางที่ใช้ในการสื่อสารและผู้รับสาร (Receiver) หรือสมาชิกในองค์กรเป็นหลัก Porter & Robert (1976:154) ได้เสนอกฎทั่วไปในการส่งข่าวสารที่มีผลต่อผู้รับสารอันเป็นส่วนหนึ่งในกระบวนการสื่อสารว่า

- ผู้รับสารจะตีความหมายของสารที่ขัดแย้งกับตนเองน้อยที่สุด
- ผู้รับสารส่วนใหญ่จะเปิดรับข่าวสารที่สอดคล้องกับทัศนคติและความเชื่อของตนเอง
- ข้อมูลข่าวสารที่ขัดแย้งกับความเชื่อของผู้รับสารจะถูกต่อต้านมากกว่าข่าวที่สอดคล้องกับความเชื่อของตนเอง
- ข้อมูลที่ขัดแย้งกับความเชื่อของผู้รับสารจะถูกยอมรับได้ง่ายกว่าข้อมูลที่ไม่สามารถตอบสนองความต้องการในระดับปัจเจกบุคคลได้
- ข้อมูลข่าวสารเพื่อความเปลี่ยนแปลงจะประสบความสำเร็จ ถ้าผู้รับสารเห็นว่าข้อมูลข่าวสารนั้นสามารถปฏิบัติได้จริง และสามารถเปลี่ยนแปลงสิ่งแวดล้อมรอบๆตัวของตนเองได้ดีขึ้น

ดังนั้นการสื่อสารระหว่างกันในองค์กร เป็นการสื่อสารระหว่างบุคคลในองค์กร (interpersonal Communication in Organization) โดยเป็นไปตามความสัมพันธ์กับเป้าหมายทางธุรกิจ โครงสร้างองค์กร และหน้าที่ ซึ่งความสำเร็จขององค์กรนั้นวัดได้จากผลสำเร็จของการสื่อสารภายในองค์กรนั้นเอง (Visser, 2000, อ้างถึงใน Samuel C., 2552, หน้า223)

2.2.2 แนวคิดเกี่ยวกับเป้าหมายของการสื่อสารในองค์กร

เป้าหมายหรือหน้าที่ของการสื่อสารในองค์กรนี้ Lee O. Thayer (1961, อ้างถึงในสร้อย ตระกูล อรรถมานะ, 2542, หน้า340-341) กล่าวไว้ว่ามี 5 ประการ

- เพื่อป้อนข่าวสารข้อมูลให้สมาชิกภายในองค์กรให้ทราบ เป็นสิ่งที่ต้องกระทำทุกๆ วันเพื่อยืนยันให้ สมาชิกในองค์กรได้ทราบถึงเป้าหมายที่มีร่วมกันระหว่างองค์กรไม่ได้รู้ถึงผลการตัดสินใจนั้นๆ
- เพื่อประเมินผลงาน หรือผลกิจกรรมของสมาชิกในองค์กรอย่างสม่ำเสมอว่าได้ปฏิบัติงานเป็นไปตามวัตถุประสงค์ขององค์กรได้เพียงใด
- เพื่อให้คำสั่งแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา หรือผู้ใต้บังคับบัญชารับคำสั่งจากผู้บังคับบัญชา
- เพื่อที่จะใช้อิทธิพล หรือได้รับอิทธิพลจากผู้อื่น โดยเฉพาะการจูงใจให้ปฏิบัติงานเพื่อให้องค์กรมีการเคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลงได้
- เพื่อกิจการอื่นๆภายในองค์กรที่อาจมิได้เกี่ยวข้องโดยตรงกับเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ขององค์กร โดยเฉพาะที่เกี่ยวกับความพึงพอใจของบุคคลหรือตอบสนองความต้องการของบุคคลที่สอดคล้องหรือไม่ขัดกับเป้าหมายองค์กร

โดยสรุปแล้ว การสื่อสารในองค์กรมีส่วนสำคัญในการกระจายข้อมูลเพื่อนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติ ถ้าขาดช่องทางการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ พฤติกรรมการสื่อสารระหว่างผู้บริหารและพนักงานย่อมมีอุปสรรคทำให้การสื่อสารด้อยประสิทธิภาพ ดังนั้นผู้บริหารจำเป็นต้องเลือกช่องทางการสื่อสารให้เหมาะสม นอกจากผู้บริหารจะคิดถึงเรื่องลักษณะพื้นฐานและความสามารถของพนักงานเพื่อที่จะเลือกใช้ช่องทางการสื่อสารที่เหมาะสมแล้ว การเลือกใช้ช่องทางการสื่อสารควรที่จะนำช่องทางการสื่อสารหลายประเภทมาใช้ร่วมกันอย่างเหมาะสม เพื่อให้เกิดประสิทธิผลในการสื่อสาร และผู้บริหารควรพิจารณาเลือกใช้ช่องทางการสื่อสารตามลักษณะ และจุดมุ่งหมายของเรื่องที่ต้องการจะสื่อไปยังพนักงานให้รอบคอบ

2.2.3 แนวคิดที่เกี่ยวกับหน้าที่ของการสื่อสารในองค์กร (Functions of Organization Communication)

ธนวรรธ ตั้งสินทรัพย์ศิริ (2550,อ้างถึงในฐิติรัตน์ นุ่มน้อย, 2554, หน้า19) ได้แบ่งบทบาทหน้าที่ของการสื่อสารองค์กรไว้ 4 ประการคือ

- การควบคุม (Control) การสื่อสารในองค์กรทำหน้าที่ควบคุมพฤติกรรมของสมาชิกในองค์กร ซึ่งจะอยู่ในรูปของการจัดลำดับขั้นการทำงานตามสายบังคับบัญชา การกำหนดแนวทางการทำงาน การติดตามงาน การประเมินผล เพื่อให้ได้งานที่มีประสิทธิภาพ
- การจูงใจ (Motivate) การสื่อสารในองค์กรทำหน้าที่ในการจูงใจสมาชิกในองค์กร โดยบอกถึงความก้าวหน้าในการทำงานของพนักงานที่มีประสิทธิภาพ เช่นการเลื่อนขั้น เลื่อนเงินเดือน เป็นต้น
- การแสดงออกด้านอารมณ์ (Emotional Expression) การสื่อสารระหว่างบุคคล หรือระหว่างหน่วยงานจะช่วยลดความคับข้องใจทางด้านอารมณ์ โดยการพูดกับผู้อื่น เช่น ผู้ร่วมงาน เป็นต้น
- การให้ข้อมูลข่าวสาร (Information) การสื่อสารกับสมาชิกคนอื่นนั้นจะทำให้องค์กรได้รับทราบข้อมูลต่างๆ ความต้องการของลูกค้า หรือข้อมูลของคู่แข่ง ซึ่งจะเป็นประโยชน์ เพื่อนำมาใช้ในการตัดสินใจกำหนดกลยุทธ์ต่างๆขององค์กร

การสื่อสารเป็นกระบวนการพื้นฐานที่จำเป็นสำหรับองค์กร เป็นหน้าที่ที่ทำให้องค์กรดำเนินอยู่ได้และเป็นกิจกรรมที่เสริมความร่วมมือและการประสานงานระหว่างสมาชิกขององค์กร ซึ่งก่อให้เกิดความสำเร็จและล้มเหลวให้กับองค์กร(เสนาะห์ ติเยาว์, 2541:15) ดังนั้นหน้าที่การสื่อสารเพื่อจัดหาข้อมูลเพื่อสร้างความสามารถในการแข่งขันกับองค์กรอื่น ผู้บริหารในองค์กรจะต้องแสวงหาข้อมูลจากทุกแหล่งทุกชนิด เรียนรู้วิธีการเก็บข้อมูลหรือวิธีการให้ได้มาซึ่งข้อมูล รู้วิธีการแยกประเภทข้อมูลและสรุปหรือตีความเพื่อหาความหมายข้อมูลเหล่านั้นเพื่อนำมาใช้ประโยชน์ในการตัดสินใจทางธุรกิจ และการสื่อสารมีหน้าที่สร้างความสัมพันธ์ทั้งภายในและภายนอกองค์กร

2.3 แนวคิดที่เกี่ยวกับเครือข่ายของการสื่อสาร (Communication Network)

Schermaehorn, Hunt, and Osborn (2003, อ้างถึงในธนวรรธ ตั้งสินทรัพย์ศิริ, 2550 หน้า204) นำเสนอว่าเครือข่ายการสื่อสารที่ดีจะช่วยให้การทำงานบรรลุวัตถุประสงค์ได้ง่ายขึ้น โดยแบ่งเป็นกลุ่มเครือข่ายการสื่อสารได้ 3 กลุ่ม

2.3.1 กลุ่มปฏิกิริยา (Interacting Group)

เป็นการสื่อสารแบบเผชิญหน้า (Face to Face Communication) ซึ่งสมาชิกในองค์กรจะทำงานร่วมกัน มีการประสานกิจกรรมอย่างใกล้ชิด ข้อมูลจะมีการเคลื่อนย้ายไปยังทุกคน ซึ่งมีรูปแบบเครือข่ายการสื่อสารแบบกระจายอำนาจ (Decentralized communication network) ที่เชื่อมสมาชิกทุกคนโดยตรงกับอีกฝ่ายหนึ่ง โดยสื่อสารกันโดยตรงและใช้ข้อมูลร่วมกับอีกฝ่ายหนึ่ง เครือข่ายของการสื่อสารแบบกระจายอำนาจเหมาะสำหรับงานที่มีความสลับซับซ้อนและงานไม่ประจำ (Non-routine Task) มีแนวโน้มที่จะสร้างความพอใจให้กับสมาชิกในระดับสูง

2.3.2 กลุ่มปฏิบัติการร่วมกัน (Co-acting Groups)

สมาชิกในองค์กรจะทำงานเป็นอิสระต่อเครือข่ายของการสื่อสารแบบรวมอำนาจ (Centralized Communication) เป็นการสื่อสารของกลุ่มซึ่งสมาชิกภายในกลุ่มจะติดต่อไปยังบุคคลเพียงคนเดียวที่เป็นศูนย์กลางของการสื่อสาร ซึ่งทำหน้าที่ในการแก้ปัญหาหรือทำการตัดสินใจ เครือข่ายการสื่อสารแบบรวมอำนาจจะมีประสิทธิภาพสูงในการแก้ปัญหาที่ง่ายๆ เมื่องานนั้นเป็นงานประจำหรือเป็นงานที่อาศัยข้อมูลเพียงด้านเดียวเท่านั้น

2.3.3 กลุ่มเผชิญหน้า (Counteracting Group)

เป็นความไม่ลงรอยกันหรือเป็นปัญหาซึ่งเกิดขึ้นระหว่างกลุ่มในองค์กร ความขัดแย้งเหล่านี้เกิดขึ้นเนื่องจากทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด ความต้องการในการรับรู้ ทัศนคติ และขาดความเข้าใจกัน หรือเป็นความขัดแย้งทางด้านเหตุผล และอารมณ์ซึ่งเกิดขึ้นระหว่างกลุ่มต่างๆในองค์กร ซึ่งอาจเป็นกลุ่มในหน้าที่หรือกลุ่มงานข้ามหน้าที่ได้ ซึ่งอาจส่งผลให้เกิดความยากลำบากในการร่วมมือกันและประสานกิจกรรมในการปฏิบัติงาน ทั้งนี้ในกลุ่มเผชิญหน้าจะมีเครือข่ายการสื่อสารแบบจำกัด (Restricted Communication Network) โดยที่กลุ่มหรือสมาชิกในองค์กรบางตำแหน่งพยายามจะใช้การสื่อสารที่มีความไม่เป็นกลาง เพื่อรักษาผลประโยชน์ของกลุ่มตนเอง ซึ่งการสื่อสารเพื่อรักษาความขัดแย้งที่เหมาะสมจะป้องกันความเฉื่อยชา เป็นการกระตุ้นความคิดสร้างสรรค์ตลอดจนผ่อนคลายความตึงเครียด และทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลง แต่ถ้ามากเกินไปจะทำให้เป็นอุปสรรคต่อการบรรลุเป้าหมายขององค์กร

2.4 แนวคิดและทฤษฎีเครือข่ายสังคมออนไลน์ (Social Network)

ทฤษฎีการแลกเปลี่ยน (Exchange Theory) หรืออาจเรียกในเชิงการศึกษานโยบาย (Policy Approach) ทฤษฎีทางเลือกที่มีเหตุผล (Rational Choice Theory) เกิดขึ้นด้วยความพยายามที่จะประยุกต์หลักการตามแนวพฤติกรรมนิยม (Behaviorism) ในการศึกษาปรากฏการณ์ทางสังคม (สุเทพ สุนทรเภสัช, 2540, หน้า250)

สัญญา สัญญาวิวัฒน์ (2550 อ้างถึงในพิมพ์ลักษณ์ ธรรมวานิช, 2558, หน้า16) ได้แบ่งประเภทของทฤษฎีแลกเปลี่ยนเป็น 2 ประเภทคือ

1. ทฤษฎีแลกเปลี่ยนระดับบุคคล (Individualistic Exchange Theory) หรือทฤษฎีแลกเปลี่ยนเชิงพฤติกรรม (Behavioral Exchange Theory) ซึ่งพัฒนามาจากทฤษฎีจิตวิทยาเชิงพฤติกรรม (Behavioral Psychology)

2. ทฤษฎีแลกเปลี่ยนเชิงบูรณาการ (Integration Exchange Theory) หรือทฤษฎีแลกเปลี่ยนเชิงโครงสร้าง (Exchange Structuralism Theory) ซึ่งพัฒนามาจากทฤษฎีมนุษย์เชิงหน้าที่ (Functional Anthropology)

Encyclopedia of Sociology (Volume 4: S-Z Index) (1992, p.1887) ให้นิยามของเครือข่ายทางสังคม (Social Network) ว่า หมายถึงประกฏการณ์ทางสังคมในรูปแบบหนึ่งที่แสดงให้เห็นถึงรูปแบบการจัดเรียงความสัมพันธ์ (Patterned Arrays of Relationship) ระหว่างปัจเจกชน (Individual) ที่ร่วมกระทำการในสังคม

The SAGE Dictionary of Sociology (2006, p. 239) ให้นิยามว่า เครือข่ายทางสังคมคือรูปแบบความสัมพันธ์ทางสังคม (Pattern of Social Relationship) ระหว่างปัจเจกชน (Individual) ซึ่งนักสังคมวิทยาถือว่าเป็นหน่วยวิเคราะห์ (Unit of Analysis) ในการศึกษา และการใช้วิธีศึกษาโดยการสังเกต (Observation) ก่อนจะเขียนออกมาเป็นแผนที่ปฏิสัมพันธ์ (Interaction Mapping) โดย อิทธิพล ปรีดิประสงค์ กล่าวว่า เครือข่ายสังคมออนไลน์เป็นปรากฏการณ์ของการเชื่อมต่อระหว่างบุคคลในโลกอินเตอร์เน็ต และยังหมายรวมถึงเครือข่ายสังคมออนไลน์ด้วย

ศิริพร กนกชัยสกุล (อ้างถึงในพิมพ์ลักษณ์ ธรรมวานิช, 2558, หน้า17) กล่าวไว้ว่า เครือข่ายสังคมออนไลน์เป็นผลมาจากการพัฒนาเทคโนโลยีและเว็บรูปแบบใหม่นั่นเอง ผู้ใช้สามารถใช้เผยแพร่ข้อมูลส่วนบุคคล/ความเป็นตัวตนเขียนเล่าเรื่องราวต่างๆผ่าน Blog หรือแสดงรูปภาพเพื่อให้เพื่อนๆ ได้รับข้อมูลที่เป็นปัจจุบัน (Update) ของตน รวมถึงเปิดโอกาสให้รู้จักกันผ่านเพื่อนของเพื่อน ซึ่งก็คือการใช้ Networking ของเพื่อนทำความรู้จักกับบุคคลอื่นนั่นเอง นอกจากนั้นผู้ใช้ยังสามารถเล่นเกมส์ต่างๆ กับเพื่อนโดยส่งข้อความถึงกันได้ในเวลาเดียวกัน ผู้ใช้และเพื่อนๆจึง

มีช่องทางการติดต่อกันเพิ่มขึ้น ทั้งนี้ผู้ใช้ยังสามารถกำหนดสิทธิ์เฉพาะบุคคล (Privacy) ที่อยู่ในสังคมเสมือนตน

บุญมาก ศิริเนาวกุล(อ้างถึงในพิมพ์ลักษณ์ ธรรมวานิช, 2558, หน้า17) กล่าวว่า เครือข่ายสังคม (Social Network) หมายถึงโครงสร้างทางสังคมซึ่งสามารถที่จะสร้างเป็นเครือข่ายอย่างใดอย่างหนึ่งได้โดยการใช้โหนด(Node) ซึ่งสัญลักษณ์เป็นวงกลม ซึ่งหมายถึงคน หรือกลุ่มคน หรือองค์กร และมีเส้นเชื่อมระหว่างกันที่เรียกว่า Ties เพื่อแสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์กันในลักษณะเฉพาะต่างๆกันไป เช่น เพื่อน ญาติครอบครัว ความเกลียด ความขัดแย้ง ความคิด คุณค่าทางสังคม วิสัยทัศน์ เราสามารถสร้างเครือข่ายนี้ในหลายระดับ ตั้งแต่ระดับครอบครัวไปจนถึงระดับประเทศหรือระดับโลก และเครือข่ายสังคมมีบทบาทสำคัญในการร่วมแก้ไขปัญหา ช่วยให้องค์กรสามารถทำงานต่อไปได้และสามารถที่จะหาหนทางที่จะให้แต่ละ คนหรือกลุ่มบุคคลสามารถไปสู่จุดหมายปลายทางได้ด้วยการติดต่อสัมพันธ์กัน คุยกันเพื่อขยายความสัมพันธ์ตามจุดหมายที่เราอยากได้เท่าที่ทำได้

ชนากิตติ์ ราชพิบูลย์(อ้างถึงในพิมพ์ลักษณ์ ธรรมวานิช, 2558, หน้า18) ได้อธิบายว่า การสร้างเครือข่ายการทำงานเป็นวิธีการทำงานที่ได้รับความนิยมทั้งในภาคธุรกิจและในการทำงานเชิงพัฒนาสังคม ซึ่งในโลกธุรกิจนั้นแนวความคิดของ ระบบเครือข่ายได้เกิดขึ้นในปี พ.ศ. 2513 โดยเริ่มจากธุรกิจของการจัดหางานทำ และการสรรหาบุคคลที่เหมาะสม แต่สำหรับในทางสังคมวิทยาเครือข่ายเป็นรูปแบบความสัมพันธ์ทางสังคม (Social Network) อย่างหนึ่ง ที่แตกต่างไปจากกลุ่มโดยที่กลุ่มจะมีขอบเขตที่ชัดเจนแน่นอน รู้ว่าใครเป็นสมาชิก และมีความเป็นรูปธรรมมองเห็นได้ แต่เครือข่ายเป็นรูปแบบความสัมพันธ์ทางสังคมที่ไม่มีขอบเขต การเชื่อมความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกในเครือข่ายอาจจะมองเห็นเป็นรูปธรรมมี 3 ลักษณะ คือ เครือข่ายการแลกเปลี่ยน เครือข่ายการติดต่อสื่อสาร และเครือข่ายความสัมพันธ์ในการอยู่ร่วมกัน แต่เครือข่ายไม่มีโครงสร้างแน่นอนตายตัว อาจมีการกำหนดหน้าที่ให้สัมพันธ์กัน แต่ในเครือข่ายไม่มีใครบังคับใครให้ทำอะไรได้ แต่ละคนหรือกลุ่มองค์กรต่างเป็นศูนย์กลางของเครือข่ายได้พอๆกัน

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

นอกจากแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสาร แนวคิดการติดต่อสื่อสารในองค์กร และแนวคิดเกี่ยวกับเครือข่ายสังคมออนไลน์ข้างต้นแล้วนั้น ผลการศึกษาค้นคว้างานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเรื่องดังกล่าวที่น่าสนใจ ซึ่งสามารถนำมาเป็นส่วนหนึ่งในการพิจารณากำหนดแนวทางการศึกษา จึงขอนำมาสรุปผลงานที่เกี่ยวกับประเด็นในการศึกษา ดังนี้

จันทิรา มังกรศักดิ์สิทธิ์ ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความคิดเห็นของพนักงานต่อการสื่อสารภายในองค์การ: กรณีศึกษาโรงพยาบาลนทเวช” กล่าวว่าผลการวิจัย ช่องทางการสื่อสารภายในโรงพยาบาลนทเวชพนักงานใช้งานกันมากเรียง ตามตามลำดับจากมากที่สุดได้ดังนี้ โทรศัพท์ เพื่อนร่วมงาน/การจัดประชุม/หนังสือเวียน/บอร์ดข่าวสาร Electronic mail (E-mail)/วารสารภายในโรงพยาบาล/Intranet/E-mail ส่วนตัว/Facebook/MSN และพนักงานมีความคิดเห็นว่ารูปแบบการสื่อสารภายในองค์การของโรงพยาบาลนทเวชมีทิศทางการสื่อสารจากบนลงล่างมากที่สุด รองลงมาเป็นการสื่อสารแบบแนวราบ รองลงมาเป็นการสื่อสารแบบข้ามสายงานการสื่อสารจากล่างขึ้นบนน้อยที่สุดและพนักงานมีความเห็นว่าคุณภาพของข่าวสารของการสื่อสารภายในโรงพยาบาลนทเวชมีคุณภาพอยู่ในระดับมาก

ผศ.วงหทัย ตันชีวะวงศ์ (ม.ป.ป.) ศึกษาวิจัยเรื่อง “การปฏิสัมพันธ์ทางสังคมผ่านสื่อดิจิตอลของคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร ศึกษาเฉพาะอินเทอร์เน็ตและโทรศัพท์เคลื่อนที่” กล่าวว่าผลการวิจัย ทำให้ผู้วิจัยเห็นว่าผู้คนในสังคมมีความสัมพันธ์กับเทคโนโลยีสื่อสารอย่างแยกจากกันไม่ได้ เมื่อผู้คนในสังคมไม่หยุดนิ่งแต่เดินทางไปไหนมาไหนมากขึ้น อุปกรณ์สื่อสารยิ่งมีบทบาทมากไปกว่าการใช้เพื่อสื่อสารและแลกเปลี่ยนข้อมูล แต่ใช้เพื่อทำกิจกรรมส่วนตัว เช่น การฝากข้อความ การจดบันทึก ใช้เพื่อแสดงค่านิยม ความสัมพันธ์นี้ยังคงพัฒนาต่อเนื่องต่อไปในอนาคต ในการศึกษานี้ ผู้วิจัยตั้งข้อสังเกตว่า การสื่อสารคือการปฏิสัมพันธ์ทางสังคม มนุษย์ดำเนินชีวิตอยู่รวมกันได้เมื่อมีการสื่อสารถึงกันและกันแบบพบเห็นหน้า หรือผ่านอุปกรณ์สื่อสาร ปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อการปฏิสัมพันธ์ทางสังคมผ่านสื่อดิจิตอล ปัจจัยหนึ่ง คือ มนุษย์ผู้ใช้เทคโนโลยีสื่อสารที่มีการปรับตัวเข้าหาสภาพสังคมอยู่ตลอดเวลา และปัจจัยที่สองคือเทคโนโลยีสื่อสารดิจิตอลสมัยใหม่ที่มีพัฒนาการอย่างต่อเนื่อง การเปลี่ยนแปลงทางสังคมเกิดจากสองปัจจัยนี้ ไม่สามารถตัดปัจจัยใดปัจจัยหนึ่งออกไปได้ เพราะปัจจัยสำคัญทั้งสองปัจจัยมีการสื่อสารปฏิสัมพันธ์กันร่วมกันตลอดเวลา ระหว่างผู้ใช้กับผู้ใช้ด้วยกัน ระหว่างผู้ใช้กับเนื้อหา (หรือผู้สร้างเนื้อหา) และระหว่างผู้ใช้กับเทคโนโลยีสื่อสาร จึงส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางสังคม

ภาสกร จิตรใคร่ครวญ ศึกษาวิจัยเรื่อง “เทคโนโลยีของสื่อใหม่และการนำเสนอตัวตนต่อสังคมกับพฤติกรรมการสื่อสารบนเครือข่ายสังคมออนไลน์” ผลการวิจัยพบว่า (1)ผู้ใช้ส่วนใหญ่ใช้งานเครือข่ายออนไลน์เป็นประจำทุกวันและวันละมากกว่า 3 ชั่วโมงต่อวัน (2) บริบททางสังคมการสื่อสารออนไลน์ การมีปฏิสัมพันธ์ความเป็นส่วนตัว และเทคโนโลยีของสื่อใหม่ มีความสัมพันธ์กับระดับการนำเสนอตัวตนต่อสังคม (3) ระดับการนำเสนอตัวตนต่อสังคม มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการสื่อสารของผู้ใช้บนสื่อเครือข่ายสังคมออนไลน์ (4) เทคโนโลยีของสื่อใหม่และระดับ

การนำเสนอตัวตนต่อสังคม มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการสื่อสารของผู้ใช้บนเครือข่ายสังคมออนไลน์

ฐิติรัตน์ นุ่มน้อย ศึกษาวิจัยเรื่อง “ การสื่อสารเพื่อการจัดการ การเปลี่ยนแปลงในองค์กร กรณีศึกษา ธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮ้าส์ เพื่อรายย่อย จำกัด(มหาชน)” ผลการวิจัยพบว่า (1) ธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮ้าส์ เพื่อรายย่อย จำกัด(มหาชน) ไม่มีการกำหนดนโยบายและประเมินผลการดำเนินการด้านการสื่อสารของธนาคารเพื่อเตรียมความพร้อมสำหรับการเปลี่ยนแปลงของธนาคารในการยกระดับไปสู่ธนาคารพาณิชย์เต็มรูปแบบ ส่งผลให้การกำหนดขอบเขตความรับผิดชอบไม่ชัดเจนและยังทำให้เกิดการปฏิบัติงานด้านการสื่อสารเกิดความทับซ้อนกัน มีผลทำให้พนักงานได้รับข้อมูลข่าวสารในเรื่องดังกล่าวไม่ชัดเจน (2)การศึกษากิจกรรมและรูปแบบการสื่อสารภายในธนาคาร พบว่าธนาคารมีการสื่อสารแบบเป็นทางการ(Formal Communication) และสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ(Informal Communication) โดยการสื่อสารแบบเป็นทางการสำนักกำกับธนาคารจะเป็นผู้รายงานให้กับผู้บริหารระดับสูงเป็นรายลักษณ์อักษรซึ่งเป็นการสื่อสารแบบล่างขึ้นบน(Upward Communication) รวมทั้งการสื่อสารในระดับเดียวกัน(Horizontal Communication) โดยรายงานให้กับที่ประชุมฝ่ายจัดการซึ่งประกอบไปด้วยผู้บริหารระดับสูงของแต่ละสายงานรับทราบ นอกจากนี้ธนาคารยังมีการสื่อสารจากบนลงล่าง(Downward Communication) ตามโครงสร้างของธนาคารผ่านทางการประชุมภายในหน่วยงานตนเอง ซึ่งส่วนใหญ่นิยมใช้การสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ (Informal Communication) (3)ความสำเร็จของการสื่อสารภายในธนาคารเพื่อสร้างวัฒนธรรมองค์กรของธนาคาร เพื่อเตรียมความพร้อมในการยกระดับไปสู่ธนาคารพาณิชย์เต็มรูปแบบ พบว่าวัฒนธรรมองค์กรของธนาคารมีส่วนสำคัญกับการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว ถึงแม้ว่าธนาคารจะเป็นองค์กรที่มีพนักงานที่หลากหลาย มีประสบการณ์การทำงานมาจากธนาคารพาณิชย์ต่างๆ แต่ธนาคารได้มีกระบวนการทางสังคม เพื่อหลอมรวมค่านิยมร่วมและวัฒนธรรมให้เป็นหนึ่งเดียวกัน

พิมพ์ลักษณ์ ธรรมวานิช ศึกษาวิจัยเรื่อง “พฤติกรรมการใช้สติกเกอร์สื่อความหมายของผู้ใช้แอปพลิเคชันไลน์ ในเขตกรุงเทพมหานคร” ผลการวิจัยพบว่า การตีความหมายสติกเกอร์ที่นำมาใช้สื่อความหมายโดยไม่มีบริบท โดยกลุ่มตัวอย่างเข้าใจและอธิบายความหมายของสติกเกอร์ไปในทิศทางเดียวกัน คิดเป็นร้อยละ 46.67 และอธิบายความหมายแตกต่างกันหรือไม่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน คิดสนทนาและความหมายของสติกเกอร์ที่อยู่ในบทสนทนาได้อย่างสอดคล้องและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

โดยสรุป การศึกษาค้นคว้างานวิจัยภาพรวมที่ผ่านมานั้น แสดงถึงการสื่อสารในลักษณะและรูปแบบที่ต่างกันในแต่ละบริบท โดยที่การสื่อสารสามารถเป็นไปได้หลายรูปแบบทั้งที่

เป็นการเผชิญหน้ากันหรือผ่านช่องทางการสื่อสารจากผู้ส่งสารไปถึงผู้รับสาร รวมไปถึงการใช้เทคโนโลยีมาเป็นส่วนหนึ่งในการสื่อสาร ซึ่งสอดคล้องกับแนวโน้มในปัจจุบันที่ใช้เทคโนโลยีเป็นตัวช่วยในการสื่อสารเพื่ออำนวยความสะดวกและทันเวลามากกว่าการสื่อสารแบบเผชิญหน้า ดังนั้นในการสื่อสารต่างๆจึงต้องมีบริบทอื่นๆที่เข้ามาเกี่ยวข้อง เช่น การตีความของอารมณ์ในบริบทของสาร การตีความหมายจากสารที่ส่งออกไป ซึ่งนั้นอาจทำให้เกิดปัญหาสำหรับ ผู้ส่งสารและผู้รับสารที่ตีความต่างกันในการรับ-ส่งสารและนอกจากนี้การศึกษาค้นคว้าวิจัยที่ผ่านมายังไม่พบประเด็นการศึกษาค้นคว้าวิจัยเกี่ยวกับ พฤติกรรมการใช้ไลน์ แอปพลิเคชันเพื่อเป็นช่องทางการสื่อสารการปฏิบัติงานในองค์กร ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาพฤติกรรมการใช้ไลน์ แอปพลิเคชัน เพื่อเป็นช่องทางการสื่อสารการปฏิบัติงานในองค์กรโดยมุ่งไปที่ปัญหา ผลกระทบและความพึงพอใจในการใช้ไลน์ แอปพลิเคชัน เพื่อเป็นช่องทางในการปฏิบัติงานซึ่งผลการศึกษาจะแสดงให้เห็นถึงประเด็นปัญหา ผลกระทบและความพึงพอในการใช้ไลน์ แอปพลิเคชัน เพื่อเป็นช่องทางการสื่อสารการปฏิบัติงานว่าเมื่อนำมาใช้แล้วมีประสิทธิภาพในการสื่อสารหรือไม่อย่างไร

บทที่ 3
ระเบียบวิธีการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยเน้นที่การสัมภาษณ์เชิงลึกเป็นหลัก (In-depth Interview) เพื่อศึกษาถึงพฤติกรรมการใช้ไลน์ แอปพลิเคชัน (Line Application) เพื่อเป็นช่องทางการสื่อสารการปฏิบัติงานในองค์กร โดยมีรายละเอียดการดำเนินการวิจัย ดังนี้

3.1 แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการวิจัย
3.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูลและประเมินผล

3.1 แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการวิจัย

3.1.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) โดยใช้คำถามที่เฉพาะเจาะเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้ไลน์ แอปพลิเคชัน (Line Application) เพื่อเป็นช่องทางการสื่อสารการปฏิบัติงานในองค์กร ลักษณะของงานในการใช้ไลน์ แอปพลิเคชัน (Line Application) เพื่อเป็นช่องทางในการปฏิบัติงาน รวมถึงปัญหา ผลกระทบและความพึงพอใจในการใช้ไลน์ แอปพลิเคชัน (Line Application) เพื่อเป็นช่องทางการสื่อสารการปฏิบัติงาน

3.1.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) การค้นคว้าหาข้อมูลจากหนังสือทางวิชาการ บทความ สารนิพนธ์ ปริญญานิพนธ์ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง รวมถึงการหาข้อมูลเพิ่มเติมทางอินเทอร์เน็ต

3.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ใช้กลุ่มตัวอย่างจากพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง ที่ใช้ไลน์ แอปพลิเคชัน(Line Application) เป็นช่องทางในการปฏิบัติงานในองค์กรทั้งหมด 7 คน โดยแบ่งกลุ่มตัวอย่างออกเป็น 2 กลุ่มคือ

1. กลุ่มระดับผู้บริหาร จำนวน 2 คน
2. กลุ่มระดับพนักงาน จำนวน 5 คน

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) โดยแบบสัมภาษณ์ดังกล่าว ประกอบด้วยคำถามปลายเปิด (Open-Ended Question) และคำถามปลายปิด (Close-Ended Question) เกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้ไลน์ แอปพลิเคชัน(Line Application) เพื่อเป็นช่องทางการสื่อสารการปฏิบัติงานในองค์กร โดยให้กลุ่มตัวอย่างสามารถแสดงความคิดเห็นและแลกเปลี่ยนข้อมูล

3.3.1 คำถามในการสัมภาษณ์

แนวคำถามการสัมภาษณ์เชิงลึกแบบให้ตอบในลักษณะของการบรรยายตามความเข้าใจมี 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์

ตอนที่2 สอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับ “ลักษณะของการใช้ไลน์ แอปพลิเคชัน (Line Application) เพื่อเป็นช่องทางการสื่อสารการปฏิบัติงานในองค์กร”

ตอนที่3 สอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับ “ผลกระทบและปัญหาที่เกิดจากการใช้ไลน์ แอปพลิเคชัน (Line Application) เพื่อเป็นช่องทางการสื่อสารการปฏิบัติงานในองค์กร”

ตอนที่4 สอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับ “ความพึงพอใจในการใช้ไลน์ แอปพลิเคชัน (Line Application) เพื่อเป็นช่องทางการสื่อสารการปฏิบัติงานในองค์กร”

ตอนที่5 ข้อเสนอแนะทั่วไป เกี่ยวกับ “การใช้ไลน์ แอปพลิเคชัน (Line Application) เพื่อเป็นช่องทางการสื่อสารการปฏิบัติงานในองค์กร”

ซึ่งตัวอย่างแบบสัมภาษณ์แสดงไว้ในภาคผนวก

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ผู้วิจัยกระทำการเก็บข้อมูลด้วยตนเอง โดยเก็บรวบรวมในระหว่างเดือน มีนาคม ถึง เมษายน 2559 โดยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมตามลำดับ

3.4.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นการสัมภาษณ์เชิงลึก

การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) โดยผู้วิจัยได้ทำการสัมภาษณ์เชิงลึกกับกลุ่มตัวอย่างที่มีพฤติกรรมการใช้ไลน์ แอปพลิเคชัน (Line Application) เพื่อเป็นช่องทางการสื่อสารการปฏิบัติงานในองค์กร ซึ่งใช้แบบสัมภาษณ์ทั้งปลายปิดและคำถามปลายเปิด

3.4.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data)

การค้นคว้าหาข้อมูลจากหนังสือทางวิชาการ บทความ สารนิพนธ์ ปริญญานิพนธ์ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง รวมถึงการหาข้อมูลเพิ่มเติมทางอินเทอร์เน็ตเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้ไลน์ แอปพลิเคชัน (Line Application) เพื่อเป็นช่องทางการสื่อสารการปฏิบัติงานในองค์กร

3.5 การวิเคราะห์ และการประมวลผล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ทั้งปฐมภูมิและทุติยภูมิ ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูลปฐมภูมิที่ได้จากการสัมภาษณ์ โดยใช้วิธีวิเคราะห์ข้อมูลวิจัยเชิงคุณภาพที่เรียกว่า Content Analysis ซึ่งมีขั้นตอนการวิเคราะห์ ดังนี้

1. อ่านและทำความเข้าใจข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์โดยละเอียด
2. ทบทวนวัตถุประสงค์การวิจัย คำถามการวิจัย เพื่อเป็นแนวทางในการหาคำตอบ
3. จัดกลุ่มข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ตามประเด็นที่ต้องการศึกษา และเพิ่มประเด็นที่พบเพิ่มเติมจากการสัมภาษณ์
4. นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาวิเคราะห์ เพื่อเชื่อมโยงกับการศึกษาจากข้อมูลทุติยภูมิ โดยพิจารณาจากรูปแบบ การเปรียบเทียบกับทฤษฎี หรือผลงานวิจัย เพื่อใช้เป็นแนวทางในการตอบคำถามงานวิจัย

บทที่ 4
ผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษา “พฤติกรรมการใช้ไลน์ แอปพลิเคชันเพื่อเป็นช่องทางการสื่อสารการปฏิบัติงานในองค์กร” โดยระเบียบวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) ผู้วิจัยทำการเก็บข้อมูลด้วยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก โดยเก็บข้อมูลตัวอย่างจากพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง จำนวน 7 คน โดยแบ่งกลุ่มตัวอย่างออกเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มผู้บริหาร และ กลุ่มพนักงาน มีผลการวิจัยดังต่อไปนี้

4.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับการใช้ไลน์ แอปพลิเคชันเพื่อเป็นช่องทางการสื่อสารในการปฏิบัติงานในองค์กร หลังจากการสัมภาษณ์เชิงลึกกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 7 คน แบ่งออกเป็น 2 กลุ่มคือ กลุ่มผู้บริหาร และกลุ่มพนักงานโดยการสัมภาษณ์ สามารถสรุปผลได้ ตามตาราง (ตาราง 4.1และตาราง 4.2)

ตาราง 4.1 การสรุปผลการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างในตำแหน่งผู้บริหารเกี่ยวกับการใช้ไลน์ แอปพลิเคชันและระยะเวลาเฉลี่ยที่ใช้งานต่อวัน จำนวน 2 คน

กลุ่มตัวอย่าง	ใช้ในชีวิตประจำวัน	ใช้ในการทำงาน	ระยะเวลาเฉลี่ยที่ใช้ในที่ทำงานต่อวัน
คนที่1	ใช้น้อย	ใช้น้อย	1-2ชม.
คนที่2	ใช้มาก	ใช้ตลอดการทำงาน	6-8 ชม.

ตาราง 4.2 การสรุปผลการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างในตำแหน่งพนักงานเกี่ยวกับการใช้ไลน์ แอปพลิเคชันและระยะเวลาเฉลี่ยที่ใช้งานต่อวัน จำนวน 5 คน

กลุ่มตัวอย่าง	ใช้ในชีวิตประจำวัน	ใช้ในการทำงาน	ระยะเวลาเฉลี่ยที่ใช้ในที่ทำงานต่อวัน
คนที่1	ใช้มาก	ใช้น้อย	1-2ชม.
คนที่2	ใช้มาก	ใช้ตลอดการทำงาน	6-8ชม.
คนที่3	ใช้มาก	ใช้ตลอดการทำงาน	6-8ชม.
คนที่4	ใช้น้อย	ใช้น้อยมาก	ไม่ถึง 1 ชม.
คนที่5	ใช้มาก	ใช้ตลอดการทำงาน	6-8ชม.

4.2 ข้อมูลแสดงรหัสเปิด (Open coding)

การศึกษาปัญหา ผลกระทบ และความพึงพอใจ จากการใช้ไลน์ แอปพลิเคชันเพื่อเป็นช่องทางการสื่อสารในการปฏิบัติงานในองค์กร โดยสามารถอธิบายขั้นตอนการสังเคราะห์ข้อมูลได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึกกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 7 คน แบ่งออกเป็น 2 กลุ่มคือ กลุ่มผู้บริหาร และกลุ่มพนักงานโดยการถอดเทปเป็นบทสนทนาอย่างละเอียดและนำข้อมูลที่ได้มาดำเนินการให้รหัสแบบเปิด (Open Coding)

4.2.1 กลุ่มตัวอย่างที่1 กลุ่มผู้บริหารซึ่งมีกลุ่มตัวอย่างจำนวน 2 คน มีจำนวนรหัสเปิด 28 รหัส ดังนี้

1. รวดเร็ว
2. บันทึกช่วยจำ
3. สื่อสารได้หลายรูปแบบ ภาพเสียง วีดิโอ
4. Real Time
5. ไลน์ไปแล้วไม่ตอบ
6. เมืองไทยนิยมใช้กันแพร่หลาย
7. เป็นช่องทางที่คนไทยสื่อสารกันมากที่สุดในไทย
8. ลูกค้าเราก็ใช้เยอะ
9. มีการตีความที่ไม่เข้าใจกัน
10. มีความกังวลในเรื่องของการรั่วไหลของข้อมูล

11.พึงพอใจกับการใช้ไลน์ พี่ว่ามันสะดวกนะ

12.รวดเร็ว

13.เมืองไทยคนใช้กันเยอะ

14.สำหรับเรื่องที่รายละเอียดเยอะ จะทำให้เสียเวลา

15.รายละเอียดเยอะๆ อีเมล์หรือโทรจะดีกว่า

16.ไลน์ยังไม่เป็นทางการ เท่าอีเมล์

17.มาจากกรุ๊ปที่ลูกน้องสร้างขึ้นมา

18.การส่งข้อความไปแล้วทุกคนจะเข้าใจตรงกันหรือไม่

19.ปิดเสียง

20.อีเมล์เป็นคอมมอน ในการทำงานในออฟฟิศนี้อยู่แล้ว

21.ในบางครั้งคำพูดที่พิมพ์ไปทำให้เกิดความเข้าใจผิดกัน

22.อารมณ์ของแต่ละคนก็อาจจะทำให้ตีความหมายผิดไป

23.แต่ยังยืนยันว่า เมล์ยังเป็น official กว่า ไลน์ยังไม่ถือว่า official

24.ผมว่าเราใช้ไลน์กันเยอะไปทั้งวัน ทุกวัน ทำให้เสียสมาธิกับงานอื่น

25.การรั่วไหลของข้อมูลกังวลมาก เพราะมัน cut paste ง่าย ง่ายกว่าอีเมล์

26.ผมว่าการใช้ไลน์ที่เยอะเกินไป อาจจะทำให้เกิดการ defocus ในงาน

27.พึงพอใจในระดับหนึ่ง

28.บางทีการใช้ไลน์มันทำให้ข้อมูลแพร่ไปเร็ว บางทีเป็นข้อมูลที่ไม่ถูก

4.2.2 กลุ่มตัวอย่างที่2 กลุ่มพนักงานซึ่งมีกลุ่มตัวอย่างจำนวน 5 คน มีจำนวนรหัสเปิด 57 รหัส ดังนี้

1. ไม่ว่างรับโทรศัพท์
2. ประชุมอยู่
3. หัวหน้าให้ใช้ (Director of Marketing and Operation)
4. ดี พึงพอใจกับการใช้ไลน์
5. การสื่อสารที่มีรายละเอียดจะไม่ชัดเจน
6. ตีความหมายไม่ตรงกัน
7. ไม่รู้อารมณ์ของคนที่คุย
8. ถ้าไม่อ่านจะไม่อัพเดท
9. การไม่อ่านไลน์นำไปอ้างถึงการคุยกัน ทำให้เกิดความขัดแย้ง

10.ถ้าเค้าไม่อ่านเราจะไม่รู้ อาจจะทำให้เกิดปัญหา

11.ลูกค้าหันมาใช้ไลน์มากขึ้น

12.ช่วยเตือนความจำ

13.พิมพ์ยาก ปวดตา สำหรับคนมีปัญหาด้านสายตา

14.มีความล่าช้าในการพิมพ์

15.ทำงานได้หลายอย่างในเวลาเดียวกัน

16.คุยได้พร้อมกันหลายคนในเวลาเดียวกัน

17.มีคนนำร่องให้ใช้

18.ดี พอใจ

19.ความเป็นทางการหรอ เฉยๆ ไม่ได้สนใจ

20.ถ้าเป็น short note สั้นๆ กันลืม เพื่อเปิดกลับมาดูได้

21.สะดวกกับงาน

22.การสื่อสารที่ไม่เข้าใจกัน

23.การแปลความหมายของแต่ละคน

24.การไม่เข้าใจอารมณ์ของคนที่สื่อสารด้วย

25.ลูกค้าใช้หลายคน

26.ก็ยังไม่ค่อยพอใจนะ เพราะที่นี้ใช้เยอะเกิน บางทีมันก็เสียสมาธิ

27.เสียสมาธิ

28.สะดวก

29.รายละเอียดไม่ชัดเจน ถ้าเรื่องที่ยาวๆ

30.บางทีลูกค้าให้ใช้

31.หัวหน้าให้ใช้

32.ดี สะดวก

33.ไม่ให้รายละเอียด

34.อีเมล์ดีกว่านะ มันน่าจะทางการ ดูน่าเชื่อถือกว่าในเชิงการทำงาน

35.รายละเอียดไม่เคลียร์

36.สำหรับเรื่องที่มีรายละเอียด มันสื่อไม่ครบถ้วน

37.ความเข้าใจไม่ตรงกัน

38.ต้องนั่งเปิด เสียเวลา

39.ใช้เยอะก็ไม่ได้ มันเสียสมาธิ

40.บางครั้งอาจเกิดความขัดแย้งเพราะเราไม่ได้อ่านหรือตอบ

41.เสียสมาธิ

42.สื่อสารทางไหนก็เหมือนกัน มองว่าเท่ากันไม่ได้แบ่งว่าทางการหรือไม่ทางการ

43.ก็ยังไม่ค่อยพึงพอใจนะบางทีมันก็เยอะไป จะมานั่งพิมพ์อะไรกันตลอดเวลา

44.แต่ถ้าเป็นเรื่องที่มีรายละเอียดเยอะๆ มันค่อนข้างเสียเวลา แถมผิดอีก

45.อีกอย่างมันค่อนข้างดึงความสนใจจากงานที่ทำอยู่

46.ความเข้าใจที่ไม่ตรงกัน

47.บางทีก็คุยกันมากเกิน มันพิมพ์ง่าย ใครจะพิมพ์อะไรก็พิมพ์

48.อารมณ์ของคนที่เราคุย เราก็ไม่รู้ว่าเป็นอย่างไร

49.หัวหน้า อินไวท์ให้เข้ากลุ่ม

50.คิดว่ายังไม่เป็นทางการ

51.ความขัดแย้งเวลาไม่ตอบไลน์ เช่นทำไมไม่อ่าน ทำไมไม่ตอบ ผมบอกไปแล้วในไลน์

52.ไม่ได้ว่างอ่านตลอดเวลา

53.ปัญหาความขัดแย้งจากการไม่อ่านไลน์

54.คุยกันมากๆ ก็ทำเรางงได้นะ บางทีข้อมูลมาเรื่องเดียวกันหลายคนคุยก็ทำให้สับสนได้

55.เฉยๆ ไม่ได้แบ่งว่าทางการหรือไม่ ให้ความสำคัญเท่าช่องทางอื่น

56.ก็พอใจในระดับหนึ่ง

57.บางทีก็คุยกันเยอะ จนงง บางอย่างก็ไม่เกี่ยวกับเรานะ

หลังจากการถอดเทปเป็นบทสนทนาอย่างละเอียดและนำข้อมูลที่ได้มาดำเนินการให้รหัสแบบเปิด (Open Coding) แล้วจึงทำการสร้างรหัสแนวคิดที่สัมพันธ์กัน (Axial Coding) และรหัสคัดสรร (Selective Coding) จากบทสัมภาษณ์ของกลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่ม ตามตาราง (ตาราง 4.3 และตาราง 4.4)

ตาราง 4.3 การแบ่งกลุ่มรหัสแบบเปิด (Open Coding) ที่สัมพันธ์กันเพื่อสร้างเป็นรหัสแนวคิดที่สัมพันธ์กัน (Axial Coding) และรหัสคัดสรร (Selective Coding) จากบทสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างที่1 กลุ่มผู้บริหาร

รหัสแบบเปิด (Open Coding)	รหัสที่สัมพันธ์กัน (Axial Code)	รหัสคัดสรร (Selective Code)
8,17	ปัจจัยจากบุคคลที่ทำให้เลือกใช้	เหตุผลที่ทำให้เลือกใช้
6,7,13	ปัจจัยจากสังคมที่ทำให้เลือกใช้	
1,4,12	รวดเร็ว	ข้อดี
2	บันทึกช่วยจำ	
3	สื่อสารได้หลายรูปแบบ	
14,15	รายละเอียดเยอะ	ข้อเสีย
	ทำให้ข้อมูลผิดพลาด	
5,19	การไม่ตอบสนองต่อสารที่ส่งไป	ปัญหา
9,18,21,22	การตีความหมายที่ไม่ตรงกัน	
10,25	การรั่วไหลของข้อมูล	
24,26	เสียสมาธิ	ผลกระทบ
28	ข้อความที่แพร่ไปอย่างรวดเร็ว	
	ทั้งที่ยังไม่ได้คัดกรอง	
	การสื่อสารทางไลน์	ความเป็นทางการ
16,20,23	ไม่เป็นทางการ	ในด้านการสื่อสาร
11,27	พึงพอใจ	ความพึงพอใจ

ตาราง 4.4 การแบ่งกลุ่มรหัสแบบเปิด (Open Coding) ที่สัมพันธ์กันเพื่อสร้างเป็นรหัสแนวคิดที่สัมพันธ์กัน (Axial Coding) และรหัสคัดสรร (Selective Coding) จากบทสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างที่2 กลุ่มพนักงาน

รหัสแบบเปิด (Open Coding)	รหัสที่สัมพันธ์กัน (Axial Code)	รหัสคัดสรร (Selective Code)
1,2	ปัจจัยด้านสภาวะแวดล้อมในขณะทำงาน	เหตุผลที่เลือกใช้
3,11,17,25,30,31,49	ปัจจัยด้านตัวบุคคล	
12,20	บันทึกช่วยจำ	ข้อดี
15,16	สื่อสารได้หลายรูปแบบ	
21,28,32	สะดวก	
5,29,33,35,36,44	รายละเอียดเยอะ ทำให้ข้อมูลผิดพลาด	ข้อเสีย
7,24,48	ไม่ทราบอารมณ์คู่สนทนา	
38	เสียเวลาเปิดอ่าน	
6,22,23,46	การตีความหมายที่ไม่ตรงกัน	ปัญหา
8,9,10,40,51,52,53	การไม่ตอบสนองต่อสารที่ส่งไป	
13,14	ปัญหาจากปัจจัยส่วนบุคคล	
27,41,45	เสียสมาธิกับงานอื่น	ผลกระทบ
47,54,57	สื่อสารมากเกินความจำเป็น	
19,42,45	เป็นทางการเท่ากับการสื่อสารช่องทางอื่น	ความเป็นทางการในด้านการสื่อสาร
34,50	ไม่เป็นทางการ	
4,18,56	พึงพอใจ	ความพึงพอใจ
26,43	ไม่พึงพอใจ	

ตาราง 4.5 การแจกแจงความถี่ของกลุ่มตัวอย่างที่1 กลุ่มผู้บริหาร เพื่ออธิบายลำดับการให้ความสำคัญแต่ละรหัสแนวคิดที่สัมพันธ์กัน (Axial Coding)

หัวข้อหลัก	ความถี่
1. เหตุผลที่เลือกใช้	
1.1 ปัจจัยจากสังคม	3
1.2 ปัจจัยจากบุคคล	2
2. ข้อดี	
2.1 รวดเร็ว	3
2.2 บันทึกช่วยจำ	1
2.3 สื่อสารได้หลายรูปแบบ	1
3. ข้อเสีย	
3.1 รายละเอียดเยอะทำให้ข้อมูลผิดพลาด	2
4. ปัญหา	
4.1 การตีความหมายที่ไม่ตรงกัน	3
4.2 การไม่สนองตอบต่อสารที่ส่งไป	2
4.3 การรั่วไหลของข้อมูล	2
5. ผลกระทบ	
5.1 เสียสมาธิ	2
5.2 สารที่แพร่ไปอย่างรวดเร็วทั้งที่ยังไม่ได้คัดกรอง	1
6. ความเป็นทางการในการสื่อสาร	
6.1 ไม่เป็นทางการ	2
7. ความพึงพอใจ	
7.1 พึงพอใจ	2

ตาราง 4.6 การแจกแจงความถี่ของกลุ่มตัวอย่างที่2 กลุ่มพนักงาน เพื่ออธิบายลำดับการให้ความสำคัญแต่ละรหัสแนวคิดที่สัมพันธ์กัน (Axial Coding)

หัวข้อหลัก	ความถี่
1. เหตุผลที่เลือกใช้	
1.1 ปัจจัยจากบุคคล	7
1.2 ปัจจัยจากสภาวะแวดล้อมในการทำงาน	2

ตาราง 4.6 การแจกแจงความถี่ของกลุ่มตัวอย่างที่2 กลุ่มพนักงาน เพื่ออธิบายลำดับการให้ความสำคัญแต่ละรหัสแนวคิดที่สัมพันธ์กัน (Axial Coding) (ต่อ)

หัวข้อหลัก	ความถี่
2. ข้อดี	
2.1 สะดวก	3
2.2 บันทึกช่วยจำ	2
2.3 สื่อสารได้หลายรูปแบบ	2
3. ข้อเสีย	
3.1 รายละเอียดเยอะทำให้ข้อมูลผิดพลาด	6
3.2 ไม่ทราบอารมณ์คู่สนทนา	3
3.3 เสียเวลาเปิดโปรแกรมในการอ่านข้อความ	1
4. ปัญหา	
4.1 การไม่ตอบสนองต่อสารที่ส่งไป	7
4.2 การตีความหมายที่ไม่ตรงกัน	4
4.3 ปัญหาส่วนบุคคล	2
5. ผลกระทบ	
5.1 เสียสมาธิ	3
5.2 สื่อสารมากเกินความจำเป็น	3
6. ความเป็นทางการในการสื่อสาร	
6.1 เป็นทางการเท่ากับการสื่อสารอื่น	3
6.2 ไม่เป็นทางการ	2
7. ความพึงพอใจ	
7.1 พึงพอใจ	3
7.2 ไม่พึงใจ	2

4.3 ผลจากการวิจัยกลุ่มตัวอย่างที่ 1 กลุ่มผู้บริหาร

4.3.1 การใช้งานทั่วไปในการไลน์ แอปพลิเคชัน

4.3.1.1 การใช้ไลน์ แอปพลิเคชันในชีวิตประวันจากการสัมภาษณ์พบว่า ผู้ให้สัมภาษณ์ มีการใช้ไลน์ แอปพลิเคชัน ทั้ง 2 คน โดยแบ่งเป็น ใช้ไลน์ แอปพลิเคชันในการสื่อสารมากจำนวน 1 คน และใช้ไลน์ แอปพลิเคชันในการสื่อสารน้อยจำนวน 1 คน

4.3.1.2 การใช้ไลน์ แอปพลิเคชันในการทำงานจากการสัมภาษณ์พบว่า ผู้ให้สัมภาษณ์ มีการใช้ไลน์ แอปพลิเคชันทั้ง 2 คน โดยแบ่งเป็นใช้ไลน์ แอปพลิเคชันในการสื่อสารมากจำนวน 1 คน และใช้ไลน์ แอปพลิเคชันในการสื่อสารน้อยจำนวน 1 คน

4.3.1.3 ระยะเวลาเฉลี่ยในการใช้ไลน์ แอปพลิเคชันในการสื่อสารเพื่อการปฏิบัติงานต่อวันจากการสัมภาษณ์พบว่า ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่1 มีระยะเวลาเฉลี่ยอยู่ที่ 1-2 ชม. และผู้ให้สัมภาษณ์คนที่2 6-8 ชม.

“พี่ใช้ตลอดวันทำงานนะ...” (ผู้อำนวยการฝ่ายการตลาดและการผลิต)

4.3.2 การศึกษาปัญหา ผลกระทบ และความพึงพอใจ จากการใช้ไลน์ แอปพลิเคชันเพื่อเป็นช่องทางการสื่อสารในการปฏิบัติงานในองค์กร

4.3.2.1 เหตุผลที่เลือกใช้ไลน์ แอปพลิเคชันเพื่อเป็นช่องทางการสื่อสารในการปฏิบัติงานจากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างพบว่า เหตุผลที่เป็นประเด็นสำคัญ คือ ปัจจัยทางสังคมที่เป็นเหตุผลให้เลือกใช้ไลน์ แอปพลิเคชันเพื่อเป็นช่องทางการสื่อสารในการปฏิบัติงาน คิดเป็น 60% และรองลงมาคือปัจจัยด้านตัวบุคคลที่เป็นเหตุผลให้เลือกใช้ไลน์ แอปพลิเคชันเพื่อเป็นช่องทางการสื่อสารในการปฏิบัติงาน คิดเป็น 40%

“ผมคิดว่าในไทยคนใช้กันแพร่หลาย เป็นที่นิยม เหมือนเป็น line centric...” (กรรมการผู้จัดการ)

4.3.2.2 ข้อดีของการใช้ไลน์ แอปพลิเคชันเพื่อเป็นช่องทางการสื่อสารในการปฏิบัติงานจากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างพบว่า ข้อดีของการใช้ไลน์ แอปพลิเคชันในเพื่อเป็นช่องทางการสื่อสารในการปฏิบัติงานที่เป็นประเด็นสำคัญ คือ ความรวดเร็วในการรับส่งข้อมูล คิด

เป็น 60% ประเด็นรองลงมาคือ การเป็นบันทึกช่วยจำและการสื่อสารได้หลายรูปแบบในเวลาเดียวกัน คิดเป็นประเด็นละ 20%

4.3.2.3 ข้อเสียของการใช้ไลน์ แอปพลิเคชันเพื่อเป็นช่องทางการสื่อสารในการปฏิบัติงานจากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างพบว่า ข้อเสียของการใช้ไลน์ แอปพลิเคชันในเพื่อเป็นช่องทางการสื่อสารในการปฏิบัติงานที่เป็นประเด็นสำคัญหลักเพียงประเด็นเดียว คือ การสื่อสารในเรื่องที่มีรายละเอียดมากๆทางไลน์ แอปพลิเคชันทำให้เกิดความผิดพลาดในข้อมูลได้ง่าย

"ผมว่าไลน์มันก็สะดวกถ้าเป็นข้อความสั้นๆส่งเพื่อ update แต่ถ้าต้องการรายละเอียดมากๆข้อความยาวๆผมว่ามันเสียเวลาพิมพ์ แล้วข้อมูลก็อาจจะผิดด้วย..." (กรรมการผู้จัดการ)

4.3.2.4 ปัญหาการใช้ไลน์ แอปพลิเคชันเพื่อเป็นช่องทางการสื่อสารในการปฏิบัติงานในองค์กรจากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างพบว่า ปัญหาที่กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าเป็นประเด็นสำคัญ คือ การตีความหมายที่ไม่ตรงกัน คิดเป็น 42.86% ของประเด็นปัญหา รองลงมาเป็นการไม่ตอบสนองต่อการสื่อสารทางไลน์ แอปพลิเคชัน และการรั่วไหลของข้อมูลคิด คิดเป็นประเด็นละ 28.57%

"ผมคำนึงถึงการรั่วไหลของข้อมูลนะ ผมคิดว่ามันง่ายมาก คือไม่ได้หมายความว่าช่องทางอื่นทำไม่ได้นะ แต่ไลน์มันง่ายและที่สำคัญมันไปเร็วมากเลย..." (กรรมการผู้จัดการ)

4.3.2.5 ผลกระทบการใช้ไลน์ แอปพลิเคชันเพื่อเป็นช่องทางการสื่อสารในการปฏิบัติงาน จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างพบว่า ผลกระทบจากการใช้ไลน์ แอปพลิเคชันที่กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าเป็นประเด็นสำคัญ คือ การเสียสมาธิจากงานอื่นที่ทำอยู่ คิดเป็น 67% รองลงมาเป็นการเผยแพร่ข้อมูลที่รวดเร็วทั้งที่ยังไม่ได้คัดกรอง คิดเป็น 33%

"คุณจะมานั่งทำงาน หรือมาตอบไลน์ละ การสื่อสารมันเป็นแค่ส่วนหนึ่งของงานแต่ยังมีงานอื่นๆที่ต้องทำนอกจากการ communication ผมว่าเราใช้กันเยอะไปจนเกิดการ defocus จากงานที่ทำอยู่..." (กรรมการผู้จัดการ)

4.3.2.6 ความเป็นทางการในใช้ไลน์ แอปพลิเคชันเพื่อเป็นช่องทางการสื่อสารในการปฏิบัติงานจากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างพบว่า การใช้ไลน์ แอพพลิเคชั่นเพื่อเป็นช่องทางในการสื่อสารการปฏิบัติงานไม่เป็นทางการ

"พี่ว่ามันก็ยังไม่เป็นทางการในแง่ของธุรกิจ แต่ถามว่าช่วยในการปฏิบัติงานได้ไหม มันก็ช่วยได้นะ..." (ผู้อำนวยการฝ่ายการตลาดและการผลิต)

"ผมว่าอีเมล์เป็น official กว่านะ ไลน์ยังไม่หรอก...." (กรรมการผู้จัดการ)

4.3.2.7 ความพึงพอใจในการใช้ไลน์ แอปพลิเคชันเพื่อเป็นช่องทางการสื่อสารในการปฏิบัติงานจากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างพบว่า มีความพึงพอใจในการใช้ไลน์ แอปพลิเคชันเพื่อเป็นช่องทางการสื่อสารในการปฏิบัติงานโดยทั้ง 2 คนกล่าวไว้ว่า

"พึงพอใจในระดับหนึ่ง ที่เป็นเรื่องของการส่งข่าวสารทั่วไปสั้นๆ..." (กรรมการผู้จัดการ)

"พี่พอใจกับการใช้ไลน์ในการอัพเดทข้อมูลข่าวสารให้กับลูกน้องที่สาขา แต่ถ้ามีรายละเอียดเยอะๆอาจจะต้องมีการโทรหรืออีเมล์ตามไป..." (ผู้อำนวยการฝ่ายการตลาดและการผลิต)

4.4 ผลจากการวิจัยกลุ่มตัวอย่างที่ 2 กลุ่มพนักงาน

4.4.1 การใช้งานทั่วไปในการไลน์ แอปพลิเคชัน

4.4.1.1การใช้ไลน์ แอปพลิเคชันในชีวิตประวันจากการสัมภาษณ์พบว่า ผู้ให้สัมภาษณ์ มีการใช้ไลน์ แอพพลิเคชั่น ทั้ง 5 คน โดยแบ่งเป็นใช้ไลน์ แอพพลิเคชั่นในการสื่อสารมากจำนวน 4 คน และใช้ไลน์ แอพพลิเคชั่นในการสื่อสารน้อยจำนวน 1 คน

4.4.1.2 การใช้ไลน์ แอปพลิเคชันในการทำงานจากการสัมภาษณ์พบว่า ผู้ให้สัมภาษณ์ มีการใช้ไลน์ แอปพลิเคชันทั้ง 5 คน โดยแบ่งเป็นใช้ไลน์ แอปพลิเคชัน ในการสื่อสารมากจำนวน 3 คน และใช้ไลน์ แอปพลิเคชันในการสื่อสารน้อยจำนวน 2 คน

4.4.1.3 ระยะเวลาเฉลี่ยในการใช้ไลน์ แอปพลิเคชันในการสื่อสารเพื่อการปฏิบัติงานต่อวันจากการสัมภาษณ์พบว่า ผู้ให้สัมภาษณ์ 3 คนใช้เวลาเฉลี่ยอยู่ที่ 6-8 ชั่วโมงและผู้สัมภาษณ์อีก 2 คน ใช้เวลาเฉลี่ยอยู่ที่ 1-2 ชั่วโมง และไม่ถึง 1 ชั่วโมงตามลำดับ

4.4.2 การศึกษาปัญหา ผลกระทบ และความพึงพอใจ จากการใช้ไลน์ แอปพลิเคชันเพื่อเป็นช่องทางการสื่อสารในการปฏิบัติงานในองค์กร

4.4.2.1 เหตุผลที่เลือกใช้ไลน์ แอปพลิเคชันเพื่อเป็นช่องทางการสื่อสารในการปฏิบัติงานจากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างพบว่า เหตุผลที่เป็นประเด็นสำคัญ คือ ปัจจัยด้านตัวบุคคลมีผลให้เลือกใช้ไลน์ แอปพลิเคชันเพื่อเป็นช่องทางการสื่อสารในการปฏิบัติงาน คิดเป็น 78% และรองลงมาคือปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในขณะทำงานที่เป็นเหตุผลให้เลือกใช้ไลน์ แอปพลิเคชันเพื่อเป็นช่องทางการสื่อสารในการปฏิบัติงาน คิดเป็น 22%

“หัวหน้าให้ใช้ อยากให้ทำงานแจ้งในไลน์…” (พนักงานฝ่ายการตลาด)

“หัวหน้าเชิญเข้ากลุ่มในไลน์ แต่ก็ไม่ได้ส่งอะไรมากมายนะเพราะคุยกันเยอะมากต่อวัน…” (พนักงานฝ่ายการตลาด)

4.4.2.2 ข้อดีของการใช้ไลน์ แอปพลิเคชันเพื่อเป็นช่องทางการสื่อสารในการปฏิบัติงาน จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างพบว่า ข้อดีของการใช้ไลน์ แอปพลิเคชันในเพื่อเป็นช่องทางการสื่อสารในการปฏิบัติงานที่เป็นประเด็นสำคัญ คือ ความสะดวกในการรับส่งข้อมูล คิดเป็น 43% ของคำตอบ ประเด็นรองลงมาคือ การเป็นบันทึกช่วยจำและการสื่อสารไดหลายรูปแบบในเวลาเดียวกัน คิดเป็นประเด็นละ 28.5%ของคำตอบ

“พี่ว่าสะดวกดีนะ เวลาลูกค้าส่งรูป ส่งตัวอย่างมามันก็ง่ายดี ถ่ายแล้วก็ส่งเลย ทำงานหลายอย่างได้ในเวลาเดียวกัน…” (พนักงานฝ่ายการตลาด)

4.4.2.3 ข้อเสียของการใช้ไลน์ แอปพลิเคชันเพื่อเป็นช่องทางการสื่อสารในการปฏิบัติงาน จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างพบว่า ข้อเสียของการใช้ไลน์ แอปพลิเคชันในเพื่อเป็นช่องทางการสื่อสารในการปฏิบัติงานที่เป็นประเด็นสำคัญคือ การสื่อสารในเรื่องที่มีรายละเอียดมากๆทางไลน์ แอปพลิเคชันทำให้เกิดความผิดพลาดในข้อมูลได้ง่าย คิดเป็น 60% ประเด็นรองลงมาคือการไม่ทราบอารมณ์ของคู่สนทนา คิดเป็น 30% และประเด็นสุดท้ายคือเสียเวลาเปิดอ่าน คิดเป็น 10%

“บางทีเราไม่รู้อารมณ์ของคนที่เราคุยก็อาจทำให้เกิดความขัดแย้งได้นะ ใครจะไปรู้พิมพ์ไปเยอะๆ อารมณ์ไม่ดีอยู่อาจมีทะเลาะกันก็ได้ต้องระวัง...” (พนักงานฝ่ายการตลาด)

“เสียเวลาเปิดอ่านนะ บางทีทำอะไรติดพันจะให้มานั่งเปิด...” (พนักงานฝ่ายการตลาด)

4.4.2.4 ปัญหาการใช้ไลน์ แอปพลิเคชันเพื่อเป็นช่องทางการสื่อสารในการปฏิบัติงาน จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างพบว่า ปัญหาที่กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าเป็นประเด็นสำคัญคือ การไม่ตอบสนองต่อการสื่อสารทางไลน์ แอปพลิเคชัน คิดเป็น 54% รองลงมาเป็นการตีความหมาย ที่ไม่ตรงกัน คิดเป็นละ 31% และประเด็นสุดท้ายคือปัจจัยจากตัวบุคคล คิดเป็น 15%

“บางทีส่งไปไม่ได้อ่าน พอไปถามเค้าอีกรอบ เค้าก็ว่าเอาว่าทำไมไม่อ่านพิมพ์บอกไปแล้ว...” (พนักงานฝ่ายการตลาด)

4.4.2.5 ผลกระทบการใช้ไลน์ แอปพลิเคชันเพื่อเป็นช่องทางการสื่อสารในการปฏิบัติงาน จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างพบว่า ปัญหาที่กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าเป็นประเด็นสำคัญ 2 ประเด็น คือ การเสียสมาธิจากงานอื่นที่ทำอยู่ และการสื่อสารที่มากเกินความจำเป็น คิดเป็นประเด็นละ 50%

“บางทีคุยๆเยอะก็งงนะ บางอย่างมันก็ไม่ต้องเอาพูดหมดในไลน์ เอาแค่ที่จำเป็นก็พอ เรื่องที่มัน sensitive ก็ไม่ควรมาพูดในไลน์นะ ยิ่งเป็นไลน์กลุ่มยิ่งไม่ควร ต้องระวัง...” (พนักงานฝ่ายการตลาด)

4.4.2.6 ความเป็นทางการในใช้ไลน์ แอปพลิเคชันเพื่อเป็นช่องทางการสื่อสารในการปฏิบัติงานจากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างพบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ความเป็นทางการของการสื่อสารทางไลน์เทียบเท่ากับการสื่อสารในช่องทางอื่นๆ คิดเป็น 60% และการใช้ไลน์ แอปพลิเคชันเพื่อเป็นช่องทางในการสื่อสารการปฏิบัติงานไม่เป็นทางการ 40%

“ผมไม่ได้เทียบนะ ผมให้ความสำคัญเท่ากันนะ…” (พนักงานฝ่ายการตลาด)

“พี่ว่าส่งเมล์ดูน่าเชื่อถือกว่านะ อย่างน้อยมันก็ authorize จากองค์กรเรื่องบางอย่างมันก็ควรส่งเมล์หรือโทร ไม่ใช่ไลน์นะ…” (พนักงานฝ่ายการตลาด)

4.4.2.7 ความพึงพอใจในการใช้ไลน์ แอปพลิเคชันเพื่อเป็นช่องทางการสื่อสารในการปฏิบัติงานจากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างพบว่า มีความพึงพอใจในการใช้ไลน์ แอปพลิเคชันเพื่อเป็นช่องทางการสื่อสารในการปฏิบัติงาน 3 คนและไม่พึงพอใจ 2 คน

“พี่โอเคนะ พอใจกับการใช้ไลน์ เพราะมันก็สะดวกดีนะ แล้วเดี๋ยวนี้ลูกค้าเราก็ใช้ไลน์เยอะเหมือนกัน…” (พนักงานฝ่ายการตลาด)

“พี่ไม่ค่อยชอบนะ ถามว่าพึงพอใจก็ไม่ค่อยนะ ให้เอามาใช้กับงาน พี่ว่ามันเสียสมาธิ เสียเวลามานั่งเปิด ใครจะมีเวลามานั่งดู นั่งตอบตลอด…” (พนักงานฝ่ายบัญชี)

บทที่5
อภิปรายผลการวิจัย

การศึกษาพฤติกรรมการใช้ไลน์ แอปพลิเคชันเพื่อเป็นช่องทางการสื่อสารในการปฏิบัติงานในองค์กร

1. เพื่อศึกษาปัญหาการพฤติกรรมการใช้ไลน์ แอปพลิเคชันเพื่อเป็นช่องทางการสื่อสารในการปฏิบัติงานในองค์กร

2. เพื่อศึกษาถึงผลกระทบในการพฤติกรรมการใช้ไลน์ แอปพลิเคชันเพื่อเป็นช่องทางการสื่อสารในการปฏิบัติงานในองค์กร

3. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของพนักงานในการใช้ไลน์ แอปพลิเคชันเพื่อเป็นช่องทางการสื่อสารในการปฏิบัติงานในองค์กร

วิธีการศึกษาที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นวิธีวิจัยเชิงคุณภาพโดยใช้การสัมภาษณ์ ซึ่งวิธีการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนใหญ่เป็นการวิเคราะห์เนื้อหา (content Analysis) ดังนั้นผู้วิจัยจึงเลือกวิธีการเก็บข้อมูลโดยอาศัยกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มคือกลุ่มที่1 กลุ่มผู้บริหารและกลุ่มที่ 2 กลุ่มพนักงาน ซึ่งข้อสรุปที่ได้จะนำไปสู่การเสนอรายงานผลการศึกษาในลักษณะของกระบวนการบรรยายเชิงพรรณนาวิเคราะห์ ดังต่อไปนี้

5.1 ความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์

5.1.1 ผลการศึกษาเกี่ยวกับปัญหาการใช้ไลน์ แอปพลิเคชันมาเป็นช่องทางในการสื่อสารในองค์กร

พบว่าปัญหาที่กลุ่มตัวอย่างที่1 กลุ่มผู้บริหารเห็นเป็นประเด็นปัญหาที่สำคัญ คือ ความสามารถของการตีความหมายของแต่ละบุคคลในการสื่อสาร คิดเป็น57% การไม่ตอบสนองต่อการใช้ไลน์ แอปพลิเคชันคิดเป็น 29% ประเด็นสุดท้ายคือการรั่วไหลของข้อมูล และกลุ่มตัวอย่างที่ 2 กลุ่มพนักงาน ที่เห็นประเด็นสำคัญในเรื่องของการไม่ตอบสนองต่อการใช้ไลน์ แอปพลิเคชันคิดเป็น 54% การตีความหมายของแต่ละบุคคลคิดเป็น 31% และปัญหาจากปัจจัยส่วนบุคคล15% จาก

ผลดังกล่าวแสดงถึงความสอดคล้องกันในประเด็นปัญหาเรื่องของการตีความหมายของแต่ละบุคคล และการไม่สนองตอบหรือไม่อ่านข้อความที่สื่อสารผ่านไลน์ แอปพลิเคชันซึ่งทั้งสองกลุ่มเห็นว่าเป็นประเด็นปัญหาที่สำคัญตรงกันว่า ความสามารถในการตีความหมายของผู้ส่งสารและผู้รับสารที่แตกต่างกันนั้นส่งผลให้เกิดความเข้าใจสารที่ส่งไปผิดพลาด ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีรูปแบบการสื่อสาร ตามแนวคิดของTimm (1995, อ้างถึงในพิมพ์ลักษณ์ ธรรมวานิช, 2558, หน้า9) ว่าด้วยเรื่องช่องทางการติดต่อสื่อสารที่เป็นลายลักษณ์อักษร ซึ่งแสดงออกโดยการเขียนข่าวสารที่บันทึกลายลักษณ์อักษร แต่บางครั้งการขาดการพิจารณาข้อความของข่าวสารที่ส่งมาให้โดยไม่รอบคอบก็อาจจะเกิดผลกระทบที่เสียหายต่อองค์การได้ และปัญหาของการไม่ตอบสนองต่อข้อความทางไลน์แอปพลิเคชัน สอดคล้องกับทฤษฎีองค์ประกอบของการสื่อสารตามแนวคิดของ ชรามม์ (1973 อ้างถึงใน พิมพ์ลักษณ์ ธรรมวานิช, 2558, หน้า18) การสื่อสารต้องเกี่ยวกับองค์ประกอบสำคัญๆ 3 ประการ อันได้แก่ ผู้ส่งข่าวสาร(Sender) ผู้รับข่าวสาร(Receiver) และตัวข่าวสาร (Massage) เมื่อนำมารวมกันจะเรียกว่าเป็นการสื่อสาร

โดยในผลการศึกษาในครั้งนี้พบว่า ปัญหาความสามารถในการตีความหมายของผู้ส่งสารและผู้รับสารที่มีความสามารถไม่เท่ากันในแต่ละคนมีผลทำให้เกิดการตีความที่แตกต่างกัน เกิดความเข้าใจผิดกันในสารที่จะสื่อไป ส่งผลให้ทำงานผิดพลาดหรือล่าช้าเนื่องจากต้องใช้เวลาในการสื่อสารมากขึ้นไปอีก และปัญหาการไม่สนองตอบต่อสารที่ส่งผ่านช่องทางไลน์ แอปพลิเคชันทำให้องค์ประกอบในการสื่อสารไม่ครบถ้วน สารที่ต้องการสื่อไปไม่ถึงมือผู้รับสาร หรือไปถึงช้ากว่ากำหนดกว่าจะมีการตอบสนองกลับมา อาจทำให้เกิดความขัดแย้งระหว่างบุคลากรในองค์กร อันทำให้เกิดความเสียหายในองค์กรได้

5.1.2 ผลการศึกษาเกี่ยวกับผลกระทบในการใช้ไลน์ แอปพลิเคชันมาเป็นช่องทางในการสื่อสารในองค์กร

พบว่าประเด็นปัญหาที่กลุ่มตัวอย่างที่1 กลุ่มผู้บริหารเห็นว่าเป็นประเด็นสำคัญ คือ เรื่องของการเสียสมาธิจากการทำงานอื่นเนื่องจากใช้ไลน์ แอปพลิเคชัน คิดเป็น 67% และการเผยแพร่ของสารที่รวดเร็วโดยไม่ได้ผ่านการคัดกรอง คิดเป็น 33% กลุ่มตัวอย่างที่2 เห็นว่าเป็นประเด็นสำคัญ คือ การเสียสมาธิจากการทำงานอื่นเนื่องจากใช้ไลน์ แอปพลิเคชัน คิดเป็น 50% และการสื่อสารข้อมูลที่มากเกินความจำเป็น คิดเป็น 50% โดยทั้งสองกลุ่มมีแนวความคิดเห็นที่เป็นไปในทิศทางเดียวกันคือ การเลือกช่องทางการสื่อสารส่งผลกระทบต่อการปฏิบัติงานในองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีช่องทางการติดต่อสื่อสาร ซึ่งมีความสำคัญมากในการติดต่อสื่อสาร ช่องทางที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา ได้แก่ การพูด การสั่งงาน การ

ประชุม การติดต่อสื่อสารกันทางโทรศัพท์ การส่งข่าว การส่งข่าวทางอินเทอร์เน็ต ลายลักษณ์อักษร หรือสิ่งพิมพ์ (จดหมาย หนังสือเวียน ประกาศต่างๆ วารสารภายใน) โสตทัศนูปกรณ์ (เสียงตามสาย) สามารถแบ่งประเภทตามวิธีการต่างๆ ดังนี้คือ การติดต่อสื่อสารทางลายลักษณ์อักษร การติดต่อสื่อสารทางวาจาและการติดสื่อสารที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยี และทฤษฎีการสื่อสารเป็นกระบวนการพื้นฐานที่จำเป็นสำหรับองค์กร เป็นหน้าที่ที่ทำให้องค์กรดำเนินอยู่ได้และเป็นกิจกรรมที่เสริมความร่วมมือและการประสานงานระหว่างสมาชิกขององค์กรซึ่งก่อให้เกิดความสำเร็จและล้มเหลวให้กับองค์กร (เสนาะห์ ติเยาว์, 2541:15) จากทฤษฎีดังกล่าวทำให้เล็งเห็นได้ว่าการใช้การสื่อสารในองค์กรนั้นมีหลายช่องทางให้เลือกใช้ การเลือกใช้ช่องทางการสื่อสารที่ผิดอาจส่งผลกระทบในด้านลบของการทำงานที่ก่อให้เกิดความผิดพลาดได้ง่าย ในบางครั้งอาจก่อให้เกิดอารมณ์ที่ขุ่นเคืองกับผู้ร่วมงานดังเช่น การรู้สึกว่าถูกรบกวนจากการทำงานอื่นๆเมื่อต้องสื่อสารทางไลน์แอปพลิเคชัน ประกอบกับการสื่อสารข้อมูลที่มากเกินความจำเป็นโดยไม่มีการควบคุม และการเลือกใช้ช่องทางที่ผิดในการสื่อสารแต่ละครั้งก็จะทำให้เกิดความสับสนในข้อมูลข่าวสารและก่อให้เกิดความล้มเหลวในการร่วมมือกันในการสื่อสารภายในองค์กร ซึ่งสร้างความเสียหายให้กับองค์กรได้

5.1.3 ผลการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้ไลน์ แอปพลิเคชันมาเป็นช่องทางในการสื่อสารในองค์กร

พบว่าจากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 7 คน แบ่งเป็นผู้บริหารทั้ง 2 คนและพนักงาน 3 คนมีความพึงพอใจ และพนักงานอีก 2 คนไม่พึงพอใจกับการใช้ไลน์ แอปพลิเคชันเพื่อเป็นช่องทางในการสื่อสารในองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการสื่อสารในองค์กร ตามแนวคิดของกริช สืบสนธ์ (2537, อ้างถึงในฐิติรัตน์ นุ่มน้อย, 2554, หน้า17) ให้ทัศนะไว้ว่า การสื่อสารในองค์กร คือ กระบวนการแลกเปลี่ยนข่าวสารระหว่างบุคคลทุกระดับ ทุกหน่วยงาน โดยมีความสัมพันธ์กันภายใต้สภาพแวดล้อม บรรยากาศขององค์กร ซึ่งสามารถปรับเปลี่ยนไปตามกาลเทศะ บุคคล ตลอดจนเรื่องราวและวัตถุประสงค์ของการสื่อสาร ซึ่งการสื่อสารผ่านไลน์ แอปพลิเคชันเป็นช่องทางที่สามารถส่งข้อมูลข่าวสารได้อย่างรวดเร็ว และสามารถสื่อสารได้หลายรูปแบบในเวลาเดียวกัน เช่น ส่งรูปภาพ ส่งไฟล์งาน หรือสามารถส่งข้อมูลหาบุคคลหลายคนได้ในเวลาเดียวกันส่งเสริมให้เกิดความร่วมมือและเกิดการแชร์ข้อมูลระหว่างกัน เกิดเป็นรูปแบบการสื่อสารแบบการกระจายอำนาจ (Decentralization Communication Network) ตามแนวคิดของ Schermaehorn, Hunt, and Osborn (2003, อ้างถึงในธนวรรธ ตั้งสินทรัพย์ศิริ, 2550 หน้า204)

โดยในผลของการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างที่มีความพึงพอใจในการใช้ไลน์ แอปพลิเคชันเพื่อเป็นช่องทางในการสื่อสารในองค์กร เนื่องมาจากความสะดวก รวดเร็วในการส่งข้อมูลข่าวสารเพื่อให้ทันต่อเหตุการณ์ ซึ่งเป็นการร่วมมือกันของบุคคลในองค์กรเพื่อให้ขับเคลื่อนไปข้างหน้าได้ สำหรับบุคคลที่ไม่พึงพอใจกับการใช้ไลน์ แอปพลิเคชันเพื่อเป็นช่องทางในการสื่อสารการปฏิบัติงานในองค์กร เนื่องมาจากมีการใช้งานที่มากเกินไป (6-8ชม.ต่อระยะเวลาทำงาน) ทำให้เกิดผลกระทบกับงานอื่น โดยการทำให้เสียสมาธิและดึงความสนใจจากงานต่างๆที่ทำนอกเหนือจากการติดต่อสื่อสารกันในองค์กร รวมทั้งประเด็นของการไม่เป็นทางการที่จะนำมาใช้ติดต่อสื่อสารในองค์กร เมื่อเกิดการนำมาใช้ที่มากเกินความจำเป็นหรือการนำมาใช้ที่ไม่เหมาะสมอาจทำให้องค์กรได้รับความเสียหายได้

ทั้งนี้จากการสัมภาษณ์และวิเคราะห์ผลการใช้ ไลน์ แอปพลิเคชันเป็นช่องทางการสื่อสารเพื่อปฏิบัติงานในองค์กรของบริษัทเอกชนแห่งนี้ มีการใช้ไลน์ แอปพลิเคชันเป็นช่องทางการสื่อสารเพื่อการปฏิบัติงานที่ไม่เหมาะสม อันเนื่องมาจากระยะเวลาที่ใช้งานมากเกินความจำเป็น กลุ่มผู้ใช้งานส่วนมาก มีการใช้งานอยู่ในระยะเวลาประมาณ 6-8 ชม.ของเวลาทำงาน และทำให้เกิดการสื่อสารที่มากเกินความจำเป็น เกิดความเข้าใจผิดในการตีความหมาย และสิ่งสำคัญที่ผู้บริหารคำนึงถึงคือ การเสียสมาธิในการทำงานอย่างอื่น และเมื่อเปรียบเทียบการใช้งานระหว่างไลน์ แอปพลิเคชันกับอีเมล์แล้วนั้น ผู้วิจัยเห็นว่าการใช้อีเมล์ในการทำงานมีลักษณะของการทำงานที่มีรูปแบบเป็นทางการมากกว่าเนื่องจากเป็นช่องทางการสื่อสารที่ทางองค์กรจัดสรรให้ใช้เพื่อติดต่อสื่อสารกันทั้งภายในและภายนอกองค์กร มีขั้นตอนในการรักษาความปลอดภัยในการใช้งาน เมื่อเทียบกับไลน์ แอปพลิเคชัน

อย่างไรก็ตามทางองค์กรไม่ได้มีข้อกำหนดในการใช้ไลน์ แอปพลิเคชันเพื่อการติดต่อสื่อสารเพื่อการปฏิบัติงาน แต่สามารถใช้ได้ตามความสมัครใจ อันเนื่องมาจากความสะดวกและรวดเร็วในการติดต่อสื่อสารมากกว่า แต่การใช้ไลน์ แอปพลิเคชันทางองค์กรไม่สามารถควบคุมการรั่วไหลของข้อมูลที่อยู่นอกเหนือความรับผิดชอบได้ ทางผู้วิจัยจึงขอเสนอแนะการใช้ไลน์ แอปพลิเคชัน เพื่อเป็นช่องทางการสื่อสารการปฏิบัติงานในองค์กรอย่างเหมาะสมและเกิดประโยชน์ คือ

1. ผู้บริหารสร้างความเข้าใจร่วมกันกับพนักงานถึงการใช้ไลน์ แอปพลิเคชันด้วยความสมัครใจ เพื่อเป็นช่องทางการติดต่อสื่อสารในการปฏิบัติงาน สำหรับผู้ที่ไม่สะดวกและไม่สมัครใจที่จะใช้ไลน์ แอปพลิเคชัน ในการติดต่อประสานงาน สามารถใช้ช่องทางอื่นในการติดต่อสื่อสารเพื่อปฏิบัติงาน

2. สร้างความเข้าใจที่ตรงกันว่า การสื่อสารที่เป็นทางการเป็นลายลักษณ์อักษร องค์กรกำหนดให้ใช้อีเมล์ที่ในการส่งข้อมูลข่าวสารที่สำคัญ ไม่ใช่ไลน์ แอปพลิเคชัน

3. สร้างความเข้าใจในเรื่องของการใช้ไลน์ แอปพลิเคชัน เป็นเพียงช่องทางสื่อสารที่ช่วยอำนวยความสะดวกมากขึ้นในการปฏิบัติงาน

4. ผู้บริหารต้องเป็นผู้นำตัวอย่างในการใช้ไลน์ แอปพลิเคชัน สำหรับบางท่านที่ใช้งานมากเกินไป (6-8 ชม.ของเวลาทำงาน) หรือสั่งงานทุกอย่างผ่านทางไลน์ ต้องลดการใช้ไลน์ แอปพลิเคชันเพื่อเป็นแบบอย่างให้ผู้ใต้บังคับบัญชาปฏิบัติตาม

5. ลดการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารต่างๆที่ไม่จำเป็นลงในไลน์กลุ่ม ซึ่งข่าวสารบางอย่างไม่เกี่ยวข้องต่อทุกคนในกลุ่มไลน์ เพื่อลดความเข้าใจผิดในการตีความหมายของแต่ละบุคคล

6. การใช้ไลน์ แอปพลิเคชัน เพื่อการสื่อสารในการปฏิบัติงาน ควรใช้เท่าที่จำเป็น เช่น เป็นข้อความสั้นๆ รายละเอียดไม่เยอะ และไม่ใช่เรื่องด่วน

7. การใช้ไลน์ แอปพลิเคชันในโอกาสที่อยู่นอกสำนักงาน ไม่สะดวกในการรับโทรศัพท์หรือส่งอีเมล์

8. การใช้ไลน์ แอปพลิเคชัน เพื่อการแจ้งเตือนหรือฝากข้อความที่ไม่สำคัญและไม่เร่งด่วนในกรณีที่มีบุคคลหลายฝ่ายที่เกี่ยวข้องเพื่อความสะดวกและรวดเร็วในการแจ้งครั้งเดียว

5.2 ข้อจำกัดการวิจัย

1. ข้อจำกัดด้านเวลาในศึกษาเก็บข้อมูลมีน้อย ทำให้ได้กลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนน้อย

2. กลุ่มตัวอย่างนี้เป็นเพียงกลุ่มตัวอย่างหนึ่งในบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง ซึ่งไม่สามารถเป็นตัวแทน (Representative) การใช้ไลน์ แอปพลิเคชันเพื่อเป็นช่องทางการสื่อสารการปฏิบัติงานของทั้งองค์กรได้อย่างถูกต้อง

3. อคติของบุคคลผู้ให้สัมภาษณ์ในเรื่องการใช้ไลน์ แอปพลิเคชันเพื่อเป็นช่องทางการสื่อสารการปฏิบัติงานในองค์กร อาจมีผลต่อการสัมภาษณ์ในแต่ละประเด็นซึ่งอาจทำให้คำตอบที่ได้มีการเบี่ยงเบนเนื่องจากอคติของผู้สัมภาษณ์แต่ละบุคคล

บทที่6
สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยเรื่อง การใช้ไลน์ แอปพลิเคชันเพื่อเป็นช่องทางการสื่อสารการปฏิบัติงานในองค์กรโดยการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจากพนักงานเอกชนแห่งหนึ่งจำนวนทั้งหมด 7 คนโดยแบ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างออกเป็น 2 กลุ่มคือ กลุ่มผู้บริหารจำนวน 2 คนและกลุ่มพนักงานจำนวน 5 คน โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบเชิงลึก (In-depth interview) และมีรูปแบบการสัมภาษณ์แบบไม่เป็นทางการ (Information interview) โดยหลังจากที่ได้ผลวิจัย ผู้วิจัยสามารถสรุปผลการวิจัยและมีข้อเสนอแนะได้ดังต่อไปนี้

6.1 สรุปผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง การใช้ไลน์ แอปพลิเคชันเพื่อเป็นช่องทางการสื่อสารการปฏิบัติงานในองค์กร ด้วยวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพโดยใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบเชิงลึก (In-depth interview) จากแบบสัมภาษณ์ที่เตรียมไว้โดยใช้คำถามปลายเปิดและคำถามปลายปิด ซึ่งแบ่งเป็น 2 ส่วนคือ ส่วนที่หนึ่งคำถามทั่วไปเกี่ยวกับการใช้ไลน์ แอปพลิเคชัน และส่วนที่สองคำถามเกี่ยวกับการใช้ไลน์ แอปพลิเคชันเพื่อเป็นช่องทางการสื่อสารการปฏิบัติงานในองค์กร โดยการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจากพนักงานเอกชนแห่งหนึ่งจำนวนทั้งหมด 7 คนโดยแบ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างออกเป็น 2 กลุ่มคือ กลุ่มผู้บริหาร 2 คนและกลุ่มพนักงาน 5 คน แล้วนำมาวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) เป็นการถอดเทปสัมภาษณ์อย่างละเอียด เพื่อทำรหัสแบบเปิด (Open Coding) จากนั้นจึงสร้างรหัสที่สัมพันธ์กัน (Axial Code) เพื่อสร้างเป็นรหัสคัดสรร(Selective Code) จากกระบวนการวิเคราะห์เนื้อหาจากการสัมภาษณ์อย่างละเอียดและทำการวิเคราะห์เชื่อมโยง ผู้วิจัยสามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

6.1.1 ปัญหาการใช้ไลน์ แอปพลิเคชันเพื่อเป็นช่องทางการสื่อสารในการปฏิบัติงานในองค์กร

พบว่า ปัญหาที่กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าเป็นประเด็นสำคัญ คือ การตีความหมายที่ไม่ตรงกัน และ การไม่ตอบสนองต่อการสื่อสารทางไลน์ แอปพลิเคชันซึ่งกลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่มเห็นไปใน

ทิศทางเดียวกัน คือ กลุ่มผู้บริหารให้ความสำคัญไปในเรื่องของการตีความหมายที่ไม่ตรงกัน คิดเป็น 57% และการไม่ตอบสนองต่อการสื่อสารทางไลน์ แอปพลิเคชัน คิดเป็น 29% แต่กลุ่มพนักงาน ให้ความสำคัญในเรื่องของการไม่ตอบสนองต่อการสื่อสารทางไลน์ แอปพลิเคชัน คิดเป็น 54% และการตีความหมายที่ไม่ตรงกัน คิดเป็นละ 31% ทั้งนี้ยังพบประเด็นปัญหาอื่น คือ การรั่วไหลของข้อมูลและปัญหาจาปัจจัยส่วนบุคคล

6.1.2 ผลกระทบการใช้ไลน์ แอปพลิเคชันเพื่อเป็นช่องทางการสื่อสารในการปฏิบัติงานในองค์กร

พบว่า ผลกระทบจากการใช้ไลน์ แอปพลิเคชัน ซึ่งกลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่มเห็นว่าเป็นประเด็นสำคัญ คือ การเสียสมาธิจากงานอื่นที่ทำอยู่ โดยกลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่มให้ความเห็นสอดคล้องกัน ทั้งนี้ทั้งนี้ยังมีผลกระทบอื่นอันเนื่องมาจากการใช้ไลน์ แอปพลิเคชันเพื่อการสื่อสารในการปฏิบัติงานอีก คือ การสื่อสารที่มากเกินความจำเป็น และการเผยแพร่ข้อมูลที่รวดเร็วทั้งที่ยังไม่ได้คัดกรอง

6.1.3 ความพึงพอใจในการใช้ไลน์ แอปพลิเคชันเพื่อเป็นช่องทางการสื่อสารในการปฏิบัติงาน

พบว่ากลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่มมีความพึงพอใจในการใช้ไลน์ แอปพลิเคชันเพื่อการสื่อสารในการปฏิบัติงาน โดยคิดเป็นพึงพอใจจำนวน 5 คน และไม่พึงพอใจจำนวน 2 คนในการใช้ไลน์ แอปพลิเคชันเพื่อการสื่อสารในการปฏิบัติงาน

6.2 ข้อเสนอแนะในงานวิจัย

จากผลการวิจัยดังกล่าวผู้วิจัยจึงขอนำเสนอกลยุทธ์การใช้ไลน์ แอปพลิเคชันเพื่อเป็นช่องทางการสื่อสารการปฏิบัติงานในองค์กรให้มีประสิทธิภาพ ลดปัญหาและผลกระทบเชิงลบในการสื่อสารภายในองค์กร

6.2.1 การให้ผู้นำเป็น Role model ที่ดี

โดยการให้ผู้บริหารเริ่มการสื่อสารทางไลน์ แอปพลิเคชันกับลูกน้องในปริมาณงานที่เหมาะสม ในสถานการณ์ที่ถูกต้อง เมื่อผู้ใต้บังคับบัญชาเห็นแบบอย่างจากหัวหน้าก็จะทำให้เกิดการ

ทำตาม ซึ่งจะทำให้เกิดการใช้ไลน์ แอปพลิเคชันเพื่อการสื่อสารในองค์กรได้อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

6.2.2 การชี้แจงจากผู้บริหาร

เนื่องจากองค์กรไม่มีข้อจำกัดในการใช้ไลน์ แอปพลิเคชันเพื่อการสื่อสารในองค์กร เพราะถือเป็นสิทธิส่วนบุคคล ดังนั้นผู้บริหารต้องชี้แจงให้เพื่อให้ผู้ใต้บังคับบัญชาทราบถึงลำดับความสำคัญในช่องทางการสื่อสารขององค์กร เพื่อความเข้าใจที่ตรงกันของพนักงานในองค์กร

6.2.3 ใช้กลยุทธ์การเพิ่มประสิทธิภาพในการสื่อสาร

6.2.3.1 การให้รู้เท่าที่จำเป็น เป็นการวางระบบการสื่อสารภายในองค์กร ในกรณีนี้การสื่อสารทางไลน์ แอปพลิเคชันควรมีข้อจำกัดในเรื่องของการส่งผ่านกันทางไลน์ แอปพลิเคชันควรมีการให้รับและส่งเฉพาะข้อมูลที่จำเป็นและไม่ใช้ช่องทางนี้เป็นช่องทางหลักในการสื่อสารในองค์กร

6.2.3.2 การใช้ธรรมเนียมปฏิบัติ โดยการสร้างธรรมเนียมหรือความเคยชินในการเลือกใช้ช่องทางการสื่อสารในแต่ละสถานการณ์

6.3 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งถัดไป

1. เพื่อให้การทำวิจัยเรื่องพฤติกรรมการใช้ไลน์ แอปพลิเคชันเพื่อเป็นช่องทางการสื่อสารเพื่อปฏิบัติงานในองค์กรครั้งต่อไปควรศึกษาองค์กรที่ต่างกันและนำมาเปรียบเทียบกันเพื่อหาความเชื่อมโยงหรือความแตกต่างขององค์กร

2. ในการวิจัยครั้งต่อไปสามารถนำปัจจัยอื่นที่ผู้วิจัยไม่ได้นำมาวิเคราะห์เพื่อหาความเชื่อมโยงของพฤติกรรมการใช้ไลน์ แอปพลิเคชันเพื่อเป็นช่องทางในการสื่อสารเพื่อปฏิบัติงานในองค์กร เช่น ปัจจัยด้านลักษณะของงานที่ทำในองค์กร หรือ ปัจจัยส่วนบุคคล เป็นต้น เข้ามาวิเคราะห์เพิ่มเติมด้วย

บรรณานุกรม

กริช สืบสนธ์ (2537). **การสื่อสารในองค์กร**. กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

งานวิจัยเรื่อง การปฏิสัมพันธ์ทางสังคมผ่านสื่อดิจิตอลของคนวัยทำงานในกรุงเทพมหานคร ศึกษาเฉพาะ อินเทอร์เน็ตและโทรศัพท์เคลื่อนที่(2549). ค้นเมื่อ 20 กุมภาพันธ์ 2559, จาก http://www.jc.tu.ac.th/jc-article/2549/2549-jc-research-02.pdf

จันทิรา มังกรศักดิ์สิทธิ์ (2556). ความคิดเห็นของพนักงานต่อการสื่อสารภายในองค์การ: กรณีศึกษาโรงพยาบาลนนทเวช. วิทยานิพนธ์, มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต, คณะบริหารธุรกิจ

ญาณี นาแถมพลอย (2555). ผลของการจัดกิจกรรมการเรียนรู้บนสื่อสังคมออนไลน์ด้วยการสืบสอบแบบชื่นชมจากกรณีตัวอย่างที่มีต่อการคิดขั้นสูงสำหรับนักเรียนมัธยมศึกษาปีที่ 3: การวิเคราะห์เครือข่ายสังคมออนไลน์. วิทยานิพนธ์, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, คณะครุศาสตร์, สาขาวิชาเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา

ฐิติรัตน์ นุ่มน้อย (2554). การสื่อสารเพื่อการจัดการ การเปลี่ยนแปลงในองค์กร กรณีศึกษา ธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮ้าส์ เพื่อรายย่อย จำกัด (มหาชน). การค้นคว้าอิสระ, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, คณะภาษาและการสื่อสาร(การสื่อสารประยุกต์)

เปิดสถิติผู้ใช้ Line และแอพในเครือในประเทศไทย(2559). ค้นเมื่อ 15 กุมภาพันธ์ 2559, จาก http://positioningmag.com/62475

พิมลักษณ์ ธรรมวาณิช (2558). พฤติกรรมการใช้สติกเกอร์สื่อความหมายของผู้ใช้แอปพลิเคชั่นไลน์ในเขตกรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์, วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล

ภาสกร จิตรใคร่ครวญ (2553). เทคโนโลยีของสื่อใหม่และการนำเสนอตัวตนต่อสังคมกับพฤติกรรมการสื่อสารบนเครือข่ายสังคมออนไลน์. วิทยานิพนธ์, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, คณะนิเทศศาสตร์

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
แบบคำถามการสัมภาษณ์เชิงลึก กลุ่มผู้บริหาร

การวิจัยเรื่องพฤติกรรมการใช้ไลน์ แอปพลิเคชัน
เพื่อเป็นช่องทางการสื่อสารการปฏิบัติงานในองค์กร

ตอนที่1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ให้สัมภาษณ์

1.ชื่อ

2. ตำแหน่งงาน

ตอนที่2 สอบถามความคิดเห็นทั่วเกี่ยวกับ “การใช้ไลน์ แอปพลิเคชันเพื่อเป็นช่องทางการสื่อสารในการปฏิบัติงานในองค์กร”

ส่วนที่ 1 คำถามทั่วไปเกี่ยวกับการใช้ไลน์ แอปพลิเคชัน

1. ปกติท่านใช้ Line Application ในชีวิตประจำวันหรือไม่
   - ใช้มากน้อยเพียงใด
2. ปกติท่านใช้ Line Application ในการปฏิบัติงานหรือไม่
   -ใช้มากน้อยเพียงใด
3. เวลาเฉลี่ยที่ใช้ Line Application ในการปฏิบัติงานต่อวัน

ส่วนที่2 คำถามเกี่ยวกับปัญหา ผลกระทบ และความพึงพอใจ เกี่ยวกับการใช้ไลน์ แอปพลิเคชันเพื่อเป็นช่องทางการสื่อสารในการปฏิบัติงานในองค์กร”

1. เหตุผลที่เลือกใช้ Line Application ในการปฏิบัติงาน
2. ท่านคิดเห็นอย่างไรกับการใช้ Line Application เป็นช่องทางการสื่อสารในการปฏิบัติงาน
   - ใช้แล้วดีหรือไม่
   - ข้อดี/ข้อเสีย
   -ความกังวลเกี่ยวกับการใช้ Line หรือไม่ อย่างไร
   ท่านคิดเห็นอย่างไรเกี่ยวกับการรั่วไหลของข้อมูล
3. ท่านพบปัญหาที่เกิดขึ้นกับการใช้ Line Application เป็นช่องทางการสื่อสารในการปฏิบัติงาน
4. ท่านคิดว่าการใช้ Line Application เป็นช่องทางการสื่อสารในการปฏิบัติงานส่งผลกระทบอย่างไรกับองค์กร

5. ท่านพึงพอใจกับการใช้ Line Application เป็นช่องทางการสื่อสารในการปฏิบัติงานในองค์กร
6. ท่านพึงพอใจกับการให้ผู้ใต้บังคับบัญชาใช้ Line Application เป็นช่องทางการสื่อสารในการปฏิบัติงานในองค์กร
7. ท่านคิดเห็นอย่างไรเกี่ยวกับการรั่วไหลของข้อมูลในการใช้ Line Application เป็นช่องทางการสื่อสารในการปฏิบัติงาน
8. ท่านมีข้อเสนอแนะใดในการใช้ Line Application เป็นช่องทางการสื่อสารในการปฏิบัติงานในองค์กร

ภาคผนวก ข

แบบคำถามการสัมภาษณ์เชิงลึก กลุ่มพนักงาน

การวิจัยเรื่องพฤติกรรมการใช้ไลน์ แอปพลิเคชัน
เพื่อเป็นช่องทางการสื่อสารการปฏิบัติงานในองค์กร

ตอนที่1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ให้สัมภาษณ์

1. ชื่อ
2. ตำแหน่งงาน
3. ลักษณะงาน

ตอนที่2 สอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับ “ลักษณะของใช้เครือข่ายออนไลน์(Line Application) เป็นช่องทางในการปฏิบัติงานในองค์กร”

1. ปกติท่านใช้ Line Application ในการปฏิบัติงานในโอกาสใด
2. เหตุผลในการเลือกใช้ Line Application ในการปฏิบัติงาน
   - ใครเป็นคนเริ่มที่จะใช้ Line Application
3. ท่านคิดเห็นอย่างไรกับการใช้ Line Application เป็นช่องทางการสื่อสารในการปฏิบัติงาน
   - ใช้แล้วดีหรือไม่
   - ถ้าไม่ใช้จะมีผลอย่างไร
   - ถ้าไม่ใช้ควรใช้อะไรแทน
   -ความกังวลเกี่ยวกับการใช้ Line หรือไม่ อย่างไร
4. ท่านคิดว่าการใช้ Line Application ในการสื่อสารช่องทางการสื่อสารในการปฏิบัติงานสะดวกกับลักษณะงานของท่านหรือไม่ อย่างไร
5. ท่านคิดว่าการใช้ Line Application เป็นช่องทางการสื่อสารในการปฏิบัติงานส่งผลดีกับงานของเท่าหรือไม่ อย่างไร
6. ท่านพบปัญหาที่เกิดขึ้นกับการใช้ Line Application เป็นช่องทางการสื่อสารในการปฏิบัติงาน
7. ท่านพึงพอใจกับการใช้ Line Application เป็นช่องทางการสื่อสารในการปฏิบัติงานในองค์กรหรือไม่ อย่างไร
   -ข้อดี / ข้อเสีย คืออะไร

8. ท่านพึงพอใจกับการสื่อสารกับผู้บังคับบัญชาโดยใช้ Line Application เป็นช่องทางการสื่อสารในการปฏิบัติงานในองค์กรหรือไม่ อย่างไร
9. ท่านคิดเห็นอย่างไรเกี่ยวกับการรั่วไหลของข้อมูลในการใช้ Line Application เป็นช่องทางการสื่อสารในการปฏิบัติงาน
10. ท่านมีข้อเสนอแนะใดในการใช้ Line Application เป็นช่องทางการสื่อสารในการปฏิบัติงานในองค์กร