การสื่อสารภายในองค์กรผ่านแอปพลิเคชั่นไลน์ (LINE) : กรณีศึกษา กองร้อยมณฑลทหารบกที่ 33 ค่ายกาวิละ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

จ่าสิบเอก บัญชา สินสุพรรณ

การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองเสนอเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
หลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชานโยบายสาธารณะ
มิถุนายน 2564

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยพะเยา

การสื่อสารภายในองค์กรผ่านแอปพลิเคชั่นไลน์ (LINE) : กรณีศึกษา กองร้อยมณฑลทหารบกที่ 33 ค่ายกาวิละ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

จ่าสิบเอก บัญชา สินสุพรรณ

การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองเสนอเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
หลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชานโยบายสาธารณะ
มิถุนายน 2564
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยพะเยา

INTERNAL COMMUNICATION THROUGH LINE APPLICATION : STUDY OF THE 33RD MILITARY CIRCLE TROOP COMPANY, KAVILA CAMP MUANG DISTRICT, CHIANG MAI PROVINCE.

SERGEANT MAJOR FIRST CLASS BANCHA SINSUPAN

An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment

of the Requirements for the Master of Public Administration Degree

in Public Policy

June 2021

Copyright 2021 by University of Phayao

การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง

เรื่อง

การสื่อสารภายในองค์กรผ่านแอปพลิเคชั่นไลน์ (LINE) : กรณีศึกษา

กองร้อยมณฑลทหารบกที่ 33 ค่ายกาวิละ

อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ของ จ่าสิบเอก บัญชา สินสุพรรณ

ได้รับพิจารณาอนุมัติให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา

หลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ

ของมหาวิทยาลัยพะเยา

..... ประธานกรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. รักษ์ศรี เกียรติบุตร)

..... อาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ฉัตรทิพย์ ชัยฉกรรจ์)

..... อาจารย์บัณฑิตศึกษามหาวิทยาลัยพะเยา

(รองศาสตราจารย์ ดร. วีระ เลิศสมพร)

..... คณบดีคณะรัฐศาสตร์และสังคมศาสตร์

(รองศาสตราจารย์ พรรณยุพา นพรัก)

เรื่อง: การสื่อสารภายในองค์กรผ่านแอปพลิเคชั่นไลน์ (LINE) : กรณีศึกษา กองร้อยมณฑลทหารบกที่ 33 ค่ายกาวิละ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ผู้ศึกษาค้นคว้า: จ่าสิบเอกบัญชา สินสุพรรณ, การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง: รป.ม. (นโยบายสาธารณะ), มหาวิทยาลัยพะเยา, 2563

อาจารย์ที่ปรึกษา: ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ฉัตรทิพย์ ชัยฉกรรจ์

คำสำคัญ: การสื่อสารภายในองค์กร, แอปพลิเคชั่นไลน์ (LINE)

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาการสื่อสารภายในองค์กรผ่านแอปพลิเคชั่นไลน์ รูปแบบ ปัญหาและอุปสรรค ตลอดถึงแนวทางการแก้ไขปัญหาด้านการสื่อสารภายในองค์กรผ่านแอปพลิเคชั่นไลน์ : กรณีศึกษา กองร้อยมณฑลทหารบกที่ 33 และ 2) จัดทำข้อเสนอแนะด้านการสื่อสารภายในองค์กรผ่านแอปพลิเคชั่นไลน์ โดยวิธีการศึกษาแบบการวิจัยเชิงคุณภาพ กำหนดกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญแบบเจาะจง จากผู้มีส่วนเกี่ยวข้องโดยตรงกับการควบคุม กฎระเบียบและข้อบังคับของหน่วยในการสื่อสารภายในองค์กรผ่านแอปพลิเคชั่นไลน์ (LINE) ประกอบด้วย นายทหารชั้นสัญญาบัตร จำนวน 5 นาย และนายทหารชั้นประทวน จำนวน 10 นาย รวมทั้งหมด 15 นาย เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสัมภาษณ์เชิงลึกแบบกึ่งมีโครงสร้าง วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการวิเคราะห์เนื้อหา ผลการศึกษาพบว่า

1.รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรผ่านแอปพลิเคชั่นไลน์ (LINE) ของกองร้อยมณฑลทหารบกที่ 33 มีการส่งสารผ่านกลุ่มไลน์ของกองร้อย ในบางครั้งอาจใช้การโทรผ่านแอปพลิเคชั่นไลน์ติดต่อไปยังผู้รับสารโดยตรงเพื่อความรวดเร็วในการสื่อสารภายในองค์กรในกรณีที่มีความจำเป็นเร่งด่วน ด้านทิศทางของการสื่อสารภายในองค์กร ประกอบไป 1) การสื่อสารจากบนลงล่างเป็นการสื่อสารจากผู้บังคับบัญชาระดับสูงไปยังผู้ปฏิบัติ 2) การสื่อสารแบบล่างขึ้นบน คือ การสื่อสารจากผู้ใต้บังคับบัญชาไปถึงยังผู้บังคับบัญชาระดับที่สูงขึ้นไป และ 3) การสื่อสารในรูปแบบแนวนอน คือการสื่อสารของผู้ปฏิบัติงานในองค์กรที่มียศหรือตำแหน่งอยู่ในระดับเดียวกัน โดยปัญหาและอุปสรรค ตลอดถึงข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหาในการสื่อสารภายในองค์กรผ่านแอปพลิเคชั่นไลน์ แบ่งเป็น 4 ด้าน ดังนี้ 1) ด้านการสื่อคำสั่งผ่านแอปพลิเคชั่นไลน์ที่ล่าช้าหรือเกิดความไม่เข้าใจในข้อความที่ส่งสามารถแก้ไขโดยการเปลี่ยนช่องทางการสื่อสาร 2) ปัญหาด้านความปลอดภัยในการรักษาความลับ แก้ไขปัญหาโดยการสร้างความเข้าใจแก่กำลังพล และมีกฎระเบียบที่ทันต่อเทคโนโลยีปัจจุบัน 3) ด้านประสิทธิภาพของเครื่องมือที่ใช้สื่อสาร แก้ไขปัญหาโดยเสนอแนะให้หน่วย ควรสนับสนุนงบประมาณในการจัดหาอุปกรณ์ 4) ด้านเทคนิคของการใช้แอปพลิเคชั่นไลน์ (LINE) ไฟล์และข้อความหมดอายุ สามารถแก้ไขปัญหาได้โดยการบันทึกข้อมูลไว้ในฟังก์ชันโน๊ต หรือบันทึกข้อมูลหรือรูปภาพไว้ในโทรศัพท์มือถือหรือคอมพิวเตอร์ 2.ข้อเสนอแนะด้านการสื่อสารภายในองค์กรผ่านแอปพลิเคชั่นไลน์ของกองร้อยมณฑลทหารบกที่ 33 แบ่งออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านองค์ประกอบด้านการสื่อสาร ส่งเสริมให้มีการพัฒนาบุคคลากรให้มีความรู้ความสามารถ 2) ด้านกระบวนการสื่อสาร จัดให้มีระเบียบหรือแบบแผนปฏิบัติในการสื่อสารภายในองค์กร 3) ด้านทิศทางของการสื่อสาร ส่งเสริมให้มีรูปแบบทิศทางการสื่อสารด้านอื่น นอกจากการสื่อทิศจากบนลงล่างให้เพิ่มขึ้น

Title: INTERNAL COMMUNICATION THROUGH LINE APPLICATION : STUDY OF THE 33RD MILITARY CIRCLE TROOP COMPANY, KAVILA CAMP MUANG DISTRICT, CHIANG MAI PROVINCE.

Author: SERGEANT MAJOR FIRST CLASSBancha Sinsupan, Independent Study: M.P..A. (Public Policy), University of Phayao, 2020

Advisor: Assistant Professor Chatthip Chaichakan , Ph.D.

Keywords: Internal communication, LINE Application

ABSTRACT

This study has two main objectives which are 1) to study formations, obstacles, problems, and solution of problems within internal communication through LINE application: A case Study of The 33rd Military Circle Troop Company, Kavila Camp, Muang District, Chiang Mai Province. 2) to create a from suggestion the result of the study in Internal communication through LINE Application. Besides, this study was a qualitative research which the target group was obtained by purposive sampling of 15 people who are commander in the Troop Company include Commissioned officer 5 people and Non-Commissioned officer 10 people. The instruments used in the study was semi-structured in-depth interview and analyzed the data with content analysis which found that

1.The Formations of internal communication through LINE Application in the 33rd Military Circle Troop Company has used the LINE group for communication. The LINE application calls directly to the recipient in urgent case. The direction of communication within the organization, including: 1) Downward communication 2) Upward Communication is communication from subordinates to commander who command higher levels and 3) Horizontal Communication is the communication of a subordinates in an organization that has a same level in Chain of command. Obstacles, problems, and solution of problems within internal communication through LINE application had 4 Issues as follows: 1) Delayed communication of commands via LINE application or misunderstandings of sent messages. Changing resolved by communication channels. 2) Security in confidentiality Solve the problem by creating an understanding of internal communications. As well as having modern regulations. 3) Efficiency of communication tools problems. Resolving the issue are Sufficient communication equipment. 4) A technical problem with LINE application that file or messages expire. Problem solved by keep information notes fuction or saving that on a mobile phone or computer.

2.Suggestions for internal communication through the LINE application had 3 Issues as follows, 1) Communication elements; Should promote the development of personnel to have knowledge and abilities. 2) Communication process; There should be rules or schemes operating in the messenger. 3) Direction of communication; Promoting other communication directions. In addition to communicating from top to bottom to increase

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี โดยได้รับความอนุเคราะห์จากอาจารย์ที่ปรึกษา คือ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ฉัตรทิพย์ ชัยฉกรรจ์ ที่ให้คำแนะนำให้คำปรึกษา ให้การติดตามแก้ไขงานวิจัยให้มีความถูกต้องสมบูรณ์อย่างต่อเนื่อง รวมถึงอาจารย์คณะรัฐศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา ทุกท่านที่มีส่วนในการสนับสนุนการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ มากกว่านั้น คือผู้ทรงคุณวุฒิทั้งภายนอกคณะและภายในคณะที่ให้ความอนุเคราะห์ในการตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย การแนะนำต่าง ๆ ให้มีความสมบูรณ์มากขึ้น จึงขอขอบพระคุณทุกท่านมา ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณ พันเอกชุติเดช ชวณิช รองเสนาธิการมณฑลทหารบกที่ 46 ค่ายอิงคยุทธบริหาร อำเภอหนองจิก จังหวัดปัตตานี, พันเอก ดร.สฤษ แผนสนิท รองผู้อำนวยการกองการศึกษาโรงเรียนทหารราบ ศูนย์การทหารราบ ค่ายธนะรัชต์ อำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ และดร.ณัฐฑรี สินธุนาวา อาจารย์ประจำคณะรัฐศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา ที่ให้คำแนะนำและความรู้จนสามารถประกอบขึ้นมาเป็นงานศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองในครั้งนี้ได้สำเร็จลุล่วง

สุดท้ายนี้ต้องขอขอบคุณกำลังพลกองร้อยมณฑลทหารบกที่ 33 ค่ายกาวิละ อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ที่ให้ข้อมูลอันเป็นประโยชน์ต่อการวิจัยในครั้งนี้ และขอขอบคุณท่านอื่น ๆ ที่ไม่ได้กล่าวนามไว้ ณ ที่นี้ ที่ได้กรุณาให้ความสะดวก ความร่วมมือและข้อเสนอแนะอื่น ๆ รวมถึงครอบครัวที่เป็นกำลังใจในการศึกษาจนประสบความสำเร็จ

บัญชา สินสุพรรณ

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย ..... ง

บทคัดย่อภาษาอังกฤษ ..... จ

กิตติกรรมประกาศ ..... ฉ

สารบัญ ..... ช

สารบัญตาราง ..... ญ

สารบัญภาพ 1

บทที่ 1 บทนำ 1

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา 1

วัตถุประสงค์ของการวิจัย 4

ขอบเขตของการวิจัย 4

1. ด้านเนื้อหา 4

2. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง 4

3. ขอบเขตด้านพื้นที่ 5

4. ขอบเขตด้านเวลา 6

นิยามศัพท์เฉพาะ 6

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย 7

บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 8

แนวคิดเกี่ยวกับการสื่อสารภายในองค์กร 8

1. ความหมายการสื่อสาร (Communication) 8

2. ความหมายของการสื่อสารภายในองค์กร (Organization Communication) 9

3. ความสำคัญของการสื่อสารภายในองค์กร 12

4 .องค์ประกอบการสื่อสารภายในองค์กร 17
5. กระบวนการสื่อสารภายในองค์กร 22
6. รูปแบบ/พฤติกรรมการสื่อสารในองค์กร 23
7. ปัญหาและอุปสรรคของการสื่อสารภายในองค์กร 29
แนวคิดเกี่ยวกับแอปพลิเคชั่นไลน์ (LINE) 38
1 ความหมายของแอปพลิเคชั่นไลน์ (LINE) 38
2. สถิติการใช้งานแอปพลิเคชั่นไลน์ (LINE) 40
3. ลักษณะเฉพาะของแอปพลิเคชั่นไลน์ (LINE) 42
4. ข้อดีและข้อจำกัดของแอปพลิเคชั่นไลน์ (LINE) 45
ข้อมูลพื้นฐานของกองร้อยมณฑลทหารบกที่ 33 47
1. ประวัติกองร้อยมณฑลทหารบกที่ 33 48
2. การจัดและโครงสร้างกองร้อยมณฑลทหารบกที่ 33 50
3. ภารกิจ/หน้าที่ความรับผิดชอบ 51
4. รูปแบบและวิธีการสื่อสารภายในกองร้อยมณฑลทหารบกที่ 33 55
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 56
กรอบแนวคิดในการวิจัย 60
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย 62
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง 62
1. ประชากร 62
2. กลุ่มตัวอย่าง 63
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย 63
การเก็บรวบรวมข้อมูล 64
การวิเคราะห์ข้อมูล 65
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล 67

1. ข้อมูลทั่วไปและข้อมูลการใช้แอปพลิเคชั่นไลน์ (LINE) ของนายทหารชั้นสัญญาบัตร และนายทหารชั้นประทวน ดังนี้ 67
2. การใช้แอปพลิเคชั่นไลน์ (LINE) เพื่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร 69
3. ทิศทางของการสื่อสารภายในองค์กรผ่านแอปพลิเคชั่นไลน์ (LINE) 70
4. การใช้แอปพลิเคชั่นไลน์ (LINE) เพื่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรกับประสิทธิภาพการทำงาน 71
5. รูปแบบ ปัญหาและอุปสรรค ในการใช้แอปพลิเคชั่นไลน์ (LINE) เพื่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร 72
6. ข้อเสนอแนะด้านการสื่อสารภายในองค์กรผ่านแอปพลิเคชั่นไลน์ (LINE) 75
บทที่ 5 บทสรุป 77
สรุปผลการวิจัย 77
การอภิปรายผล 81
ข้อเสนอแนะ 84
บรรณานุกรม 85
ภาคผนวก 89
ภาคผนวก ก ตัวอย่างแบบสัมภาษณ์ 90
ภาคผนวก ข แบบสอบถามเพื่อการวิจัย (IOC) สำหรับผู้ทรงคุณวุฒิ 92
ประวัติผู้วิจัย 98

สารบัญตาราง

หน้า

ตาราง 1 การบิดเบือนของการสื่อสาร 31

ตาราง 2 ตารางแสดงคุณสมบัติของแอพพลิเคชั่นต่าง ๆ ของไลน์.....43

สารบัญภาพ

หน้า

ภาพ 1 ระดับและเป้าหมายขององค์กร 15

ภาพ 2 แบบจำลองการสื่อสารตามแนวคิดของเดวิด เค เบอร์โล (แบบจำลองการสื่อสาร S M C R) 19

ภาพ 3 ข้อมูลย้อนกลับซึ่งจะช่วยให้ทราบถึงผลของการสื่อสาร 22

ภาพ 4 การสื่อสารแบบทางเดียว 26

ภาพ 5 การสื่อสารแบบสองทาง 27

ภาพ 6 แสดงแผนภูมิสายการบังคับบัญชาและหน่วยขึ้นตรง 50

ภาพ 7 โครงสร้างกองร้อยมณฑลทหารบกที่ 33 51

ภาพ 8 พื้นที่รับผิดชอบกองร้อยมณฑลทหารบกที่ 33 ค่ายกาวิละ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ 52

ภาพ 9 แสดงกรอบแนวคิดการสื่อสารภายในองค์กรผ่านแอปพลิเคชั่นไลน์ (LINE) : กรณีศึกษากองร้อยมณฑลทหารบกที่ 33 ค่ายกาวิละ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ 61

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ความก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (Information and Communication Technology: ICT) เข้ามามีบทบาททำให้เกิดสังคมข้อมูลข่าวสารไร้พรมแดนมนุษย์สามารถข้ามพรมแดนของประเทศและเชื่อมโยงข้อมูลข่าวสารได้ทุกสถานที่และทุกเวลาได้อย่างรวดเร็ว ในปัจจุบันกองทัพบกเอง ก็มีการปรับเปลี่ยนไปตามความก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการเสื่อสารเช่นกัน เพื่อให้เกิดความทันสมัยในองค์กร ปัจจุบันมีการใช้งานสื่อสังคมออนไลน์ในกองทัพมากขึ้น ไม่ว่าจะเป็นการใช้ในเรื่องที่เกี่ยวกับการทำงาน หรือในเรื่องทั่ว ๆ ไปมีการใช้เทคโนโลยีด้านการสื่อสารไร้สายเข้ามาอำนวยความสะดวก ส่งผลให้รูปแบบของการทำงานเปลี่ยนแปลงไป การใช้งานเครือข่ายโทรศัพท์ไร้สาย 3G หรือ 4G ก่อให้เกิดยุคแห่งการสื่อสารไร้พรมแดน และทำให้เครือข่ายสังคมออนไลน์ได้กลายเป็นอีกรูปแบบหนึ่งของการเชื่อมต่อการสื่อสารระหว่างบุคคลในโลกอินเทอร์เน็ต โดยมุ่งเน้นไปที่การสร้างชุมชนออนไลน์ ซึ่งทำให้ผู้คนสามารถที่จะแลกเปลี่ยนแบ่งปันข้อมูล การทำกิจกรรม หรือความสนใจเฉพาะเรื่องซึ่งกันและกัน ทั้งนี้เป็นเครื่องบ่งชี้ว่าสื่อหรือเครื่องมือสื่อสารที่ได้รับความนิยมในแต่ละช่วงเวลา จะมีอิทธิพลต่อความคิดของคนในห้วงเวลานั้น ๆ ดังนั้นสื่อสังคมออนไลน์ (Social Media) จึงหมายถึง สื่อที่ผู้ส่งสารแบ่งปันสารซึ่งอยู่ในรูปแบบต่าง ๆ ไปยังผู้รับสารผ่านเครือข่ายออนไลน์ โดยสามารถโต้ตอบกันระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสาร หรือผู้รับสารด้วยกันเอง

ปัจจุบันการสื่อสารได้ก้าวเข้าสู่ยุคดิจิตอล เทคโนโลยีและสื่อสังคมออนไลน์ต่างก็ได้เข้ามามีบทบาทในชีวิตประจำวัน และการดำเนินธุรกิจของมนุษย์มากขึ้น องค์กรต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน ต่างก็ต้องมีการปรับตัวและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เพื่อเพิ่มความสามารถในการบริหารงานขององค์กรให้อยู่รอด และเจริญก้าวหน้าในสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว ซึ่งก็จะทำให้องค์กรนั้นได้เปรียบคู่แข่งอื่น ๆ และเป็นผู้นำในตลาด โดยเฉพาะเทคโนโลยีทางด้านการสื่อสารที่มีความทันสมัยรวดเร็ว ผ่านคอมพิวเตอร์ และโทรศัพท์มือถือมีการพัฒนาขีดความสามารถเพื่อรองรับการใช้งานในลักษณะที่สามารถเชื่อมต่อกับระบบอินเทอร์เน็ตได้ทุกที่ทุกเวลา ทำให้การติดต่อสื่อสารในการดำเนินธุรกิจ และการทำงาน

โดยผ่านสื่อสังคมออนไลน์ต่าง ๆ ก็สามารถทำได้อย่างสะดวกมากยิ่งขึ้น และมีแนวโน้มการใช้งานที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องในอนาคต (วีรวดี ขุขันริน, 2560)

สื่อสังคมออนไลน์ (Social Media) ยังเป็นรูปแบบของการสื่อสารข้อมูลที่มีการนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่หลากหลาย เข้ามามีส่วนเกี่ยวข้องผ่านอุปกรณ์ที่ทันสมัย เช่น โทรศัพท์เคลื่อนที่สมาร์ทโฟน (Smartphone) แท็บเล็ต (Tablet) ส่งผลให้มีการใช้งานสื่อสังคมออนไลน์เพิ่มขึ้นตามไปด้วย ทำให้หน่วยงานทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน องค์กร หรือกลุ่มบุคคล ให้ความนิยมในการนำสื่อสังคมออนไลน์มาใช้ประโยชน์ทั้งในการติดต่อสื่อสารภายในและภายนอกหน่วยงาน รวมถึงการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์และการติดต่อสื่อสารกับประชาชนมากขึ้น โดยกระทำผ่านโปรแกรมหรือซอฟท์แวร์ในโทรศัพท์มือถือ ที่เรียกว่าแอปพลิเคชั่น (Mobile Application) ที่มีผู้ผลิตออกมาเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งานเป็นจำนวนมากและได้รับความนิยมเนื่องจากเป็นเทคโนโลยีการสื่อสารที่สามารถเชื่อมโยงกันอย่างทั่วถึงได้ทุกสถานที่และทุกเวลา สื่อสารแบบไร้สายได้คล่องตัวยิ่งขึ้น แอปพลิเคชั่นในสื่อสังคมออนไลน์ที่ได้รับความนิยมในประเทศไทยอย่างมาก 3 อันดับแรก คือ อันดับที่ 1 เฟซบุ๊ก (Facebook) อันดับที่ 2 คือ ยูทูป (YouTube) และอันดับที่ 3 ไลน์ (Line) (WP, 2561)

จะเห็นได้ว่าจำนวนผู้ใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ได้เพิ่มมากขึ้นเรื่อย ๆ ไม่เฉพาะแค่ในประเทศไทย แต่ความนิยมและกระแสสังคม ของการใช้เครือข่ายออนไลน์ได้แพร่ไปทั่วทุกมุมโลกดังนั้น อิทธิพลของ Social Network ย่อมส่งผลต่อผู้ใช้รวมถึงกระแสค่านิยมต่าง ๆ ของสังคมทั้งทางตรงและทางอ้อมโดยเฉพาะอย่างยิ่ง เมื่อองค์การสาธารณะหรือหน่วยงานของรัฐได้นำ Social Network มาใช้ในการสื่อสารภายในองค์กรย่อมจะส่งผลต่อการทำงานของคนที่อยู่ในองค์กร

กองทัพบกซึ่งเป็นหน่วยงานราชการที่มีบทบาทหน้าที่รับผิดชอบหลักในการดูแลรักษาความมั่นคงภายในประเทศ ตามพระราชบัญญัติการจัดระเบียบราชการกระทรวงกลาโหม พ.ศ.2551 มาตรา 8 (ราชกิจจานุเบกษา, 31 มกราคม 2551) ดังนี้

1) การป้องกันประเทศ

2) การรักษาความมั่นคงภายใน

3) การรักษาความสงบเรียบร้อยภายในประเทศ

4) การพัฒนาประเทศ

นอกจากนี้ กองทัพบกยังมีภารกิจอื่นที่ไม่ใช่สงคราม (Military Operation Other Than War: MOOTW) เช่น การป้องกันและปราบปรามยาเสพติด การพิทักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ การช่วยเหลือด้านมนุษยธรรมและการบรรเทาสาธารณภัย (Humanitarian Assistance and

Disaster Relief: HADR) การรักษาสันติภาพร่วมกับสหประชาชาติและองค์กรนานาชาติอื่น ๆ (United Nations Peace Keeping Operations) และการต่อต้านการก่อการร้าย ซึ่งการดำเนินงานเหล่านี้จำเป็นต้องอาศัยการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ (สันติสุข ศรีเมือง, 2559)

กองร้อยมณฑลทหารบกที่ 33 ซึ่งเป็นหนึ่งในสังกัดมณฑลทหารบกที่ 33 ค่ายกาวิละ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มีการนำโปรแกรมแอปพลิเคชั่นไลน์ (LINE) มาประยุกต์ใช้เพื่อช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร ไม่ว่าจะเป็นการติดต่อสื่อสารการประสานงานระหว่างบุคคล การประสานงานระหว่างองค์กร การรายงานข้อมูล ข่าวสาร การมอบหมายงานภายในองค์กร และการส่งภาพถ่ายต่อผู้บังคับบัญชาให้ทันต่อสถานการณ์และเวลา เป็นต้น จากความสำคัญดังกล่าว จะเห็นได้ว่าการสื่อสารนั้นมีความสำคัญอย่างมากในทุก ๆ ส่วนงาน เพื่อให้กำลังพลมีความเข้าใจตรงกันอย่างรวดเร็ว ทั้งนี้ เนื่องจากเครือข่ายสังคมออนไลน์ถือเป็นการติดต่อสื่อสารที่ใหม่บางครั้งการติดต่อสื่อสารและการ รับ–ส่ง ข้อมูลอาจเกิดข้อผิดพลาดไม่ชัดเจน สูญหายและล้าช้า ทำให้เกิดปัญหาต่าง ๆ ตามมาภายในองค์กรและส่งผลกระทบต่อองค์กรได้ ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจในการใช้แอปพลิเคชั่นไลน์ (LINE) เพื่อการสื่อสารภายในองค์กรของกองร้อยมณฑลทหารบกที่ 33 ค่ายกาวิละ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยวิธีการศึกษาเชิงคุณภาพ (Qualitative Study) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการสื่อสารภายในองค์กรผ่านแอปพลิเคชั่นไลน์ (LINE) รูปแบบ ปัญหาและอุปสรรค ตลอดถึงแนวทางการแก้ไขปัญหาด้านการสื่อสารภายในองค์กรผ่านแอปพลิเคชั่นไลน์ (LINE) เพื่อจัดทำข้อเสนอแนะด้านการสื่อสารภายในองค์กรผ่านแอปพลิเคชั่นไลน์ (LINE) : กรณีศึกษากองร้อยมณฑลทหารบกที่ 33 ค่ายกาวิละ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

การศึกษาในครั้งนี้มุ่งหวังที่จะทำให้การสื่อสารภายในองค์กรผ่านแอปพลิเคชั่นไลน์ (LINE) ไปใช้ให้เกิดประโยชน์แก่การดำเนินงานให้องค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด ผลการศึกษาสามารถนำไปประยุกต์ใช้เพื่อประกอบการตัดสินใจในการวางแผนการทำงาน การกำหนดนโยบายและการทำงานที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารภายในองค์กรให้แก่หน่วยทหาร ส่วนราชการอื่น ๆ หน่วยงานเอกชน หรือองค์การต่าง ๆ ให้สอดคล้องกับบริบทได้อย่างเหมาะสม

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการสื่อสารภายในองค์กรผ่านแอปพลิเคชั่นไลน์ (LINE) รูปแบบ ปัญหาและอุปสรรค ตลอดถึงแนวทางการแก้ไขปัญหาด้านการสื่อสารภายในองค์กรผ่านแอปพลิเคชั่นไลน์ (LINE) : กรณีศึกษา กองร้อยมณฑลทหารบกที่ 33 ค่ายกาวิละ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

2. เพื่อจัดทำข้อเสนอแนะด้านการสื่อสารภายในองค์กรผ่านแอปพลิเคชั่นไลน์ (LINE) : กรณีศึกษา กองร้อยมณฑลทหารบกที่ 33 ค่ายกาวิละ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาเรื่อง การสื่อสารภายในองค์กรผ่านแอปพลิเคชั่นไลน์ (LINE) : กรณีศึกษา กองร้อยมณฑลทหารบกที่ 33 ค่ายกาวิละ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ เป็นการศึกษาค้นคว้าเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า ดังนี้

1. ด้านเนื้อหา

เป็นการมุ่งศึกษาเนื้อหาของการสื่อสารภายในองค์กรผ่านแอปพลิเคชั่นไลน์ (LINE) : กรณีศึกษา กองร้อยมณฑลทหารบกที่ 33 ค่ายกาวิละ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ที่กำหนดให้กำลังพลยึดถือเป็นแนวทางปฏิบัติภายในองค์กร อีกทั้งศึกษาการสื่อสารภายในองค์กรผ่านแอปพลิเคชั่นไลน์ (LINE) รูปแบบ ปัญหาและอุปสรรค ตลอดถึงแนวทางการแก้ไขปัญหาด้านการสื่อสารภายในองค์กรผ่านแอปพลิเคชั่นไลน์ (LINE) จากการสัมภาษณ์ตัวแทนนายทหารชั้นสัญญาบัตร และตัวแทนนายทหารชั้นประทวน กองร้อยมณฑลทหารบกที่ 33 ค่ายกาวิละ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ นอกจากนี้ ได้มุ่งศึกษาแนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารภายในองค์กรผ่านแอปพลิเคชั่นไลน์ (LINE)

2. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากร

ผู้วิจัยได้กำหนดประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ กำลังลังพลที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการควบคุม กฎระเบียบข้อบังคับของหน่วย และผู้บังคับหน่วยทหาร ในการสื่อสารภายในองค์กรผ่านแอปพลิเคชั่นไลน์ (LINE) ของกองร้อยมณฑลทหารบกที่ 33 ค่ายกาวิละ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวนทั้งหมด 66 นาย โดยสามารถแบ่งประชากรออกเป็น 2 กลุ่ม ดังนี้

2.1.1 นายทหารชั้นสัญญาบัตร จำนวน 12 นาย ประกอบด้วยตำแหน่ง

1) ผู้บังคับกองร้อย จำนวน 1 นาย

2) รองผู้บังคับกองร้อย จำนวน 1 นาย

3) ผู้บังคับหมวดสนามยิงปืน จำนวน 1 นาย

4) ผู้บังคับหมวดฝึก จำนวน 1 นาย

5) ผู้บังคับหมวดบริการ จำนวน 3 นาย

2.1.2 นายทหารชั้นประทวน จำนวน 54 นาย ประกอบด้วยตำแหน่ง

1) จ่ากองร้อย จำนวน 1 นาย

2) ผู้บังคับตอนสูทกรรม (หัวหน้าหน่วยประกอบเลี้ยง) จำนวน 1 นาย

3) เสมียนกองบังคับการ จำนวน 10 นาย

4) นายสิบสูทกรรม (เจ้าหน้าที่ประกอบเลี้ยง) จำนวน 1 นาย

5) เจ้าหน้าที่ประจำสนามยิงปืน จำนวน 6 นาย

6) รองผู้บังคับหมวดฝึก จำนวน 1 นาย

7) ครูฝึก จำนวน 4 นาย

8) รองผู้บังคับหมวดบริการ จำนวน 3 นาย

9) ผู้บังคับหมู่บริการ จำนวน 9 นาย

10) รองผู้บังคับหมู่บริการ จำนวน 18 นาย

2.2 กลุ่มตัวอย่าง

การศึกษาค้นคว้านี้ ผู้วิจัยได้กำหนดกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยคัดเลือกจากตำแหน่งที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารภายในองค์กรผ่านแอปพลิเคชั่นไลน์ (LINE) ของกองร้อยมณฑลทหารบกที่ 33 แบ่งเป็น 1) นายทหารชั้นสัญญาบัตร คัดเลือกเฉพาะ ตำแหน่ง ผู้บังคับกองร้อย, ตำแหน่งผู้บังคับหมวดสนามยิงปืน, ตำแหน่ง ผู้บังคับหมวดฝึก และ ตำแหน่ง ผู้บังคับหมวดบริการ จำนวน 5 นาย และ 2) นายทหารชั้นประทวน คัดเลือกเฉพาะ ตำแหน่ง จ่ากองร้อย, ตำแหน่ง ผู้บังคับตอนสูทกรรม, ตำแหน่งผู้บังคับหมู่บริการ และ ตำแหน่ง รองผู้บังคับหมู่บริการ จำนวน 10 นาย รวมจำนวนผู้ให้ข้อมูลทั้งสิ้น 15 นาย ประกอบด้วย

1. นายทหารชั้นสัญญาบัตร จำนวน 5 นาย

2. นายทหารชั้นประทวน จำนวน 10 นาย

3. ขอบเขตด้านพื้นที่

พื้นที่กองร้อยมณฑลทหารบกที่ 33 ค่ายกาวิละ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

4. ขอบเขตด้านเวลา

ดำเนินการศึกษาระหว่าง เดือน กรกฎาคม 2563 ถึงเดือน พฤษภาคม 2564

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. การสื่อสารในองค์กร (Organizational Communication) หมายถึง การติดต่อสื่อสารในรูปแบบต่าง ๆ ของภายในองค์กร สำหรับใช้เป็นสื่อกลางให้เกิดความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร ในการแลกเปลี่ยนความรู้และข้อมูลข่าวสาร ส่วนมากการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรจะสัมพันธ์โดยตรงกับงานที่องค์กรทำอยู่ เป็นไปโครงสร้างที่ได้วางไว้ เช่น ผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา เป็นต้น โดยโครงสร้างนี้จะทำให้เกิดความสัมพันธ์ในด้านของอำนาจที่เกิดจากโครงสร้างที่ต่างระดับกันเป็นการสร้างความเข้าใจให้รับทราบวัตถุประสงค์ขององค์กรในทิศทางเดียวกัน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายสู่ความสำเร็จขององค์กร

2. การสื่อสาร (Communication) หมายถึง การสื่อสารเป็นหัวใจของการทำความเข้าใจระหว่างกันของมนุษย์ในสังคม มนุษย์จะทำความเข้าใจกันได้ต้องอาศัยการสื่อสารเพื่อให้ข้อมูล ถ่ายทอดความรู้ ความคิด ความเห็น และประสบการณ์ซึ่งกันและกัน เพื่อให้สามารถอยู่ร่วมกันได้อย่างสงบสุข อีกทั้งการสื่อสารยังช่วยให้มนุษย์พัฒนาปัญญาและความคิดสร้างสรรค์ได้อย่างไม่มีที่สิ้นสุด

3. ไลน์ (LINE) หมายถึง แอปพลิเคชั่น หรือ โปรแกรมประเภทหนึ่งที่ถูกสร้างขึ้นเพื่อใช้งานบนมือถือหรือคอมพิวเตอร์ หรือ แทบเล็ต โดยจะเห็นได้ในมือถือหรือแทบเล็ตที่ใช้ระบบปฏิบัติการ Android และ OS ใช้สำหรับการสนทนาโดยการพิมพ์ข้อความจากเครื่องหนึ่งไปยังอีกเครื่องหนึ่ง สามารถสื่อสารได้หลายรูปแบบ เช่น ข้อความ คลิปวีดิโอ คลิปเสียง รูปภาพ โปสเตอร์ สติ๊กเกอร์ ฯลฯ

4. **การสื่อสารผ่านแอปพลิเคชั่นไลน์ (LINE)** หมายถึง การสื่อสารผ่านการพิมพ์โทรศัพท์และส่งรูปภาพ ไปยังบุคคลปลายทาง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้เกิดความเข้าใจร่วมกัน มีปฏิสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน โดยแอปพลิเคชั่นไลน์ (LINE) สามารถดาวน์โหลดได้ทั้งปฏิบัติการ Android และ OS ซึ่งการสนทนานี้จะต้องผ่านการเชื่อมต่ออินเตอร์เน็ตบนอุปกรณ์และเทคโนโลยีที่รองรับ เช่น โทรศัพท์มือถือ แท็บเล็ต คอมพิวเตอร์ เป็นต้น

5. การบังคับบัญชา หมายถึง อำนาจหน้าที่โดยสมบูรณ์ตามกฎหมายของแต่ละบุคคลในหน่วยทหารที่มีต่อผู้ใต้บังคับบัญชาตามชั้นยศตามตำแหน่งหน้าที่ของตน และอำนาจหน้าที่ซึ่งผู้บังคับบัญชาได้รับมอบให้สั่งการปฏิบัติงานของหน่วยต่อผู้ใต้บังคับบัญชา รวมถึงอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบในการใช้ทรัพยากรทั้งสิ้นที่มีอยู่ และการวางแผนจัดการหน่วย

การสั่งการ การประสานงานและการควบคุมกำลังทหารของตนเข้าปฏิบัติงาน เพื่อให้บรรลุภารกิจที่ได้รับมอบ และยังรวมถึงความรับผิดชอบในเรื่องสุขภาพความเป็นอยู่ ขวัญกำลังใจ การฝึก ประสิทธิภาพการรบ และวินัยกำลังพลที่ได้รับการบรรจุมอบและสมทบ

6. นายทหารชั้นสัญญาบัตร หมายถึง ผู้ที่มีอำนาจในการบังคับบัญชา สั่งให้ผู้ใต้บังคับบัญชากระทำในสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งผู้ใต้บังคับบัญชาต้องปฏิบัติตาม แต่เรื่องที่กระทำต้องไม่ผิดกฎหมาย การสั่งการจะสั่งเป็นลายลักษณ์อักษร หรือด้วยวาจาก็ได้

7. นายทหารชั้นประทวน หมายถึง ผู้ที่ต้องรับผิดชอบงานทั้งปวงที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชา และผู้บังคับบัญชามอบอำนาจหน้าที่ให้กระทำ โดยจะปฏิบัติหน้าที่ตามความรับผิดชอบของตนผ่านสายการบังคับบัญชา

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย

1. การศึกษานี้ทำให้ทราบถึงการสื่อสารภายในองค์กรผ่านแอปพลิเคชั่นไลน์ (LINE) : กรณีศึกษา กองร้อยมณฑลทหารบกที่ 33 ค่ายกาวิละ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ตลอดยังทำให้ทราบถึง รูปแบบ ปัญหา อุปสรรค และแนวทางการแก้ไขปัญหาของแอปพลิเคชั่นไลน์ (LINE) เพื่อการสื่อสารภายในองค์กรของกองร้อยมณฑลทหารบกที่ 33 ค่ายกาวิละ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

2. สามารถนำผลวิจัยที่ได้ไปเป็นส่วนหนึ่งของการพัฒนาเป็นข้อเสนอแนะประกอบการตัดสินใจ ในการวางแผนการทำงาน การกำหนดนโยบายและการทำงานที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารภายในองค์กรผ่านแอปพลิเคชั่นไลน์ (LINE) ของกองร้อยมณฑลทหารบกที่ 33 ค่ายกาวิละ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ทั้งยังเป็นแนวทางให้แก่ส่วนราชการอื่น ๆ หน่วยงานภายนอก หรือองค์การต่าง ๆ นำผลการศึกษานี้ไปประยุกต์ให้สอดคล้องกับความต้องการได้อย่างเหมาะสม

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษา เรื่อง การสื่อสารภายในองค์กรผ่านแอปพลิเคชั่นไลน์ (LINE) : กรณีศึกษากองร้อยมณฑลทหารบกที่ 33 ค่ายกาวิละ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์ 1. เพื่อศึกษาการสื่อสารภายในองค์กรผ่านแอปพลิเคชั่นไลน์ (LINE) ปัญหาและอุปสรรค ตลอดถึงแนวทางแก้ไขปัญหาด้านการสื่อสารภายในองค์กรผ่านแอปพลิเคชั่นไลน์ (LINE) และ 2. เพื่อจัดทำข้อเสนอแนะด้านการสื่อสารภายในองค์กรผ่านแอปพลิเคชั่นไลน์ (LINE) ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด และเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องจากหนังสือ ตำรา บทความวิชาการ และระบบสืบค้นทางอินเตอร์เน็ต เพื่อนำมาประมวลเป็นองค์ความรู้เกี่ยวกับหัวข้อการในการศึกษาครั้งนี้ ประกอบด้วย

1. แนวคิดเกี่ยวกับการสื่อสารภายในองค์กร
2. แนวคิดเกี่ยวกับแอปพลิเคชั่นไลน์ (LINE)
3. ข้อมูลพื้นฐานของกองร้อยมณฑลทหารบกที่ 33
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
5. กรอบแนวคิดในการวิจัย

แนวคิดเกี่ยวกับการสื่อสารภายในองค์กร

1. ความหมายการสื่อสาร (Communication)

การสื่อสารเป็นหัวใจของการทำความเข้าใจระหว่างกันของมนุษย์ในสังคม มนุษย์จะทำความเข้าใจกันได้ต้องอาศัยการสื่อสารเพื่อให้ข้อมูล ถ่ายทอดความรู้ ความคิด ความเห็นและประสบการณ์ซึ่งกันและกัน เพื่อให้สามารถอยู่ร่วมกันได้อย่างสงบสุข อีกทั้งการสื่อสารยังช่วยให้มนุษย์พัฒนาปัญญาและความคิดสร้างสรรค์ได้อย่างไม่มีที่สิ้นสุด

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525 (ราชบัณฑิตยสถาน, 2539) ได้ให้ความหมายว่าการสื่อสารไว้ดังนี้ “การนำหนังสือหรือข้อความของฝ่ายหนึ่งส่งให้อีกฝ่ายหนึ่ง”

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช (2543, หน้า 9) ได้ให้ความหมายว่า “การติดต่อกันระหว่างมนุษย์ เพื่อทำให้รับรู้เรื่องราวอันมีความหมายร่วมกันและเกิดการตอบสนองต่อกัน

สมพร สุทัศนีย์ (2544, หน้า 283) ได้ให้ความหมายว่า เป็นกระบวนการถ่ายทอดข้อมูลข่าวสาร ข้อเท็จจริง ตลอดจนความต้องการ อารมณ์ ความรู้สึกจากผู้ส่งไปยังผู้รับเพื่อให้เข้าใจตรงกัน

วันชัย มีชาติ (2548, หน้า 138. อ้างอิงใน Judith R. Gordon and associates. 1990, pp.139) ได้ให้ความหมายว่า “การสื่อสารเป็นกระบวนการติดต่อส่งผ่านข้อมูล ความคิดความเข้าใจ หรือความรู้สึกระหว่างบุคคล ซึ่งมีองค์ประกอบ 4 ประการ คือ ผู้ส่งสาร สาร สื่อ และผู้รับสาร”

ชนันว์ ชามทอง (2550, หน้า 10) ให้ความหมายว่า การสื่อสารหมายถึงการติดต่อซึ่งกันและกันของบุคคลตั้งแต่ 2 คน ขึ้นไป โดยอาศัยสื่อกลางต่าง ๆ เพื่อให้เกิดความเข้าใจร่วมกันระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสาร และสามารถตอบสนองได้ตรงตามความต้องการ

อรอำไพ ศรีวิชัย (2555, หน้า 11) ให้ความหมายว่า การสื่อสารเป็นการติดต่อและถ่ายทอดความรู้ ความคิดเห็น ข้อมูลของบุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป โดยอาศัยสื่อต่าง ๆ เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกัน

สามารถสรุปได้ว่า การสื่อสารเป็นรูปแบบพฤติกรรมการติดต่อกันระหว่างบุคคลที่อาศัยกระบวนการถ่ายทอดข้อมูล ความรู้ ความคิดเห็นและเรื่องราวต่าง ๆ ของบุคคลตั้งแต่ 2 คน ขึ้นไป โดยอาศัยสื่อรูปแบบต่าง ๆ เพื่อให้เกิดความเข้าใจไปในทิศทางเดียวกัน

2. ความหมายของการสื่อสารภายในองค์กร (Organization Communication)

การสื่อสารภายในองค์กร (Organizational Communication) หมายถึง การติดต่อสื่อสารในรูปแบบต่าง ๆ ของภายในองค์กร สำหรับใช้เป็นสื่อกลางให้เกิดความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร ในการแลกเปลี่ยนความรู้และข้อมูลข่าวสาร ส่วนมากการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรจะสัมพันธ์โดยตรงกับงานที่องค์กรทำอยู่ เป็นไปโครงสร้างที่ได้วางไว้ เช่น ผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา เป็นต้น โดยโครงสร้างนี้จะทำให้เกิดความสัมพันธ์ในด้านของอำนาจที่เกิดจากโครงสร้างที่ต่างระดับกัน เป็นการสร้างความเข้าใจให้รับทราบวัตถุประสงค์ขององค์กรในทิศทางเดียวกัน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายสู่ความสำเร็จขององค์กร ดังนั้นจึงมีนักวิจัยและผู้ที่ศึกษาเรื่องเกี่ยวกับความหมายของการสื่อสารในองค์กรได้ทำการค้นคว้าและรวบรวมข้อมูลไว้หลากหลาย ดังนี้

แดเนียล และสไปเกอร์ (Daniels and Spiker, 1994) ได้ให้ความหมายว่าการสื่อสารหมายถึง บุคคลสองคนหรือมากกว่าสองขึ้นไป สร้างขึ้นร่วมกันโดยใช้วัจนะภาษาและอวัจนะภาษา และเกิดการรับรู้และแปลความหมายนั้น ๆ

วิลเบอร์ แชรมป์ (Schramm, 1971) ได้ให้ความหมายของ การสื่อสารหมายถึง การแลกเปลี่ยนสัญญาณข่าวสารระหว่างบุคคลโดยตั้งอยู่บนพื้นฐานของความสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์การสื่อสารภายในองค์กร (Organizational Communication)หมายถึง กระบวนการแลกเปลี่ยนข่าวสารข้อมูลภายในองค์กรเพื่อ ให้สมาชิกที่อยู่ในองค์กรสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และบรรลุวัตถุประสงค์ตามเป้าหมายขององค์กร ซึ่งทุกคนที่อยู่ในองค์กรต้องมีความสัมพันธ์ระหว่างกัน มีการถ่ายทอดข้อมูลข่าวสารในการทำงาน และมีกิจกรรมต่าง ๆ ในการทำงานร่วมกัน

Zaremba (2003) ได้ให้ความหมายว่า การสื่อสารภายในองค์การเป็นองค์ประกอบสำคัญที่มีผลต่อความสำเร็จขององค์การ และช่วยให้บุคลากรในองค์การได้รับทราบกิจกรรมต่าง ๆ

Pace and Faules (1993, pp. 21) ได้ให้ความหมายว่า การแสดงและการแปลความหมายของสารระหว่างหน่วยการสื่อสาร (Communication Units) ต่าง ๆ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งในองค์กร โดยองค์กรจะประกอบด้วยหน่วยการสื่อสารต่าง ๆ ซึ่งมีความสัมพันธ์กันแบบมีลำดับขั้น (Hierarchical Relations) ระหว่างกันและดำเนินงานหรือภาระหน้าที่ภายในสภาพแวดล้อมเดียวกัน

Chester I.B. (1968) (อ้างอิงใน พัธรา นักรำ, 2550, หน้า25) ได้ให้ความหมายว่า การติดต่อสื่อสาร เป็นสื่อกลางเชื่อมโยงความสัมพันธ์ของบุคคลต่าง ๆ ภายในองค์กรเข้าเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน และอาจช่วยให้สามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จตามเป้าหมายและบรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ได้วางไว้

Huseman et al. (quoted in Kalkowski & Fritz, 2004 pp .14) ได้ให้ความหมายว่า การสื่อสารภายในองค์กรขึ้นอยู่กับรูปแบบการจัดองค์กร แรงผลักดันทำให้เกิดกำลังใจในการทำงาน และความสามารถ ความชำนาญในการสื่อสาร เช่น การฟัง การพูด การเขียน การสัมภาษณ์ และการอภิปราย

กริช สืบสนธ์ (2537) ให้ความหมายว่า การสื่อสารในองค์การว่า การสื่อสารในองค์การ คือ กระบวนการแลกเปลี่ยนข่าวสารระหว่างบุคคลทุกระดับ ทุกหน่วยงาน โดยมีความสัมพันธ์กันภายใต้สภาพแวดล้อม บรรยากาศขององค์การ ซึ่งสามารถปรับเปลี่ยนไปตามกาลเทศะบุคคล ตลอดจนสาระเรื่องราวและวัตถุประสงค์ของการสื่อสาร

ทองใบ สุดชารี (2542) ได้ให้ความหมายว่า การสื่อสารภายในองค์กร คือการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารและความรู้ในหมู่สมาชิกขององค์กร เพื่อให้บรรลุประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กรการสื่อสารขององค์กรมีหลายระดับ ได้แก่ ระดับปัจเจกบุคคล ระดับกลุ่ม และระดับองค์กร ดังนั้นองค์กรจึงจำเป็นต้องมีการสื่อสารด้วยเหตุผลหลายประการ

ศุภมน อนุศาสนนันท์ (2549) ได้ให้ความหมายว่า การสื่อสารในองค์กร เป็นการถ่ายทอดข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ระหว่างบุคลากรหรือหน่วยงานต่าง ๆ ภายในองค์กรผ่านรูปแบบวิธีการสื่อสารต่าง ๆ เพื่อให้เกิดการรับรู้และความเข้าใจร่วมกันในการปฏิบัติตน ซึ่งจะเป็นผลให้องค์การและบุคลากรในองค์การบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่ได้ตั้งไว้ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน

ชาติชาย ทองสวัสดิ์ (2553) ได้ให้ความหมายว่า กระบวนการแลกเปลี่ยนข่าวสารระหว่างบุคคล ระดับหน่วยงาน โดยมีความสัมพันธ์ภายใต้สภาพแวดล้อม บรรยากาศขององค์กร ซึ่งสามารถปรับเปลี่ยนไปตามกาลเทศะ บุคคล ตลอดจน สาระเรื่องราว และวัตถุประสงค์ของการสื่อสาร

กิติมา สุรสนธิ (2548 หน้า 27) ได้ให้ความหมายว่า การสื่อสารภายในองค์กรอาจปรากฏได้หลาย ๆ รูปแบบ เช่น การสื่อสารในลักษณะทางเดียว (One –Way Communication) ซึ่งอาจเป็นลักษณะเดียวกับการสื่อสารในทิศทางแนวดิ่ง (Vertical Communication) เช่น การสั่งงานของผู้บังคับบัญชาไปยังผู้ใต้บังคับบัญชา หรืออาจเป็นการสื่อสารแบบสองทาง (Two–Way Communication) ซึ่งส่วนใหญ่เป็นการสื่อสารแนวราบ (Liner/Horizontal Communication) เช่น การปรึกษาหารือระหว่างเพื่อนร่วมงาน มีอำนาจหน้าที่การทำงานเดียวกัน หรือใกล้เคียงกัน เป็นต้น

จากการให้ความหมายของการสื่อสารข้างต้น จะเห็นได้ว่าสิ่งหนึ่งที่ความหมายเหล่านี้มีอยู่ร่วมกันคือ การสื่อสารของมนุษย์ตั้งอยู่บนหลักของความสัมพันธ์ (Relationship) คือในการสื่อสารนั้นต้องมีผู้เกี่ยวข้อง 2 ฝ่าย ฝ่ายหนึ่งทำหน้าที่เป็นผู้ส่งสาร อีกฝ่ายหนึ่งทำหน้าที่เป็นผู้รับสาร ทั้งสองฝ่ายมีความเกี่ยวพัน (สัมพันธ์) กัน

สามารถสรุปได้ว่า การติดต่อสื่อสารระหว่างกันภายในองค์กร เป็นการสื่อสารได้ในทุกรูปแบบ ไม่ว่าจะเป็นการสื่อสารระหว่างบุคคลในองค์กร (Interpersonal Communication in Organization) การแลกเปลี่ยนข้อมูล เพื่อสร้างและรักษาความสัมพันธ์ขององค์กรและพนักงานโดยเป็นไปตามความสัมพันธ์กับเป้าหมายขององค์กร โครงสร้างขององค์กรและหน้าที่ขององค์กร การติดต่อสื่อสารจะช่วยสร้างความเข้าใจในการประสานงาน ซึ่งความสำเร็จ

ขององค์กรนั้น วัดได้จากผลสำเร็จจากพฤติกรรมของพนักงานเป็นไปตามที่องค์กรต้องการนั่นเอง

3. ความสำคัญของการสื่อสารภายในองค์กร

การสื่อสารเป็นเครื่องมือสำคัญในการบริหารงานและจัดการองค์กร เป็นปัจจัยกระบวนการที่ก่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนข้อมูล ข่าวสาร ข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็นต่าง ๆ ระหว่างกัน เพื่อสร้างความเข้าใจในกฎระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ ในนโยบายและเป้าหมายร่วมกันภายในองค์กร การติดต่อสื่อสารภายในองค์กรจึงเป็นสิ่งสำคัญที่ขาดไม่ได้ หากองค์กรมีการสื่อสารที่ดี มีประสิทธิภาพ ย่อมนำมาซึ่งความสำเร็จขององค์กร นำมาซึ่งองค์กรที่มีผลการปฏิบัติงานที่ดีและได้งานที่มีประสิทธิภาพ นำพาองค์กรสู่เป้าประสงค์ที่ได้ตั้งไว้ ทั้งยังลดความขัดแย้งที่อาจเกิดขึ้นจากสาเหตุต่าง ๆ เช่น ความไม่เข้าใจ ความอคติ หากองค์กรไม่มีการสื่อสารภายในต่อกันหรือมีการสื่อสารภายในที่ขาดประสิทธิภาพ ย่อมส่งผลในด้านลบต่อองค์กร ทำให้องค์กรไม่สามารถบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ และองค์กรไม่สามารถพัฒนาต่อไปได้ นำมาซึ่งความเสียหายในหน่วยงานหรือองค์กรได้ ทำให้การบริหารงานและดำเนินงานเป็นไปได้ยากและดำเนินงานไปได้อย่างไม่มีประสิทธิภาพสูญเสียทั้งเวลาและทรัพยากรต่าง ๆ

Katz and Kahn (อ้างอิงใน Katherine M., 2009, pp. 58–59) ได้นำเสนอแนวคิด The Social Psychology of Organization โดยได้ให้ความหมายว่า องค์กรและสมาชิกในองค์กรเหมือนสิ่งมีชีวิตซึ่งต่างก็มีความสัมพันธ์ที่สลับซับซ้อนต่อกัน เช่นเดียวกับระบบนิเวศน์ทางสังคมซึ่งมีบริบทที่ซับซ้อน ดังนั้น การสื่อสารในองค์กรจึงเป็นระบบที่มีความสลับซับซ้อนด้วยเหมือนกัน

เสนาะ ติเยาว์ (2530) ได้ให้ความหมายว่า การสื่อสารเป็นกระบวนการทางสังคมที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับหน้าที่ต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นของกลุ่มคน องค์กร หรือกลุ่มคนใด ๆ การขาดระบบการสื่อสารที่ดีไม่เพียงแต่จะกระทบต่อการประสานงานระหว่างผู้ปฏิบัติงานเท่านั้น แต่จะทำให้หน้าที่ต่าง ๆ ในองค์กรไม่อาจดำเนินงานต่อไปได้ การสื่อสารจึงเป็นตัวเชื่อมกิจกรรมต่าง ๆ ตลอดจนการสื่อสารนับว่าเป็นเครื่องมืออย่างหนึ่งที่มีผู้นำมาใช้ในการตัดสินใจ การติดตามงานและการแก้ไขงานให้ถูกต้องตรงตามวัตถุประสงค์ และให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมในขณะนั้น ดังนี้

1. เพื่อบอกข้อมูล (To inform) หมายถึง การบอกข้อมูล ก็เพื่อให้แน่ใจว่าผู้ปฏิบัติ งานมีข้อมูลพร้อมสำหรับใช้ในการตัดสินใจและแก้ปัญหาในการทำงาน

2. เพื่อประสานงาน (To coordinate) หมายถึง การประสานงานจะทำให้งานสมบูรณ์เพราะมีงานหลายอย่างที่แบ่งแยกกันทำระหว่างบุคคลหรือระหว่างหน่วยงาน

3. เพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูล (To share) หมายถึง ข้อมูลส่วนใหญ่ขององค์กรก็เป็นเรื่องของการทำงานให้สำเร็จตามเป้าหมายซึ่งจำเป็นต้องอาศัยข้อมูลจากหลาย ๆ ฝ่าย ทั้งภายในและภายนอกองค์กร ข้อมูลไม่ได้เกิดขึ้นโดยตรงกับผู้บริหารแต่อาศัยการมีส่วนร่วมของพนักงาน ข้อมูลจากภายนอก และแหล่งอื่น ๆ

4. เพื่อควบคุม (To control) หมายถึง ผู้บริหารต้องตรวจสอบความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานของพนักงานทุกคนว่าได้ทำงานไปเป็นตามแผนและบรรลุเป้าหมายเพียงใด เมื่อเกิดการผิดพลาดก็จะได้แก้ไขให้ถูกต้อง

5. เพื่อใช้อิทธิพล (To influence) หมายถึง การชักจูงให้คนในองค์กรมีพฤติกรรมที่องค์กรต้องการก็เป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้งานขององค์กรไปเป็นตามเป้าหมายที่กำหนด

6. เพื่อกระตุ้น (To inspire) หมายถึง ทำให้คนมีทัศนคติที่ดีต่อองค์กรตลอดจนสร้างให้เกิดอารมณ์ ความรู้สึก ความเชื่อมั่น มีความแน่วแน่ในการทำงาน มีความสุข ความสบายใจ และมีสำนึกที่ดีต่อองค์กร

กริช สืบสนธิ์ (2537 หน้า 65) ได้ให้ความหมายว่า การสื่อสารในองค์การมีความสำคัญ ดังนี้

1. เป็นเครื่องมือสำคัญของฝ่ายบริหาร เพราะการสื่อสารจะช่วยให้การทำงานลุล่วงไปได้โดยตลอดเป็นเครื่องช่วยตรวจสอบความเข้าใจผลงาน ฯลฯ การสื่อสารในองค์การเป็นสิ่งจำเป็นและสำคัญมากสำหรับผู้บริหาร

2. การสื่อสารนำมาซึ่งความไว้วางใจ หากมีปริมาณที่เหมาะสมแล้วจะช่วยให้เกิดความกล้าที่จะสื่อสาร กล้าที่จะถาม กล้าที่จะออกความคิดเห็น ท้วงติง และช่วยให้เกิดความเข้าใจที่ถูกต้องตรงกันมากขึ้น

3. ช่วยให้เกิดการปฏิบัติภารกิจของทุกหน่วยงาน ทุกส่วนเป็นไปได้และประสานงานทำให้ทุก ๆ หน่วยงานทำงานในหน้าที่ของตนไปอย่างคล้องจองกับการทำงานหน่วยงานอื่น ๆ สะดวกมากขึ้นสำหรับผู้จัดการในการบริหารงานองค์การและความรู้เกี่ยวกับการเคลื่อนไหวความต้องการของหน่วยงานอื่น ๆ จะทำให้เป้าหมายของการทำงานบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

4. ช่วยทำให้เกิดการพัฒนาและการทำงานที่มีประสิทธิภาพ การที่บุคลากรขององค์การทุกระดับสามารถสื่อสารได้อย่างเสรี มีความไว้ใจซึ่งกันและกัน มีความกล้าที่จะสื่อสาร ย่อมนำไปสู่การเสนอความคิดสร้างสรรค์ คิดที่จะทำให้เกิดผลงานที่ดีที่สุด นำองค์การไปสู่ความเจริญ การยอมรับความคิดเห็นของผู้อื่น ไม่ว่าคนนั้นจะอยู่ในระดับใดขององค์การย่อมทำให้ผู้ที่ได้รับเกิดความภาคภูมิใจ

ทองใบ สุดชารี (2542) ได้ให้ความหมายว่า การแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารและความรู้ในหมู่สมาชิกขององค์กร เพื่อให้บรรลุประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กร การสื่อสารขององค์กรมีหลายระดับได้แก่ ระดับปัจเจกบุคคลระดับกลุ่ม และระดับองค์กร ดังนี้

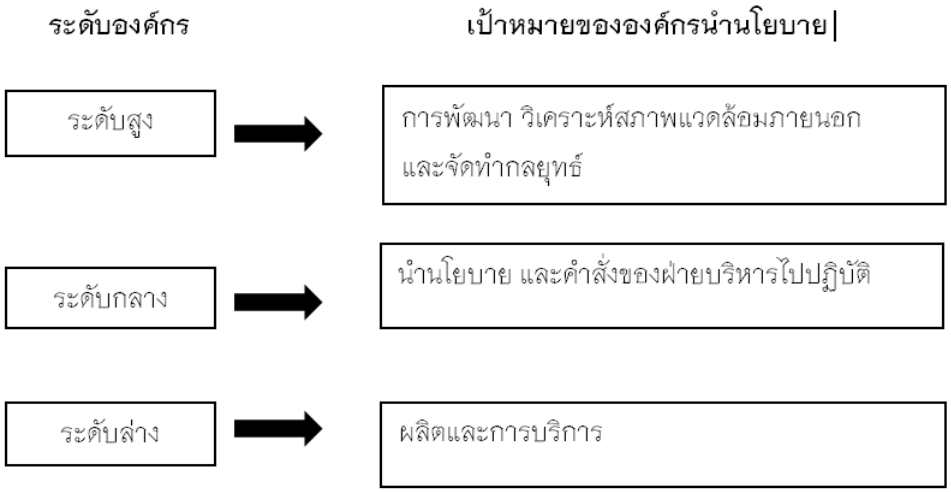
1. ลักษณะขององค์กร ในปัจจุบันทุกองค์กรไม่ว่าจะเป็นลักษณะใดก็ตามต้องเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงและการแข่งขัน ทำให้องค์กรต้องพัฒนาอยู่ตลอดเวลา ซึ่งองค์กรต้องมีสายใยของการสื่อสาร (Communication network) ที่ทำหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ หากองค์กรต้องการความได้เปรียบในเชิงการแข่งขันจำเป็นจะต้องใช้กลยุทธ์ที่เกี่ยวข้องกับขั้นตอนของการสื่อสาร กล่าวคือ

1.1 ขั้นการได้ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ โดยการสังเกตสภาพการแข่งขันภายนอก ศึกษาเงื่อนไขต่าง ๆ วิเคราะห์กลยุทธ์คู่แข่ง และเชื่อมโยงข้อมูลข่าวสารทั้งหมดให้อยู่ในสภาพพร้อมที่จะถูกถ่ายเทออกไป

1.2 ขั้นการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร มีการส่งข้อมูลข่าวสารไปยังบุคลากรที่เกี่ยวข้อง

2. วัฒนธรรมองค์กร ทุกองค์กรจะต้องมีวัฒนธรรมของตนเอง วัฒนธรรมประกอบด้วยบรรทัดฐาน ทัศนคติ ค่านิยม ความเชื่อ และปรัชญาขององค์กร วัฒนธรรมที่แตกต่างกันย่อมมีการสื่อสารที่แตกต่างกันด้วย ตัวอย่างเช่น องค์กรที่มีวัฒนธรรมเน้นการทำงานหนักและลงทุนมาก ต้องการทำงานเป็นทีมและหวังผลระยะสั้นให้ความสำคัญกับตัวบุคคลและลูกค้า การสื่อสารที่เกิดขึ้นในองค์กรจะมีลักษณะที่ทุกคนมีความสัมพันธ์กัน ไม่มีใครเป็นผู้บังคับบัญชา ดังนั้น การเลือกใช้การสื่อสารที่เหมาะสมกับวัฒนธรรมของแต่ละองค์กรจึงมีความสำคัญ และส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กรอีกด้วย

3. ระดับและเป้าหมายขององค์กร แบ่งระดับของการบริหารออกเป็น 3 ระดับ ได้แก่ 1) ระดับสูง สนใจในเรื่องการพัฒนา วิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอก และจัดทำกลยุทธ์ขององค์กร 2) ระดับกลาง เกี่ยวกับการนำนโยบายและคำสั่งของฝ่ายบริหารระดับสูงไปปฏิบัติ และ 3) ระดับล่าง ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการผลิตและการบริการขององค์กร ดังนั้นการที่องค์กรมีระดับและเป้าหมายขององค์กรที่แตกต่างกัน จึงจำเป็นจะต้องใช้การสื่อสารที่แตกต่างกัน



ภาพ 1 ระดับและเป้าหมายขององค์กร

ที่มา : ทองใบ สุดชารี (2542)

4. ขนาดขององค์กร เมื่อองค์กรมีขนาดเล็ก ผู้บริหารสามารถสื่อสารได้โดยตรงกับผู้อื่น ผู้ส่งและผู้รับข้อมูลข่าวสารสามารถใช้ช่องทางการสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการ แต่เมื่อองค์กรเจริญเติบโตขึ้น และผู้บริหารมีความต้องการข้อมูลข่าวสารในการบริหารและการตัดสินใจมากขึ้นจำเป็นต้องใช้ช่องทางการสื่อสารอย่างเป็นทางการ เนื่องจากผู้บริหารมีภาระหน้าที่มาก จึงต้องใช้กฎเกณฑ์ นโยบาย และระเบียบปฏิบัติเป็นเครื่องมือของการติดต่อสื่อสารอย่างเป็นทางการ

5. ความต้องการเป็นอิสระ ผู้บริหารและบุคลากรในองค์กรล้วนมีความต้องการส่วนบุคคลที่จะสื่อสารกับสมาชิกคนอื่น ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการส่วนตน เช่น ความเจริญก้าวหน้า และความต้องการเป็นอิสระ เป็นต้น

6. คุณภาพของชีวิตในงาน บุคลากรทุกคนในองค์กรต้องมีคุณภาพของชีวิตในงาน (quality of work life) มีหลายแนวทางที่นำมาใช้เพื่อปรับปรุงคุณภาพของชีวิตในงาน เช่น สิ่งย้อนกลับเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานของตน การปฏิบัติงานที่มีโอกาสสื่อสารกับผู้อื่น และการส่งเสริมให้มีความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรอย่างไม่เป็นทางการ เป็นต้น กล่าวโดยสรุป การบริหารจัดการภายในองค์กรจำเป็นจะต้องมีการสื่อสารด้วยเหตุผลหลายประการ ได้แก่ ลักษณะขององค์กร วัฒนธรรมองค์กร ระดับและเป้าหมายขององค์กร ขนาดขององค์กร ความต้องการเป็นอิสระของบุคลากร และคุณภาพชีวิตในการทางานของบุคลากร ดังนั้น ผู้บริหารในฐานะผู้นำขององค์กรและเป็นศูนย์กลางของการสื่อสารภายในองค์กรจำเป็นจะต้องคำนึงถึง

สิ่งต่าง ๆ ดังที่ได้กล่าวมา เพื่อให้การสื่อสารในองค์กรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพเหมาะสมกับบริษัทขององค์กร และนำพาองค์กรไปสู่เป้าหมายได้เป็นผลสำเร็จ

ชาติชาย ทองสวัสดิ์ (2553) ได้ให้ความหมายว่า วัตถุประสงค์ของการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร มีดังนี้

1. ส่งเสริมให้สมาชิกในองค์กรสามารถแลกเปลี่ยนประสบการณ์ และพัฒนาข่าวสารที่มีความเกี่ยวข้อง ซึ่งช่วยให้เข้าใจกิจกรรมที่ซับซ้อนขององค์กรและการเปลี่ยนแปลงในองค์กร

2. ช่วยในการกำหนดทิศทางความเปลี่ยนแปลงในองค์กร โดยผ่านทางกิจกรรมที่สมาชิกในองค์กรต้องร่วมกันทำ

3. รวบรวมข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องให้กับสมาชิกในองค์กร

4. ช่วยให้สมาชิกในองค์กรสามารถรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับองค์กร และการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นภายในองค์กร

5. ช่วยให้สมาชิกขององค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายทั้งของตนเองและองค์กร โดยการทำให้สมาชิกเข้าใจการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น และเชื่อมโยงความต้องการของตนเข้ากับความรับผิดชอบต่อหน้าที่การงานในองค์กร

วิเชียร วิทยอุดม (2554) ได้ให้ความหมายว่า วัตถุประสงค์ของการสื่อสารภายในองค์กรหรือหน่วยงานก็เพื่อที่จะกระจายและสร้างความเข้าใจที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานของสมาชิกในองค์กร และเพื่อสร้างเจตคติที่สำคัญต่อการจูงใจการร่วมมือกันทำงานและมีความรู้สึกดี ๆ ในการปฏิบัติงานผลที่ตามมาคือก่อให้เกิดการทำงาน เป็นทีมการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นและผู้ร่วมงานทุกฝ่ายมีความพึงพอใจ วัตถุประสงค์ของการติดต่อสื่อสารในองค์กรส่วนใหญ่มีรายละเอียดที่คล้ายคลึงกัน

สามารถสรุปได้ว่า การบริหารจัดการภายในองค์กร จำเป็นจะต้องมีการสื่อสารด้วยเหตุผลหลายประการได้แก่ลักษณะขององค์กร วัฒนธรรมขององค์กร ระดับขององค์กร เป้าหมายขององค์กร ขนาดขององค์กร และคุณภาพของชีวิตในการทำงานของบุคลากร จะต้องคำนึงถึงสิ่งต่าง ๆ เพื่อให้การสื่อสารภายในองค์กรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ เหมาะสมกับบริบทขององค์กรและนำพาองค์กรไปสู่เป้าหมายได้

4 .องค์ประกอบการสื่อสารภายในองค์กร

สมิต สัชฌุกร (2547) ได้ให้ความหมายว่า องค์ประกอบที่สำคัญของการสื่อสารไว้ว่ามี 4 ประการคือ

1. ผู้ส่งสาร (Source) หมายถึง ผู้เริ่มต้นการสื่อสารกับบุคคล ผู้ส่งสารจะเป็นบุคคลเดียว หรือมากกว่าหนึ่งคนก็ได้ ผู้เริ่มการสื่อสารจะเป็นผู้ส่งสาร อาจหมายถึงบุคคล กลุ่มบุคคล หรือหน่วยงานที่ทำหน้าที่ในการส่งสาร และเป็นต้นกำเนิดของการสื่อสาร ที่เริ่มส่งสารด้วยการแปลสารต่าง ๆ นั้นในรูปต่าง ๆ ของสัญลักษณ์ที่มนุษย์สร้างขึ้น เช่น ภาษาและอากัปกิริยาต่าง ๆ เพื่อสื่อสารทางความคิด ความรู้สึก ความต้องการ วัตถุประสงค์ไปยังผู้รับสารด้วยรูปแบบ วิธีการต่าง ๆ หรืออาจส่งผ่านช่องทางการสื่อสารใด โดยตั้งใจหรือไม่ก็ตาม เช่น ผู้พูด ผู้เขียน โฆษกรัฐบาล องค์กร สถาบันสถานีวิทยุกระจายเสียง หน่วยงานของรัฐและบริษัท เป็นต้น ผู้ส่งสารควรมีคุณสมบัติ ดังนี้

1.1 เป็นผู้มีเจตนาชัดเจนในการที่จะส่งสารให้ผู้อื่นรับรู้จุดประสงค์ของการส่งสาร แสดงข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะหรือวิพากษ์วิจารณ์ ฯลฯ

1.2 เป็นผู้มีความรู้ เข้าใจในเนื้อหาของสารที่ต้องการจะสื่อออกไปได้เป็นอย่างดี

1.3 เป็นผู้มีบุคลิกลักษณะที่มีความน่าเชื่อถือ มีบุคลิก ลักษณะที่ดี คล่องแคล่ว เปิดเผย ทั้งยังมีความรับผิดชอบในฐานะของผู้ส่งสาร

1.4 เป็นผู้ที่มีความสามารถที่จะเข้าใจความพร้อมและความสามารถของการรับสารของผู้รับสาร

1.5 เป็นผู้ที่รู้จักเลือกใช้วิธีการต่าง ๆ ที่เหมาะสมทั้งในการส่งสารหรือการนำเสนอข้อมูล ข่าวสารต่อผู้อื่น

2. สาร (Message) หมายถึง เรื่องราว ข่าวสาร ข้อมูล เนื้อหาต่าง ๆ ที่ผู้ส่งสารส่งออกไปหาบุคคล อื่น ๆ ข่าวสาร ข้อมูลที่ส่งออกไปอาจเป็นสาร เช่น ตัวหนังสือ ตัวเลข รูปภาพ หรือสัญลักษณ์ใด ๆ ที่ผู้รับสามารถเข้าใจได้ หรืออาจหมายถึง เรื่องราวที่มีความหมาย และสิ่งต่าง ๆ ที่อยู่ในรูปของความรู้ ความคิด ข้อมูล ความต้องการฯลฯ ซึ่งสารนั้น ๆ ถูกถ่ายทอดจากผู้ส่งไปยังผู้รับสารให้เกิดการตระหนัก รับรู้ สามารถแสดงออกมาโดยใช้ภาษา สัญลักษณ์ที่ทำให้เกิดการรับรู้ เข้าใจร่วมกันได้ เช่น ข้อความที่เขียนหรือพูด บทเพลงที่ร้องออกมา รูปภาพที่วาด เรื่องราวหรือท่าทางที่สื่อความหมายออกไป เป็นต้น

2.1 รหัสสาร (Message Code) ได้แก่ สัญลักษณ์ ภาษา หรือสัญญาณต่าง ๆ ที่มนุษย์ใช้เพื่อแสดงออกแทนความคิด ความรู้ อารมณ์ ความรู้สึกต่าง ๆ ที่เข้าใจร่วมกัน

2.2 เนื้อหาสาร (Message Content) หมายถึง ความรู้ความคิด ประสบการณ์ที่ผู้ส่งสารต้องการอยากจะถ่ายทอดออกไปเพื่อสร้างการรับรู้ร่วมกัน ก่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนระหว่างกันหรือโต้ตอบกันได้

2.3 การจัดสารหรือข้อมูล (Message Treatment) หมายถึง การจัดเรียงรวบรวมเนื้อหาแล้วนำมาเรียบเรียงให้มีระบบ ระเบียบ เพื่อให้ได้ใจความของเนื้อหาตามที่ต้องการด้วยการเลือกใช้รหัสของสารต่าง ๆ ที่เหมาะสม

3. สื่อหรือช่องทางส่งสาร (Channel or Medium) หมายถึง ช่องทางหรือเครื่องมือ ที่ผู้ส่งสารเลือกใช้ เพื่อให้ข้อมูล ข่าวสารนั้นไปถึงบุคคลที่ต้องการสื่อสารได้รับ ช่องที่ในการส่งสารที่จะนำพาสารหรือข้อมูลไปยังผู้รับสารตามที่ผู้ส่งสารต้องการนั้นมีหลายรูปแบบ ซึ่งอาจเป็นสื่อที่มีอยู่ตามธรรมชาติ เช่น ทางอากาศ โดยเป็นช่องทางที่นำพาคลื่นเสียงผ่านทางอากาศไปยังผู้รับนอกจากนี้สื่อหรือช่องทางส่งสารอาจจะเป็นสื่อที่ถูกประดิษฐ์ขึ้นมา เช่น โทรทัศน์ วิทยุ ฯลฯ ที่ล้วนแล้วเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการสื่อสารทั้งสิ้น เพราะจะเป็นพาหนะของสาร ในการนำสารจากผู้ส่งสารไปยังผู้รับสาร

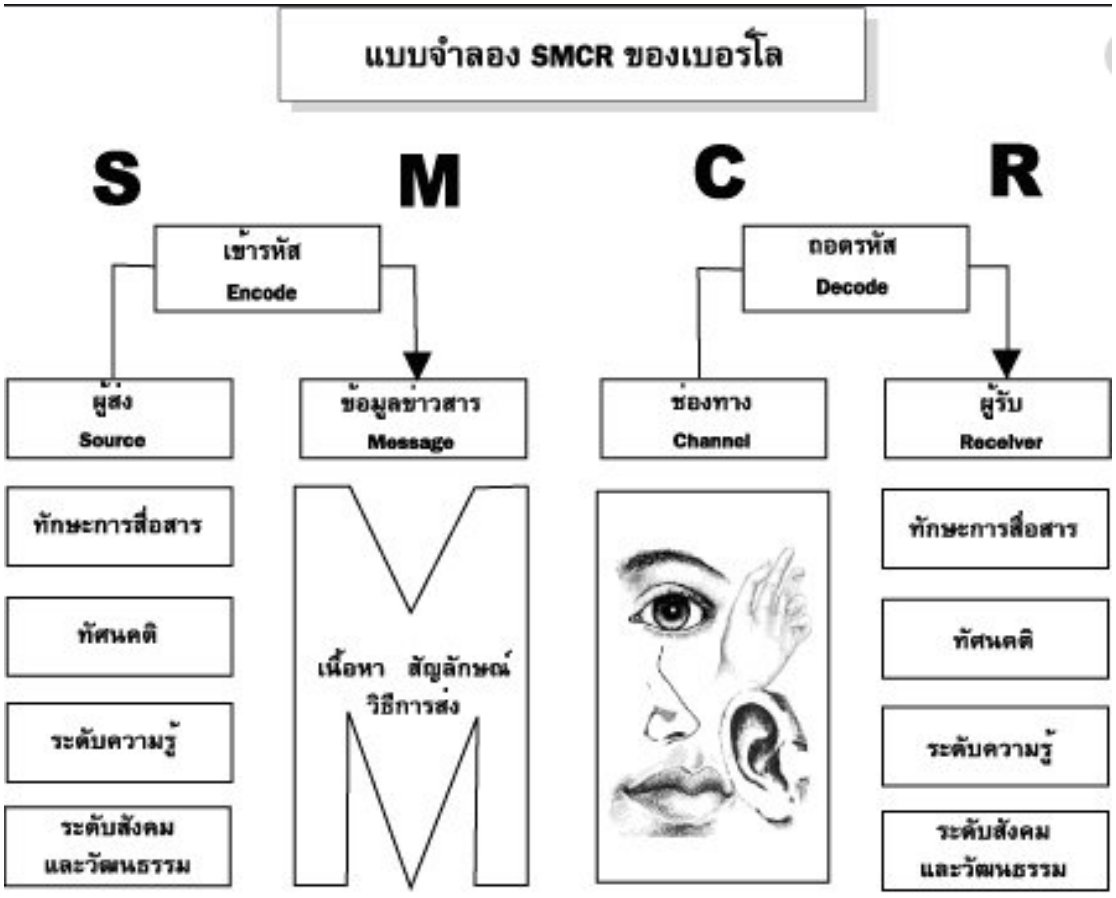
4. ผู้รับสาร (Receiver) หมายถึง บุคคลหรือกลุ่ม ที่สามารถรับสารจากผู้ส่งสารได้ผู้รับสารจะเป็นปลายทางของข่าวสารเป็นบุคคลสำคัญที่จะบ่งชี้ว่าการสื่อสารบรรลุผลหรือไม่

นอกจากทฤษฎีข้างต้นแล้ว ยังมีทฤษฎีการติดต่อสื่อสารที่ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของการติดต่อสื่อสาร โดยได้มีการนำเสนอในรูปแบบของแบบจำลองของการติดต่อสื่อสารต่าง ๆ ไว้เพื่อช่วยให้เกิดความเข้าใจในเรื่องของการติดต่อสื่อสารที่ชัดเจนยิ่งขึ้น ดังนี้

เดวิด เค เบอร์โล (David K Berlo, 1960) เสนอแบบจำลองการสื่อสารไว้เมื่อปี พ.ศ. 2503 โดยอธิบาย ส่วนสำคัญ 6 ประการ คือ

1. ต้นแหล่งสาร (communication source)
2. ผู้เข้ารหัส (encoder)
3. สาร (message)
4. ช่องทาง (channel)
5. ผู้ถอดรหัส (decoder)
6. ผู้รับสาร (communication receiver)

แบบจำลองการสื่อสารตามแนวคิดของเบอร์โลนี้ จึงประกอบไปด้วย S (Source or Sender) คือ ผู้ส่งสาร M (Message) คือ สาร C (Channel) คือช่องทางการสื่อสาร R (Receiver) คือ ผู้รับสาร ซึ่งปรากฏในภาพต่อไปนี้



ภาพ 2 แบบจำลองการสื่อสารตามแนวคิดของเดวิด เค เบอร์โล
(แบบจำลองการสื่อสาร S M C R)

ที่มา : ศุภรัศมิ์ ฐิติกุลเจริญ (2540)

แบบจำลอง SMCR ของเดวิด เค. เบอร์โล (David K. Berlo) ได้มีการพัฒนาทฤษฎีที่ว่าผู้ส่งสารจะส่งสารอย่างไร ในขณะเดียวกันผู้รับสารจะรับ เพื่อนำไปแปลความหมายและโต้ตอบกับสารที่ได้รับมานั้นอย่างไร ซึ่งทฤษฎี SMCR ของเบอร์โล นั้นประกอบด้วย

1. ผู้ส่ง (Source) หมายถึง บุคคลที่จะต้องเป็นผู้มีทักษะความชำนาญในการติดต่อสื่อสารโดยมีความสามารถในการเข้ารหัส (Encode) ของข้อมูลและเนื้อหาข่าวสาร ต้องมีทัศนคติที่ดีต่อผู้รับ เพื่อให้เกิดผลของการติดต่อสื่อสาร ต้องมีความรู้เกี่ยวกับข้อมูล เนื้อหา

ข่าวสารที่จะทำการส่งเป็นอย่างดี และต้องสามารถปรับระดับขอข้อมูลนั้น ๆ ให้มีความเหมาะสมและง่ายต่อการรับรู้ของผู้รับ ตลอดจนพื้นฐานสังคมและวัฒนธรรมของผู้รับด้วย

2. ข้อมูลข่าวสาร (Message) หมายถึง ข้อมูลที่เป็นเนื้อหา สัญลักษณ์ และวิธีการต่าง ๆ ในการส่งข้อมูล ข่าวสาร

3. ช่องทางการส่งสาร (Channel) หมายถึง ช่องทางของการส่งข่าวสารไปยังผู้รับเพื่อให้ผู้รับได้รับเนื้อหาข่าวสารข้อมูลโดยผ่านประสาทสัมผัสทั้ง 5 หรือเพียงส่วนใดส่วนหนึ่งที่มีทั้งการได้ยิน การสัมผัสการลิ้มรส การดูและการได้กลิ่น

4. ผู้รับ (Receiver) หมายถึง ผู้ที่มีทักษะหรือความชำนาญในการติดต่อสื่อสารโดยสามารถถอดรหัสสาร (Decode) และเป็นผู้มีระดับความรู้ ทัศนคติ พื้นฐานสังคมและวัฒนธรรมที่คล้ายคลึงหรือเหมือนกันกับผู้ส่งสาร จึงจะสามารถทำให้การสื่อสารของความหมายนั้นได้ผล

ทฤษฎี SMCR มีการนำเสนอในเรื่องของปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อขีดความสามารถของผู้ส่งสารและผู้รับสารในการที่จะทำการติดต่อสื่อสารให้ความหมายนั้นได้ผลสำเร็จดีหรือไม่เพียงใดดังนี้

1. ทักษะในการสื่อสาร (Communication Skills) หมายถึง ทักษะของผู้ส่งสารและผู้รับสารที่มีความชำนาญทั้งในการส่งและรับสาร ก่อให้เกิดความเข้าใจต่อกันได้อย่างถูกต้อง เช่นผู้ส่งสารจะต้องมีความสามารถในการรับสาร มีการพูดโดยใช้ภาษาในการพูดที่ถูกต้อง ง่ายและชัดเจนรวมทั้งต้องมีทักษะของการแสดงสีหน้า ท่าทางที่เข้ากันได้กับการพูด มีการใช้ลีลา ท่วงทำนองในการพูดที่น่าฟัง เป็นจังหวะ มีการเขียนที่ใช้ถ้อยคำหรือสำนวนที่ถูกต้อง น่าอ่าน ใช้คำสละสลวย ในส่วนของผู้รับสารเองนั้นจะต้องมีความสามารถในการรับสารและต้องมีทักษะที่เป็นไปในทางเดียวกันกับผู้ส่งสาร โดยผู้รับสารต้องมีทักษะการฟังที่ดี สามารถฟังภาษาที่ผู้ส่งสารส่งมาได้เข้าใจและสามารถอ่านข้อความที่ผู้ส่งส่งสารออกมาได้

2. ทัศนคติ (Attitude) หมายถึง ทัศนคติของผู้ส่งสารและผู้รับสารที่มีผลต่อการสื่อสาร หากผู้ส่งสารและผู้รับสารมีทัศนคติที่ดีระหว่างกัน จะยังผลทำให้การสื่อสารเป็นไปได้ด้วยดีเกิดผลที่ดี ทั้งนี้เพราะทัศนคติที่ดีระหว่างกันจะเกี่ยวโยงถึงการยอมรับซึ่งกันและกันระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสารด้วย

3. ระดับความรู้ (Knowledge Levels) หมายถึง ระดับของความรู้ของผู้ส่งสารและผู้รับสาร หากผู้ส่งสารและผู้รับสารมีระดับความรู้ในระดับเดียวกัน จะส่งผลทำให้การสื่อสารนั้นลุล่วงและสำเร็จไปได้ด้วยดี ในทางกลับกันหากระดับความรู้ของผู้ส่งสารและผู้รับสารไม่เท่ากันหรือแตกต่างกันไป ผู้ส่งสารอาจจะต้องปรับเปลี่ยนข้อมูลที่จะสื่อสารออกไปให้ง่ายต่อความเข้าใจของผู้รับสาร

4 ระบบสังคมและวัฒนธรรม (Socio-culture systems) หมายถึง ในแต่ละชาติ สังคมหรือวัฒนธรรมจะมีสิ่งที่กำหนดพฤติกรรมของกลุ่มคนของประเทศ สังคมหรือวัฒนธรรมนั้น ๆ อาจเกี่ยวข้องถึงขนบธรรมเนียมประเพณีที่ยึดถือหรือปฏิบัติกันมาในแต่ละสังคมและวัฒนธรรมแต่ละชาติย่อมมีความแตกต่างกันออกไป ดังนั้นในการติดต่อสื่อสารระดับที่เป็นต่างชาติต่างภาษา ผู้ส่งสารและผู้รับสารจะต้องมีการศึกษาระบบสังคม วัฒนธรรม ขนบธรรมเนียมประเพณีกฎ ข้อบังคับของกลุ่มคนหรือสังคมวัฒนธรรมต่าง ๆ ประกอบด้วย จากการรวบรวมข้อมูลข้างต้น กล่าวได้ว่า องค์ประกอบของการติดต่อ สื่อสารในองค์กรนั้นประกอบไปด้วยปัจจัยหลายอย่างที่ก่อให้เกิดการติดต่อสื่อสารระหว่างกัน ยังผลต่อความเข้าใจซึ่งกันและกัน องค์ประกอบหรือปัจจัยต่าง ๆ นั้นมีความสำคัญในอันที่จะส่งผลต่อการสื่อสารให้เกิดผลสำเร็จได้ ซึ่งองค์ประกอบหลัก ๆ นั้นจะประกอบไปด้วยผู้ส่งสาร สาร ช่องทางส่งสาร และผู้รับสาร ในแง่ของสาร (Message or M) นั้น เบอร์โล หมายรวมถึง ถ้อยคำ เสียง การแสดงออกด้วยสีหน้า อากัปกิริยาท่าทาง ที่มนุษย์สร้างขึ้นในขณะที่เป็นผู้ส่งสาร ถ้าความหมายเป็นทางการ ก็คือ ผลผลิตทางกายภาพที่เป็นจริงอันเกิดจากผลการเข้ารหัสของผู้ส่งสารนั่นเองตามความคิดของเบอร์โลนั้น สารมีคุณสมบัติ 3 ประการคือ

1. รหัสของสาร (message code) เช่น ภาษาพูด ภาษาเขียน ภาษาท่าทาง หรือรหัสอื่น ๆ

2. เนื้อหา (content)

3. การจัดสาร (treatment) คือ วิธีการที่ผู้ส่งสารเลือกและจัดเตรียมเนื้อหาของสารเช่น การใช้ภาษา ไวยากรณ์ ศัพท์ รวมถึง คำถาม คำอุทาน ความคิดเห็น เป็นต้น

สารที่ถูกจัดเตรียมไว้ดี จะทำให้เกิดการรับรู้ความหมายในผู้รับสารได้ส่วน ช่องทาง (Channel or C) ช่องทาง ซึ่งเป็นพาหนะนำสารไปสู่ผู้รับสาร และตามทัศนะของเบอร์โล ทางติดต่อหรือช่องทางที่จะนำสารไปสู่ประสาทรับความรู้สึกทั้ง 5 ประการของมนุษย์ ได้แก่

1. การเห็น

2. การได้ยิน

3. การสัมผัส

4. การได้กลิ่น

5. การลิ้มรส

ประการสุดท้ายในด้านของผู้รับสาร (Receiver or R) นั้น ก็จำเป็นจะต้องมีคุณสมบัติด้านต่าง ๆ 5 ประการ เช่นเดียวกับผู้ส่งสาร คือ ทักษะในการสื่อสาร ทัศนคติ ความรู้ ระบบสังคมและระบบวัฒนธรรม

สารมารถสรุปได้ว่า การบริหารจัดการภายในองค์กรจำเป็นจะต้องมีการสื่อสารด้วยเหตุผลหลายประการ ได้แก่ ลักษณะขององค์กร วัฒนธรรมขององค์กร ระดับขององค์กร เป้าหมายขององค์กร ขนาดขององค์กร ความต้องการเป็นอิสระของบุคลากร และคุณภาพของชีวิตในการทำงานของบุคลากรในองค์กร การสื่อสารภายในองค์กร จำเป็นจะต้องคำนึงถึงสิ่งต่าง ๆ เพื่อให้การสื่อสารภายในองค์กรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ เหมาะสมกับบริบทขององค์กร และนำพาองค์กรไปสู่เป้าหมายได้เป็นผลสำเร็จ

5. กระบวนการสื่อสารภายในองค์กร

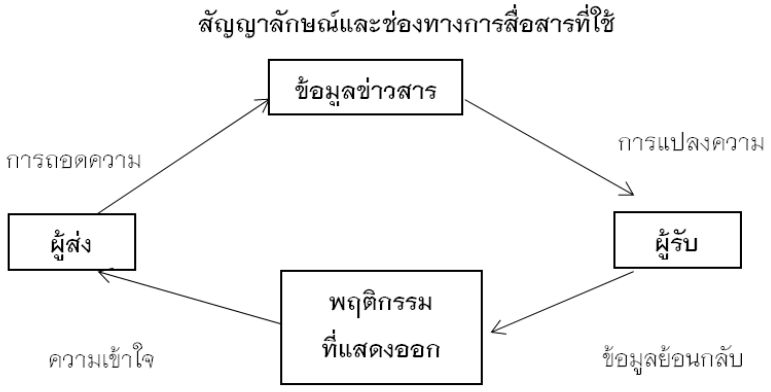
กระบวนการสื่อสารภายในองค์กรเป็นกระบวนการ (process) อย่างหนึ่งเป็นการผ่านข้อมูล ข่าวสารและความเข้าใจเพื่อที่จะให้ผู้ใต้บังคับบัญชา หรือบุคคลอื่นเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมตามที่ต้องการส่วนประกอบด้วย (ระวีวรรณ ประกอบผล,2540)

1. ผู้ส่งข้อมูลข่าวสาร (sender)

2. ผู้รับข้อมูลข่าวสาร (receiver)

3. ช่องทางการสื่อสาร (Communication channel)

4. สัญลักษณ์ต่าง ๆ (symbols)



ภาพ 3 ข้อมูลย้อนกลับซึ่งจะช่วยให้ทราบถึงผลของการสื่อสาร

ที่มา : ทรงธรรม ธีระกุล (2548)

กระบวนการสื่อสารจะมีประสิทธิภาพได้ดีเพียงใดย่อมขึ้นอยู่กับการทำหน้าที่ของส่วนประกอบที่สำคัญ ได้แก่ ผู้ส่งข้อมูลข่าวสาร ผู้รับข้อมูลข่าวสาร ช่องทางการสื่อสาร และสัญลักษณ์ต่าง ๆ ดังที่กล่าวมาแล้ว

6. รูปแบบ/พฤติกรรมการสื่อสารในองค์กร

วิเชียร วิทยอุดม (2556, หน้า 12-6) ได้ให้ความหมายว่า การติดต่อสื่อสารในองค์กรมีวิธีหลากหลายที่แตกต่างกันออกไป มีลักษณะวิธีการติดต่อสื่อสารขึ้นอยู่กับความเหมาะสมของแต่ละประเภทของการติดต่อสื่อสารผู้บริหารองค์กรจะต้องรู้จักใช้ประเภทของการติดต่อสื่อสารที่เหมาะสม และต้องมีประโยชน์ต่อองค์กรให้มากที่สุดเท่าที่จะทำ

ไพโรจน์ วิไลนุช (2557, หน้า 13) ได้ให้ความหมายว่า ประเภทของการสื่อสารภายในองค์กรว่ามีอยู่ด้วยกัน 3 ลักษณะ ดังนี้คือ การสื่อสารระหว่างบุคคล การสื่อสารกลุ่ม และการสื่อสารแบบสาธารณะ โดยการสื่อสารระหว่างบุคคล เป็นการสื่อสารโดยมีผู้ส่งสารและผู้รับสาร จะไม่มีบุคคลใดบุคคลหนึ่งเป็นผู้รับสาร จะสลับบทบาทระหว่างกัน ไม่มีบุคคลใดบุคคลหนึ่งเป็นผู้รับสารเพียงอย่างเดียว การสื่อสารประเภทนี้ใช้เพื่อการอยู่ร่วมกันทางสังคมโดยทั่วไป สำหรับการสื่อสารกลุ่ม เป็นการสื่อสารที่มีผู้เกี่ยวข้องมากกว่า 2 คนขึ้นไป ในส่วนของการสื่อสารสาธารณะ หมายถึง การสื่อสารระหว่างองค์กรกับกลุ่มคนภายนอกองค์กร

Chester I. Barnard. (1938) (อ้างอิงใน นิตยา เงินประเสริฐศรี, 2544, หน้า191) ได้ให้ความหมายว่า ในทุกองค์กรจะมีการสื่อสารเป็น 2 ลักษณะคือ 1.) การสื่อสารที่เป็นทางการ และ 2.)การสื่อสารที่ไม่เป็นทางการ โดยมีหลักการที่จะทำให้การสื่อสารทั้งสองลักษณะนี้มีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล สามารถสรุปได้ดังนี้

1. การติดต่อสื่อสารแบบเป็นทางการหรือแบบมีพิธีการ (Formal Communication) หมายถึง การติดต่อสื่อสารที่มีระเบียบแบบแผนมีข้อกำหนดวางไว้โดยชัดเจน คำนึงถึงบทบาทหน้าที่และตำแหน่งระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสาร ตามโครงสร้างที่ได้ออกแบบไว้อย่างเป็นทางการ ดังนี้

1.1 ช่องทางการสื่อสารควรประกาศให้รู้อย่างชัดเจนและแน่นอน

1.2 อำนาจหน้าที่ปรากฏอยู่ในช่องทางของการสื่อสารอย่างเป็นทางการ

1.3 เส้นทางของการสื่อสาร (line of Communication) ต้องสั้นและตรงประเด็น

1.4 ผู้ที่มีความสามารถจะเป็นศูนย์กลางของการสื่อสาร ซึ่งได้แก่เจ้าหน้าที่หัวหน้างาน

1.5 เมื่อองค์กรกำลังดำเนินการไม่ขัดขวางเส้นทางของการสื่อสาร

1.6 ระบบการสื่อสารทุกระบบต้องเชื่อถือได้

2. การติดต่อสื่อสารแบบไม่เป็นทางการหรือไม่เป็นพิธีการ (Informal Communication) หมายถึง การติดต่อสื่อสารกับคนอื่นโดยไม่พิจารณาตำแหน่งในองค์กร เป็นข่าวสารที่ไม่เป็นทางการและเป็นส่วนตัวเกิดจากความเกี่ยวพันธ์ระหว่างบุคคล และทิศทางของข้อมูลข่าวสารจึงไม่สามารถคาดการณ์ได้ คือ 1 ตอบสนองความต้องการและความรู้สึกของปัจเจกบุคคลในเรื่องของการรวมตัวกันเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันการเคารพตนเองและการตัดสินใจเลือกที่เป็นอิสระ และ 2 ก่อให้เกิดความสามัคคีภายในองค์กร

สร้อยตระกูล (ติวยานนท์) อรรถมานะ (2541, หน้า 352–353) ได้ให้ความหมายว่าการติดต่อสื่อสาร ที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล จะต้องใช้วิธีการต่าง ๆ เข้าช่วยคือการสร้าง บรรยากาศแบบสนับสนุน (Supportive Climate) ได้แก่การบรรยาย ซึ่งจะเป็นการบอกเล่าหรืออธิบายขยายความ เพื่อทำให้ผู้รับข่าวสารเกิดความเข้าใจที่ถูกต้องมากขึ้น การมุ่งในแง่ของปัญหาเป็นการเน้นให้ความสำคัญในตัวปัญหาที่เกี่ยวข้อง ไม่ใช้เน้นที่ตัวผู้ติดต่อสื่อสาร เป็นการติดต่อสื่อสารที่เป็นธรรมชาติ ไม่เสแสร้งแกล้งทำหรือลักษณะกำกวม มีการเอาใจเขามาใส่ใจเราความเสมอภาคนั้นเป็นบรรยากาศที่ทำให้ผู้ติดต่อสื่อสารเกิดความสบายใจและเกิดความไว้วางใจระหว่างกัน จะช่วยให้การติดต่อสื่อสารเป็นไปอย่างราบรื่น เช่นกันกับการเอื้ออำนวยซึ่งเป็นบรรยากาศที่เปิดช่องให้มีการติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพอย่างเพียงพอ บรรยากาศเหล่านี้เป็นบรรยากาศที่สร้างความมั่นใจและความไว้วางใจระหว่างกัน

ธิติภพ ชยธวัช (2548, หน้า 137–140) ได้ให้ความหมายว่า การสื่อสารในองค์กรในปัจจุบันนั้นจำเป็นจะต้องหาข้อมูลข่าวสารให้รวดเร็วกว่าในอดีต สำหรับการแก้ไขปัญหาได้ทันทวงที และเพื่อใช้ในการตัดสินใจได้อย่างมีประสิทธิภาพ เส้นทางของการสื่อสารภายในองค์การที่มีประสิทธิภาพที่มีประสิทธิภาพ มีเส้นทางการสื่อสารเกิดขึ้นได้หลายทิศทาง สรุปได้ดังนี้

1. การติดต่อสื่อสารตามลักษณะทิศทางของการติดต่อ (Direction) แบ่งออกเป็น 4 วิธี ต่อไปนี้

1.1 การติดต่อสื่อสารจากบนลงล่าง (Downward Communication) หมายถึง การสื่อสารลักษณะจะเป็นไปตามสายการบังคับบัญชา เช่น จากผู้บังคับบัญชาไปยังผู้ใต้บังคับบัญชา การติดต่อสื่อสารแบบนี้อยู่ในรูปแบบการแจ้งนโยบาย ระเบียบ ข้อบังคับหรือข่าวสารเพื่อการปฏิบัติงาน และสิ่งที่ผู้บังคับบัญชาควรพิจารณาในการสื่อสารแบบนี้

คือข้อมูลข่าวสารอะไรที่ควรส่งให้ผู้ใต้บังคับบัญชา และการส่งข้อมูลข่าวสารควรกระทำอย่างไรให้เกิดประสิทธิภาพสูงสูด ดังนี้

1.1.1 การสั่งงานตามลำดับชั้น

1.1.2 โปสเตอร์และกระดานปิดประกาศ

1.1.3 วารสารขององค์กร

1.1.4 คู่มือแนวคิดต่าง ๆ ขององค์กร

1.1.5 รายงานประจำสัปดาห์ ประจำเดือน และประจำปี

1.1.6 ระบบการสื่อสารทางวิทยุกระจายเสียงภายในองค์กร

1.1.7 กฎ คำสั่ง และระเบียบข้อบังคับขององค์การ

1.2. การติดต่อสื่อสารจากล่างขึ้นบน (Upward Communication) หมายถึง การสื่อสารลักษณะนี้มีความสำคัญ ต่อผู้บังคับบัญชาเป็นอย่างมาก เพราะจะก่อให้เกิดสิ่งต่อไปนี้ คือ

1.2.1 ผู้ใต้บังคับบัญชาให้ข้อมูลที่มีคุณค่าต่อการตัดสินใจและควบคุมกิจกรรมต่าง ๆ ในองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

1.2.2 ทำให้ผู้บังคับบัญชารู้ว่า เมื่อไรที่ผู้ใต้บังคับบัญชาพร้อมที่จะรับข้อมูลข่าวสารและยอมรับมากน้อยเพียงใด

1.2.3 ทำให้ผู้บังคับบัญชารู้ถึงปัญหาข้อขัดข้อง เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน

1.2.4 ทำให้เกิดความชื่นชมและความจงรักภักดีต่อองค์กรด้วยการให้ผู้ใต้บังคับบัญชามีโอกาสถามคำถาม และให้ข้อเสนอแนะทางด้านการดำเนินงานขององค์กรอันจะช่วยให้ผู้ใต้บังคับบัญชาแก้ปัญหาการทำงานของเขาได้

1.3 การสื่อสารในแนวนอน (Later หรือ Horizontal Communication) หมายถึงการให้ข้อมูลข่าวสารระหว่างผู้บังคับบัญชาที่มีตำแหน่งเสมอกันหรือใกล้เคียงกัน ซึ่งอยู่ในระดับอำนาจหน้าที่เดียวกันภายในองค์กรและมีผู้บังคับบัญชาคนเดียวกัน ความมุ่งหมายของการสื่อสารตามแนวนอนมีดังนี้

1.3.1 การประสานงานและการมอบหมายงาน เช่น ผู้บังคับหมู่ นำกำลังพลออกไปปฏิบัติงานนอกหน่วย ประสานการปฏิบัติกับหน่วยที่สนับสนุนด้านธุรการ ซึ่งจะต้องพบกันเพื่อประสานงานว่าใครจะต้องทำอะไร

1.3.2 การให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับแผนงานและกิจกรรม เพราะว่าการที่เราได้รับความคิดเห็นจากบุคคลในองค์กรหลายคน ย่อมได้รับความคิดเห็นที่ดี ดังนั้นการสื่อสารในระดับเดียวกันจึงมีความสำคัญ เช่น ในการจัดฝึกอบรมหรือการรณรงค์

ประชาสัมพันธ์สมาชิกของแต่ละแผนกอาจจะต้องส่งข้อมูลเกี่ยวกับแผนงานและสิ่งที่พวกเขาจะต้องทำร่วมกัน

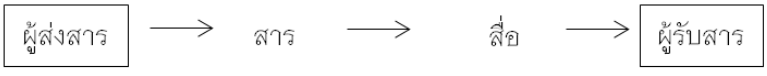
1.3.3 การแก้ไขปัญหาของผู้ใต้บังคับบัญชา อาจจะได้รับมอบภารกิจจากผู้บังคับบัญชาให้ร่วมกันทำงานภายในองค์กรเดียวกัน ซึ่งจะต้องมีการพบปะ แลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร เพื่อแก้ปัญหาบางประการภายในองค์กร

1.3.4 การสร้างความเข้าใจร่วมกัน เมื่อการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้น องค์กรจะต้องรวมกันสร้างความเข้าใจถึงสิ่งที่ควรจะเปลี่ยนแปลงร่วมกัน การประชุมและสนทนาระหว่างพนักงานระดับเดียวกันภายในหน่วยเดียวกัน เป็นสิ่งสำคัญต่อการบรรลุความเข้าใจรวมกัน

1.4 การติดต่อสื่อสารในแนวทแยง (Diagonal Communication) หมายถึง องค์กรส่วนใหญ่อาจจะต้องส่งข้อมูลข่าวสารให้กับบุคคลที่ไม่ใช้ผู้ใต้บังคับบัญชา หรือผู้บังคับบัญชาของเขาเอง เช่น แผนกขนส่ง แผนกกิจการพลเรือน และแผนกการเงิน บุคคลจะต้องรวบรวมข้อมูลรายงาน เตรียมแผนงาน ประสานกิจกรรม และให้คำแนะนำแก่ผู้บริหารในทุกส่วนขององค์กรในลักษณะข้ามสายงาน ซึ่งพวกเขาไม่มีอำนาจตามสายงานที่จะสั่งการกับบุคคลที่ต้องสื่อสารด้วย เพียงแต่เขาต้องใช้การขายความคิดของเขาเท่านั้น การสื่อสารการสื่อสารข้ามสายงานจะเป็นกรณีเฉพาะ ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน และถือว่าเป็นความรับผิดชอบของพวกเขาที่จะแสดงผลงานให้ไปเกิดขึ้นกับแผนกอื่น ๆ และผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านอาจจะมีการติดต่อสื่อสารอย่างใกล้ชิดกับผู้บริหารระดับสูงอย่างเสมอซึ่งส่งผลให้มีอำนาจในการทำงานมากขึ้น

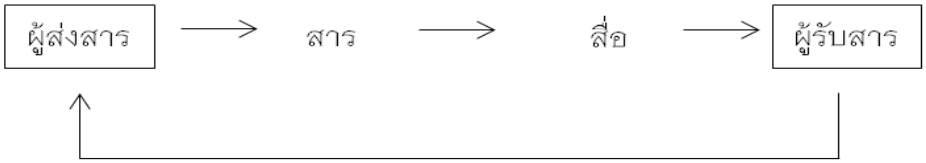
2. การติดต่อสื่อสารที่มีการใช้ช่องทางเป็นหลัก (Channel) แบ่งเป็น 2 วิธี ดังต่อไปนี้

2.1 การสื่อสารแบบทางเดียว (One-Way Communication) หมายถึง การสื่อสารที่ผู้ส่งสาร หรือผู้บังคับบัญชา มีคำสั่งไปยังผู้ใต้บังคับบัญชาเพียงฝ่ายเดียว โดยไม่เปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชาได้ซักถามข้อสงสัย หรือแสดงความคิดเห็น จึงไม่มีปฏิกิริยาย้อนกลับจากผู้ใต้บังคับบัญชาโดยตรง เป็นลักษะรูปแบบนโยบาย หรือคำสั่งของผู้บังคับบัญชาไปยังผู้ใต้บังคับบัญชาผ่านสื่อต่าง ๆ ทำให้ปริมาณของข้อมูลสะท้อนกลับ (Feedback) จากผู้รับสารมีน้อยหรือไม่มีเลย



ภาพ 4 การสื่อสารแบบทางเดียว

2.2 การสื่อสารแบบสองทาง (Two-Way Communication) หมายถึง การสื่อสารที่ผู้บังคับบัญชาส่งข่าวสารไปยังผู้ใต้บังคับบัญชา ในขณะเดียวกันเมื่อผู้ใต้บังคับบัญชาได้รับข้อมูลข่าวสารแล้วก็จะสามารถส่งข้อมูลข่าวสารตอบกลับมายังผู้บังคับบัญชาด้วยอีกทางหนึ่ง จึงเป็นการสื่อสารที่ทั้งผู้บังคับบัญชาและผู้รับใต้บังคับบัญชาสามารถรับและส่งข่าวสารซึ่งกันและกันได้ มีการเปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชาได้ซักถามข้อข้องใจหรือข้อสงสัยต่าง ๆ มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างกัน มีการโต้ตอบกัน ซึ่งนับว่าเป็นสิ่งที่จำเป็นมากสำหรับการบริการ การสื่อสารแบบนี้ผู้ส่งสารจะให้ความสำคัญกับปฏิกิริยาโต้กลับ (Feedback) ของผู้รับสาร



ภาพ 5 การสื่อสารแบบสองทาง

ทั้งนี้การสื่อสารแบบสองทางมีผลทำให้การสื่อสารที่เกิดขึ้นมีประสิทธิภาพมากขึ้น เพราะการให้ความสำคัญต่อการสื่อสารกลับ (Feedback) นั้นเป็นวิธีการที่ทำให้ผู้รับสารและผู้ส่งสารมีความเสมอภาคกันในการติดต่อสื่อสาร โดยไม่มีฝ่ายใดมีอิทธิพลเหนืออีกฝ่ายหนึ่ง ซึ่งจะก่อให้เกิดการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานเป็นอย่างดี

3. วิธีการสื่อสารภายในองค์กร แบ่งออกเป็น 3 รูปแบบ คือ

3.1. การสื่อสารด้วยวาจา (ภาษาพูด) คือ การพูดที่เป็นประโยค มีจังหวะจะโคน น้ำเสียงมีทั้งเบาและค่อยมีความเร็วหรือชาของการพูด

3.2 การสื่อสารด้วยกิริยาท่าทาง (ภาษากาย) เช่น การกลอกตา การจ้องตา การพยักหน้า การก้มโค้ง การแสดงออกทางสีหน้า การสัมผัส และการใช้มือ

3.3 การสื่อสารด้วยลายลักษณ์อักษร (ภาษาเขียน) ได้แก่ สัญลักษณ์และรูปภาพต่าง ๆ

4. เครื่องมือการสื่อสารที่ใช้ในการนำข่าวสาร เรื่องราวจากองค์กรและหน่วยงานไปสู่บุคลากรภายในหน่วยงาน ได้แก่

4.1 สื่อประเภทสิ่งพิมพ์ (The Printed Words) หมายถึง สื่อเพื่อการประชาสัมพันธ์ภายในหน่วยงาน หนังสือราชการ หนังสือสั่งการ หนังสือเวียนทราบ หนังสือวารสาร โปสเตอร์สิ่งพิมพ์ที่ใช้สื่อสัมพันธ์ในหน่วยงานให้รู้หรือเข้าใจและแจกจ่ายกันเฉพาะภายในหน่วยงาน

4.2. สื่อประเภทบุคคล (Personal Media) หมายถึง สื่อที่ใช้กันมากและนิยมใช้ สื่อบุคคลมีทั้งที่เป็นคำพูด กริยาท่าทาง การแสดงออกทางอากัปกิริยา วิธีการสื่อสารด้วยบุคคลจะเป็นการใช้คำพูดเป็นหลัก ด้วยวิธีการสนทนา อภิปราย บรรยาย สาธิต และประชุม คำพูดเป็นเครื่องมือสื่อสารที่ทุกคนคุ้นเคยกันดีอยู่แล้ว และทุกคนต้องใช้คำพูดในชีวิตประจำวัน สื่อคำพูดจึงเป็นสื่อที่เก่าแก่ที่สุดชนิดหนึ่ง มี 2 แบบ คือ

4.2.1 แบบที่เป็นทางการ (Formal oral Communication) เป็นการติดต่อสื่อสารที่มีแบบแผนกำหนดขององค์กรไว้อย่างชัดเจน มีลายลักษร กำหนดขั้นตอนสายการบังคับบัญชา การสื่อสารมีลักษณะเป็นการสื่อสารที่นำเอานโยบาย คำสั่ง การตัดสินใจผ่านเส้นทางการสื่อสารตามสายการบังคับบัญชา หรืออาจเรียกว่าสายการสั่งการ เช่น การอภิปราย การบรรยาย การประชุม และการสัมมนา

4.2.2 แบบที่ไม่เป็นทางการ (Informal oral Communication) เป็นการติดต่อสื่อสารที่ไม่ได้ระบุรูปแบบหรือวางแบบแผนไว้ การติดต่อไม่เป็นระบบขึ้นอยู่กับความสนใจความชอบ หรือการมีกิจกรรมบางอย่างร่วมกันที่ไม่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานภายในองค์กร การสื่อสารจะเป็นลักษณะเป็นการส่วนรวม มีการกระจายข่าวสาร ข้อมูลกันในแบบเถาองุ่น ที่จะกระจายข้อมูล ข่าวสารไปได้อย่างรวมเร็ว พร้อมกันในครั้งเดียวและไม่ต้องเสียวเลาซักถาม เช่น การพูดจา สนทนาปราศรัยต่าง ๆ

ในการพูดที่เป็นทางการนั้น ผู้พูดจะต้องพูดให้ผู้ฟังสนใจ เข้าใจ ประทับใจ เกิดศรัทธา แล้วยังอาจจะมีวัตถุประสงค์อื่น ๆ ในทางการพูดด้วย เช่น เพื่อให้ข่าวสารความรู้เพื่อชักจูงใจ เพื่อกระตุ้นเร้าอารมณ์ เพื่อก่อให้เกิดการปฏิบัติการหรือทำให้รู้สึกซาบซึ้ง ทั้งนี้อาจกล่าวได้ว่าจุดมุ่งหมายจะมี 2 ลักษณะ คือ จุดมุ่งหมายที่เปิดเผย หรือจุดมุ่งหมายที่ปกปิด

4.3 สื่อประเภทอินเทอร์เน็ต (Intranet) หมายถึง การติดต่อสื่อสารภายในองค์กร เป็นการนำเทคโนโลยีของระบบอินเทอร์เน็ตมาประยุกต์ใช้ในองค์กร ปัจจุบันอินเทอร์เน็ต (Intranet) ได้รับการออกแบบมาเพื่อรองรับการทำงานที่มีหลายรูปแบบ เช่น ใช้เผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร ความรู้ ข้อคิดเห็น บันทึกส่วนตัว โดยสามารถแบ่งปันให้บุคคลอื่น ๆ โดยผู้รับสารสามารถเข้าไปอ่าน หรือแสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมได้ ซึ่งการแสดงเนื้อหาของบล็อกนั้นจะเรียงลำดับจากเนื้อหาใหม่ไปสู่เนื้อหาเก่า ผู้เขียนและผู้อ่านสามารถค้นหาเนื้อหาย้อนหลังเพื่ออ่านและแก้ไขเพิ่มเติมได้ตลอดเวลา เช่น Exteen, Bloggang, Wordpress,Blogger, Okanation เป็นต้น

4.4 สื่อประเภทกิจกรรมต่าง ๆ หมายถึง สื่อกิจกรรมต่าง ๆ ที่จัดในลักษณะกิจกรรมตามวาระ หรือโอกาสต่าง ๆ ได้แก่ นิทรรศการ บอร์ด ป้ายประชาสัมพันธ์ งานฉลองวาระวันเกิด การประกวด กิจกรรมการสานสัมพันธ์ เป็นต้น

สามารถสรุปได้ว่า การจะเลือกวิธีการสื่อสารนั้นมีปัจจัยเกี่ยวข้องหลายประการ ทั้งนี้จะขึ้นอยู่กับผู้ส่ง–ผู้รับ และสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ในบางครั้งการสื่อความหมายอาจจะต้องใช้ทั้ง 2 หรือ 3 วิธีร่วมกัน เพื่อให้สื่อนั้นมีความน่าเชื่อถือ และมีความหมายที่มีน้ำหนัก เมื่อทำการส่งสารแล้วยังต้องสังเกตปฏิกิริยาย้อนกลับของผู้รับเพื่อที่จะทำให้ทราบว่าข่าวสารที่ส่งไปนั้นบรรลุเป้าหมายเพียงใด ปฏิกิริยาย้อนกลับนี้ อาจจะมีทั้งพอใจ ไม่พอใจ หรือมีความเข้าใจมากน้อยเพียงใดอีกด้วย

7. ปัญหาและอุปสรรคของการสื่อสารภายในองค์กร

อุปสรรคที่มีในการสื่อสารในองค์กรคือการสื่อสารที่ไม่บรรลุวัตถุประสงค์ในสิ่งที่ต้องการสื่อสาร ซึ่งเกิดจากปัจจัยทางกายภาพ ที่เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในองค์กรที่กีดกั้น หรือ ลดความสามารถในการติดต่อรับสาร อาทิ เสียงดังรบกวน ระยะทางที่ห่างไกล อุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงาน เป็นต้น ทั้งนี้ปัจจัยที่เกี่ยวกับบุคคลนับเป็นอุปสรรคที่สำคัญ เพราะสมาชิกในองค์กรมีความรู้สึก อารมณ์ ปทัสถาน ค่านิยม วัฒนธรรม ที่เป็นปัจเจกบุคคลแตกต่างกัน ซึ่งเป็นเหตุให้เกิดการตีความหมายของข้อมูลข่าวสารแตกต่างกันไป จนอาจทำให้เกิดความเข้าใจผิดระหว่างกันได้นอกจากนี้อุปสรรคทางภาษา ก็เป็นปัญหาในการสื่อสารในองค์กรอย่างมาก ทั้งความไม่สมบูรณ์ของความหมาย หรือคำที่มีความหมายหลายนัย หรือคำที่เป็นศัพท์เทคนิค ฯลฯ ส่งผลให้เกิดการเข้าใจความหมายที่ไม่ตรงกัน

E.H.Schein (1981, pp.43–45) (อ้างอิงใน วิเชียร วิทยอุดม, 2547, หน้า 270) ได้ให้ความ หมายว่า อุปสรรคของวัฒนธรรมข้ามชาติอาจมีผลต่อคุณภาพของการสื่อสาร การที่ผู้ส่งสาร ไม่ได้สื่อสารเพื่อให้ผู้รับสารเข้าใจ การส่งสารที่มีความหมายที่แตกต่างกันกับวัฒนธรรมของ ผู้รับสาร การที่ภาษาต่างกันก็เป็นอุปสรรคสำคัญของการสื่อสาร

Karl Weick (1979) (อ้างอิงใน Katherine M., 2009, PP. 67–68) นำเสนอทฤษฎีการบริหารจัดการองค์กร (Theory of Organizing) ได้ให้ความหมายว่า อุปสรรคและปัญหาในการบริหารจัดการองค์กรส่วนหนึ่งเกิดจากความคลุมเครือของสิ่งแวดล้อมภายในองค์กร (Equivocality in an enacted environment) ที่ไม่หยุดนิ่ง สมาชิกในองค์กรมีการตีความหมาย (Sense Making) ข้อมูลข่าวสารจากประสบการณ์ในอดีตของตนเอง ดังนั้น เพื่อให้การสื่อสารในองค์กรเกิดประสิทธิผล และลดความคลุมเครือที่เกิดขึ้น ผู้บริหารต้องใช้วิธีการสังเกต

พฤติกรรมของสมาชิกในองค์กรที่สอดประสานกัน (Interlocked behaviors) และตีความหมายของพฤติกรรมเหล่านั้นเพื่อนำมาปรับปรุงวิธีการสื่อสารในองค์กร

เสนาะ ติเยาว์ (2541, หน้า 75) ได้ให้ความหมายว่า การที่จะเข้าใจพฤติกรรมการสื่อสารของมนุษย์อย่างหนึ่งคือ การเรียนรู้การแปลความหมายของคำที่ ใช้ในการสื่อสาร เพราะเป็นที่ยอมรับกันโดยทั่วไปว่าปัญหาในการแปลความหมายในการสื่อสารจะแตกต่างกันขึ้นอยู่กับตัวบุคคล สถานการณ์ สิ่งของ ระบบงาน โครงสร้าง หรือปัจจัยต่าง ๆ ที่ก่อให้เกิดความแตกต่างในตัวบุคคล นอกจากนี้ปัญหาที่เกิดจากคำศัพท์ (Semantic) หรือความหมายเกี่ยวกับคำซึ่งคำหรือสัญลักษณ์ไม่อาจใช้แทนทุกสิ่งได้ทั้งหมด แนวความคิดของคำศัพท์เน้นให้เห็นว่าภาษากับความคิดไม่ใช่สิ่งเดียวกันและคำก็ไม่ใช่สิ่งของแต่เป็นเพียงแสดงความหมายที่บุคคลใช้ในการสื่อสารกัน

ธนวรรธ ตั้งสินทรัพย์ศิริ (2550) ได้ให้ความหมายว่า อุปสรรคในการสื่อสารระหว่างเพศหญิงและเพศชาย ซึ่งงานวิจัยของ Deborah Tannan ชี้ให้เห็นความแตกต่างระหว่างชายและหญิงในรูปการสนทนา โดยอธิบายว่าเพศชายจะใช้การพูดเพื่อย้ำถึงสถานภาพ และสนทนาแบบตรง ๆ มากกว่าเพศหญิง ในขณะที่เพศหญิงจะใช้คำพูดเพื่อสร้างการสื่อสารโดยไม่สนใจเกี่ยวกับสถานภาพ การสนทนามักจะพูดจาแบบอ้อมค้อม

นิตยา เงินประเสริฐศรี (2544, หน้า 204–206) ได้ให้ความหมายว่า อุปสรรคของการสื่อสารที่เกิดขึ้นในองค์กรนั้นมีหลายประการ ซึ่งอาจแยกพิจารณาได้ 2 ประเด็น สรุปได้ดังนี้

1. การบิดเบือนของการสื่อสาร ซึ่งการบิดเบือนที่เกิดขึ้นในการสื่อสารนั้นจะเกิดขึ้นโดยตั้งใจ หรือไม่ตั้งใจก็เป็นได้ ขึ้นอยู่กับว่าผู้บิดเบือนรู้หรือไม่ว่าความหมายของสารที่สื่อสารไปนั้นถูกดัดแปลงหรือแก้ไข การบิดเบือนของการสื่อสารเกิดขึ้นได้ในการสื่อสารทุกระดับ อาจสรุปประเด็นได้ ดังนี้

ตาราง 1 การบิดเบือนของการสื่อสาร

ระดับการติดต่อสื่อสาร	การบิดเบือนโดยตั้งใจ	การบิดเบือนโดยไม่ตั้งใจ
1. ระดับบนลงสู่ระดับล่าง	1. ผู้บังคับบังคับบัญชาไม่ยอมให้สิ่งย้อนกลับแก่ผู้ปฏิบัติงาน	1. ความทุกข์ใจของผู้บังคับบัญชาในเรื่องความขัดแย้งภายใน 2. การถ่ายทอดข้อความหลาย ๆ ครั้งจนแตกต่างจากเนื้อหาสาระเดิม
2. ระดับล่างขึ้นสู่ระดับบน	1. ต้องการให้ทุกสิ่งทุกอย่างดูดี 2. หลีกเลี่ยงความรับผิดชอบเกี่ยวกับความล้มเหลว 3. ลังเลใจที่จะบอกข่าวร้ายแก่ระดับต่าง ๆ ที่เป็นทางผ่านของการติดต่อสื่อสารขึ้นอยู่กับระดับบน	1. ความไว้วางใจของผู้ใต้บังคับบัญชา 2. ความต้องการในเรื่องความปลอดภัยของผู้ปฏิบัติงาน 3. โครงสร้างองค์กรอย่างเป็นทางการ
3. แนวนอน	1. ข่าวลือต่าง ๆ 2. ความชำนาญเฉพาะด้านในงานทำให้สนใจเฉพาะเรื่องบางอย่าง	1. การสื่อสารในแนวนอนมีมากเกินไป 2. การสื่อสารในแนวนอนถูกนำมาใช้ทดแทนการสื่อสารจากระดับบนลงสู่ระดับล่างและจากระดับล่างขึ้นสู่ระดับบน
4. แนวทแยงมุม (แนวขวาง)	1. ระดับต่าง ๆ ที่เป็นทางผ่านของการสื่อสาร	
5. ทุกระดับ	1. แต่ละระดับมีข้อมูลข่าว สารเป็นของตนเองเพื่อใช้ในการแข่งขันกับหน่วยงานย่อยอื่น ๆ	

ที่มา: นิตยา เงินประเสริฐศรี (2544, หน้า 204)

2. ภาระที่เกี่ยวข้องกับการติดต่อสื่อสาร คือ ปริมาณของข้อมูล เนื้อหาข่าวสารและความสลับซับซ้อนของข้อมูล ข่าวสารที่ได้รับ โดยตัวแปรเหล่านี้จะต้องพิจารณาร่วมกัน บุคคลหนึ่งจะได้รับข้อมูลข่าวสารมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับช่องทางของการสื่อสาร นอกจากนี้ในการติดต่อสื่อสาร บุคคลจะมีความสามารถในการจัดการกับข้อมูลข่าวสารที่ไม่สลับซับซ้อนได้ดีกว่าข้อมูล ข่าวสารที่มีความสลับซับซ้อนและไม่อาจคาดเดาได

2.1 ภาระในการสื่อสารที่มากเกินไปซึ่งเกิดขึ้นเมื่อบุคคล ระบบ หรือองค์กรไม่สามารถดำเนินการกับข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมาผลเสียจะเกิดขึ้นเฉพาะในองค์กรเปิดที่บุคคลสามารถหาข้อมูลข่าวสารอย่างไม่จำกัด ปัญหาเรื่องภาระที่มากเกินไปในการสื่อสารของผู้บริหารระดับสูงเกิดจากจำนวนและความสลับซับซ้อนที่มีมากขึ้นของข้อมูลข่าวสาร ทำให้ไม่สามารถค้นหาข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องและจำเป็นเพื่อนำมาใช้ในการบริหารและการผลจากการที่มีภาระความรับผิดชอบเกี่ยวกับการสื่อสารมากเกินไปทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกสับสน ได้รับแรงกดดันอย่างมาก และทำงานผิดพลาดได้

2.2 ภาระในการสื่อสารที่เหมาะสมซึ่งเป็นประโยชน์ต่อการบริหารงานผลจากการมีภาระความรับผิดชอบเกี่ยวกับการสื่อสารที่เหมาะสมบุคคลจะรู้สึกว่าได้รับการจูงใจและมีประสิทธิภาพในการทำงาน

นอกจากนี้ยังมีนักวิชาการท่านอื่นที่กล่าวถึงปัญหาและอุปสรรคของการสื่อสารในองค์กร ตามแนวคิดของ อรอนงค์ สวัสดิ์บุรี (2555, หน้า 275–283) ที่มักเกิดขึ้นว่ามีดังต่อไปนี้

1. **ผู้ส่งสาร** (Sender or source) ปัญหาที่เกิดขึ้นกับตัวผู้ส่งสารมีดังนี้

1.1 ปัญหาที่เกิดกับบุคลิกภาพของผู้ส่งสารเอง เช่น ผู้ส่งสารไม่มีความน่าเชื่อถือส่งผลให้ผู้รับสารรู้สึกไม่เชื่อมั่นในข้อมูลที่ได้รับซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิภาพของการสื่อสาร

1.2 ผู้ส่งสารขาดความรู้จริงในข้อมูลที่ทำการสื่อสาร

1.3 ผู้ส่งสารมีอคติต่อผู้รับสารหรือประเด็นที่กำลังสื่อสารในขณะนั้น

1.4 ผู้ส่งสารมีการใช้อารมณ์ในการส่งสาร

1.5 ผู้ส่งสารขาดความรู้ความเข้าใจในวัตถุประสงค์ของการส่งสารนั้นอย่างชัดเจน

1.6 ผู้ส่งสารมีเจตนาที่จะบิดเบือนข่าวสารเพื่อปกปิดอะไรบางอย่าง

2. สาร (Message) ปัญหาที่เกิดขึ้นมี ดังนี้

2.1 ข่าวสารที่ได้รับมาขาดความชัดเจนจนทำให้สับสนหรือเข้าใจยาก

2.2 การเรียบเรียงข่าวสารไม่เรียงตามลำดับทำให้ผู้รับสารสับสนไม่เข้าใจ

2.3 การให้ข้อมูลข่าวสารที่มากเกินไปทำให้เกิดภาวะล้นของข้อมูลข่าวสาร

2.4 ข้อมูลข่าวสารนั้นใช้ภาษาที่ยาก

2.5 ข้อมูลข่าวสารนั้นไม่สมบูรณ์ ขาดรายละเอียดที่สำคัญ

2.6 ข้อมูลข่าวสารที่จัดทำขึ้นอย่างรีบเร่งทำให้เกิดความผิดพลาดในการนำเสนอข้อมูล

3. ช่องทางการสื่อสาร (Channel) ปัญหาที่เกิดขึ้นมีดังนี้

3.1 การเลือกใช้ช่องทางในการสื่อสารที่ไม่เหมาะสมกับผู้ส่งสาร เช่น ผู้ส่งสารมีทักษะที่ดีในการเขียนอธิบาย ในการส่งสารก็ควรเลือกใช้สื่อสิ่งพิมพ์ เช่น หนังสือพิมพ์ แผ่นพับประกาศ ฯลฯ

3.2 การเลือกใช้ช่องทางในการสื่อสารที่ไม่เหมาะสมกับรูปแบบ ลักษณะของสารเช่น การใช้สื่อสิ่งพิมพ์กับข่าวสารที่ต้องการความรวดเร็ว ประสิทธิภาพในการสื่อสารก็จะน้อยกว่าการใช้สื่อวิทยุกระจายเสียงหรือการประชาสัมพันธ์

3.3 การเลือกใช้ช่องทางการสื่อสารที่ไม่เหมาะสมกับตัวผู้รับสาร เช่น การใช้สื่อสิ่งพิมพ์ หนังสือพิมพ์กับผู้รับสารที่อยู่ในช่วงวัยรุ่นอาจจะได้ผลน้อยกว่าการใช้สื่อที่เป็นวิทยุกระจายเสียงหรือสื่อโทรทัศน์

4. ผู้รับสาร (Receiver) ปัญหาที่เกิดกับผู้รับสารมีดังต่อไปนี้

4.1 ผู้รับสารขาดประสิทธิภาพในการรับข้อมูลข่าวสาร

4.2 ผู้รับสารมีอคติต่อผู้ส่งสาร และ/หรือ เรื่องที่ทำการสื่อสาร

4.3 ผู้รับสารไม่มีความพร้อมในการรับสารในขณะที่มีการสื่อสาร

4.4 ผู้รับสารมีอารมณ์ขณะรับสาร

4.5 ผู้รับสารขาดประสบการณ์ร่วมกันกับผู้ส่งสาร

4.6 ผู้รับสารเลือกที่จะรับสารที่ต้องการหรือสนใจโดยเพิกเฉยต่อข่าวสารที่ตนเองไม่สนใจ

Panta (อ้างอิงใน แพรมาลา วัฒนเสถียรสินธุ์, 2559 หน้า 21–25) กล่าวถึงปัญหาและอุปสรรคในการสื่อสารไว้ ดังนี้

1. ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดจากผู้ส่งสาร

1.1 ผู้ส่งสารมีความรู้ความเข้าใจและมีข้อมูลเกี่ยวกับสารไม่เพียงพอที่จะสื่อสารทำให้เกิดความเข้าใจผิดพลาด เกิดความลังเลไม่แน่ใจ หรือได้รับข้อมูลผิด ๆ ไปโดยไม่รู้ตัว

1.2 ผู้ส่งสารขาดวิธีการ รูปแบบ ในการถ่ายทอดหรือการนำเสนอที่ดี การใช้กลวิธีในการถ่ายทอดหรือนำเสนอที่ดีที่เหมาะสมจะทำให้ผู้รับสารเกิดความสนใจกระตือรือร้น และรับสารได้ถูกต้องรวดเร็วขึ้น

1.3 บุคลิกภาพของผู้ส่งสาร หากผู้ส่งสารมีบุคลิกภาพที่ดี เช่น แต่งกายดีใช้น้ำเสียงน่าฟัง มีใบหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส ย่อมช่วยปลุกเร้าให้ผู้รับสารเกิดความสนใจที่จะรับสารมากยิ่งขึ้น

1.4 ทัศนคติของผู้ส่งสาร หากผู้ส่งสารมีทัศนคติที่ดีต่อทั้งตนเอง ทั้งต่อผู้รับสารย่อมช่วยให้การสื่อสารเป็นไปโดยมีประสิทธิภาพ

2. ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดจากสาร

2.1 สารที่ส่งออกไปยากเกินไปสำหรับผู้รับสาร เช่น อาจเป็นเรื่องที่ผู้รับสารไม่เคยมีภูมิหลังมาก่อน หรือสารมีความซับซ้อน มีข้อมูลหรือการอ้างอิงที่ยุ่งยาก

2.2 สารขาดการจัดลำดับที่ดี ทำให้เกิดความสับสนและขาดความน่าสนใจได้

2.3 สารขัดกับค่านิยม ความเชื่อ หรือขัดต่อระบบความคิดของผู้รับสารหรือแม้แต่ระบบความคิดของผู้ส่งสารเอง เช่น กำหนดให้พูดในเรื่องที่ผู้ส่งสารไม่มีความศรัทธาไม่มีความเชื่อถือจะทำให้การพูดขาดความน่าสนใจและไม่มีชีวิตชีวา

3. ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดจากสื่อหรือช่องทางการสื่อสาร ภาษาพูดภาษาเขียน อาจทำให้เกิดปัญหาในการสื่อสาร สาเหตุของการใช้ภาษาพูด และภาษาเขียนไม่ชัดเจน เช่น ในการพูดมีการออกเสียงไม่ชัด การเลือกใช้คำในการสื่อสารที่ไม่ตรงกับความหมาย การแบ่งวรรคตอนหรือจังหวะการพูดหรือเขียนสั้นเกินไปหรือยาวเกินไป เป็นต้น ปัญหาในการสื่อสารนั้นอาจมีสาเหตุมาจาก ความไม่ชัดเจนของสื่อ เช่น รูปภาพ สัญลักษณ์ การทำสัญญาณ การเคลื่อนไหว เป็นต้น

4. ปัญหาและอุปสรรคจากผู้รับสาร

4.1 ผู้รับสารไม่มีความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับข้อมูลหรือสารที่ตนได้รับ เช่น ไม่เคยได้ยินหรือได้ฟังมาก่อน หรือผู้รับสารมีความรู้ในระดับที่ต่างกัน เช่น ต่ำหรือสูงเกินไป

4.2 ผู้รับสารมีทัศนคติที่ไม่ดี เช่น ผู้รับสารมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อผู้ส่งสารต่อตัวสารซึ่งส่งผลทำให้ความสนใจของผู้รับสารลดน้อยลง และอาจจะไม่สนใจเลย

4.3 ผู้รับสารตั้งความคาดหวังไว้สูงเกินไป เช่น ผู้รับสารคาดหวังว่าจะได้รับฟังสารจากนักพูดที่มีชื่อเสียง แต่เมื่อถึงเวลาจริงไม่เป็นตามความคาดหวัง เป็นต้น

นอกจากนี้ **อรอนงค์ สวัสดิ์บุรี** (2555, หน้า 275-283) ได้ให้ความหมายว่าปัญหาที่เกิดจากองค์ประกอบของการสื่อสาร (ผู้ส่งสาร สาร ช่องทางการสื่อสาร และผู้รับสาร)แล้วนั้นยังมีปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในองค์การ ดังนี้

1. ปัญหาของความเข้าใจที่ไม่สอดคล้องไปในทางเดียวกันระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสาร

2. ปัญหาเรื่องข่าวสารที่มีความล้าช้า

3. ปัญหาเรื่องข่าวสารที่ส่งไม่ถึงผู้รับสาร

3.1 ปัญหาเกิดขึ้นจากเจตนาของผู้รับสาร เช่น จงใจรับข่าวสารหรือข้อมูลที่ตนเองพอใจหรือสนใจ

3.2 ปัญหาเกิดจากความไม่เจตนาของผู้สื่อสาร เช่น การเลือกใช้สื่อผิดจากลักษณะของข่าวสารที่เร่งด่วนมาก

4. ปัญหาเรื่องการบิดเบือน บิดพลิ้วของข่าวสาร

5. ปัญหาเรื่องข่าวลือที่เกิดขึ้นในองค์กร (Rumor)

5.1 การเกิดข่าวลือ (Birth) ข่าวลือนั้นเกิดขึ้นได้จากความวิตกกังวล (Anxirty) และความรู้สึกไม่แน่นอน (Uncertainty) ของคนในสังคม หรือองค์กร

5.2 การกระจายของข่าวสาร (Transmission) ข่าวสารมีการแพร่กระจายเมื่อผู้บอกหรือผู้ส่งสารกล่าวข่าวสารจากความเชื่อ ว่าข่าวนั้นมาจากเรื่องจริง ข่าวสารหรือข่าวลือนั้นก็จะแพร่ไปอย่างรวดเร็ว

5.3 จุดจบของข่าวลือ (Death) วิธีการจัดการกับข่าวลือสามารถทำได้หลายวิธี ดังนี้

5.3.1 การวิเคราะห์และการเผชิญหน้ากับข่าวลือที่เกิดขึ้นโดยจัดการแถลงการณ์เพื่อชี้แจงสาเหตุ ข้อเท็จจริง

5.3.2 การให้ข้อเท็จจริงและเปิดโอกาสให้มีการซักถาม

5.3.3 ให้ความรู้ถึงผลกระทบของข่าวลือที่จะเกิดต่อองค์กรและสังคม

5.3.4 เปิดเผยข้อมูลด้วยข้อเท็จจริง ทั้งนี้สิ่งที่ต้องพึงระวังในการเปิดเผย ข้อมูล คือ อย่าบิดเบือนข้อมูลเพื่อหวังผลเฉพาะหน้า

5.3.5 ดำเนินคดีตามกฎหมาย

สอดคล้องกับ **ณัฏฐ์ชุดา วิจิตรจามรี** (2553, หน้า 35–42) ได้ให้ความหมายว่า อุปสรรคในการสื่อสารในองค์กรมี ดังนี้

1. ปัญหาที่เกิดจากภาษา (Semantic) หมายถึง ความล้มเหลวของการสื่อสารจะเกิดขึ้นเมื่อผู้รับสารตีความเนื้อหาของสารที่ได้รับต่างกันออกไปจากความหมายที่ผู้ส่งสารต้องการจะส่งออกไป และคำที่ใช้ในการสื่อสารมีความหมาย หลายความหมาย

2. การบิดเบือนของข่าวสาร (Message Distortion) หมายถึง ความล้มเหลวจะเกิดขึ้นเมื่อผู้ส่งสารและผู้รับสารไม่มีการอ้างอิง (Frame of Reference) ที่เห็นไปในทางเดียวกัน ทั้งนี้มนุษย์มีความแตกต่างกันในประสบการณ์ที่มีที่จะส่งผลในการตีความหมายสิ่งต่าง ๆ ที่พบหรือเห็นแตกต่างกันไป

3. การกรองข้อมูลข่าวสาร (Filtration) หมายถึง ในบางครั้งในการสื่อสารผู้ส่งสารอาจเลือกหรือตัดเนื้อหา ข่าวสารบางอย่างออกไม่ว่าจะตั้งใจหรือไม่ตั้งใจ และส่งผลให้ผู้รับสารตีความหมายเนื้อหาของสารที่ได้รับผิดพลาด

4. เวลาในการส่งเนื้อหาสาร (Message Timing) หมายถึง เนื้อหาที่มีกำหนดระยะเวลาสั้นมาก ทำให้ผู้รับสารไม่มีเวลาเพียงพอที่จะทำความ เข้าใจสารอย่างถูกต้อง

5. ความเงียบงันในองค์กร (Organization Silence) หมายถึง การขาดการติดต่อสื่อสารเป็นความล้มเหลวอย่างรุนแรงในเรื่องของการสื่อสารความเงียบงันเป็นสิ่งที่บุคลากรไม่เต็มใจหรือไม่อยากที่จะแสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะต่อ เหตุการณ์หรือสิ่งใด ๆ ที่เกิดขึ้นในองค์กร เนื่องจากบุคลากรมีความเชื่อว่าข้อเสนอแนะหรือข้อคิดเห็น ของตนเองไม่ก่อให้เกิดประโยชน์หรือผลใด ๆ ทั้งยังอาจก่อให้เกิดผลเสียต่อตัวบุคลากรได้อีกด้วย

6. ความสัมพันธ์ทางสถานภาพระหว่างผู้สื่อสาร (Status Relationship) หมายถึง สถานภาพระหว่างผู้สื่อสารในองค์กรมีหลายระดับ ไม่ว่าจะเป็น ตำแหน่งหน้าที่ ลำดับขั้น ฯลฯ ซึ่งส่งผลให้เกิดการปิดกั้นการสื่อสารที่มีประสิทธิผล เช่น การสื่อสารระหว่างผู้ที่มี สถานภาพต่างระดับกัน อาจเป็นระดับผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา ที่จะส่งผลต่อปัญหาการสื่อสารคือ ผู้ใต้บังคับบัญชาจะเลือกสื่อสารต่อผู้บังคับบัญชาในสิ่งที่คิดว่าผู้บังคับบัญชาสนใจและเลือกที่จะไม่พูดหรือเลี่ยงการสื่อสารในสิ่งที่คิดว่าผู้บังคับบัญชาไม่อยากรับรู้หรือได้ยิน และมีแนวโน้มในการ ปกปิดความผิดพลาดที่เกิดขึ้น

7. การเป็นเจ้าของข้อมูล (Information Ownership) หมายถึง หากองค์กรให้ความสำคัญและใช้ตำแหน่งเป็นตัวชี้วัดความสำเร็จแทนคุณค่ากับ ความสำเร็จในการร่วมมือและประสานงานระหว่างกันของบุคลากรในองค์กร จะส่งผลทำให้เกิดการ หาอำนาจจากการเป็นเจ้าของข้อมูลที่สำคัญ กล่าวได้ว่า หากใครเป็นเจ้าของข้อมูลที่สำคัญก็เป็นผู้มีอำนาจทำให้เกิดปัญหาการไม่แบ่งปันข้อมูลและหวงข้อมูล

8. ระยะของกายภาพ (Physical Distance) หมายถึง องค์กรที่มีโครงสร้างองค์กรที่ประกอบด้วยลำดับสายบังคับบัญชาหลายลำดับ ส่งผลทำให้ผู้ส่งสารและผู้รับสารมีระยะและขั้นในการสื่อสารที่ห่างกันมาก ข่าวสารที่มาจากแหล่งหรือต้นกำเนิดของข้อมูลข่าวสารมีการถ่ายทอดหลายลำดับ หลายขั้นตอนกว่าข่าวสารหรือข้อมูลจะถึงผู้รับ สารลำดับที่ผู้ส่งสารต้องการจะสื่อสารด้วย ซึ่งมีความเป็นไปได้มากที่ความหมายของข้อมูล ข่าวสารที่ ผู้ส่งสารต้องการสื่อออกไปจะถูกบิดเบือนหรือมีการถ่ายทอดข่าวสารที่ผิด

9. การสื่อสารข้ามลำดับหรือข้ามขั้น (Bypassing) หมายถึง การสื่อสารข้ามลำดับหมายถึงรูปแบบลักษณะของการติดต่อสื่อสารที่ข้ามช่องทาง หรือข้ามบุคคลที่เป็นบุคคลที่ควรจะได้รับข่าวสารนั้น

10. ความไม่ใส่ใจของผู้บริหาร (Managerial Unconcern) หมายถึง การไม่ใส่ใจของผู้บริหารเป็นอุปสรรคของการติดต่อสื่อสารที่อาจมีสาเหตุมาจาก

10.1 ผู้บริหารไม่ถ่ายทอดหรือส่งต่อข่าวสารที่จำเป็น ด้วยเพราะเข้าใจว่าผู้ที่เกี่ยวข้องทราบข่าวสารนั้นแล้ว หรือ ผู้บริหารเองขาดความกระตือรือร้นในการที่จะถ่ายทอดหรือส่งต่อข่าวสาร

10.2 องค์กรไม่เล็งเห็นความสำคัญของการสื่อสารแบบสองทาง การสื่อสารแบบสองทางในความคิดของผู้บริหารถูกจำกัดอยู่แค่เพียงการสื่อสารที่เป็นคำสั่งจากผู้บังคับบัญชาไปยัง ผู้ใต้บังคับบัญชา หรือเป็นแค่การรายงานผลการปฏิบัติงานเท่านั้น

11. การขาดการติดต่อสื่อสาร (Lack of Communication) หมายถึง ความล้มเหลวอย่างหนึ่งของการสื่อสารอาจเกิดจากการขาดการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร การสื่อสารที่เกิดจากการจัดการและความซับซ้อนของโครงสร้างองค์กรที่มีขนาดใหญ่ การติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลในองค์กรทำได้ยาก เพราะผู้ส่งสารใช้ช่องทางในการติดต่อสื่อสารมาก เช่น สายโทรศัพท์ไม่ว่าง ทุกคนยุ่งจนไม่มีเวลามาพูดคุยกัน จึงส่งผลให้เกิดการขาดการประสานงาน

สามารถสรุปได้ว่า จากปัญหาและอุปสรรคของการสื่อสารภายในองค์กรดังกล่าวมาข้างต้น จะเห็นได้ว่าใน การสื่อสารมีปัจจัยและองค์ประกอบที่หลากหลายที่ล้วน

ส่งผลให้เกิดปัญหาการสื่อสารในองค์กรทั้งสิ้นไม่ว่าจะเป็นในระดับบุคคลคือ ผู้ส่งสาร สาร ช่องทางในการส่งสารและผู้รับสาร เช่น การสื่อสารที่เกิด จากผู้รับสารที่ตีความหมายเนื้อหาข่าวสารแตกต่างออกไปจากความหมายที่ผู้ส่งสารต้องการจะสื่อ หรือแม้แต่ผู้รับสารและผู้ส่งสารที่มีประสบการณ์ หรือความคิดเห็นต่อสารนั้น ๆ ต่างกันก็ส่งผลต่อ ปัญหาการสื่อสารภายในองค์กร รวมทั้งปัจจัยภายในขององค์กรเอง เช่น การขาดการติดต่อสื่อสาร ระหว่างกันภายใน โดยที่ผู้รับสารไม่ส่งสารต่อให้บุคคลอื่น ๆ ในองค์กร หรือในเรื่องความสัมพันธ์ ระหว่างผู้สื่อสารเองก็ตามหากผู้ส่งสารเลือกส่งสารเฉพาะในสิ่งที่ผู้รับสารอยากได้ยินและเลือกที่จะไม่สื่อสารในสิ่งที่ผู้สื่อสารคิดว่าผู้รับสารไม่อยากได้ยิน ปัญหาและอุปสรรคเหล่านี้ล้วนแล้วแต่ส่งผลต่อ ปัญหาการสื่อสารภายในองค์กรทั้งสิ้น

แนวคิดเกี่ยวกับแอปพลิเคชั่นไลน์ (LINE)

1 ความหมายของแอปพลิเคชั่นไลน์ (LINE)

ศุภศิลป์ กุลจิตต์เจือวงศ์ (2556) ได้ให้ความหมายว่า แอปพลิเคชั่นไลน์ (LINE) หมายถึงแอปพลิเคชั่นไลน์ (LINE) สำหรับการสนทนาบนอุปกรณ์การสื่อสารรูปแบบต่าง ๆ เช่น สมาร์ทโฟน (Smart Phone) คอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะ (Desktop) และแท็บเล็ต (Tablet) ผู้ใช้สามารถสื่อสารด้วยการพิมพ์ ข้อความ จากอุปกรณ์การสื่อสาร เครื่องหนึ่งไปสู่อีกเครื่องหนึ่ง โดยได้รับการพัฒนาให้มีความสามารถที่หลากหลาย เพื่อรองรับการใช้งานของผู้ใช้หลาย ๆ ด้าน จุดเด่นที่ทำให้ แอปพลิเคชั่นไลน์ (LINE) แตกต่างกับแอปพลิเคชั่นสำหรับการสนทนารูปแบบอื่น ๆ คือ รูปแบบของสติ๊กเกอร์ (Sticker) ที่แสดงอารมณ์ และความรู้สึกของผู้ใช้ที่หลากหลาย เช่น สติ๊กเกอร์แสดงความรู้สึกขั้นพื้นฐานสติ๊กเกอร์ตามเทศกาล และวันสำคัญ สติ๊กเกอร์ของตราสินค้าต่าง ๆ และสติ๊กเกอร์การ์ตูนที่มีชื่อเสียง เป็นต้น

พรพิมล บูรณเบญญา และเพ็ญจิรา คันธวงศ์ (2557) ได้ให้ความหมายว่า แอปพลิเคชั่นไลน์ (LINE) หมายถึงโปรแกรมแชทที่สามารถใช้งานได้ทั้งบนโทรศัพท์มือถือที่มีระบบปฏิบัติการ iOS, Android, WindowsPhone และสามารถใช้งานได้บนคอมพิวเตอร์ PC และ Mac สามารถใช้สนทนา (Chat) ฟรีคอล (Free Call) วิดีโอคอล (Video Call) ส่งรูปภาพ ส่งสติ๊กเกอร์ และตั้งค่าการสนทนาเป็นกลุ่มเป็นต้น

แอปพลิเคชั่นไลน์ (LINE) เป็นแอปพลิเคชั่นที่ให้บริการ Messaging รวมกับ Voice Over IP ทำให้ผู้ใช้สามารถสร้างกลุ่มสนทนา ส่งข้อความ ภาพ คลิปวิดีโอหรือจะพูดคุยโทรศัพท์แบบเสียงก็ได้ โดยข้อมูลที่ถูกส่งขึ้นไปนั้นฟรีทั้งหมด ทั้งนี้สามารถใช้ได้ทั้งในระบบปฏิบัติการ iOS, Android, Windows Phone, PC และ BlackBerry (สมิธ พิทูรพงศ์,2560)

ไลน์ ได้รับการพัฒนาขึ้นมาครั้งแรก เมื่อปี 2554 ณ ประเทศญี่ปุ่น โดยบริษัท NHN Japan ซึ่งเป็นบริษัทที่ให้บริการอินเทอร์เน็ต เกมส์ และระบบสืบค้นข้อมูล ได้ร่วมมือกับบริษัท Naver Japan Corperation และบริษัท Livedoor ได้ร่วมกันพัฒนาขึ้น โดยปรับปรุงรูปแบบการใช้งานที่หลากหลายเพื่อรองรับการใช้งานของผู้ใช้อย่างต่อเนื่อง คำว่า ไลน์ เกิดขึ้นหลังจากที่ประเทศญี่ปุ่นเกิดแผ่นดินไหวครั้งใหญ่ในประเทศ เมื่อปี 2554 มีชื่อว่า Tohoku Earthquake เหตุการณ์ดังกล่าวนั้นทำให้ระบบการติดต่อสื่อสารของประเทศญี่ปุ่นเป็นอัมพาต ขาดการติดต่อสื่อสารภาคพื้นดิน ประชาชนในประเทศต้องใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะที่ถูกติดตั้งโปรแกรมอัตโนมัติไว้ให้ สามารถใช้ได้เมื่อเกิดเหตุการณ์ภัยพิบัติที่ไม่คาดฝัน ประชาชนจำนวนมากต้องเข้าแถวเพื่อรอรับบริการ จึงเป็นที่มาของคำว่า ไลน์ ซึ่งแปลว่าการเข้าแถว จำนวนสมาชิกในการเชื่อมต่อของไลน์เพิ่มสูงขึ้นอย่างรวดเร็ว นับตั้งแต่ปีที่ก่อตั้ง คือปี 2554 ไลน์มีสมาชิกไม่ถึง 1 ล้านคน แต่ในปี 2556 ไลน์มีสมาชิกสูงถึง 230 ล้านคน โดยประเทศญี่ปุ่นมีคนใช้จำนวน 47 ล้านคน รองลงมาคือ ประเทศไทย จำนวน 18 ล้านคน ประเทศไต้หวัน จำนวน 17 ล้านคน และประเทศอื่น ๆ อีกจำนวน 29 ล้านคน ในระยะเวลาเพียง 24 เดือน หลังจากการเปิดให้บริการ (“LINE ฉลองยอด...”,2556) สเปน 15 ล้านคน อินโดนีเซีย 14 ล้านคน กำลังเติบโตในยุโรป แอฟริกา และลาตินอเมริกา รวมทั้งเมื่อเปรียบเทียบการสนทนาและการส่งสติ๊กเกอร์ ในระหว่างเดือนสิงหาคม 2555 ถึง สิงหาคม 2556 พบว่า การสื่อสารผ่านข้อความมีจำนวนสูงถึง7,000 ล้านข้อความต่อวัน หรือเพิ่มขึ้นร้อยละ 440 ส่วนการส่งสติกเกอร์ มีถึง 1,000 ล้านตัวต่อวัน หรือเพิ่มขึ้นร้อยละ 488 อีกทั้งแอปพลิเคชั่นไลน์ (LINE) ยังสามารถรองรับภาษาได้ทั้ง 17 ภาษาทั่วโลก นับจากนั้น ไลน์ ก็มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง โดยนำ Messaging และ Voice Over IP มาผนวกเข้าด้วยกัน จึงทำให้เกิดเป็นแอปพลิชั่น ที่สามารถแชท สร้างกลุ่ม ส่งข้อความ โพสต์รูปต่าง ๆ หรือจะโทรคุยกันแบบเสียงก็ได้ โดยกิจกรรมทั้งหมดนั้นไม่ต้องเสียเงิน หากเราใช้งานโทรศัพท์ที่มีแพ็คเกจอินเทอร์เน็ตอยู่แล้ว ซึ่งสามารถใช้งานร่วมกันได้ระหว่าง IOS และ Android รวมทั้งระบบปฏิบัติการอื่น ๆ โดยการทำงานของไลน์นั้น ก็มีลักษณะไม่แตกต่างจากแชทแอปพลิเคชั่นอื่น ๆ ที่ต้องใช้เบอร์โทรศัพท์ในการสมัครใช้งาน แต่ไลน์ได้เพิ่มลูกเล่นและคุณสมบัติที่หลากหลาย ทำให้ไลน์มีจุดเด่นมากกว่าแชทแอปพลิเคชั่นอื่น ๆ (ขวัญฤดี ฮวดหุ่น, 2560)

ไลน์ คือ แอปพลิเคชั่นเพื่อการสื่อสารรูปแบบหนึ่งซึ่งสามารถใช้งานได้บนมือถือ, แท็บเล็ต (Tablet) และ คอมพิวเตอร์ เป็นแอปพลิเคชั่นยอดนิยมในเมืองไทยและได้รางวัลชนะเลิศต่าง ๆ ทั่วโลก เช่น

1. รางวัล iTunes ยอดเยี่ยมประจำปี 2555 อันดับ 1 ประเภท ฟรีแอปพลิเคชั่น (ประเทศญี่ปุ่น)

2. รางวัล iF ดีไซน์ ปี 2556 รางวัลสื่อโฆษณา

3. รางวัลดีไซน์ดีเยี่ยมเหรียญทอง ปี 2555

4. รางวัลเทรนด์ Shogakukan Dime ปี 2555

สรุปได้ว่า การสื่อสารโดยใช้แอปพลิเคชั่นไลน์ (LINE) เป็นการสื่อสารที่รวดเร็ว ทั้งการส่งข้อมูลเป็นข้อความตัวอักษร ข้อความภาพนิ่ง และภาพเคลื่อนไหว รวมทั้งข้อความเสียง สามารถสื่อสารกันได้ทั้งสองทาง และ แบบเป็นกลุ่ม จึงมีผู้นิยมนำมาใช้เป็นจำนวนมากทั่วโลก

2. สถิติการใช้งานแอปพลิเคชั่นไลน์ (LINE)

จำนวนสมาชิกในการเชื่อมต่อของแอปพลิเคชั่นไลน์เพิ่มขึ้นสูงอย่างต่อเนื่องหากนับ ตั้งแต่ปีที่ก่อตั้งคือ ปีพ.ศ. 2554 แอปพลิเคชั่นไลน์ (LINE) มีสมาชิกไม่ถึง 1 ล้านคน แต่ในปี พ.ศ. 2557 จากการเปิดเผยตัวเลขของบริษัท LINE Corporation ผู้พัฒนาแพลตฟอร์มบนโทรศัพท์มือถือ ชั้นนำของโลกในงานการจัดประชุมธุรกิจออนไลน์ (LINE Conference Tokyo 2014) ที่ประเทศญี่ปุ่น เมื่อวันที่ 9 ตุลาคม 2557 ที่ผ่านมา พบว่าแอปพลิเคชั่นไลน์ (LINE) มีจำนวนผู้ใช้งานทั่วโลก 560 ล้านคน โดยประเทศที่มีจำนวนผู้ใช้งานมากที่สุดเป็นอันดับ 1 คือ ประเทศญี่ปุ่น มีจำนวน 54 ล้านคน รองลงมา คือประเทศไทย จำนวน 33 ล้านคน ประเทศอินโดนีเซีย จำนวน 30 ล้านคน ประเทศสหรัฐอเมริกา จำนวน 25 ล้านคน ประเทศสเปนและเม็กซิโก จำนวน 18 ล้านคนเท่ากัน และมียอดจำนวนผู้ใช้ประจำทุกเดือน (Monthly Active Users: MAU) ทั้งหมด 170 ล้านคนทั่วโลก ขณะที่ยอดการรับและส่งข้อความสูงสุดภายในหนึ่งวัน (รวมถึงวิดีโอและรูปภาพ) มีจำนวน 13,000 ล้านข้อความ (เพิ่มขึ้นจากเดือนกันยายน 2556 ถึงร้อยละ 87) ยอดการส่งข้อความเสียง และโทรด้วยวิดีโอ สูงสุดภายในหนึ่งวัน จำนวน 34 ล้านครั้ง (เพิ่มขึ้นจากเดือนกันยายน 2556 ถึงร้อยละ 120) ส่วนสถิติการใช้ฟีเจอร์ไทม์ไลน์นั้นมีปริมาณการสื่อสารรายวัน (โพสต์ไลค์และคอมเมนท์) จำนวน 160 ล้านครั้ง (เพิ่มขึ้นจากเดือนสิงหาคม 2556 ถึงร้อยละ 202) ส่วนสถิติการใช้สติ๊กเกอร์มีการรับและส่งสติ๊กเกอร์ภายในหนึ่งวัน จำนวนเกิน 1.8 พันล้านครั้ง และมียอดการใช้สติ๊กเกอร์ทั้งหมดเกิน 20,000 เซต (WP, 2561)

สำหรับประเทศไทย แอปพลิเคชั่นไลน์ (LINE) ถือเป็นแอปพลิเคชั่นการสนทนาที่มีการใช้งานในลำดับต้น ๆ เมื่อเทียบกับแอปพลิเคชั่นอื่น ๆ โดยผลจากการสำรวจพฤติกรรมของผู้ใช้อินเทอร์เน็ต ในประเทศไทย ประจำปี พ.ศ. 2557 ของสำนักงานพัฒนาธุรกรรม

ทางอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) หรือ สพธอ. พบว่าเครือข่ายสังคมออนไลน์และแอปพลิเคชั่นยอดนิยม 3 อันดับแรกที่มีการใช้งานได้แก่ เฟสบุ๊ค (ร้อยละ 93.7) ไลน์ (ร้อยละ 86.8) และ กูเกิ้ลพลัส (ร้อยละ 34.6) ซึ่งเมื่อเทียบกับปี พ.ศ. 2556 จะเห็นว่าจะมีการสลับตำแหน่งระหว่างไลน์ (ร้อยละ 61.1) และกูเกิ้ลพลัส (ร้อยละ 63.7) แสดงให้เห็นว่ามีผู้ใช้งานแอปพลิเคชั่นไลน์ (LINE) เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยกลุ่มผู้ที่นิยมเล่นแอปพลิเคชั่นไลน์ (LINE) มีอายุระหว่าง 20–34 ปี โดยใช้งานผ่านสมาร์ทโฟนมากที่สุด (สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน), 2557) นอกจากนี้ในช่วงปีใหม่ที่ผ่านมา พบว่าแอปพลิเคชั่นไลน์ (LINE) เป็นแอปพลิเคชั่นที่ครองแชมป์แอปพลิเคชั่นส่งความสุขปีใหม่ของคนไทย โดย บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) หรือ AIS เปิดเผยว่าการอวยพรปีใหม่ 2558 มีปรากฏการณ์การอวยพรผ่าน SMS ลดลง และนิยมอวยพรและสื่อสารผ่านโลกออนไลน์บนโซเชียลเน็ตเวิร์คต่าง ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งแอปพลิเคชั่นไลน์ (LINE) สูงขึ้นถึงร้อยละ 400 ในคืนวันที่ 31 ธันวาคม 2557 ถึง 1 มกราคม 2558 เมื่อเทียบกับช่วงเวลาเดียวกันของปี พ.ศ. 2557 ทั้งนี้ความนิยมมาจากการมีลูกเล่นสนุก ๆ ในการส่งความสุขปีใหม่ให้เลือกใช้มากมาย โดยเฉพาะสติ๊กเกอร์ลวดลายน่ารักเปรียบเสมือนการ์ดอวยพรกลายเป็นสีสันใหม่ด้านบริษัท ทรูมูฟเอช (Truemove H) เปิดเผยว่า ยอดใช้งานคืนส่งท้ายปีเก่าต้อนรับปีใหม่เพิ่มขึ้นร้อยละ 400 จากช่วงเดียวกันในปีที่ผ่านมา โดยแอปพลิเคชั่นไลน์ (LINE) ครองแชมป์สูงสุด รองลงมา คือเฟสบุ๊ค และอินสตราแกรม เนื่องจากสะดวกรวดเร็ว มีการส่งสติ๊กเกอร์หลากหลายรูปแบบโดนใจ (องค์การกระจายเสียงและแพร่ภาพสาธารณะแห่งประเทศไทย, 2558)

ความเป็นที่นิยมของแอปพลิเคชั่นไลน์ (LINE) ในประเทศไทย ยังคงมีแนวโน้มที่จะเพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่องโดย นายอริยะ พนมยงค์ กรรมการผู้จัดการ ไลน์ ประเทศไทย เปิดเผยในงานแถลงข่าย “2016 LineBeyond Chat” ว่า เมื่อสิ้นปี 2558 ยอดผู้ใช้งานแอปพลิเคชั่นไลน์ (LINE) ในประเทศไทยมีอยู่ทั้งสิ้น 33 ล้านคน นับเป็นอันดับที่ 2 ของโลก รองจากประเทศญี่ปุ่น และในปี 2559 คาดว่าอาจเพิ่มสูงถึง 50 ล้านคน (นิตยสารPOSITIONING, 2016)

แต่สิ่งที่ถือว่าเป็นการต่อยอดแบบไม่หวงของแอปพลิเคชั่นไลน์ (LINE) ก็คือ การนำแอปพลิเคชั่นไลน์ (LINE) มาไว้ใน คอมพิวเตอร์ PC สำหรับ Windows และ Mac รวมถึงเบราเซอร์สำหรับสมาร์ทโฟนและแท็บเล็ต ที่ผู้ใช้ยังสามารถใช้รหัส LINE QR เพื่อเข้าสู่ระบบในเวอร์ชั่น ใน PC ได้โดยไม่ต้องลงทะเบียนเพิ่มเติมทำให้ผู้ใช้ไม่พลาดการติดต่อสื่อสารกับเพื่อนผ่านแอปพลิเคชั่นไลน์ (LINE) ไม่ว่าจะเป็นที่บ้านหรือที่ทำงานรวมไปถึงบริการของ Social media ต่าง ๆ ได้อย่างง่ายดาย (เอมิกา เหมมินทร์, 2556)

จากการเติบโตที่รวดเร็วเมื่อเทียบกับแอปพลิเคชั่นอื่น ๆ แล้ว ถือว่าแอปพลิเคชั่นไลน์ (LINE) ได้เปรียบมาก เพราะเปิดใช้บริการไม่กี่วัน ก็มีผู้เข้าใช้บริการกว่า 20 ล้านคน และหลังจากนั้นก็มีผู้เข้าใช้บริการเพิ่มขึ้นถึง 35 ล้านคน จะเห็นว่าแอปพลิเคชั่นไลน์ (LINE) มีการเพิ่มขึ้นของผู้ใช้งานตลอดเวลาถึงประมาณ 600 เปอร์เซ็นต์ จึงเรียกได้ว่าแอปพลิเคชั่นไลน์ (LINE) มาแรงเป็นอย่างมาก นอกจากจะมีการให้บริการโหลดฟรีแล้ว ก็ยังมีคุณสมบัติอีกหลายอย่างให้เราได้สนุกสนาน การใช้งานอีกด้วย จะเห็นว่าเป็นการพัฒนาเพื่อตอบสนองความต้องการสอดคล้องกับโลกออนไลน์ในปัจจุบัน โดยไม่มุ่งหวังแต่ผลกำไล จึงทำให้ไม่แปลกใจที่สมาร์ทโฟนของคนส่วนใหญ่จะมีแอปพลิเคชั่นไลน์ (LINE) แทบจะทุกเครื่อง

สามารถสรุปได้ว่า การสื่อสารโดยใช้แอปพลิเคชั่นไลน์ (LINE) เป็นการสื่อสารที่รวดเร็ว ทั้งการส่งข้อมูลเป็นข้อความตัวอักษร ข้อความภาพนิ่ง และภาพเคลื่อนไหว รวมทั้งข้อความเสียง สามารถสื่อสารกันได้ทั้งสองทาง และ แบบเป็นกลุ่ม จึงมีผู้นิยมนำมาใช้เป็นจำนวนมาก ทั่วโลก

3. ลักษณะเฉพาะของแอปพลิเคชั่นไลน์ (LINE)

ศุภศิลป์ กุลจิตต์เจือวงศ์ (2556) ได้ให้ความหมายว่า แอปพลิเคชั่นไลน์ (LINE) มีลักษณะเฉพาะที่สร้างความแตกต่างอย่างชัดเจน ต่างจากแอปพลิเคชั่นการสนทนาอื่น ๆ และเป็นช่องทางการสื่อสารที่ผู้บริโภคส่วนใหญ่เลือกสมัครเป็นสมาชิก ดังนี้

1. เป็นการสื่อสาร 2 ทาง (Two-way Communication) หมายถึง ไลน์เป็นการสื่อสารโดยตรงจากผู้ส่งสารไปยังผู้รับสาร โดยผู้ส่งสารสามารถส่งข้อความ รูปภาพ เอกสาร หรือข้อมูลข่าวสารตามวัตถุประสงค์ของผู้ส่งสาร เพื่อก่อให้เกิดการรับรู้และพฤติกรรมที่ผู้ส่งสารต้องการ อีกทั้งผู้รับสารยังสามารถแสดงปฏิกิริยาตอบกลับ (Feedback) โดยตรงได้ทันที ทำให้ผู้ส่งสารสามารถวัดผลของการสื่อสารได้ทันที

2. สามารถสร้างกลุ่มการสื่อสารได้เฉพาะกลุ่ม (Group Communication) หมายถึง เมื่อผู้ใช้ต้องการพื้นที่สาหรับสมาชิกที่คุ้นเคยกันโดยเฉพาะ ผู้ใช้สามารถตั้งค่าการใช้งานของไลน์ด้วยวิธีการสร้างกลุ่มเฉพาะในแวดวงสนทนาที่มีความเกี่ยวข้องกันระหว่างบุคคลหลายบุคคลให้สามารถเชื่อมต่อและสื่อสารกันภายในกลุ่ม ซึ่งเมื่อสมาชิกภายในกลุ่มคนใดคนหนึ่งส่งสารออกไป จะถึงผู้รับสารที่เป็นสมาชิกในกลุ่มได้ทุกคน

3. สามารถเลือกกลุ่มเป้าหมายได้อย่างเฉพาะเจาะจง หลังจากที่ผู้ส่งสารมีข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมของกลุ่มผู้รับสารเป้าหมายหลัก และลักษณะของสาร

ที่กลุ่มเป้าหมายสนใจผู้ส่งสารสามารถส่งข้อมูลข่าวสารเหล่านั้นไปยังผู้รับสารได้ตรงใจตามที่ผู้รับสารต้องการ

4. สามารถสร้างประวัติส่วนตัว ได้แก่ ชื่อผู้ใช้ รูปภาพประจำตัว และข้อความสั้นเพื่ออัพเดทสถานะ (Update Status) เช่น อารมณ์ ความรู้สึก ความคิดเห็น เป็นต้น นอกจากนี้ผู้ใช้สามารถโพสต์ (Post) ข้อความ รูปภาพ ความคิดเห็นต่าง ๆ ของตนบนไทม์ไลน์ (Timeline) เพื่อสร้างการรับรู้กับบุคคลอื่นเกี่ยวกับตนเอง

5. สามารถเลือกสนทนาได้หลากหลายรูปแบบ ได้แก่ การสนทนาผ่านข้อความตัวอักษร (Text) การสนทนาผ่านข้อความเสียง (Voice Message) การโทรด้วยเสียง (Voice Call) การโทรแบบเห็นหน้า (Video Call) และการสนทนาแบบแชทลับ โดยแอปพลิเคชั่นไลน์ (LINE) จะทำการลบข้อความโดยอัตโนมัติ ภายหลังจากผู้ใช้ได้อ่านข้อความแล้ว ผู้ใช้สามารถตั้งค่าจับเวลาลบข้อความตั้งแต่ 2 วินาที ถึง 1 สัปดาห์ นอกจากนี้บทสนทนาสามารถบันทึกเพื่อเรียกดูช้าภายหลังได้ การสนทนาเกิดขึ้นตามเวลาจริง (Real Time)

6. สามารถแบ่งปันข้อความตัวอักษรข้อความเสียง สติ๊กเกอร์รูปภาพ วิดีโอ ไฟล์เอกสาร (.pdf .pt .doc .jpeg) ตำแหน่ง/สถานที่ (Location) โดยผู้ใช้สามารถเลือกวิธีการแบ่งปันได้หลากปลายรูปแบบ ได้แก่ การโพสต์ (Post) บนไทม์ไลน์ (Timeline) การโพสต์ (Post) บนหน้าจอหลัก (Home) ของตนเอง รวมถึงการแบ่งปันในห้องสนทนาส่วนบุคคลและกลุ่ม

7. ความสัมพันธ์ (Relationship) ผู้ใช้สามารถสร้างกลุ่มตามความสัมพันธ์ระหว่างผู้ใช้ เช่นกลุ่มครอบครัว กลุ่มเพื่อนที่ทำงาน กลุ่มเพื่อนเรียนพิเศษ กลุ่มเพื่อนเรียนมหาวิทยาลัย เป็นต้น ไลน์รองรับการสนทนากลุ่มสูงสุด 200 คน

ตาราง 2 ตารางแสดงคุณสมบัติของแอพพลิเคชั่นต่าง ๆ ของไลน์

แอพพลิเคชั่น	คุณสมบัติ
1.LINE Dictionary	พจนานุกรมภาษาอังกฤษ – ภาษาไทย จากอ๊อกฟอร์ด (Oxford) และพจนานุกรมภาษาไทย – ภาษาอังกฤษ จากซีเอ็ด (SE-ED)
2. LINE HERE	แสดงตำแหน่งหรือที่อยู่ กับครอบครัว เพื่อน บุคคลใกล้ชิด จากโทรศัพท์เคลื่อนที่สมาร์ทโฟน ตามเวลาจริง
3. Emoji LINE	ภาพการ์ตูนแสดงสีหน้าต่าง ๆ
4. Popcorn Buzz	การโทรแบบกลุ่มพร้อมกันได้สูงสุด 200 คน

ตาราง 2 (ต่อ)

แอพพลิเคชั่น	คุณสมบัติ
5. LINE@	การซื้อขายสินค้าออนไลน์ เพื่อส่งข้อมูลข่าวสารให้กับลูกค้า
6. LINE TV	รายการทีวี เปิดใช้เฉพาะประเทศไทยและไต้หวัน
7. B612	การถ่ายรูปและเซลฟี่ (Selfie)
8. aillis	การปรับแต่งภาพ
9. LINE DECO	ธีมรูปภาพต่าง ๆ สำหรับเปลี่ยนวอลเปเปอร์ (Wallpaper)
10. LINE PLAY	เกมโลกเสมือน
11. LINE SnapMovie	ถ่ายคลิปวิดีโอสั้น ๆ ภายในระยะเวลา10 วินาที
12.LINE Antivirus	สแกนไวรัส สำหรับระบบปฏิบัติการแอนดรอย(Andriod)
13. LINE Brush	วาดรูปตกแต่งภาพด้วยลายเส้น เป็นลายดินสอสี , หมึก, ภูกัน, สีน้ำ, สีเทียน,ดินหัวใหญ่, หัวเล็ก, พร้อมทั้งสามารถปรับเฉดสีลายเส้น
14. LINE Card	การ์ดสำหรับโอกาสต่าง ๆ เช่น อวยพรวันเกิด ส่งความคิดถึง โดยสามารถใช้ LINE Card ทำเป็นอีการ์ดส่งเพื่อบอกแทนความรู้สึก
15. LINE Tools	เครื่องมือสำหรับการวาดเส้น
16. LINE SHOP	ร้านค้าออนไลน์ เปิดใช้งานเฉพาะประเทศไทย
17. LINE NEWS	รับข้อมูลข่าวสารล่าสุดของไลน์
18. LINE Music	ฟังเพลง
19. LINE Fortune	ทำนายดวงชะตา
20. LINE Mall	ซื้อขายสินค้าระหว่างผู้ใช้
21. LINE Creators market	ผู้ใช้สามารถเป็นผู้สร้างสติ๊กเกอร์และขายแก่ผู้ใช้บุคคลอื่น

ด้วยลักษณะของแอปพลิเคชั่นไลน์ (LINE) ดังที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้น ทำให้ผู้ใช้สมาร์ทโฟนเป็นจำนวนมากต่างดาวน์โหลดแอปพลิเคชั่นไลน์ (LINE) มาไว้ในเครื่อง เพื่อใช้งานตามวัตถุประสงค์ที่แตกต่างกัน รวมถึงหน่วยงานหรือองค์กรต่าง ๆ ต่างใช้แอปพลิเคชั่นไลน์ (LINE) ในการสื่อสารไปยังกลุ่มเป้าหมายเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ทางธุรกิจ

4. ข้อดีและข้อจำกัดของแอปพลิเคชั่นไลน์ (LINE)

ศุภศิลป์ กุลจิตต์เจือวงศ์ (2556) ได้ให้ความหมายว่า ข้อดีและข้อจำกัดในตัวแอปพลิเคชั่นไลน์ มีดังนี้

1.ข้อดีของแอปพลิเคชั่นไลน์ (LINE)

1.1 มีอุปกรณ์รองรับที่หลากหลาย

ได้แก่ สมาร์ทโฟน คอมพิวเตอร์ และแท็บเล็ตต่าง ๆ ทำให้ผู้ใช้สามารถซื้อและเลือกได้ตามขนาด ระบบปฏิบัติการ และความชอบส่วนตัว

1.2 มีความเป็นส่วนตัว

เมื่อผู้ใช้มีจำนวนเพื่อนในแอปพลิเคชั่นไลน์ (LINE) มากขึ้น ผู้ใช้สามารถเลือกรับหรือปฏิเสธข้อความด้วยการไม่โต้ตอบ โดยแอปพลิเคชั่นไลน์ (LINE) จะแจ้งเตือนเพื่อให้ผู้ใช้ทราบว่ามีข้อความส่งมา เมื่อผู้ใช้ไม่โต้ตอบจะไม่มีผลใด ๆ นอกจากจำนวน การแจ้งเตือนที่เพิ่มขึ้น โดยผู้ใช้สามารถเลือกการปิดหรือยกเลิกการปิดได้ตามต้องการ

1.3 สามารถสนับสนุนทางด้านธุรกิจ

เจ้าของสินค้าหรือบริการสามารถประยุกต์ใช้สติ๊กเกอร์ของแอปพลิเคชั่นไลน์ (LINE) กับบัญชีที่เป็นทางการ (Official LINE) ของบุคคลหรือองค์กรที่มีชื่อเสียงที่ได้ขึ้นทะเบียนไว้กับแอปพลิเคชั่นไลน์ (LINE) ซึ่งเป็นทางเลือกหนึ่งของตราสินค้าในการสื่อสารกับกลุ่มเป้าหมาย

1.4 ช่วยเพิ่มสีสันและความมีชีวิตชีวา

ให้กับการสนทนา ด้วยลักษณะเฉพาะของแอปพลิเคชั่นไลน์ (LINE) ที่สามารถสื่อสารได้หลากหลายรูปแบบ เช่น ข้อความ คลิปวิดีโอ คลิปเสียง โปสเตอร์ รูปภาพ เกม ตราสินค้าและสติ๊กเกอร์ เป็นต้น อีกทั้งผู้ส่งสารยังสามารถเลือกรูปแบบของสารให้เหมาะสมกับรูปแบบของการสื่อสารในลักษณะต่าง ๆ เพื่อให้สามารถเข้าถึงผู้บริโภคได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

1.5 มีความใหม่และทันสมัยอยู่เสมอ

เนื่องด้วยแอปพลิเคชั่นไลน์ (LINE) ต้องเชื่อมต่อกับระบบอินเทอร์เน็ตตลอดเวลา โดยในระบบจะมีการตั้งค่าการแจ้งเตือนให้แอปพลิเคชั่นมีรุ่น (Version) ที่ทันสมัยอยู่เสมอ ผู้ใช้จึงสามารถตั้งค่าติดตามการแจ้งเตือนเพื่อปรับปรุงแอปพลิเคชั่นไลน์ (LINE) (Update) ตามการพัฒนาระบบของผู้ผลิตได้ตลอดเวลา

1.6 ประหยัดค่าใช้จ่ายในการสนทนาทางโทรศัพท์

โดยเฉพาะการสนทนาข้ามประเทศที่ต้องเสียค่าใช้จ่ายด้วยระบบของ Voice Call หรือการสนทนาด้วยเสียงผ่านแอปพลิเคชั่นไลน์ (LINE) บนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง ทำให้ไม่เสียค่าใช้จ่ายนอกจากค่าบริการอินเทอร์เน็ต

1.7 สามารถประยุกต์ใช้กับการทำงาน

ด้วยประสิทธิภาพของแอปพลิเคชั่นไลน์ (LINE) ที่สามารถรองรับแฟ้มงานที่หลากหลายนามสกุล ทำให้ผู้ใช้สามารถประยุกต์ใช้กับการทำงานโดยการ รับ–ส่งแฟ้มงาน ที่มีนามสกุลต่าง ๆ ตามที่แอปพลิเคชั่นไลน์ (LINE) รองรับ (มีลักษณะคล้ายการรับ–ส่งอีเมล์) จากนั้นผู้รับสามารถเปิดอ่าน ส่งต่อ หรือพิมพ์ออกมาได้ทันที ช่วยสร้างความสะดวกสบายและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานมากขึ้น

1.8 เปิดโอกาสให้ผู้ใช้ได้สร้างสรรค์งาน

จากการบันทึกภาพและวิดีโอ พร้อมกับการนำเสนอและร่วมแบ่งปัน (Share) ให้กับกลุ่มเพื่อน ด้วยวิธีการสร้างอัลบั้มภาพ (Create Album) สำหรับภาพนิ่ง และการตัดต่อวิดีโอ (Snap Movie) สำหรับภาพเคลื่อนไหว ซึ่งสามารถใช้ได้ในโอกาสต่าง ๆ เช่น ข่าวอวยพรวันเกิด และเทศกาลต่าง ๆ เป็นต้น

2.ข้อจำกัดของแอปพลิเคชั่นไลน์ (LINE)

2.1 ต้องอาศัยการเชื่อมต่อของระบบอินเทอร์เน็ต

ที่มีประสิทธิภาพเป็นตัวกลางในการ รับ–ส่งข้อมูล โดยเฉพาะในรูปแบบของ Voice Call ที่ต้องใช้อินเทอร์เน็ตความเร็วสูงจึงจะสามารถทำงานได้อย่างไม่ติดขัด ข้อจำกัดในเรื่องนี้ทำให้แอปพลิเคชั่นไลน์ (LINE) สามารถเข้าถึงผู้ใช้ได้เฉพาะบางพื้นที่ที่มีระบบอินเทอร์เน็ตเท่านั้น

2.2 สิ้นเปลืองพลังงานแบตเตอรี่

ด้วยความสามารถที่หลากหลายบนแอปพลิเคชั่นไลน์ (LINE) เช่น การเปิดคลิปวิดีโอ การเชื่อมต่อจากลิงค์ภายนอก หรือการสนทนาโดยผ่าน Voice Call ทำให้สูญเสียพลังงานแบตเตอรี่เป็นจำนวนมาก ซึ่งหากเปิดทิ้งไว้นานจะทำให้พลังงานแบตเตอรี่ลดลงอย่างรวดเร็ว

2.3 มีข้อจำกัดในเรื่องของการลงทะเบียน

ด้วยแอปพลิเคชั่นไลน์ (LINE) ได้กำหนดให้ผู้ใช้สามารถลงทะเบียนโดยผ่านสมาร์ทโฟนเท่านั้น กล่าวคือ สมาร์ทโฟน 1 เครื่องจะมีไอดีไลน์สำหรับการเข้าใช้ (Log in) เพียง 1 ไอดี และไม่สามารถลงทะเบียนได้ด้วยวิธีอื่น ซึ่งต่างจากโปรแกรมสนทนาอื่น

ๆ ในรูปแบบเดียวกันอย่างไอแมสเสส (iMessage) เฟสบุ๊คแมสเซนเจอร์ (Facebook Messenger) หรืออินสตาแกรม (Instagram) ที่เปิดโอกาสให้ผู้ใช้สามารถลงทะเบียนผ่านเว็บไซต์ได้

สามารถสรุปได้ว่า จากการศึกษา แนวคิดเกี่ยวกับแอปพลิเคชั่นไลน์ (LINE) มีคุณสมบัติและประโยชน์ที่สำคัญ ซึ่งสามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการใช้ในการติดต่อสื่อสารในองค์กรได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว ปัจจุบันองค์กรต่าง ๆ เริ่มให้ความสำคัญกับการติดต่อสื่อสาร วิธีการส่งข้อมูลที่มีประสิทธิภาพและทันสมัยมากขึ้น เพื่อทำให้องค์กรสามารถนำเอาแอปพลิเคชั่นไลน์ (LINE) ไปประยุกต์ใช้ในการดำเนินงานให้กับองค์กรให้เกิดประโยชน์สูงสุด และบริหารงานบรรลุเป้าหมาย และนโยบายที่กำหนดไว้

ข้อมูลพื้นฐานของกองร้อยมณฑลทหารบกที่ 33

ในพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่ จังหวัดลำพูน และจังหวัดแม่ฮ่องสอน ซึ่งปัจจุบันในการปกครองพื้นที่ด้านการทหารนั้นเป็นพื้นที่รับผิดชอบ ในทางประวัติศาสตร์อันต่อเนื่องยาวนาวถือว่าเป็นพื้นที่ส่วนหนึ่งของอาณาจักรล้านนาอันยิ่งใหญ่ นับตั้งแต่ พ.ศ.1839 พญามังรายปฐมกษัตริย์ของราชวงศ์มังรายที่ได้สร้างเมืองนพบุรีศรีนครพิงค์เชียงใหม่ ซึ่งถือเป็นจุดเริ่มต้นของอาณาจักรล้านนา มีพระมหากษัตริย์ ปกครองมาถึง 18 พระองค์ เป็นเวลา 282 ปี จวบจน พ.ศ.2112

แม้ว่าในห้วงปลายของราชวงศ์มังราย อาณาจักรล้านนาต้องตกเป็นประเทศราชของอาณาจักรตองอูในยุคบุเรงนอง แต่ในห้วง พ.ศ.2139 จวบจนกระทั้ง พ.ศ.2317 ผู้นำล้านนา ได้แก่ พญาจ่าบ้าน (บุญมา) และพระเจ้ากาวิละ ได้สวามิภักดิ์ต่อสมเด็จพระเจ้าตากสิน แห่งกรุงธนบุรี และขอกำลังสนับสนุนขับไล่พม่าออกไปจากเมืองเชียงใหม่ได้ ต่อมาในรัชสมัยรัชกาลที่ 1 แห่งกรุงรัตนโกสินทร์โปรดเกล้าฯ ให้พระเจ้ากาวิละเป็นเจ้าเมืองเชียงใหม่ กองทัพของอาณาจักรล้านนา โดยการสนับสนุนจากกองทหารจากกรุงเทพฯ ช่วยขับไล่พม่าออกจากเมืองเชียงแสน ทำให้อาณาจักรล้านนาหลุดพ้นจากการยึดครองของพม่า และอาณาจักรล้านนาเป็นประเทศราชของกรุงรัตนโกสินทร์เรื่อยมาจนถึง พ.ศ.2442 สมัยรัชกาลที่ 5 แห่งกรุงรัตนโกสินทร์ ได้ประกาศรวมอาณาจักรล้านนาเข้าเป็นส่วนหนึ่งของกรุงรัตนโกสินทร์โดยสถาปนาเป็นมณฑลพายัพของกรุงรัตนโกสินทร์ ในด้านการทหารนั้น ในปี 2436 ในสมัยราชกาลที่ 5 แห่งกรุงรัตนโกสินทร์ เริ่มมีการส่งหน่วยทหารมาประจำการที่เชียงใหม่ และมีวิวัฒนาการเรื่อยมา (มณฑลทหารบกที่ 33, 2561)

1. ประวัติกองร้อยมณฑลทหารบกที่ 33

พระบาทสมเด็จพระเจ้าตากสินมหาราช ทรงเข้าตีเมืองเชียงใหม่ โดยมีพระเจ้ากาวิละเป็นทัพหน้า ขับไล่พม่าข้าศึกออกจากเมืองเชียงใหม่ได้สำเร็จ เมื่อ 6 กุมภาพันธ์ 2317 และทรงปกครองเมืองสืบมาจนถึง พ.ศ.2435 ต่อมา พระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าอยู่หัว ทรงประกาศให้อาณาจักรล้านนาไทยเข้าเป็นส่วนหนึ่งของอาณาจักร มีชื่อว่า “มณฑลพายัพ”

พ.ศ.2436 กองทัพบก จึงได้ส่งหน่วยทหารมาประจำที่เชียงใหม่ 1 กองร้อย โดยมีร้อยโททองคำ ภูมิประภาส เป็นผู้บังคับกองร้อย มีชื่อว่า “กองทหารเชียงใหม่” มีที่ตั้งอยู่บริเวณวัดชัยศรีภูมิ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ หลังจากจอมพลเจ้าพระยาสุรศักดิ์มนตรีปราบกบฏเงี้ยวพ่ายแพ้แล้ว เมื่อ พ.ศ.2446 จึงขยายกำลังทหาร โดยย้ายกรมทหารราบที่ 8 ซึ่งเดิมอยู่มณฑลนครราชสีมา มาประจำมณฑลพายัพเชียงใหม่ และขยายกำลังเป็น “กรมบัญชาการมณฑลพายัพตะวันตก” ทำการย้ายหน่วยทหารเข้ามาที่ค่ายกาวิละ ตำบลวัดเกต อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ในปัจจุบัน ซึ่งเป็นที่ดินของ นายอากร เต็กกิมเซ่งหลี มอบให้กองทัพบกและต่อมาได้รับพระราชทานบรรดาศักดิ์เป็น “พระโสภณเพ็ชร์รัตน์”

พ.ศ.2448 ได้เปลี่ยนชื่อหน่วยใหม่ โดยยุบกรมบัญชาการมณฑลพายัพตะวันออก, ตะวันตก เป็น “กรมบัญชาการทหารพายัพเชียงใหม่” แห่งเดียวในเดือนมกราคมปีเดียวกันนั้นเอง สมเด็จพระบรมโอรสาธิราช เจ้าฟ้ามหาวชิราวุธ ขณะดำรงพระอิสริยยศเป็น สมเด็จพระยุพราชได้เสด็จเชียงใหม่เยี่ยมค่ายกาวิละและทรงรับตำแหน่งเป็น “ผู้บังคับการพิเศษ”

พ.ศ.2461 กระทรวงกลาโหม ได้ออกคำสั่งสำหรับทหารบก เรื่อง กำหนดเขต, ชื่อมณฑลทหารบก และจังหวัดทหารบก ที่ 223/28254 ลง 22 มีนาคม 2461 ให้มณฑลทหารบกพายัพ มีเขตพื้นที่ตรงกับเขตมณฑลพายัพ โดยมีจังหวัดทหารบกขึ้นอยู่คือ จังหวัดทหารบกเชียงใหม่

พ.ศ.2495 ค่ายจังหวัดทหารบกเชียงใหม่ ได้รับพระราชทานชื่อว่า “ค่ายกาวิละ”

พ.ศ.2524 กระทรวงกลาโหม ได้ออกกฎกระทรวง ฉบับที่ 6 ลง วันที่ 23 กุมภาพันธ์ 2524 ให้จังหวัดทหารบกเชียงใหม่ ขึ้นตรงกับกองทัพภาคที่ 3

พ.ศ.2526 จังหวัดทหารบกเชียงใหม่ ได้จัดตั้งให้มี กองร้อยบริการจังหวัดทหารบกเชียงใหม่ และก่อสร้างอาคารที่ตั้งขึ้น

พ.ศ.2533 กองทัพบกมีคำสั่ง (เฉพาะ) ลับ ที่ 129/33 เรื่อง แปรสภาพหน่วย และปรับการจัดหน่วยมณฑลทหารบก จังหวัดทหารบก ลง 14 สิงหาคม 2533 ให้จังหวัดทหารบกเชียงใหม่แปรสภาพและปรับการจัดหน่วยเป็น “มณฑลทหารบกที่ 33” และแปรสภาพกองร้อยบริการเป็น “ กองร้อยมณฑลทหารบกที่ 33”

วิสัยทัศน์และพันธกิจ

"เป็นทหารอาชีพที่ทำให้สถาบันหลักมั่นคง ประชาชนพึ่งได้
มีความสมัครสมานสามัคคีและเป็นคนดีดำเนินชีวิตตามแนวทางปรัชญา
เศรษฐกิจพอเพียงหลีกเลี่ยงอบายมุข ทุกชีวิตมีมิตรไมตรี"

หน้าที่ของมณฑลทหารบก เป็นการจัดแบ่งเขตการปกครองทางทหารบก เพื่อความสะดวกในการปฏิบัติกิจการทางทหาร ดังนี้

1. บังคับบัญชากำลังประจำถิ่นของกองทัพบก ตามที่กระทรวงกลาโหมกำหนด

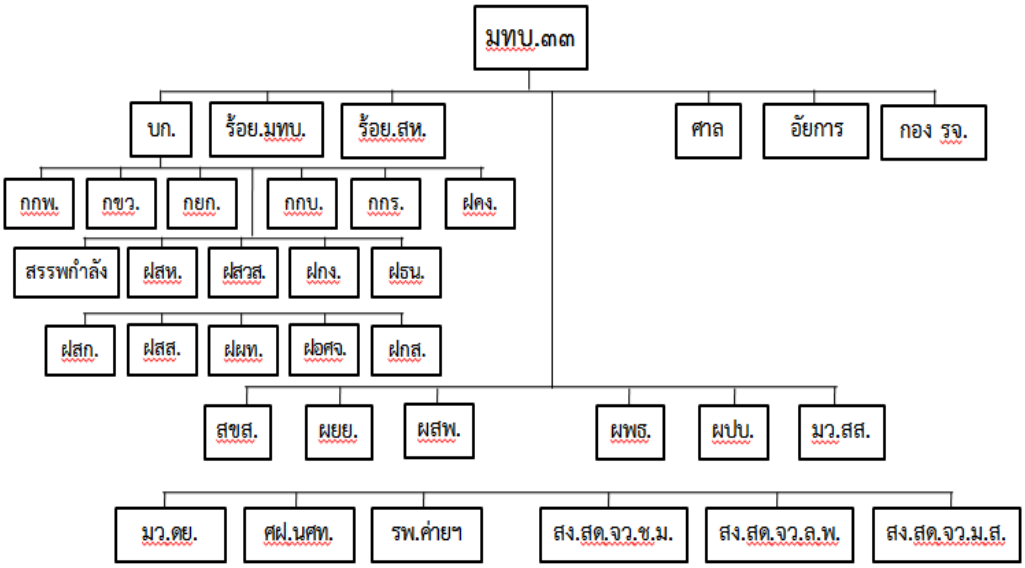
2. รักษาความสงบเรียบร้อยในเขตพื้นที่ รวมทั้งการศาลทหาร การคดี การช่วยดำเนินการคุ้มครองพยานในคดีอาญา และการเรือนจำ

3. ดำเนินการสัสดี การเกณฑ์ช่วยราชการทหาร และการระดมสรรพกำลังในเขตพื้นที่

4. สนับสนุนหน่วยทหารที่อยู่ในเขตพื้นที่

5. ดำเนินการตามแผนยุทธศาสตร์การต่อสู้เบ็ดเสร็จ เพื่อรักษาความสงบภายใน และการป้องกันประเทศ

แต่เดิมมีการจัดแบ่งเขตการปกครองออกเป็น จังหวัดทหารบก ขึ้นตรงต่อมณฑลทหารบกด้วย แต่ต่อมาในปี พ.ศ. 2437 ได้มีการยกเลิกการจัดแบ่งเขตจังหวัดทหารบก และให้จัดตั้งเป็นมณฑลทหารบกเพียงชั้นเดียว



ภาพ 6 แสดงแผนภูมิสายการบังคับบัญชาและหน่วยขึ้นตรง
มณฑลทหารบกที่ 33 ค่ายกาวิละ อำเมือง จังหวัดเชียงใหม่

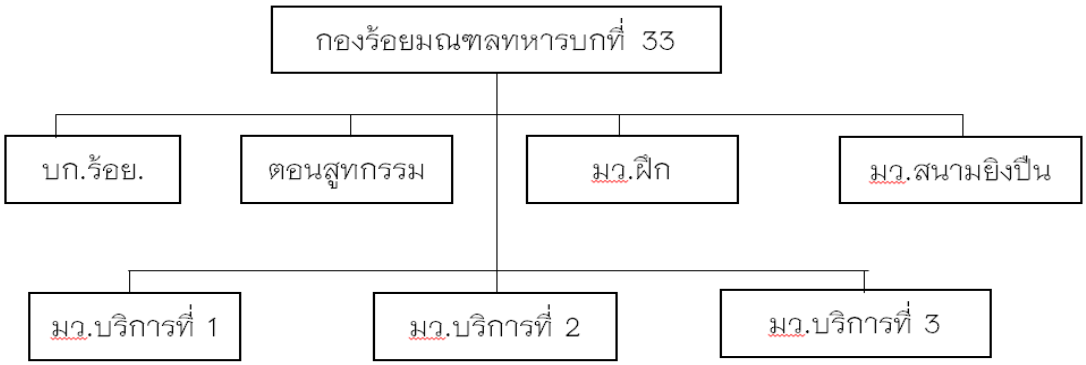
2. การจัดและโครงสร้างกองร้อยมณฑลทหารบกที่ 33

กองร้อยมณฑลทหารบกที่ 33 ค่ายกาวิละ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ เป็นหน่วยขึ้นตรงกับกองทัพภาคที่ 3 มีอำนาจหน้าที่สนับสนุนภารกิจของรัฐในการช่วยเหลือประชาชน รวมทั้งการรักษาความมั่นคงภายในราชอาณาจักร ให้เป็นไปด้วยความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยแบ่งส่วนราชการออกเป็น 3 ส่วนหลัก ดังนี้

1) **ส่วนบังคับบัญชา** มีหน้าที่มีหน้าที่ควบคุมบังคับบัญชา วางแผน อำนวยการประสานงาน และกำกับดูแล ให้การดำเนินงานของกองร้อยมณฑลทหารบกที่ 33 ให้เป็นไปตามภารกิจและหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งกำหนดนโยบายในการดำเนินงานประสานงาน และกำกับดูแลงานธุรการ สวัสดิการโดยทั่วไป ตามนโยบายที่ได้รับมอบ มีหน่วยขึ้นตรง คือ ฝ่ายกำลังพล ฝ่ายยุทธการและการข่าว ฝ่ายส่งกำลังบำรุง และฝ่ายกิจการพลเรือน (จัดตั้งเพิ่มเติมจากกกองทัพบก กำหนดเพื่อปฏิบัติงานด้านกิจการพลเรือนของหน่วย)

2) **ส่วนสนับสนุน** มีหน้าที่สนับสนุนส่วนอื่น ๆ ทางด้านส่งกำลังบำรุง เช่น หน้าที่ในการควบคุม อำนวยการ กำหนดความต้องการ จัดหา ผลิต และแจกจ่ายสิ่งอุปกรณ์ประเภทต่าง ๆ มีหน่วยขึ้นตรงคือ ตอนสูทกรรม และหมวดฝึก

3) ส่วนปฏิบัติ มีหน้าที่ปกครอง บังคับบัญชาหน่วยทหารที่รับผิดชอบ ปกครองพื้นที่ รักษาความสงบเรียบร้อย ดูแลระเบียบวินัยทหาร และมีหน้าที่ระดมสรรพกำลัง การดำเนินการตามแผนยุทธศาสตร์การต่อสู้เบ็ดเสร็จ เพื่อรักษาความสงบภายใน การป้องกันประเทศ และสนับสนุนหน่วยทหารในเขตพื้นที่รับผิดชอบ ตามที่กองทัพบกกำหนด มีหน่วยขึ้นตรงคือ หมวดบริการที่ 1 หมวดบริการที่ 2 และหมวดบริการที่ 3



ภาพ 7 โครงสร้างกองร้อยมณฑลทหารบกที่ 33

3. ภารกิจ/หน้าที่ความรับผิดชอบ

กองร้อยมณฑลทหารบกที่ 33 อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มีที่ตั้งอยู่ในเมืองเชียงใหม่ ซึ่งเป็นพื้นที่สำคัญของจังหวัดภาคเหนือมีพื้นที่รับผิดชอบ 3 จังหวัด ประกอบด้วย จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 25 อำเภอ จังหวัดลำพูน จำนวน 8 อำเภอ และจังหวัดแม่ฮ่องสอน จำนวน 7 อำเภอ ดังนี้

ภาพ 8 พื้นที่รับผิดชอบกองร้อยมณฑลทหารบกที่ 33
ค่ายกาวิละ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

1. ภารกิจและบทบาทหน้าที่ในยามปกติ

มีบทบาทหน้าที่ในการรักษาความสงบเรียบร้อย ในพื้นที่ ได้แก่ การรักษาระเบียบวินัยและแบบธรรมเนียมของทหาร ใช้อำนาจตามกฎหมายในการสั่งการแก่หน่วยทหาร และการบรรเทาสาธารณภัยซึ่งเกิดขึ้นในพื้นที่เป็นประจำ เช่น อุทกภัย วาตภัย ภัยหนาว หมอกควันไฟ ตลอดจนการสนับสนุนกำลังพลในการช่วยเหลือประชาชนในด้านต่าง ๆ ซึ่งนอกจากจะรับผิดชอบงานตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายและงานในสายงานปกติแล้ว ยังต้องจัดกำลังพลสนับสนุนการปฏิบัติงานตามโครงการพระราชดำริต่าง ๆ ในพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่ และมีภารกิจสำคัญยิ่งอีกภารกิจหนึ่งคือ การถวายความปลอดภัยให้กับพระบรมวงศานุวงศ์ทุกพระองค์ซึ่งได้ เสด็จเข้ามาปฏิบัติพระราชกรณียกิจในพื้นที่ การรักษาความปลอดภัยให้กับบุคคลสำคัญ เช่น นายกรัฐมนตรี รัฐมนตรี และผู้นำเหล่าทัพ และจัดเตรียมกำลังพร้อมปฏิบัติเมื่อเกิดเหตุการณ์รุนแรงในพื้นที่ และฝ่ายปกครองหรือตำรวจ ได้ทำการร้องขอ หรือเมื่อมีการประกาศใช้พระราชบัญญัติความมั่นคงหรือประกาศใช้กฎอัยการศึก

2. ภารกิจและบทบาทหน้าที่ในยามสงคราม

เมื่อเข้าสู่ภาวะสงคราม และกองทัพภาคที่ 3 ประกาศใช้แผนป้องกันประเทศ กองร้อยมณฑลทหารบกที่ 33 จะแปรสภาพหน่วยเป็น ศูนย์ปฏิบัติการในพื้นที่ส่วนหลังเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติตามแผนป้องกันประเทศ โดยคุ้มครองป้องกันรักษาแหล่งทรัพยากร, แหล่งพลังงาน, ศูนย์กลางการบริหารราชการ, ศูนย์การบังคับบัญชาและเส้นทางคมนาคมที่สำคัญให้ปลอดภัยจากการคุกคามของฝ่ายตรงข้าม

3. ภารกิจที่สำคัญของกองร้อยมณฑลทหารบกที่ 33

3.1 การช่วยเหลือประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อนจากสาธารณภัย หน่วยได้จัดตั้งศูนย์บรรเทาสาธารณภัย ประกอบกำลังจากหน่วยทหารในพื้นที่ บูรณาการร่วมกันในการเตรียมความพร้อมและช่วยเหลือประชาชนในพื้นที่รับผิดชอบทั้ง 3 จังหวัด (จังหวัดเชียงใหม่ จังหวัดลำพูน และจังหวัดแม่ฮ่องสอน) โดยได้มีการฝึกและการเตรียมความพร้อมของกำลังในการให้ความช่วยเหลือแก่ประชาชนที่ประสบภัยพิบัติ ในพื้นที่รับผิดชอบอย่างต่อเนื่องพร้อมประสานส่วนราชการในพื้นที่เพื่อบูรณาการช่วยเหลือผู้ประสบภัยพิบัติทางธรรมชาติทุกฤดูกาล ดังนี้

3.1.1 การช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัยน้ำท่วมฉับพลัน น้ำป่าไหลหลากและดินโคลนถล่ม

3.1.2 การช่วยเหลือผู้ประสบภัยจากวาตภัย ภัยพิบัติวาตภัยพายุฤดูร้อน

3.1.3 การช่วยเหลือผู้ประสบภัยจากอัคคีภัย จัดเตรียมกำลังพล รถดับเพลิง และรถบรรทุกน้ำ เตรียมพร้อมปฏิบัติ เพื่อเข้าช่วยเหลือผู้ประสบภัยได้อย่างทันท่วงที

3.1.4 การช่วยเหลือผู้ประสบภัยหนาว

3.1.5 การช่วยเหลือผู้ประสบภัยแล้งในพื้นที่

3.1.6 ปัญหาหมอกควันและไฟป่า จะประสบกับปัญหา เป็นประจำทุกปีในห้วงเดือนกุมภาพันธ์ จนถึงเดือนเมษายน

3.1.7 การป้องกันและลดการเกิดอุบัติเหตุ ช่วงเทศกาล

3.2 งานด้านการถวายความปลอดภัยและรักษาความปลอดภัยบุคคลสำคัญ

3.2.1 การจัดตั้งกองอำนวยการร่วมถวายความปลอดภัยองค์พระมหากษัตริย์ พระราชินี พระรัชทายาท พระบรมวงศานุวงศ์ ตั้งแต่ชั้นพระองค์เจ้าขึ้นไป และบุคคลสำคัญที่ทรงพระกรุณาโปรดเกล้า ที่เข้ามาในพื้นที่รับผิดชอบ

3.2.2 การจัดตั้งกองอำนวยการรักษาความปลอดภัยบุคคลสำคัญตามระเบียบกองทัพบก

3.3 การร่วมงานราชพิธีเพื่อแสดงความจงรักภักดีร่วมกับหน่วยงานภายนอกในห้วงราชพิธีวันสำคัญต่าง ๆ หน่วยได้จัดกำลังพลร่วมงานร่วมกับหน่วยงานต่าง ๆ ในพื้นที่เพื่อเป็นการแสดงออกถึงความจงรักภักดีที่มีต่อสถาบันพระมหากษัตริย์ไทย

3.4 การดำเนินงานโครงการจิตอาสาพระราชทาน ตามแนวพระราชดำริ ได้ดำเนินงานทั้งด้านจิตอาสาเฉพาะกิจ จิตอาสาพัฒนาและจิตอาสาภัยพิบัติ ซึ่งดำเนินงานร่วมกับส่วนราชการ ภาครัฐ เอกชน องค์กรต่าง ๆ และประชาชนจิตอาสาอย่างต่อเนื่อง

3.5 การปฏิบัติงานสนับสนุนงานตามโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริฯ และงานโครงการหลวงโดยศูนย์ประสานงานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริฯ ในพื้นที่อำเภอออมก๋อย จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 3 โครงการ ได้แก่

3.5.1 โครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตราษฎรบ้านทุ่งต้นงิ้ว

3.5.2 โครงการอนุรักษ์สภาพป่าในพื้นที่บ้านซิแบร

3.5.3 โครงการสถานีพัฒนาการเกษตรที่สูงดอยแบแล

3.6 การควบคุมพื้นที่เพื่อสร้างสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัย

3.6.1 การสกัดกั้นการกระทำผิดกฎหมาย พ.ร.บ.ยาเสพติด

3.6.2 การสกัดกั้นการกระทำผิดกฎหมาย พ.ร.บ. อาวุธปืนและเครื่องกระสุน

3.6.3 การสกัดกั้นการกระทำผิดกฎหมาย พ.ร.บ.ป่าไม้

3.6.4 การสกัดกั้นการกระทำผิดกฎหมาย พ.ร.บ.การพนัน

3.6.5 การสกัดกั้นการกระทำผิดกฎหมาย พ.ร.บ.ศุลกากร

3.6.6 การตรวจสอบสถานประกอบการ/สถานบันเทิง

3.6.7 การดำเนินการจับกุมกลุ่มบุคคลที่ปล่อยเงินกู้นอกระบบ

4. รูปแบบและวิธีการสื่อสารภายในกองร้อยมณฑลทหารบกที่ 33

สำหรับการปฏิบัติหน้าที่ของกองร้อยมณฑลทหารบกที่ 33 ค่ายกาวิละ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ เพื่อปกป้อง ดูแลความปลอดภัยของชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน เป็นการทำงานโดยใช้ระบบแบบทหารมีการจัดองค์กรที่ตายตัว มีสายการบังคับบัญชาแบ่งมอบหน้าที่อย่างชัดเจน แต่เดิมก่อนที่จะมีแอปพลิเคชั่นไลน์ (LINE) การสั่งการต่าง ๆ จากผู้บังคับบัญชาไปยังหน่วยรองจนถึงตัวกำลังพลคนสุดท้ายของหน่วย จะใช้การสื่อสารภายในองค์กรผ่าน เอกสาร และทางวาจา หรือสั่งการสื่อสารประเภทวิทยุ และโทรศัพท์ เป็นต้น ปัจจุบันกำลังพลทั่วไปทั้งนายทหารชั้นสัญญาบัตร และนายทหารชั้นประทวนก็ใช้การสื่อสารภายในองค์กรผ่านทางแอปพลิเคชั่นไลน์ (LINE) เนื่องจากเครื่องโทรศัพท์ปัจจุบันสามารถเชื่อมต่อเครือข่ายในระบบ GPRS/EDGE, Wi-Fi หรือ 3 จี ได้ ซึ่งแต่เดิมนิยมใช้สื่อสารกันระหว่างเพื่อนฝูงหรือกับคนที่รู้จัก แต่หลังจากนั้นมาไม่นาน เริ่มมีการใช้แอปพลิเคชั่นไลน์ (LINE) เป็นอีกทางหนึ่งของการสื่อสารในการบังคับบัญชาและสั่งการทางทหารอีกระบบหนึ่ง เพื่อให้กำลังพลทราบข่าวสารภายในหน่วยงานของตนเอง และข่าวสารจากกองทัพบก ได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วนทันสถานการณ์ เกิดความรวดเร็ว และกระจายข้อมูลข่าวสาร ให้คนทราบโดยเร็ว สามารถสรุปได้ดังนี้

1. การสื่อสารภายในองค์กรโดยการจัดประชุม เพื่อสรุปผลการปฏิบัติงาน การติดตามงานต่าง ๆ หรือกรณีมีคำสั่ง/นโยบายเร่งด่วน กำลังพลทุกนายในหน่วยงานจะได้รับทราบ

2. การสื่อสารภายในองค์กรโดยการจัดทำบันทึกหรือหนังสือเวียนทราบภายใน เมื่อได้รับหนังสือเวียนที่เป็นคำสั่ง ระเบียบปฏิบัติต่าง ๆ ทำการสื่อสารให้เจ้าหน้าที่ทราบ โดยการทำเอกสารภายใน ติดป้ายประกาศ และลงนามรับทราบ

3. การสื่อสารภายในองค์กรโดยการส่งข้อความผ่านระบบแอปพลิเคชั่นไลน์ (LINE) กำลังพลทุกนายภายในองค์กรจะส่งข้อความที่ไม่ยาวมาก เร่งด่วน ความรวดเร็ว และส่งข้อความหลายครั้ง

สามารถสรุปได้ว่า การสื่อสารเป็นสิ่งสำคัญสำหรับทุกองค์กรถือเป็นรากฐานที่สำคัญที่จะส่งผลให้เกิดความร่วมมืออันดีระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา ก่อให้เกิดความเข้าใจที่ดีมีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร เกิดการประสานงานระหว่างหน่วยงานที่ดี ทำให้องค์กรสามารถขับเคลื่อนไปในทิศทางที่ถูกต้องตามเป้าหมายที่องค์กรตั้งไว้อันจะนำไปสู่ความสำเร็จที่ยิ่งใหญ่ได้ การสื่อสารที่ชัดเจน ถูกต้อง ตรงไปตรงมาใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย

จะสามารถเป็นแรงกระตุ้นให้เกิดประโยชน์ทั้งต่อกำลังพลและหน่วยงานราชการต้นสังกัด รวมถึงประโยชน์ต่อประเทศชาติได้อย่างสูงสุด

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ขวัญฤดี ฮวดหุ่น (2560) ได้เขียนบทความเรื่อง อิทธิพลของแอปพลิเคชั่นไลน์ (LINE) ในการสื่อสารยุคปัจจุบัน โดยมีการนำแนวทางทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนความคิดเห็นมาประกอบเพื่อเป็นแนวทางการอธิบายใน ประเด็นอิทธิพลของแอปพลิเคชั่นไลน์ (LINE) และประโยชน์และข้อจำกัดในการสื่อสารผ่านแอปพลิเคชั่นไลน์ (LINE) ในโลกยุคปัจจุบัน โดยได้กล่าวสรุปไว้ดังนี้ แอปพลิเคชั่นไลน์ (LINE) เป็นซอฟต์แวร์ที่ถูกสร้างขึ้นเพื่อช่วยให้สามารถเข้าถึงบริการต่าง ๆในโลกออนไลน์ได้ อย่างรวดเร็ว สะดวกสบาย และที่เป็นที่แพร่หลาย เรียกได้ว่าสังคมยุคปัจจุบันนี้ โซเชียลเน็ตเวิร์คหรือแอพพลิเคชั่นต่าง ๆ ได้เข้ามามีอิทธิพลและบทบาทในชีวิตประจำวันเรามากขึ้น ในเรื่องการติดต่อสื่อสาร ตลอดจนแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารในการทำงาน เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อการทำงานสูงสุด อย่างในเรื่องของความสะดวกรวดเร็ว และได้รับความนิยมและการตอบรับจากกลุ่มผู้ใช้ได้มากขึ้นและหลากหลาย รวมไปถึงหน่วยงานหรือองค์กรภาครัฐและเอกชนต่างก็มีกิจกรรมหรือการปฏิบัติดำเนินงานที่นำเอาอินเทอร์เน็ตและแอปพลิเคชั่นเข้ามาช่วยให้บริการมากขึ้น ซึ่งในวันนี้ถือได้ว่าเป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจและสังคมได้อีกด้วย ทั้งนี้ยังเป็นเรื่องที่ง่าย สะดวก รวดเร็ว ประหยัดเวลาและการเดินทาง เป็นต้น ดังนั้นแอปพลิเคชั่นไลน์ (LINE) จึงเป็นแอพพลิเคชั่นที่มนุษย์นั้นถือว่าตอบโจทย์ความต้องการในเรื่องการติดต่อสื่อสาร และอื่น ๆได้เป็นอย่างดี

มณี วิเศษพานิช (2561) ได้ศึกษาเรื่อง สภาพการสื่อสารภายในองค์กร กรณีศึกษาบริษัทคาสิโอประเทศไทยจำกัด มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพปัจจุบันและปัญหาของกระบวนการสื่อสารภายในองค์กร เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพประกอบด้วยการสัมภาษณ์ตัวแทนหน่วยงานต่าง ๆ ที่ปฏิบัติงานในองค์กรโดยเป็นตัวแทนจากผู้บริหารและพนักงาน เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยปัญหาการสื่อสารเชิงลึก โดยผู้ศึกษาวิจัยจะใช้การคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง แบบเจาะจง (purposive sampling) โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบ เจาะลึก (in-depth interview) กับกลุ่มตัวอย่างในทุกระดับชั้นของการทำงาน ผลการศึกษาพบว่าปัญหาการสื่อสารในองค์กรส่วนมาก ช่องทางการสื่อสารที่ไม่เพียงพอข้อมูล ข่าวสารที่ ส่งไปยังพนักงานในทุกระดับควรมีการเพิ่มช่องทางการสื่อสารให้มากกว่าเดิม เช่น ประกาศเสียงตามสาย เพิ่มบอร์ด ประชาสัมพันธ์ และจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ไปพร้อม ๆ กัน นอกจากนี้ยังพบอุปกรณ์การสื่อสารไม่เพียงพอต่อการใช้งาน สำหรับสื่อสารภายในองค์กร

และพนักงานมีความต้องการให้เพิ่มการสื่อสารสังคมออนไลน์ Facebook fan page และ Line group ทางการของบริษัท เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพให้มากขึ้นในการสื่อสารภายในองค์กร

วรชัย กุลหินตั้ง (2561) ได้ศึกษาผลของการใช้แอปพลิเคชั่นไลน์ (LINE) ในการบริหารงานรักษาความปลอดภัย โรงพยาบาลมุกดาหาร เป็นการวิจัยเชิงปฏิบัติการ (Action Research) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการบริหารงานรักษาความปลอดภัยโรงพยาบาลมุกดาหาร และเปรียบเทียบผลการบริหารงานก่อนและหลังจากการนำแอปพลิเคชั่นไลน์ (LINE) มาใช้ในการบริหารงานรักษาความปลอดภัย โรงพยาบาลมุกดาหาร กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้รับบริการงานรักษาความปลอดภัยซึ่งเป็นตัวแทนบุคลากรทุกแผนก และผู้รับบริการโรงพยาบาล มุกดาหาร โดยการเลือกแบบบังเอิญ จำนวน 111 คน (ก่อนการใช้ไลน์) และจำนวน 123 คน (หลังการใช้ไลน์) และพนักงานรักษาความปลอดภัย จำนวน 12 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม ซึ่งประกอบไปด้วยข้อมูล 2 ส่วน คือ ข้อมูลทั่วไป และแบบวัดความพึงพอใจ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติพรรณา ได้แก่ จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติอนุมาน ได้แก่ Independent t-test และ Paired t-test ผลการวิจัยพบว่า ก่อนและหลังการนำแอปพลิเคชั่นไลน์ (LINE) มาใช้บริหารงานรักษาความปลอดภัยทำให้ ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานรักษาความปลอดภัย จาก 3.48 ระดับปานกลาง เพิ่มขึ้นเป็น 3.88 ระดับมาก เพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p<0.05$) และสำหรับตัวพนักงานรักษาความปลอดภัย เป็นผู้ปฏิบัติงานด้านการรักษาความปลอดภัย และเป็นผู้รับการบริหารงานจากผู้บังคับบัญชาทั้งก่อนและหลังการนำแอปพลิเคชั่นไลน์ (LINE) มาใช้ มีความพึงพอใจต่อการบริหารงาน ก่อนใช้แอปพลิเคชั่นไลน์ 3.25 ระดับปานกลาง และหลังจากใช้แอปพลิเคชั่นไลน์ (LINE) บริหารงาน รปภ. มีความพึงพอใจเพิ่มขึ้นเป็น 4.91 ระดับมาก เพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p<0.05$)

จากการค้นพบดังกล่าวแสดงให้เห็นว่า การบริหารงานควรมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาเป็นเครื่องมือในการทำงานร่วมกับการบริหารงานแบบเดิมที่ใช้กฎระเบียบ และวิธีการปฏิบัติงาน เพื่อพัฒนารูปแบบการปฏิบัติงานให้ทันสมัยและมีประสิทธิภาพการให้บริการ การอำนวยความสะดวก และสนองต่อความต้องการของประชาชนเพื่อให้เกิดความปลอดภัยและความพึงพอใจเพิ่มมากขึ้น และผู้ให้บริการมีความพึงพอใจและมีความสุข

สัญชาติ พรมดง, นันทนา นิจจอหอ และนาถรพี ชัยมงคล (2561) ได้เขียนบทความเรื่อง การสร้างประสิทธิภาพของการสื่อสารภายในองค์กรเพื่อเพิ่มความสามารถในการแข่งขันทางธุรกิจ โดยให้ให้ข้อสรุปไว้ว่า การสร้างประสิทธิภาพในการสื่อสารนับเป็นสิ่งที่สำคัญในการบริหารงานขององค์กร เนื่องจากปัจจุบัน การสื่อสารนั้นมีความสำคัญมากในยุคของข้อมูลข่าวสารที่ต้องได้รับการรับรู้และเข้าถึงอย่างรวดเร็ว ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลง

รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ผู้บริหารที่ต้องการความสำเร็จควรให้ความสำคัญกับการสื่อสารภายในองค์กร ด้วยการสร้างประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในองค์กร โดยอาศัยเครื่องมือที่ทันสมัยเข้ามาสนับสนุนเพื่อพัฒนาศักยภาพของการสื่อสารในด้านการพูดนอกจากจะพูดแบบการเผชิญหน้า เช่น การนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยโดยวิธีการจัดประชุมแบบวีดีโอ คอนเฟอเรนซ์ ก็จะช่วยให้องค์กรลดระยะทาง ระยะเวลา สถานที่ และลดค่าใช้จ่ายส่วนอื่น ๆ ใช้รูปแบบการทำงานสไตล์ออฟพิศออนไลน์เข้ามาช่วย เพื่อเพิ่มความสามารถในการแข่งขันทางธุรกิจโดยใช้การสื่อสารภายในองค์กร นอกจากนี้ องค์กรควรจัดให้มีการอบรมพนักงานเพื่อเพิ่มความรู้ทักษะความสามารถ และให้มีความรู้ด้านเทคนิคการสื่อสารและการประสานงานที่มีประสิทธิภาพซึ่งเป็นกลยุทธ์เพื่อให้พนักงานมีความสัมพันธ์ที่ดีในการทำงานร่วมกันสร้างความเข้าใจที่ถูกต้องตรงกันในการปฏิบัติงานทำงานร่วมกันเป็นทีม จะส่งผลให้องค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้

สมิธ พิทูรพงศ์ (2561) ได้ศึกษาการใช้แอปพลิเคชั่นไลน์ (LINE) ในกระบวนการทำงาน : กรณีศึกษา บริษัท สหผลิตภัณฑ์พาณิชย์ จำกัด มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) เพื่อศึกษาการใช้แอปพลิเคชั่นไลน์ (LINE) ในกระบวนการทำงาน ในองค์กร ของ บริษัท สหผลิตภัณฑ์ พาณิชย์ จำกัด 2) เพื่อศึกษาการใช้แอปพลิเคชั่นไลน์ (LINE) ในการสื่อสารกับ ลูกค้าของ บริษัท สหผลิตภัณฑ์ พาณิชย์ จำกัด 3) เพื่อศึกษาปัญหาในการใช้แอปพลิเคชั่นไลน์ (LINE) และแนวทางการแก้ปัญหาการบริหารงานและกระบวนการทำงานผ่านแอปพลิเคชั่นไลน์ (LINE) ของ บริษัท สหผลิตภัณฑ์ พาณิชย์ จำกัด การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการ สัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) กับกลุ่มบุคลากรในองค์กรที่เกี่ยวข้องในการใช้แอปพลิเคชั่นไลน์ (LINE) ในกระบวนการทำงานของ บริษัท สหผลิตภัณฑ์ พาณิชย์ จำกัด จำนวนทั้งหมด 4 คน และลูกค้าของ บริษัท สหผลิตภัณฑ์ พาณิชย์ จำกัด จำนวน 5 คน ที่ใช้แอปพลิเคชั่นไลน์ (LINE) ในการติดต่อเป็นประจำมากที่สุด

ผลการวิจัยพบว่า การใช้แอปพลิเคชั่นไลน์ (LINE) ในกระบวนการทำงานในองค์กรของบริษัท สหผลิตภัณฑ์ พาณิชย์ จำกัด บริษัทมีการนำแอปพลิเคชั่นไลน์ (LINE) มาใช้วางแผนก่อนการปฏิบัติงาน บริษัทมีการวางแผนงานให้ กับฝ่ายขาย และการวางแผนเข้าพบลูกค้า บริษัทมีการนำแอปพลิเคชั่นไลน์ (LINE) มาใช้ดำเนินงานตามที่กำหนดใน แผนปฏิบัติงาน โดยฝ่ายขายมีการใช้แอปพลิเคชั่นไลน์ติดต่อกับทางลูกค้าที่มีการสั่งผลิตสินค้า บริษัทมีการนำแอปพลิเคชั่นไลน์ (LINE) มาตรวจสอบผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติงาน และการนำผลประเมินมาปรับปรุงแก้ไขซึ่งแอปพลิเคชั่นไลน์ (LINE) ช่วยทำให้กระบวนการทำงานของบริษัทมีประสิทธิภาพ สะดวก และรวดเร็วมากขึ้น

พรพรรณ ฉายาอภิชาติ (2559) ได้ทำการประเมินผลการใช้งานไลน์แอปพลิเคชั่นในการปฏิบัติหน้าที่ ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสังกัดกองบังคับการอำนวยการ สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง การศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อประเมินผลการนำไลน์แอปพลิเคชั่นมาใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สังกัดกองบังคับการอำนวยการ สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง 2) เพื่อเสนอแนวทางในพัฒนาการใช้งานไลน์แอปพลิเคชั่น ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสังกัดกองบังคับการอำนวยการ สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ เจ้าหน้าที่ตำรวจ สังกัดกองบังคับการอำนวยการ สำนักงานตรวจ คนเข้าเมือง จำนวน 133 นาย โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือการวิจัย วิเคราะห์ผลการวิจัยด้วยวิธี สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน T-test และ F-test ด้วยค่าสถิติ LSD ผลการศึกษาพบว่า ผลการประเมินการใช้งานไลน์แอปพลิเคชั่น ในการปฏิบัติหน้าที่ในภาพรวม ผลการประเมินเฉลี่ยอยู่ในระดับดีมาก ซึ่งด้านกระบวนการ มีลำดับค่าการประเมินผลสูงที่สุด ลำดับรองลงมา คือ ด้านประสิทธิภาพ มุมมองด้านการเรียนรู้และพัฒนา และมุมมองด้านผู้ใช้งาน ตามลำดับ

ปริทรรศน์ ลองชูผล (2558) ได้ศึกษา ความพึงพอใจในการใช้แอปพลิเคชั่นไลน์ (LINE) ต่อการสื่อสารด้านสาธารณภัย : กรณีศึกษา ของนักศึกษาหลักสูตร นักบริหารงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย รุ่นที่ 11 ผลการศึกษา พบว่า 1) บุคลากรขาดความรู้ความเข้าใจในการใช้งาน เห็นควรจัดให้มีการอบรม ให้ความรู้บุคลากรทุกคนในองค์กรและบุคลากรหน่วยงานภาคีเครือข่ายมีความเข้าใจในการใช้ระบบไลน์ เช่น การทำอัลบัมเพื่อลดขนาด และขั้นตอนการส่งภาพ การสำรองข้อมูล การตระหนักถึงความสำคัญของการสื่อสารโดยเฉพาะด้านสาธารณภัยซึ่งจะต้องรวดเร็ว ทันต่อเหตุการณ์ เป็นประโยชน์ต่อองค์กรและชุมชน 2) ด้านงบประมาณ ภาครัฐควรมีการจัดสวัสดิการให้บุคลากร เจ้าหน้าที่ และประชาชน ผู้เกี่ยวข้องในการเฝ้าระวังพื้นที่เสี่ยงภัย ในการจัดซื้ออุปกรณ์ในการสื่อสารระบบไลน์ได้ในราคาถูก และ 3) ด้านอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ ภาครัฐควรปรับปรุงระบบ WIFI ให้มีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะ FREE WIFI เน้นครอบคลุมพื้นที่เสี่ยงต่อการเกิดภัยของประเทศไทย

จากงานวิจัย พบว่า การสื่อสารโดยการใช้ไลน์แอปพลิเคชั่น เป็นเครื่องมือที่จะนำไปสู่การรับรู้ เรียนรู้ ให้เกิดความเข้าใจที่ถูกต้องตรงกันของบุคลากรทั้งองค์กร ตั้งแต่ระดับนโยบายไปจนถึงระดับปฏิบัติการ ทำให้สามารถกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ และยุทธศาสตร์ร่วมกันได้อย่างถูกต้องเหมาะสมและนำพาองค์กรไปสู่เป้าหมายที่ตั้งไว้อย่างมีทิศทาง และจะต้องนำมาใช้ให้สอดคล้องกับพื้นฐานขององค์กร ทั้งในด้านโครงสร้าง ระบบการบริหาร ทัศนคติ และค่านิยม รวมทั้งวัฒนธรรมของบุคลากรในองค์กรจึงจะทำให้องค์กร

ไปสู่ความสำเร็จได้ ไลน์จึงเป็นเครื่องมือทางการบริหารที่ผู้บริหาร ควรให้ความสำคัญและต้องนำมาใช้ในการบริหารจัดการองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลสูงสุดแก่องค์กร ส่วนปัญหา พบว่า 1) บุคลากรขาดความรู้ ความเข้าใจในการใช้งาน เห็นควรจัดให้มีการอบรมให้ความรู้บุคลากรทุกคนในองค์กรและบุคลากรหน่วยงานภาคีเครือข่ายมีความเข้าใจในการใช้ระบบไลน์ เช่น การทำอัลบัมเพื่อลดขนาด และขั้นตอนการส่งภาพ การสำรองข้อมูล การตระหนักถึงความสำคัญของการสื่อสารโดยเฉพาะด้านสาธารณภัยซึ่งจะต้องรวดเร็วทันต่อเหตุการณ์ เป็นประโยชน์ต่อองค์กร และชุมชน 2) ด้านงบประมาณ ภาครัฐควรมีการจัดสวัสดิการให้บุคลากร เจ้าหน้าที่ และประชาชน ผู้เกี่ยวข้องในการเฝ้าระวังพื้นที่เสี่ยงภัยในการจัดซื้ออุปกรณ์ในการสื่อสารระบบไลน์ได้ในราคาถูก และ 3) ด้านอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ ภาครัฐควรปรับปรุงระบบ WIFI ให้มีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะ FREE WIFI เน้นครอบคลุมพื้นที่เสี่ยงต่อการเกิดภัยของประเทศไทย และแนวทางพัฒนาเพื่อให้การสื่อสารผ่านทางแอปพลิเคชั่นไลน์ (LINE) มีประสิทธิภาพ พบว่า

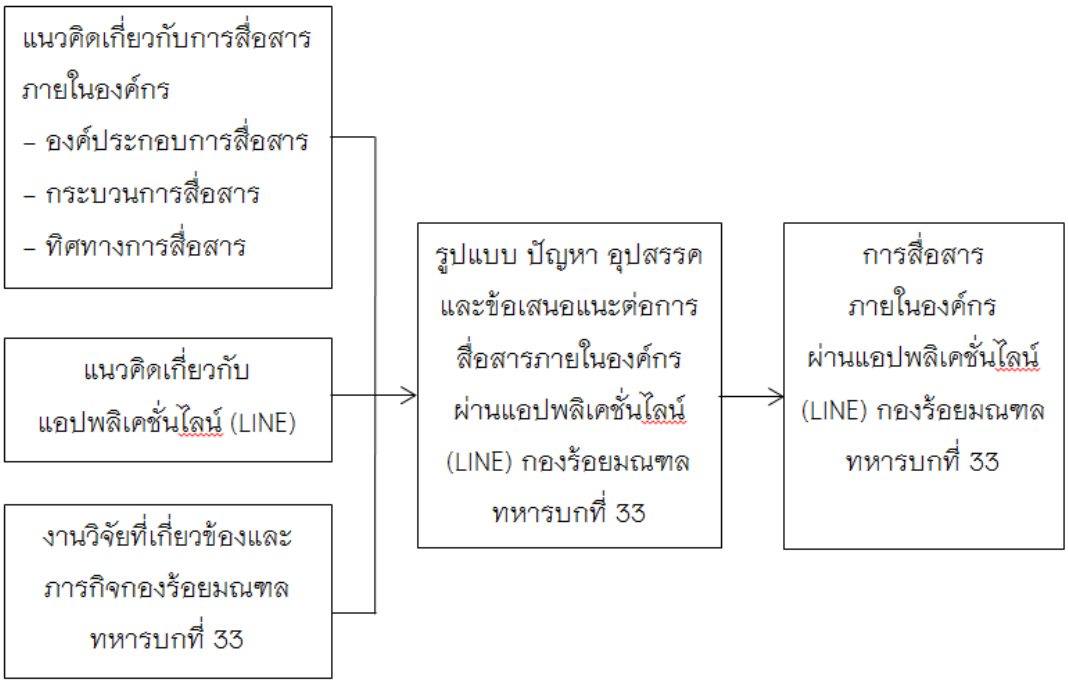
1) ควรมีอบรมการใช้งานไลน์แอปพลิเคชั่นอยู่เป็นประจำ

2) ควรมีการจัดตั้งกลุ่มที่สำคัญ หรือกลุ่มที่มีการป้องกันหรือมีชั้นความลับ เพราะการใช้งานไลน์แอปพลิเคชั่นนั้นยังไม่มีการสร้างระบบป้องกันความลับที่ดีพอ อาจทำให้ความลับของทางราชการรั่วไหลได้

3) ควรมีการป้องกันเพื่อให้การใช้งานนั้นปลอดภัยและเอื้อประโยชน์ต่อการปฏิบัติหน้าที่สูงสุด

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง การสื่อสารภายในองค์กรผ่านแอปพลิเคชั่นไลน์ (LINE): กรณีศึกษากองร้อยมณฑลทหารบกที่ 33 ค่ายกาวิละ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบ ตามแนวคิด ทฤษฎี ตลอดจนเอกสาร และทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องในด้านองค์การและการจัดการที่ว่าด้วยการสื่อสารภายในองค์กร ซึ่งประกอบด้วยองค์ประกอบของการสื่อสาร กระบวนการสื่อสาร และทิศทางการสื่อสาร มาสังเคราะห์ร่วมกับแนวคิดเกี่ยวกับแอปพลิเคชั่นไลน์ (LINE) และภารกิจของกองร้อยมณฑลทหารบกที่ 33 โดยนำต้นแบบกรอบการศึกษาของ **นิภาพร สงคำ** (2560) มาเป็นแนวทางในการสร้างกรอบแนวคิดในการศึกษาครั้งนี้ โดยจะได้กรอบแนวคิดดังต่อไปนี้



ภาพ 9 แสดงกรอบแนวคิดการสื่อสารภายในองค์กรผ่านแอปพลิเคชั่นไลน์ (LINE) : กรณีศึกษา กองร้อยมณฑลทหารบกที่ 33 ค่ายกาวิละ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาเรื่อง การสื่อสารภายในองค์กรผ่านแอปพลิเคชั่นไลน์ (LINE) : กรณีศึกษากองร้อยมณฑลทหารบกที่ 33 ค่ายกาวิละ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ เป็นการศึกษาเชิงคุณภาพ (Qualitative Study) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาเพื่อศึกษาการสื่อสารภายในองค์กรผ่านแอปพลิเคชั่นไลน์ (LINE) และศึกษาถึง รูปแบบ ปัญหาและอุปสรรค และแนวทางแก้ไขปัญหาด้านการสื่อสารภายในองค์กรผ่านแอปพลิเคชั่นไลน์ (LINE) เพื่อจัดทำข้อเสนอแนะด้านการสื่อสารภายในองค์กรผ่านแอปพลิเคชั่นไลน์ (LINE) ของกองร้อยมณฑลทหารบกที่ 33 ค่ายกาวิละ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยมีระเบียบวิธีดำเนินการวิจัยตามขั้นตอน ดังต่อไปนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร

ผู้วิจัยได้กำหนดประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ กำลังลังพลที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการควบคุม กฎระเบียบข้อบังคับของหน่วย และผู้บังคับหน่วยทหาร ในการสื่อสารภายในองค์กรผ่านแอปพลิเคชั่นไลน์ (LINE) ของกองร้อยมณฑลทหารบกที่ 33 ค่ายกาวิละ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวนทั้งหมด 66 นาย โดยสามารถแบ่งประชากรออกเป็น 2 กลุ่ม ดังนี้

1.1 นายทหารชั้นสัญญาบัตร จำนวน 12 นาย ประกอบด้วยตำแหน่ง

1) ผู้บังคับกองร้อย	จำนวน	1 นาย
2) รองผู้บังคับกองร้อย	จำนวน	1 นาย
3) ผู้บังคับหมวดสนามยิงปืน	จำนวน	1 นาย
4) ผู้บังคับหมวดฝึก	จำนวน	1 นาย
5) ผู้บังคับหมวดบริการ	จำนวน	3 นาย

1.2 นายทหารชั้นประทวน จำนวน 54 นาย ประกอบด้วยตำแหน่ง

1) จ่ากองร้อย	จำนวน	1 นาย
2) เสมียนกองบังคับการ	จำนวน	10 นาย
3) นายสิบสูทกรรม	จำนวน	2 นาย
4) เจ้าหน้าที่ประจำสนามยิงปืน	จำนวน	6 นาย

5) รองผู้บังคับหมวดฝึก จำนวน 1 นาย

6) ครูฝึก จำนวน 4 นาย

7) รองผู้บังคับหมวดบริการ จำนวน 3 นาย

8) ผู้บังคับหมู่บริการ จำนวน 9 นาย

9) รองผู้บังคับหมู่บริการ จำนวน 18 นาย

2. กลุ่มตัวอย่าง

การศึกษาค้นคว้านี้ ผู้วิจัยได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างผู้ให้ข้อมูลแบบเจาะจง (Purposive Sampling) จากนายทหารชั้นสัญญาบัตร จำนวน 5 นาย และนายทหารชั้นประทวน จำนวน 10 นาย ที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการควบคุม กฎระเบียบข้อบังคับของหน่วย และผู้บังคับหน่วยทหาร ตลอดถึงการสื่อสารภายในองค์กรผ่านแอปพลิเคชั่นไลน์ (LINE) รวมจำนวนทั้งสิ้น 15 นาย ได้แก่

2.1 นายทหารชั้นสัญญาบัตร คัดเลือกเฉพาะ ตำแหน่ง ผู้บังคับกองร้อย, ตำแหน่ง ผู้บังคับหมวดสนามยิงปืน, ตำแหน่ง ผู้บังคับหมวดฝึก และ ตำแหน่ง ผู้บังคับหมวดบริการ เนื่องจากเป็นผู้บังคับบัญชาระดับสูงของหน่วย ที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการ ควบคุม กฎระเบียบข้อบังคับของหน่วย และผู้บังคับหน่วยทหาร ในการสื่อสารภายในองค์กรผ่านแอปพลิเคชั่นไลน์ (LINE) จำนวน 5 นาย

2.2 นายทหารชั้นประทวน คัดเลือกเฉพาะ ตำแหน่ง จ่ากองร้อย, ตำแหน่ง ผู้บังคับตอนสูทกรรม, ตำแหน่ง ผู้บังคับหมู่บริการ และ ตำแหน่ง รองผู้บังคับหมู่บริการ เนื่องจากเป็นฝ่ายอำนวยการที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการ ควบคุม กฎระเบียบ ข้อบังคับของหน่วย และผู้บังคับหน่วยทหาร ในการสื่อสารภายในองค์กรผ่านแอปพลิเคชั่นไลน์ (LINE) จำนวน 10 นาย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. การศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Sami-Structured or guided Interview) หรือใช้คำสำคัญ (Keywords) โดยไม่ได้กำหนดคำถามตายตัว เพื่อให้ทราบถึงรูปแบบ ปัญหาและอุปสรรค ในการสื่อสารภายในองค์กรผ่านแอปพลิเคชั่นไลน์ (LINE) ที่ได้กำหนดนโยบายและสั่งการมาเป็นลำดับชั้น รวมถึงประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาค้นคว้า โดยคำถามประกอบด้วย 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์ ได้แก่ ชื่อ นามสกุล, อายุ, รายได้, ระดับการศึกษา และ ระยะเวลาการดำรงตำแหน่ง

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับการใช้แอปพลิเคชั่นไลน์ (LINE)

2.1 ประสบการณ์ในการใช้แอปพลิเคชั่นไลน์ (LINE)

2.2 วัตถุประสงค์หลักในการใช้แอปพลิเคชั่นไลน์ (LINE)

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับรูปแบบ ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะต่อการสื่อสารภายในองค์กรผ่านแอปพลิเคชั่นไลน์ (LINE)

3.1 ภายในองค์กรของท่านใช้แอปพลิเคชั่นไลน์ (LINE) เพื่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร อย่างไร

3.2 ทิศทางของการสื่อสารภายในองค์กรผ่านแอปพลิเคชั่นไลน์ (LINE) อย่างไร

3.3 การใช้แอปพลิเคชั่นไลน์ (LINE) เพื่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรช่วยให้การทำงานของท่านมีประสิทธิภาพหรือไม่ อย่างไร

3.5 ปัญหาและอุปสรรค ในการใช้แอปพลิเคชั่นไลน์ (LINE) เพื่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรมีอย่างไรบ้าง และเสนอแนะข้อแก้ไขปัญหาดังกล่าว

3.6 ท่านมีข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับการสื่อสารภายในองค์กรผ่านแอปพลิเคชั่นไลน์ (LINE) ควรปรับปรุง แก้ปัญหา หรืออยากมีสิ่งใดเพิ่มขึ้น ช่วยอธิบาย

2. ผู้ศึกษาได้สร้างแบบสัมภาษณ์ในการศึกษาค้นคว้า ซึ่งผ่านการตรวจสอบเนื้อหา แก้ไขปรับปรุง ตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา และผู้ทรงคุณวุฒิ โดยใช้ประสบการณ์ และความเชียวชาญเป็นหลักในการกำหนดผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบความตรงของเนื้อหาและความถูกต้องทางภาษา ประกอบด้วย

2.1 พันเอกชุติเดช ชวณิช

ตำแหน่ง รองเสนาธิการมณฑลทหารบกที่ 46 ค่ายอิงคยุทธบริหาร อำเภอหนองจิก จังหวัดปัตตานี

2.2 พันเอก ดร.สฤษ แผนสนิท

ตำแหน่ง รองผู้อำนวยการ กองการศึกษาโรงเรียนทหารราบ ศูนย์การทหารราบ ค่ายธนะรัชต์ อำเภอปราณบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

2.3 ดร.ณัฐฑรี สินธุนาวา

ตำแหน่ง อาจารย์ประจำคณะรัฐศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา

การเก็บรวบรวมข้อมูล

เป็นการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพ (Qualitative Data) จากข้อความที่ได้จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เพื่อตอบสนองวัตถุประสงค์การศึกษาค้นคว้า

ช่วยให้สามารถเลือกเก็บข้อมูลได้ตรงตามความต้องการ จากนั้นผู้วิจัยได้นำมารวบรวมเป็นชุดข้อมูลในแต่ละประเด็นคำถาม โดยมีขั้นตอนในการรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. ผู้วิจัยประสานคณะรัฐศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา ในการออกหนังสือราชการเพื่อดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการสัมภาษณ์แก่หน่วยซึ่งเป็นกลุ่มประชากรที่ใช้ในการศึกษา เพื่อให้การดำเนินการเก็บข้อมูลเป็นไปด้วยความเรียบร้อยและถูกต้องตามระบบราชการ อีกทั้งยังช่วยสร้างความน่าเชื่อถือแก่ข้อมูลอีกด้วย

2. ทำการศึกษาข้อมูลจากเอกสารประกอบต่าง ๆ เพื่อให้ทราบถึงรูปแบบ ลักษณะ วิธีการของการสื่อสารภายในองค์กร เพื่อนำมาใช้เป็นข้อมูลและความรู้พื้นฐานในการสร้างความเข้าใจเบื้องต้น เพื่อต่อยอดความคิด ความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องและตั้งเป้าหมายการดำเนินการตามรูปแบบ ลักษณะ วิธีการสื่อสารภายในองค์กร จากเอกสารเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการตรวจสอบความถูกต้อง

3. นัดหมายวัน เวลา และสถานที่ในการสัมภาษณ์ตามประเด็นที่ผู้วิจัยได้กำหนดไว้เพื่อให้ได้ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

4. นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มารวบรวมและจัดเป็นหมวดหมู่ จดบันทึกและนำมาเรียบเรียง

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. หลังจากได้ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) แล้ว ผู้วิจัยได้จัดทำข้อมูลเป็นหมวดหมู่แบ่งตามเนื้อหาและประเด็นการสัมภาษณ์ จากนั้น ใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพทั่วไป แล้วนำข้อมูลทั้งหมดมาเรียบเรียงและวิเคราะห์หาความเชื่อมโยงในแต่ละประเด็น เพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย

2. สำหรับข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหาจากเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารภายในองค์กรผ่านแอปพลิเคชั่นไลน์ (LINE) แนวคิด ทฤษฎี รวมถึงเอกสารอื่น ๆ ซึ่งได้ทำการค้นคว้าจากแหล่งต่าง ๆ

3. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพโดยการนำข้อมูลแบบปฐมภูมิ และทุติยภูมิมาทำการวิเคราะห์ภายใต้วิธีการดังนี้

3.1 การจำแนก และจัดระเบียบข้อมูล (Typology and Taxonomy) เป็นการนำข้อมูลที่ได้รับจากการค้นหาและเก็บรวบรวมมาจำแนกเป็นหมวดหมู่เพื่อให้ง่ายต่อการวิเคราะห์

3.2 ทำการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้รับโดยผ่านการใช้เครื่องมือในการตรวจสอบผู้วิจัยได้เลือกเครื่องมือการทดสอบ แบ่งออกเป็นด้านข้อมูล โดยพิจารณาจากแหล่งบุคคลที่เป็น

กลุ่มนายทหารชั้นสัญญาบัตร นายทหารชั้นประทวน และด้านเครื่องมือโดยผู้วิจัยได้กำหนดคำถามไว้ก่อนล่วงหน้า ใช้รูปแบบการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง

3.3 เมื่อประเด็นใดนำมาวิเคราะห์แล้วไม่มีความชัดเจนก็จะตามไปเก็บรวบรวมข้อมูลเพิ่มเติมในประเด็นต่าง ๆ เหล่านั้น เพื่อตอบคำถามหลักตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ข้อมูลทั้งในเชิงคุณภาพ

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากการรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการสังเกตการณ์ และการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Sami–Structured or guided Interview) หรือใช้คำสำคัญ (Keywords) เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ (Qualitative Analysis) จากกลุ่มผู้ให้ข้อมูลที่เป็นนายทหารชั้นสัญญาบัตร จำนวน 5 นาย และกลุ่มผู้ให้ข้อมูลที่เป็นนายทหารชั้นประทวน จำนวน 10 นาย รวมเป็นจำนวน 15 นาย ซึ่งเป็นตัวแทนของ ผู้บังคับบัญชาระดับสูง ฝ่ายอำนวยการ และผู้บังคับหน่วยทหารที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการ ควบคุม กฎระเบียบ ข้อบังคับของหน่วยและการสื่อสารภายในองค์กรผ่านแอปพลิเคชั่นไลน์ (LINE) : กรณีศึกษา กองร้อยมณฑลทหารบกที่ 33 ค่ายกาวิละ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ทั้งนี้ ผลการศึกษาการเก็บข้อมูล ซึ่งเปรียบเทียบกับทฤษฎีและการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องที่ได้รวบรวมมาแล้ว ผู้ศึกษาขอเสนอผลการศึกษาดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปและข้อมูลการใช้แอปพลิเคชั่นไลน์ (LINE) ของนายทหารชั้นสัญญาบัตรและนายทหารชั้นประทวน ดังนี้

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการสื่อสารภายในองค์กรผ่านแอปพลิเคชั่นไลน์ (LINE) : กรณีศึกษา กองร้อยมณฑลทหารบกที่ 33 ค่ายกาวิละ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จากการสัมภาษณ์นายทหารชั้นสัญญาบัตร ประกอบด้วย ตำแหน่ง ผู้บังคับกองร้อย, ตำแหน่ง ผู้บังคับหมวดสนามยิงปืน, ตำแหน่ง ผู้บังคับหมวดฝึก, ตำแหน่ง ผู้บังคับหมวดบริการ และนายทหารชั้นประทวน ประกอบด้วย ตำแหน่ง จ่ากองร้อย ,ตำแหน่ง ผู้บังคับตอนสูทกรรม, ตำแหน่ง ผู้บังคับหมู่บริการ และตำแหน่ง รองผู้บังคับหมู่บริการ รวมจำนวน 15 นาย จากผลการวิเคราะห์ลักษณะส่วนบุคคลและข้อมูลการใช้แอปพลิเคชั่นไลน์ (LINE) ของกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักการมีรายละเอียด ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของนายทหารชั้นสัญญาบัตร (ตำแหน่ง ผู้บังคับกองร้อย, ตำแหน่ง ผู้บังคับหมวดสนามยิงปืน, ตำแหน่ง ผู้บังคับหมวดฝึก และตำแหน่ง ผู้บังคับหมวดบริการ รวมจำนวน 5 นาย) ดังนี้

1.1 ระยะเวลาการดำรงตำแหน่งปัจจุบัน

1.1.1 น้อยกกว่า 2 ปี จำนวน 3 นาย คิดเป็นร้อยละ 60

1.1.2 ระหว่าง 2 – 5 ปี จำนวน 2 นาย คิดเป็นร้อยละ 40

1.2 อายุ

1.2.1 อายุ 31 – 40 ปี จำนวน 3 นาย คิดเป็นร้อยละ 60

1.2.2 อายุ 41 – 50 ปี จำนวน 1 นาย คิดเป็นร้อยละ 20

1.2.3 อายุ 51 ปี ขึ้นไป จำนวน 1 นาย คิดเป็นร้อยละ 20

1.3 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

1.3.1 25,001 – 30,000 บาท จำนวน 3 นาย คิดเป็นร้อยละ 60

1.3.2 มากกว่า 30,000 บาท จำนวน 2 นาย คิดเป็นร้อยละ 40

1.4 ระดับการศึกษา

1.4.1 ปริญญาตรี จำนวน 5 นาย คิดเป็นร้อยละ 100

1.5 ประสบการณ์ในการใช้แอปพลิเคชั่นไลน์ (LINE)

1.5.1 ระหว่าง 1 – 2 ปี จำนวน 1 นาย คิดเป็นร้อยละ 20

1.5.2 ระหว่าง 2 – 3 ปี จำนวน 3 นาย คิดเป็นร้อยละ 60

1.5.3 มากกว่า 3 ปี จำนวน 2 นาย คิดเป็นร้อยละ 20

1.6 วัตถุประสงค์ในการใช้แอปพลิเคชั่นไลน์ (LINE)

1.6.1 เพื่อการทำงาน จำนวน 4 นาย คิดเป็นร้อยละ 80

1.6.2 เพื่อการสนทนาทั่วไป จำนวน 1 นาย คิดเป็นร้อยละ 20

2 ข้อมูลทั่วไปของนายทหารชั้นประทวน (ตำแหน่ง จ่ากองร้อย ,ตำแหน่ง ผู้บังคับตอนสูทกรรม, ตำแหน่ง ผู้บังคับหมู่บริการ ตำแหน่ง รองผู้บังคับหมู่บริการ รวมจำนวน 10 นาย) ดังนี้.

2.1 ระยะเวลาการดำรงตำแหน่งปัจจุบัน

2.1.1 น้อยกกว่า 2 ปี จำนวน 2 นาย คิดเป็นร้อยละ 20

2.1.2 ระหว่าง 2 – 5 ปี จำนวน 6 นาย คิดเป็นร้อยละ 60

2.1.3 มากกว่า 5 ปี จำนวน 2 นาย คิดเป็นร้อยละ 20

2.2 อายุ

2.2.1 อายุ 25 – 30 ปี จำนวน 3 นาย คิดเป็นร้อยละ 30

2.2.2 อายุ 31 – 40 ปี จำนวน 4 นาย คิดเป็นร้อยละ 40

2.2.3 อายุ 41 – 50 ปี จำนวน 2 นาย คิดเป็นร้อยละ 20

2.2.4 อายุ 51 ปี ขึ้นไป จำนวน 1 นาย คิดเป็นร้อยละ 10

2.3 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

2.3.1 ต่ำกว่า 15,000 บาท	จำนวน	3	นาย	คิดเป็นร้อยละ	30
2.3.2 15,001 – 20,000 บาท	จำนวน	5	นาย	คิดเป็นร้อยละ	50
2.3.3 20,001 – 25,000 บาท	จำนวน	1	นาย	คิดเป็นร้อยละ	10
2.3.4 25,001 – 30,000 บาท	จำนวน	1	นาย	คิดเป็นร้อยละ	10

2.4 ระดับการศึกษา

2.4.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี	จำนวน	8	นาย	คิดเป็นร้อยละ	80
2.4.2 ต่ำกว่าปริญญาตรี	จำนวน	2	นาย	คิดเป็นร้อยละ	20

2.5 ประสบการณ์ในการใช้แอปพลิเคชั่นไลน์ (LINE)

2.1.1 ระหว่าง 1 – 2 ปี	จำนวน	2	นาย	คิดเป็นร้อยละ	20
2.1.3 ระหว่าง 2 – 3 ปี	จำนวน	5	นาย	คิดเป็นร้อยละ	50
2.1.4 มากกว่า 3 ปี	จำนวน	3	นาย	คิดเป็นร้อยละ	30

2.6 วัตถุประสงค์ในการใช้แอปพลิเคชั่นไลน์ (LINE) ของท่านใช้ติดต่อด้านใดเป็นหลัก

2.2.1 เพื่อการทำงาน	จำนวน	6	นาย	คิดเป็นร้อยละ	60
2.2.2 เพื่อการสนทนาทั่วไป	จำนวน	4	นาย	คิดเป็นร้อยละ	40

2. การใช้แอปพลิเคชั่นไลน์ (LINE) เพื่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร

กองร้อยมณฑลทหารบกที่ 33 ได้นำแอปพลิเคชั่นไลน์ (LINE) มาใช้เป็นเครื่องมือในการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร โดยมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อเป็นสื่อกลางในการแลกเปลี่ยนข้อมูลหรือข่าวสารอันจะเป็นประโยชน์แก่การทำงาน จากการสัมภาษณ์พบว่า ส่วนใหญ่การสื่อสารจะกระทำในรูปแบบการส่งสารผ่านกลุ่มไลน์ของกองร้อย เพื่อความสะดวกในการรับสารของผู้ปฏิบัติงานในกองร้อย ซึ่งสารหรือข้อมูลที่ รับ – ส่ง อาจประกอบไปด้วย คำสั่งจากผู้บังคับบัญชา การรายงานผลการปฏิบัติงานรายวันของสิบเวรประจำวัน การแจ้งข่าวสวัสดิการกำลังพลจากนายสิบธุรการ เป็นต้น นอกจากการส่งข้อมูลผ่านกลุ่มไลน์แล้ว เพื่อความรวดเร็วในการติดต่อสื่อสารในบางครั้ง อาจใช้การโทรแอปพลิเคชั่นไลน์ (LINE) ติดต่อไปยังผู้รับสารโดยตรง เพื่อความรวมเร็วในการสื่อสารภายในองค์กรในกรณีที่มีความจำเป็นเร่งด่วน ดังตัวอย่างคำให้สัมภาษณ์ เช่น

“การสื่อสารผ่านกลุ่มไลน์ของกองร้อยนั้น ก็เพื่อความสะดวกในการกระจายข่าวสารแก่กำลังพลและผู้บังคับบัญชาจะได้ทราบในการส่งรอบเดียว” (นายทหารชั้นสัญญาบัตร, ตำแหน่ง ผู้บังคับกองร้อย, 12 มกราคม 2564)

“การติดต่อสื่อสารกับพลทหาร เป็นไปด้วยความรวดเร็ว เมื่อพลทหารหรือครอบครัวมีปัญหาก็สามารถติดต่อมายังกองร้อยได้ทันท่วงที เช่น พลทหารลาพักกลับบ้านแล้วเจ็บป่วยต้องเข้ารักษาตัวในโรงพยาบาล ก็สามารถติดต่อผ่านแอปพลิเคชั่นไลน์ (LINE) พร้อมส่งหลักฐานต่าง ๆ เพื่อยืนยันได้ผ่านแอปพลิเคชั่นไลน์ (LINE) ได้อย่างสะดวก” (นายทหารชั้นสัญญาบัตร, ตำแหน่ง ผู้บังคับหมวดฝึก, 12 กุมภาพันธ์ 2564)

“บางครั้งจำเป็นต้องติดต่อผู้ใต้บังคับบัญชาที่ปฏิบัติงานนอกหน่วยอย่างเร่งด่วน จึงจำเป็นที่ต้องโทรผ่านแอปพลิเคชั่นไลน์ (LINE) ไป เพราะบางครั้งไม่มีเบอร์โทรศัพท์ของบุคคลที่ต้องการติดต่อ แต่มีช่องทางติดต่อทางไลน์ก็สามารถใช้ไลน์แทนได้” (นายทหารชั้นสัญญาบัตร, ตำแหน่ง ผู้บังคับหมวดบริการ, 12 กุมภาพันธ์ 2564)

“ช่วยให้การติดต่อขอข้อมูลต่าง ๆ ของกำลังพลเป็นไปด้วยความรวดเร็ว ตลอดถึงการแจ้งข่าวสารสวัสดิการกำลังพลนั้น เมื่อแจ้งไปในกลุ่มไลน์แล้ว กำลังพลสามารถทราบและตรวจสอบด้วยตนเอง ได้อย่างรวดเร็ว” (นายทหารชั้นประทวน, ตำแหน่ง จ่ากองร้อย, 15 กุมภาพันธ์ 2564)

3. ทิศทางของการสื่อสารภายในองค์กรผ่านแอปพลิเคชั่นไลน์ (LINE)

ทิศทางของการสื่อสารภายในองค์กรของกองร้อยมณฑลทหารบกที่ 33 ดังนี้ 1) การสื่อสารจากบนลงล่างเป็นการสื่อสารจากผู้บังคับบัญชาระดับสูงไปยังผู้ปฏิบัติ เช่น การสั่งการจากผู้บังคับกองร้อยไปยังผู้บังคับหมวดบริการ หรือ การกระจายข่าวสารจากผู้บังคับหมวดไปยังผู้ยังคับหมู่ 2) การสื่อสารแบบล่างขึ้นบน คือ การสื่อสารจากผู้ใต้บังคับบัญชาไปถึงยังผู้บังคับบัญชาระดับที่สูงขึ้นไป เช่น จากผู้บังคับหมู่ถึงผู้บังคับกองร้อย เพื่อขอคำแนะนำหรือการปรึกษาจากทางผู้บังคับกองร้อย เรื่องการขอแนวทางการปฏิบัติของกำลังพลที่ไปปฏิบัติหน้าที่นอกหน่วย และ 3) การสื่อสารในรูปแบบแนวนอน คือการสื่อสารของผู้ปฏิบัติงานในองค์กรที่มียศหรือตำแหน่งอยู่ในระดับเดียว อาทิ ผู้บังคับหมวดบริการที่ 1 ขอรับการสนับสนุนอาหารกลางวันให้กำลังพลที่ออกไปปฏิบัติภารกิจนอกหน่วย กับผู้บังคับตอนสูทกรรม เป็นต้น ดังตัวอย่างคำให้สัมภาษณ์ เช่น

“เป็นการสื่อสารในรูปแบบแนวนอน โดยการสื่อสารกับส่วนต่าง ๆ เช่น การติดต่อกับทางตอนสูทกรรม เพื่อสอบถามเกี่ยวกับการประกอบเลี้ยง การติดต่อทางผู้

บังคับหมู่ที่คุมกำลังพลออกไปปฏิบัติงาน เพื่อสอบถามยอดที่นำออกไป” (นายทหารชั้นสัญญาบัตร, ตำแหน่ง ผู้บังคับหมวดบริการ, 12 กุมภาพันธ์ 2564)

“มีการติดต่อสื่อสารแบบล่างขึ้นบน เช่น การขอคำแนะนำปรึกษาจากทางผู้บังคับหมวดบริการ เรื่องแนวทางการจัดกำลังพลออกปฏิบัติงาน เป็นต้น โดยที่ให้ทางผู้บังคับหมวดบริการประสานงานผู้บังคับบัญชาตามลำดับขั้นในการสนับสนุนการดำเนินงานต่อไป” (นายทหารชั้นประทวน, ตำแหน่ง รองผู้บังคับหมู่บริการ, 12 กุมภาพันธ์ 2564)

“สื่อสารในรูปแบบแนวนอนและแบบล่างขึ้นบนโดยแนวทแยงจะเป็นการสื่อสารกับส่วนต่าง ๆ เช่น ผู้บังคับหมวดบริการ ผู้บังคับหมวดฝึก ผู้บังคับหมวดสนามยิงปืน ส่วนแบบล่างขึ้นบนจะเป็นการติดต่อกับผู้บังคับกองร้อย” (นายทหารชั้นสัญญาบัตร, ตำแหน่ง ผู้บังคับหมวดฝึก, 12 กุมภาพันธ์ 2564)

“เป็นการสื่อแบบแนวนอน โดยประสานงานกับส่วนต่าง ๆของกองร้อย เพื่อขอข้อมูลและสนับสนุนในเรื่องต่าง” (นายทหารชั้นประทวน, ตำแหน่ง จ่ากองร้อย, 15 กุมภาพันธ์ 2564)

4. การใช้แอปพลิเคชั่นไลน์ (LINE) เพื่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรกับประสิทธิภาพการทำงาน

การใช้แอปพลิเคชั่นไลน์ (LINE) ทำให้การสื่อสารของกำลังพลที่ปฏิบัติงานในกองร้อยมณฑลทหารบกที่ 33 มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น โดยทำให้การสื่อสารภายในองค์กรนั้นง่ายและสะดวกรวดเร็วมากยิ่งขึ้น สามารถใช้งานได้ตลอดเวลา โดยผู้ส่งสารหรือผู้รับสารไม่จำเป็นต้องปฏิบัติงานในอยู่หน่วย ซึ่งแอปพลิเคชั่นไลน์ (LINE) สามารถสื่อสารได้หลากหลาย เช่น ส่งข้อความ รูปภาพ วิดีโอ ไฟล์ต่าง ๆ พูดคุยโต้ตอบผ่านไลน์ได้ทันที ทั้งการโทรคุยและการวิดีโอคอล ซึ่งไม่เสียค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม (นอกจากค่าบริการอินเทอร์เน็ต) เป็นต้น ดังตัวอย่างคำให้สัมภาษณ์ เช่น

“มีประสิทธิภาพมากทำให้การสื่อสารกับส่วนอื่น ๆ นั้นง่ายขึ้นและสะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น โดยสามารถใช้งานได้ตลอดเวลา ไม่จำเป็นต้องอยู่ในกองร้อยก็สามารถทำงานได้ เช่น จากที่จะต้องส่งข้อมูล ต่าง ๆ ผ่านคอมพิวเตอร์หรือแฟกซ์ที่กองร้อย ก็มาใช้ไลน์แทนในการส่งข้อมูลซึ่งทำได้ทุกอย่างโดยผ่านมือถือเพียงเครื่องเดียว” (นายทหารชั้นสัญญาบัตร, ตำแหน่ง ผู้บังคับกองร้อย, 12 มกราคม 2564)

“ตั้งแต่มีการใช้ไลน์ในการทำงาน ทำให้การติดต่อสื่อสารกับส่วนอื่น ๆ สะดวกยิ่งขึ้น จากเดิมที่ ต้องใช้โทรศัพท์ อีเมล์ และแฟกซ์ ซึ่งช้า เสียเวลาและยุ่งยาก ไลน์นั้นใช้งาน

ง่ายกว่ามาก ส่งได้ทั้งข้อความ รูปภาพ มีพูดคุยโต้ตอบผ่านไลน์ได้ทันที ไม่ต้องรอรับส่งอีเมล์ ซึ่งใช้เวลานานและการ โทรก็ไม่เสียตัง และสามารถใช้เป็นวิดีโอคอลได้ เห็นหน้าได้" (นายทหารชั้นประทวน, ตำแหน่ง จ่ากองร้อย, 12 มกราคม 2564)

"ทำให้การสื่อสื่อสารกับผู้บังคับบัญชาได้ง่ายและสะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น โดยแค่ใช้แอปพลิเคชั่นไลน์ (LINE) ในการสื่อสาร ซึ่งสามารถทำได้ทุกอย่าง เช่น การโทร การส่งข้อความ ไฟล์ ภาพต่าง ๆ บางทีผู้บังคับบัญชาต้องการ อยากเห็นรูปการปฏิบัติงาน ก็เพียงแค่ใช้ไลน์ส่งภาพการปฏิบัติงาน ซึ่งง่าย และสะดวกมาก ที่สำคัญประหยัดค่าใช้จ่าย" (นายทหารชั้นประทวน, ตำแหน่ง ผู้บังคับหมู่บริการ, 12 มกราคม 2564)

นอกจากนี้ภารกิจสำคัญของกองร้อยมณฑลทหารบกที่ 33 ค่ายกาวิละ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ เป็นหน่วยทหารบริการเพื่อการช่วยประชาชนในพื้นที่รับผิดชอบทั้ง 3 จังหวัด (จังหวัดเชียงใหม่ จังหวัดลำพูน และจังหวัดแม่ฮ่องสอน) เพื่อที่จะให้ภารกิจของหน่วยบรรลุยังเป้าหมายที่กำหนดไว้ จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องมีการสื่อสารภายในองค์กรที่รวดเร็ว ซึ่งการนำแอปพลิเคชั่นไลน์ (LINE) มาใช้ในการติดต่อสื่อสารจากฝ่ายอำนวยการและฝ่ายบริหารของหน่วย ไปยังหมวดบริการอันเป็นหน่วยที่เกี่ยวข้องกับการจัดกำลังพลไปปฏิบัติงานในพื้นที่ต่าง ๆ เป็นไปด้วยความรวดเร็ว และประหยัดต้นทุนที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร เช่น เมื่อมีคำสั่งมายังผู้บังคับกองร้อยให้จัดกำลังพลเข้าไปช่วยเหลือประชาชนผู้บังคับกองร้อยสามารถสั่งการไปยังผู้บังคับหมวดบริการผ่านการส่งข้อความ หรือโทรผ่านแอปพลิเคชั่นไลน์ (LINE) ให้จัดกำลังพลทหารกองประจำการ และผู้ควบคุม เข้าไปยังจุดที่ได้รับการร้องขอได้ทันที เป็นต้น ดังตัวอย่างคำให้สัมภาษณ์ เช่น

"การใช้แอปพลิเคชั่นไลน์ (LINE) มาสื่อสารเพื่อแจกแจงภารกิจเป็นไปด้วยความรวดเร็ว และประหยัดเวลาที่ใช้ในการประชุมลงไปมาก" (นายทหารชั้นสัญญาบัตร, ตำแหน่ง ผู้บังคับหมวดบริการ, 12 กุมภาพันธ์ 2564)

"การรายงานการปฏิบัติภารกิจของกองร้อย สามารถทำได้ง่ายกว่าก่อนมาก เพียงแค่ถ่ายรูปแล้วรายงานไปในกลุ่มไลน์ ทำให้การรายงานผลปฏิบัติงานไม่ต้องเขียนเป็นรายงานให้ยุ่งยาก" (นายทหารชั้นประทวน, ตำแหน่ง ผู้บังคับหมู่บริการ, 12 กุมภาพันธ์ 2564)

5. รูปแบบ ปัญหาและอุปสรรค ในการใช้แอปพลิเคชั่นไลน์ (LINE) เพื่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร

ปัญหาที่พบในการสื่อสารภายในองค์กรผ่านแอปพลิเคชั่นไลน์ (LINE) เมื่อพิจารณาปัญหาหลักของกองร้อยมณฑลทหารบกที่ 33 เป็นรายด้านพบว่า

1) ปัญหาการสื่อคำสั่งผ่านแอปพลิเคชั่นไลน์ (LINE) การส่งข้อความไม่ทันเวลา เพราะใช้เวลาในการพิมพ์ข้อความนานเกินไป ผู้รับคำสั่งทางไลน์ ไม่เข้าใจในคำสั่ง ข้อความที่ส่งไม่ใช้ภาษาราชการ หรือศัพท์ทางทหารในการเขียนและผู้รับคำสั่งเปิดอ่านข้อความที่ส่งล่าช้า หรือไม่ตอบรับ – ส่งข้อความ/รูปภาพ ไปถึงผู้รับบังคับบัญชา ปัญหาอีกประการคือการสื่อสารไม่เข้าใจระหว่างบุคคล เช่น การพิมพ์ข้อความตกหล่น เป็นต้น ดังตัวอย่างคำให้สัมภาษณ์ เช่น

“ส่วนมากจะเป็นปัญหาด้านการสื่อสารของตัวบุคคล ในเรื่องของการส่งข้อความในการสื่อสารกันมากกว่า เช่น การพิมพ์ข้อความไม่เข้าใจ ยาวเกินไป หรือใช้สระผิด ทำให้คนรับข้อความเกิดความเข้าใจผิด” (นายทหารชั้นประทวน, ตำแหน่ง ผู้บังคับหมู่บริการ, 10 มีนาคม 2564)

“การมอบหมายงานจากผู้บังคับบัญชา โดยการสื่อสารผ่านข้อความ ซึ่งบางที่ไม่ชัดเจน ทำให้มีการดำเนินงานผิดที่เกิดขึ้น จึงทำให้เกิดการดำเนินงานล้าช้า” (นายทหารชั้นประทวน, ตำแหน่ง ผู้บังคับหมู่บริการ, 10 มีนาคม 2564)

ข้อเสนอแนะต่อการแก้ไขปัญหา คือ การใช้แอปพลิเคชั่นไลน์ในการโทรคุยเพื่อความชัดเจน โดยสอบถามรายละเอียดให้ถูกต้อง สามารถแก้ไขปัญหาโดยการโทรศัพท์คุยผ่านแอปพลิเคชั่นไลน์ (LINE) หรือเลือกใช้ช่องทางการสื่อสารในรูปแบบอื่นเป็นต้น ดังตัวอย่างคำให้สัมภาษณ์ เช่น

“แล้วสุดท้ายจึงต้องใช้แอปพลิเคชั่นไลน์ในการโทรคุย เพื่อความชัดเจนที่สุด โดยถามรายละเอียดให้แน่ชัด จะได้ดำเนินการถูกต้อง” (นายทหารชั้นสัญญาบัตร, ตำแหน่ง ผู้บังคับหมวดบริการ, 10 มีนาคม 2564)

2) ปัญหาด้านความปลอดภัยในการรักษาความลับจากการใช้แอปพลิเคชั่นไลน์ (LINE) ในการสื่อสารมีการส่งต่อข้อมูลที่เป็นความลับในกลุ่มให้แก่บุคคลภายนอก หรือบุคคลที่ไม่สามารถเข้าถึง ชั้นความลับ ผู้ใช้อื่นนอกกลุ่ม สามารถเปิดดูข้อมูลได้ เป็นต้น ดังตัวอย่างคำให้สัมภาษณ์ เช่น

“ข้อมูลบางอย่างที่ส่งในกลุ่มไลน์ บางครั้งมีชั้นความลับทางราชการที่หน่วยงานจำเป็นต้องรักษาข้อมูล” (นายทหารชั้นสัญญาบัตร, ตำแหน่ง ผู้บังคับหมวดฝึก, 12 กุมภาพันธ์ 2564)

ข้อเสนอแนะต่อการแก้ไขปัญหา คือ ควรสร้างจิตสำนึกและวัฒนธรรมในการเคารพสิทธิของบุคคลโดยไม่ละเมิดสิทธิของบุคคลอื่นในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร

ที่ก่อให้เกิดผลกระทบต่อองค์กร ตลอดถึงการมีกฎระเบียบที่ว่าด้วยเรื่ององค์กรที่ทันต่อสถานการณ์ของเทคโนโลยีปัจจุบัน เป็นต้น ดังตัวอย่างคำให้สัมภาษณ์ เช่น

“ควรส่งเสริมด้านความรู้ ความเข้าใจด้านการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร ตลอดถึงมีระเบียบที่ว่าด้วยเรื่องการสื่อสารภายในองค์กรที่เป็นปัจจุบันทันต่อสถานการณ์ของเทคโนโลยี” (นายทหารชั้นสัญญาบัตร, ตำแหน่ง ผู้บังคับหมวดฝึก, 12 กุมภาพันธ์ 2564)

3) **ปัญหาด้านประสิทธิภาพของเครื่องมือที่ใช้สื่อสาร** เนื่องจากการใช้งบประมาณส่วนตัวในการจ่าย ค่าบริการ ขาดงบประมาณ เพื่อจัดหาอุปกรณ์สื่อสารใช้บริการเสริมจากแอปพลิเคชั่นไลน์ (LINE) ที่ต้องเสียค่าใช้จ่ายเพิ่ม อุปกรณ์ที่ใช้ในการสื่อสาร มีไม่เพียงพอ เป็นต้น ดังตัวอย่างคำให้สัมภาษณ์ เช่น

“ทหารชั้นผู้น้อยบางส่วน มีข้อจำกัดด้านงบประมาณในการจัดหาโทรศัพท์มือถือ และแพ็คเกจอินเตอร์เน็ท ที่มีความเร็วเพียงพอต่อการใช้แอปพลิเคชั่นไลน์ (LINE)” (นายทหารชั้นประทวน, ตำแหน่ง รองผู้บังคับหมู่บริการ, 12 กุมภาพันธ์ 2564)

ข้อเสนอแนะต่อการแก้ไขปัญหา คือ ควรจัดหาอุปกรณ์ในการสื่อสารให้อย่างเพียงพอต่อกำลังพล และส่งเสริมให้หัวหน้าในส่วนงานใช้แอปพลิเคชั่นไลน์ (LINE) ในการสื่อสารภายในองค์กร เป็นต้น ดังตัวอย่างคำให้สัมภาษณ์ เช่น

“ควรจัดอุปกรณ์ในการสื่อสารให้อย่างเพียงพอต่อกำลังพลและส่งเสริมให้หัวหน้าในส่วนงานใช้แอปพลิเคชั่นไลน์ (LINE) ในการสื่อสารภายในองค์กร” (นายทหารชั้นประทวน, ตำแหน่ง ผู้บังคับหมู่บริการ, 12 กุมภาพันธ์ 2564)

4) ปัญหาด้านเทคนิคของแอปพลิเคชั่นไลน์ (LINE) ที่ข้อมูลไฟล์งาน รูปภาพเปิดใช้งานไม่ได้ เนื่องจากไฟล์และรูปภาพ หมดอายุการใช้งาน ทำให้เกิดปัญหาไม่สามารถทำงานได้ เป็นต้น ดังตัวอย่างคำให้สัมภาษณ์ เช่น

“ไฟล์ข้อมูลและรูปภาพที่เคยรับ – ส่ง ในแอปพลิเคชั่นไลน์ (LINE) เมื่อถึงเวลาหนึ่ง ไฟล์และรูปภาพที่ส่งมาก็จะหมดอายุการใช้งาน ซึ่งก็ไม่สามารถเปิดดูได้ ทำให้เกิดปัญหาไม่สามารถทำงานได้ ต้องให้ส่ง มาใหม่และเป็นการรบกำลังพล” (นายทหารชั้นสัญญาบัตร, ตำแหน่งผู้บังคับหมวดฝึก, 10 มีนาคม 2564)

ข้อเสนอแนะต่อการแก้ไขปัญหา คือ การบันทึกข้อมูลไว้ในโน้ตของทางแอปพลิเคชั่นไลน์ (LINE) หรือบันทึกข้อมูลและ รูปภาพไว้ในโทรศัพท์มือถือหรือคอมพิวเตอร์ เป็นต้น ดังตัวอย่างคำให้สัมภาษณ์ เช่น

“การแก้ปัญหาก็คือ จะต้องมีการบันทึกข้อมูลไว้ในโน้ตของทางแอปพลิเคชั่นไลน์ (LINE) หรือบันทึกข้อมูลและรูปภาพไว้ในอัลบั้มภาพของมือถือ เมื่อต้องการ

ก็ค่อยมาดูในโน๊ตที่บันทึกไว้ หรือในอัลบั้ม ภาพที่มีการบันทึกเก็บไว้” (นายทหารชั้นประทวน, ตำแหน่ง จ่ากองร้อย, 10 มีนาคม 2564)

สามารถสรุปได้ว่า จากข้อมูลที่ผู้ให้สัมภาษณ์ปัญหาที่พบนั้นประกอบด้วย ปัญหาด้านการเชื่อมต่อสัญญาณโทรศัพท์/อินเตอร์เน็ต สามารถแก้ไขปัญหาโดยการทิ้งข้อความหรือการเปลี่ยนช่องทางในการติดต่อสื่อสาร ปัญหาด้านการสื่อคำสั่งผ่านแอปพลิเคชั่นไลน์ (LINE) การเกิดความล่าช้าในการสื่อสาร การสื่อสารไม่เข้าใจระหว่างบุคคล การสื่อสารไม่ชัดเจนสามารถแก้ไขปัญหาโดยการใช้แอปพลิเคชั่นไลน์ (LINE) ในการโทรคุย ปัญหาด้านความปลอดภัยในการรักษาความลับ แก้ไขปัญหาโดยการสร้างความเข้าใจในการสื่อสารภายในองค์กร ตลอดถึงการมีกฎระเบียบที่ทันต่อเทคโนโลยีปัจจุบัน ปัญหาด้านงบประมาณค่าใช้จ่ายที่ทำให้ไม่มีอุปกรณ์ที่ใช้ในการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ ข้อเสนอแนะสำหรับการแก้ไขปัญหาคือ ควรจัดหาอุปกรณ์ในการสื่อสารให้อย่างเพียงพอต่อกำลังพล ปัญหาด้านเทคนิคของแอปพลิเคชั่นไลน์ (LINE) ที่ไพล์และข้อความหมดอายุทำให้ไม่สามารถเรียกเปิดใช้งานได้ สามารถแก้ไขปัญหาได้โดยการบันทึกข้อมูลไว้ในโน้ตของทางแอปพลิเคชั่นไลน์ (LINE) หรือบันทึกข้อมูลหรือรูปภาพไว้ในโทรศัพท์มือถือหรือคอมพิวเตอร์

6. ข้อเสนอแนะด้านการสื่อสารภายในองค์กรผ่านแอปพลิเคชั่นไลน์ (LINE)

ของกองร้อยมณฑลทหารบกที่ 33 ค่ายกาวิละ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ด้านการสื่อสารภายในองค์กรผ่านแอปพลิเคชั่นไลน์ (LINE) เมื่อวิเคราะห์ตามกรอบแนวคิดทั้ง 3 ด้าน พบว่า

1) ด้านองค์ประกอบของการสื่อสาร

จากองค์ประกอบของการสื่อสารที่ประกอบไปด้วย ผู้ส่งสาร สาร สื่อหรือช่องทางการสื่อสาร และผู้รับสาร จะเห็นได้ว่าบุคลากรเป็นองค์ประกอบสำคัญอย่างหนึ่งในการสื่อสาร จำเป็นที่จะต้องส่งเสริมให้มีการพัฒนาบุคคลากร โดยการจัดให้มีการจัดอบรมหรือทบทวนการใช้งานแอปพลิเคชั่นไลน์ (LINE) สำหรับกำลังพลภายในองค์กร เนื่องจากเทคโนโลยีใหม่เข้ามาตลอดเวลา สามารถนำมาปรับเข้ากับกระบวนการสื่อสารในองค์กรเพื่อให้มีประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มขึ้น เป็นต้น ดังตัวอย่างคำให้สัมภาษณ์ เช่น

“การสื่อสารในการทำงานปัจจุบัน ที่ส่งข้อมูลผ่านแอปพลิเคชั่นไลน์ สามารถทำได้รวดเร็วมากขึ้น จึงอยากให้หน่วยมีการฝึกอบรมและทบทวนอยู่เสมอ เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจในการใช้ไลน์ เพื่อปฏิบัติงานอยู่เสมอ” (นายทหารชั้นสัญญาบัตร, ตำแหน่ง ผู้บังคับหมวดบริการ, 10 มีนาคม 2564)

“แอปพลิเคชั่นไลน์ ในปัจจุบันมีฟังก์ชันการใช้งานได้หลากหลาย อยากให้มีการอบรมเกี่ยวกับการสื่อสารทางไลน์ เพื่อใช้ในการทำงานและสามารถนำไปต่อยอดด้านอื่น ๆ ต่อไป” (นายทหารชั้นประทวน, ตำแหน่ง ผู้บังคับหมู่บริการ, 15 มีนาคม 2564)

2) ด้านกระบวนการสื่อสาร

กระบวนการสื่อสารภายในองค์กรเป็นกระบวนการ (process) การผ่านข้อมูลข่าวสารและความเข้าใจจากผู้ส่งสารไปยังผู้รับสาร เพื่อให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพ ควรมีระเบียบหรือแบบแผนปฏิบัติในการสาร ว่าสารใดควรส่งไปยังกลุ่มหลัก สารใดควรส่งไปในไลน์บุคคล หรือสารใดควรแจ้งโดยการโทร เป็นต้น ดังตัวอย่างคำให้สัมภาษณ์ เช่น

“ในอนาคตอาจจะมีการจัดทำระเบียบ เกี่ยวกับการสื่อสารในองค์กรผ่านแอพแอปพลิเคชั่นไลน์ เนื่องจากมีการส่งข้อมูลผ่านทางนี้มากขึ้น จนเป็นช่องทางในการติดต่อสื่อสารหลักของกองร้อย” (นายทหารชั้นสัญญาบัตร, ตำแหน่ง ผู้บังคับกองร้อย, 12 มกราคม 2564)

3) ด้านทิศทางของการสื่อสาร

จากการสื่อสารภายในองค์กรของกองร้อยมณฑลทหารบกที่ 33 ซึ่งรูปแบบการติดต่อสื่อสารจากบนลงล่าง (Downward Communication) เป็นรูปแบบหลักโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้ใต้บังคับบัญชารับทราบและปฏิบัติตามนโยบาย กฎระเบียบ ข้อบังคับ ยุทธศาสตร์ของหน่วยและภารกิจของหน่วย ควรส่งเสริมทิศทางในการสื่อสารรูปแบบอื่น ๆ เพิ่มมากขึ้น เช่น การสื่อสารแบบล่างขึ้นบน (Upward Communication) โดยผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชาได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาข้อขัดข้องในการปฏิบัติงานโดยตรงผ่านช่องทางไลน์ เป็นต้น ดังตัวอย่างคำให้สัมภาษณ์ เช่น

“เพื่อให้การทำงานของหน่วย มีประสิทธิภาพมากขึ้น อยากให้ผู้บังคับบัญชาได้เพิ่มการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาข้อขัดข้องในการปฏิบัติงานโดยตรงผ่านช่องทางไลน์ ” (นายทหารชั้นประทวน, ตำแหน่ง ผู้บังคับหมู่บริการ, 15 มีนาคม 2564)

บทที่ 5

บทสรุป

การศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่อง การสื่อสารภายในองค์กรผ่านแอปพลิเคชั่นไลน์ (LINE) : กรณีศึกษา กองร้อยมณฑลทหารบกที่ 33 ค่ายกาวิละ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์ 1.เพื่อศึกษาการสื่อสารภายในองค์กรผ่านแอปพลิเคชั่นไลน์ (LINE) และ 2.เพื่อศึกษาถึงรูปแบบ ปัญหา อุปสรรค และแนวทางแก้ไขปัญหาด้านการสื่อสารภายในองค์กรผ่านแอปพลิเคชั่นไลน์ (LINE) เพื่อจัดทำข้อเสนอแนะด้านการสื่อสารภายในองค์กรผ่านแอปพลิเคชั่นไลน์ (LINE) กองร้อยมณฑลทหารบกที่ 33 ค่ายกาวิละ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) กำหนดกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญแบบเจาะจง (Purposive Sampling) จากผู้มีส่วนเกี่ยวข้องโดยตรงกับการควบคุม กฎระเบียบข้อบังคับของหน่วย และผู้บังคับหน่วยทหาร ในการสื่อสารภายในองค์กรผ่านแอปพลิเคชั่นไลน์ (LINE) ประกอบด้วย นายทหารชั้นสัญญาบัตร จำนวน 5 นาย และนายทหารชั้นประทวน จำนวน 10 นาย รวมจำนวน 15 นาย

สรุปผลการวิจัย

ผลการศึกษา เรื่อง การสื่อสารภายในองค์กรผ่านแอปพลิเคชั่นไลน์ (LINE) : กรณีศึกษา กองร้อยมณฑลทหารบกที่ 33 ค่ายกาวิละ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ สามารถสรุปผลการวิจัยโดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วนประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของนายทหารชั้นสัญญาบัตร และนายทหารชั้นประทวน ดังนี้

1. นายทหารชั้นสัญญาบัตร ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่มีระยะเวลาการดำรงตำแหน่งปัจจุบันน้อยกว่า 2 ปี คิดเป็นร้อยละ 60 และรองลงมาคือดำรงตำแหน่งปัจจุบันระหว่าง 2 – 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 40 ส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง 30 – 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 60 รองลงมาคือมีอายุ ระหว่าง 41 –50 ปี และอายุ 51 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 20 ในแต่ละลำดับด้านรายได้ของผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยอยู่ในช่วง 25,001 – 30,000 บาทต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 60 และมีรายได้เฉลี่ยมากกว่า 30,000 บาทต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 40 และระดับการศึกษาทั้งหมดสำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี

2. นายทหารชั้นประทวน ผู้ให้ข้อมูลมีระยะเวลาการดำรงตำแหน่งปัจจุบันส่วนใหญ่ อยู่ระหว่าง 2 – 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 60 และรองลงมาคือดำรงตำแหน่งปัจจุบันน้อยกว่า 2 ปีและมากกว่า 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 20 ในแต่ละลำดับ โดยมีอายุอยู่ในช่วง 31 – 40 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 40 รองลงมาอายุอยู่ในช่วง 25 – 30 ปี, 41 – 50 ปี และอายุ 51 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 30, 20 และ 10 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยอยู่ในช่วง 15,001 – 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 50 ตามมาด้วยมีรายได้เฉลี่ยต่ำกว่า 15,000 บาท, ระหว่าง 20,001 – 25,000 บาท และ 25,001 – 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 30, 10 และ 10 ตามลำดับ ในด้านการสำเร็จการศึกษาส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 80 และสำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 20

ส่วนที่ 2 สรุปผลการวิเคราะห์แนวทางการใช้แอปพลิเคชั่นไลน์ (LINE) ในการสื่อสารภายในองค์กร ดังนี้

1. นายทหารสัญญาบัตร ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการใช้แอปพลิเคชั่นไลน์ (LINE) อยู่ระหว่างระหว่าง 2 – 3 ปี คิดเป็นร้อยละ 60 รองลงมาคือระหว่าง 1 – 2 ปี คิดเป็นร้อยละ 20 และมากกว่า 3 ปี คิดเป็นร้อยละ 20 ซึ่งส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์หลักในการใช้แอปพลิเคชั่นไลน์ (LINE)เพื่อการทำงาน คิดเป็นร้อยละ 80 และเพื่อการสนทนาทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 20

2, นายทหารชั้นประทวน ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการใช้แอปพลิเคชั่นไลน์ (LINE) อยู่ระหว่างระหว่าง 2 – 3 ปี คิดเป็นร้อยละ 50 รองลงมาคือมากกว่า 3 ปี คิดเป็นร้อยละ 30 และระหว่าง 1 – 2 ปี คิดเป็นร้อยละ 20 ซึ่งส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์หลักในการใช้แอปพลิเคชั่นไลน์ (LINE) เพื่อการทำงาน คิดเป็นร้อยละ 60 และเพื่อการสนทนาทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 40

ส่วนที่ 3 สรุปผลการวิเคราะห์รูปแบบ ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะต่อการสื่อสารภายในองค์กรผ่านแอปพลิเคชั่นไลน์ (LINE)

1. **กองร้อยมณฑลทหารบกที่ 33** ได้นำแอปพลิเคชั่นไลน์ (LINE) มาใช้เป็นเครื่องมือในการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร โดยมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อเป็นสื่อกลางในการแลกเปลี่ยนข้อมูลหรือข่าวสารอันจะเป็นประโยชน์แก่การทำงาน จากการสัมภาษณ์พบว่า ส่วนใหญ่การสื่อสารจะกระทำในรูปแบบการส่งสารผ่านกลุ่มไลน์ของกองร้อย เพื่อความสะดวกในการรับสารของผู้ปฏิบัติงานในกองร้อย ซึ่งสารหรือข้อมูลที่ รับ – ส่ง อาจประกอบไปด้วย คำสั่งจากผู้บังคับบัญชา การรายงานผลการปฏิบัติ การแจ้งข่าวสวัสดิการกำลังพล เป็นต้น นอกจากการส่งข้อมูลผ่านกลุ่มไลน์แล้วเพื่อความรวดเร็วในการติดต่อสื่อสาร

ในบางครั้ง อาจใช้การโทรแอปพลิเคชั่นไลน์ (LINE) ติดต่อไปยังผู้รับสารโดยตรง เพื่อความรวดเร็วในการสื่อสารภายในองค์กรในกรณีที่มีความจำเป็นเร่งด่วน

2. ทิศทางของการสื่อสารภายในองค์กร ของกองร้อยมณฑลทหารบกที่ 33 ประกอบไป 1) การสื่อสารจากบนลงล่างเป็นการสื่อสารจากผู้บังคับบัญชาระดับสูงไปยังผู้ปฏิบัติ 2) การสื่อสารแบบล่างขึ้นบน คือ การสื่อสารจากผู้ใต้บังคับบัญชาไปถึงยังผู้บังคับบัญชาระดับที่สูงขึ้นไป และ 3) การสื่อสารในรูปแบบแนวนอน คือการสื่อสารของผู้ปฏิบัติงานในองค์กรที่มียศหรือตำแหน่งอยู่ในระดับเดียว

3. การใช้แอปพลิเคชั่นไลน์ (LINE) ทำให้การสื่อสารของกำลังพลที่ปฏิบัติงานในกองร้อยมณฑลทหารบกที่ 33 มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น โดยทำให้การสื่อสารภายในองค์กรนั้นง่ายและสะดวกรวดเร็วมากยิ่งขึ้น สามารถใช้งานได้ตลอดเวลา โดยผู้ส่งสารหรือผู้รับสารไม่จำเป็นต้องปฏิบัติงานในอยู่หน่วย ซึ่งแอปพลิเคชั่นไลน์ (LINE) สามารถทำได้หลายอย่างเช่น ส่งข้อความ รูปภาพ วิดีโอ ไฟล์ต่าง ๆ พูดคุยโต้ตอบผ่านไลน์ได้ทันที ทั้งการโทรคุยและการวิดีโอคอล ซึ่งไม่เสียค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม (นอกจากค่าบริการอินเทอร์เน็ต) นอกจากนี้ภารกิจสำคัญของกองร้อยมณฑลทหารบกที่ 33 ค่ายกาวิละ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ เป็นหน่วยทหารบริการเพื่อการช่วยประชาชนในพื้นที่รับผิดชอบทั้ง 3 จังหวัด (จังหวัดเชียงใหม่ จังหวัดลำพูน และจังหวัดแม่ฮ่องสอน) เพื่อที่จะให้ภารกิจของหน่วยบรรลุยังเป้าหมายที่กำหนดไว้ จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องมีการสื่อสารภายในองค์กรที่รวดเร็ว ซึ่งการนำแอปพลิเคชั่นไลน์ (LINE) มาใช้ในการติดต่อสื่อสารจากฝ่ายอำนวยการและฝ่ายบริหารของหน่วย ไปยังหมวดบริการอันเป็นหน่วยที่เกี่ยวข้องกับการจัดกำลังพลไปปฏิบัติงานในพื้นที่ต่าง ๆ เป็นไปด้วยความรวดเร็ว และประหยัดต้นทุนที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร

4. ปัญหาที่พบในการสื่อสารภายในองค์กรผ่านแอปพลิเคชั่นไลน์ (LINE) และข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขมีดังนี้ 1) ปัญหาด้านการสื่อคำสั่งผ่านแอปพลิเคชั่นไลน์ (LINE) การเกิดความล่าช้าในการสื่อสาร เช่น การที่ผู้ส่งสารส่งข้อความผ่านแอปพลิเคชั่นไลน์แต่ผู้รับสารไม่ได้เปิดดูทันทีทันใด การสื่อสารไม่เข้าใจระหว่างบุคคล เช่น การพิมพ์ข้อความตกหล่น สามารถแก้ไขปัญหาโดยการโทรศัพท์คุยผ่านแอปพลิเคชั่นไลน์ (LINE) หรือเลือกใช้ช่องทางการสื่อสารในรูปแบบอื่น 2) ปัญหาด้านความปลอดภัยในการรักษาความลับ เอกสารหรือข้อความบางอย่างมีชั้นความลับ สามารถแก้ไขปัญหาโดยการสร้างความเข้าใจในการสื่อสารภายในองค์กร ซึ่งจำเป็นต้องมีกฎเกณฑ์ในการเผยแพร่ข้อมูล จะทำให้กำลังพลตระหนักถึงความสำคัญของการรักษาความลับของทางราชการ ตลอดถึงการมีกฎระเบียบที่ทันต่อเทคโนโลยีปัจจุบัน 3) ด้านประสิทธิภาพของเครื่องมือที่ใช้สื่อสาร พบว่ากำลังพลบางส่วน

ใช้โทรศัพท์มือถือที่ไม่ได้มีประสิทธิภาพสูงมากพอที่จะรองรับการ เพิ่มขึ้นของข้อมูลของแอปพลิเคชั่นไลน์ (LINE) ข้อเสนอแนะสำหรับการแก้ไขปัญหาคือ เพื่อให้กำลังพลมีอุปกรณ์ที่มีประสิทธิภาพในการนำมาใช้งานเพื่อการสื่อสารผ่านแอปพลิเคชั่นไลน์ (LINE) ทางหน่วยควรสนับสนุนงบประมาณในการเพื่อจัดหาอุปกรณ์ดังกล่าว และ 4) ด้านเทคนิคของแอปพลิเคชั่นไลน์ (LINE) ที่ไฟล์และข้อความหมดอายุทำให้ไม่สามารถเรียกเปิดใช้งานได้ สามารถแก้ไขปัญหาได้โดยการบันทึกข้อมูลไว้ในโน้ตของทางแอปพลิเคชั่นไลน์ (LINE) หรือบันทึกข้อมูลหรือรูปภาพไว้ในโทรศัพท์มือถือหรือคอมพิวเตอร์

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะด้านการสื่อสารภายในองค์กรผ่านแอปพลิเคชั่นไลน์ (LINE) ของกองร้อยมณฑลทหารบกที่ 33 ค่ายกาวิละ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ด้านการสื่อสารภายในองค์กรผ่านแอปพลิเคชั่นไลน์ (LINE) สามารถสรุปผล ตามกรอบแนวคิดทั้ง 3 ด้าน ได้แก่

1) ด้านองค์ประกอบของการสื่อสาร

จากองค์ประกอบของการสื่อสารที่ประกอบไปด้วย ผู้ส่งสาร สาร สื่อหรือช่องทางการสื่อสาร และผู้รับสาร จะเห็นได้ว่าบุคคลากรเป็นองค์ประกอบสำคัญอย่างหนึ่งในการสื่อสาร จำเป็นที่จะต้องส่งเสริมให้มีการพัฒนาบุคคลากร โดยการจัดให้มีการจัดอบรมหรือทบทวนการใช้งานแอปพลิเคชั่นไลน์ (LINE) สำหรับกำลังพลภายในองค์กร เนื่องจากเทคโนโลยีใหม่เข้ามาตลอดเวลา สามารถนำมาปรับเข้ากับกระบวนการสื่อสารในองค์กรเพื่อให้มีประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มขึ้น

2) ด้านกระบวนการสื่อสาร

กระบวนการสื่อสารภายในองค์กรเป็นกระบวนการ (process) การผ่านข้อมูลข่าวสารและความเข้าใจจากผู้ส่งสารไปยังผู้รับสาร เพื่อให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพ ควรมีระเบียบหรือแบบแผนปฏิบัติในการสาร ว่าสารใดควรส่งไปยังกลุ่มหลัก สารใดควรส่งไปในไลน์บุคคล หรือสารใดควรแจ้งโดยการโทร เป็นต้น

3) ด้านทิศทางของการสื่อสาร

จากการสื่อสารภายในองค์กรของกองร้อยมณฑลทหารบกที่ 33 ซึ่งรูปแบบการติดต่อสื่อสารจากบนลงล่าง (Downward Communication) เป็นรูปแบบหลักโดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อให้ผู้ใต้บังคับบัญชารับทราบและปฏิบัติตามนโยบาย กฎระเบียบ ข้อบังคับ ยุทธศาสตร์ของหน่วยและภารกิจของหน่วย ควรส่งเสริมทิศทางในการสื่อสารรูปแบบอื่น ๆ เพิ่มมากขึ้น เช่น การสื่อสารแบบล่างขึ้นบน (Upward Communication) ผู้บังคับบัญชา

เปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชาได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาข้อขัดข้องในการปฏิบัติงานโดยตรงผ่านช่องทางไลน์

การอภิปรายผล

จากสรุปผลการวิจัยดังกล่าว ผู้วิจัยขออภิปรายผลโดยแบ่งออกเป็น 2 ประเด็น ดังนี้

1.ตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 ผลการศึกษารูปแบบ ปัญหาอุปสรรค และแนวทางการแก้ไขปัญหาด้านการสื่อสารภายในองค์กรผ่านแอปพลิเคชั่นไลน์ (LINE) ของกองร้อยมณฑลทหารบกที่ 33 ค่ายกาวิละ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

1.1) การติดต่อสื่อสารตามลักษณะทิศทางของการติดต่อ (Direction) พบว่าสอดคล้องกับการสรุปของ **ธิติภพ ชยธวัช** (2548) พบว่ากองร้อยมณฑลทหารบกที่ 33 มีทิศทางของการสื่อสารภายในองค์กรทั้งหมด 3 รูปแบบ ดังนี้ 1) การสื่อสารจากบนลงล่าง เป็นการสื่อสารจากผู้บังคับบัญชาระดับสูงไปยังผู้ปฏิบัติ 2) การสื่อสารแบบล่างขึ้นบน คือ การสื่อสารจากผู้ใต้บังคับบัญชาไปถึงยังผู้บังคับบัญชาระดับที่สูงขึ้นไป และ 3) การสื่อสารในรูปแบบแนวนอน คือการสื่อสารของผู้ปฏิบัติงานในองค์กรที่มียศหรือตำแหน่งอยู่ในระดับเดียว

จากข้อค้นพบการสื่อการสื่อสารภายในองค์กรพบว่าทิศทางการสื่อสารหลักมีลักษณะจากบนลงล่าง เนื่องจากโครงสร้างการบริหารงานราชการเป็นระบบลำดับชั้น (Hierarchy system) ซึ่งมีรูปแบบเป็นการคำสั่งการจากผู้บังคับบัญชาลงมายังผู้ปฏิบัติ

1.2) การติดต่อสื่อสารภายในองค์กร ของกองร้อยมณฑลทหารบกที่ 33 ผ่านกลุ่มไลน์เป็นช่องทางการติดต่อสื่อสารหนึ่งที่มีประสิทธิภาพ พบว่าสอดคล้องกับการศึกษาของ **มณี วิเศษพานิช** (2561) ในประเด็นที่ พนักงานมีความต้องการให้เพิ่มการสื่อสารสังคมออนไลน์ Facebook page และ Line group ทางการของบริษัท เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพให้มากขึ้นในการสื่อสารภายในองค์กร

1.3) จากผลการศึกษาการสื่อสารภายในองค์กรผ่านแอปพลิเคชั่นไลน์ (LINE) กองร้อยมณฑลทหารบกที่ 33 พบว่าการนำการสื่อสารภายในองค์กรผ่านแอปพลิเคชั่นไลน์ (LINE) ช่วยในการสื่อสารสะดวก รวดเร็วและประหยัดค่าใช้จ่ายมากขึ้น เนื่องจากแอปพลิเคชั่นไลน์ (LINE) สามารถส่งข้อความ รูปภาพ วิดีโอ ไฟล์ต่าง ๆ พูดคุยโต้ตอบผ่านไลน์ได้ทันที ทั้งการโทรคุยและการวิดีโอคอล พบว่าสอดคล้องกับการศึกษาของ **ขวัญฤดี ฮวดหุ่น** (2560), **สมิธ พิทูรพงศ์** (2561), **สัญชาติ พรมดง, นันทนา นิจจอหอ และนาถรพี ชัยมงคล** (2561) ในประเด็นการใช้แอปพลิเคชั่นไลน์ (LINE) ช่วยให้การสื่อสารสะดวกรวดเร็ว และประหยัด

ค่าใช้จ่าย โดยสามารถสื่อสารด้วยภาพและเสียง ทำให้เข้าใจกระบวนการทำงานมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

1.4) ปัญหาที่พบในการสื่อสารภายในองค์กรผ่านแอปพลิเคชั่นไลน์ (LINE) และข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไข มีข้อพิจารณาดังนี้

1.4.1) ปัญหาด้านการสื่อคำสั่งผ่านแอปพลิเคชั่นไลน์ (LINE) การเกิดความล่าช้าในการสื่อสาร เช่น การที่ผู้ส่งสารส่งข้อความผ่านแอปพลิเคชั่นไลน์ (LINE) แต่ผู้รับสารไม่ได้เปิดดูทันทีทันใดการสื่อสารไม่เข้าใจระหว่างบุคคล เช่น การพิมพ์ข้อความตกหล่น จากประสบการณ์การใช้งานแอปพลิเคชั่นไลน์ (LINE) ของกลุ่มตัวอย่างนายทหารชั้นประทวน จะเห็นได้ว่าร้อยละ 20 พึ่งมีประสบการในการใช้ไม่เกิน 2 ปี ประกอบกับบางคนใช้งานเพื่อการทำงานเท่านั้น จึงทำให้ความถี่ในการใช้งานยังต่ำ ส่งผลให้การใช้งานยังอาจไม่คล่องแคล่วนัก สามารถแก้ไขปัญหาโดยการใช้แอปพลิเคชั่นไลน์ (LINE) ในการโทรศัพท์คุย

1.4.2) ปัญหาด้านความปลอดภัยในการรักษาความลับ เนื่องจากภารกิจของหน่วยในบางครั้ง อาจจะมีการส่งเอกสารที่มีชั้นความลับ ไม่ควรแก่การเผยแพร่ แต่เพื่อความรวดเร็วในการสื่อสารบางครั้งจำเป็นต้องส่งต่อผ่านแอปพลิเคชั่นไลน์ (LINE) สามารถแก้ไขปัญหาโดยการสร้างความเข้าใจในการสื่อสารภายในองค์กร ซึ่งจำเป็นต้องมีกฎเกณฑ์ในการเผยแพร่ข้อมูล จะทำให้กำลังพลตระหนักถึงความสำคัญของการรักษาความลับของทางราชการ ตลอดถึงการมีกฎระเบียบที่ทันต่อเทคโนโลยีปัจจุบัน

1.4.3) ปัญหาด้านประสิทธิภาพของเครื่องมือที่ใช้สื่อสาร จาก ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ พบว่าว่านายทหารชั้นประทวน ร้อยละ 80 มีรายได้ที่ต่ำกว่า 20,000 บาท จากการสัมภาษณ์เชิงลึกของประชากรในกลุ่มนี้ พบว่าโทรศัพท์มือถือที่ใช้ไม่ได้มีประสิทธิภาพสูงมากพอที่จะรองรับการ เพิ่มขึ้นของข้อมูลของแอปพลิเคชั่นไลน์ (LINE) ข้อเสนอแนะสำหรับการแก้ไขปัญหาคือ เพื่อให้กำลังพลมีอุปกรณ์ที่มีประสิทธิภาพในการนำมาใช้งานเพื่อการสื่อสารผ่านแอปพลิเคชั่นไลน์ (LINE) ทางหน่วยควรสนับสนุนงบประมาณในการเพื่อจัดหาอุปกรณ์ดังกล่าว

1.4.5) ปัญหาด้านเทคนิคของแอปพลิเคชั่นไลน์ (LINE) ที่ไฟล์และข้อความหมดอายุทำให้ไม่สามารถเรียกเปิดใช้งานได้ สามารถแก้ไขปัญหาได้โดยการบันทึกข้อมูลไว้ในโน้ตของทางแอปพลิเคชั่นไลน์ (LINE) หรือบันทึกข้อมูลหรือรูปภาพไว้ในโทรศัพท์มือถือหรือคอมพิวเตอร์

2.ตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 การจัดทำข้อเสนอแนะด้านการสื่อสารภายในองค์กรผ่านแอปพลิเคชั่นไลน์ (LINE) ของกองร้อยมณฑลทหารบกที่ 33 ค่ายกาวิละ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ผลการวิเคราะห์การสัมภาษณ์ด้านด้านการสื่อสารภายในองค์กรผ่านแอปพลิเคชั่นไลน์ (LINE) สามารถสรุปผล ตามกรอบแนวคิดทั้ง 3 ด้าน ได้แก่

1) ด้านองค์ประกอบของการสื่อสาร

จากองค์ประกอบของการสื่อสารที่ประกอบไปด้วย ผู้ส่งสาร สาร สื่อหรือช่องทางการสื่อสาร และผู้รับสาร จะเห็นได้ว่าบุคลากรเป็นองค์ประกอบสำคัญอย่างหนึ่งในการสื่อสาร จำเป็นที่จะต้องส่งเสริมให้มีการพัฒนาบุคคลากร โดยการจัดให้มีการจัดอบรมหรือทบทวนการใช้งานแอปพลิเคชั่นไลน์ (LINE) สำหรับกำลังพลภายในองค์กร เนื่องจากเทคโนโลยีใหม่เข้ามาตลอดเวลา สามารถนำมาปรับเข้ากับกระบวนการสื่อสารในองค์กรเพื่อให้มีประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับการเสนอแนะข้อง ปริทรรศน์ ลองชูผล (2558) ที่ได้เสนอแนะว่า ควรมีการอบรม ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้ความเข้าใจในการใช้งานระบบต่าง ๆ ของแอปพลิเคชั่นไลน์ (LINE)

2) ด้านกระบวนการสื่อสาร

กระบวนการสื่อสารภายในองค์กร ตามการสรุปความของ ทรงธรรม ธีระกุล (2548) เป็นกระบวนการ (process) การผ่านข้อมูล ข่าวสารและความเข้าใจจากผู้ส่งสารไปยังผู้รับสาร เพื่อให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพ จึงควรมีระเบียบหรือแบบแผนปฏิบัติในการสาร ว่าสารใดควรส่งไปยังกลุ่มหลัก สารใดควรส่งไปในไลน์บุคคล หรือสารใดควรแจ้งโดยการโทรเป็นต้น

3) ด้านทิศทางของการสื่อสาร

จากการสื่อสารภายในองค์กรของกองร้อยมณฑลทหารบกที่ 33 ซึ่งรูปแบบการติดต่อสื่อสารจากบนลงล่าง (Downward Communication) เป็นรูปแบบหลักโดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อให้ผู้ใต้บังคับบัญชารับทราบและปฏิบัติตามนโยบาย กฎระเบียบ ข้อบังคับ ยุทธศาสตร์ของหน่วยและภารกิจของหน่วย ตามรูปแบบของการบริหารงานราชการที่ใช้ระบบลำดับชั้น แต่เพื่อให้การทำงานของหน่วยมีประสิทธิภาพและพัฒนาการทำงานให้สอดคล้องกับยุคสมัยที่เปลี่ยนแปลงไป ควรส่งเสริมทิศทางในการสื่อสารรูปแบบอื่น ๆ เพิ่มมากขึ้น เช่น การสื่อสารแบบล่างขึ้นบน (Upward Communication) ผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชาได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาข้อขัดข้องในการปฏิบัติงานโดยตรงผ่านช่องทางไลน์

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการศึกษา

1. จากการศึกษาพบว่ายังมีปัญหาด้านการใช้แอปพลิเคชั่นไลน์ในการสื่อสารภายในกองร้อยมณฑลทหารบกที่ 33 ควรมีการจัดอบรมหรือทบทวนการใช้งานแอปพลิเคชั่นไลน์ (LINE) สำหรับกำลังพลภายในองค์กร เนื่องจากเทคโนโลยีใหม่เข้ามาตลอดเวลา สามารถนำสิ่งเหล่านี้มาปรับเข้ากับกระบวนการสื่อสารในองค์กรเพื่อให้มีประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มขึ้น

2.จากการศึกษาเนื่องจากกองร้อยมณฑลทหารบกที่ 33 เป็นหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้องกับความมั่นคง ควรมีการพิจารณาประเด็นด้านความปลอดภัยของข้อมูลก่อนส่งสารผ่านแอปพลิเคชั่นไลน์ (LINE) เนื่องจากข้อมูลบางอย่างเป็นความลับของทางราชการอาจส่งผลให้เกิดข้อมูลรั่วไหลได้ โดยการสร้างความเข้าใจในการสื่อสารภายในองค์กรซึ่งจำเป็นต้องมีกฎเกณฑ์ในการเผยแพร่ข้อมูล จะทำให้กำลังพลตระหนักถึงความสำคัญของการรักษาความลับของทางราชการ ตลอดถึงการมีกฎระเบียบที่ทันต่อเทคโนโลยีปัจจุบัน

3. จากการศึกษาในการสื่อสารภายในกองร้อยมณฑลทหารบกที่ 33 มีประสิทธิภาพมากขึ้น ควรจัดกระบวนการสื่อสารโดยมีระเบียบหรือแบบแผนปฏิบัติในการส่งสาร ว่าสารใดควรส่งไปยังกลุ่มหลัก สารใดควรส่งไปในไลน์บุคคล หรือสารใดควรแจ้งโดยการโทร เป็นต้น

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. ควรศึกษากระบวนการสื่อสารภายในองค์กรผ่านแอปพลิเคชั่นไลน์ (LINE) ของหน่วยงาน หรือองค์กรอื่น ๆ เพื่อได้ข้อมูลว่ากระบวนการสื่อสาร ปัญหาและการแก้ไข ปัญหามีอย่างไร ผลการศึกษาที่ได้รับนั้นมีความเหมือนหรือแตกต่างจากการศึกษาครั้งนี้อย่างไร

2. ควรศึกษาเกี่ยวกับการใช้แอปพลิเคชั่นอื่น ๆ ที่สามารถนำมาสื่อสารภายในองค์กร เพื่อนำผลการศึกษามาเปรียบเทียบกับการศึกษาในครั้งนี้ ว่ามีประสิทธิภาพเป็นอย่างไร ตลอดถึงการนำมาประยุกต์ร่วมกับแอปพลิเคชั่นไลน์ (LINE) เพื่อให้การสื่อสารภายในองค์กรมีประสิทธิภาพมากขึ้นได้อย่างไร

บรรณานุกรม

กริช สืบสนธ์. (2537). **วัฒนธรรมและพฤติกรรมการสื่อสารภายในองค์กร**. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

กิติมา สุรสนธิ. (2548). **ความรู้ทางการสื่อสาร**. กรุงเทพฯ: จามจุรีโปรดักท์.

ชนันว์ ชามทอง. (2550). **การจัดกิจกรรมส่งเสริมความสามารถด้านการสื่อสารทางวิทยาศาสตร์สำหรับนักเรียนช่วงชั้นที่ 3**. วิทยานิพนธ์ ศษ.ม., มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.

ชาติชาย ทองสวัสดิ์. (2550). **การศึกษารูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร กับการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของพนักงานบริษัท ชุมพรอุตสาหกรรมน้ำมันปาล์ม จำกัด (มหาชน)**. การค้นคว้าอิสระ ว.ม., มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ปุทมธานี.

ณัฏฐ์ชุดา วิจิตรจามรี. (2553). **การสื่อสารในองค์การ**. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ทรงธรรม ธีระกุล. (2548). การสื่อสาร : กลยุทธ์สู่ความสำเร็จขององค์กร. **วารสารปาริชาติ มหาวิทยาลัยทักษิณ**, 18(1), 51–61.

ทองใบ สุดชารี. (2542). **วิเคราะห์แนวความคิด ทฤษฎี และการประยุกต์**. อุบลราชธานี: สถาบันราชภัฏอุบลราชธานี.

ทีมบรรณาธิการ. (12 กุมภาพันธ์ 2016). Beyond Chat! เปิดแผน “ไลน์” กับ 3 ความท้าทายสู่ชิงเกิลแพลตฟอร์ม.**นิตยสารPOSITIONING**. สืบค้นเมื่อ 10 ตุลาคม 2563, จาก https://positioningmag.com/62472

ธนวรรธ ตั้งสินทรัพย์ศิริ. (2550). **พฤติกรรมองค์การ**. กรุงเทพฯ: ธนธัชการพิมพ์.

ธิติภพ ชยธวัช. (2548). **แม่ไม้บริหาร**. กรุงเทพฯ: ซี.พี. บุ๊ค แสตนดาร์ด.

นิตยา เงินประเสริฐศรี. (2544). การวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม. **วารสารสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม**, 27(2), 61–73.

นิภาพร สงคำ. (2560). **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการสื่อสารภายในมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง**. การค้นคว้าแบบอิสระ รป.ม., มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.

ปริทรรศน์ ลองชูผล. (2558). **ความพึงพอใจในการใช้แอพพลิเคชั่นไลน์ต่อการสื่อสารด้านสาธารณภัย: กรณีศึกษาของนักศึกษาหลักสูตรนักบริหารงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย รุ่นที่ 11**. รายงานการศึกษา หลักสูตรนักบริหารงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (นบ.ปภ.) รุ่นที่ 11, วิทยาลัยป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย, ปทุมธานี.

พรพรรณ ฉายาอภิชาติ และจีระ ประทีป. (2559). การประเมินผลการใช้งานไลน์แอพพลิเคชันในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสังกัดกองบังคับการอำนวยการ สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง. **วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยรัตนบัณฑิต**, 10(2), 35–43.

พรพิมล บูรณเบญญา และเพ็ญจิรา คันธวงศ์. (2557). ปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้ความพึงพอใจของผู้ใช้สื่อสังคมออนไลน์ของคนวัยทางาน: กรณีศึกษาแอพพลิเคชั่น“ไลน์” ที่เป็นเครือข่ายสังคมออนไลน์. **ในการประชุมวิชาการระดับชาติประจำปี 2557** (หน้า 442–453). กรุงเทพฯ.

พัธรา นักรำ. (2550). **กลยุทธ์การสื่อสารที่ใช้ในการบริหารการเปลี่ยนแปลงของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)**. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

มณฑลทหารบกที่ 33. (2561). **ประวัติมณฑลทหารบกที่ 33 พิมพ์เป็นอนุสรณ์ ในวันสถาปนามณฑลทหารบกที่ 33 ครบรอบ 100 ปี**. เชียงใหม่: มปท.

มณี วิเศษพานิช. (2561). **การศึกษาสภาพการสื่อสารภายในองค์กร กรณีศึกษา บริษัท คาสิโอ ประเทศไทย จำกัด**. การค้นคว้าอิสระ บธ.ม. มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติจังหวัดนครราชสีมา, นครราชสีมา.

ระวีวรรณ ประกอบผล. (2540). **องค์ประกอบและกระบวนการของการสื่อสาร” ใน เอกสารการสอน ชุดวิชาหลักและทฤษฎีการสื่อสาร หน่วยที่ 1 – 8** (พิมพ์ครั้งที่ 13). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมธิราช.

พระราชบัญญัติจัดระเบียบราชการกระทรวงกลาโหม พ.ศ.2551. (31 มกราคม 2551). **ราชกิจจานุเบกษา**. เล่ม 125 ตอนที่ 26 ก.

ราชบัณฑิตยสถาน. (2539). **พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525** (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพฯ: อักษรเจริญทัศน์ อจท.

วรชัย กุลหินตั้ง. (2561). ผลของการใช้แอพพลิเคชั่นไลน์ (LINE) ในการบริหารงานรักษาความปลอดภัย โรงพยาบาลมุกดาหาร. **ชัยภูมิเวชสาร**, 36(3), 16–25.

วันชัย มีชาติ. (2548). **พฤติกรรมการบริหารองค์การสาธารณะ**. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

วิเชียร วิทยอุดม. (2547). **พฤติกรรมองค์การ**. กรุงเทพฯ: ธีระฟิล์ม และไซเท็กซ์จำกัด.

วิเชียร วิทยอุดม. (2554). **ทฤษฎีองค์การ**. กรุงเทพฯ: ธนธัช การพิมพ์.

วีรวดี ขุขันริน. (กันยายน 2560). การใช้งานสื่อสังคมออนไลน์สาธารณะมีผลกระทบต่อความมั่นคงปลอดภัยของกองทัพไทย. **วิทยาลัยการทัพบก**, สืบค้นเมื่อ 14 กรกฎาคม 2563, จาก http://www.awc.ac.th/awcdata/research/109.pdf

ศุภมน อนุศาสนนันท์. (2549). **รูปแบบการสื่อสารภายในองค์การ กรณีศึกษาองค์การเภสัชกรรม**. รายงานเฉพาะบุคคล ว.ม. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ปทุมธานี.

ศุภรัศมิ์ ฐิติกุลเจริญ. (2540). **ทฤษฎีการสื่อสาร**. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

ศุภศิลป์ กุลจิตต์เจือวงศ์. (2556). ไลน์รูปแบบการสื่อสารบนความสร้างสรรค์ของสมาร์ทโฟน: ข้อดีและข้อจำกัดของแอปพลิเคชัน. **วารสารนักบริหาร Executive Journal มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด**, 33(4), 42–54.

สมพร สุทัศนีย์. (2544). **จิตวิทยาการปกครองชั้นเรียน**. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สมิต สัชฌุกร. (2547). **เทคนิคการสอนงาน**. กรุงเทพฯ: สายธาร.

สมิธ พิทูรพงศ์. (2560). **การใช้แอปพลิเคชันไลน์ในกระบวนการทำงาน กรณีศึกษา บริษัท สหผลิตภัณฑ์ พาณิชย์ จำกัด**. การค้นคว้าอิสระ นศ.ม., มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, ปทุมธานี.

สร้อยตระกูล (ติวยานนท์) อรรถมานะ. (2545). **พฤติกรรมองค์การ : ทฤษฎีและการประยุกต์**.กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สันติสุข ศรีเมือง. (2559). แนวทางการพัฒนาจิตลักษณะที่พึงประสงค์ทางการทหาร ของพลทหารกองประจำการ มณฑลทหารบกที่ 33. **วิทยาลัยเสนาธิการทหาร**, สืบค้นเมื่อ 15 กรกฎาคม 2563, จาก http://jsc.rtarf.mi.th/research/sum_research/JSC_57/JSC5780.pdf

อรอนงค์ สวัสดิ์บุรี. (2555). **พฤติกรรมและการสื่อสารในองค์การ**. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

อรอำไพ ศรีวิชัย. (2555). **การสร้างชุดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมทักษะการสื่อสารทางคณิตศาสตร์ สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 โรงเรียนบ้านเวียงฝาง จังหวัดเชียงใหม่**. วิทยานิพนธ์ ศษ.ม., มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.

Berlo, D. K. (1960). **The Process of Communication**. NY: Holt, Rinehart and Winston.

Daniels, T. D., & Spiker, B. K,. (1994). **Perspectives on organizational communication** (3rd ed.). Dubuque, IA: William C. Brown.

K. L. Kalkowski, & S. Fritz,. (2004). A survey of gender–related motivation studies status, roles, and stereotyping. **Journal of Leadership Education**, 3(2), 19–34.

Pace, R. W., & Faules, D. F,. (1994). **Organizational communication** (3rd ed.). Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.

W. Schramm. (1971). **The process and effects of mass communication**. Urbana, IL: University of Illinois.

WP. (1 กุมภาพันธ์ 2561). **สถิติผู้ใช้ดิจิทัลทั่วโลก "ไทย" เสพติดเน็ตมากสุดในโลก– "กรุงเทพ" เมืองผู้ใช้ Facebook สูงสุด**. สืบค้นเมื่อ 13 กรกฎาคม 2563, จาก https://www.brandbuffet.in.th/2018/02/global–and–thailand–digital–report–2018/

Zaremba, A. J. (2003). **Organizational communication: Foundations for business & management**. Mason, OH: Thomson South–Western.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก ตัวอย่างแบบสัมภาษณ์

ส่วนที่ 1 เป็นข้อมูลทั่วไปและการแอปพลิเคชั่นไลน์ (LINE) ใช้แอปของผู้ให้สัมภาษณ์

1.1 ยศ ชื่อ สกุล .....

1.2 ตำแหน่ง.....

1.3 ระยะเวลาการดำรงตำแหน่งปัจจุบัน

☐ น้อยกกว่า 2 ปี ☐ 2 – 5 ปี

☐ มากกว่า 5 ปี

1.4 อายุ

☐ 25 – 30 ปี ☐ 31 – 35 ปี

☐ 35 – 40 ปี ☐ มากกว่า 40 ปี

1.5 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

☐ ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท ☐ 15,001 – 20,000 บาท

☐ 20,001 – 25,000 บาท ☐ 25,001 – 30,000 บาท

☐ มากกว่า 30,000 บาท

1.6 ระดับการศึกษา

☐ มัธยมศึกษา / ปวช. ☐ อนุปริญญา / ปวส.

☐ ปริญญาตรี ☐ สูงกว่าปริญญาตรี

ส่วนที่ 2 ข้อมูลการใช้แอปพลิเคชั่นไลน์ (LINE)

2.1 ประสบการณ์ในการใช้แอปพลิเคชั่นไลน์ (LINE)

☐ น้อยกว่า 1 ปี ☐ 1 – 2 ปี

☐ มากกว่า 2 ปี – 3 ปี ☐ มากกว่า 3 ปี

2.2 วัตถุประสงค์ในการใช้แอปพลิเคชั่นไลน์ของท่านใช้ติดต่อด้านใดเป็นหลัก

☐ เพื่อการทำงาน ☐ เพื่อการสนทนาทั่วไป

☐ เพื่อความบันเทิง (เช่น Line TV และอื่น ๆ) ☐อื่น ๆ (โปรดระบุ) .....

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับ รูปแบบ ปัญหาและอุปสรรค การสื่อสารภายในองค์กรผ่านแอปพลิเคชั่นไลน์ (LINE) รวมถึงข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่จำเป็น

3.1 ท่านใช้แอปพลิเคชั่นไลน์ (LINE) เพื่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรในประเด็นใดบ้าง

3.2 การใช้แอปพลิเคชั่นไลน์ (LINE) เพื่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรช่วยตอบสนองแผนการดำเนินงานขององค์กรได้ อย่างไร

3.3 การใช้แอปพลิเคชั่นไลน์ (LINE) เพื่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร ช่วยให้การทำงานของท่านมีประสิทธิภาพหรือไม่ อย่างไร

3.4 การใช้แอปพลิเคชั่นไลน์ (LINE) เพื่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร มีรูปแบบหรือลักษณะทิศทางการติดต่ออย่างไร จงอธิบายโดยสังเขป (การติดต่อสื่อสารจากบนลงล่าง, การติดต่อสื่อสารจากล่างขึ้นบน, การสื่อสารในแนวนอน, การติดต่อสื่อสารในแนวทแยง)

3.5 ปัญหาและอุปสรรคที่พบในการการใช้แอปพลิเคชั่นไลน์ (LINE) เพื่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร มีอย่างไรบ้าง และเสนอแนะข้อแก้ไขปัญหาดังกล่าว

3.6 ท่านมีข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับการสื่อสารภายในองค์กร แอปพลิเคชั่นไลน์ (LINE) ควรปรับปรุง แก้ปัญหา หรืออยากมีสิ่งใดเพิ่มขึ้น ช่วยอธิบาย

ภาคผนวก ข แบบสอบถามเพื่อการวิจัย (IOC) สำหรับผู้ทรงคุณวุฒิ

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย (IOC)

เรื่อง “แบบสัมภาษณ์สำหรับผู้เชียวชาญที่เกี่ยวข้อง เพื่อการศึกษาเรื่อง การสื่อสารภายในองค์กรผ่านแอปพลิเคชั่นไลน์ (LINE) : กรณีศึกษา กองร้อยมณฑลทหารบกที่ 33 ค่ายกาวิละ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่”

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามฉบับนี้ อยู่ในขั้นตอนการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการสื่อสารภายในองค์กรผ่านแอปพลิเคชั่นไลน์ (LINE) : กรณีศึกษากองร้อยมณฑลทหารบกที่ 33 ค่ายกาวิละ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

2. แบบสอบถามฉบับนี้มุ่งตรวจสอบ เพื่อหาค่าความเที่ยวตรง (Validity) โดยการวิเคราะห์ดัชนีความสอดคล้อง (Index of item objective congruence: IOC) ของแบบสอบถามและข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ เพื่อนำไปปรับปรุงแบบสอบถามให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

3. แบบสอบถามฉบับนี้มีทั้งหมด 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพและข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับทิศทางการสื่อสาร

ส่วนที่ 3 รูปแบบ ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะต่อการสื่อสารภายในองค์กรผ่านแอปพลิเคชั่นไลน์ (LINE)

4. ขอความกรุณาผู้ทรงคุณวุฒิหรือท่านผู้เชี่ยวชาญ ช่วยพิจารณาร่างแบบสอบถามว่ามีความสอดคล้องกับตัวแปรของการวิจัยเรื่องนี้หรือไม่ ด้วยการให้คะแนนในแต่ละข้อคำถามในระบบ IOC โดยการทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่าง เกณฑ์การให้คะแนนในระบบ IOC

1) ให้ 1 คะแนน เมื่อแน่ใจว่าข้อนั้นมีเนื้อหาที่สอดคล้องกับตัวแปรและวัตถุประสงค์ที่ต้องการศึกษา

2) ให้ 0 คะแนน เมื่อไม่แน่ใจว่าข้อนั้นมีเนื้อหาที่สอดคล้องตัวแปรและวัตถุประสงค์ที่ต้องการศึกษา

3) ให้ –1 คะแนน เมื่อแน่ใจว่าข้อนั้นมีเนื้อหาไม่สอดคล้องกับตัวแปรและวัตถุประสงค์ที่ต้องศึกษา

5. ผู้วิจัยขอความกรุณาท่านผู้ทรงคุณวุฒิและผู้เชี่ยวชาญ ให้ข้ออเสนอแนะหรือความคิดเห็นเพิ่มเติมในประเด็นที่ยังไม่สมบูรณ์ โดยการเขียนข้อเสนอแนะไว้ท้ายข้อความนั้น ๆ

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณในความกรุณาของท่านมา ณ โอกาสนี้

จ่าสิบเอกบัญชา สินสุพรรณ
นักศึกษาปริญญาโท (สาขาวิชานโยบายสาธารณะ)
มหาวิทยาลัยพะเยา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพและข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจงของผู้ตอบแบบสอบถาม : กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ลงใน ( ) หรือเติมข้อความที่ตรงกับความเป็นจริง

คำชี้แจงสำหรับผู้เชี่ยวชาญ : โปรดพิจารณาว่าข้อความเกี่ยวกับสถานภาพผู้ตอบเหมาะสมหรือไม่อย่างไร

ข้อ	ข้อคำถาม	ความคิดเห็นผู้เชี่ยวชาญ			ข้อเสนอแนะ
		1	0	–1	
1.	ระยะเวลาการดำรงตำแหน่งปัจจุบัน ( ) น้อยกกว่า 2 ปี ( ) 2 – 5 ปี ( ) มากกว่า 5 ปี				
2	อายุ ( ) 25 – 30 ปี ( ) 31 – 35 ปี ( ) 35 – 40 ปี ( ) มากกว่า 40 ปี				
3	ระดับการศึกษา ( ) มัธยมศึกษา / ปวช. ( ) อนุปริญญา / ปวส. ( ) ปริญญาตรี ( ) สูงกว่าปริญญาตรี				
4	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ( ) ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท ( ) 15,001 – 20,000 บาท ( ) 20,001 – 25,000 บาท ( ) 25,001 – 30,000 บาท ( ) มากกว่า 30,000 บาท				

ส่วนที่ 2 ข้อมูลการใช้แอปพลิเคชั่นไลน์ (LINE)

แบบสอบถามนี้ มีความต้องการสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อองค์ประกอบการศึกษาองค์กร โปรดอ่านและพิจารณาตอบคำถาม โดยทำเครื่องหมาย ✓ลงในช่องระดับความคิดเห็นที่ตรงกับความคิดเห็นกับท่านมากที่สุดเพียง 1 ข้อ

คำชี้แจงสำหรับผู้เชี่ยวชาญ : โปรดพิจารณาว่าข้อความเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อปัจจัยการศึกษาองค์กรสอดคล้องกับตัวแปรและวัตถุประสงค์ที่จะวัดหรือไม่ โปรดตอบโดยทำเครื่องหมาย

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ข้อ	ข้อคำถาม	ความคิดเห็นผู้เชี่ยวชาญ			ข้อเสนอแนะ
		1	0	-1	
1.	ประสบการณ์ในการใช้แอปพลิเคชั่นไลน์ ( ) น้อยกว่า 1 ปี ( ) 1 – 2 ปี ( ) มากกว่า 2 ปี – 3 ปี ( ) มากกว่า 3 ปี				
2.	( ) เพื่อการทำงาน ( ) เพื่อการสนทนาทั่วไป ( ) เพื่อความบันเทิง ( ) อื่น ๆ (โปรดระบุ)				

ส่วนที่ 3 รูปแบบ ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะต่อการสื่อสารภายในองค์กรผ่านแอปพลิเคชั่นไลน์ (LINE)

แบบสอบถามนี้ มีความต้องการสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อองค์ประกอบการศึกษาองค์กร โปรดอ่านและพิจารณาตอบคำถาม โดยทำเครื่องหมาย ✓ลงในช่องระดับความความคิดเห็นที่ตรงกับความคิดเห็นกับท่านมากที่สุดเพียง 1 ข้อ

คำชี้แจงสำหรับผู้เชี่ยวชาญ : โปรดพิจารณาว่าข้อความเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อปัจจัยการศึกษาองค์กรสอดคล้องกับตัวแปรและวัตถุประสงค์ที่จะวัดหรือไม่ โปรดตอบโดยทำเครื่องหมาย

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ข้อ	ข้อคำถาม	ความคิดเห็นผู้เชี่ยวชาญ			ข้อเสนอแนะ
		1	0	-1	
1.	ท่านใช้แอปพลิเคชั่นไลน์(LINE) เพื่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรในประเด็นใดบ้าง				
2.	การใช้แอปพลิเคชั่นไลน์ (LINE) เพื่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรช่วยตอบสนองแผนการดำเนินงานขององค์กรได้ อย่างไร				
3.	การใช้แอปพลิเคชั่นไลน์ (LINE) เพื่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร ช่วยให้การทำงานของท่านมีประสิทธิภาพหรือไม่ อย่างไร				
4	การใช้แอปพลิเคชั่นไลน์ (LINE) เพื่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร มีรูปแบบหรือลักษณะทิศทางการติดต่ออย่างไร จงอธิบายโดยสังเขป (การติดต่อสื่อสารจากบนลงล่าง, การติดต่อสื่อสารจากล่างขึ้นบน, การสื่อสารในแนวนอน, การติดต่อสื่อสารในแนวทแยง)				
5	ปัญหาและอุปสรรคที่พบในการการใช้แอปพลิเคชั่นไลน์ (LINE) เพื่อการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร มีอย่างไรบ้าง และเสนอแนะข้อแก้ไขปัญหาดังกล่าว				
6	ท่านมีข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับการสื่อสารภายในองค์กร แอปพลิเคชั่นไลน์ (LINE) ควรปรับปรุง แก้ปัญหา หรืออยากมีสิ่งใดเพิ่มขึ้น ช่วยอธิบาย				

ข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ลงชื่อ.....

(.....)

ผู้ทรงคุณวุฒิ

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ-สกุล	จ่าสิบเอกบัญชา สินสุพรรณ
วัน เดือน ปี เกิด	10 ธันวาคม 2525
วุฒิการศึกษา	พ.ศ.2561 รป.บ. (รัฐประศาสนศาสตร์), มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา, ยะลา
ที่อยู่ปัจจุบัน	215/66 ถนนสันนาลุง อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ 50000
ผลงานตีพิมพ์	บัญชา สินสุพรรณ (ผู้บรรยาย). (25 เมษายน 2564). การสื่อสารภายในองค์กรผ่านแอปพลิเคชั่นไลน์ (LINE) : กรณีศึกษากองร้อยมณฑลทหารบกที่ 33 ค่ายกาวิละ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่. ในการประชุมวิชาการบัณฑิตศึกษา ครั้งที่ 7 (หน้า 32-44). พะเยา: กองบริหารงานวิจัย มหาวิทยาลัยพะเยา.