LINE COMMUNICATION FORMAT ON WORK EFFICIENCY OF PRIVATE UNIVERSITY PERSONEL DURING THE COVID-19 PANDEMIC

Manuscript Submission Data: 2023, January 31
Article Editing Date: 2023, February 14
Article Accepted Date: 2023, March 8

Yaowanart Panpeng*

ABSTRACT

The purposes of Line communication format on work efficiency of private university personnel during the Covid -19 pandemic are to; 1) study communication patterns via Line Application and work effectiveness of private university personnel in the situation of COVID-19; 2) study the differences of communication patterns via Line Application that affect the work efficiency in the situation of COVID-19; 3) study the differences of private university personnel that influence the working performance in the situation of COVID-19; and 4) study the relationship of the communication style via Line Application with the work effectiveness of private university personnel in the situation of COVID-19. The research methods were qualitative and quantitative, including in-depth interviews and questionnaires. The sample group consisted of personnel from 7 private universities, including Panyapiwat Institute of Technology. Sripatum University, Vongchavalitkul University, Rangsit University, Huachiew Chalermprakiet University, Dhurakij Pundit University and Bangkok Thonburi University.

The results revealed that the communication style through Line Application were at a high level as follows: The behavior of communication via Line application, communication at the university, and communication efficiency via Line Application and job performances in the context of COVID-19, the majority of the participants had opinions at a high level such as Productivity, Absences and Performances. The opinion towards the performance at a moderate level which included individual attitude, stress and turnover.

The work effectiveness of private university personnel during the situation of COVID-19 showed significant differences by gender, age, level of education, university, and income. The communication style via Line Application correlated with the work effectiveness of personnel in private universities in the situation of COVID-19, including communication on campus. There was a high level of positive correlation with individual productivity. The communication behavior and communication efficiency via Line Application were at high and moderate level when liked with the performance.

Keywords: Communication format, Line, Work efficiency.

* School of Communication Arts, Sripatum University at Chonburi
Corresponding author. e-Mail: Yaowanart.pa@chonburi.spu.ac.th

รูปแบบการสื่อสารผ่าน Line กับประสิทธิผลการทำงานของบุคลากร มหาวิทยาลัยเอกชน ในสถานการณ์โควิด-19

เยาวนารถ พันธุ์เพ็ง*

วันที่ได้รับต้นฉบับบทความ: 31 มกราคม 2566
วันที่แก้ไขปรับปรุงบทความ: 14 กุมภาพันธ์ 2566
วันที่ตอบรับตีพิมพ์บทความ: 8 มีนาคม 2566

บทคัดย่อ

รูปแบบการสื่อสารผ่าน Line กับประสิทธิผลการทำงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยเอกชน ในสถานการณ์โควิด-19 มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษารูปแบบการสื่อสารผ่าน Line กับประสิทธิผลการทำงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยเอกชน ในสถานการณ์โควิด-19 2) เพื่อศึกษาความแตกต่างของรูปแบบการสื่อสารผ่าน Line ที่มีผลต่อประสิทธิผลการทำงานในสถานการณ์โควิด-19 3) เพื่อศึกษาความแตกต่างของบุคลากรมหาวิทยาลัยเอกชน ที่มีผลต่อประสิทธิผลการทำงานของ ในสถานการณ์โควิด-19 และ 4) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของรูปแบบการสื่อสารผ่าน Line กับประสิทธิผลการทำงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยเอกชน ในสถานการณ์โควิด-19

โดยใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ ได้แก่ การสัมภาษณ์แบบเจาะลึก และแบบสอบถาม มีกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ บุคลากรมหาวิทยาลัยเอกชน 7 มหาวิทยาลัย ได้แก่ สถาบันปัญญาภิวัฒน์ มหาวิทยาลัยศรีปทุม มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล มหาวิทยาลัยรังสิต มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ และมหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

ผลการวิจัยพบว่า รูปแบบการสื่อสารผ่าน Line มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านพฤติกรรมการสื่อสารผ่าน Line ด้านการสื่อสารในมหาวิทยาลัย และด้านประสิทธิภาพการสื่อสารผ่าน Line และประสิทธิผลการทำงานในสถานการณ์โควิด-19 จากการสื่อสารผ่าน Line ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นระดับมาก ได้แก่ ด้านผลิตภาพของแต่ละบุคคล (productivity) การขาดงาน (absenteeism) ผลการปฏิบัติงาน (performance) และมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ทัศนคติของบุคคล (individual attitude) ความเครียด (stress) และการตั้งใจลาออก (turnover) ประสิทธิผลการทำงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยเอกชน ในสถานการณ์โควิด-19 แตกต่างกันตามเพศ อายุ ระดับการศึกษามหาวิทยาลัย และรายได้ของบุคลากรมหาวิทยาลัยเอกชนที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ รูปแบบการสื่อสารผ่าน Line มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการทำงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยเอกชน ในสถานการณ์โควิด-19 ได้แก่ การสื่อสารในมหาวิทยาลัย มีความสัมพันธ์ทางบวก ระดับมาก ต่อการผลิตภาพของแต่ละบุคคล (productivity) พฤติกรรมการสื่อสารผ่าน Line และประสิทธิภาพในการสื่อสารผ่าน Line มีความสัมพันธ์ทางบวก ระดับมาก และปานกลาง ต่อผลการปฏิบัติงาน (performance) ตามลำดับ

คำสำคัญ: รูปแบบการสื่อสาร, ไลน์, ประสิทธิผลการทำงาน

---

* คณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี
Corresponding author. E-Mail: Yaowanart.pu@chonburi.spu.ac.th

บทนำ

ตามที่รัฐบาลของประเทศไทยได้กำหนดนโยบายด้านสาธารณสุขเพื่อรับมือสถานการณ์โควิด-19 และลดการแพร่ระบาด ได้แก่ ประกาศใช้พระราชกำหนดฉุกเฉินทั่วประเทศเมื่อวันที่ 26 มีนาคม พ.ศ. 2563 (กระทรวงแรงงาน, ออนไลน์, 2563) เนื่องจากประเทศไทย เริ่มเกิดสถานการณ์โควิด-19 ตั้งแต่ช่วงเดือนมีนาคม พ.ศ. 2563 มีการแพร่ระบาดไปเกือบทั่วทุกจังหวัด จึงมีการห้ามการเดินทาง และบังคับใช้เคอร์ฟิว รวมไปถึงการปิดห้างสรรพสินค้า สถานที่สาธารณะ สถานประกอบการที่มีความเสี่ยงสูงต่อการแพร่กระจายเชื้อไวรัสโควิด-19 จากประกาศมาตรการดังกล่าว ส่งผลกระทบทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อประชาชนในทุกมิติ ทั้งเศรษฐกิจ สังคม สุขภาพ การศึกษา และความมั่นคงในชีวิต รวมทั้งหน่วยงาน องค์กรทุกแห่ง ตลอดจนสถาบันการศึกษาย่อมได้รับผลกระทบในการดำเนินงานตามไปด้วย ในด้านการเรียนนักเรียนต้องเปลี่ยนรูปแบบเป็นการเรียนผ่านระบบออนไลน์แทน เพื่อไม่ให้การเรียนต้องหยุดชะงักลง ภาครัฐและเอกชนต้องร่วมมือกันพัฒนาช่องทางการเรียนรู้แบบใหม่ สร้างแพลตฟอร์มการเรียนรู้ชั่วคราว เพื่อแก้ปัญหาในช่วงเวลาวิกฤติแบบนี้ (ทนงศักดิ์ แสงสว่าง วัฒนะ, ณิชนันทน์ ศิริไสยาสน์ และโชติ บดีรัฐ, 2563, หน้า 371-386)

การสื่อสารภายในองค์กรถือเป็นกลยุทธ์หนึ่งที่มีความสำคัญ เนื่องจากการสื่อสารจะเป็นเครื่องมือหนึ่งที่จะนำบุคลากรในองค์กรไปสู่การรับรู้ เกิดความเข้าใจที่มีความถูกต้องตรงกันของบุคลากรทั้งองค์กร ไม่ว่าจะเป็นการถ่ายทอดนโยบายของผู้บริหารไปยังบุคลากรในองค์กร ซึ่งจะทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย และประสบความสำเร็จได้ (เบญจวรรณ แจ่มจำรุญ, 2557, หน้า 92) ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินงานขององค์กรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และมีประสิทธิผล บุคลากรต้องปฏิบัติงานด้วยความรวดเร็ว ปฏิบัติงานให้ได้ตามเป้าหมายและตามระยะเวลาที่กำหนด (วัลลภ วรรณโอสถ และประสพชัย พสุนนท์, 2561, หน้า 971-982) หลายองค์กรจึงส่งเสริมให้มีการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามามีส่วนช่วยในการปฏิบัติงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรในองค์กร ให้บุคลากรในองค์กรสามารถเรียนรู้ และรับข้อมูลข่าวสารทั่วโลกได้อย่างไม่จำกัด ประหยัด รวดเร็ว และเพื่อให้การติดต่อสื่อสารภายในองค์กรมีประสิทธิภาพและคล่องตัวมากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะการสื่อสาร ผ่านช่องทางออนไลน์ได้เปิดโอกาสให้ทุกคนสามารถเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้สะดวกรวดเร็วและง่ายดาย โดยไม่จำเป็นต้องเสียค่าใช้จ่ายแต่อย่างใด (เรียนา หวัดแท่น และน้ำมนต์ เรืองฤทธิ์, 2561, หน้า 1040-1055) จึงทำให้การสื่อสารผ่านช่องทางออนไลน์เป็นอีกทางเลือกหนึ่งในการสื่อสารของบุคลากรในองค์กรที่เหมาะกับสังคมในปัจจุบัน

มหาวิทยาลัยเอกชน นับเป็นองค์กรหนึ่งที่ต้องมีระบบและกลไกการดำเนินงาน ในด้านผลิตบัณฑิต งานวิจัย บริการวิชาแก่สังคมได้อย่างมีประสิทธิภาพ เมื่ออยู่ในสถานการณ์ไม่ปกติ จึงจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนการปฏิบัติงานไปเป็นรูปแบบออนไลน์แทน บุคลากรต้องปฏิบัติงานจากที่พำนักพักอาศัย (Work from home) อาจารย์ต้องจัดการเรียนการสอนออนไลน์ และนักศึกษาต้องเรียนออนไลน์ทั้งหมด โดยบุคลากรทั้งมหาวิทยาลัยต้องใช้รูปแบบการสื่อสารในองค์กร เพื่อการทำงานผ่านอินเตอร์เน็ต ได้แก่ การส่งอีเมล์ การสื่อสารผ่านสื่อสังคมออนไลน์ การทำงานผ่านเวปไซต์ของมหาวิทยาลัย ฯลฯ ส่งผลให้รูปแบบการสื่อสารมีการเปลี่ยนแปลงไป แต่เดิม

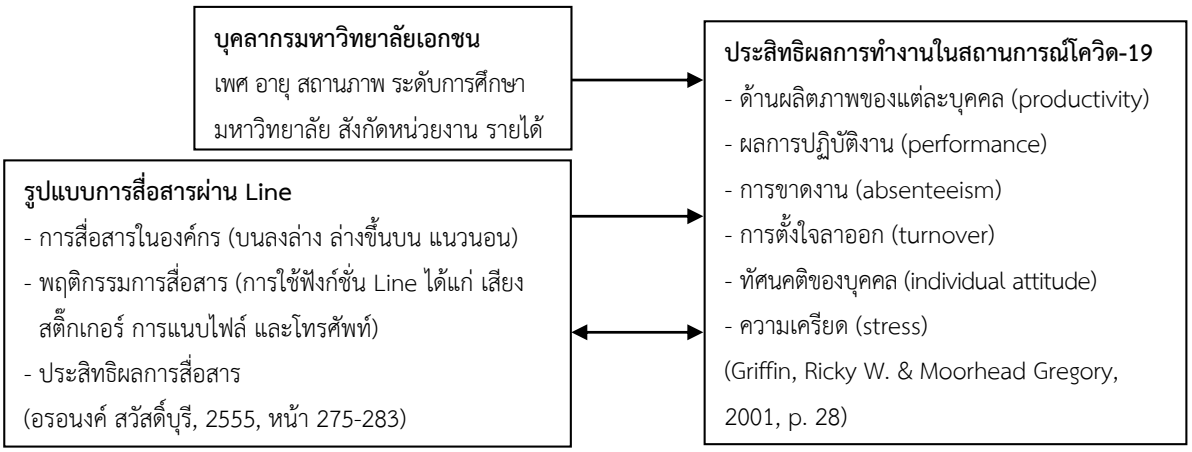
ที่ได้มีการทำงานร่วมกันแบบเผชิญหน้า การประชุม เสนอแนะ แก้ปัญหา และจัดการเรียนการสอนที่มหาวิทยาลัย เมื่อเปลี่ยนไปเป็นรูปแบบออนไลน์ ซึ่งจำเป็นต้องมีการสื่อสารมากขึ้น และช่องทางที่ใช้ในการสื่อสารระหว่างบุคคลหรือกลุ่มในหน่วยงาน ได้แก่ แอพพลิเคชั่นไลน์ (LINE) ที่มีการใช้งานมากที่สุด คือ สนทนาผ่านข้อความสนทนา (chat) (เกศปรียา แก้วแสนเมือง และพรจิต สมบัติพานิช, ออนไลน์, 2559) การติดต่อสื่อสารผ่าน Line มีความรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูล แต่ข้อเสีย คือ อาจทำให้เกิดความเข้าใจผิดพลาดของข้อมูลข่าวสารได้ เนื่องจากข้อความที่ส่งผ่านช่องทางออนไลน์ส่วนใหญ่จะเป็นข้อความเพียงสั้น ๆ เท่านั้น มีผลทำให้ความเข้าใจในนโยบายข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ เกิดความคาดเคลื่อนในเนื้อหาสาระและวัตถุประสงค์ อันจะส่งผลกระทบต่อการบริหารงานและการปฏิบัติงานภายในองค์กรขึ้นได้ ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจศึกษารูปแบบการสื่อสารผ่าน Line กับประสิทธิผลการทำงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยเอกชนในสถานการณ์โควิด-19 เพื่อได้ทราบรูปแบบการสื่อสารผ่าน Line ของบุคลากรมหาวิทยาลัยเอกชน ในสถานการณ์โควิด-19 กับประสิทธิผลการทำงานในสถานการณ์โควิด-19 รวมทั้งความแตกต่างของบุคลากรมหาวิทยาเอกชน ที่มีผลต่อประสิทธิผลการทำงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยเอกชน และนำไปพัฒนาปรับปรุงรูปแบบการสื่อสารผ่าน Line เพิ่มประสิทธิผลการทำงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยเอกชนต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษารูปแบบการสื่อสารผ่าน Line กับประสิทธิผลการทำงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยเอกชนในสถานการณ์โควิด-19
2. เพื่อศึกษาความแตกต่างของรูปแบบการสื่อสารผ่าน Line ที่มีผลต่อประสิทธิผลการทำงานของในสถานการณ์โควิด-19
3. เพื่อศึกษาความแตกต่างของบุคลากรมหาวิทยาลัยเอกชน ที่มีผลต่อประสิทธิผลการทำงานของในสถานการณ์โควิด-19
4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของรูปแบบการสื่อสารผ่าน Line กับประสิทธิผลการทำงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยเอกชน ในสถานการณ์โควิด-19

กรอบแนวคิดและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

กรอบแนวคิด



ภาพที่ 1 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

1. การสื่อสารผ่าน Line

สุรพงษ์ โสธนะเสถียร (2563) กล่าวว่า การติดต่อสื่อสารมีความสำคัญอย่างมากในองค์กร เพราะความสัมพันธ์ อย่างมีระบบระเบียบในองค์กรจะต้องมีการประสานงานกันแลกเปลี่ยน ข้อมูลกัน การสื่อสารส่วนบุคคล เป็นการสื่อสารที่เกิดขึ้นระหว่างบุคลากรโดยส่วนตัวไม่เกี่ยวข้องกับ ตำแหน่งหน้าที่ เป็นการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ ซึ่งการสื่อสารรูปแบบนี้จะมีการแพร่กระจายข่าวสารอย่างรวดเร็ว ซึ่งจะเป็นทั้งความจริงและไม่เป็นความจริงไม่สามารถควบคุมได้ อรอนงค์ สวัสดิ์บุรี (2555) ได้กล่าวความหมายของทิศทางการสื่อสารในองค์กรไว้ 3 แบบ ดังนี้

1. ระดับบนลงล่าง เป็นการไหลของข่าวสารจากผู้บังคับบัญชา ไปยังผู้ใต้บังคับบัญชาใน สายบังคับบัญชาในองค์กร และการสั่งงานตามสายบังคับบัญชาจากหัวหน้าไปสู่ลูกน้อง

2. ระดับล่างขึ้นบน การสื่อสารจากพนักงานไปสู่ผู้ใต้บังคับบัญชาเป็นการเสนอแนะ ความคิดเห็น

3. ระดับการสื่อสารในแนวนอน เป็นการสื่อสารในระดับตำแหน่งเดียวกัน หรือตามลำดับหน้าที่ มักเป็นการขอความร่วมมือ หรือแก้ไขอุปสรรคที่พบเจอมีการแลกเปลี่ยนข้อมูลซึ่งกันและกัน ลักษณะการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร

2. ประสิทธิผลการทำงาน

ประสิทธิผลในการทำงานของบุคคล (Moorhead & Griffin, 2001, p. 28) ได้แก่ ด้านผลิตภาพของแต่ละบุคคล (productivity) ด้านผลการปฏิบัติงาน (performance) การขาดงาน (absenteeism) การตั้งใจจะลาออก (turnover) ด้านทัศนคติของบุคคล (individual attitude) และด้านความเครียด (stress) โดยสรุปดังนี้

1. ผลิตภาพของแต่ละบุคคล (productivity) หมายถึง พฤติกรรมการทำงานของ บุคคล ที่มีผลกระทบต่ออำนาจในการผลิต ความสามารถในการผลิตของบุคคลสามารถวัดได้จาก ผลิตภัณฑ์ (products) หรือบริการที่เขาได้รับมอบหมายจากองค์การ

2. ผลการปฏิบัติงาน (performance) หมายถึง พฤติกรรมที่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติขณะ ทำงานในองค์การหรือปฏิบัติงานตามที่องค์การมอบหมายด้วยความเต็มใจ การวัดการปฏิบัติงาน โดยมองภาพรวมอย่างกว้าง ๆ ทั้งทางด้านพฤติกรรมและความสัมพันธ์กับคนอื่นในการทำงาน

3. การขาดงาน (absenteeism) หมายถึง การไม่ปรากฏตัวของบุคลากรในขณะ เวลาที่เขาต้องปฏิบัติงาน มีขาดหายไปชั่วคราวหรือนาน ๆ บางครั้งการเห็นผู้คนขาดงาน และพยายามสร้างคำแก้ตัวเพื่อที่จะขาดงาน หรือในบางครั้งก็จะใช้การโทรมาบอกว่าป่วยเพื่อที่จะได้พัก เพิ่มขึ้นอีกวันหนึ่ง

4. การตั้งใจจะลาออก (turnover) หมายถึง ความคิดที่ตั้งใจจะลาออกไปจาก องค์การโดยไม่กลับมาทำงานต่อไปอีก หากบุคคลผู้นั้นมีผลการปฏิบัติงานที่ดี องค์การจะต้องเสียค่าฝากอบรมเป็นจำนวนมากสำหรับการจ้างบุคคลใหม่มารับหน้าที่ต่อไป

5. ทัศนคติของบุคคล (individual attitudes) หมายถึง ความคิดเห็นและเป็นตัวแปรที่ก่อให้เกิดประสิทธิผลของแต่ละบุคคลที่มีผลกระทบต่อระดับความพึงพอใจในงานหรือไม่พึงพอใจในงาน ความผูกพันในองค์การ และมีผลต่อการมีส่วนร่วมที่จะเข้ามาเกี่ยวพันกับองค์การสิ่ง เหล่านี้เป็นบทบาทที่สำคัญของพฤติกรรมองค์การ

6. ความเครียด (stress) หมายถึง พฤติกรรม หรือความรู้สึกที่บุคคลสนองตอบต่อสิ่งเร้าทั้งด้านจิตใจ กายภาพ และเป็นปัจจัยที่สำคัญต่อประสิทธิผลขององค์การ ภาวะความเครียดที่เพิ่มขึ้นนั้นทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทั้งทางด้านพฤติกรรมองค์การ และการปฏิบัติงาน

3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ธันยนันท์ สมบูรณ์รัตนโชค และสันต์ ลมไธสง (2564) ได้ศึกษา รูปแบบการบริหารองค์กรยุคใหม่ที่เหมาะสมกับวิถีชีวิตแบบ New normal ในปัจจุบันพบว่า องค์กรธุรกิจยุคใหม่ที่เหมาะสมกับวิถีชีวิตแบบ New normal จะมีลักษณะที่สำคัญ ดังนี้ 1) มีการกระจายอำนาจในองค์กรสูง โดยพนักงานสามารถที่จะกำหนดรูปแบบ และวิธีการทำงานได้ด้วยตนเอง สอดคล้องกับแนวทางการรักษาระยะห่างทางสังคม โดยพนักงานแต่ละคนสามารถลดขั้นตอน การติดต่อ สื่อสารกับผู้อื่นแบบเผชิญหน้าโดยตรง 2) มีการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบและกระบวนการทำงานที่ชัดเจน สอดคล้องกับแนวทางการทำงานนอกสำนักงาน เช่นเดียวกับการเรียนออนไลน์ที่ลดการติดต่อสัมผัสแบบเผชิญหน้า 3) การใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมเข้ามาช่วยงานบริหาร สอดคล้องกับแนวทางการทำธุรกรรมแบบออนไลน์ ซึ่งจะช่วยลดการเดินทางและกิจกรรมที่ต้องทำร่วมกับคนอื่น 4) ความรับผิดชอบต่อสังคม การวัดผลที่ดี โปร่งใส และตรวจสอบได้ สอดคล้องกับแนวทางการกักตัวในระยะปลอดภัยอย่างเคร่งครัด มีระเบียบวินัยในตนเองและมีความซื่อสัตย์ และ 5) มีการสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่ดีและเคารพให้เกียรติซึ่งกันและกัน สอดคล้องกับแนวทางการคัดกรอง การสวมใส่หน้ากากอนามัยและการล้างมือบ่อย ๆ โดยองค์กรจะต้องสร้างความรับผิดชอบเหล่านี้ให้วัฒนธรรมองค์กร ที่เป็นปกติและต้องปฏิบัติภายใต้สำนึกรับผิดชอบที่ดีต่อสังคมร่วมกัน

เกศปรียา แก้วแสนเมือง และพรจิต สมบัติพานิช (2559) ศึกษาเรื่อง “พฤติกรรมการใช้และความพึงพอใจจากแอพพลิเคชั่นไลน์ (Line) ของผู้ทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร” พบว่า ฟังก์ชั่นของแอพพลิเคชั่นไลน์ (LINE) ที่มีการใช้งานมากที่สุด คือ สนทนาผ่านข้อความสนทนา (chat) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 รองลงมา คือ ส่งสติ๊กเกอร์การ์ตูนน่ารัก ๆ (stickers and emoticons) แทนข้อความ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 และสนทนาแบบกลุ่ม (group chat) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.13 ตามลำดับ สาเหตุการใช้งานแอพพลิเคชั่นไลน์ (LINE) ด้านการใช้ประโยชน์และการติดตามเหตุการณ์ต่าง ๆ ระดับมาก โดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 หมายความว่า ผู้ทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร มีสาเหตุการใช้งานแอพพลิเคชั่นไลน์ (LINE) ด้านการใช้ประโยชน์และการติดตามเหตุการณ์ต่าง ๆ ระดับมาก โดยมีสาเหตุการใช้งานในประเด็น “การเล่นไลน์ (LINE) สามารถแบ่งปันข่าวสาร ความรู้ได้” มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 รองลงมา คือ “การเล่นไลน์ (LINE) ช่วยสร้างความบันเทิง เพลิดเพลิน” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 และ “การเล่นไลน์ (LINE) ช่วยให้รู้ทันข่าวสาร เหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 ตามลำดับ ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ผู้ทำงานในเขตกรุงเทพมหานครที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ ใน

ด้านอายุ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานจากแอพพลิเคชั่นไลน์ (Line) แตกต่างกัน โดยผลการศึกษาพบว่า ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ผู้ทำงานในเขตกรุงเทพมหานครที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ ในด้านอายุ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานจากแอพพลิเคชั่นไลน์ (Line) แตกต่างกัน

ขอบเขตของการวิจัย

รูปแบบการสื่อสารผ่าน Line กับประสิทธิผลการทำงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยเอกชน ในสถานการณ์โควิด-19 ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของงานวิจัย โดยกำหนดกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ บุคลากรของมหาวิทยาลัยเอกชน 7 มหาวิทยาลัย ได้แก่ สถาบันปัญญาภิวัฒน์ มหาวิทยาลัยศรีปทุม มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล มหาวิทยาลัยรังสิต มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ และมหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี ใช้ระยะเวลาศึกษาภายใน พ.ศ. 2564-2565

วิธีการดำเนินการวิจัย

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยเชิงคุณภาพ และการวิจัยเชิงปริมาณ ได้แก่ บุคลากรที่ปฏิบัติงานประจำในมหาวิทยาลัยเอกชนทั่วประเทศไทย ทั้งหมด 72 แห่ง ในตำแหน่งหรือสายงาน อาจารย์ประจำ เจ้าหน้าที่สายสนับสนุน ผู้บริหารงานหน่วยงาน ฯลฯ

2. กลุ่มตัวอย่าง เป็นการเลือกกลุ่มตัวอย่างใช้วิธีแบบจำเพาะเจาะจง (purposive sampling) เพื่อให้ข้อมูลที่ตรงประเด็น ได้แก่ ผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ ที่ปฏิบัติงานประจำในมหาวิทยาลัยเอกชน 7 มหาวิทยาลัย ได้แก่ สถาบันปัญญาภิวัฒน์ มหาวิทยาลัยศรีปทุม มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล มหาวิทยาลัยรังสิต มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ และมหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

2.1 การวิจัยเชิงคุณภาพ มีวิธีการวิจัย ดังนี้

2.1.1 การศึกษาจากตำรา เอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง กับรูปแบบการสื่อสารผ่าน Line กับประสิทธิผลการทำงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยเอกชน ในสถานการณ์โควิด-19 และนำมาสร้างแนวคำถามในการสัมภาษณ์ แบ่งเป็นประเด็น ได้แก่ รูปแบบการสื่อสาร การใช้ Line สื่อสารในการดำเนินงานในมหาวิทยาลัย ประสิทธิผลการทำงาน ปัญหาและอุปสรรคในการสื่อสาร

2.1.2 โดยใช้การสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (Indep-Interview) กับกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ จากมหาวิทยาลัยละ 3 คน ทั้งหมด 7 มหาวิทยาลัย รวม 21 คน และรวบรวมข้อมูลมาวิเคราะห์เหตุการณ์แบบอิงทฤษฎีต่อไป

2.2 การวิจัยเชิงปริมาณ เนื่องจากไม่ทราบจำนวนประชากรของบุคลากรในมหาวิทยาลัยเอกชน ขนาดกลุ่มตัวอย่างสามารถคำนวณจากสูตรไม่ทราบขนาดกลุ่มตัวอย่างของ W. G. Cochran โดยกำหนดระดับค่าความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และระดับค่าความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 (กัลยา วาณิชย์บัญชา, 2549, หน้า 74) จึงใช้กลุ่มตัวอย่าง ทั้งหมด 400 ตัวอย่าง

3. เครื่องมือที่ใช้ศึกษา แบบสอบถาม (questionnaire) ผู้วิจัยมีขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 นำข้อมูลจากการสัมภาษณ์ และการสร้างข้อคำถามจากการรวบรวมข้อมูลที่ได้จากการศึกษาทฤษฎี เอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ขั้นตอนที่ 2 กำหนดกรอบและแนวคิดเพื่อสร้างแบบสอบถามที่ใช้ในงานวิจัย

ขั้นตอนที่ 3 ร่างข้อคำถามของแบบสอบถามที่จะใช้สำหรับการวิจัยให้สอดคล้องกับนิยามศัพท์ที่กำหนด แบบสอบถาม ประกอบด้วย 4 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับลักษณะประชากรของกลุ่มตัวอย่าง ส่วนที่ 2 รูปแบบการสื่อสารผ่าน Line ในสถานการณ์โควิด-19 ส่วนที่ 3 ประสิทธิผลการทำงาน ในสถานการณ์โควิด-19 โดยมีลักษณะข้อคำถาม เป็นแบบมาตรวัดระดับการสื่อสาร (Likert scale) 5 ระดับ

ขั้นตอนที่ 4 นำแบบสอบถาม ที่สร้างขึ้นเสนอผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน ประกอบด้วย ผู้เชี่ยวชาญด้านการสื่อสาร และประสิทธิผลการทำงาน เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (content validity) และนำมาหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับเนื้อหา หรือจุดประสงค์ (Item Objective Congruence: IOC) จากสูตร (Riviovelli and Hambleton, 1997, p. 49)

ขั้นตอนที่ 5 ได้ข้อคำถามที่มีค่า IOC เท่ากับ 0.50 แล้วปรับปรุงตามคำแนะนำของผู้ทรงคุณวุฒิ

ขั้นตอนที่ 6 นำเครื่องมือที่สมบูรณ์แล้วไปเก็บข้อมูลนำแบบสอบถาม ไปทดสอบความเชื่อมั่น (reliability) โดยนำแบบสอบถามที่ได้แก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (try out) กับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน เพื่อวิเคราะห์หาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้การทดสอบค่าความเชื่อมั่นด้วยสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (alphy coefficient) ของ Cronbach หากค่าที่คำนวณได้มากกว่า 0.70 ถือว่าแบบสอบถามที่สร้างขึ้นมามีความเชื่อมั่น (Nunnally, 1978, p.129) พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นของแบบสอบถามมีผลรวมจาก 35 คำถาม มีค่าเท่ากับ 0.75

ขั้นตอนที่ 7 นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขผ่านการตรวจสอบและมีค่าความเชื่อมั่นอยู่ในเกณฑ์ที่มีความน่าเชื่อถือไปเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างต่อไป

4. การวิเคราะห์ข้อมูล จากการวิจัยเชิงคุณภาพใช้การวิเคราะห์เหตุการณ์แบบอิงทฤษฎี ส่วนการวิจัยเชิงปริมาณทั้งใน ส่วนที่ 1 ถึง 3 โดยผู้วิจัยทำการลงรหัส (coding) จากนั้นประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) ใช้คำนวณเพื่อหาค่าสถิติต่าง ๆ ในการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (descriptive statistics analysis) และการวิเคราะห์เชิงอนุมาน (inferential statistics analysis) โดยการทดสอบสมมติฐานในการวิเคราะห์ความแตกต่าง (*t*-test ด้วยวิธี Independent-Samples *t*-test, *F*-test) และการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ (person correlation)

ผลการวิจัย

1. รูปแบบการสื่อสารผ่าน Line กับประสิทธิผลการทำงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยเอกชน ในสถานการณ์โควิด-19 จากการสัมภาษณ์ การวิจัยเชิงคุณภาพ พบว่า รูปแบบการสื่อสารผ่าน Line ของบุคลากรมหาวิทยาลัยเอกชน ในสถานการณ์โควิด-19 ใช้ในส่วนของการดำเนินงาน และการจัดการเรียนการสอน ในการดำเนินงานมีรูปแบบการสื่อสารจากบนลงล่าง โดยจากนโยบายลงมาสู่การปฏิบัติเริ่มต้นจากผู้บริหารส่วนกลาง

ผู้บริหารหรือหัวหน้าหน่วยงาน หัวหน้าสาขาวิชา สื่อสารลงมาสู่ผู้ปฏิบัติ ได้แก่ อาจารย์ในสาขาวิชา เจ้าหน้าที่หน่วยงาน ใช้การสื่อสารผ่าน Line โดยการตั้งกลุ่ม Line ตามวัตถุประสงค์ของงานเป็นหลัก ได้แก่ งานด้านวิชาการ งานด้านกิจการนักศึกษา งานกิจกรรมพิเศษ ฯลฯ ในการพิมพ์ส่งข้อความสนทนาทั้งแบบเดี่ยว และในกลุ่ม Line บางคนมีการใช้ฟังก์ชั่นการพูดผ่านข้อความเสียงให้พิมพ์ข้อความอัตโนมัติ ประสิทธิผลการสื่อสารผ่าน Line อาจารย์มหาวิทยาลัยแห่งหนึ่ง กล่าวว่า การสื่อสารกับนักศึกษา Line ไม่เสียเงิน สามารถส่งคลิป ส่งข้อความ ใช้การโทรแบบเปิดกล้องวิดีโอ (VDO call) มีกลุ่มต่าง ๆ กลุ่ม รายวิชา อีกทั้งในการทำงานแต่ละประเภท ช่วยให้การทำงานได้สะดวก รวดเร็วมากขึ้น ทุกคนเข้าถึงได้ง่าย นอกจากนั้นยังสามารถเอาแพลตฟอร์มอื่น ๆ มาวางใน line เช่น ลิงค์ Tiktok, Youtube ที่สำคัญสามารถใช้ Line ได้ทุกที่ ทุกเวลา ที่มีสัญญาณอินเตอร์เน็ต ซึ่งพบปัญหา อุปสรรค ในการสื่อสารผ่าน Line บุคลากรมหาวิทยาลัยเอกชน เมื่อการรับสารจาก Line แล้วไม่เข้าใจในสิ่งที่ผู้ส่งสารส่งมามีการอ่าน Line แล้วไม่ตอบ หรือเวลาผู้ส่งสารถามไปไม่ได้รับการตอบกลับ ทำให้การสื่อสารมีปัญหา เกิดความไม่เข้าใจกัน นับว่าเป็นปัญหาในการสื่อสาร ดังนั้น หลายมหาวิทยาลัยจึงใช้การส่งอีเมล์สำหรับข่าวสาร หรือเรื่องที่ต้องการแจ้งให้บุคลากรในมหาวิทยาลัยรับทราบทั้งหมด แต่จะมีบางมหาวิทยาลัยที่ใช้ระบบออนไลน์ในเวปไซต์ของมหาวิทยาลัยเป็นการสื่อสารข้อมูล ข่าวสารที่เป็นทางการ เช่น ระบบ E-Office, MIS

การวิจัยเชิงปริมาณพบว่า บุคลากรมหาวิทยาลัยเอกชน 400 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีอายุอยู่ช่วง 45-49 ปี มีสถานภาพโสด และมีระดับการศึกษาระดับปริญญาโทมากที่สุด ซึ่งส่วนใหญ่สังกัดสายวิชาการ และมีรายได้ 20,001-30,000 บาท มีรูปแบบการสื่อสารผ่าน Line ในสถานการณ์โควิด-19 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านพฤติกรรมการสื่อสารผ่าน Line ด้านการสื่อสารในมหาวิทยาลัย และมีความคิดเห็นในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านประสิทธิภาพการสื่อสารผ่าน Line และมีประสิทธิผลการทำงาน ในสถานการณ์โควิด-19 จากการสื่อสารผ่าน Line ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นระดับ ได้แก่ ด้านผลิตภาพของแต่ละบุคคล (productivity) การขาดงาน (absenteeism) ผลการปฏิบัติงาน (performance) และมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ทัศนคติของบุคคล (individual attitude) ความเครียด (stress) และการตั้งใจลาออก (turnover)

2. ความแตกต่างของรูปแบบการสื่อสารผ่าน Line ที่มีผลต่อประสิทธิผลการทำงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยเอกชน ในสถานการณ์โควิด-19 พบว่า รูปแบบการสื่อสารผ่าน Line ได้แก่ ด้านการสื่อสารในมหาวิทยาลัย พฤติกรรมการสื่อสารผ่าน Line มีความแตกต่างกับประสิทธิผลการทำงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยเอกชน ในสถานการณ์โควิด-19 ในด้านการตั้งใจลาออก (turnover) ด้านทัศนคติของบุคคล (individual attitude) และด้านความเครียด (stress) ส่วนด้านประสิทธิภาพในการสื่อสารผ่าน line มีความแตกต่างกับประสิทธิผลการทำงานในสถานการณ์โควิด-19 ของบุคลากรมหาวิทยาลัยเอกชน ในด้านผลิตภาพของแต่ละบุคคล (productivity) ด้านผลการปฏิบัติงาน (performance) ด้านการขาดงาน (absenteeism)

3. ความแตกต่างของบุคลากรมหาวิทยาลัยเอกชน ที่มีผลต่อประสิทธิผลการทำงานในสถานการณ์โควิด-19 ดังแสดงในตารางที่ 1 ความแตกต่างของบุคลากรมหาวิทยาลัยเอกชน ที่มีผลต่อประสิทธิผลการทำงานของ ในสถานการณ์โควิด-19

ตารางที่ 1 ความแตกต่างของบุคลากรมหาวิทยาลัยเอกชน ที่มีผลต่อประสิทธิผลการทำงานของ ในสถานการณ์โควิด-19

ความแตกต่าง	เพศ	อายุ	สถานภาพ	ระดับการศึกษา	มหาวิทยาลัย	สังกัดหน่วยงาน	รายได้
ด้านผลิตภาพของแต่ละบุคคล (productivity)				✓	✓		
ด้านผลการปฏิบัติงาน (performance)				✓	✓		
ด้านการขาดงาน (absenteeism)	✓			✓	✓		✓
ด้านการตั้งใจลาออก (turnover)		✓		✓	✓		✓
ด้านทัศนคติของบุคคล (individual ttitude)		✓			✓		✓
ด้านความเครียด (stress)		✓			✓		✓

ได้แก่ ด้านผลิตภาพของแต่ละบุคคล (productivity) ด้านผลการปฏิบัติงาน (performance) ด้านการขาดงาน (absenteeism) และด้านการตั้งใจลาออก (turnover) มีความแตกต่างตามระดับการศึกษามหาวิทยาลัยของบุคลากรมหาวิทยาลัยเอกชน ด้านการขาดงาน (absenteeism) แตกต่างกันตาม เพศ และรายได้ของบุคลากรมหาวิทยาลัยเอกชน ด้านการตั้งใจลาออก (turnover) แตกต่างตามอายุ และรายได้ ของบุคลากรมหาวิทยาลัยเอกชน ด้านทัศนคติของบุคคล (individual attitude) และด้านความเครียด (stress) แตกต่างตามอายุมหาวิทยาลัยและรายได้ของบุคลากรมหาวิทยาลัยเอกชน

4. ความสัมพันธ์ของรูปแบบการสื่อสารผ่าน Line กับประสิทธิผลการทำงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยเอกชน ในสถานการณ์โควิด-19 แสดงดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ความสัมพันธ์รูปแบบการสื่อสารผ่าน Line กับประสิทธิผลการทำงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยเอกชน ในสถานการณ์โควิด-19

	การผลิตภาพของแต่ละบุคคล (productivity)	**ผลการปฏิบัติงาน (performance)**	**การขาดงาน (absenteeism)**	**การตั้งใจลาออก (turnover)**	**ทัศนคติของบุคคล (individual attitude)**	**ความเครียด (stress)**
การสื่อสารในมหาวิทยาลัย	**.528****	.444**	.285**	.167**	.179**	.100**
พฤติกรรมการสื่อสารผ่าน Line	.476**	**.481****	.411**	.210**	.343**	.155**
ประสิทธิภาพในการสื่อสารผ่าน Line	.427**	**.583****	.269**	.540**	.561**	.403**

***p*<.01, **p*<.05

การสื่อสารในมหาวิทยาลัย (*r*=.528**) มีความสัมพันธ์ทางบวก ระดับมาก ต่อการผลิตภาพของแต่ละบุคคล (Productivity) ประสิทธิภาพในการสื่อสารผ่าน Line (*r*=.583**) มีความสัมพันธ์ทางบวก ระดับมาก ต่อผลการปฏิบัติงาน (performance) และพฤติกรรมการสื่อสารผ่าน Line (*r*=.481**) และการสื่อสารในมหาวิทยาลัย (*r*=.444**) มีความสัมพันธ์ทางบวก ระดับปานกลาง ต่อผลการปฏิบัติงาน (performance) ของบุคลากรมหาวิทยาลัยเอกชน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01

อภิปรายผล

1. รูปแบบการสื่อสารผ่าน Line กับประสิทธิผลการทำงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยเอกชน ในสถานการณ์โควิด-19 ส่วนใหญ่เป็นการสื่อสารในมหาวิทยาลัย มีการสื่อสารแบบบนลงล่าง (Top-down) (ผู้บริหารสูงสุด ลงมาสู่ผู้ปฏิบัติ) มากที่สุด และด้านประสิทธิภาพการสื่อสารผ่าน Line บุคลากรมหาวิทยาลัยเอกชนจะได้รับข้อมูลถูกต้องชัดเจนในการสื่อสารผ่าน Line และมีการใช้การพิมพ์ตัวอักษรส่งข้อความกันมากที่สุด สอดคล้องกับ เกศปรียา แก้วแสนเมือง และพรจิต สมบัติพานิช (2559) ที่พบว่า ผู้ทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร มีความถี่ในการใช้งานแอพพลิเคชั่นไลน์ (LINE) ทุกวัน มากที่สุด และมีการใช้ฟังก์ชั่นของแอพพลิเคชั่นไลน์ (LINE) มากที่สุด คือ สนทนาผ่านข้อความสนทนา (chat) เพื่อส่งข้อมูลข่าวสารเพื่อการติดต่อสื่อสาร ได้ทั้งรายบุคคลและเป็นกลุ่ม สอดคล้องกับกลุ่มคนวัยทำงานที่นิยมใช้ไลน์นั้น นอกเหนือจากการใช้ติดต่อสื่อสารทั่วไปแล้ว ยังสามารถใช้ไลน์เพื่อช่วยสนับสนุนการทำงานของตนในด้านต่าง ๆ เช่น การเจรจาทางธุรกิจด้วยวิธีการส่งข้อความ ภาพประกอบหรือการเชื่อมต่อไปยังแหล่งข้อมูลอื่น ๆ เพื่อสนับสนุนการทำงานของตนเอง (เอกพล รุ่งโรจน์กิจกุล, 2558, หน้า 10) ส่วนประสิทธิผลการทำงาน บุคลากรมหาวิทยาลัยเอกชนในสถานการณ์โควิด-19 จากการสื่อสารผ่าน Line ใน

ด้านผลิตภาพของแต่ละบุคคล (productivity) บุคลากรมหาวิทยาลัยเอกชนมีความเข้าใจในเนื้อหาของงานผ่าน Line ที่ได้รับมอบหมายเป็นอย่างดี ด้านการขาดงาน เมื่อท่านไม่สามารถมาปฏิบัติงานได้ท่านแจ้งกับผู้บังคับบัญชาทุกครั้งผ่าน Line (absenteeism) ผลการปฏิบัติงาน (performance) บุคลากรจะได้รับความช่วยเหลือจากผู้บังคับบัญชาในกรณีที่มีปัญหาเกี่ยวเนื่องกับงานที่รับผิดชอบผ่าน Line ซึ่งการสื่อสารผ่าน Line บุคลากรมหาวิทยาลัยเอกชน ในสถานการณ์โควิด-19 ที่ทำให้ผู้ส่ง และผู้รับสารที่ไม่เข้าใจกัน เนื่องจากปัจจัยในการสื่อสาร ได้แก่ ผู้ส่งสาร ผู้รับสาร ช่องทางการสื่อสาร และสัญลักษณ์ (รวีวรรณ ประกอบผล อ้างอิงจาก จิรวรรณ ยิ้มปลื้ม, 2561, หน้า 16) มีผลต่อการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ อีกทั้งบางคุณสมบัติการใช้ Line ที่บุคลากรของมหาวิทยาลัยไม่ทราบ และไม่ได้ใช้งาน จึงทำให้เกิดปัญหาการสื่อสาร ซึ่งสอดคล้องกับ สมิธ พิทูรพงศ์ (2561) พบว่า ปัญหาเกิดจากการสื่อสารด้วยข้อความโดยการพิมพ์ไม่ชัดเจนและถูกต้อง การเข้าใจไม่ตรงกัน การเข้าใจผิด การแก้ปัญหาก็คือ จะต้องแก้ไขด้วยการใช้แอปพลิเคชันไลน์ ในการโทรคุยเพื่อความชัดเจน และถูกต้อง สิ่งที่ช่วยลดการเกิดปัญหาได้ หากมีข้อความย้อนกลับจะช่วยให้ทราบผลของการสื่อสาร แต่ขึ้นอยู่กับปัจจัยดังกล่าวข้างต้น

2. ความแตกต่างบุคลากรมหาวิทยาลัยเอกชน เพศ อายุ ระดับการศึกษา มหาวิทยาลัย และรายได้ มีผลต่อประสิทธิผลการทำงานของ ในสถานการณ์โควิด-19 ซึ่งมีความสอดคล้องกับ เกศปรียา แก้วแสนเมือง และพรจิต สมบัติพานิช (2559) พบว่า ผู้ทำงานในเขตกรุงเทพมหานครที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ ในด้านอายุ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานจากแอพพลิเคชั่นไลน์ (Line) แตกต่างกัน และรายได้ของบุคลากรมหาวิทยาลัยเอกชนที่แตกต่างกัน มีประสิทธิผลการทำงานในสถานการณ์โควิด-19 ด้านทัศนคติของบุคคล (individual attitude) แตกต่างกัน สอดคล้องกับ สุดารัตน์ สะโดอยู่ และแสงจิตต์ ไต่แสง (2565) พบว่า พนักงานที่มีรายได้ต่างกัน มีระดับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท เอลเลค แอนด์ เอลเทค (ประเทศไทย) จำกัด จังหวัดปทุมธานี

3. ความสัมพันธ์ของรูปแบบการสื่อสารผ่าน Line กับประสิทธิผลการทำงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยเอกชน ในสถานการณ์โควิด-19 พบว่า การสื่อสารในมหาวิทยาลัย มีความสัมพันธ์ทางบวก ระดับมาก ต่อการผลิตภาพของแต่ละบุคคล (productivity) การสื่อสารแบบล่างขึ้นบน (Bottom-up) ผู้ปฏิบัติสู่ผู้บริหารมีความสัมพันธ์ทางบวก ระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับ สำรวย พยอมใหม่ (2565) พบว่า การติดต่อสื่อสารที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดนครราชสีมา กระบวนการ และรูปแบบการติดต่อสื่อสาร ด้านผู้รับสาร และด้านการสื่อสารจากล่างขึ้นบน ส่งผลต่อประสิทธิผลการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในจังหวัดนครราชสีมา โดยเฉพาะการใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมใหม่ ๆ เข้ามาช่วยงานบริหารเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการสื่อสาร ทั้งภายใน และภายนอกองค์กร ช่วยในการจัดการข้อมูลประมวลผลหรือวัดผลของข้อมูลได้ง่ายและรวดเร็วขึ้น ทำให้เกิดความคิดสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ สอดคล้องกับวิถีชีวิตแบบ New Normal (ธันยนันท์ สมบูรณ์รัตนโชค และสันต์ ลมไธสง (2564) ซึ่งมีผลต่อด้านผลิตภาพของแต่ละบุคคล (productivity) เป็นพฤติกรรมการทำงานของบุคคล ที่มีผลกระทบต่อการทำงานที่ได้รับมอบหมายจากมหาวิทยาลัยเอกชน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

1. ควรวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการสื่อสารผ่าน Line ในประเด็นปัญหาอุปสรรคของการสื่อสารเพื่อนำมาแก้ไข และพัฒนาการสื่อสารของมหาวิทยาลัยเอกชนให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

2. รูปแบบการสื่อสารผ่าน Line ของบุคลากรมหาวิทยาลัยเอกชน มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิผลการทำงานในสถานการณ์โควิด-19 มหาวิทยาลัยเอกชนควรมีการกำหนดนโยบายหรือรูปแบบการสื่อสารผ่าน Line เพื่อใช้การดำเนินงานในฝ่ายวิชาการ ฝ่ายกิจการนักศึกษา สำนักงานสายสนับสนุน คณะวิชา ฯลฯ โดยออกเป็นประกาศแนวทางปฏิบัติต่อไป

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาความแตกต่างของบุคลากรในมหาวิทยาลัย ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา มหาวิทยาลัย และรายได้ ในการใช้ Line เพื่อการสื่อสารในการดำเนินงานแต่ละส่วนต่อไป ได้แก่ การเรียนการสอน การพัฒนากิจกรรมของนักศึกษา ฯลฯ

2. ควรศึกษาเรื่อง การสื่อสารในองค์กรของบุคลากรที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการทำงานของมหาวิทยาลัยในภาคตะวันออก เพื่อส่งเสริมการพัฒนาบุคลากรหรือผลิตบัณฑิตสาขาวิชาที่รองรับอุตสาหกรรมในเขตพื้นที่พัฒนาพิเศษภาคตะวันออกต่อไป

บรรณานุกรม

กระทรวงแรงงาน. (2563). ***ประกาศ/มาตราการ*** (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก: https://www.tosh.or.th/covid-19/index.php/announce [2564, 15 สิงหาคม].

กัลยา วานิชย์บัญชา. (2549). ***สถิติสำหรับงานวิจัย*** (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: สำนักงานพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

เกศปรียา แก้วแสนเมือง และพรจิต สมบัติพานิช. (2559). ***พฤติกรรมการใช้และความพึงพอใจจากแอพพลิเคชั่นไลน์ (Line) ของผู้ทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร*** (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก: JCIS59065.pdf [2565, 8 พฤศจิกายน].

ทนงศักดิ์ แสงสว่างวัฒนะ, ณิชนันทน์ ศิริไสยาสน์ และโชติ บดีรัฐ. (2563). “New Normal” วิถีชีวิตใหม่และการปรับตัวของคนไทยหลังโควิด-19 : การงาน การเรียน และธุรกิจ. ***วารสารการบริหารการปกครองและนวัตกรรมท้องถิ่น***, 4(3), หน้า 371-386.

ธันยนันท์ สมบูรณ์รัตนโชค และสันต์ ลมไธสง. (2564). การบริหารแบบไร้ผู้บริหาร : รูปแบบองค์กรธุรกิจยุควิถีชีวิตแบบ New normal. ***วารสารสหศาสตร์ศรีปทุม ชลบุรี***, ***7***(3), หน้า 1-13.

เบญจวรรณ แจ่มจำรุญ. (2557). ***ปัจจัยบรรยากาศในการสื่อสารภายในองค์กร กระบวนการในการสื่อสารและสื่อสังคมออนไลน์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร***. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

รวีวรรณ ประกอบผล. (2545). องค์ประกอบและกระบวนการของการสื่อสาร ใน ***เอกสารการสอนชุดวิชาหลักและทฤษฎีการสื่อสาร หน่วยที่ 1-8***. นนทบุรี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมธิราช.

เรียนา หวัดแท่น และน้ำมนต์ เรืองฤทธิ์. (2561). การพัฒนากิจกรรมการเรียนการสอนตามแนวคิดซินเนคติกส์ผ่านสื่อสังคมออนไลน์เพื่อส่งเสริมความสามารถในการถ่ายภาพเชิงสร้างสรรค์ ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยศิลปากร. ***Veridian E-Journal, Silpakorn University***, ***11***(2), หน้า 1040-1055.

วัลลภ วรรณโอสถ และประสพชัย พสุนนท์. (2561). “ปัจจัยด้านการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของนักบัญชีบริษัทเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร”. ***Veridian E-Journal, Silpakorn University***, ***11***(1) หน้า 971-982.

สมิธ พิทูรพงศ์. (2561). ***การใช้แอปพลิเคชันไลน์ในกระบวนการทำงาน : กรณีศึกษา บริษัท สหผลิตภัณฑ์พาณิชย์ จำกัด***. การค้นคว้าอิสระนิเทศศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการสื่อสารการตลาดดิจิทัล, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

สำรวย พยอมใหม่. (2565). การติดต่อสื่อสารที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการบริหารงาน ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดนครราชสีมา. ***วารสารมหาจุฬานาครทรรศน์***, ***9***(7), หน้า 319-336.

สุดารัตน์ สะโดอยู่ และแสงจิตต์ ไต่แสง. (2565). ปัจจัยในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท เอลเลค แอนด์ เอลเทค (ประเทศไทย) จำกัด จังหวัด ปทุมธานี. ***วารสารวิทยาการจัดการปริทัศน์***, ***24***(2), หน้า 1-10.

สุรพงษ์ โสธนะเสถียร. (2563). ***ทฤษฎีการสื่อสาร*** (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

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

เอกพล รุ่งโรจน์กิจกุล. (2558). ***พฤติกรรมการใช้งานแอพพลิเคชั่นไลน์ของผู้บริโภคในพื้นที่กรุงเทพมหานคร***. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ, คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทวิโรฒ.

Griffin, Ricky W. , & Moorhead Gregory. (2001). ***Organizational Behavior: Managing People And Organizations*** (11th ed.). United states: Houghton Mifflin.

Nunnally, J.C. (1978). ***Psychometric theory*** (2nd ed.). New York: McGraw-Hill.

Rovinelli, J. Richard., & Hambleton, K. Ronald. (1997). On the use of content specialists in the assessment of criterion-referenced test item validity. ***Dutch Journal of Educational Research***. 2, pp. 49-60.