

พฤติกรรมการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์ กับ ประสิทธิภาพ
ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรมทรัพยากรน้ำบาดาล¹

LINE APPLICATION USING BEHAVIOR AND OPERATIONAL EFFICIENCY OF
OFFICIALS UNDER GROUNDWATER RESOURCES DEPARTMENT

มัชฌิมา ชัยรัตน์²

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่องนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อพรรณนาระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และพฤติกรรม
การใช้งานแอปพลิเคชันไลน์ เปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และพฤติกรรมการใช้งาน
แอปพลิเคชันไลน์ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน และทดสอบความสัมพันธ์เชิงเหตุและผล ระหว่าง
พฤติกรรมการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในกรมทรัพยากรน้ำบาดาล
โดยเก็บข้อมูลจากเจ้าหน้าที่กรมทรัพยากรน้ำบาดาล ที่ใช้งานไลน์กรุป “รวมใจ ทบ.” จำนวน 184 คน
ทดสอบสมมติฐานโดยสถิติการทดสอบค่าที ความแปรปรวนทางเดียว และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ
ผลการศึกษาพบว่า (1) ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในภาพรวมจะอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก เมื่อพิจารณา
เป็นรายด้าน พบว่า ด้านคุณภาพงาน อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ด้านปริมาณงาน อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก
ด้านเวลา อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน อยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด
(2) พฤติกรรมการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์ของเจ้าหน้าที่ ในภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก (3) เพศ
ระดับการศึกษา และตำแหน่งงาน ไม่ทำให้พฤติกรรมการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์ และ ประสิทธิภาพ
ในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ส่วนอายุ และประสบการณ์การทำงาน มีผลทำให้พฤติกรรมการใช้งาน
แอปพลิเคชันไลน์ และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน (4) พฤติกรรมการใช้งานแอปพลิเคชัน
ไลน์มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรมทรัพยากรน้ำบาดาล

Abstract

The purpose of this study were to describe level of operational efficiency and LINE application
using behavior, compare level of operational efficiency and the behavior of using LINE application
using behavior, with different personal factors, and examine causal relationship between operational
efficiency and LINE application using behavior, of officials under Groundwater Resources

¹ บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของการค้นคว้าอิสระเรื่อง พฤติกรรมการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์ กับ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่
กรมทรัพยากรน้ำบาดาล

² นักศึกษาปริญญาโท โครงการทวีปริญญาโทหลักสูตรทวีปริญญาโททางรัฐประศาสนศาสตร์และบริหารธุรกิจ
คณะรัฐศาสตร์และคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

Department.data collected from 184 officials using LINE application “Ruam Jai Torbor” were analyzed via t-test, One-way ANOVA and multiple regression analysis. The results were as follows (1) Overall operational efficiency was at highly agreeable level. For each side, it was found that work quality, workload, working time were at highly agreeable level , but operating expense was at highest agreeable level. (2) Overall behavior of using LINE application of officials of Groundwater Resources Department was at highly agreeable level. (3) Gender, educational level and position caused no difference on behavior of using LINE application and operational efficiency, but age and work experience made inversely. (4) The behavior of using LINE application affected operational efficiency of officials of Groundwater Resources Department.

ที่มาและความสำคัญของปัญหา

กรมทรัพยากรน้ำบาดาล มีภารกิจหลักในการบริหารจัดการทรัพยากรน้ำบาดาล ซึ่งเป็นฐานการผลิต สำหรับภาคเกษตรกรรม ภาคอุตสาหกรรม และเพื่อการอุปโภคบริโภคอย่างมีมาตรฐาน ต่อสุขภาพอนามัย เสนอแนะนโยบายและแผน และมาตรการที่เกี่ยวข้องกับการสำรวจ บริหารจัดการ พัฒนา อนุรักษ์ฟื้นฟู รวมทั้ง ควบคุม กำกับ ดูแล ติดตาม ประเมินผล และแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับ ทรัพยากรน้ำบาดาล พัฒนา วิชาการ นวัตกรรม กำหนดมาตรฐาน และถ่ายทอดเทคโนโลยี

เมื่อพิจารณาข้อเท็จจริงจากแผนปฏิบัติการของกรมทรัพยากรน้ำบาดาลระยะ 5 ปี (วาระแรก 3 ปี พ.ศ. 2563 - 2565) ปัจจัยสภาพแวดล้อมที่ส่งผลต่อการดำเนินงานด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน วิเคราะห์ด้วย SWOT ANALYSIS เพื่อกำหนดจุดแข็ง (Strength) จุดอ่อน (Weakness) โอกาส (Opportunity) และอุปสรรคหรือภัยคุกคาม (Threats) ด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติ พบว่า

1. ฐานข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน เนื่องจากไม่มีการส่งข้อมูลจากพื้นที่ปฏิบัติงานเข้ามาให้ ส่วนกลางปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน
2. ขาดฐานข้อมูลรายละเอียดเชิงลึก เพื่อการวิเคราะห์และการตัดสินใจ ซึ่งส่วนใหญ่จะเป็น การวิเคราะห์ข้อมูลจากทางวิชาการจากเจ้าหน้าที่จากส่วนกลางกรมทรัพยากรน้ำบาดาลที่ออกไปปฏิบัติงาน ภาคสนาม ทำให้บางครั้งเป็นอุปสรรคในการปฏิบัติงาน และการรับทราบข้อมูลของหน่วยงาน
3. ฐานข้อมูลที่บูรณาการ ที่ยังขาดการเชื่อมข้อมูลอีกหลายส่วน การเข้าถึงข้อมูล (E-lab, ข้อมูลบ่อสังเกตการณ์) และขาดการเชื่อมโยงจากหน่วยงานอื่น ความละเอียดของข้อมูลในการวิเคราะห์ ข้อมูลแหล่งน้ำบาดาล ความถูกต้องของข้อมูล เช่น ข้อมูลบ่อน น้ำใต้ดิน คุณภาพน้ำบาดาล ขาดการเชื่อมโยง กับยุทธศาสตร์กลุ่มจังหวัดในพื้นที่นั้น
4. ขาดการประชาสัมพันธ์และเผยแพร่
5. นวัตกรรม เทคโนโลยีไม่ทันสมัย ไม่มี ระบบ Real time

ปัญหาฐานข้อมูลด้านน้ำบาดาลยังไม่เป็นปัจจุบัน และขาดข้อมูลอีกหลายส่วนที่เป็นองค์ประกอบเชิงละเอียดในการวิเคราะห์ข้อมูลแหล่งน้ำบาดาล เช่น ข้อมูลบ่อน้ำตื้น ข้อมูลการเจาะองค์กรภายนอกอื่น ๆ ที่ไม่อยู่ในฐานข้อมูล ของกรมทรัพยากรน้ำบาดาล หรือข้อมูลในการเชื่อมโยงในการวางแผน กำหนดแหล่งน้ำในแหล่งโซนนิ่งอุตสาหกรรม โซนนิ่งเกษตร เป็นต้น จึงทำให้การวิเคราะห์ข้อมูลไม่สอดคล้องกับปัจจุบันระบบฐานข้อมูลทรัพยากรน้ำบาดาลขาดการบูรณาการเชื่อมโยงกัน ส่งผลต่อการบริหารจัดการด้านบูรณาภาพ ความซ้ำซ้อน ความเป็นปัจจุบัน และการใช้ประโยชน์ของข้อมูลในหลัก รวมทั้งมาตรฐานการบริหารจัดการระบบ ผู้บริหารจึงกำหนดให้มีไล่น์กรู๊ป “รวมใจ ทบ.” เพื่อใช้เป็นพื้นที่ประสานงานระหว่างหน่วยงานได้รวดเร็ว แสดงความก้าวหน้าของงานแต่ละ โครงการที่ไปปฏิบัติงานในพื้นที่ต่างจังหวัด เพื่อให้ทราบความก้าวหน้าของงานที่ปฏิบัติในพื้นที่ต่างจังหวัดว่าเป็นไปตามแผนงานและมีประสิทธิภาพเพียงใด

การใช้งานแอปพลิเคชันไลน์ของเจ้าหน้าที่กรมทรัพยากรน้ำบาดาลนั้น พบว่ามีการใช้งานทั้งในเวลางาน นอกเวลางาน ใช้ในการส่งงาน การส่งงานทั้งในรูปแบบข้อความ รูปภาพ วิดีโอ ไฟล์งาน (word ,excel ,power point ,Pdf) และ รูปแบบ One page และใช้ในการติดตามงาน ผู้ใช้งานก็มีทั้งข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ ลูกจ้างกองทุนพัฒนาน้ำบาดาล และพนักงานจ้างเหมาบริการ โดยมีการใช้งานผ่านคอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะ โน้ตบุค โทรศัพท์สมาร์ทโฟน และแท็บเล็ต ซึ่งเจ้าหน้าที่กรมทรัพยากรน้ำบาดาลส่วนใหญ่ใช้งานได้คล่องไม่มีปัญหาการใช้งาน มีเพียงผู้สูงอายุบางท่านเท่านั้นที่จะใช้งานแอปพลิเคชันไลน์ไม่คล่อง เอมิกา เหมมินทร์ (2556) กล่าวว่าพฤติกรรมการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์เป็นเรื่องของประสบการณ์ในการใช้ ตั้งแต่เครือข่ายสังคมออนไลน์ที่ใช้บ่อยที่สุด ช่องทางการใช้ที่บ่อยที่สุด ความถี่ในการใช้ในแต่ละวัน ช่วงเวลาในการใช้ ระยะเวลาการใช้ การใช้ในแต่ละครั้ง ใช้เพื่อวัตถุประสงค์ใดมากที่สุด คุณสมบัติของการใช้ที่ชอบมากที่สุด และแหล่งหรือสื่อที่ทำให้เกิดความสนใจในการใช้

ดังนั้นแอปพลิเคชันไลน์ได้จึงเข้ามามีบทบาทในชีวิตประจำวันและการทำงานของเจ้าหน้าที่ทั้งข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ ลูกจ้างกองทุนพัฒนาน้ำบาดาล และพนักงานจ้างเหมาบริการ ในองค์การอย่างกว้างขวาง ผู้วิจัยจึงมีความสนใจในการศึกษาว่าเจ้าหน้าที่ในองค์การมีลักษณะการใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการปฏิบัติงานในองค์การอย่างไร และเมื่อมีการตั้งไล่น์กรู๊ปในหน่วยงานแล้วทำให้งานมีประสิทธิภาพหรือไม่ เพียงไร เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงระบบงานของกรมทรัพยากรน้ำบาดาลต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และพฤติกรรมการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์ในกรมทรัพยากรน้ำบาดาลอยู่ในระดับใด
2. ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันจะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และพฤติกรรมการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์ในกรมทรัพยากรน้ำบาดาลแตกต่างกันหรือไม่ อย่างไร

3. พฤติกรรมการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในกรมทรัพยากรน้ำบาดาลหรือไม่ ในลักษณะใด

คำถามในการวิจัย

1. เพื่อพรรณนาระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และพฤติกรรมการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์ในกรมทรัพยากรน้ำบาดาล

2. เพื่อเปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และพฤติกรรมการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันในกรมทรัพยากรน้ำบาดาล

3. เพื่อตรวจสอบความสัมพันธ์เชิงเหตุและผลระหว่างพฤติกรรมการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในกรมทรัพยากรน้ำบาดาล

สมมติฐาน

1. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และพฤติกรรมการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์ในกรมทรัพยากรน้ำบาดาลอยู่ในระดับดีมาก

2. ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันจะส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และพฤติกรรมการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์ในกรมทรัพยากรน้ำบาดาลแตกต่างกัน

3. พฤติกรรมการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในกรมทรัพยากรน้ำบาดาล

แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย

การศึกษาเรื่องพฤติกรรมการใช้แอปพลิเคชันไลน์กับประสิทธิภาพการทำงานของกรมทรัพยากรน้ำบาดาลผู้วิจัยได้ทำการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสารทางวิชาการ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยมีสาระสำคัญดังต่อไปนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับการสื่อสาร

การสื่อสารเป็นกระบวนการ หรือการแลกเปลี่ยน โดยมีสาระสำคัญที่ว่าผู้สื่อสารทำหน้าที่ทั้งผู้ส่งและผู้รับข่าวในขณะที่เดียวกันไม่อาจจะนับว่าการสื่อสารเริ่มต้นและสิ้นสุดที่จุดใดเพราะถือว่าการสื่อสารมีลักษณะเป็นวงกลม และไม่มีที่สิ้นสุดผู้รับข่าวและผู้ส่งข่าวนอกจากจะทำหน้าที่ทั้งการเข้ารหัสและถอดรหัสแล้ว ยังเป็นผู้ก่อให้เกิดข่าวสารและกำหนดพฤติกรรม

Ballow, Gilson and Odiorne (1962 อ้างถึงในพิมพ์ลักษณ์ ธรรมวานิช, 2558) ได้กล่าวว่า การติดต่อสื่อสารในองค์การหมายถึงการแบ่งปัน แสร้งข่าวสาร คำพูด ตัวอักษร สัญลักษณ์ต่างๆ เพื่อให้เข้าใจในความหมายของสิ่งที่ต้องการให้รับรู้ได้ ซึ่งถ้าพิจารณาในทางการบริหารองค์การอาจจะกล่าว

ให้ชัดเจนขึ้นได้ว่าการติดต่อสื่อสาร คือการกระจายหรือสื่อความหมาย เกี่ยวกับนโยบายและคำสั่งลงไปยังเบื้องล่าง พร้อมกับรับข้อเสนอแนะความเห็นต่างๆ

กรีซ สืบสนธิ์ (2537, อ้างถึงในฐิติรัตน์ นุ่มน้อย, 2554, หน้า17) กล่าวว่า การสื่อสารในองค์กร คือ การแบ่งปันข้อมูลข่าวสารระหว่างบุคคลในองค์กร โดยอยู่ภายใต้สภาวะแวดล้อมเดียวกันเกี่ยวข้องกันในงาน ในสถานที่ทำงานขององค์กร จึงทำให้บุคคลนั้นสามารถปรับเปลี่ยนได้ไปตามสถานการณ์ที่จะเกิดขึ้นในองค์กร จุดประสงค์ของการสื่อสารในกลุ่มงาน ในหน่วยงาน ในองค์กรนั้น ประกอบด้วยผู้ส่งสาร (Sender) สื่อ (Media) หรือช่องทางที่ใช้ในการสื่อสารและผู้รับสาร (Receiver) หรือสมาชิกในองค์กรเป็นหลัก

2. แนวคิดเกี่ยวกับสื่อสังคมออนไลน์

สื่อสังคมออนไลน์ในปัจจุบันได้รับความนิยมจากผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ตอย่างกว้างขวางและเป็นจำนวนมาก เนื่องจากเป็นช่องทางสื่อที่สะดวก ให้ความรวดเร็วในการติดต่อสื่อสาร อีกทั้งยังเป็นพื้นที่ส่วนกลางในการแสดงความคิดเห็นได้อย่างอิสระ แลกเปลี่ยนความคิดเห็น ที่เห็นต่างกันได้อย่างกว้างขวาง และมีความหลากหลายของผู้คน สามารถเชื่อมบุคคลที่ห่างไกลกันให้สื่อสารกันได้ ทำให้ติดต่อกันได้อย่างรวดเร็ว ดังนั้นสื่อสังคมออนไลน์จึงเข้าไปมีอิทธิพลต่อพฤติกรรม ความคิด และทัศนคติของมนุษย์

วิรัชญา ใจสม (2560) ได้ให้เหตุผลสำคัญที่ทำให้เครือข่ายสังคมออนไลน์ได้รับความนิยมแพร่หลาย คือ การสื่อสารในสังคมออนไลน์ไม่จำกัดระบบปฏิบัติการของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ต่างระบบปฏิบัติการก็สามารถติดต่อสื่อสารกันได้ ผู้ใช้ยังสามารถมีการติดต่อสื่อสารกันได้อย่างอิสระและยังสามารถสร้างกลุ่มความสนใจขึ้นได้เองอีกด้วย และ การสื่อสารในสังคมออนไลน์ไม่จำกัดรูปแบบของข้อมูล ซึ่งมีได้ทั้งข้อมูลที่เป็นข้อความอย่างเดียว หรืออาจมีภาพประกอบ รวมไปถึงข้อมูลชนิดมัลติมีเดียทั้งภาพเคลื่อนไหวและมีเสียงประกอบด้วย

กันตพล บรรทัดทอง (2557) กล่าวว่า พฤติกรรมการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์เป็นการกระทำที่เป็นที่เกิดขึ้นอย่างเป็นประจำไม่ค่อยมีการเปลี่ยนแปลง ซึ่งสามารถวัดพฤติกรรมการตอบสนองหรือตอบโต้ตอบบนเครือข่ายสังคมออนไลน์ได้จากความถี่ ช่วงเวลาที่ใช้ ระยะเวลาที่ใช้ สถานที่ใช้ วัตถุประสงค์ในการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ ช่องทางหรืออุปกรณ์สื่อสารที่ใช้เข้าถึง รวมถึงเครือข่ายสังคมออนไลน์ที่นิยมใช้

3. แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน คือ ผลการปฏิบัติของแต่ละบุคคลที่ใช้ความสามารถ และพยายามทุ่มเทอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงานของตนเอง ด้วยความเป็นระเบียบกฎเกณฑ์ และแบบแผน สามารถปฏิบัติงานให้เสร็จรวดเร็วทันเวลา มีความถูกต้องครบถ้วน มีคุณภาพและมาตรฐาน องค์ประกอบของประสิทธิภาพประกอบด้วย คุณภาพของงาน ปริมาณงาน เวลา และค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน ซึ่ง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคลมีความแตกต่างกันออกไป ขึ้นอยู่กับความรู้ ความสามารถ การศึกษา ประสบการณ์ และความถนัดในด้านต่าง ๆ

สมใจ ลักษณะ (2544 : 7) กล่าวว่า การมีประสิทธิภาพในการทำงานของตัวบุคคล หมายถึง การทำงานให้แล้วเสร็จสมบูรณ์ โดยใช้เวลาและใช้พลังงานให้น้อยที่สุด ได้แก่การทำงานได้เร็ว และได้งานที่ดีมีคุณภาพ บุคลากรที่มีประสิทธิภาพในการทำงาน เป็นบุคลากรที่มีความตั้งใจในการปฏิบัติงานอย่างเต็มศักยภาพ สามารถใช้เทคนิควิธีในการทำงานเพื่อสร้างสรรค์ผลงานเป็นจำนวนมาก ผลงานมีมาตรฐาน มีคุณภาพ ใช้ต้นทุนน้อย ไม่สิ้นเปลืองพลังงาน ค่าใช้จ่าย พลังงาน และเวลาในการทำงานน้อย

ปีเตอร์สัน และโพลแมน (Peterson and Plowman, 1953) สรุปองค์ประกอบของประสิทธิภาพการทำงานไว้ 4 ด้าน ได้แก่ คุณภาพของงาน (Quality) จะต้องมีคุณภาพสูง ปริมาณงาน (Quantity) งานที่เกิดขึ้นจะต้องเป็นไปตามเป้าหมายที่หน่วยงานกำหนด เวลา (Time) เวลาที่ใช้ในการดำเนินงานจะต้องมีลักษณะที่ถูกต้องตามหลักการ เหมาะสมกับงาน ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน (Costs) จะต้องเหมาะสมกับปริมาณงาน และวิธีการทำงาน

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เฉลิมศักดิ์ บุญประเสริฐ (2560) ได้ทำการวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้แอปพลิเคชันไลน์ ของผู้สูงอายุ ผลการวิจัยพบว่า พฤติกรรมการใช้แอปพลิเคชันไลน์ ของผู้สูงอายุส่วนใหญ่ใช้งานทุกวัน ใช้เวลาน้อยกว่า 30 นาที ช่วงเวลาที่ใ้บ่ยที่สุด คือ ช่วงเวลา 15.01 น. - 21.00 น. โดยเรียนรู้การใช้งานจากลูกหลานมากที่สุด

รัตติกาล อิมเมม (2560) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจในการใช้แอปพลิเคชันภายในองค์กรของพนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือนส่งผลต่อการตัดสินใจในการใช้แอปพลิเคชัน (LINE) ภายในองค์กรของพนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ส่วนปัจจัยพฤติกรรมการใช้แอปพลิเคชัน (LINE) ภายในองค์กรด้านระยะเวลาโดยเฉลี่ยในการใช้ในแต่ละครั้ง จำนวนครั้งโดยเฉลี่ยของการใช้งานแต่ละวันและอุปกรณ์ที่ใช้มากที่สุด มีผลต่อการตัดสินใจในการใช้แอปพลิเคชัน (LINE) ภายในองค์กรของพนักงานเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร และอิทธิพลของปัจจัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และปัจจัยด้านประโยชน์ในการใช้งานส่งผลต่อการตัดสินใจในการใช้แอปพลิเคชัน (LINE) ภายในองค์กรของพนักงานเอกชน ในเขตจังหวัดกรุงเทพมหานคร

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรต้น

ข้อมูลส่วนบุคคล

- เพศ
- อายุ
- ระดับการศึกษา
- ตำแหน่ง
- ประสบการณ์การทำงาน

ตัวแปรตาม

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ
เจ้าหน้าที่กรมทรัพยากรน้ำบาดาล

- คุณภาพของงาน
- ปริมาณงาน
- เวลา
- ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน



พฤติกรรมการใช้
แอปพลิเคชันไลน์

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ
เจ้าหน้าที่กรมทรัพยากรน้ำบาดาล

- คุณภาพของงาน
- ปริมาณงาน
- เวลา
- ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน



ระเบียบวิธีวิจัย

ผู้ศึกษาใช้วิธีการศึกษาวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) โดยดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร

เจ้าหน้าที่กรมทรัพยากรน้ำบาดาลที่ใช้งานไลน์กรุป “รวมใจ ทบ.” ระหว่างวันที่ 1 – 15 พฤศจิกายน

2565 จำนวน 399 คน

1.2 กลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างเป็นเจ้าหน้าที่กรมทรัพยากรน้ำบาดาลที่ใช้แอปพลิเคชันไลน์กรุป “รวมใจ ทบ.” โดยใช้สูตรการคำนวณ คือ

$$n = \frac{NZ_{\alpha/2}^2 p(1 - P)}{e^2(N - 1) + Z_{\alpha/2}^2 p(1 - P)}$$

โดย n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = ขนาดของประชากร

Z = ค่าวิกฤต

e = ระดับความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้ (0.05)

P = สัดส่วนของประชากร (0.5)

α = ระดับนัยสำคัญ (0.05)

$$n = \frac{399(1.96)^2(0.33)(1 - 0.33)}{0.05^2(399 - 1) + (1.96)^2(0.33)(1 - 0.33)}$$

$$n = \frac{338.902}{0.995 + 0.849}$$

$$n = \frac{338.902}{1.844}$$

$$n = 183.79$$

ขนาดกลุ่มตัวอย่างของประชากรที่เหมาะสม คือ 184 ตัวอย่าง

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามปลายปิด เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือแบบสอบถามแบบ Likert's scale โดยใช้ Google Form ส่งผ่าน link และ QR code ซึ่งผู้วิจัยได้ศึกษาแบบสอบถามจากเอกสารหรืองานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่างๆ เพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางในการกำหนดขอบเขตการสร้างแบบสอบถาม เพื่อให้สอดคล้องกับตัวแปรที่ผู้วิจัยได้ทำการกำหนดศึกษา โดยเนื้อหาของแบบสอบถามจะแบ่งเป็น 3 ส่วน

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง และประสบการณ์การทำงาน ระยะเวลาเฉลี่ยในการใช้งาน ช่วงเวลาการใช้งาน อุปกรณ์ที่ใช้ ประสบการณ์การใช้งาน และความถี่ในการใช้

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้แอปพลิเคชันไลน์ มีลักษณะเป็นแบบ Liker's scale
ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์กรู๊ป “รวมใจ ทบ.”
ด้านประสิทธิภาพการทำงานของกรมทรัพยากรน้ำบาดาล มีลักษณะเป็นแบบ Liker's scale คำถาม
แบ่งเป็น 4 ด้าน ได้แก่ คุณภาพของงาน ปริมาณงาน เวลา และค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน

3. การสร้างและพัฒนาเครื่องมือ

1. ศึกษาแนวคิด เอกสารและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการใช้แอปพลิเคชันไลน์
กับ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

2. กำหนดกรอบความคิด และขอบเขตของเนื้อหาที่จะใช้เป็นคำถามในแบบสอบถาม พฤติกรรม
การใช้แอปพลิเคชันไลน์ กับ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรมทรัพยากรน้ำบาดาล

3. สร้างแบบสอบถามฉบับร่างให้ครอบคลุมขอบเขตการวิจัย โดยใช้ แบบปลายปิดเพื่อถาม
พฤติกรรมการใช้แอปพลิเคชันไลน์ กับ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรมทรัพยากรน้ำบาดาล

4. นำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จเรียบร้อยแล้ว ตรวจสอบ แก้ไข ปรับปรุงให้ถูกต้องชัดเจน และ
เหมาะสมทั้งเนื้อหาสาระและการใช้ถ้อยคำสำนวนภาษา

5. นำแบบสอบถามที่สร้างเสนออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อตรวจสอบและให้ข้อเสนอแนะพร้อมทั้ง
ดำเนินการแก้ไขปรับปรุงแบบสอบถามตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา

6. ตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถาม โดยการทดสอบความเชื่อมั่น (reliability)
ของแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทดลองใช้ (Pre-Test) กับกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ใช่
ตัวอย่างจริง ผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์ค่าความเชื่อมั่นไม่ต่ำกว่า 0.70

7. ปรับปรุงแก้ไขข้อคำถามในแบบสอบถามที่ยังไม่เหมาะสม แล้วพิมพ์เป็นฉบับสมบูรณ์และ
ตรวจสอบรายละเอียดของความถูกต้องในถ้อยคำหรือสำนวน เพื่อนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวม
ข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยต่อไป

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อใช้ในการวิจัยครั้งนี้มีขั้นตอน ดังต่อไปนี้

1. ผู้วิจัยได้ทำการเก็บข้อมูล จาก เจ้าหน้าที่ที่ใช้งานแอปพลิเคชันไลน์กรู๊ป “รวมใจ ทบ.”
โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified random sampling) จากการส่งแบบสอบถาม Google form
ผ่าน link และ QR code ไปยังผู้ใช้งานแอปพลิเคชันไลน์กรู๊ป “รวมใจ ทบ.” ตามสำนัก กอง ต่างๆในพื้นที่
จังหวัดกรุงเทพมหานคร เริ่มเก็บข้อมูลตั้งแต่วันที่ 1 - 15 พฤศจิกายน 2565 จนได้ข้อมูลครบถ้วน
ตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่คำนวณได้

2. เมื่อได้รับแบบสอบถามคืนแล้ว ผู้วิจัยได้ตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์
ของแบบสอบถาม เพื่อนำข้อมูลที่ได้อัปโหลดด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์

5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลโดยประมวลผลด้วยวิธีทางสถิติโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ โดยผู้วิจัยได้กำหนดค่าสถิติสำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลไว้ ดังนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา (descriptive statistic)

1.1 ร้อยละ (percentage) สำหรับวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามตอนที่ 1 คุณลักษณะส่วนบุคคลในส่วนคำถามปลายปิด

1.2 ค่าเฉลี่ย (mean) และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สำหรับวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามส่วนที่ 2-3 แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้แอปพลิเคชันไลน์ และแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์กรู๊ป “รวมใจ ทบ.” ด้านประสิทธิภาพการทำงานของกรมทรัพยากรน้ำบาดาล

2. สถิติอนุมาน (Inferential statistics) ใช้สำหรับทดสอบสมมติฐาน ดังนี้

2.1 การทดสอบโดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล สถิติที่ใช้ คือ การทดสอบค่าที (t-test) ในกรณีตัวแปรต้นสองกลุ่ม และวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) ในกรณีตัวแปรต้นตั้งแต่สามกลุ่มขึ้นไป เมื่อสรุปผลแล้วพบว่ามีความแตกต่าง จะทำการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีผลต่างอย่างมีนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference: LSD)

2.2 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ คือ พฤติกรรมการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์ และตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple regression analysis)

ผลการศึกษา

สรุปผลการศึกษาดังนี้

1. ใช้แอปพลิเคชันไลน์ส่วนใหญ่ใช้เวลาระหว่าง 30 นาที – 1 ชั่วโมง เพื่อรายงานการปฏิบัติงานใช้งานแอปพลิเคชันไลน์ ระหว่างเวลา 8.30 – 12.00 น. ใช้อุปกรณ์มากกว่า 1 อุปกรณ์ขึ้นไปในการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์ มีประสบการณ์การใช้งานแอปพลิเคชันไลน์ มากกว่า 3 ปีขึ้นไป และมีการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์ทุกวัน

2. ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และพฤติกรรมการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์ ในกรมทรัพยากรน้ำบาดาลอยู่ในระดับดีมาก สรุปผลได้ว่าประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในภาพรวมจะอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก และพฤติกรรมการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์ของเจ้าหน้าที่ในภาพรวมจะอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก

3. ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันจะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และพฤติกรรมการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์ในกรมทรัพยากรน้ำบาดาลแตกต่างกัน สรุปผลได้ว่า เพศ ระดับการศึกษา และ

ตำแหน่งงาน ไม่ทำให้พฤติกรรมการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์และแตกต่างกัน อย่างไรก็ตาม ในแง่ของอายุ และประสบการณ์การทำงาน พบว่าแตกต่างกัน

4. พฤติกรรมการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ในกรมทรัพยากรน้ำบาดาล สรุปผลได้ว่าพฤติกรรมการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรมทรัพยากรน้ำบาดาล ด้วยนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การอภิปรายผล

1. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก สอดคล้องกับ สัญญา สัญญาวิวัฒน์ (2541) ที่กล่าวว่าประสิทธิภาพ คือ การทำงานให้ได้ปริมาณงานและคุณภาพมาก องค์การ มีความสามัคคี มีสันติภาพ และทำงานร่วมกันอย่างมีความสุข ซึ่งทำให้เกิดผลดีต่อส่วนรวมและผู้รับบริการ และการทำงานกันอย่างสามัคคียังทำให้ใช้เวลาในการทำงานแรงงานน้อย และใช้งบประมาณน้อย

2. พฤติกรรมการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์ของเจ้าหน้าที่ในภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก สอดคล้องกับภทรา เรืองสวัสดิ์ (2553) ได้ทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับเรื่อง รูปแบบการดำเนินชีวิตและพฤติกรรม การใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ของคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร

3. เพศ ระดับการศึกษา และตำแหน่งงาน ไม่ทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน สอดคล้องกับเอมิกา เหมมินทร์ (2556) ที่ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับเรื่อง พฤติกรรมการใช้และความคิดเห็นเกี่ยวกับผลที่ได้จากการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร

4. อายุ และประสบการณ์การทำงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน สอดคล้องกับแสงเดือน ผ่องพุด (2556) ที่กล่าวว่าการนำสื่อสังคมออนไลน์มาใช้อาจมีวัตถุประสงค์ที่แตกต่างกัน แต่โดยรวมแล้ว การนำสื่อสังคมออนไลน์มาใช้ในส่วนใหญ่เพื่อเป็นการส่งเสริมแนวความคิด สนับสนุนและขยายวิธีการสื่อสาร และการจัดกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อเป็นการเผยแพร่ให้ทั่วถึงมากขึ้น และสร้างประสบการณ์ใหม่แก่ผู้ใช้งานมากขึ้น

5. พฤติกรรมการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรมทรัพยากรน้ำบาดาล สอดคล้องกับ สถิต คำลาเลี้ยง (2544) ที่ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของช่างอากาศ: ศึกษาเฉพาะกรณีกองการป็นทหารเรือ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

จากพฤติกรรมการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ผู้ศึกษา ขอเสนอแนะปัจจัยที่ควรส่งเสริมการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์

1.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

ด้านเวลา ผู้บริหารควรกำหนดเวลาการส่งรายงานผ่านแอปพลิเคชันไลน์ให้มีความชัดเจน เช่น ให้ส่งรายงานในช่วงเวลา 15.00 - 16.00 น. ของทุกวันทำการ เพื่อให้สามารถรวบรวมรายงานได้ครบถ้วน

ด้านรูปแบบการรายงาน ผู้บริหารควรกำหนดแบบฟอร์มสำหรับการรายงานผลการปฏิบัติงาน เช่น ให้ส่งรายงานในรูปแบบ One Page ที่ประกอบไปด้วยรูปภาพ และข้อความโดยสรุป เพื่อให้การรายงานเป็นมาตรฐานเดียวกันทั้งหน่วยงาน

1.2 ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

ด้านระบบการปฏิบัติงาน กำหนดให้มีจัดตั้งไลน์กรุปทุก สำนัก/กอง/เขต เพื่อให้เกิดความสะดวกในการติดต่อประสานงานได้อย่างรวดเร็ว ประชาสัมพันธ์ข่าวสาร แลกเปลี่ยนความรู้ ระหว่างผู้ปฏิบัติงานจากการใช้แอปพลิเคชันไลน์ และให้เจ้าหน้าที่รายงานผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในสำนัก/กอง/เขต ผ่านแอปพลิเคชันไลน์

ด้านค่านิยมร่วม กำหนดให้เจ้าหน้าที่สมัครใช้งานแอปพลิเคชันไลน์เป็นของตนเอง เพื่อไว้ติดต่อประสานงาน และให้เจ้าหน้าที่เข้าร่วมใช้งานแอปพลิเคชันไลน์กลุ่ม สำนัก/กอง/เขต เพื่อใช้ในการประสานงาน

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยต่อไป

1. ควรศึกษาถึงปัญหาที่เกิดขึ้นต่อใช้แอปพลิเคชันไลน์กรุป “รวมใจ ทบ.” เพื่อนำปัญหาที่เกิดขึ้นมาแก้ไขได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม

2. ควรศึกษาความพึงพอใจต่อการใช้แอปพลิเคชันไลน์กรุป “รวมใจ ทบ.” เพื่อหาผลการศึกษาที่ได้ไปพัฒนาและปรับปรุง ข้อกำหนดการใช้งานให้สอดคล้องกับความต้องการและการใช้งานของเจ้าหน้าที่อย่างเหมาะสม

บรรณานุกรม

กันตพล บรรทัดทอง. (2557). พฤติกรรมการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์และความพึงพอใจของกลุ่มคน

ผู้สูงอายุในเขตกรุงเทพมหานคร. การศึกษาเฉพาะบุคคลปริญญาโทมหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

เฉลิมศักดิ์ บุญประเสริฐ. (2560). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้แอปพลิเคชันไลน์ของผู้สูงอายุ.

การค้นคว้าอิสระระดับปริญญาโท สาขาวิชาการบริหารธุรกิจบัณฑิตวิทยาลัย,
มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

จิตรีรัตน์ นุ่มน้อย. (2554). การสื่อสารเพื่อการจัดการ การเปลี่ยนแปลงในองค์กร กรณีศึกษา

ธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ เพื่อรายย่อย จำกัด (มหาชน). การค้นคว้าอิสระ

คณะภาษาและการสื่อสาร(การสื่อสารประยุกต์), สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

พิมพ์ลักษณ์ ธรรมวานิช. (2558). พฤติกรรมการใช้สติกเกอร์สื่อความหมายของผู้ใช้แอปพลิเคชันไลน์

ในเขตกรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์หลักสูตรปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต วิทยาลัยการจัดการ,
มหาวิทยาลัยมหิดล

ภัทรา เรืองสวัสดิ์. (2553). รูปแบบการดำเนินชีวิต และพฤติกรรมการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ของ

- คนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร. วารสารศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ การสื่อสารองค์กร คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- รัตติกาล อิมเอ็ม. (2560). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจในการใช้แอปพลิเคชัน LINE ภายในองค์กรของ พนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
- วิรัชญา ไจสม. (2560). การศึกษาปัจจัยการรับรู้สื่อสังคมออนไลน์ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเดินทางท่องเที่ยว ของนักท่องเที่ยวชาวไทย .การค้นคว้าอิสระหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ อุตสาหกรรมการบริการและการท่องเที่ยว, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
- สถิต คำลาเลี้ยง. (2541). *ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของช่างอากาศ: ศึกษาเฉพาะกรณีกองการบินทหารเรือ*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขารัฐศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- สมใจ ลักษณ์. (2544). *การพัฒนาประสิทธิภาพในการท างาน*. กรุงเทพฯ :
- สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา, คณะวิทยาการจัดการ.
- สัญญา สัญญาวิวัฒน์. (2541). *การพัฒนาชุมชนแบบจัดการ*. กรุงเทพฯ : เอมีเทรคดิ่ง.
- แสงเดือน ผ่องพุฒ. (2556). *สื่อสังคมออนไลน์:แนวทางการน มาประยุกต์ใช้(ออนไลน์)*.
เข้าถึงได้จาก:http://library.senate.go.th/document/Ext6685/6685991_0004.PDF.
- เอมิกา เหมมินทร์ (2556). *พฤติกรรมการใช้และความคิดเห็นเกี่ยวกับผลที่ได้จากการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ (Social Media) ของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์สูตรวิทยาศาสตร์ มหาบัณฑิต สถิติประยุกต์คณะสถิติประยุกต์, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- Peterson, E. & Plowman, G. E. (1953). *Business Organization and Management*. (3rd ed.). Ill: Irwin.