

ประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรผ่านแอปพลิเคชันไลน์: กรณีศึกษา การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสงขลา

วัลลภา ใหม่คง, รัตน์กมล บวชดิน, ศศิธร จบจันทร์, วรณภรณ์ บริพันธ์ และ เจษฎา นกน้อย

สาขาวิชาบริหารธุรกิจ คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยทักษิณ อำเภอเมือง จังหวัดสงขลา 90000

cnoknoi@hotmail.com

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรผ่านแอปพลิเคชันไลน์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยสนับสนุนและประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรผ่านแอปพลิเคชันไลน์ กลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสงขลา จำนวน 385 คน เครื่องมือในการวิจัยคือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test One-Way ANOVA และ Pearson's Correlation ผลการวิจัยพบว่า พนักงานที่มีอายุและแผนงานแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรผ่านแอปพลิเคชันไลน์แตกต่างกัน ขณะที่พนักงานที่มีเพศ รายได้ต่อเดือน ระดับการศึกษา และประสบการณ์ทำงานแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรผ่านแอปพลิเคชันไลน์ไม่แตกต่างกัน และปัจจัยสนับสนุนในภาพรวมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรผ่านแอปพลิเคชันไลน์ในระดับสูง ในทิศทางเดียวกัน เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ปัจจัยสนับสนุนทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านอุปกรณ์สื่อสาร ด้านมนุษยสัมพันธ์ และด้านทัศนคติ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรผ่านแอปพลิเคชันไลน์ในระดับสูง ในทิศทางเดียวกัน

คำสำคัญ: ประสิทธิภาพ, การสื่อสารภายในองค์กร, แอปพลิเคชันไลน์

บทนำ

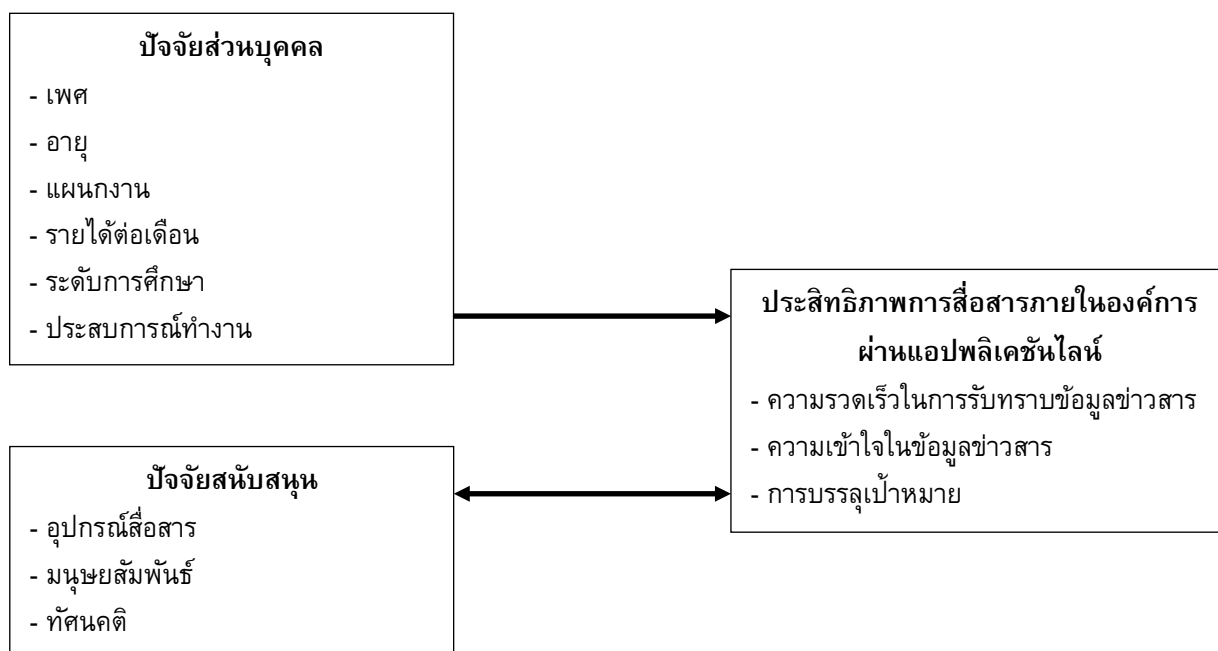
การสื่อสาร (Communication) ถือเป็นสิ่งสำคัญยิ่งสำหรับมนุษย์ การสื่อสารเป็นส่วนหนึ่งของการดำเนินชีวิตประจำวันของมนุษย์ในสังคม มนุษย์ใช้การสื่อสารเป็นสื่อกลางในการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ในการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ และเพื่อการอยู่ร่วมกันในสังคม การสื่อสารเปรียบเสมือนเครื่องมือที่ทำหน้าที่ในการถ่ายทอดความรู้ ความคิด อารมณ์ และความรู้สึกของคนจากคนหนึ่งไปยังอีกคนหนึ่ง เพื่อให้เกิดความเข้าใจร่วมกัน [1] ขณะที่การสื่อสารภายในองค์กร หมายถึง กระบวนการสื่อสารระหว่างผู้บริหารขององค์กรและผู้มีส่วนได้เสียภายในองค์กร โดยมีเป้าหมายสำคัญ ได้แก่ การทำงานบรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้ การสร้างความรู้สึกเป็นเจ้าขององค์กรร่วมกัน และการสร้างการรับรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมขององค์กร [2] ทั้งนี้การสื่อสารกับพนักงานภายในองค์กรมีเป้าหมายเพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในเชิงพฤติกรรมกับพนักงานเหล่านั้น [3]

การสื่อสารภายในองค์กรมีความสำคัญทั้งองค์กรภาครัฐและภาคธุรกิจ การติดต่อสื่อสารที่ต่อเนื่องและรวดเร็วนับเป็นกุญแจที่สำคัญ ส่งผลให้การปฏิบัติงานตามนโยบายเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ช่วยสร้างความเข้าใจในนโยบายของผู้บริหารเชื่อมความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรในองค์กร บุคลากรภายในองค์กรเกิดความพึงพอใจและเข้าใจนโยบายได้อย่างชัดเจนและส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงาน การสื่อสารภายในองค์กรจึงเป็นสิ่งจำเป็นยิ่งสำหรับกิจกรรมและการดำเนินงานต่าง ๆ ภายในองค์กร เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อองค์กร [1]

ปัจจุบันการสื่อสารภายในองค์กรได้เปลี่ยนแปลงไป มีการนำเครื่องมือและเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาปรับใช้มากขึ้น และหนึ่งในนั้นคือ แอปพลิเคชันไลน์ แอปพลิเคชันสัญชาติญี่ปุ่น ที่เกิดขึ้นเมื่อปี 2553 ไลน์เป็นแอปพลิเคชันที่ใช้เวลาเพียง 2 ปีเท่านั้นก็ประสบความสำเร็จ และได้รับการจัดอันดับที่ 1 ในแอปพลิเคชันฟรีใน 52 ประเทศ ทั้งไต้หวัน สเปน จีน สิงคโปร์ สวิตเซอร์แลนด์ ซาอุดีอาระเบีย เม็กซิโก รัสเซีย สหรัฐอาหรับเอมิเรต และประเทศอื่น ๆ รวมถึงประเทศไทย [4] ไลน์ หมายถึง แอปพลิเคชันสำหรับการสนทนาบนอุปกรณ์การสื่อสารรูปแบบต่าง ๆ เช่น สมาร์ทโฟน คอมพิวเตอร์ และแท็บเล็ต (Tablet) ผู้ใช้สามารถสื่อสารด้วยการพิมพ์ข้อความจากอุปกรณ์การสื่อสารเครื่องหนึ่งไปสู่อีกเครื่องหนึ่ง ไลน์ได้รับการพัฒนาให้มีความสามารถหลากหลายเพื่อรองรับการใช้งานของผู้ใช้หลาย ๆ ด้าน จุดเด่นที่ทำให้ไลน์แตกต่างจากแอปพลิเคชันสำหรับการสนทนาในรูปแบบอื่น ๆ คือ รูปแบบของ “สติ๊กเกอร์”

(Sticker) ที่แสดงอารมณ์และความรู้สึกของผู้ใช้ที่หลากหลาย เช่น สติกเกอร์แสดงความรู้สึกขั้นพื้นฐาน สติกเกอร์ตามเทศกาลและวันสำคัญ สติกเกอร์ของตราสินค้าต่าง ๆ และสติกเกอร์การ์ตูนที่มีชื่อเสียง เป็นต้น นอกจากนี้ลักษณะเฉพาะอีกประการหนึ่งที่โดดเด่นของไลน์ คือ ความสามารถในการสนทนาผ่านไลน์ เสมือนการพูดคุยทางโทรศัพท์ไปยังสมาชิกบนเครือข่ายไลน์โดยไม่เสียค่าบริการ ถึงแม้ว่าปลายทางของคู่สนทนานั้นจะอยู่ไกลถึงต่างประเทศ โดยผู้ใช้ไลน์สามารถสนทนาด้วยเสียงผ่าน Voice Call จากสมาร์ทโฟนไปยังสมาร์ทโฟน คอมพิวเตอร์ หรือคอมพิวเตอร์ไปยังคอมพิวเตอร์ได้ โดยไม่เสียค่าใช้จ่ายใด ๆ เพิ่มเติมนอกจากค่าบริการอินเทอร์เน็ต [5]

ด้วยเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงต้องการศึกษาประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรผ่านแอปพลิเคชันไลน์ โดยการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรผ่านแอปพลิเคชันไลน์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรผ่านแอปพลิเคชันไลน์ โดยมีสมมติฐานการวิจัยคือ พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรผ่านแอปพลิเคชันไลน์แตกต่างกัน และปัจจัยส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรผ่านแอปพลิเคชันไลน์ ซึ่งกรอบแนวคิดในการวิจัยแสดงดังรูปที่ 1



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสงขลา ที่ใช้แอปพลิเคชันไลน์ สำหรับการกำหนดขนาดตัวอย่างในการวิจัยนี้ เนื่องจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่ได้จำแนกข้อมูลพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสงขลา ที่ใช้แอปพลิเคชันไลน์ไว้ ทำให้ไม่ทราบจำนวนพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสงขลา ที่ใช้แอปพลิเคชันไลน์ อีกทั้งไม่มีข้อมูลเกี่ยวกับสัดส่วนพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสงขลา ที่ใช้แอปพลิเคชันไลน์ ผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดตัวอย่างที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และความคลาดเคลื่อน 5% โดยใช้สูตรของ Cochran [6] ได้ขนาดตัวอย่าง 385 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นให้สอดคล้องกับกรอบแนวคิดในการวิจัย โดยผู้วิจัยเป็นผู้นำแบบสอบถามไปให้ผู้ตอบแบบสอบถามด้วยตนเอง แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ได้แก่ เพศ อายุ แผนงาน รายได้ต่อเดือน ระดับการศึกษา และประสบการณ์ทำงาน แบบสอบถามเป็นแบบเลือกตอบ

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับปัจจัยสนับสนุน 3 ด้าน คือ อุปกรณ์สื่อสาร มนุษยสัมพันธ์ และทัศนคติ แบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า 5 ระดับ โดยที่ 5 หมายถึง มากที่สุด และ 1 หมายถึง น้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรผ่านแอปพลิเคชันไลน์ 3 ด้าน คือ ความรวดเร็วในการรับทราบข้อมูลข่าวสาร ความเข้าใจในข้อมูลข่าวสาร และการบรรลุเป้าหมาย แบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า 5 ระดับ โดยที่ 5 หมายถึง มากที่สุด และ 1 หมายถึง น้อยที่สุด

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

การวิจัยนี้ได้ทำการตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถามซึ่งเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยดังต่อไปนี้

1. ความเที่ยงตรง (Validity) โดยใช้การวัดค่าแบบ Content Validity ซึ่งผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามให้มีเนื้อหาครอบคลุมตามนิยามศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย และให้มีเนื้อหาตรงตามจุดมุ่งหมายของการวิจัย โดยนำแบบสอบถามไปปรึกษากับผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน

2. ความเชื่อถือได้ (Reliability) ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ได้ตอบแล้วจากกลุ่มตัวอย่างทดลองนอกเขตพื้นที่ที่จะเก็บตัวอย่าง เพื่อเป็นการทดสอบการใช้จริงมาหาค่าความเชื่อมั่น โดยการวัดค่าความคงที่ภายใน (Internal Consistency) โดยการหา Cronbach's Alpha Coefficient ของมาตรวัดปัจจัยสนับสนุน 3 ด้าน คือ อุปกรณ์สื่อสาร มนุษยสัมพันธ์ และทัศนคติ และมาตรวัดประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรผ่านแอปพลิเคชันไลน์ 3 ด้าน คือ ความรวดเร็วในการรับทราบข้อมูลข่าวสาร ความเข้าใจในข้อมูลข่าวสาร และการบรรลุเป้าหมาย โดยมีเกณฑ์ในการวัดความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม (Reliability Test) ดังนี้ [7]

ค่า Alpha มากกว่า .9	หมายถึง	อยู่ในระดับดีมาก (Excellent)
ค่า Alpha มากกว่า .8	หมายถึง	อยู่ในระดับดี (Good)
ค่า Alpha มากกว่า .7	หมายถึง	อยู่ในระดับยอมรับได้ (Acceptable)
ค่า Alpha มากกว่า .6	หมายถึง	อยู่ในระดับน่าสงสัย (Questionable)
ค่า Alpha มากกว่า .5	หมายถึง	อยู่ในระดับไม่ดี (Poor)
ค่า Alpha น้อยกว่าหรือเท่ากับ .5	หมายถึง	อยู่ในระดับไม่สามารถยอมรับได้ (Unacceptable)

ผลการทดสอบความเชื่อถือได้ของมาตรวัดที่ใช้ในการวิจัยนี้ พบว่า มาตรวัดปัจจัยสนับสนุน 3 ด้าน คือ อุปกรณ์สื่อสาร มนุษยสัมพันธ์ และทัศนคติ มีค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อถือได้ .71 .77 และ .74 ตามลำดับ ซึ่งถือว่าอยู่ในระดับยอมรับได้ และเมื่อพิจารณามาตรวัดประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรผ่านแอปพลิเคชันไลน์ 3 ด้าน คือ ความรวดเร็วในการรับทราบข้อมูลข่าวสาร ความเข้าใจในข้อมูลข่าวสาร และการบรรลุเป้าหมาย พบว่า มีค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อถือได้ .71 .71 และ .73 ซึ่งถือว่าอยู่ในระดับยอมรับได้

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล หลังจากนั้นผู้วิจัยจะนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. สถิติพรรณนา ในการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ใช้การหาค่าความถี่และร้อยละ ส่วนการศึกษาปัจจัยสนับสนุน และประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรผ่านแอปพลิเคชันไลน์ ใช้การหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และมีเกณฑ์การแปลความหมายของคะแนน คือ 4.21 – 5.00 หมายถึง มากที่สุด 3.41 – 4.20 หมายถึง มาก 2.61 – 3.40 หมายถึง ปานกลาง 1.81 – 2.60 หมายถึง น้อย และ 1.00 – 1.80 หมายถึง น้อยที่สุด

2. สถิติอนุมาน ในการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรผ่านแอปพลิเคชันไลน์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ใช้ t-test ในการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม และใช้ One-Way ANOVA ในการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่มมากกว่า 2 กลุ่ม โดยหากพบความแตกต่างจะเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธีการ LSD ส่วนการศึกษา

ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยสนับสนุนและประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรผ่านแอปพลิเคชันไลน์ ใช้ค่า Pearson's Correlation ในการหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร ที่ระดับนัยสำคัญ .05 ซึ่งมีเกณฑ์ในการแปลผลดังนี้ [8]

ค่า R =	0.00 - 0.30	หมายถึง	มีความสัมพันธ์กันต่ำมาก
ค่า R =	0.31 - 0.50	หมายถึง	มีความสัมพันธ์กันต่ำ
ค่า R =	0.51 - 0.70	หมายถึง	มีความสัมพันธ์กันปานกลาง
ค่า R =	0.71 - 0.90	หมายถึง	มีความสัมพันธ์กันสูง
ค่า R =	0.91 - 1.00	หมายถึง	มีความสัมพันธ์กันสูงมาก

ผลและอภิปรายผล

ปัจจัยส่วนบุคคล

จากการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 60.20 มีอายุระหว่าง 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 35.70 ส่วนใหญ่ปฏิบัติงานในแผนกธุรการ คิดเป็นร้อยละ 21.70 รายได้ต่อเดือนอยู่ระหว่าง 30,001-40,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 29.30 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 69.50 และมีประสบการณ์ทำงาน 1-5 ปี คิดเป็นร้อยละ 39.80

ปัจจัยสนับสนุน

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีปัจจัยสนับสนุนในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีปัจจัยสนับสนุนอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ได้แก่ ด้านอุปกรณ์สื่อสาร ด้านมนุษยสัมพันธ์ และด้านทัศนคติ ตามลำดับ ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ปัจจัยสนับสนุน

ปัจจัยสนับสนุน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล
อุปกรณ์สื่อสาร	4.15	0.56	มาก
มนุษยสัมพันธ์	4.03	0.59	มาก
ทัศนคติ	3.84	0.66	มาก
ภาพรวม	4.01	0.44	มาก

ประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรผ่านแอปพลิเคชันไลน์

ผลการศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรผ่านแอปพลิเคชันไลน์ของกลุ่มตัวอย่างในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรผ่านแอปพลิเคชันไลน์ของกลุ่มตัวอย่างอยู่ในระดับมากที่สุด 2 ด้าน คือ ด้านความรวดเร็วในการรับทราบข้อมูลข่าวสารและด้านการบรรลุเป้าหมาย ขณะที่ประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรผ่านแอปพลิเคชันไลน์ของกลุ่มตัวอย่างด้านความเข้าใจในข้อมูลข่าวสารอยู่ในระดับมาก ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรผ่านแอปพลิเคชันไลน์

ประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรผ่านแอปพลิเคชันไลน์	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล
ความรวดเร็วในการรับทราบข้อมูลข่าวสาร	4.25	0.43	มากที่สุด
ความเข้าใจในข้อมูลข่าวสาร	4.20	0.50	มาก
การบรรลุเป้าหมาย	4.28	0.47	มากที่สุด
ภาพรวม	4.24	0.31	มากที่สุด

ผลการทดสอบสมมติฐาน

1. ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรผ่านแอปพลิเคชันไลน์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ผลการศึกษาพบว่า พนักงานที่มีอายุและแผนงานแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรผ่านแอปพลิเคชันไลน์แตกต่างกัน ขณะที่พนักงานที่มีเพศ รายได้ต่อเดือน ระดับการศึกษา และประสบการณ์ทำงานแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรผ่านแอปพลิเคชันไลน์ไม่แตกต่างกัน ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรผ่านแอปพลิเคชันไลน์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคล	สถิติทดสอบ	Sig.	แปลผล
เพศ	$t = 1.96$	.09	ไม่แตกต่าง
อายุ	$F = 3.45$	.04	แตกต่าง
แผนงาน	$F = 3.70$	.02	แตกต่าง
รายได้ต่อเดือน	$F = 1.07$	.37	ไม่แตกต่าง
ระดับการศึกษา	$F = 0.55$	.57	ไม่แตกต่าง
ประสบการณ์ทำงาน	$F = 1.26$	.28	ไม่แตกต่าง

ผลการศึกษาพบว่า พนักงานที่มีอายุและแผนงานแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรผ่านแอปพลิเคชันไลน์แตกต่างกัน โดยพนักงานที่มีอายุน้อยกว่ามีประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรผ่านแอปพลิเคชันไลน์น้อยกว่าพนักงานที่มีอายุมาก อันเนื่องมาจากความสามารถในการใช้อุปกรณ์สื่อสารหรือเทคโนโลยี [9] ขณะที่พนักงานที่ทำงานในแผนกปฏิบัติการ (ซ่อมบำรุง) มีประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรผ่านแอปพลิเคชันไลน์น้อยกว่าพนักงานในแผนกอื่น ๆ ทั้งนี้เพราะพนักงานในแผนกนี้จะต้องปฏิบัติงานอยู่กับเครื่องมือและอุปกรณ์อื่น จนทำให้ไม่มีเวลาสนใจกับโทรศัพท์หรือคอมพิวเตอร์ที่ใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการสื่อสาร [10]

2. ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยสนับสนุนและประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรผ่านแอปพลิเคชันไลน์

ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยสนับสนุนในภาพรวมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรผ่านแอปพลิเคชันไลน์ในระดับสูง ในทิศทางเดียวกัน เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ปัจจัยสนับสนุนทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านอุปกรณ์สื่อสาร ด้านมนุษยสัมพันธ์ และด้านทัศนคติ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรผ่านแอปพลิเคชันไลน์ในระดับสูง ในทิศทางเดียวกัน ดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยสนับสนุนและประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรผ่านแอปพลิเคชันไลน์

ปัจจัยสนับสนุน	R	Sig.	แปลผล
อุปกรณ์สื่อสาร	0.74	.00	สัมพันธ์กันสูง
มนุษยสัมพันธ์	0.72	.00	สัมพันธ์กันสูง
ทัศนคติ	0.75	.00	สัมพันธ์กันสูง
ภาพรวม	0.74	.00	สัมพันธ์กันสูง

จากผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยสนับสนุนทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านอุปกรณ์สื่อสาร ด้านมนุษยสัมพันธ์ และด้านทัศนคติ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรผ่านแอปพลิเคชันไลน์ในระดับสูง ทั้งนี้เพราะอุปกรณ์สื่อสารมีส่วนสำคัญที่ทำให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพ [9] ขณะที่การสื่อสารผ่านแอปพลิเคชันไลน์มีจุดเด่นประการหนึ่งคือ การสื่อสารโดยใช้สติ๊กเกอร์เพื่อแสดงอารมณ์และความรู้สึก [5] ฉะนั้นผู้ที่สื่อสารผ่านแอปพลิเคชันไลน์ได้อย่างมีประสิทธิภาพจึงจะต้องเป็นผู้ที่มีมนุษยสัมพันธ์ดี และ

เนื่องจากการสื่อสารผ่านแอปพลิเคชันไลน์สามารถทำได้ตลอดเวลา [4] ฉะนั้นการสื่อสารจำเป็นต้องมีทัศนคติที่เปิดกว้างต่อการสื่อสารในลักษณะที่ไม่เป็นทางการ

สรุปผลการวิจัย

ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรผ่านแอปพลิเคชันไลน์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า พนักงานที่มีอายุและแผนงานแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรผ่านแอปพลิเคชันไลน์แตกต่างกัน ขณะที่พนักงานที่มีเพศ รายได้ต่อเดือน ระดับการศึกษา และประสบการณ์ทำงานแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรผ่านแอปพลิเคชันไลน์ไม่แตกต่างกัน ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยสนับสนุนและประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรผ่านแอปพลิเคชันไลน์ พบว่า ปัจจัยสนับสนุนในภาพรวมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรผ่านแอปพลิเคชันไลน์ในระดับสูง ในทิศทางเดียวกัน เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ปัจจัยสนับสนุนทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านอุปกรณ์สื่อสาร ด้านมนุษยสัมพันธ์ และด้านทัศนคติ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรผ่านแอปพลิเคชันไลน์ในระดับสูง ในทิศทางเดียวกัน

ข้อเสนอแนะ

1. เนื่องจากพนักงานที่มีอายุน้อยกว่ามีประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรผ่านแอปพลิเคชันไลน์น้อยกว่าพนักงานที่มีอายุน้อย ฉะนั้นผู้บริหารองค์กรจึงควรมีรูปแบบการสื่อสารแบบอื่น ๆ ประกอบด้วย เพื่อให้การสื่อสารองค์กรมีประสิทธิภาพผลตามความมุ่งหวัง
2. เนื่องจากพนักงานที่ทำงานในแผนกปฏิบัติการ (ซ่อมบำรุง) มีประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรผ่านแอปพลิเคชันไลน์น้อยกว่าพนักงานในแผนกอื่น ๆ ฉะนั้นในการสื่อสารไปยังพนักงานในแผนกดังกล่าวจึงควรหาช่องทางการสื่อสารอื่นที่เหมาะสม เช่น การสื่อสารแบบเผชิญหน้า เป็นต้น
3. ผู้บริหารควรจัดหาอุปกรณ์สื่อสารที่มีประสิทธิภาพให้แก่พนักงาน ทั้งนี้เพราะอุปกรณ์สื่อสารเป็นปัจจัยสนับสนุนหนึ่งที่มีความสัมพันธ์สูงกับประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรผ่านแอปพลิเคชันไลน์ของบุคลากร

บรรณานุกรม

- [1] ช่อทิพย์ บรมธนรัตน์. (2557). การสื่อสารในองค์กรสาธารณสุข. สืบค้นเมื่อ 7 ธันวาคม 2560. จาก <http://www.stou.ac.th/Schools/Shs/booklet/book574/PbHealth574.pdf>.
- [2] M Welch and P R Jackson. Rethinking internal communication: A stakeholder approach. Corporate Communications: An International Journal. 2007; 12(2), p. 177-198.
- [3] B Gelb and D Rangarajan. Employee contributions to brand equity. California Management Review. 2014; 56(2), p. 95-112.
- [4] Voice TV. (2013). Line ช่องทางสื่อสารที่แบรนด์เลือกใช้. สืบค้นเมื่อ 7 ธันวาคม 2560. จาก <https://www.voicetv.co.th/read/78480>.
- [5] ศุภศิลป์ กุลจิตต์เจือวงศ์. ไลน์รูปแบบการสื่อสารบนความสร้างสรรค์ของสมาร์ทโฟน: ข้อดีและข้อจำกัดของแอปพลิเคชัน. วารสารนักบริหาร. 2556; 33(4), หน้า 42-54.
- [6] W G Cochran. Sampling Techniques. 3rd ed. John Wiley, New York, 1977.
- [7] D George and P Mallery. SPSS for Windows Step by Step: A Simple Guide and Reference, 13.0 Update. 6th ed. Pearson Education, Singapore, 2006.
- [8] D E Hinkle, W William and G J Stephen. Applied Statistics for the Behavior Sciences. 4th ed. Houghton Mifflin, New York, 1998.

- [9] เจษฎา นกน้อย. การสื่อสารภายในองค์กร: แนวคิด ทฤษฎี และการประยุกต์ใช้. สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพมหานคร, 2559.
- [10] เบญจวรรณ แจ่มจำรูญ. ปัจจัยบรรยากาศในการสื่อสารภายในองค์กร กระบวนการในการสื่อสาร และสื่อสังคมออนไลน์ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในองค์กรของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, กรุงเทพฯ, 2557.