การใช้แอปพลิเคชันไลน์เพื่อสนองต่อความต้องการด้านการทำงานของกลุ่มผู้ปฏิบัติงานราชการ
Government officers's Uses and Gratification of LINE Messenger Application for Work

ชุมนุมพร มงคล[1], ปภาภรณ์ ไชยหาญชาญชัย[2]
[1] นักศึกษาระดับปริญญาโท, สาขาวิชาการสื่อสารเชิงกลยุทธ์ หลักสูตรนิเทศศาสตรมหาบัณฑิต
คณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
chumnumporn.mong@bumail.net
[2] คณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
papaporn.c@bu.ac.th

บทคัดย่อ

งานวิจัยชิ้นนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการใช้แอปพลิเคชันไลน์เพื่อสนองความต้องการด้านการทำงานของกลุ่มผู้ปฏิบัติงานราชการ โดยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณด้วยวิธีการวิจัยเชิงสำรวจ และใช้แบบสอบถามที่ใช้มาตรวัดซึ่งประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 31 ข้อ เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 200 คน ซึ่งเป็นผู้ปฏิบัติราชการในกรมทรัพยากรน้ำในส่วนกลาง สังกัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นเพศชายและเพศหญิงที่มีอายุระหว่าง 18 - 60 ปี จากผลการวิจัยพบว่าในภาพรวม กลุ่มผู้ปฏิบัติงานราชการใช้แอปพลิเคชันไลน์เพื่อสนองความต้องการด้านการทำงานในระดับปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.40 โดยใช้แอปพลิเคชันไลน์เป็นเครื่องมือดาวน์โหลด ส่งต่อรูปภาพ และข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการทำงานมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เท่ากับ 4.07 รองลงมาคือ ใช้แอปพลิเคชันไลน์เพื่อช่วยให้การทำงานเป็นไปอย่างรวดเร็วในกรณีเร่งด่วน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 และใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการส่งข้อมูลให้คนในกลุ่มที่ทำงานร่วมกันในหน่วยงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 ในขณะที่ใช้แอปพลิเคชันไลน์เพื่อการสนทนากับเพื่อนร่วมงานผ่านไลน์ Call/ VDO call น้อยที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เท่ากับ 2.66 รองลงมาคือ ใช้แอปพลิเคชันไลน์สำหรับการประชุมกลุ่มผ่านไลน์กลุ่ม โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.79 และใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการสื่อสารเพื่อสร้างความเข้าใจเมื่อเกิดความขัดแย้งทางความคิดกับผู้อื่น โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.90 ตามลำดับ

คำสำคัญ: การสนองความต้องการจากสื่อ, การใช้ประโยชน์จากสื่อ, แอปพลิเคชันไลน์

Abstract

The purpose of this research was to study government officers's uses and gratification of LINE messenger application for work. A quantitative research was conducted through survey research method. Data were collected through a 31-item self-report questionnaire with 200 government officers from the central Department of Water Resources, Ministry of Natural

Resources and Environment. The research samples were both male and female, aged between 18 and 60 years old. The results showed that overall, the government officers use LINE messenger applications for work at the medium level (*M* = 3.40). More specifically, the result showed that the government officers use LINE messenger application mostly for downloading, forwarding and sharing information (*M* = 4.07), for facilitating a quick work flow, especially for urgent cases (*M* = 3.96), and for sending information among their colleagues (*M* = 3.94). Meanwhile, the results showed that LINE messenger application was least used for talking with their colleagues via Call/VDO Call (*M* = 2.66), followed by for group meeting via group LINE, and for resolving their conflicts with 2.79 and 2.90 mean respectively.

Keywords: Uses and Gratification, LINE Messenger Application

บทนำ

ทุกวันนี้ เทคโนโลยีการสื่อสารมีความเปลี่ยนแปลงไปอย่างมากจากในอดีตเมื่อครั้งที่เทคโนโลยียังไม่เข้ามามีบทบาทในชีวิตประจำวัน ผู้คนในสังคมทำการติดต่อสื่อสารกันด้วยภาษา ถ้อยคำ ท่าทางและการแสดงออก ใช้สัตว์เป็นพาหนะในการรับ - ส่งข้อมูลข่าวสารระหว่างกัน (สารานุกรมโทรคมนาคมไทย, 2537) เมื่อเวลาผ่านไป การสื่อสารมีวิวัฒนาการที่สูงขึ้นด้วยเทคโนโลยีใหม่ๆ ทำให้มีผู้คิดค้นเครื่องมือติดต่อสื่อสาร เช่น วิทยุสื่อสาร โทรเลข โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ ตามมาด้วยการคิดค้นประดิษฐ์เครื่องมือช่วยอำนวยความสะดวก เช่น คอมพิวเตอร์ในยุคเริ่มต้นเพื่อนำมาใช้ด้านต่างๆ จนเป็นที่นิยมของผู้ใช้งานอย่างแพร่หลายในวงกว้างมากขึ้น (ภาสกร เรืองรอง, 2550) จากจุดเริ่มต้นนี้เองสื่อดั้งเดิมได้รับการพัฒนาให้มีความสามารถในการเชื่อมโยงเป็นเครือข่ายไร้สายที่เรียกว่า เครือข่ายอินเทอร์เน็ต ซึ่งสื่อสารด้วยการรับ - ส่งอีเมล (Email) ค้นหาข้อมูลข่าวสาร (Search Engine) เว็บบอร์ดกระดานสนทนา (Webboard) เพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็น โดยพัฒนารูปแบบและช่องทางการสื่อสารแบบดิจิทัล (Digital) จนกลายมาเป็นสื่อในยุคดิจิทัล ยุคที่ไร้ขีดจำกัดในด้านสถานที่และเวลาอันประกอบไปด้วยเครือข่ายสังคมออนไลน์ (Social Networking Sites) หลากหลายประเภทในปัจจุบัน โดยมีอุปกรณ์ที่ใช้ในการสื่อสาร เช่น โทรศัพท์เคลื่อนที่สมาร์ตโฟน (Smartphone) หรือแท็บเล็ต (Tablet) สำหรับใช้ในการเข้าถึง (เศรษฐพงค์ มะลิสุวรรณ, 2553)

การใช้ประโยชน์จากสื่อต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นสื่อดั้งเดิมหรือสื่อใหม่ ผู้คนใช้สื่อเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง โดยพิจารณาจากรูปแบบของสื่อแต่ละประเภท ซึ่งเหตุผลในการเลือกใช้สื่อประกอบด้วย 4 ประการ ได้แก่ 1) การนันทนาการ (Diversion) เพื่อการผ่อนคลาย 2) สร้างความสัมพันธ์ส่วนบุคคล (Personal Relationships) กับกลุ่มต่างๆ เช่น เพื่อน กลุ่มทางสังคม 3) การสร้างเอกลักษณ์ส่วนบุคคล (Personal Identity) เพื่อบ่งบอกข้อมูลเกี่ยวกับตัวเอง ความเป็นตัวตน และ 4) การเฝ้าระวัง (Surveillance) เพื่อค้นหาสิ่งที่เกิดขึ้นรอบๆ ตัว (Blumler & Katz, 1974) ทั้งนี้ วัตถุประสงค์ของการใช้สื่อคือ เพื่อให้ได้ผลลัพธ์ตามที่ต้องการโดยผู้ใช้สื่อเป็นฝ่ายรุก (Active) หรือเป็นผู้กระทำมากกว่าเป็นฝ่ายรับ (Passive) หรือ

ผู้ถูกกระทำ (Wang, Fink, & Cai, 2008) ซึ่งผู้ใช้สามารถตรวจสอบและประเมินผลสื่อแต่ละประเภทได้ด้วยตนเอง โดยใช้แหล่งข้อมูลจากสื่อเพื่อเรียนรู้และติดตามข้อมูลข่าวสารที่สนใจ ส่งผลในการสร้างลักษณะประจำตัวและเป็นแบบอย่างในการเลียนแบบพฤติกรรม (JonKane, 2015)

สอดคล้องกับสังคมในปัจจุบันที่เทคโนโลยีในการสื่อสารมีความทันสมัยสามารถสนองความต้องการได้โดยมีเครือข่ายสังคมออนไลน์ เป็นช่องทางการสื่อสารที่ผู้ใช้ให้ความสนใจ เนื่องจากสื่อสังคมออนไลน์ (Social Media) เช่น เฟซบุ๊ก (Facebook) ไลน์ (Line) ทวิตเตอร์ (Twitter) อินสตาแกรม (Instagram) ทำให้เกิดการปฏิสัมพันธ์ทางสังคม (Social Interaction) ไม่ว่าจะเป็นการทำงาน การศึกษา การค้นหาข้อมูล การพักผ่อน การพูดคุยแลกเปลี่ยนความคิดเห็น การหามิตรภาพใหม่ๆ ส่งผลให้เครือข่ายสังคมออนไลน์เปรียบเสมือนพื้นที่ในการแสดงความเป็นตัวตน กลายเป็นส่วนหนึ่งของชีวิตประจำวันที่เชื่อมต่อคนหรือกลุ่มคนบนโลกไว้ด้วยกัน นอกจากนี้ We Are Social และ Hootsuite ได้รวบรวมสถิติการใช้งานสื่อสังคมออนไลน์ พบว่า มีผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ตในประเทศไทยประมาณ 57 ล้านคน และใช้สื่อสังคมออนไลน์ มากถึง 51 ล้านคน โดยใช้เป็นประจำผ่านสมาร์ตโฟนและอุปกรณ์อื่นๆ 46 ล้านคนจากจำนวนประชากรทั้งหมด 69.11 ล้านคน โดยสื่อสังคมออนไลน์ที่ได้รับความนิยมในประเทศไทยอย่างมาก 3 อันดับแรก คือ 1) เฟซบุ๊ก (Facebook) 2) ยูทูป (YouTube) และ 3) ไลน์ (Line) (วีอาร์โซเชียล และฮูทสูท, 2561)

หน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน องค์กรต่างๆ ให้ความสำคัญกับการนำเครือข่ายสังคมออนไลน์มาประยุกต์ใช้กับการทำงาน เช่น การติดต่อสื่อสารระหว่างกัน การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข่าวสาร (แสงเดือน ผ่องพุฒ, 2556) การติดต่อประสานงานในกรณีเร่งด่วน การนำมาเป็นช่องทางรับทราบความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ รวมถึงการสร้างความสัมพันธ์ให้มีความรู้จักสนิทสนมใกล้ชิดกันมากยิ่งขึ้น (กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม, 2561) โดยกระทำผ่านโปรแกรมหรือซอร์ฟแวร์ในโทรศัพท์มือถือที่เรียกว่า แอปพลิเคชัน (Mobile application) ซึ่งสามารถตอบสนองความต้องการได้อย่างทั่วถึง ทุกสถานที่ ทุกเวลา (วงหทัย ตันชีวะวงศ์, 2557)

แอปพลิเคชันหนึ่งที่ได้รับความนิยมอย่างมากก็คือ แอปพลิเคชันไลน์ (LINE Application) ซึ่งมีผู้ใช้งานทั่วโลกประมาณ 217 ล้านคน โดยประเทศที่มีการใช้งานสูงสุด 4 อันดับแรกคือ ญี่ปุ่น ไทย ไต้หวัน และอินโดนีเซีย สำหรับประเทศไทยมีผู้ใช้งานกว่า 44 ล้านคน เป็นอันดับ 2 ของโลก รองจากประเทศญี่ปุ่น คิดเป็น 83% ของจำนวนประชากรไทยทั้งหมด ผู้ใช้ส่วนใหญ่ใช้งานผ่านโทรศัพท์สมาร์ตโฟนในแต่ละเดือนมากกว่า 171 ล้านราย (ธั๊มสอัพ, 2017) นอกจากนี้ แอปพลิเคชันไลน์ยังมียอดการใช้งานสูงสุดในประเทศไทย มียอดการดาวน์โหลดเป็นอันดับที่ 3 ใน 10 อันดับที่มียอดการดาวน์โหลดสูงสุด รองจากเฟซบุ๊ก แมสเซ็นเจอร์ และเฟซบุ๊ก (วีอาร์โซเชียล และฮูทสูท, 2561). และเมื่อพิจารณาถึงคุณสมบัติที่ทำให้แอปพลิเคชันไลน์ ได้รับความนิยมอย่างมากนั้น มาจากการให้บริการการรับ - ส่งข้อความโต้ตอบแบบทันที (Instant Messaging) ที่ให้บริการ 17 ภาษา ใน 230 ประเทศทั่วโลก ผ่านอุปกรณ์สื่อสารอย่างหลากหลาย ได้แก่ ระบบปฏิบัติการ iOS, Android, Windows Phone, Blackberry, คอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล (Personal Computer : PC) และ Mac เป็นต้น ผู้ใช้งานสามารถแบ่งปัน (Share) ข้อมูลในรูปแบบข้อความ (Text) สติ๊กเกอร์ (Sticker) สัญลักษณ์ทางอารมณ์ (Emoticon) รูปภาพ (Photo) วิดีโอ (Video) ข้อความเสียง (Voice message) การ

สนทนาแบบส่วนบุคคล (Private) และแบบกลุ่ม (Group Communication) รวมถึงการโทรด้วยเสียง (Voice Call) และแบบเห็นหน้า (Video Call) โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย (LINE Corporation, 2018)

ด้วยเหตุนี้ ทำให้หน่วยงานหรือองค์กรต่างๆ ใช้แอปพลิเคชันไลน์สื่อสารไปยังกลุ่มเป้าหมายเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ (ศุภศิลป์ กุลจิตต์เจือวงศ์, 2556) และใช้เป็นเครื่องมืออำนวยความสะดวกในการทำงาน โดยเห็นได้จากผลสำรวจของสำนักวิจัยเอแบคโพลซึ่งสำรวจความคิดเห็นจากประชาชน พบว่า 81.3% ของผู้ใช้มีการใช้งานในเวลาเรียนและเวลาทำงาน ส่วน ร้อยละ 70.0 ใช้เพื่อการติดต่อเรื่องงาน ธุรกิจ เรื่องเรียน โดยช่วงเวลาในการใช้ ร้อยละ 68.3 ใช้ไลน์ทั้งวันในการติดต่อสื่อสาร ส่วนวัตถุประสงค์ของการใช้ ร้อยละ 78.4 มักใช้เพื่อการสื่อสารระหว่างบุคคลหรือกลุ่ม (อาร์วายทีไนท์, 2556) และจากงานวิจัยของ กฤษณี เสือใหญ่ และพัชนี เชยจรรยา (2559) พบว่า กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นคนกรุงเทพฯ นำแอปพลิเคชันไลน์ไปใช้ประโยชน์ในด้านต่างๆ 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการสื่อสาร ด้านเวลา ด้านสังคม/การแสดงออก ด้านความบันเทิง และด้านการทำงาน ซึ่งในด้านการทำงานมีการนำไปใช้ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 และเมื่อพิจารณาด้านการทำงานเป็นรายข้อค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยพบว่า ใช้เพื่อติดตามข้อมูล/ข่าวสารเรื่องงาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 รองลงมาคือ ใช้เพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูล/ข่าวสารในเรื่องงาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 และใช้เพื่อวางแผน/ประชุมงาน ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากับ 3.55 ตามลำดับ

จากข้อมูลที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจและต้องการที่จะศึกษาการใช้แอปพลิเคชันไลน์เพื่อตอบสนองต่อความต้องการด้านการทำงานของกลุ่มผู้ปฏิบัติงานราชการ โดยมุ่งเน้นที่เฉพาะด้านการทำงาน เนื่องจากว่าลักษณะการทำงานแบบราชการที่มีความเป็นทางการอย่างมาก เน้นกระบวนการที่เป็นลำดับขั้น (Hierarchy) และใช้เอกสารในการทำงานจำนวนมาก ซึ่งผลการวิจัยที่ได้นี้จะสามารถนำไปประยุกต์ใช้กับการปฏิบัติงานราชการในอนาคต และจะเป็นประโยชน์แก่ผู้ที่ต้องการศึกษาเรื่องการใช้ประโยชน์จากสื่อเพื่อสนองต่อความต้องการในด้านการทำงาน หรือด้านอื่นๆ กับกลุ่มผู้ใช้สื่อออนไลน์ประเภทอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาการใช้แอปพลิเคชันไลน์เพื่อสนองต่อความต้องการด้านการทำงานของกลุ่มผู้ปฏิบัติงานราชการ

ขอบเขตการวิจัย

เก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม (Questionnaire) กับกลุ่มผู้ปฏิบัติงานราชการในกรมทรัพยากรน้ำ สังกัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ที่มีอายุระหว่าง 18 - 60 ปี จำนวน 200 คน ในช่วงเดือนมีนาคม พ.ศ. 2561

การทบทวนวรรณกรรม

1. ทฤษฎีเกี่ยวกับการใช้ประโยชน์และการสนองความต้องการจากสื่อ (Uses and Gratification Theory) โดย Katz, Blumler และ Gurevitch (1974) ซึ่งอธิบายบทบาทของผู้ใช้สื่อในกระบวนการสื่อสารมวลชน โดยพยายามหาคำตอบว่าผู้ใช้สื่อตัดสินใจและใช้ประโยชน์จากสิ่งที่คาดหวังว่าจะได้รับจากสื่อหรือสาร

ที่มีการนำเสนออย่างไร ซึ่งผู้คนเลือกใช้เพื่อตอบสนองความต้องการของตนเองโดยพิจารณาจากรูปแบบของสื่อแต่ละประเภทว่าสอดคล้องกับความต้องการของตนเองหรือไม่ โดยวัตถุประสงค์คือเพื่อให้ได้ผลลัพธ์ที่ต้องการ

2. ทฤษฎีการสื่อสารระดับกลุ่ม (Group Communication) ทฤษฎีการพัฒนากลุ่มหรือทีมงานของ Tuckman (1965) ที่อธิบายข้อมูลพื้นฐานสำหรับการสร้างกลุ่มการทำงานที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งประกอบด้วย 5 ขั้นตอน ได้แก่ 1. การสร้างรูปแบบกลุ่ม (Forming) 2. การระดมกลุ่ม (Storming) 3. การสร้างบรรทัดฐานของกลุ่ม (Norming) 4. การปฏิบัติ (Performing) และ 5. การสลายตัว (Adjourning) และการสื่อสารระดับกลุ่ม จำแนกได้ 2 ประเภทคือ 1) กลุ่มเล็กหรือกลุ่มย่อย 2) กลุ่มใหญ่ ซึ่งมีความสำคัญในการทำงานร่วมกันในหน่วยงาน คือ สร้างความสัมพันธ์ ความใกล้ชิด ความสนใจและความคาดหวังร่วมกัน ทำให้บุคคลในองค์กรรวมกลุ่มกันแก้ไขปัญหา และทำงานร่วมกันเพื่อสนองความต้องการทำให้งานสำเร็จ

3. แนวคิดเกี่ยวกับเครือข่ายสังคมออนไลน์ (Social Networking Site) ข้อมูลที่ปรากฏบนเครือข่ายสังคมออนไลน์สามารถใช้กับการปฏิบัติงานในชีวิตประจำวัน เนื่องจากเป็นเทคโนโลยีที่มีความทันสมัย มีข้อดีคือทำให้ผู้ใช้สามารถเชื่อมต่อกับผู้อื่นได้จากทุกสถานที่ ทุกเวลา รวมถึงแอปพลิเคชันไลน์ (Line Application) ซึ่งเป็นสื่อสังคมออนไลน์ที่ใช้สำหรับพูดคุยแลกเปลี่ยนความคิดเห็น

4. งานวิจัยจากผู้ที่ทำการศึกษาวิจัยในประเด็นที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนามาตรวัดและประกอบการสรุปและอภิปรายผล

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research method) แบบวัดครั้งเดียว (Cross-sectional Study) และใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้ปฏิบัติงานราชการในกรมทรัพยากรน้ำในส่วนกลาง ทั้งเพศชายและหญิงที่มีอายุระหว่าง 18 - 60 ปี จำนวน 200 คน เนื่องจากเป็นช่วงอายุที่สามารถปฏิบัติงานราชการในระดับตำแหน่งต่างๆ ได้ (พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน, 2551) โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ที่มีบัญชีผู้ใช้งานแอปพลิเคชันไลน์ (Line Account User) อย่างน้อยคนละ 1 บัญชี และใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการทำงานในช่วงระยะเวลา 6 เดือนที่ผ่านมา

2. ขั้นตอนการวิจัย

ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi - stage sampling) โดยทำการสุ่มแบบไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Non-Probability Sampling) 3 ขั้นตอนดังนี้

ขั้นที่ 1 การสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling)

ผู้วิจัยเจาะจงเลือกผู้ปฏิบัติงานราชการจากกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม โดยพิจารณาผู้ปฏิบัติงานราชการจากกระทรวงทั้งหมด 20 กระทรวงที่มีการแบ่งส่วนราชการในช่วงปี พ.ศ. 2559 จนถึงปัจจุบัน ตามพระราชบัญญัติ ปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม พ.ศ. 2545 และที่แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2559

ขั้นที่ 2 การสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling)

ผู้วิจัยเจาะจงเลือกเฉพาะกรมทรัพยากรน้ำ ซึ่งเป็นหน่วยงานในสังกัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม โดยเลือกเฉพาะหน่วยงานในส่วนกลางเนื่องจากสามารถเข้าถึงข้อมูลได้มากกว่าส่วนภูมิภาค ทั้งนี้ หน่วยงานในส่วนกลาง 11 หน่วยงาน ประกอบด้วย 1. ราชการบริหารส่วนกลาง 2. สำนักงานเลขานุการกรม 3. ศูนย์ป้องกันวิกฤตน้ำ 4. ศูนย์สารสนเทศทรัพยากรน้ำ 5. สำนักนโยบายและแผนทรัพยากรน้ำ 6. สำนักบริหารจัดการน้ำ 7. สำนักประสานความร่วมมือระหว่างประเทศ 8. สำนักพัฒนาแหล่งน้ำ 9. สำนักวิจัย พัฒนา และอุทกวิทยา 10. สำนักส่งเสริมและประสานมวลชน และ 11. สำนักอนุรักษ์และฟื้นฟูแหล่งน้ำ

ขั้นที่ 3 การสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling)

ผู้วิจัยจึงเลือกกลุ่มตัวอย่างเฉพาะผู้ที่มีบัญชีผู้ใช้งานแอปพลิเคชันไลน์ (Line Account User) และต้องใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการปฏิบัติงานราชการในระยะเวลา 6 เดือนที่ผ่านมา โดยทำการกระจายแบบสอบถามให้แต่ละหน่วยงานจำนวนเท่าๆ กัน เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างรวมทั้งสิ้นจำนวน 200 คน

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างผู้ปฏิบัติงานราชการกรมทรัพยากรน้ำในส่วนกลาง ทั้ง 11 หน่วยงาน จำนวนทั้งสิ้น 200 คน โดยให้ผู้ตอบกรอกแบบสอบถามด้วยตนเอง ในช่วงเดือนมีนาคม พ.ศ. 2561 เมื่อเก็บข้อมูลจนครบ จึงนำข้อมูลที่ได้จากมาตรวัดที่พัฒนาขึ้นทั้ง 31 ข้อ ไปคำนวณหาค่าความเที่ยงด้วยสูตรสัมประสิทธิ์อัลฟ่า (Coefficient Alpha) ของ ครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าความเที่ยงโดยรวม เท่ากับ .95

4. การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ

ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เพื่อแจกแจงค่าความถี่ (Frequency) แสดงค่าร้อยละ (Percentage) หาค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) แสดงค่าพิสัยของแต่ละอันตรภาคชั้นของเกณฑ์การประเมิน 5 ระดับ ดังนี้ มากที่สุด (4.21 - 5.00 คะแนน) มาก (3.41 -4.20 คะแนน) ปานกลาง (2.61 - 3.40 คะแนน) น้อย (1.81 - 2.60 คะแนน) น้อยที่สุด (1.00 - 1.80 คะแนน)

ผลการวิจัย

กลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วยเพศหญิง ร้อยละ 60.0 และเพศชาย ร้อยละ 40.0 มีช่วงอายุ 31 - 35 ปีมากที่สุด ร้อยละ 27.0 ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุด ร้อยละ 62.0 มีรายได้ต่อเดือนสูงสุดตั้งแต่ 10,001 - 20,000 บาทต่อเดือน ร้อยละ 39.5 กลุ่มตัวอย่างมีอายุงาน 1 - 5 ปีมากที่สุด ร้อยละ 33.0 ส่วนประเภทตำแหน่งของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เป็นข้าราชการ ร้อยละ 59.0 พนักงานราชการ ร้อยละ 31.0 ลูกจ้างประจำ จ้างเหมาบริการ/ลูกจ้างโครงการ จำนวนเท่ากัน ร้อยละ 4.0 และลูกจ้างชั่วคราว ร้อยละ 2.0 โดยเป็นผู้ปฏิบัติงานราชการที่ไม่มีระดับตำแหน่งมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 37.0 รองลงมาคือ เป็นข้าราชการประเภทวิชาการระดับชำนาญการ ร้อยละ 25.5 และระดับปฏิบัติการ ร้อยละ 17.0 ตามลำดับ และ จากหน่วยงานในส่วนกลางทั้งหมด 11 หน่วยงานพบว่า กลุ่มตัวอย่างปฏิบัติงานที่สำนักงานเลขานุการกรมมากที่สุด ร้อยละ 17.5 รองลงมาคือ สำนักส่งเสริมและประสานมวลชน ร้อยละ 11.0 และสำนักนโยบายและแผนทรัพยากรน้ำ ร้อยละ 10.5

ด้านพฤติกรรมการใช้แอปพลิเคชันไลน์พบว่า อุปกรณ์สื่อสารที่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้สำหรับการเข้าใช้งานแอปพลิเคชันไลน์มากที่สุด คือ โทรศัพท์เคลื่อนที่สมาร์ตโฟน คิดเป็นร้อยละ 83.5 นอกจากนี้ กลุ่มตัวอย่างใช้แอปพลิเคชันไลน์สำหรับการทำงานมาเป็นระยะเวลา 3 - 4 ปีมากที่สุด ร้อยละ 37.5 โดยระยะเวลาที่ใช้งานแอปพลิเคชันไลน์สำหรับการทำงานโดยเฉลี่ยต่อวันสูงสุด ได้แก่ ใช้งาน 1 - 3 ชั่วโมงต่อวัน ร้อยละ 46.5 และใช้งานแอปพลิเคชันไลน์สำหรับการทำงานโดยเฉลี่ยต่อสัปดาห์ คือ ใช้งานทุกวันมากที่สุด ร้อยละ 44.0

สำหรับการใช้แอปพลิเคชันไลน์เพื่อสนองต่อความต้องการด้านการทำงานของกลุ่มผู้ปฏิบัติงานราชการ ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เท่ากับ 3.40 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า อยู่ในระดับมาก รวมจำนวน 16 ข้อ โดยอันดับแรกสุด คือ “การใช้เป็นเครื่องมือดาวน์โหลด ส่งต่อรูปภาพ และข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน” มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด เท่ากับ 4.07 ในขณะที่กลุ่มตัวอย่างมีการใช้แอปพลิเคชันไลน์เพื่อสนองความต้องการด้านการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง รวมจำนวน 15 ข้อ ซึ่งอันดับสุดท้าย คือ “การสนทนากับเพื่อนร่วมงานผ่านไลน์ Call/ VDO call” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.66 (ดังแสดงในตารางที่ 1)

ตารางที่ 1 ระดับความคิดเห็นต่อการใช้แอปพลิเคชันไลน์เพื่อสนองความต้องการด้านการทำงาน

การใช้แอปพลิเคชันไลน์ เพื่อสนองต่อความต้องการด้านการทำงาน	***M***	**SD**	**ระดับ**
การใช้เป็นเครื่องมือดาวน์โหลด ส่งต่อรูปภาพ และข้อมูลที่เกี่ยวกับการทำงาน	4.07	0.86	มาก
สามารถช่วยให้การทำงานเป็นไปอย่างรวดเร็ว ในกรณีเร่งด่วน	3.96	0.97	มาก
การส่งข้อมูลให้คนในกลุ่มที่ทำงานร่วมกันในหน่วยงาน	3.94	0.88	มาก
การเป็นช่องทางการสื่อสารภายในกลุ่มได้อย่างเข้าใจในระยะเวลาอันรวดเร็ว	3.88	0.86	มาก
การลดต้นทุนการใช้กระดาษของหน่วยงาน	3.83	1.11	มาก
การขอความร่วมมือในการทำงาน	3.73	0.90	มาก
การใช้เป็นช่องทางแสดงความยินดีต่อเพื่อนร่วมงาน ในโอกาสพิเศษ	3.71	0.98	มาก
การเป็นช่องทางในการทราบข่าวสาร กิจกรรม ความเคลื่อนไหวของหน่วยงาน	3.68	1.03	มาก
หัวหน้ากลุ่มงานใช้เพื่อการสั่งงาน	3.67	0.95	มาก
การพูดคุยแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างเพื่อนร่วมงาน	3.64	1.00	มาก
การติดต่อประสานงานร่วมกับกลุ่มอื่นๆ อยู่เสมอ	3.57	0.96	มาก
การนัดประชุมกลุ่มล่วงหน้า	3.56	1.08	มาก
การสอบถามข้อมูลในกลุ่มเพื่อตรวจสอบความเข้าใจเมื่อได้รับมอบหมายงาน	3.56	0.93	มาก
การทบทวนหรือย้ำเตือนรายละเอียดการทำงาน	3.53	0.90	มาก
การชมเชยเพื่อนร่วมงานเมื่องานประสบความสำเร็จ	3.53	1.07	มาก
การติดตาม สอบถามการทำงานของกลุ่มอยู่เสมอ	3.45	0.97	มาก
การไถ่ถามทุกข์สุขของเพื่อนร่วมงานอยู่เสมอ	3.39	1.11	ปานกลาง

การใช้แอปพลิเคชันไลน์ เพื่อสนองต่อความต้องการด้านการทำงาน	*M*	SD	ระดับ
การแนะนำ ปรึกษา ให้ความช่วยเหลือกับเพื่อนร่วมงาน	3.38	0.97	ปานกลาง
การตรวจสอบความถูกต้องในการทำงานเป็นระยะๆ	3.32	0.99	ปานกลาง
การพูดคุยถึงปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นจากการทำงานร่วมกับกลุ่ม	3.22	1.03	ปานกลาง
การเป็นเครื่องมือในการให้กำลังใจกันยามท้อแท้	3.21	1.14	ปานกลาง
การพูดคุยอย่างเป็นกันเองเมื่อมีการประชุมกลุ่ม	3.20	1.00	ปานกลาง
การอธิบายปัญหาเมื่อเกิดความไม่เข้าใจในการทำงาน	3.15	1.05	ปานกลาง
การแสดงความคิดเห็น ความรู้สึก โดยไม่ทำให้รู้สึกกลัวหรือประหม่า	3.08	1.10	ปานกลาง
การใช้เป็นช่องทางระบายความรู้สึก รับฟังความทุกข์ ปลอบใจเพื่อนร่วมงาน	3.05	1.16	ปานกลาง
การเป็นช่องทางสำหรับติดต่อสื่อสารกับผู้บริหาร	2.98	1.14	ปานกลาง
การสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน	2.98	1.10	ปานกลาง
การสรุปประเด็นที่ได้จากการประชุมกลุ่มด้วย	2.93	1.02	ปานกลาง
การสื่อสารเพื่อสร้างความเข้าใจเมื่อเกิดความขัดแย้งทางความคิดกับผู้อื่น	2.90	1.08	ปานกลาง
การประชุมกลุ่มผ่านไลน์กลุ่ม	2.79	1.10	ปานกลาง
การสนทนากับเพื่อนร่วมงานผ่านไลน์ Call/ VDO call	2.66	1.25	ปานกลาง
การใช้แอปพลิเคชันไลน์เพื่อสนองต่อความต้องการด้านการทำงาน	3.40	0.65	ปานกลาง

*หมายเหตุ : การให้คะแนนเป็นแบบ 5-pointed Likert scales ตั้งแต่ มากที่สุด 5 คะแนน ไปจนถึง น้อยที่สุด 1 คะแนน และมีค่าความเที่ยงเท่ากับ .95

สรุป และอภิปรายผลการวิจัย

ประเด็นที่ 1 พฤติกรรมการใช้แอปพลิเคชันไลน์สำหรับการทำงาน

จากผลการศึกษาในครั้งนี้พบว่า ปัจจุบันคนส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับโทรศัพท์เคลื่อนที่สมาร์ตโฟนในการเข้าถึงแอปพลิเคชันไลน์ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตมากที่สุด เนื่องจากเป็นอุปกรณ์สื่อสารขนาดพกพาที่ได้รับความนิยมใช้เป็นเครื่องมือสำหรับการทำกิจกรรมต่างๆ ในชีวิตประจำวันเป็นอย่างมาก ผู้ใช้งานส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อสื่อสาร มีความนิยมในการใช้แอปพลิเคชันไลน์สำหรับการทำงานมากขึ้นจากในระยะแรกที่เปิดให้บริการ ซึ่งผู้ใช้งานแอปพลิเคชันไลน์ยังคงมีพฤติกรรมการเข้าใช้งานอย่างสม่ำเสมอเป็นประจำทุกวัน โดยใช้สำหรับด้านการทำงานร่วมกับการใช้งานด้านอื่นๆ

ประเด็นที่ 2 การใช้แอปพลิเคชันไลน์เพื่อสนองความต้องการด้านการทำงาน

ผลจากการวิจัยชี้ให้เห็นว่า กลุ่มตัวอย่างมีการใช้แอปพลิเคชันไลน์เพื่อสนองต่อความต้องการด้านการทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.40 ซึ่งเป็นค่าเฉลี่ยระดับปานกลางที่ค่อนไประดับมาก แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างใช้สนองความต้องการด้านการทำงานค่อนข้างมาก โดยจำนวน 16 ข้อ ที่มี

ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่ 3.45 - 4.07 ซึ่งส่วนใหญ่แล้วเป็นเรื่องการใช้แอปพลิเคชันไลน์เป็นเครื่องมือช่วยอำนวยความสะดวกในการทำงาน และเป็นช่องทางเพิ่มความรวดเร็วให้สามารถทำงานได้ง่ายขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของกฤษณี เสือใหญ่ และพัชนี เชยจรรยา (2559) ศักรินทร์ ตันสุพงษ์ (2557) อวยพร พานิช และทัศนีย์ ดำเกิงศักดิ์ (2556) ที่ศึกษาการใช้ประโยชน์จากแอปพลิเคชันไลน์ในประเด็นที่เกี่ยวข้องก่อนหน้านี้ นอกจากนี้ การใช้แอปพลิเคชันไลน์เพื่อสนองความต้องการด้านการทำงานอีกจำนวน 15 ข้อ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางที่ 2.66 - 3.39 ส่วนใหญ่เป็นการใช้เพื่อติดต่อสื่อสารกับคนที่ทำงานในหน่วยงาน แลกเปลี่ยนความคิดเห็น และสร้างความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานไปในเวลาเดียวกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่ารูปแบบลักษณะการสื่อสาร คุณสมบัติและฟังก์ชันการทำงานต่างๆ ของแอปพลิเคชันไลน์ไม่ยุ่งยากซับซ้อน ทำให้ใช้งานได้ง่าย ช่วยอำนวยความสะดวกในการติดต่อสื่อสาร อีกทั้งลดระยะเวลาการทำงานทำให้งานสำเร็จรวดเร็วยิ่งขึ้น ผู้ใช้จึงให้ความสนใจและเล็งเห็นความสำคัญในการนำมาใช้เพื่อสนองความต้องการของตนเองมากขึ้น

ที่สำคัญผลการศึกษาครั้งนี้ยังสอดคล้องกับนโยบายการทำงานของรัฐบาลในขณะนี้ที่ให้ความสำคัญในการนำแอปพลิเคชันไลน์มาใช้เป็นช่องทางในการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของทางราชการ โดยการตั้งกลุ่มในแอปพลิเคชันไลน์ที่มีชื่อว่า GCC Line (Government Communication Channel) ซึ่งเปิดตัวและเริ่มใช้งานในวันที่ 3 เมษายน 2561 ที่ผ่านมา เพื่อเป็นช่องทางในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารสำคัญของรัฐบาลไปยังข้าราชการจำนวนประมาณ 2 ล้านคนทั่วประเทศ โดยมีทีมงานบริหารส่วนกลางหรือทีมแอดมินกลาง เป็นผู้ส่งข้อมูลไปยังกลุ่มในแอปพลิเคชันไลน์ (ผู้จัดการออนไลน์, 2561)

ยิ่งไปกว่านั้น ในปัจจุบันผู้ปฏิบัติราชการจากหลายหน่วยงานใช้แอปพลิเคชันไลน์เป็นส่วนหนึ่งในการทำงานค่อนข้างมาก ดังจะเห็นได้จากการใช้แอปพลิเคชันไลน์ผ่านสมาร์ตโฟนในภารกิจรับ - ส่งข่าวสารของกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (2556) การสั่งงานผ่านแอปพลิเคชันไลน์ของกรมการปกครอง (กรมการปกครอง, 2557) การใช้ไลน์ติดต่อสื่อสารกับหน่วยงานภายในจังหวัดนครราชสีมา (จังหวัดนครราชสีมา, 2558) โครงการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ข่าวสารและหนังสือแจ้งเวียนผ่านไลน์ของสำนักงานประจำศาลจังหวัดเวียงสระ (ศาลจังหวัดเวียงสระ, 2559) รวมถึงโครงการแจ้งบริการผ่านไลน์ (Your Line, My Service) ของสำนักงานเขตบางแค (สำนักงานเขตบางแค, 2559) และผลจากการศึกษายังสอดคล้องกับทฤษฎีการใช้ประโยชน์และการสนองความต้องการจากสื่อของ Blumler และ Katz (1974) และการสื่อสารในระดับกลุ่มการสร้างกลุ่มการทำงานที่มีประสิทธิภาพของ Tuckman (1965)

ดังนั้น จึงชี้ให้เห็นว่าหน่วยงานราชการต่างๆ รัฐวิสาหกิจ หรือแม้กระทั่งหน่วยงานเอกชนสามารถนำแอปพลิเคชันไลน์ไปใช้เป็นเครื่องมือช่วยในด้านการทำงานภายในหน่วยงานของตนเอง และยังสามารถนำไปใช้เพื่อติดต่อประสานงานกับหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องได้ โดยประยุกต์ใช้กับการทำงานตามระบบขั้นตอนปกติได้จากคุณสมบัติการทำงานของแอปพลิเคชันไลน์ที่เอื้อกับการทำงานของตนเอง

ข้อเสนอแนะ

1. ในครั้งต่อไปอาจศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานอื่นๆ หรือเปรียบเทียบระหว่างหน่วยงานราชการ รัฐวิสาหกิจ กับเอกชน โดยอาจศึกษาการสนองความต้องการในด้านอื่นๆ เพิ่มเติม

หรือศึกษาในเชิงลึกด้วยวิธีการสัมภาษณ์เพื่อค้นหาแรงจูงใจ ความคาดหวังที่ทำให้ใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการสนองความต้องการของตนเอง และอาจเปรียบเทียบกับการใช้สื่อสังคมออนไลน์ประเภทอื่นๆ

2. ผลการวิจัยในครั้งนี้ สามารถนำไปประยุกต์ใช้กับการปฏิบัติงานของหน่วยงาน โดยนำไปเป็นส่วนหนึ่งในการวางแผนการสื่อสารตามนโยบายการทำงานยุคดิจิทัลโดยเริ่มจากการสื่อสารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่สมาร์ตโฟนซึ่งทุกคนสามารถเข้าถึงได้ เพื่อลดขั้นตอนการทำงานในกรณีเร่งด่วน และให้ทุกคนรับทราบข่าวสารพร้อมกันได้อย่างทั่วถึง นอกจากนี้ในบางประเด็นยังสามารถนำไปต่อยอดเป็นกิจกรรมรณรงค์ที่เป็นประโยชน์กับการทำงาน เพื่อขอความร่วมมือจากบุคลากรในการส่งเสริมและสนับสนุนการทำงานในภาพรวมต่อไป

3. สำหรับการใช้แอปพลิเคชันไลน์เพื่อสนองต่อความต้องการในประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางไปถึงค่อนข้างน้อย อาจส่งเสริมให้มีการใช้ประโยชน์ในประเด็นดังกล่าวให้เพิ่มมากยิ่งขึ้น เพื่อนำไปปรับปรุงและพัฒนาการกระบวนการทำงานโดยใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยมาเป็นส่วนช่วยให้การทำงานมีความราบรื่น และบรรลุวัตถุประสงค์ที่ต้องการได้

รายการอ้างอิง

กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย. (2556). โปรแกรม LINE เพื่อใช้ในภารกิจรับ-ส่งข่าวสารของกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย. สืบค้นเมื่อ 31 มีนาคม, 2561, จาก http://www.disaster.go.th/th/cdetail-452-dispatch-7-1/โครงการโปรแกรมแชท Line+ผ่าน+Smart+Phone.

กฤษณี เสือใหญ่ และพัชนี เชยจรรยา. (2559). พฤติกรรมการใช้แอปพลิเคชันไลน์ ความพึงพอใจและการนำไปใช้ประโยชน์ของคนในกรุงเทพมหานคร. ใน เอกสารประกอบการประชุมสัมมนาวิชาการระดับชาติประจำปี 2559. (หน้า 1-13). คณะนิเทศศาสตร์และนวัตกรรมการจัดการ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

จังหวัดมหาสารคาม. (ม.ป.ป.) วิธีตั้งค่าการใช้งานโปรแกรม Line สำหรับหัวหน้าส่วนราชการในจังหวัดมหาสารคาม. สืบค้นเมื่อ 30 มีนาคม, 2561, จาก http://www.mahasarakham.go.th/mkweb/images/pdf/Line.pdf.

จ่อผุด“ไลน์รัฐบาลบิ๊กตู่”เน้นแจงผลงาน เข้าถึงทุกระดับ เปิดตัว 3 เม.ย. พ่วงเพจลุงตู่ ย้ำ! ให้รับข้อมูลอย่างเดียว ห้ามถามกลับ. (2561, มีนาคม 30). ผู้จัดการ. สืบค้นเมื่อ 29 มีนาคม, 2561, จาก https://mgronline.com/politics/detail/9610000031723.

ธัมสอัพ. (2560). LINE ครองตลาดไทย 83% พบ LINE MAN – LINE TODAY บริการใหม่ขึ้นแท่นอันดับ 1. สืบค้นเมื่อ 15 ธันวาคม, 2560, จาก http://thumbsup.in.th/2017/02/line-thailand-goal-smart-platform.

พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พุทธศักราช 2551. (2558, พฤษภาคม 21). ราชกิจจานุเบกษา หน้า 1 – 10. สืบค้นเมื่อ 13 กุมภาพันธ์, 2561, จาก http://mspc.ocsc.go.th/sites/default/files/2017-04/พรบ-ระเบียบข้าราชการพลเรือน-2551-แก้ไขเพิ่มเติมถึงฉบับที่-2-พศ-2558.pdf.

ภาสกร เรืองรอง. (2550). การสื่อสารข้อมูลเบื้องต้น เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารระบบคอมพิวเตอร์. สืบค้นเมื่อ 15 มีนาคม, 2561, จาก http://www.thaiwbi.com/course/ICT/index2.html.

วีอาร์โซเชียล และฮูทสูท. (2561). สถิติผู้ใช้ดิจิทัลทั่วโลก “ไทย” เสพติดเน็ตมากสุดในโลก -“กรุงเทพ”เมืองผู้ใช้ Facebook สูงสุด. สืบค้นเมื่อ 15 กุมภาพันธ์, 2561, จากhttps://www.brandbuffet.in.th/2018/02/global-and-thailand-digital-report-2018.

วงหทัย ตันชีวะวงศ์. (2557). บทสังเคราะห์จากงานวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้โมบายแอพพลิเคชั่น. สืบค้นเมื่อ 29 มีนาคม, 2561, จาก http://203.131.210.100/research/wp- content/uploads/2014/01/ ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้โมบายแอพพลิเคชั่น.pdf.

ศุภศิลป์ กุลจิตต์เจือวงศ์. (2555). ไลน์รูปแบบการสื่อสารบนความสร้างสรรค์ของสมาร์ตโฟน : ข้อดีและข้อจำกัดของแอปพลิเคชัน. วารสารนักบริหาร, 33(4), 42-54.

ศาลากลางจังหวัดนครราชสีมา. (2558). แนวทางการใช้โปรแกรมไลน์จังหวัดนครราชสีมา. สืบค้นเมื่อ 9 เมษายน, 2561, จาก http://dopakorat.com/padkorat/ upload/myfile/file193_8-10-2015_2015.pdf.

เศรษฐพงศ์ มะลิสุวรรณ. (2554). เครือข่ายสังคม (Social Networking). สืบค้นเมื่อ 29 พฤศจิกายน, 2561, จาก http://www.vcharkarn.com/varticle/40698.

สินีพร มฤคพิทักษ์. (2557, 6 กรกฎาคม). กรมการปกครองยุคใหม่ สั่งงานผ่านไลน์. คมชัดลึก. สืบค้นเมื่อ 13 เมษายน, 2561, จาก http://www.komchadluek.net/news/lifestyle/187636.

สถาบันเทคโนโลยีนานาชาติสิรินธร. (2537). ใน ประวัติศาสตร์การสื่อสารไทย: ยุคอดีต. สารานุกรมโทรคมนาคมไทยออนไลน์. สืบค้นเมื่อ 15 มีนาคม, 2561, จาก http://thaitelecomkm.org/TTE/topic/attach/History_of_Thai_Traditional_Communication_Systems/index.php.

แสงเดือน ผ่องพุฒ. (2556). สื่อสังคมออนไลน์: แนวทางการนำมาประยุกต์ใช้. สืบค้นเมื่อ 15 ธันวาคม, 2561, จาก http://library.senate.go.th/document/Ext6685/6685991_0004.PDF.

อาร์วายทีไนท์. (2556). เอแบคโพลล์ : พฤติกรรมการใช้ไลน์ของประชาชน กรณีศึกษาตัวอย่างประชาชนอายุ 18 ปีขึ้นไปในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. สืบค้นเมื่อ 25 มีนาคม, 2561, จาก http://www.ryt9.com/ s/abcp/1752999.

อวยพร พานิช และทัศนีย์ ดำเกิงศักดิ์. (2556). พฤติกรรมการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจ การสื่อสารเพื่อสร้างความหมายในแอปพลิเคชั่นไลน์. วารสารนิเทศสยามปริทัศน์, 13(15), 36-52.

JonKane. (2015). Uses & Gratification Theory - Social Media. Retrieved December 25, 2017, from http://newhousesocialmedia.syr.edu/uses-gratification-theory-social-media.

Katz E. , Blumler J. G., and Gurevitch M. (1974). The Used of Mass Communication : Current Perspectives on Gratifications Research. Beverly Hill : Sage Publications.

LINE Corporation. (2018). About Line Application. Retrieved January 5, from https://linecorp.com.

Tuckman, B. W., (1965). Development sequences in small groups. *Psychological Bulletin*, *63*(6), 384-399.

Wang, Q., Fink, E. L., & Cai, D. A. (2008). Loneliness, gender, and parasocial interaction: A uses and gratifications approach. Communication Quarterly, 56, 87-109.