

การสื่อสารผ่าน Line ของบุคลากรมหาวิทยาลัยเอกชน ในสถานการณ์โควิด 19
Private Universities Staff Communication Using Line Application Program
during the Situation of COVID-19

เยาวนารถ พันธุ์เพ็ง¹

Yaowanart Panpeng

Article History

Received: 2022-08-27

Revised: 2022-09-27

Accepted: 2022-09-30

บทคัดย่อ

การสื่อสารผ่าน Line ของบุคลากรมหาวิทยาลัยเอกชน ในสถานการณ์โควิด 19 มีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษาสื่อสารผ่าน Line ของบุคลากรมหาวิทยาลัยเอกชนในสถานการณ์โควิด 19 โดยใช้วิธีวิจัยเชิงคุณภาพ และใช้การสัมภาษณ์บุคลากรมหาวิทยาลัย เอกชน 7 แห่ง ได้แก่ สถาบันปัญญาภิวัฒน์ มหาวิทยาลัยศรีปทุม มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล มหาวิทยาลัยรังสิต มหาวิทยาลัยหัวเฉียว เฉลิมพระเกียรติ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต และมหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

ผลการวิจัย พบว่า บุคลากรทุกมหาวิทยาลัย มีความถี่ในการสื่อสารทาง Line ทุกวัน โดยใช้ในการพิมพ์ตัวอักษรส่งข้อความกัน มากที่สุด การส่งข้อมูลข่าวสารเพื่อการติดต่อสื่อสาร ทั้งรายบุคคลและเป็นกลุ่มเพื่อช่วยสนับสนุนการทำงาน และปัญหา อุปสรรค ในการสื่อสารผ่าน Line บุคลากรมหาวิทยาลัยเอกชน ในสถานการณ์โควิด 19 พบว่า ผู้ส่ง และผู้รับสาร ที่ไม่เข้าใจกัน เนื่องจากปัจจัย ในการสื่อสาร ได้แก่ ผู้ส่งสาร ผู้รับสาร ช่องทางการสื่อสาร และสัญลักษณ์ ซึ่งสิ่งที่จะช่วยลดการเกิดปัญหาอุปสรรคของการสื่อสารนั้น มาจากข้อความตอบกลับ จะทำให้ทราบประสิทธิภาพของการสื่อสารได้

คำสำคัญ: การสื่อสารผ่าน Line บุคลากรมหาวิทยาลัยเอกชน สถานการณ์โควิด 19

Abstract

This study aims to investigate how private university staff utilized Line applications to communicate during the COVID-19 situation. Interviews and qualitative research methods were applied in this study. There were seven participants from the Private universities, including Panyapiwat Institute Sripatum University, Vong-

¹⁻² รองศาสตราจารย์, คณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี

Assoc.Prof., School of Communication Arts, Sripatum University, Chonburi Campus

E-mail: Yaowanart.245@gmail.com *Corresponding author

chavalitkul University, Rangsit University, Huachiew Chalermprakiet University, Dhurakij Pundit University and Bangkok Thonburi University,

The findings revealed that all university staff routinely text each other using the Line program every day. They used Line Applications to send information so that they could communicate both individually and in groups to support the task and overcome challenges.

It was determined that in the case of COVID-19, the sender and the recipient were unable to understand one another due to several factors, including messengers, receivers, communication channels, and signals. By using replies to messages, communication problems are minimized. Participants will understand how essential communication is.

Keywords: Communication via Line application, university staff, COVID-19

บทนำ

ตามที่สถานการณ์โควิด 19 เกิดขึ้นในประเทศไทย ตั้งแต่ช่วงเดือนมีนาคม พ.ศ. 2563 จนถึงปัจจุบัน ยังมีการพบยอดผู้ติดเชื้อสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง และขยายการแพร่ระบาดไปเกือบทั่วทุกจังหวัด ทำให้รัฐบาลได้กำหนดนโยบายด้านสาธารณสุขเพื่อรับมือโควิด-19 และลดการแพร่ระบาดของโรค อาทิ ประกาศใช้พระราชกำหนดฉุกเฉินทั่วประเทศเมื่อวันที่ 26 มีนาคม พ.ศ. 2563 (สถาบันส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน, 2563) มีการห้ามการเดินทาง และบังคับใช้เคอร์ฟิว รวมไปถึงการปิด ห้างสรรพสินค้า สถานที่สาธารณะ สถานที่ประกอบการที่มีความเสี่ยงสูงต่อการแพร่กระจายเชื้อไวรัสโควิด-19 และในปี 2564 ศบค.ได้ประกาศมาตรการดังกล่าว ส่งผลกระทบทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อประชาชนในทุกมิติ ทั้งเศรษฐกิจ สังคม สุขภาพ ความมั่นคงในชีวิต รวมทั้งหน่วยงาน องค์กรทุกแห่ง ต่างได้รับผลกระทบในการดำเนินงานต่างๆ ตามไปด้วย

การดำเนินงานขององค์กรยังคงเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และมีประสิทธิผล บุคลากรต้องปฏิบัติงานด้วยความรวดเร็ว ปฏิบัติงานให้ได้ตามเป้าหมายและตาม ระยะเวลาที่กำหนด (วัลลภ วรรณโสด และประสพชัย พสุนนท์, 2561) หลายองค์กรจึงส่งเสริมให้มีการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามามีส่วนช่วยในการปฏิบัติงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร ในองค์กร การสื่อสารในหน่วยงาน หรือ

องค์กรส่วนใหญ่ใช้สมาร์ตโฟน (Smart Phone) โดยมีโปรแกรมที่หลากหลายเพื่อใช้สำหรับการติดต่อสื่อสาร และสามารถทำการติดต่อสื่อสารกับบุคคลอื่นได้ทั่วโลกภายในช่วงระยะเวลาที่รวดเร็ว โปรแกรมสำคัญที่ครองความนิยมในการติดต่อสื่อสารผ่านระบบอินเทอร์เน็ตบนสมาร์ตโฟน คือ โปรแกรมไลน์ (Line Program) (สามารถ ไอยกร, 2558.)

มหาวิทยาลัยเอกชน นับเป็นองค์กรหนึ่ง ที่ต้องมีระบบและกลไก ที่จะทำให้สามารถดำเนินงาน ในด้านผลิตภัณฑ์ งานวิจัย บริการวิชาการแก่สังคมได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งในการดำเนินงานภายใต้ภารกิจดังกล่าว เมื่ออยู่ในสถานการณ์ไม่ปกติ การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด 19 จึงจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนการปฏิบัติงานไปเป็นรูปแบบออนไลน์แทน บุคลากรต้องปฏิบัติงานจากที่บ้านพักอาศัย (Work from home) ส่งผลให้รูปแบบการสื่อสารมีการเปลี่ยนแปลงไป แต่เดิมที่ได้มีการทำงานร่วมกันแบบเผชิญหน้า การประชุม เสนอแนะ แก้ปัญหา และจัดการเรียนการสอนที่มหาวิทยาลัย เมื่อเปลี่ยนไปเป็นรูปแบบออนไลน์ อาจารย์ต้องจัดการเรียนการสอนออนไลน์ และนักศึกษาต้องเรียนออนไลน์ทั้งหมด ช่องทางที่ใช้ในการสื่อสารระหว่างบุคคล หรือกลุ่มในหน่วยงาน ได้แก่ แอปพลิเคชันไลน์(LINE) ที่มีการใช้งานมากที่สุด มีความรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูล บุคลากรมหาวิทยาลัยเอกชนใช้ Line ในการสื่อสารในองค์กร เพื่อการทำงานผ่านอินเทอร์เน็ตเช่นกัน ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงสนใจศึกษาการสื่อสารผ่าน Line ของบุคลากรมหาวิทยาลัยเอกชน ในสถานการณ์โควิด 19 เพื่อได้

ทราบถึงการใช้อย่าง Line ในการสื่อสารของบุคลากรมหาวิทยาลัยเอกชน ในช่วงสถานการณ์โควิด 19 เพื่อการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาการสื่อสารผ่าน Line ของบุคลากรมหาวิทยาลัยเอกชน ในสถานการณ์โควิด 19
2. เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค ในการสื่อสารผ่าน Line บุคลากรมหาวิทยาลัยเอกชน ในสถานการณ์โควิด 19

การทบทวนวรรณกรรม

การสื่อสารสองทาง (Two-way Communication)

เป็นลักษณะการสื่อสารที่ผู้ส่งสารต้องการรับทราบและให้ความสนใจปฏิกิริยาตอบสนองของผู้รับสาร เพื่อต้องการทราบว่าบุคลากรมีความเข้าใจ ข่าวสารหรือไม่มีปัญหาอุปสรรคอะไรบ้าง มีความพึงพอใจ หรือไม่ซึ่งสิ่งเหล่านี้ตามองค์ประกอบพื้นฐานของการติดต่อสื่อสารคือข้อมูลย้อนกลับนั่นเอง เช่น ผู้บริหารมอบหมาย งานให้บุคลากรไปปฏิบัติและมีการติดตามสอบถาม ความคิดเห็นของบุคลากรเป็นระยะ ทำให้ทราบว่างานที่มอบหมายไปนั้นเหมาะสมกับศักยภาพของบุคลากรหรือไม่ บุคลากรพบปัญหาหรือต้องการความช่วยเหลือด้านใดบ้าง เป็นต้น ปัจจุบันการติดต่อสื่อสารสองทางนั้นเป็นลักษณะของการติดต่อสื่อสารที่ได้รับการยอมรับว่ามีประสิทธิภาพมากกว่าการติดต่อสื่อสารแบบทางเดียวเพราะจะทำให้ผู้รับสารสามารถเข้าใจข่าวสารที่ผู้ส่งสารต้องการสื่อสาร และผู้รับสารยังสามารถให้ข้อมูลย้อนกลับไปเพื่อแสดงการตอบสนองกับข้อมูลข่าวสารดังกล่าวแก่ผู้ส่งสารได้ผู้บริหาร องค์การทั้งภาครัฐและเอกชนต้องพยายามใช้การติดต่อสื่อสารแบบสองทาง เพื่อให้กิจกรรมการติดต่อสื่อสาร ในองค์การมีประสิทธิภาพ ลดความผิดพลาดระหว่าง ผู้ส่งสารและผู้รับสารที่อาจเกิดขึ้นได้เสมอ (ชนงกรณ์ กุลพลบุตร, 2556.) ดังนั้นในองค์การทุกแห่งผู้บริหารต้องพยายามดำเนินการให้เกิดการติดต่อสื่อสารแบบสองทาง และการสื่อสารต้องมีความรวดเร็ว เพื่อให้ทันกับข้อมูลข่าวสาร ที่เปลี่ยนแปลงตลอดเวลา ผู้เขียนเห็นว่าการนำเทคโนโลยี เข้ามาช่วยด้วยการติดต่อสื่อสารผ่านโปรแกรมไลน์เป็นการ เพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสารให้มีความหลากหลาย เพิ่มความสะดวก รวดเร็ว อีกทั้ง

เป็นการติดต่อสื่อสารสองทางที่ทำให้กิจกรรมการติดต่อสื่อสารภายในองค์การ มีประสิทธิภาพมากขึ้น

โปรแกรมไลน์ (Line application)

โปรแกรมไลน์ถือเป็นการติดต่อสื่อสารสองทาง ซึ่งเป็นลักษณะของการติดต่อสื่อสารในองค์การที่มี ประสิทธิภาพ ไลน์มีต้นกำเนิดมาจากประเทศญี่ปุ่น มีจุดมุ่งหมายเพื่อการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลผ่านระบบ อินเทอร์เน็ต ไลน์มีคุณสมบัติที่สำคัญสำหรับการติดต่อสื่อสารทั้งการสร้างกลุ่มเฉพาะสำหรับการติดต่อสื่อสาร สามารถติดต่อสื่อสารได้ไม่จำกัดช่วงเวลา มีความ หลากหลาย รองรับการส่งไฟล์ข้อมูลได้มากมาย และที่สำคัญ คือ สามารถส่งผ่านข้อมูลได้ภายในระยะเวลาอันรวดเร็ว และเพื่อให้การใช้โปรแกรมไลน์ติดต่อสื่อสาร ภายในองค์การให้ มีประสิทธิภาพ ผู้บริหารต้องศึกษาถึงข้อดี และข้อจำกัดของไลน์อย่างละเอียด แล้วพยายามจัดข้อจำกัดต่างๆ ออกไป เพื่อให้ไลน์สามารถเพิ่มประสิทธิภาพ การติดต่อสื่อสารให้กับองค์การอย่างแท้จริง (สามารถ อัยกร, 2558) โดยมีคุณสมบัติ ได้แก่ เป็นการติดต่อสื่อสารสองทาง (Two-way Communication) การติดต่อสื่อสารได้เฉพาะกลุ่ม (Group Communication) สื่อสารได้ตลอดเวลา (Anytime) ส่งรูปแบบข่าวสารได้หลากหลาย (Multi-media) สนทนาด้วยเสียงผ่านไลน์ (Voice Call) สร้าง โหมดไลน์ได้ รองรับไฟล์ข้อมูลได้หลากหลาย (Files Support)

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เกศปริยา แก้วแสนเมือง และพรจิต สมบัติพานิช (2559) ศึกษาเรื่อง “พฤติกรรมการใช้และความพึงพอใจจากแอปพลิเคชันไลน์ (Line) ของผู้ทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร” พบว่า ส่วนใหญ่มีความถี่ในการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์ (Line) ทุกวัน มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 86.3 และมีความถี่ในการใช้งาน 5-6 วันต่อสัปดาห์ น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 2.7 ด้านจำนวนชั่วโมงที่ใช้งานแอปพลิเคชันไลน์ (Line) พบว่า จำนวนชั่วโมงที่ใช้งานมากกว่า 4 ชั่วโมงต่อวัน มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 36.2 จำนวนชั่วโมงที่ใช้งาน 1 ชั่วโมงต่อวัน น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 15.3 พบว่าฟังก์ชันของแอปพลิเคชันไลน์ (Line) ที่มีการใช้งานมากที่สุดคือ สนทนาผ่านข้อความสนทนา (Chat) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 รองลงมาคือ ส่งสติ๊กเกอร์การ์ตูนน่ารักๆ (Stickers and Emoticons) แทนข้อความ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 และ สนทนาแบบกลุ่ม (Group Chat) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.13 ตามลำดับ สาเหตุ

การใช้งานแอปพลิเคชันไลน์ (LINE) ด้านการใช้ประโยชน์และการติดตามเหตุการณ์ต่างระดับมาก โดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 หมายความว่า ผู้ทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร มีสาเหตุการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์ (Line) ด้านการใช้ประโยชน์และการติดตามเหตุการณ์ต่างระดับมาก โดยมีสาเหตุการใช้งานในประเด็น “การเล่นไลน์ (Line) สามารถแบ่งปันข่าวสาร ความรู้ได้” มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 รองลงมาคือ “การเล่นไลน์ (Line) ช่วยสร้างความบันเทิง เพลิดเพลิน” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 และ “การเล่นไลน์ (Line) ช่วยให้รู้ทันข่าวสาร เหตุการณ์ต่างๆที่เกิดขึ้น” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 ตามลำดับ

เอกพล รุ่งโรจน์กิจกุล (2558) ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์ของผู้บริโภคในพื้นที่ กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า พบว่า 1.ผู้ใช้งานที่มีลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา ที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมการ ใช้งานแอปพลิเคชันไลน์ด้านความถี่ในการใช้งานไลน์ แตกต่างกัน 2. ผู้ใช้งานที่มีลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ อาชีพ ที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการใช้งาน แอปพลิเคชันไลน์ด้านจำนวนชั่วโมงที่ใช้งานไลน์ แตกต่างกัน 3. ปัจจัยรูปแบบการดำเนินชีวิตด้านกิจกรรม หัวข้อเรื่องการประกาศ การแบ่งปัน และการแสดงความคิดเห็นบนสังคมออนไลน์ปัจจัย รูปแบบการดำเนินชีวิตด้านความสนใจ หัวข้อเรื่องนักแสดง/นักร้อง/วงการบันเทิง หัวข้อเรื่องการถ่ายรูป/การตกแต่งรูป มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์ ปัจจัยรูปแบบการดำเนินชีวิตด้านความคิดเห็น หัวข้อเรื่องไลน์ช่วยให้ซื้อสินค้าสะดวกขึ้น หัวข้อเรื่องไลน์ช่วยให้รับข้อมูลข่าวสารได้ รวดเร็วขึ้น หัวข้อเรื่องไลน์ช่วยให้ติดต่อสื่อสารสะดวกขึ้น หัวข้อเรื่องไลน์ช่วยให้เกิดความสะดวกในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์

ระเบียบวิธีวิจัย

การสื่อสารผ่าน Line ของบุคลากรมหาวิทยาลัยเอกชน ในสถานการณ์โควิด 19 ผู้วิจัยได้ใช้เครื่องมือการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล จากการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) โดยมีระเบียบวิธีวิจัย ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ ได้แก่ บุคลากรที่ปฏิบัติงานประจำในมหาวิทยาลัยเอกชน ทั่วประเทศไทย ทั้งหมด 72 แห่ง ในตำแหน่ง

หรือสายงาน อาจารย์ประจำ เจ้าหน้าที่สายสนับสนุน ผู้บริหารงานหน่วยงาน ฯลฯ

กลุ่มตัวอย่าง เป็นการเลือกกลุ่มตัวอย่างใช้วิธีแบบจำเพาะเจาะจง (Purposive sampling) เพื่อให้ข้อมูลที่ตรงประเด็น ได้แก่ ผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ ที่ปฏิบัติงานประจำในมหาวิทยาลัยเอกชน 7 มหาวิทยาลัย ได้แก่ สถาบันปัญญาวิวัฒน์ มหาวิทยาลัยศรีปทุม มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล มหาวิทยาลัยรังสิต มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต และมหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี มหาวิทยาลัยละ 3 คน รวมทั้งหมด 21 คน

2. ขอบเขตการศึกษา

การสื่อสารผ่าน Line ของบุคลากรมหาวิทยาลัยเอกชน ในสถานการณ์โควิด 19 มีขอบเขตการศึกษา ดังนี้

2.1 ด้านระยะเวลาศึกษา ตั้งแต่ปี พ.ศ.2564-2565

2.2 ด้านการสื่อสารที่ได้ศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ การเรียนการสอน การประชุม การสื่อสารในการดำเนินงานของมหาวิทยาลัย

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ ที่ปฏิบัติงานประจำในมหาวิทยาลัยเอกชน 7 มหาวิทยาลัย ได้แก่ สถาบันปัญญาวิวัฒน์ มหาวิทยาลัยศรีปทุม มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล มหาวิทยาลัยรังสิต มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต และมหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี มหาวิทยาลัยละ 3 คน รวมทั้งหมด 21 คน ด้วยการใช้แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-structured interview form) โดยใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) โดยมีประเด็นคำถาม ดังนี้

1. มหาวิทยาลัยมีรูปแบบการดำเนินงานในสถานการณ์โควิด 19 อย่างไร

2. มหาวิทยาลัยมีการสื่อสารในองค์กรโดยใช้ช่องทางใด

3. มหาวิทยาลัยมีการใช้ Line สื่อสารในรูปแบบอย่างไร

4. การสื่อสารผ่าน Line มีลักษณะการสื่อสารโดยใช้คุณสมบัติใด และได้ประสิทธิผลการสื่อสารอย่างไร

5. การสื่อสารส่งผลกระทบต่อ ปัญหา ต่อการทำงานอย่างไร

ประเด็นคำถามดังกล่าว ได้ผ่านผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณา 3 คน และผ่านคณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมวิจัยในมนุษย์ ของมหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี

ผลการศึกษา

การสื่อสารผ่าน Line ของบุคลากรมหาวิทยาลัย เอกชน ในสถานการณ์โควิด 19

การสื่อสารของมหาวิทยาลัย แบ่งเป็นการสื่อสารในส่วนของการดำเนินงาน และการจัดการเรียนการสอนซึ่งส่วนใหญ่ในการดำเนินงานมีรูปแบบการสื่อสารจากบนลงล่าง โดยจากนโยบายลงมาสู่การปฏิบัติ เริ่มต้นจากผู้บริหารส่วนกลาง ผู้บริหารหรือหัวหน้าหน่วยงาน หัวหน้าสาขาวิชา สื่อสารลงมาสู่ผู้ปฏิบัติ ได้แก่ อาจารย์ในสาขาวิชา เจ้าหน้าที่หน่วยงาน ส่วนรูปแบบการสื่อสารจากด้านล่างขึ้นไปมีบ้าง แต่ค่อนข้างน้อยหรือบางมหาวิทยาลัยไม่มีเลย เช่น การนำเสนอแผนปฏิบัติงานประจำปี การแจ้งปัญหาที่เกิดขึ้น ฯลฯ ในสถานการณ์โควิด 19 มหาวิทยาลัยเอกชนทั้ง 7 มหาวิทยาลัยเอกชน ใช้การสื่อสารผ่านระบบออนไลน์เป็นหลัก เพราะตามนโยบายการดำเนินงานเป็นแบบ Work Form Home บุคลากรเกือบ 100% ทำงานอยู่ที่บ้าน โดยใช้การสื่อสารทาง อีเมล โลก เป็นหลัก โดยอีเมลจะเป็นการสื่อสารแบบทางการมากกว่าไลน์ มีการส่งข้อมูลข่าวสารถึงบุคลากรโดยตรง ส่วนการใช้ Line ในการสื่อสารระหว่างบุคคล

ในหน่วยงานหรือนอกหน่วยงานในมหาวิทยาลัย มีการตั้งกลุ่ม Line ตามวัตถุประสงค์ของงานเป็นหลัก ได้แก่ งานด้านวิชาการ งานด้านกิจการนักศึกษา งานกิจกรรมพิเศษ ฯลฯ ส่วนการสื่อสารข้อมูลข่าวสารของมหาวิทยาลัย จะใช้การสื่อสารแตกต่างกันไป การสื่อสารถึงบุคลากรทุกคนด้วยอีเมล เช่น สถาบันปัญญาภิวัฒน์ มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล และบางมหาวิทยาลัยมีช่องทางสื่อสารอื่นๆ เช่น Facebook Group Line Group บุคลากร เป็นต้น ส่วนการสื่อสารภายนอก หรือเป็นการประชาสัมพันธ์นั้น มหาวิทยาลัยจะใช้เว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยเป็นหลัก และ Line Ad เพื่อให้สามารถตอบคำถาม หรือให้ข้อมูลเพิ่มเติมกับบุคคลภายนอกได้

ส่วนการประชุม และการเรียนการสอน ใช้การสื่อสารผ่าน Microsoft team เช่น มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ สถาบันปัญญาภิวัฒน์ ส่วนการใช้ Zoom บางมหาวิทยาลัยมีการจัดซื้อ License ไว้ส่วนกลางเพื่อใช้ในการประชุม และการเรียนการสอน เช่น มหาวิทยาลัยศรีปทุม มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต นอกจากนี้ บางมหาวิทยาลัยมีการใช้ Google meet และ VDO Call ในการสอนของอาจารย์บางวิชาตามแต่ละตึก ในการสื่อสารของการเรียนการสอน อาจารย์เน้นการสื่อสารกับนักศึกษาผ่านทาง Line บางมหาวิทยาลัยให้เข้ากลุ่ม Line ตั้งแต่ การลงทะเบียนในรายวิชาแต่ละภาคการเรียน เช่น มหาวิทยาลัยศรีปทุม

ตารางที่ 1

การสื่อสารออนไลน์ของมหาวิทยาลัยเอกชน

มหาวิทยาลัยเอกชน	การสื่อสารออนไลน์ ในมหาวิทยาลัย	การสื่อสารออนไลน์ ประชุม/การเรียนการสอน
สถาบันปัญญาภิวัฒน์	E-mail, Line Website	Microsoft team
มหาวิทยาลัยศรีปทุม	Line, E-mail, Website (E-Office)	Zoom, Microsoft team
มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล	E-mail, Line	Zoom, Google Meet
มหาวิทยาลัยรังสิต	E-mail, Line	Zoom, Google Meet
มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ	E-mail, Line, Website (Paper less)	Microsoft team, Zoom
มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต	E-mail, Line, Website	Zoom
มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี	E-mail, Line	Zoom, Line (VDO Call)

บุคลากรทุกมหาวิทยาลัยเอกชน มีการใช้ Line ในการติดต่อสื่อสารเกือบจะ 99.99 เปอร์เซ็นต์ การสื่อสารผ่าน Line มีวัตถุประสงค์เพื่อแจ้งข้อมูล ข่าวสาร เพื่อทราบ หรือใช้คำถามตอบเพื่อการดำเนินงาน เช่น ช่วงเปิดภาคเรียน อาจารย์ต้องจัดทำ มคอ.3 หัวหน้าหน่วยงาน สอบถามไปยังกลุ่ม Line ถึงอาจารย์ในคณะ ได้จัดทำเรียบร้อยหรือยัง ความถี่การสื่อสารทาง Line ทุกวันทำงาน เช่น บางวันจะมีเรื่อง KPI ส่วนใหญ่จะใช้ Line Group มหาวิทยาลัย คณะ นักศึกษาที่สอน งานเฉพาะกิจ เช่น งานวิจัย งานกิจการนักศึกษา

การสื่อสารผ่าน Line ของบุคลากรมหาวิทยาลัยเอกชน มีการใช้งานในคุณสมบัติ ดังนี้

1. การพิมพ์ข้อความสนทนา บุคลากรทุกมหาวิทยาลัยมีการใช้การพิมพ์ตัวอักษรส่งข้อความติดต่อสื่อสารกันทั้งแบบเดี่ยว และในกลุ่ม Line บางคนมีการใช้ฟังก์ชันการพูดผ่านข้อความเสียงให้พิมพ์ข้อความอัตโนมัติ

2. การส่งภาพ วิดีโอ ที่บุคลากรใช้ส่งเพื่อต้องการสื่อสารเรื่อง หัวข้อการสื่อสาร โดยมีการขยายข้อมูลจากข้อความ โดยใช้ภาพ วิดีโอ หรือสื่อ Infographic เพื่อให้เกิดความเข้าใจง่ายขึ้น

3. ไฟล์เอกสารแนบ เป็นข้อมูลที่ใช้ในการดำเนินงานในสื่อสาร เพื่อสร้างความเข้าใจให้ตรงกันกับเนื้อหา งาน หรือแบบฟอร์มเอกสารต่างๆ เช่น รูปแบบการเสนอโครงการประจำปี แบบฟอร์มอัตรากำลังบุคลากร ฯลฯ

4. สติกเกอร์ ใช้ในการตอบกลับ หรือกล่าวทักทาย สติกเกอร์ที่ใช้มากที่สุด คือ รับทราบ เพื่อแจ้งให้ผู้ส่งทราบว่าได้รับข้อมูลเรียบร้อยแล้ว

5. การโทร เป็นการโทรผ่านอินเทอร์เน็ต ไม่เสียค่าโทร บุคลากรจะนิยมใช้ในการโทรหาบุคคลที่ต้องการสื่อสาร กรณีเร่งด่วน หรือต้องการสื่อสารมากกว่าการส่งข้อความ และอื่นๆ

6. การโทรแบบเปิดกล้องวิดีโอ (VDO Call) บางมหาวิทยาลัยมีการใช้ Line ในการสอนซึ่งใช้ฟังก์ชันการเปิดกล้องวิดีโอ สอนนักศึกษา

7. การ Tag ชื่อบุคคล (@ชื่อ) เป็นการสื่อสารโดยการส่งข้อความ หรือแนบไฟล์เพื่อเตือนให้ผู้รับสารที่ถูก Tag ชื่อได้เห็นข้อความ

ประสิทธิภาพการสื่อสารผ่าน Line อาจารย์มหาวิทยาลัยแห่งหนึ่ง กล่าวว่า การสื่อสารกับนักศึกษา Line ไม่เสียเงิน สามารถส่งคลิป ส่งข้อความ ใช้การโทรแบบเปิดกล้องวิดีโอ (VDO call) มีกลุ่มต่างๆ กลุ่ม รายวิชา อีกทั้งในการทำงานแต่ละประเภท ช่วยให้การงานได้สะดวก รวดเร็วมากขึ้น ทุกคนเข้าถึงได้ง่าย นอกจากนั้นยังสามารถเอาแพลตฟอร์มอื่นๆ มาวางใน line เช่น ลิงค์ Tiktok , Youtube ที่สำคัญสามารถใช้ Line ได้ทุกที่ ทุกเวลา ที่มีสัญญาณอินเทอร์เน็ต

ปัญหา อุปสรรค ในการสื่อสารผ่าน Line บุคลากรมหาวิทยาลัยเอกชน ในสถานการณ์โควิด 19

การสื่อสารผ่าน Line ถ้าในมุมมองของผู้ส่งสาร จะเป็นการสื่อสารทางเดียว หากผู้รับสารไม่ตอบกลับ แต่วัตถุประสงค์ของ Line จะใช้ในการสื่อสารสองทาง โดยต้องมีทั้งผู้ส่งสาร และผู้รับสาร จึงจะบรรลุวัตถุประสงค์ของการสื่อสาร เมื่อการรับสารแล้วไม่เข้าใจในสิ่งที่ผู้ส่งสารส่งมา มีการอ่านแล้วไม่ตอบ หรือเวลาผู้ส่งสารถามไปไม่ได้รับการตอบกลับ ทำให้การสื่อสารมีปัญหา เกิดความไม่เข้าใจกัน นับว่าเป็นปัญหาในการสื่อสาร บางคนรู้สึกไม่ใช่ว่าหน้าที่ต้องตอบ ก็จะไม่ตอบกลับ ดังนั้น หลายมหาวิทยาลัยจึงใช้การส่งอีเมลล์สำหรับข่าวสาร หรือเรื่องที่ต้องการแจ้งให้บุคลากรในมหาวิทยาลัยรับทราบทั้งหมด แต่จะมีบางมหาวิทยาลัยที่ใช้ระบบออนไลน์ในเวปไซต์ของมหาวิทยาลัยเป็นการสื่อสารข้อมูล ข่าวสารที่เป็นทางการ เช่น ระบบ E -Office, MIS

หลายมหาวิทยาลัยไม่มี Line ในการสื่อสารกับบุคลากรทั้งหมด ซึ่งทุกหน่วยงานจะใช้ Line กลุ่มแทน เช่น ฝ่ายวิชาการ จะมีหัวหน้าวิชาการ เวลาสื่อสารข้อมูล ข่าวสาร ไปพร้อมทุกคน และใช้การส่งอีเมลล์ถึงทุกคน จะมีบ้าง บุคลากรบางคนไม่อ่าน Line ทำให้เกิดความผิดพลาด เช่น การนัดใส่เสื้อสีเหลืองในวันสำคัญ แต่บางคนไม่ได้อ่าน Line ก็อาจจะใส่สีอื่นมา

บางคนจะพบปัญหาว่า สิ่งที่ต้องการสื่อสารกับสิ่งที่ผู้รับสารเข้าใจไม่ตรงกัน อ่านแล้วตีความผิด บางทีข้อความที่ส่งมา จะสะท้อนอารมณ์ผู้ส่งสาร ถ้ามีการตอบกลับจะทราบว่ารู้ตามที่ต้องการหรือไม่ อาจจะทำให้เกิดการเข้าใจผิดได้ เช่น เวลาอ่านประโยคนี้ แล้วไม่พอใจอะไรหรือไม่ แต่จริงๆ ไม่มีอะไร

เนื้อหาข้อความบางเรื่อง เวลาส่งทาง Line มากเกินไป ทำให้ไม่เข้าใจ เพราะอาจจะเกิดจากไม่ได้เห็นคำพูด สีหน้า ผู้ส่งสารต้องใช้การโทรซ้ำอีกครั้ง เพื่ออธิบาย อีกอย่าง เมื่อกลุ่ม Line มีหลายกลุ่ม ทำให้หากกลุ่ม Line ไม่เจอ หรือมีการส่งข้อมูลไปกลุ่ม Line ผิดกลุ่ม ก็อาจจะเกิดขึ้นได้ ไฟล์ข้อมูลรูปภาพ จะมีระยะเวลากำหนด หากเกินกำหนดเวลาในการเก็บไฟล์ จะทำให้ไม่สามารถบันทึกหรือดาวน์โหลดข้อมูลได้ ซึ่งต้องทำให้มีการขอข้อมูลใหม่ หรือทำให้เกิดผลกระทบในการดำเนินงานต่อไป

อภิปรายผล

การสื่อสารผ่าน Line ของบุคลากรมหาวิทยาลัยเอกชน ในสถานการณ์โควิด 19 บุคลากรทุกมหาวิทยาลัยเอกชน มีการใช้ Line ในการติดต่อสื่อสาร ส่วนใหญ่มีการใช้การสื่อสารแบบสองทาง (Two-way Communication) เพราะการติดต่อสื่อสารสองทางนั้น เป็นลักษณะของการติดต่อสื่อสารที่ได้รับ การยอมรับว่ามีประสิทธิภาพ มากกว่าการติดต่อสื่อสารแบบทางเดียว เพราะจะทำให้ผู้รับสารสามารถเข้าใจข่าวสารที่ผู้ส่งสารต้องการสื่อสาร และ ผู้รับสารยังสามารถให้ข้อมูลย้อนกลับไปเพื่อแสดงการตอบสนองกับข้อมูลข่าวสารดังกล่าวแก่ผู้ส่งสารได้ (ชนงกรณ์ กุลทลบุตร, 2556, หน้า 119)

บุคลากรทุกมหาวิทยาลัย มีความถี่ในการสื่อสารทาง Line ทุกวัน และมีการใช้การพิมพ์ตัวอักษรส่งข้อความกันมากที่สุด สอดคล้องกับ เกศปริยา แก้วแสนเมือง และพรจิต สมบัติพานิช (2559) ที่พบว่า ผู้ทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร มีความถี่ในการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์ (LINE) ทุกวัน มากที่สุด และมีการใช้ฟังก์ชันของแอปพลิเคชันไลน์ (LINE) มากที่สุดคือสนทนาผ่านข้อความสนทนา (CHAT)

การส่งข้อมูลข่าวสารเพื่อการติดต่อสื่อสาร ได้ทั้งรายบุคคลและเป็นกลุ่ม สอดคล้องกับ กลุ่มคนวัยทำงานที่นิยม ใช้ไลน์นั้น นอกเหนือจากการใช้ติดต่อสื่อสารทั่วไปแล้ว ยังสามารถใช้ไลน์เพื่อช่วยสนับสนุนการทำงานของตนใน ด้านต่างๆ เช่น การเจรจาทางธุรกิจด้วยวิธีการส่งข้อความ ภาพประกอบ หรือการเชื่อมต่อไปยังแหล่งข้อมูลอื่นๆ เพื่อสนับสนุนการทำงานของ ตนเอง (เอกพล รุ่งโรจน์กิจกุล, 2558, หน้า 10)

ปัญหา อุปสรรค ในการสื่อสารผ่าน Line บุคลากรมหาวิทยาลัยเอกชน ในสถานการณ์โควิด 19 ที่ทำให้ผู้ส่ง และ ผู้รับสาร ที่ไม่เข้าใจกัน เนื่องจากปัจจัยในการสื่อสาร ได้แก่ ผู้ส่งสาร ผู้รับสาร ช่องทางการสื่อสาร และสัญลักษณ์ (รวิวรรณ ประกอบผล อ้างใน จิรวรรณ ยิ้มปลื้ม, 2561, หน้า 16) มีผลต่อการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ อีกทั้งบางคุณสมบัติการใช้ Line ที่บุคลากรของมหาวิทยาลัยไม่ทราบ และไม่ได้ใช้งาน จึงทำให้เกิดปัญหาการสื่อสาร สิ่งที่จะช่วยลดการเกิดปัญหาได้ หากมีข้อความย้อนกลับจะช่วยให้ทราบผลของการสื่อสาร แต่ขึ้นอยู่กับปัจจัยดังกล่าวข้างต้น

องค์ความรู้ใหม่จากการวิจัย

การสื่อสารผ่าน Line ของบุคลากรมหาวิทยาลัยเอกชน ในสถานการณ์โควิด 19 เข้ามามีบทบาทในการสื่อสารเพื่อการดำเนินงานให้หลายหน่วยงานในมหาวิทยาลัยเอกชนมากที่สุด ซึ่งการใช้ Line ในการสื่อสาร ดังกล่าว อาจจะไม่ใช่การสื่อสารแบบทางการ แต่สามารถช่วยเหลือ สนับสนุนการดำเนินงานได้เป็นอย่างดี ทั้งด้านการทำงาน และการเรียนการสอนในมหาวิทยาลัย ดังนั้น มหาวิทยาลัยควรมีการกำหนดให้การใช้ Line เป็นเครื่องมือในการสนับสนุนในทุกรายวิชาที่มีการจัดการเรียนการสอน เพราะการเรียนการสอนไม่ได้จำกัดภายในชั่วโมงที่กำหนดเท่านั้น และเพื่อให้อาจารย์ และ นักศึกษาได้สื่อสารกันนอกจากเวลาในชั้นเรียน และกำหนดวางแผนรูปแบบสื่อสารโดยการใช้ Line กลุ่ม ในการดำเนินงานของบุคลากรในมหาวิทยาลัยอย่างชัดเจน

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

1.1 มหาวิทยาลัยเอกชนควรกำหนดนโยบายในการใช้ Line เพื่อเป็นช่องทางในการสื่อสารของบุคลากรมหาวิทยาลัยอย่างเป็นทางการ และมีการให้ความรู้ในคุณสมบัติของ Line ให้มีการใช้งานได้เต็มประสิทธิภาพมากขึ้น

1.2 มหาวิทยาลัยเอกชน ควรแก้ไขปัญหาการสื่อสารที่เกิดขึ้นจากการสื่อสารผ่าน Line โดยเน้นการสื่อสารสองทาง ได้แก่ การตอบกลับเมื่อได้รับข้อมูลข่าวสาร เพื่อลดปัญหาที่เกิดขึ้น

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

2.3 ควรมีการศึกษาเพิ่มเติมในเชิงปริมาณโดยใช้การ ศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยบุคลากร กับการสื่อสารผ่าน Line หรือการศึกษาประสิทธิผลการทำงานของบุคลากรจากการ สื่อสารผ่าน Line ว่ามีความสอดคล้องกันอย่างไร เพื่อให้ผลการ วิจัยมีความชัดเจนในปัจจัยที่สำคัญต่างๆ และได้นำไปวิจัยกับ

หน่วยงานอื่นๆ ต่อไป

2.2 ควรศึกษาถึงการใช้ Line ในส่วนคุณสมบัติอื่นๆ เช่น การเชิญสมาชิกเข้าร่วม การโพสต์เรื่องราว การปิด/เปิด แจ้งเตือน การปฎิบัติกลุ่มสำคัญ ฯลฯ เพื่อนำไปพัฒนาทักษะ การใช้งาน Line ในการสื่อสารของคนทำงาน ในการดำเนินงาน ขององค์กรต่อไป

บรรณานุกรม

- เกศปรียา แก้วแสนเมือง และ พรจิต สมบัติพานิช. (2559). *พฤติกรรมการใช้และความพึงพอใจจากแอปพลิเคชัน (Line) ของผู้ทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร*. [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- จิรวรรณ ยิ้มปลื้ม. (2561). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปราม การทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.)*. [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- ชนงกรณ์ กุลชลบุตร. (2556). *หลักการจัดการองค์การและการจัดการสมัยใหม่*. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วัลลภ วรรณโอสธ และประสพชัย พสุนนท์. 2561. ปัจจัยด้านการงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ของนักบัญชีบริษัทเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร. *Veridian E-Journal, Silpakorn University*, 11(1), 971 - 982.
- สถาบันส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน. (2563, 15 สิงหาคม). tosh.or.th.
- สามารถ อัยกร. (2558). โปรแกรมไลน์กับการติดต่อสื่อสารในองค์กร. *วารสารวิทยาลัยนครราชสีมา*, 9(1), 102-107.
- เอกพล รุ่งโรจน์กิจกุล. (2558, 15 สิงหาคม). *พฤติกรรมการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์ของผู้บริโภคในพื้นที่กรุงเทพมหานคร*. คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. swu.ac.th.