

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์แอปพลิเคชันไลน์
ในการปฏิบัติงานของตำรวจนครบาล

ว่าที่ร้อยตรีหญิง นवलน้อง ฉิมมาบล

วิทยานิพนธ์เสนอต่อมหาวิทยาลัยรามคำแหง
เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตรปริญญา
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (เทคโนโลยีสื่อสารมวลชน)
ปีการศึกษา 2559
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยรามคำแหง

FACTORS HAVING RELATIONSHIPS WITH THE SATISFACTION
AND UTILIZATION OF THE LINE APPLICATION DURING THE WORK
PERFORMANCE OF METROPOLITAN POLICE OFFICERS

ACTING SUB LT. NUANNONG CHIMMABOL

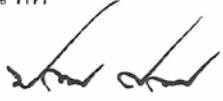
A THESIS PRESENTED TO RAMKHAMHAENG UNIVERSITY
IN PARTIAL FULFILLMENT OF THE REQUIREMENTS
FOR THE DEGREE OF MASTER OF ARTS
(MASS COMMUNICATION TECHNOLOGY)

2016

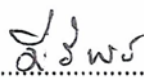
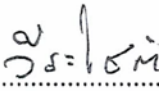
COPYRIGHTED BY RAMKHAMHAENG UNIVERSITY

ชื่อเรื่องวิทยานิพนธ์ ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์
แอปพลิเคชันไลน์ในการปฏิบัติงานของตำรวจนครบาล
ชื่อผู้เขียน ว่าที่ร้อยตรีหญิง นवलน้อง ฉิมมาบล
สาขาวิชา เทคโนโลยีสื่อสารมวลชน
คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุระชัย ชูผกา ประธานกรรมการ
อาจารย์ ดร. สุทธิภา วงศ์ยะลา

มหาวิทยาลัยรามคำแหงอนุมัติให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญามหาบัณฑิต


.....คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
(รองศาสตราจารย์ ดร. ปัญญา ศิริโรจน์)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

 ประธานกรรมการ
(รองศาสตราจารย์ศิริพร วีระโชติ)


.....กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุระชัย ชูผกา)


.....กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. นุพผา ลาภะวัฒนาพันธ์)


.....กรรมการ
(อาจารย์ ดร. สุทธิภา วงศ์ยะลา)

ชื่อเรื่องวิทยานิพนธ์ ปัจจัยที่มี ความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์

แอปพลิเคชันไลน์ในการปฏิบัติงานของตำรวจนครบาล

ชื่อผู้เขียน ว่าที่ร้อยตรีหญิง นวลน้อย นิมมาบล

ชื่อปริญญา ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชา เทคโนโลยีสื่อสารมวลชน

ปีการศึกษา 2559

คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุระชัย ชูผกา ประธานกรรมการ
2. อาจารย์ ดร. สุทธิภา วงศ์ยะลา

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ของการวิจัย (1) เพื่อศึกษาลักษณะทางประชากรศาสตร์ ที่มีผลต่อความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์แอปพลิเคชันไลน์ในการปฏิบัติงานของ ตำรวจนครบาล (2) เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้แอปพลิเคชันไลน์ของตำรวจนครบาล และ (3) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์ แอปพลิเคชันไลน์ของตำรวจนครบาล ผู้วิจัยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากตำรวจนครบาล จำนวน 378 คน ในกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์ แอปพลิเคชันไลน์ ได้แก่ (1) ลักษณะทางประชากร ประกอบด้วย อายุ การศึกษา รายได้ หน่วยงานที่รับผิดชอบ ชั้นยศ และอายุราชการ (2) ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความก้าวหน้า ในอาชีพตำรวจ (3) ความสนใจด้านเทคโนโลยี (4) ประสิทธิภาพในการสื่อสารผ่านสื่อใหม่ (5) การสื่อสารและสั่งการในหน่วยงาน และ (6) ปัญหาในการใช้แอปพลิเคชันไลน์ ลักษณะทางประชากร พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ร้อยละ 96.6 เป็นตำรวจ เพศชาย มีอายุระหว่าง 41-50 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,001-30,000 บาท หน่วยงานที่รับผิดชอบ คือ งานป้องกันและปราบปราม ระดับชั้นยศ คือ ดาบตำรวจ และมีอายุราชการ คือ 26 ปีขึ้นไป

พฤติกรรมการใช้แอปพลิเคชันไลน์ มีความถี่ในการใช้แอปพลิเคชันไลน์ 7 วัน ต่อสัปดาห์ ระยะเวลาเฉลี่ยในการใช้แอปพลิเคชันไลน์ต่อครั้งน้อยกว่า 1 ชั่วโมง ช่วงเวลาที่ใช้แอปพลิเคชันไลน์ คือ เวลา 10.01-13.00 น. การใช้แอปพลิเคชันไลน์ใช้ทั้งเวลาปฏิบัติงานและเวลาส่วนตัว สถานที่ในการใช้แอปพลิเคชันไลน์ คือ ใช้ทุกสถานที่ อุปกรณ์ที่ใช้งานแอปพลิเคชันไลน์ คือ โทรศัพท์มือถือ

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์แอปพลิเคชันไลน์ ได้แก่

1. ลักษณะทางประชากร ประกอบด้วย อายุ รายได้ การศึกษา หน่วยงาน ที่รับผิดชอบ ชั่นยศ และอายุราชการ โดยมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยกเว้นเพศ ไม่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์
2. ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความก้าวหน้าในอาชีพ ตำรวจนครบาลส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความก้าวหน้าในอาชีพโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกรายด้านพบว่า ด้านงานมีความมั่นคงสูงที่สุด
3. ความสนใจด้านเทคโนโลยี ตำรวจนครบาลส่วนใหญ่มีความสนใจด้านเทคโนโลยีโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกรายด้าน พบว่า ด้านการติดตามข่าวสารเทคโนโลยีและอินเทอร์เน็ตอยู่เสมอสูงที่สุด
4. ประสิทธิภาพในการสื่อสารผ่านสื่อใหม่ ตำรวจนครบาลส่วนใหญ่มีประสิทธิภาพในการสื่อสารผ่านสื่อใหม่โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกรายด้านพบว่า ด้านสามารถใช้งานเครือข่ายสังคมในระดับเบื้องต้นได้สูงที่สุด
5. การสื่อสารและสั่งการในหน่วยงาน ตำรวจนครบาลส่วนใหญ่มีการใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการสื่อสารและสั่งการในหน่วยงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกรายด้าน พบว่า ด้านผู้บังคับบัญชาใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการปฏิบัติงานสูงที่สุด
6. ปัญหาในการใช้แอปพลิเคชันไลน์ ตำรวจนครบาลส่วนใหญ่มีปัญหาในการใช้แอปพลิเคชันไลน์ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกรายด้านพบว่า ด้านเคยเกิดปัญหาการปฏิบัติงานด้วยแอปพลิเคชันไลน์ล่าช้า เนื่องจากสัญญาณอินเทอร์เน็ตไม่ดี

สูงที่สุด รองลงมา คือ ด้านความคิดว่าการใช้แอปพลิเคชันไลน์จะทำให้ระบบการสั่งการ
เปลี่ยนแปลงไปจากเดิม และการติดต่อสื่อสารผ่านแอปพลิเคชันไลน์มีความเสี่ยงที่จะเกิด
ความผิดพลาดในการรับส่งข้อมูลอันเป็นความลับของทางราชการ และทำให้เกิด
ความเสียหายร้ายแรง

ABSTRACT

Thesis Title Factors Having Relationships with the Satisfaction and
Utilization of the Line Application During
the Work Performance of Metropolitan Police Officers

Student's Name Acting Sub Lt. Nuannong Chimmabon

Degree Sought Master of Arts

Field of Study Mass Communication Technology

Academic Year 2016

Advisory Committee

1. Asst. Prof. Dr. Surachai Chupaka Chairperson
2. Dr. Suttipa Wongyala

In this investigation, the objectives of the researcher are threefold:
The first objective is (1) to study the effects of demographical characteristics on the satisfaction and utilization of the Line application for the work performance of selected metropolitan police officers in Bangkok Metropolis. The second objective is (2) to examine the Line application use behaviors of these officers. The third objective is (3) to investigate factors showing correlations with satisfaction and the utilization of the Line application on the part of these officers.

In this quantitative research investigation, the researcher utilized a questionnaire to collect germane data from 378 metropolitan police officers in Bangkok Metropolis.

Findings are as follows: The researcher found that the factors which showed correlation with satisfaction and utilization of the Line application were the following: (1) The demographical characteristics of age, educational level, income, agency to which responsible, rank, and duration of employment; (2) The levels at which the opinions of the metropolitan police officers toward career advancement were evinced; (3) The degree of interest in technology; (4) Communication experience in using new forms of media; (5) Communication experience in giving and receiving instructions to and by work units; and (6) Problems in using the Line application.

Insofar as concerns the demographical characteristics of the police officers, the following was found: At 96.9 percent of the members of the sample population, the super-majority were male holders of a bachelor's degree between the ages of forty-one and fifty who had an average monthly income between 25,001 and 30,000 baht. The agency to which they were responsible was the Prevention and Suppression Section. They held the rank of Police Senior Sergeant Major. Their duration of employment was twenty-six years or more.

In regard to Line application use behaviors, the researcher found the following: The frequency with which the Line application was used by the members of the sample population was seven days a week. The average duration per session was less than an hour. The time period at which the Line application was used was from 10:01 to 13:00 hours. The Line application was used both during work performance and privately. The location at which

the Line application was used was virtually everywhere. Mobile phones constituted the equipment used in accessing the Line application.

The following factors were found to be correlated with satisfaction and the utilization of the Line application:

1. The demographical characteristics of age, income, educational level, agency to which responsible, rank, and duration of employment were determined to be correlated with satisfaction and utilization at the statistically significant level of .05. However, the demographical characteristic of gender did not show correlations with satisfaction and utilization.

2. The level of opinions concerning metropolitan police career advancement was overall evinced at a high level. When classified by aspect, it was found that the aspect of job security was displayed at the highest level.

3. Police officer interest in technology was exhibited at a high level. Insofar as concerns aspects, it was found that the aspect of regularly following up on technology and Internet news was evinced at the highest level.

4. Police officer experience of communication through the use of new media was manifested overall at a high level. When considering aspects, it was found that the aspect of the ability to use basic social media was shown to hold at the highest level.

5. Communication with and conveying instructions to metropolitan police work units were shown to hold overall at a high level. When considered by aspect, it was found that the aspect of superiors using the Line application during work performance was evinced at the highest level.

6. Problems in the use of the Line application by the police officers were overall evinced at a moderate level. When considered in each aspect, it was found that the Line application slowed work performance when Internet signals were not at the highest level. Next in descending order were the aspect of having ideas that the use of the Line application would allow changes in the system of command and the aspect of conveying ideas via the Line application entailed risks through making mistakes by virtue of receiving and sending secret government information that would result in serious damage.

กิตติกรรมประกาศ

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้รับความกรุณาจากผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุระชัย ชูผกา ที่เสียสละเวลาให้คำปรึกษา แนะนำ และดูแลเอาใจใส่เป็นอย่างดีตลอดมา รวมถึงได้รับความอนุเคราะห์ให้คำปรึกษาเพิ่มเติม จากคณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ประกอบด้วย รองศาสตราจารย์ศิริพร วีระโชติ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. บุญผา ลาภะวัฒนาพันธ์ และอาจารย์ ดร. สุทธิภา วงศ์ยะลา ที่คอยตรวจสอบรายละเอียดของวิทยานิพนธ์ และให้ข้อเสนอแนะต่าง ๆ จนทำให้การวิจัยครั้งนี้ถูกต้อง สมบูรณ์ในที่สุด ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

ขอขอบพระคุณมหาวิทยาลัยรามคำแหง ที่ได้ให้โอกาสผู้วิจัยได้เข้ามาศึกษา ศึกษารายงานทุกท่านที่ได้อบรมสั่งสอน ถ่ายทอดวิชาความรู้ให้ตลอดระยะเวลาที่ได้ศึกษา และขอขอบคุณเพื่อนรุ่น 9 สาขาเทคโนโลยีสื่อสารมวลชนทุกคน ได้คอยให้คำแนะนำ ช่วยเหลือ และเป็นกำลังใจที่ดี รวมถึงผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่ทำให้การวิจัยครั้งนี้สำเร็จลุล่วงได้เป็นอย่างดี

คุณค่าและประโยชน์ได้อันเกิดจาก การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยขอขอบความดีทั้งหลายนี้ แก่บรรพคณาจารย์ บุพการี และผู้มีพระคุณทุกท่านด้วยความเคารพ

ว่าที่ร้อยตรีหญิง นวณ้อง นิยมบาล

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	(4)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	(7)
กิตติกรรมประกาศ	(11)
สารบัญตาราง	(15)
สารบัญภาพประกอบ	(23)
บทที่	
1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	7
สมมติฐานของการวิจัย	7
ขอบเขตของการวิจัย	8
นิยามศัพท์เฉพาะ	9
ประโยชน์ที่ คาดว่าจะได้รับ	10
กรอบแนวคิดในการวิจัย	11
2 บรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	12
แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมกาเปิดรับสื่อ	12
แนวคิดเกี่ยวกับสื่อใหม่	17
ทฤษฎีการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจ	19
ทฤษฎีความคาดหวังจากสื่อ	22
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	25
3 วิธีดำเนินการวิจัย	32
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	3 2

บทที่ หน้า

วิธีการสุ่มตัวอย่าง	3	3
ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย	3	3
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	3	4
การสร้างเครื่องมือในการวิจัย	3	6
การเก็บรวบรวมข้อมูล	36	
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	3	7
สถิติที่ใช้ในการวิจัย		37
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล		39
ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะทางประชากร.....	40	
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้		
แอปพลิเคชันไลน์		44
ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความก้าวหน้าในอาชีพตำรวจ...		47
ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความสนใจด้านเทคโนโลยี		
การสื่อสารและประสบการณ์ ด้านการสื่อสารผ่านสื่อใหม่		48
ตอนที่ 5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้แอปพลิเคชันไลน์		
ในการสื่อสารและสั่งการในหน่วยงาน		50
ตอนที่ 6 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาในการใช้		
แอปพลิเคชันไลน์	51	
ตอนที่ 7 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจ และการใช้		
ประโยชน์แอปพลิเคชันไลน์		53
ตอนที่ 8 ผลการทดสอบสมมติฐาน		56
5 สรุปผลการวิจัย การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ		139
สรุปผลการวิจัย		140
การอภิปรายผล		144
ข้อเสนอแนะ		151

บทที่ หน้า

ภาคผนวก

ก แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย	154
ข ค่าความเที่ยงตรงตามเนื้อหาของเครื่องมือ	164
บรรณานุกรม	172
ประวัติผู้เขียน	178

สารบัญตาราง

ตาราง หน้า

1	จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับลักษณะทางประชากร	40
2	จำนวนร้อยละของการใช้แอปพลิเคชันไลน์ เกี่ยวกับท่านใช้ แอปพลิเคชันไลน์บ่อยแค่ไหน	44
3	จำนวนร้อยละของการใช้แอปพลิเคชันไลน์ เกี่ยวกับระยะเวลาเฉลี่ย ในการใช้แอปพลิเคชันไลน์	44
4	จำนวนร้อยละของการใช้แอปพลิเคชันไลน์ เกี่ยวกับ ใช้แอปพลิเคชันไลน์ในช่วงเวลาใด	45
5	จำนวนร้อยละของการใช้แอปพลิเคชันไลน์ เกี่ยวกับ ใช้แอปพลิเคชันไลน์ ณ สถานที่ใดมากที่สุด	46
6	จำนวนร้อยละของการใช้แอปพลิเคชันไลน์ เกี่ยวกับ ใช้แอปพลิเคชันไลน์ผ่านอุปกรณ์ใด	46
7	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ ความก้าวหน้าในอาชีพตำรวจ	47
8	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความสนใจด้านเทคโนโลยี การสื่อสาร	48
9	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสบการณ์การสื่อสารผ่าน สื่อใหม่	49
10	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานการใช้แอปพลิเคชันไลน์ ในการสื่อสารและสั่งการในหน่วยงาน	50
11	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับปัญหาในการใช้ แอปพลิเคชันไลน์	51
12	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจและ การใช้ประโยชน์แอปพลิเคชันไลน์	53

ตาราง หน้า

13 ผลการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยปัจจัยที่มี ความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์แอปพลิเคชันไลน์ ในการปฏิบัติงานของตำรวจนครบาล จำแนกตามเพศ	57
14 ผลการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยปัจจัยที่มี ความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์แอปพลิเคชันไลน์ ในการปฏิบัติงานของตำรวจนครบาล จำแนกตามอายุ.....	58
15 ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อ ความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์แอปพลิเคชันไลน์ในการปฏิบัติงาน ของตำรวจนครบาล จำแนกตามอายุ	59
16 ผลการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยปัจจัยที่มี ความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์แอปพลิเคชันไลน์ ในการปฏิบัติงานของตำรวจนครบาล จำแนกตามระดับการศึกษา	60
17 ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อ ความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์แอปพลิเคชันไลน์ในการปฏิบัติงาน ของตำรวจนครบาล จำแนกตามระดับการศึกษา	60
18 ผลการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยปัจจัยที่มี ความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์แอปพลิเคชันไลน์ ในการปฏิบัติงานของตำรวจนครบาล จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	61
19 ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อ ความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์แอปพลิเคชันไลน์ในการปฏิบัติงาน ของตำรวจนครบาล จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	62
20 ผลการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยปัจจัยที่มี ความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์แอปพลิเคชันไลน์ ในการปฏิบัติงานของตำรวจนครบาล จำแนกตามลักษณะงาน ที่รับผิดชอบ	63

ตาราง หน้า

21	ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อ ความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์แอปพลิเคชันไลน์ในการปฏิบัติงาน ของตำรวจนครบาล จำแนกตามลักษณะงานที่รับผิดชอบ	64
22	ผลการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยปัจจัยที่มี ความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์แอปพลิเคชันไลน์ ในการปฏิบัติงานของตำรวจนครบาล จำแนกตามระดับชั้นยศ.....	65
23	ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อ ความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์แอปพลิเคชันไลน์ในการปฏิบัติงาน ของตำรวจนครบาล จำแนกตามระดับชั้นยศ	66
24	ผลการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยปัจจัยที่มี ความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์แอปพลิเคชันไลน์ ในการปฏิบัติงานของตำรวจนครบาล จำแนกตามประสบการณ์ ในการปฏิบัติงาน (อายุราชการ).....	67
25	ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อ ความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์แอปพลิเคชันไลน์ในการปฏิบัติงาน ของตำรวจนครบาล จำแนกตามประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน (อายุราชการ)	68
26	ผลการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย ความก้าวหน้า ในอาชีพตำรวจ เกี่ยวกับงานที่ท่านทำเป็นงานตรงกับความสามารถ	70
27	ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของความก้าวหน้าในอาชีพตำรวจ จำแนกตามงานที่ท่านทำเป็นงานตรงกับความสามารถ	72
28	ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของความก้าวหน้าในอาชีพตำรวจ จำแนกตามงานของท่านมีความมั่นคง	73
29	ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของความก้าวหน้าในอาชีพตำรวจ จำแนกตามท่านมีโอกาสได้รับตำแหน่งที่สูงขึ้น	74

ตาราง หน้า

30	ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของความก้าวหน้าในอาชีพตำรวจ จำแนกตามท่านเข้ารับการอบรมในสายอาชีพเป็นประจำ	76
31	ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของความก้าวหน้าในอาชีพตำรวจ จำแนกตามท่านมีโอกาสได้รับการศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น	77
32	ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของความก้าวหน้าในอาชีพตำรวจ จำแนกตามท่านได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชาให้ปฏิบัติงานสำคัญ จากผู้บังคับบัญชาเสมอ	79
33	ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของความก้าวหน้าในอาชีพตำรวจ จำแนกตามหน่วยงานของท่านสนับสนุนเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากร	81
34	ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของความก้าวหน้าในอาชีพตำรวจ จำแนกตามท่านได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาเสมอ	83
35	ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของความก้าวหน้าในอาชีพตำรวจ จำแนกตามท่านมีความก้าวหน้าในอาชีพตำรวจ	85
36	ผลการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความสนใจ ด้านเทคโนโลยี	87
37	ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของความสนใจด้านเทคโนโลยี การสื่อสาร จำแนกตามท่านมีการศึกษาหาความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยี และอินเทอร์เน็ตอยู่เสมอ	88
38	ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของความสนใจด้านเทคโนโลยี การสื่อสาร จำแนกตามท่านมีการติดตามข่าวสารเกี่ยวกับเทคโนโลยี และอินเทอร์เน็ตอยู่เสมอ	89
39	ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของความสนใจด้านเทคโนโลยี การสื่อสาร จำแนกตามท่านมีความรู้ความเข้าใจในการใช้เทคโนโลยี และอินเทอร์เน็ตเป็นอย่างดี	90

ตาราง หน้า

40	ผลการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยประสบการณ์ด้านการสื่อสารผ่านสื่อใหม่	92
41	ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของประสบการณ์ด้านการสื่อสารผ่านสื่อใหม่ จำแนกตามท่านสามารถใช้งานแอปพลิเคชันต่าง ๆ ที่เชื่อมโยงกับระบบอินเทอร์เน็ตเป็นอย่างดี	94
42	ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของความสนใจด้านเทคโนโลยีการสื่อสารและประสบการณ์ด้านการสื่อสารผ่านสื่อใหม่ จำแนกตามท่านใช้งานอินเทอร์เน็ตเป็นประจำ	96
43	ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของประสบการณ์ด้านการสื่อสารผ่านสื่อใหม่ จำแนกตามท่านใช้งานอินเทอร์เน็ตเป็นประจำ	98
44	ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของประสบการณ์ด้านการสื่อสารผ่านสื่อใหม่ จำแนกตามท่านใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์เป็นประจำ	100
45	ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของประสบการณ์ด้านการสื่อสารผ่านสื่อใหม่ จำแนกตามท่านสามารถใช้ฟังก์ชันต่าง ๆ ได้ดี เช่น เล่นเกม อพโหลดวิดีโอ	101
46	ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของประสบการณ์ด้านการสื่อสารผ่านสื่อใหม่ จำแนกตามท่านสามารถใช้เครือข่ายสังคมได้อย่างชำนาญ	103
47	ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของประสบการณ์ด้านการสื่อสารผ่านสื่อใหม่ จำแนกตามท่านใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์เพื่อความบันเทิง	105
48	ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของประสบการณ์ด้านการสื่อสารผ่านสื่อใหม่ จำแนกตามท่านใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์เพื่อศึกษาหาความรู้	106

ตาราง หน้า

49	ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของความสนใจด้านเทคโนโลยี การสื่อสารและประสบการณ์ด้านการสื่อสารผ่านสื่อใหม่ จำแนกตาม ท่านใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์เพื่อปฏิบัติงาน	108
50	ผลการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยการใช้ แอปพลิเคชันไลน์ในการสื่อสารและสั่งการในหน่วยงาน เกี่ยวกับ ผู้บังคับบัญชาในหน่วยงานของท่านใช้แอปพลิเคชันไลน์ ในการปฏิบัติงาน	110
51	ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของการใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการ สื่อสารและสั่งการในหน่วยงาน จำแนกตามผู้บังคับบัญชาในหน่วยงาน ของท่านใช้แอปพลิเคชันไลน์ ในการปฏิบัติงาน	112
52	ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของการใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการ สื่อสารและสั่งการในหน่วยงาน จำแนกตามผู้บังคับบัญชาในหน่วยงาน ของท่านใช้แอปพลิเคชันไลน์ ในการสั่งการหรือมอบหมายงาน	113
53	ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของการใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการ สื่อสารและสั่งการในหน่วยงาน จำแนกตามผู้บังคับบัญชาในหน่วยงาน ของท่านมีนโยบายสนับสนุนและส่งเสริมให้ใช้แอปพลิเคชันไลน์ ในการปฏิบัติงาน	114
54	ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของการใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการ สื่อสารและสั่งการในหน่วยงาน จำแนกตามมีการติดต่อสื่อสารกัน ระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชาผ่านแอปพลิเคชันไลน์	116
55	ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของการใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการ สื่อสารและสั่งการในหน่วยงาน จำแนกตามท่านสามารถปฏิบัติงาน ตามที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชาเมื่อมีการสั่งการผ่าน แอปพลิเคชันไลน์ได้อย่างทันท่วงที.....	118

ตาราง หน้า

56	ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของการใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการสื่อสารและสั่งการในหน่วยงาน จำแนกตามท่านมีความสะดวกในการติดต่อกับผู้บังคับบัญชา/ผู้ใต้บังคับบัญชาผ่านแอปพลิเคชันไลน์	120
57	ผลการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยปัญหาในการใช้แอปพลิเคชันไลน์	121
58	ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของปัญหาในการใช้แอปพลิเคชันไลน์ จำแนกตามท่านมีภาระค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมในการใช้อุปกรณ์เสริม อาทิ แบตเตอรี่สำรอง กรอบโทรศัพท์	123
59	ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของปัญหาในการใช้แอปพลิเคชันไลน์ จำแนกตามการพกพาอุปกรณ์ในการใช้แอปพลิเคชันไลน์ เช่น โทรศัพท์มือถือ แบตเตอรี่สำรอง ทำให้การปฏิบัติงานไม่คล่องตัว	125
60	ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของปัญหาในการใช้แอปพลิเคชันไลน์ จำแนกตามท่านเคยเกิดปัญหาการปฏิบัติงานด้วยแอปพลิเคชันไลน์ล่าช้า เนื่องจากสัญญาณอินเทอร์เน็ตไม่ดี	127
61	ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของปัญหาในการใช้แอปพลิเคชันไลน์ จำแนกตามท่านคิดว่าการใช้แอปพลิเคชันไลน์ จะทำให้ระบบการสั่งการเปลี่ยนแปลงไปจากเดิม	129
62	ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของปัญหาในการใช้แอปพลิเคชันไลน์ จำแนกตามท่านเคยเกิดกรณีการสื่อสารที่คลาดเคลื่อนผ่านแอปพลิเคชันไลน์ จนส่งผลให้เกิดการปฏิบัติงานที่ผิดพลาด	130
63	ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของปัญหาในการใช้แอปพลิเคชันไลน์ จำแนกตามท่านเคยส่งข้อมูลเอกสารทางราชการ (ไม่ใช่เอกสารลับ) ผ่านแอปพลิเคชันไลน์ผิดกลุ่ม หรือผิดเป้าหมายที่จะส่ง	132

ตาราง หน้า

64	ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของปัญหาในการใช้แอปพลิเคชันไลน์ จำแนกตามท่านคิดว่าในการติดต่อสื่อสารผ่านแอปพลิเคชันไลน์ มีความเสี่ยงที่จะเกิดความผิดพลาดในการรับส่งข้อมูลอันเป็นความลับ ของทางราชการ และทำให้เกิดความเสียหายร้ายแรง	135
65	ค่าความเที่ยงตรงตามเนื้อหาข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	1 65
66	ค่าความเที่ยงตรงตามเนื้อหาของพฤติกรรมการใช้แอปพลิเคชันไลน์	1 65
67	ค่าความเที่ยงตรงตามเนื้อหาของความก้าวหน้าในอาชีพตำรวจ	1 66
68	ค่าความเที่ยงตรงตามเนื้อหาของความสนใจด้านเทคโนโลยีการสื่อสาร และประสบการณ์ด้านการสื่อสารผ่านสื่อใหม่	1 67
69	ค่าความเที่ยงตรงตามเนื้อหาของการใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการสื่อสาร และสั่งการในหน่วยงาน	1 68
70	ค่าความเที่ยงตรงตามเนื้อหาของปัญหาในการใช้แอปพลิเคชันไลน์	1 69
71	ค่าความเที่ยงตรงตามเนื้อหาความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์ แอปพลิเคชันไลน์	170

สารบัญภาพประกอบ

ภาพ หน้า

1 กรอบแนวคิดในการวิจัย	11
2 กระบวนการใช้ประโยชน์สื่อเพื่อสนองความพึงพอใจ	21
3 แบบจำลองทฤษฎีความคาดหวังจากสื่อ.....	23

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การสื่อสารในปัจจุบัน เป็นการสื่อสารในยุคดิจิทัลที่สะดวก รวดเร็ว ทุกคนสามารถติดต่อสื่อสารข้ามโลกได้ด้วยโทรศัพท์มือถือเพียงเครื่องเดียว ผ่านแอปพลิเคชันต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็น เฟซบุ๊ก ทวิตเตอร์ อินสตาแกรม วอทแอป ไลน์ ฯลฯ ทำให้การสื่อสารง่ายขึ้น การรับข้อมูลข่าวสารเพื่อหาความรู้ หรือเพื่อความบันเทิงใช้เวลาไม่ถึง 1 นาที โดยแอปพลิเคชันที่ได้รับความนิยมเพิ่มมากขึ้นเรื่อย ๆ ก็คือ แอปพลิเคชันไลน์ (Line)

ไลน์ คือ แอปพลิเคชันบนมือถือที่ให้บริการส่งข้อความทันที (messaging) รวมกับการสื่อสารทางเสียงผ่านอินเทอร์เน็ต (voice over IP) ทำให้ผู้ใช้สามารถสร้างกลุ่มแชต ส่งข้อความ ภาพ คลิปวิดีโอ หรือจะพูดคุยระบบเสียงก็ได้ สามารถใช้ได้ในระบบปฏิบัติการ iOS, Android, Windows Phone, PC และ BlackBerry คุณสมบัติของไลน์ คือ การส่งข้อความ การสนทนาด้วยเสียง การเปลี่ยนพื้นหลังหน้าจอแชต การสนทนาแบบกลุ่ม และการส่งสติ๊กเกอร์ (สนุกคอตคอม, 2556)

แอปพลิเคชันไลน์ยังได้รับความนิยมมากในระดับโลก โดยในปี พ.ศ. 2556 มีผู้ใช้งานแอปพลิเคชันไลน์ 230 ล้านคนทั่วโลก และในทุก ๆ 1 ชั่วโมง มีผู้ใช้งานเพิ่มขึ้นจำนวน 63,000 คน เป็นการเพิ่มขึ้นอย่างก้าวกระโดดจากช่วงเวลาเดียวกันของปีที่แล้ว (ไทยรัฐออนไลน์, 2556) และในปี พ.ศ. 2557 ยอดผู้ใช้งานแอปพลิเคชันไลน์รวมทั่วโลกจำนวน 400 ล้านคน ซึ่งเป็นยอดใช้งาน ณ วันที่ 2 เมษายน พ.ศ. 2557 โดยประเทศที่มียอดผู้ใช้งานมากที่สุดในโลก อันดับที่ 1 คือ ประเทศญี่ปุ่น จำนวน 50 ล้านคน อันดับที่ 2 คือ ประเทศไทย จำนวน 24 ล้านคนและอันดับ 3 ประเทศอินโดนีเซีย จำนวน 20 ล้านคน (กระปุกดอทคอม, 2557)

นอกจากนี้ ในกรุงเทพมหานคร แอปพลิเคชันไลน์ได้รับความนิยมสูงเป็นอันดับ 1 จากการเปิดเผยของศาสตราจารย์ ดร. ศรีศักดิ์ จามรมาน ประธานกรรมการอาวุโส สำนักวิจัยสยามเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตโพลล์ วิทยาลัยเทคโนโลยีสยาม กล่าวถึงผลการสำรวจพฤติกรรมการใช้แอปพลิเคชันประยุกต์บนโทรศัพท์เคลื่อนที่/แท็บเล็ต ของเยาวชนในกรุงเทพมหานคร พบว่า แอปพลิเคชันประยุกต์ (application) เครือข่ายสังคมออนไลน์ ที่กลุ่มตัวอย่างนิยมใช้บนโทรศัพท์เคลื่อนที่หรือแท็บเล็ตสูงสุด 5 อันดับ ได้แก่ อันดับ 1 Line คิดเป็นร้อยละ 82.97 อันดับ 2 Facebook คิดเป็นร้อยละ 79.04 อันดับ 3 WhatsApp คิดเป็นร้อยละ 74.83 อันดับ 4 Instagram คิดเป็นร้อยละ 67.08 และอันดับ 5 Twitter คิดเป็นร้อยละ 64.78 ผลสำรวจนี้ได้ทำขึ้นในระหว่างวันที่ 18-25 สิงหาคม พ.ศ. 2556 (อาร์วายทีไนน์, 2556)

จากความนิยมและคุณสมบัติต่าง ๆ ของแอปพลิเคชันไลน์ สำนักงานตำรวจแห่งชาติได้เห็นประโยชน์และความสำคัญในการทำงานโดยการนำแอปพลิเคชันไลน์มาใช้ในการราชการ โดย พล.ต.อ. ปานศิริ ประภาวัต รองผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติ มีโทรสารสั่งการในราชการสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ถึง ผบก.น.ผบก.ภ. 1-9 ผบก.ศชต. ลงวันที่ 12 ธันวาคม พ.ศ. 2555 โดยมีข้อสั่งการให้นำเทคโนโลยีมาใช้ในการป้องกันปราบปรามอาชญากรรม ด้วยการประยุกต์กับแอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือ (มดิชน-ออนไลน์, 2555) โดยกำหนดแนวทางในการนำเอาระบบแอปพลิเคชันไลน์มาใช้ นอกเหนือ จากการติดต่อสื่อสารปกติ โดยแบ่งเครือข่ายเป็น 2 กลุ่ม คือ (1) กลุ่มระดับ บข.ภ. ตั้งแต่ผบก.-ผบก. (2) กลุ่มระดับบก./ภ.จว ตั้งแต่ระดับผบก.-สว. หัวหน้างานที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับงานป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม โดยใช้ในการรายงานคดีสำคัญที่เป็นที่สนใจของประชาชน สื่อมวลชน รวมทั้งข้อสั่งการความเคลื่อนไหวต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานเพื่อแจ้งให้ลูกข่ายได้รับทราบทั่วกันทุกวัน โดยให้เริ่มใช้ ตั้งแต่ 15 ธันวาคม พ.ศ. 2555 เป็นต้นไป (ทีเน็ตคอม, 2555)

จากข้อมูลดังกล่าว แสดงให้เห็นว่า สำนักงานตำรวจแห่งชาติให้ความสำคัญกับการนำสื่อใหม่มาใช้ในการปฏิบัติงาน โดยเลือกใช้แอปพลิเคชันไลน์ซึ่งเป็นสื่อใหม่ที่ประยุกต์ใช้บนโทรศัพท์เคลื่อนที่ เพื่อประโยชน์ในการป้องกันและปราบปราม รวมถึงเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของตำรวจ

นโยบายการใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการปฏิบัติงาน รวมถึงการสั่งการและรายงาน ความเคลื่อนไหวของคดีสำคัญ เป็นนโยบายที่ต้องการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน โดยต้องการให้เกิดความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน โดยไม่มีช่องว่างของเวลาและสถานที่ ซึ่งก็อาจได้ผลในเรื่องของความสะดวกและรวดเร็ว แต่ความรวดเร็วอาจจะส่งผลกระทบ ทำให้เกิดปัญหาได้หลากหลายรูปแบบ เช่น อาจส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงระบบสั่งการ ในแบบเดิม ที่ตามปกติแล้วจะกระทำเป็นลายลักษณ์อักษร เว้นแต่ในกรณีที่มีผู้บังคับบัญชา มีความจำเป็นที่ไม่อาจสั่งเป็นลายลักษณ์อักษรได้ในขณะนั้น จะสั่งราชการด้วยวาจาก็ได้ แต่ให้ผู้รับคำสั่งนั้นบันทึกคำสั่งด้วยวาจาไว้เป็นลายลักษณ์อักษรและเมื่อได้ปฏิบัติราชการ ตามคำสั่งดังกล่าวแล้วให้บันทึกรายงานให้ผู้สั่งราชการทราบ ในบันทึกให้อ้างอิงคำสั่ง ด้วยวาจาไว้ด้วย (พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมือง-ที่ดี, 2546, หน้า 6-7)

จะเห็นได้ว่า แอปพลิเคชันไลน์มีจุดแข็งในด้านเทคโนโลยีการสื่อสารที่มี ความรวดเร็ว ประหยัดค่าใช้จ่าย สั่งการ และสื่อสารได้ตลอดเวลา แต่มีจุดอ่อน คือ อาจเกิดความคลาดเคลื่อนในการสื่อสาร การตีความ และการเข้าถึงความลับได้โดยง่าย

ปัญหาในการตีความข้อมูลที่เกิดคลาดเคลื่อน เพราะการสั่งราชการหรือสั่งการผ่าน แอปพลิเคชันไลน์มีความรวดเร็วในการรับส่งข้อมูลทั้งภาพและเสียง ในขณะที่ส่งข้อมูล สนทนา หากส่งพร้อมกันทั้งสองฝ่าย ข้อมูลจะมีความคลาดเคลื่อนด้านเวลาเล็กน้อย ทำให้ผู้รับสารอาจตีความข้อมูลผิดพลาด ส่งผลให้เกิดความสับสนในการปฏิบัติงาน และบางครั้งอาจเกิดอันตรายถึงชีวิตในกรณีที่ได้รับข่าวสารหรือข้อมูลคลาดเคลื่อน ในขณะที่ปฏิบัติงานในพื้นที่เสี่ยงภัย

งานป้องกันและปราบปรามเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับชีวิตและทรัพย์สินและมีความ- สัมพันธ์ต่อชีวิตของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ถ้าหากข้อมูลมีความผิดพลาดหรือข้อมูลั่วไหล หรือแม้แต่การที่ข้อมูลมีความล่าช้า บางครั้งไม่ใช่เวลาจริง (realtime) เสมอไป ก็อาจทำให้ ข้อมูลที่ได้รับมาไม่ทันเหตุการณ์ อีกทั้งการโต้ตอบทางแอปพลิเคชันไลน์ระหว่าง การปฏิบัติงานป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม จะทำให้การจับตาเป้าหมาย หรือการปฏิบัติการมีความผิดพลาดได้

สำหรับแอปพลิเคชันไลน์นั้นสามารถส่งต่อข้อมูลได้อย่างรวดเร็วและหลากหลายช่องทาง รวมถึงสามารถแชร์ไฟล์หรือภาพที่อาจเป็นความลับราชการ โดยความตั้งใจหรือเกิดจากความผิดพลาดของเจ้าหน้าที่ สิ่งเหล่านี้อาจส่งผลกระทบต่อการรักษาความลับของทางราชการ ซึ่งความลับของทางราชการ แบ่งเป็น 3 ระดับดังนี้ (ระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. 2544, 2544, หน้า 32)

1. ลับที่สุด หมายถึง ข้อมูลข่าวสารลับ ซึ่งหากเปิดเผยทั้งหมดหรือเพียงบางส่วนจะก่อให้เกิดความเสียหายแก่ประโยชน์แห่งรัฐอย่างร้ายแรงที่สุด
2. ลับมาก หมายถึง ข้อมูลข่าวสารลับ ซึ่งหากเปิดเผยทั้งหมดหรือเพียงบางส่วนจะก่อให้เกิดความเสียหายแก่ประโยชน์แห่งรัฐอย่างร้ายแรง
3. ลับ หมายถึง ข้อมูลข่าวสารลับ ซึ่งหากเปิดเผยทั้งหมดหรือเพียงบางส่วนจะก่อให้เกิดความเสียหายแก่ประโยชน์แห่งรัฐ

ทั้งนี้ หากเกิดความผิดพลาดในการส่งข้อมูลที่เป็นความลับราชการไปยังบุคคลภายนอก หน่วยงานและประเทศอาจเกิดความเสียหายร้ายแรง การใช้สื่อใหม่ในการปฏิบัติงานเป็นสิ่งที่ก่อให้เกิดประโยชน์มหาศาลแก่หน่วยงานราชการ แต่อาจจะเป็นโทษมหันต์หากใช้ไม่ถูกวิธี และไม่มีการป้องกันที่ดีพอ

งานป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมของตำรวจเป็นงานที่มีความสำคัญเกี่ยวข้องกับชีวิต ทรัพย์สิน และความเป็นอยู่ของประชาชน เนื่องจากในปัจจุบันเป็นยุคแห่งทุนนิยม สังคมมีความฟุ้งเฟ้อ มีค่านิยมเกี่ยวกับความร่ำรวย กินดีอยู่ดี ใช้สินค้าราคาแพง ทำให้เกิดคดีอาชญากรรมขึ้นมากมาย

จากการศึกษา พบว่า กองบัญชาการตำรวจนครบาล เป็นหน่วยงานหลักของสำนักงานตำรวจแห่งชาติที่ต้องปฏิบัติการให้บริการประชาชนในการรักษาความสงบเรียบร้อยให้แก่สังคม โดยเฉพาะประชาชนในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล ซึ่งมีประชากรจากหลายภูมิภาคเข้ามาทำงานและอาศัยอยู่มากมาย ทำให้การปฏิบัติหน้าที่ในการป้องกันชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนมากขึ้นเป็นเท่าตัว

ดังนั้น กองบัญชาการตำรวจนครบาล ซึ่งเป็นหน่วยงานป้องกันและปราบปรามโดยตรง จึงมีการนำแอปพลิเคชันไลน์มาใช้ในการปฏิบัติงาน โดยกองบัญชาการตำรวจนครบาล (บก.น.) กรุงเทพมหานคร มีการแบ่งพื้นที่รับผิดชอบเป็น 9 กองบังคับการ (บก.)

แต่ละกองบังคับการจะมีสถานีตำรวจนครบาลที่ต้องดูแลกองบังคับการละ 8-11 สถานี ดังนี้ (กองบัญชาการตำรวจนครบาล, 2556)

1. กองบังคับการตำรวจนครบาล 1 (บก.น 1) ได้แก่ สถานีตำรวจนครบาล-ชนะสงคราม สถานีตำรวจนครบาลดินแดง สถานีตำรวจนครบาลดุสิต สถานีตำรวจนครบาลนางเลิ้ง สถานีตำรวจนครบาลบางโพ สถานีตำรวจนครบาลพญาไท สถานีตำรวจนครบาลมักกะสัน สถานีตำรวจนครบาลสามเสน และสถานีตำรวจนครบาล-ห้วยขวาง
2. กองบังคับการตำรวจนครบาล 2 (บก.น 2) ได้แก่ สถานีตำรวจนครบาล-โคกคราม สถานีตำรวจนครบาลคันนายาว สถานีตำรวจนครบาลดอนเมือง สถานีตำรวจนครบาลเตาปูน สถานีตำรวจนครบาลทุ่งสองห้อง สถานีตำรวจนครบาลบางเขน สถานีตำรวจนครบาลบางซื่อ สถานีตำรวจนครบาลประชาชื่น สถานีตำรวจนครบาล-พหลโยธิน สถานีตำรวจนครบาลสายไหม และสถานีตำรวจนครบาลสุทธิสาร
3. กองบังคับการตำรวจนครบาล 3 (บก.น 3) ได้แก่ สถานีตำรวจนครบาล-จระเข้नी้อย สถานีตำรวจนครบาลคลองกรุง สถานีตำรวจนครบาลนimitใหม่ สถานีตำรวจนครบาลประชาสำราญ สถานีตำรวจนครบาลมีนบุรี สถานีตำรวจนครบาลร่มเกล้า สถานีตำรวจนครบาลลาดกระบัง สถานีตำรวจนครบาลลำผักชี สถานีตำรวจนครบาล-ลำหิน สถานีตำรวจนครบาลสุวินวงศ์ และสถานีตำรวจนครบาลหนองจอก
4. กองบังคับการตำรวจนครบาล 4 (บก.น 4) ได้แก่ สถานีตำรวจนครบาลโชคชัย สถานีตำรวจนครบาลบางชัน สถานีตำรวจนครบาลบึงกุ่ม สถานีตำรวจนครบาลประเวศ สถานีตำรวจนครบาลลาดพร้าว สถานีตำรวจนครบาลวังทองหลาง สถานีตำรวจนครบาล-หัวหมาก และสถานีตำรวจนครบาลอุดมสุข
5. กองบังคับการตำรวจนครบาล 5 (บก.น 5) ได้แก่ สถานีตำรวจนครบาลคลองตัน สถานีตำรวจนครบาลทองหล่อ สถานีตำรวจนครบาลทุ่งมหาเมฆ สถานีตำรวจนครบาล-บางนา สถานีตำรวจนครบาลบางโพงพาง สถานีตำรวจนครบาลพระโขนง สถานีตำรวจนครบาลวัดพระยาไกร และสถานีตำรวจนครบาลท่าเรือ
6. กองบังคับการตำรวจนครบาล 6 (บก.น 6) ได้แก่ สถานีตำรวจนครบาล-จักรวรรดิ สถานีตำรวจนครบาลบางรัก สถานีตำรวจนครบาลปทุมวัน สถานีตำรวจ-

นครบาลพระราชวัง สถานีตำรวจนครบาลพลับพลาไชย 1 สถานีตำรวจนครบาล-
พลับพลาไชย 2 สถานีตำรวจนครบาลยานนาวา และสถานีตำรวจนครบาลสำราญราษฎร์

7. กองบังคับการตำรวจนครบาล 7 (บก.น 7) ได้แก่ สถานีตำรวจนครบาลตลิ่งชัน
สถานีตำรวจนครบาลท่าพระ สถานีตำรวจนครบาลธรรมศาลา สถานีตำรวจนครบาล-
บวรมงคล สถานีตำรวจนครบาลบางกอกน้อย สถานีตำรวจนครบาลบางกอกใหญ่
สถานีตำรวจนครบาลบางขุนนนท์ สถานีตำรวจนครบาลบางพลัด สถานีตำรวจนครบาล-
บางยี่ขัน สถานีตำรวจนครบาลบางเสาธง และสถานีตำรวจนครบาลศาลาแดง

8. กองบังคับการตำรวจนครบาล 8 (บก.น 8) ได้แก่ สถานีตำรวจนครบาล-
ตลาดพลู สถานีตำรวจนครบาลทุ่งครุ สถานีตำรวจนครบาลบางคอแหลม สถานีตำรวจ-
นครบาลบางมด สถานีตำรวจนครบาลบุคคโล สถานีตำรวจนครบาลบุปผาราม สถานี-
ตำรวจนครบาลบางยี่เรือ สถานีตำรวจนครบาลปากคลองสาน สถานีตำรวจนครบาล-
ราษฎร์บูรณะ สถานีตำรวจนครบาลสมเด็จพระเจ้าพระยา และสถานีตำรวจนครบาลสำเหร่

9. กองบังคับการตำรวจนครบาล 9 (บก.น 9) ได้แก่ สถานีตำรวจนครบาลท่าข้าม
สถานีตำรวจนครบาลเทียนทะเล สถานีตำรวจนครบาลบางขุนเทียน สถานีตำรวจ-
นครบาลบางบอน สถานีตำรวจนครบาลเพชรเกษม สถานีตำรวจนครบาลภาษีเจริญ
สถานีตำรวจนครบาลแสมดำ สถานีตำรวจนครบาลหนองแขม สถานีตำรวจนครบาล-
หนองค้างพูก และสถานีตำรวจนครบาลหลักสอง

จากข้อมูลดังกล่าวจะเห็นได้ว่า กองบัญชาการตำรวจนครบาลมีสถานีตำรวจ
ในความรับผิดชอบและมีพื้นที่ในการดูแลปัญหาอาชญากรรมค่อนข้างมาก ทำให้
เจ้าหน้าที่ตำรวจต้องตื่นตัวในการปฏิบัติหน้าที่ และต้องปรับตัวเข้ากับเทคโนโลยีต่าง ๆ
เพื่อให้รู้เท่าทันสื่อ โดยเฉพาะสื่อใหม่รวมทั้งเท่าทันอาชญากรที่มีการใช้เทคโนโลยี
ที่ก้าวหน้าในการก่ออาชญากรรม และเพื่อความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน การนำสื่อใหม่
โดยเฉพาะแอปพลิเคชันไลน์ ซึ่งมีจุดแข็งในด้านเทคโนโลยีการสื่อสารที่มีความรวดเร็ว
ประหยัดค่าใช้จ่าย ส่งการและสื่อสารได้ตลอดเวลา แต่มีจุดอ่อน คือ อาจเกิดความ-
คลาดเคลื่อนทางการสื่อสาร การตีความ และการเข้าถึงความลับได้โดยง่าย มาใช้ในการ-
ปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด อย่างไรก็ตาม การสื่อสารผ่านแอปพลิเคชันไลน์

แตกต่างไปจากระบบการสั่งการในงานรา^๖ 7 และมีโอกาสเกิดข้อผิดพลาด (communication error) ในระดับสายการบังคับบัญชา (line of command) ได้

ผู้วิจัยจึงมุ่งศึกษาถึงความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์ ตลอดจนปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำไปสู่ข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการใช้ประโยชน์ต่อสื่อใหม่ ในการปฏิบัติงานของหน่วยงานตำรวจต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาลักษณะทางประชากรศาสตร์ ที่มีผลต่อความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์แอปพลิเคชันไลน์ของตำรวจนครบาล
2. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการปฏิบัติงานของตำรวจนครบาล
3. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์แอปพลิเคชันไลน์ในการปฏิบัติงานของตำรวจนครบาล

สมมติฐานของการวิจัย

1. ลักษณะทางประชากรที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์แอปพลิเคชันไลน์ที่แตกต่างกัน
2. ระดับความก้าวหน้าในอาชีพมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์แอปพลิเคชันไลน์
3. ความสนใจด้านเทคโนโลยีมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์แอปพลิเคชันไลน์
4. ประสบการณ์ด้านการสื่อสารผ่านสื่อมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์แอปพลิเคชันไลน์

5. การสื่อสารและสั่งการในหน่วย 8 วามสัมพันธ์กับความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์แอปพลิเคชันไลน์
6. ปัญหาในการใช้แอปพลิเคชันไลน์ความสัมพันธ์กับความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์แอปพลิเคชันไลน์

ขอบเขตของการวิจัย

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ตำรวจนครบาลที่ปฏิบัติหน้าที่ในกรุงเทพมหานคร จากกองบังคับการตำรวจนครบาลที่ 1-9 จำนวน 6,930 คน
2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ตำรวจนครบาลที่ปฏิบัติหน้าที่ในกรุงเทพมหานครจากกองบังคับการตำรวจนครบาลที่ 1-9 การสุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (purposive sampling) โดยเลือกตำรวจนครบาลที่สังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาลที่ 1-9 หลังจากนั้นใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (simple random sampling) โดยวิธีจับสลาก (lottery) เพื่อเลือกสถานีตำรวจที่เป็นตัวแทนของกองบังคับการตำรวจนครบาลที่ 1-9 กองบังคับการละ 1 แห่ง จากนั้นใช้การสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (accidental sampling) เพื่อให้เข้าถึงกลุ่มตัวอย่างในแต่ละแห่ง โดยพยายามให้มีการกระจายของกลุ่มตัวอย่างตามลักษณะประชากรที่กำหนดไว้มากที่สุดจนครบ 378 คน โดยเก็บข้อมูลในช่วงเดือนสิงหาคม-ตุลาคม พ.ศ. 2557
3. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ลักษณะทางประชากร ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความก้าวหน้าในอาชีพ ความสนใจด้านเทคโนโลยี ประสิทธิภาพในการสื่อสารผ่านสื่อใหม่ การสื่อสารและสั่งการในหน่วยงาน ปัญหาในการใช้แอปพลิเคชันไลน์ ระดับความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์จากแอปพลิเคชันไลน์

นิยามศัพท์เฉพาะ

แอปพลิเคชันไลน์ หมายถึง แอปพลิเคชันบนมือถือที่ให้บริการ ส่งข้อความทันที (messaging) รวมกับการสื่อสารทางเสียงผ่านอินเทอร์เน็ต (voice over IP) ทำให้ผู้ใช้สามารถสร้างกลุ่มแชต ส่งข้อความ ภาพ คลิปวิดีโอ หรือพุดคุยระบบเสียง

ตำรวจนครบาล หมายถึง ตำรวจที่สังกัดกองบัญชาการตำรวจนครบาลที่ 1-9 และใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการปฏิบัติงาน

ลักษณะทางประชากร หมายถึง เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ ลักษณะงานที่รับผิดชอบ ชื่นยศ ตำแหน่ง อายุงาน

ความก้าวหน้าในอาชีพตำรวจ หมายถึง ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความมั่นคงในอาชีพ การเข้ารับการอบรม การศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น การได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา หรือหน่วยงาน

ความสนใจด้านเทคโนโลยีการสื่อสาร หมายถึง การศึกษาหาความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตอยู่เสมอ การติดตามข่าวสารเกี่ยวกับเทคโนโลยีและอินเทอร์เน็ตอยู่เสมอ และการมีความรู้ความเข้าใจในการใช้เทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตเป็นอย่างดี

ประสบการณ์ในการสื่อสารผ่านสื่อใหม่ หมายถึง ความสามารถในการใช้งานลักษณะการใช้งาน ใช้เพื่อหาความรู้ ความบันเทิง การปฏิบัติงาน ความชำนาญในการใช้

การสื่อสารและสั่งการในหน่วยงาน หมายถึง การใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการติดต่อสื่อสารในหน่วยงาน ผู้บังคับบัญชาสนับสนุนการใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการปฏิบัติงาน การใช้แอปพลิเคชันไลน์ของผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน

ปัญหาในการใช้แอปพลิเคชันไลน์ หมายถึง ความผิดพลาดที่เกิดจากการสื่อสารด้วยแอปพลิเคชันไลน์ การส่งเอกสารผิดพลาด ปัญหาเกี่ยวกับความลับของทางราชการ ปัญหาเกี่ยวกับอุปกรณ์เสริม และสัญญาณอินเทอร์เน็ตในการใช้แอปพลิเคชันไลน์

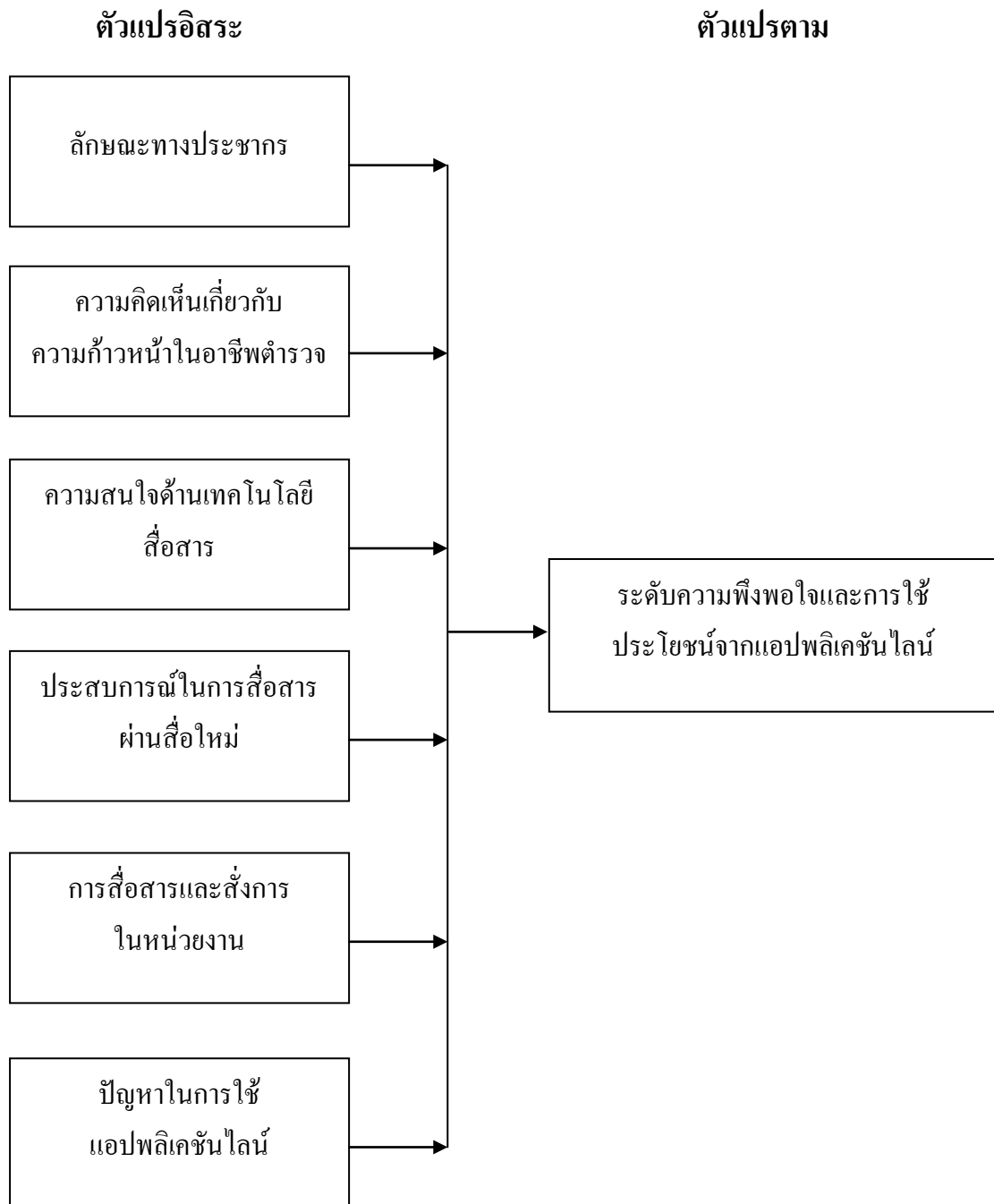
ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชื่นชอบ ยินดี เห็นด้วยในการใช้แอปพลิเคชันทั้งในแง่ความสะดวก รวดเร็ว การมีเครือข่ายเพิ่มมากขึ้น การลดค่าใช้จ่ายในการใช้โทรศัพท์ การเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน หรืออื่น ๆ

การใช้ประโยชน์ หมายถึง การที่ผู้ใช้แอปพลิเคชันไลน์กำหนดจุดมุ่งหมายในการใช้ และได้รับผลตอบแทนในการใช้ ทั้งในด้านการติดต่อสื่อสาร การรับส่งข้อมูล ใช้ในการรายงานผลการปฏิบัติงาน ใช้เพื่อสั่งการ เพื่อความบันเทิง หรือเพื่อการอื่น ๆ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ผลการวิจัยทำให้ทราบถึงปัญหาและผลกระทบจากการใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการปฏิบัติงานของตำรวจนครบาล
2. ผลการวิจัยทำให้ทราบถึงปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อระดับความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์แอปพลิเคชันไลน์ของตำรวจนครบาล
3. ผลการวิจัยสามารถใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงประสิทธิภาพของระบบการสั่งการผ่านแอปพลิเคชันไลน์ได้

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องพบว่า ยังไม่มีงานวิจัยใดศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์แอปพลิเคชันไลน์ (Line) ในการปฏิบัติงานของตำรวจนครบาล ส่วนใหญ่ศึกษาเฉพาะการใช้เทคโนโลยีด้านที่เกี่ยวข้องกับงานจราจร หรือการใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์มาใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากขึ้น การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์แอปพลิเคชันไลน์ในการปฏิบัติงานของตำรวจนครบาล ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าโดยนำแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งเคยมีผู้ที่ศึกษามาแล้วมาเป็นแนวคิดในการวิจัย ดังต่อไปนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรม的开รับสื่อ
2. แนวคิดเกี่ยวกับสื่อใหม่
3. ทฤษฎีการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจ
4. ทฤษฎีความคาดหวังจากสื่อ
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรม的开รับสื่อ

แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรม的开รับสื่อ (media exposure) จะมีส่วนสำคัญคือการที่ผู้รับสารเลือกที่จะใช้สื่ออะไรในการแสวงหาข่าว ตามความต้องการนั้นย่อมแตกต่างกันออกไป

กระบวนการเลือกรับข่าวสารหรือเปิดรับข่าวสารเปรียบเสมือนเครื่องกรองข่าวสารในการรับรู้ของมนุษย์ ซึ่งประกอบด้วย การกลั่นกรอง 4 ขั้น ตามลำดับดังต่อไปนี้ (Klapper, 1960, pp. 19-25)

1. การเลือกเปิดรับ (selective exposure) เป็นขั้นแรกในการเลือกช่องทาง การสื่อสาร บุคคลจะเลือกเปิดรับสื่อและข่าวสารจากแหล่งสารที่มีอยู่ด้วยกันหลายแหล่ง เช่น การเลือกซื้อหนังสือพิมพ์ฉบับใดฉบับหนึ่ง เลือกเปิดวิทยุกระจายเสียงสถานีใด สถานีหนึ่ง ตามความสนใจและความต้องการของตน อีกทั้งทักษะและความชำนาญ ในการรับรู้ข่าวสารของคนเรานั้นก็ต่างกัน บางคนถนัดที่จะฟังมากกว่าอ่านก็จะชอบฟัง วิทยุ ดูโทรทัศน์ มากกว่าอ่านหนังสือ เป็นต้น

2. การเลือกให้ความสนใจ (selective attention) ผู้เปิดรับข่าวสารมีแนวโน้มที่จะ เลือกสนใจข่าวจากแหล่งใดแหล่งหนึ่ง โดยมักเลือกตามความคิดเห็นความสนใจของตน เพื่อสนับสนุนทัศนคติเดิมที่มีอยู่ และหลีกเลี่ยงสิ่งที่ไม่สอดคล้องกับความรู้ความเข้าใจ หรือทัศนคติเดิมที่มีอยู่แล้ว เพื่อไม่ให้เกิดภาวะทางจิตใจที่ไม่สมดุลหรือมีความ ไม่สบายใจที่เรียกว่า ความไม่สอดคล้องทางด้านความเข้าใจ (cognitive dissonance)

3. การเลือกรับรู้และตีความหมาย (selective perception and interpretation) เมื่อบุคคลเปิดรับข้อมูลข่าวสารแล้วก็เชื่อว่ารับรู้ข่าวสารทั้งหมดตามเจตนารมณ์ของผู้ส่งสารเสมอไป เพราะคนเรามักเลือกรับรู้และตีความหมายสารแตกต่างกันไปตาม ความสนใจ ทัศนคติ ประสบการณ์ ความเชื่อ ความต้องการ ความคาดหวัง แรงจูงใจ สภาวะทางร่างกาย หรือสภาวะทางอารมณ์และจิตใจ ฉะนั้น แต่ละคนอาจตีความเฉพาะ ข่าวสารที่สอดคล้องกับลักษณะส่วนบุคคลดังกล่าว นอกจากจะทำให้ข่าวสารบางส่วน ถูกตัดทิ้งไปยังมีการบิดเบือนข่าวสารให้มีทิศทางเป็นที่น่าสนใจของแต่ละบุคคลด้วย

4. การเลือกจดจำ (selective retention) บุคคลจะเลือกจดจำข่าวสารในส่วนที่ ตรงกับความสนใจ ความต้องการ ทัศนคติ ฯลฯ ของตนเอง และมักจะลืมหรือไม่นำไป ถ่ายทอดต่อในส่วนที่ตนเองไม่สนใจ ไม่เห็นด้วย หรือเรื่องที่ขัดแย้งกับความคิด ของตนเอง ข่าวสารที่คนเราเลือกจดจำไว้นั้นมักมีเนื้อหาที่จะช่วยส่งเสริมหรือสนับสนุน ความรู้สึกนึกคิด ทัศนคติ ค่านิยม หรือความเชื่อของแต่ละคนที่มีอยู่เดิม ให้มีความมั่นคง ชัดเจนยิ่งขึ้น และเปลี่ยนแปลงยากขึ้น เพื่อนำไปใช้เป็นประโยชน์ในโอกาสต่อไป ส่วนหนึ่งอาจนำไปใช้เมื่อเกิดความรู้สึกขัดแย้งและมีสิ่งที่ไม่สบายใจขึ้น

สำหรับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกเปิดรับข่าวสารของบุคคล มีดังนี้ (Hunt & Ruben, 1993, p. 65)

1. ความต้องการ (need) ปัจจัยที่สำคัญที่สุดปัจจัยหนึ่งในกระบวนการเลือกของมนุษย์ คือ ความต้องการความต้องการทุกอย่างของมนุษย์ ทั้งความต้องการทางกายและใจ ทั้งความต้องการระดับสูงและความต้องการระดับต่ำย่อมเป็นตัวกำหนดการเลือกของเรา เราเลือกตอบสนองความต้องการของเรา เพื่อให้ได้ข่าวสารที่ต้องการเพื่อแสดงรสนิยม เพื่อการยอมรับในสังคม เพื่อความพอใจ ฯลฯ

2. ทศนคติและค่านิยม (attitude and values) ทศนคติ คือ ความชอบและมีใจโน้มเอียง (preference and predisposition) ต่อเรื่องต่าง ๆ ส่วนค่านิยม คือ หลักพื้นฐานที่เรายึดถือเป็นความรู้สึกที่ว่า เราควรจะทำหรือไม่ควรทำอะไร ในการมีความสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมและคน ซึ่งทศนคติและค่านิยมมีอิทธิพลอย่างยิ่งต่อการเลือกใช้สื่อมวลชน การเลือกข่าวสาร การเลือกตีความหมาย และการเลือกจดจำ

3. เป้าหมาย (goal) มนุษย์ทุกคนมีเป้าหมายมนุษย์ทุกคนกำหนดเป้าหมายในการดำเนินชีวิตทั้งในเรื่องอาชีพ การเข้าสมาคมการพักผ่อน เป้าหมายของกิจกรรมต่าง ๆ ที่เรากำหนดขึ้นนี้จะมีอิทธิพลต่อการเลือกใช้สื่อมวลชน การเลือกข่าวสาร การเลือกตีความหมาย และการเลือกจดจำ เพื่อสนองเป้าหมายของตน

4. ความสามารถ (capability) ความสามารถของเราเกี่ยวกับเรื่องใดเรื่องหนึ่ง รวมทั้งความสามารถด้านภาษามีอิทธิพลต่อเราในการที่จะเลือกรับข่าวสารเลือกตีความหมายและเลือกเก็บเนื้อหาข่าวนั้นไว้

5. การใช้ประโยชน์ (utility) กล่าวโดยทั่วไปแล้วเราจะให้ความสนใจและใช้ความพยายามในการที่จะเข้าใจและจดจำข่าวสารที่เราสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้

6. สไตล์ในการสื่อสาร (communication style) การเป็นผู้รับสารของเรานั้น ส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับสไตล์ในการสื่อสารของเรา คือ ความชอบหรือไม่ชอบสื่อบางประเภท ดังนั้น บางคนจึงชอบฟังวิทยุ บางคนชอบดูโทรทัศน์ บางคนชอบอ่านหนังสือพิมพ์ ฯลฯ

7. สถานะ (context) สถานะในที่นี้ หมายถึง สถานที่บุคคลและเวลาที่อยู่ในสถานการณ์ การสื่อสารสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้มีอิทธิพลต่อการเลือกของผู้รับสาร การมีคนอื่นอยู่ด้วย มีอิทธิพลตรงต่อการเลือกใช้สื่อและข่าวสาร การเลือกตีความหมายและเลือกจดจำข่าวสาร การที่เราต้องถูกมองว่าเป็นอย่างไร การที่เราคิดว่าคนอื่นมองเราอย่างไร

เราเชื่อว่าคนอื่นคาดหวังอะไรจากเรา และการที่คิดว่าคนอื่นคิดว่าเราอยู่ในสถานการณ์อะไรล้วนแต่มีอิทธิพลต่อการเลือกของเรา

8. ประสบการณ์และนิสัย (experience and habit) ในฐานะของผู้รับสารผู้รับสารแต่ละคนพัฒนานิสัยการรับสารอันเป็นผลมาจากประสบการณ์ในการรับข่าวสารของเรา เราพัฒนาความชอบสื่อชนิดใดชนิดหนึ่งรายการประเภทใดประเภทหนึ่ง ดังนั้น เราจึงเลือกใช้สื่อชนิดใดชนิดหนึ่ง สนใจเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ตีความหมายอย่างใดอย่างหนึ่ง และเลือกจดจำเรื่องใดเรื่องหนึ่ง

องค์ประกอบอื่น ๆ ที่มีอิทธิพลต่อการเลือกรับข่าวสารของบุคคล มีรายละเอียดดังนี้ (Schramm, 1973, pp. 121-122)

1. ประสบการณ์ซึ่งเป็นปัจจัยที่ทำให้ผู้รับส่งสารแสวงหาข่าวสารที่แตกต่างกัน
2. การประเมินสารประโยชน์ของข่าวสารที่ผู้รับสารแสวงหาเพื่อตอบสนองจุดประสงค์ของตนอย่างหนึ่งอย่างใด
3. ภูมิหลังที่แตกต่างกันทำให้บุคคลมีความสนใจแตกต่างกัน
4. การศึกษาและสภาพแวดล้อมทำให้มีความแตกต่างในพฤติกรรมการเลือกรับสาร
5. ความสามารถในการรับสารซึ่งเกี่ยวกับสภาพร่างกายและจิตใจที่ทำให้พฤติกรรมการเปิดรับสารแตกต่างกัน
6. บุคลิกภาพทำให้มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงทัศนคติการโน้มน้าวใจและพฤติกรรมของผู้รับสาร
7. อารมณ์ สภาพทางอารมณ์ของผู้รับสารจะทำให้เข้าใจความหมายของข่าวสารหรืออาจเป็นอุปสรรคต่อความเข้าใจความหมายของข่าวสารได้
8. ทัศนคติจะเป็นตัวกำหนดท่าทีของการรับและตอบสนองต่อสิ่งเร้าหรือข่าวสารที่ได้พบเกี่ยวกับการเปิดรับข่าวสารนั้น

สาเหตุที่บุคคลมีพฤติกรรมในการเปิดรับสารจากสื่อมวลชน

ผู้รับสารแต่ละคนต่างก็มีพฤติกรรมการเปิดรับสารจากสื่อมวลชนตามแบบเฉพาะของตน ซึ่งแตกต่างกันไป โดย Merrill and Lowenstein (1971, pp. 134-135) ได้สรุปแรงผลักดันให้บุคคลใดบุคคลหนึ่งเลือกรับสื่อเกิดจากพื้นฐาน 4 ประการ ดังนี้

1. ความเหงา เมื่อบุคคลต้องอยู่ตามลำพังไม่สามารถที่จะติดต่อสังสรรค์กับบุคคลอื่น ๆ ในสังคมได้สิ่งที่ดีที่สุด คือ การอยู่กับสื่อมวลชนจึงเป็นเพื่อนแก้เหงาได้ และบางครั้งบางคนก็พอใจที่จะอยู่กับสื่อมวลชนมากกว่าอยู่กับบุคคล เพราะสื่อมวลชนไม่สร้างแรงกดดันในการสนทนาหรือแรงกดดันทางสังคมให้แก่ตนเอง
2. ความอยากรู้อยากเห็น มนุษย์มีความอยากรู้อยากเห็นในสิ่งต่าง ๆ อยู่แล้วตามธรรมชาติ ดังนั้น สื่อมวลชนจึงถือเอาจุดนี้เป็นหลักสำคัญในการนำเสนอข่าวสาร โดยเริ่มเสนอจากสิ่งใกล้ตัวก่อนไปจนถึงสิ่งที่ห่างตัวออกไป
3. ประโยชน์ใช้สอยของตนเอง มนุษย์จะแสวงหาข่าวสารและใช้ข่าวสารเพื่อประโยชน์ของตนเอง เพื่อช่วยให้ความคิดของตนบรรลุ เพื่อใช้ข่าวสารที่ได้มาเสริมบารมี การช่วยให้ตนเองสะดวกสบาย หรือให้ความบันเทิงแก่ตน โดยจะเลือกสื่อที่ใช้ความพยายามน้อยที่สุด (least effort) และได้ผลประโยชน์ตอบแทนที่ดีที่สุด (promise of reward)
4. ลักษณะเฉพาะของสื่อแต่ละอย่างมีส่วนทำให้ผู้รับสารแสวงหาและได้ประโยชน์ไม่เหมือนกัน ผู้รับสารแต่ละคนย่อมจะเข้าใจในลักษณะบางอย่างจากสื่อที่จะสนองความต้องการและทำให้ตนเองเกิดความพึงพอใจ

การที่ผู้รับสารจะเลือกเปิดรับสื่อมวลชนชนิดใดขึ้นอยู่กับเกณฑ์การเลือกสื่อดังต่อไปนี้ (ยุพา สุภากุล, 2534, หน้า 124-125)

1. เลือกสื่อที่สามารถจัดหาได้ (availability) ผู้รับสารจะเลือกรับสื่อที่ไม่ต้องใช้ความพยายามมาก เช่น ประชาชนในชนบทมักจะเปิดรับสื่อวิทยุกระจายเสียงเป็นหลัก เพราะสามารถจัดหาเครื่องรับวิทยุได้ง่ายกว่าสื่ออื่น
2. การเลือกสื่อที่ตนสะดวกและนิยม (convenience preferences) ผู้รับสารสามารถเลือกสื่อได้ตามที่ตนสะดวก ทั้งทางด้านหนังสือพิมพ์ วิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ นิตยสาร และสื่อบุคคล เป็นต้น

3. เลือกสื่อตามความเคยชิน (accustomed) ผู้รับสารบางคนไม่ค่อยเปลี่ยนแปลงการรับสื่อที่ตนเคยรับอยู่ เช่น มักพบว่าผู้สูงอายุที่เคยฟังวิทยุกระจายเสียงเป็นประจำก็มักจะไม่สนใจสื่อชนิดอื่น

4. ลักษณะเฉพาะของสื่อ (characteristic of media) คุณลักษณะเฉพาะของสื่อมีผลต่อการเลือกสื่อของผู้รับสาร เช่น ลักษณะเด่นของสื่อหนังสือพิมพ์ คือ สามารถให้ข่าวสารในรายละเอียดได้ดีกว่า ราคาคง และสามารถนำติดตัวไปได้ในทุกหนทุกแห่ง เป็นต้น

5. เลือกสื่อที่สอดคล้องกับตน (consistency) ผู้รับสารจะเลือกสื่อที่สอดคล้องกับความรู้ ค่านิยม ความเชื่อ และทัศนคติของตน

การสื่อสารเป็นการถ่ายทอดข่าวสารจากผู้ส่งสารไปยังผู้รับสาร โดยผ่านตัวกลางหรือสื่อประเภทต่าง ๆ กระบวนการของการสื่อสาร จึงเป็นตัวกำหนดประสิทธิผลของการสื่อสาร ทั้งนี้ ปัจจัยที่ประกอบขึ้นเป็นกระบวนการสื่อสารมีความสัมพันธ์กัน ซึ่งการสื่อสารเป็นพฤติกรรมอย่างหนึ่งของมนุษย์ที่ถ่ายทอดความรู้ ความคิด ความรู้สึก และเรื่องราวข่าวสารของตนเองไปสู่บุคคลอื่น ขณะเดียวกัน ก็ต้องการรับจากบุคคลอื่น ด้วยการสื่อสารจึงมีการเปลี่ยนแปลงจากจุดหนึ่งไปสู่จุดหนึ่งดำเนินต่อไปอยู่ตลอดเวลา (พีระ จิร โสภณ, 2540, หน้า 637)

จากแนวคิดพฤติกรรม的开รับสื่อ การเปิดรับเกิดจากความต้องการ ทัศนคติ ความสามารถในการใช้สื่อ ประสบการณ์ นิสัย ฯลฯ ซึ่งปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้ ผู้วิจัยจะได้นำมาใช้ในการศึกษาตัวแปร และศึกษาความสัมพันธ์ของตัวแปรแต่ละตัว รวมถึงใช้ในการวิเคราะห์เพื่อทำแบบสอบถามในการวิจัยเพื่อค้นหาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์แอปพลิเคชันไลน์ในการปฏิบัติงานของตำรวจนครบาล

แนวคิดเกี่ยวกับสื่อใหม่

สื่อใหม่ (new media) หมายถึง สื่อที่เอื้อให้ผู้ส่งสารและผู้รับสารทำหน้าที่ได้พร้อมกันเป็นการสื่อสารสองทาง และสื่อยังทำหน้าที่ส่งสารได้หลายอย่างรวมกัน คือ

ภาพ เสียง และข้อความไปพร้อมกัน โดยรวมเอาเทคโนโลยีของสื่อดั้งเดิมรวมเข้ากับ ความก้าวหน้าของระบบเทคโนโลยีสัมพันธ์ ทำให้สื่อสามารถสื่อสารได้สองทางผ่าน ทางระบบเครือข่ายและมีศักยภาพเป็นสื่อแบบประสม (multimedia) ปัจจุบันสื่อใหม่ พัฒนาขึ้นหลากหลายและเป็นที่รู้จักและนิยมกันมากขึ้น (Burnet & Marshall, 2003, pp. 40-41) นอกจากนี้ สื่อใหม่เป็นสื่อที่ตอบสนองความต้องการสารสนเทศได้ตาม ความต้องการของผู้รับสารมากที่สุด เพราะสื่อใหม่สามารถสร้างโปรแกรมคอมพิวเตอร์ ในการบรรจุเนื้อหาของข้อมูลข่าวสารได้อย่างเป็นระบบ มีการค้นหาข้อมูลที่ต้องการง่าย อันจะส่งผลสำเร็จในการเผยแพร่งาน และรวบรวมข้อมูลข่าวสารได้มากกว่า อีกทั้ง ยังใช้คุณสมบัติของระบบคอมพิวเตอร์ผสมผสานสื่อต่าง ๆ ที่เรียกว่า สื่อผสมผสาน (ขวัญฤทัย สายประดิษฐ์, 2551, หน้า 46)

เวอร์โทม และเฟนวิก (2551) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับสื่อใหม่ว่า หมายถึง เนื้อหา ที่อยู่ในรูปแบบดิจิทัล โดยลักษณะสำคัญของเนื้อหา ประกอบด้วย อิสระ 5 ประการ ได้แก่

1. อิสระจากข้อจำกัดด้านเวลา (freedom from scheduling) เนื้อหาที่อยู่ในรูปแบบดิจิทัล ทำให้ผู้บริโภคสามารถเลือกรับและส่งข่าวสารได้ในเวลาที่ตนเองต้องการและไม่จำเป็นต้องชมเนื้อหาตามเวลาที่กำหนด
2. อิสระจากข้อจำกัดด้านพรมแดน (freedom from geographical boundaries) เนื้อหาในรูปแบบดิจิทัลเป็นเนื้อหาที่รับรู้ข้อมูลข่าวสารจากประเทศใดก็ได้ตามความต้องการของแต่ละบุคคล
3. อิสระจากข้อจำกัดด้านขนาด (freedom from scale) มีเนื้อหาที่สามารถย่อหรือปรับขยายขนาดหรือเครือข่ายได้ เช่น การปรับเนื้อหาให้เหมาะสมกับการเผยแพร่ทั่วโลก หรือปรับให้เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมายแบบเฉพาะเจาะจงก็ได้
4. อิสระจากข้อจำกัดด้านรูปแบบ (freedom from format) เนื้อหาดิจิทัลไม่จำเป็นต้องมีรูปแบบหรือลักษณะที่ตายตัว สื่อดั้งเดิม เช่น สปอร์ตทางโทรทัศน์ ถูกกำหนดว่าต้องมีความยาว 30 วินาที สื่อสิ่งพิมพ์ต้องมีครึ่งหน้าหรือเต็มหน้า เป็นต้น แต่สื่อดิจิทัล เช่น ไฟล์วิดีโอภาพที่ถ่ายจากกล้องในโทรศัพท์มือถือแล้วนำไปลงเว็บไซต์จะมีความยาวกี่วินาที หรือมีความละเอียดของไฟล์เท่าไรก็ได้

5. อิสรระจากนักการตลาด สร้างเนื้อหาเข้าสู่ยุคผู้บริโภค เริ่มสร้าง และควบคุมเนื้อหาเอง (freedom marketer-driven to consumer-initiated, created and controlled) ด้วยพัฒนาการเทคโนโลยีดิจิทัล ทำให้เจ้าของสื่อไม่อาจควบคุมการแพร่กระจายของสื่อได้เหมือนในอดีต เนื้อหาที่พบในบล็อก (blog) หรือคลิปวิดีโอในเว็บไซต์ของ Youtube และสื่อผสมใหม่ อาจสร้างสรรค์จากผู้บริโภคคนใดคนหนึ่งก็ได้ เกิดเป็นเนื้อหาที่สร้างจากผู้บริโภค (consumer-created content) หรือเป็นคำพูดแบบปากต่อปากฉบับออนไลน์ (online word-of-mouth) ที่แพร่กระจายอย่างรวดเร็ว

การศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับสื่อใหม่เพื่อทดสอบว่า แรงจูงใจเราใช้สื่อเก่าจะเป็นเช่นเดียวกับสื่อใหม่หรือไม่ และการใช้สื่อใหม่จะสามารถทำให้เกิดการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจมากขึ้นหรือลดลง นอกจากนี้ ยังสามารถอธิบายได้ว่า การเลือกใช้สื่อใหม่ของแต่ละคนมีสาเหตุมาจากสิ่งใด ปัจจุบันวิธีการใช้สื่อต่าง ๆ มีความหลากหลายมากขึ้น เนื่องจากสื่อสมัยใหม่เป็นสื่อที่มีการผสมผสานกันเป็นพหุสื่อ (multimedia) เราสามารถโทรศัพท์ ชมภาพยนตร์ ใช้อินเทอร์เน็ต ในสื่อเดียวกันสื่อใหม่เหล่านี้ เข้ามาอยู่ในชีวิตประจำวัน และเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมหลาย ๆ อย่างของผู้ใช้ การศึกษาการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจต่อสื่อใหม่ ๆ เป็นการศึกษาเพื่อรู้เท่าทันสื่อ เพื่อสามารถนำมาใช้ประโยชน์ได้อย่างเต็มศักยภาพ

ทฤษฎีการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจ

ทฤษฎีการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจ (uses and gratifications theory) เป็นการศึกษาที่เน้นความสำคัญของผู้รับสาร ในฐานะผู้กระทำการสื่อสาร โดยตั้งอยู่บนความเชื่อที่ว่า ผู้รับสารเป็นตัวกำหนดว่าตนเองต้องการอะไร จึงจะตอบสนองความพึงพอใจของตนเองได้ ดังนั้น ผู้รับสารเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง ซึ่งเป็นพฤติกรรมที่ผู้ใช้สื่อถูกจูงใจให้เชื่อว่าสื่อนั้นจะทำหน้าที่ได้ตามที่ผู้ใช้สื่อแต่ละคนต้องการ

แนวคิดหลักของการวิเคราะห์การใช้และความพึงพอใจของผู้รับสารที่มีต่อสื่อ อาจสรุปได้ดังนี้ โดยส่วนใหญ่ในการเปิดรับสารนั้น คนเรามีความตั้งใจที่จะแสวงหา

ข่าวสารเพื่อนำมาใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ดังนั้น เมื่อมีความตั้งใจที่แน่นอนแล้ว การเข้าไปใช้สื่อจึงมิใช่กิจกรรมที่กระทำไปอย่างไร้เป้าหมาย หากแต่เป็นกิจกรรมที่มีเป้าหมายที่แน่นอน (goal oriented activity) โดยผู้รับสารจะเป็นผู้แสวงหา และเลือกใช้สื่อต่าง ๆ ที่มีอยู่ ซึ่งทิศทางที่บุคคลจะแสวงหา และใช้สื่อประเภทใดนั้น จะเกิดจากความต้องการของบุคคลนั้นเป็นปฐมเหตุ จากนั้นความต้องการดังกล่าว ก็จะถูกแปรมาเป็นแรงจูงใจ (motivation) ที่จะผลักดันให้บุคคลเคลื่อนไหวเข้าหาการใช้สื่อประเภทต่าง ๆ (กาญจนา แก้วเทพ 2547, หน้า 307) ในส่วนของการรับรู้คุณประโยชน์ของสื่อ ทั้งนี้ Kippax and Murray (1980, pp. 355-359) กล่าวว่า ปัจจัยด้านประชากร เช่น เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ มีอิทธิพลในการเลือกใช้สื่อและการรับรู้คุณประโยชน์ของสื่อ โดยเฉพาะด้านอายุและการศึกษา

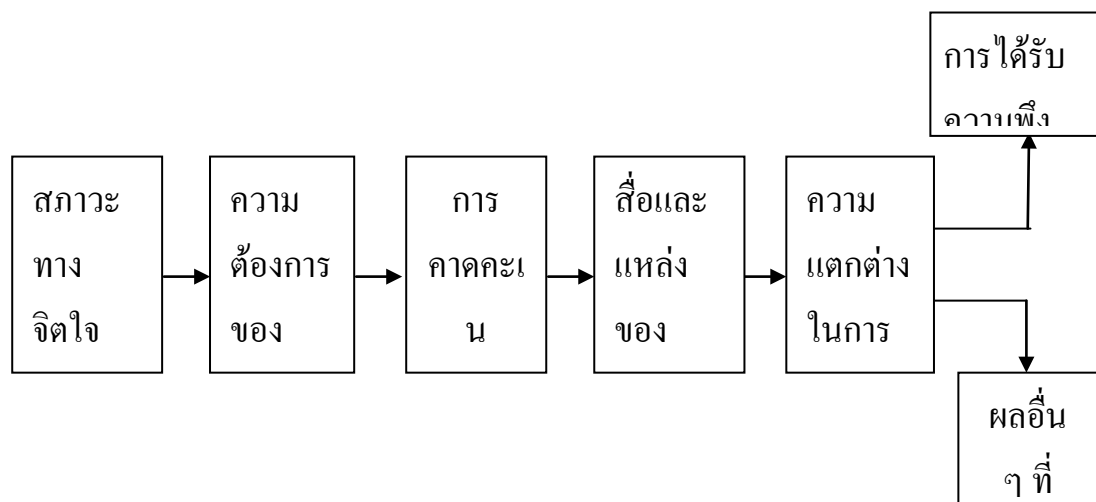
แนวทฤษฎีการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจการใช้สื่ออยู่ภายใต้กรอบของ ทฤษฎีเชิงหน้าที่ (functional perspective) ซึ่งผู้บริโภคนั้นฝ่ายใช้สื่อตอบสนอง ความพอใจของตนเอง หรือสื่อถูกมองว่ามีหน้าที่ที่จะต้องตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค (Rosengren, Wenner, & Palmgreen, 1985, pp. 11-13) การวิเคราะห์เชิงหน้าที่ของสื่อมวลชนอยู่บนความเชื่อที่ว่า พฤติกรรมและปรากฏการณ์ต่าง ๆ ในสังคมต่างก็เกี่ยวข้องกันเชิงหน้าที่ต่อกัน คือ มีความเกี่ยวข้องกันอย่างเป็นระบบ ดังนั้น พฤติกรรมของผู้บริโภค อาจอธิบายได้ว่า เกิดจากความต้องการ ซึ่งความต้องการของแต่ละคน จะมีที่มาจากต่างกัน ผลักดันให้มีพฤติกรรมการเปิดรับสื่อเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลนั้น ๆ (ยุบล เบ็ญจรงค์กิจ, 2534, หน้า 64) แนวคิดการใช้ประโยชน์จากสื่อ และความพึงพอใจจึงเน้นที่การอธิบายเชิงเหตุผลต่อเนื่อง ซึ่งความต้องการหรือแรงจูงใจ พฤติกรรมและความพึงพอใจจะเชื่อมโยงกันเป็นลูกโซ่

Katz, Blumler, and Gurevitch (1974, p. 20) ได้สรุปแนวคิดการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจจากสื่อไว้ ดังนี้

1. ผู้รับสารเป็นผู้ถูกกระทำ แสวงหาสื่อที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจเพื่อสนองต่อความต้องการที่มีอยู่ของแต่ละคน เป็นการค้นหาเหตุผลที่จะทำให้คนแสวงหาการเปิดรับสื่อ

2. ผู้รับสารใช้สื่อเพื่อที่จะเติมเต็มความคาดหวัง หรือความพึงพอใจที่จะแสวงหาจากสื่อ
3. ผู้รับสารมีอิสระในการเลือกใช้สื่อและเนื้อหาของสื่อที่สามารถสร้างความพึงพอใจจากการใช้สื่อเพื่อสนองต่อความต้องการและแรงจูงใจ
4. ผู้รับสารแสดงความต้องการ หรือแรงจูงใจในการใช้สื่อที่ภายในตนเองผ่านออกมาทางพฤติกรรมการใช้สื่อ
5. การศึกษาเพื่อทราบแรงจูงใจ และความพึงพอใจของการใช้สื่อทำให้สามารถเข้าใจถึงแนวโน้มของพฤติกรรม ลักษณะของสื่อและเนื้อหาที่จะเปิดรับจากสื่อได้ดียิ่งขึ้น

Katz et al. (1974, p. 21) ได้ทำการศึกษาแบบแผนของการศึกษาตามทฤษฎีการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจ คือ ศึกษาเกี่ยวกับ (1) สภาวะแวดล้อมทางสังคมและสภาพจิตใจที่มีผลต่อ (2) ความต้องการของบุคคล ซึ่งนำไปสู่ (3) การคาดคะเนเกี่ยวกับ (4) สื่อและแหล่งที่มาของสาร การคาดคะเนนี้นำไปสู่ (5) ความแตกต่างกันในการใช้สื่อและพฤติกรรมอื่น ๆ ของแต่ละบุคคล ยังผลให้เกิด (6) ความพึงพอใจที่ได้รับจากสื่อ และ (7) ผลอื่น ๆ ที่บางครั้งมิได้คาดหมายมาก่อน หลักของการศึกษาการใช้สื่อเพื่อประโยชน์และความพึงพอใจ สามารถแสดงออกเป็นแบบจำลองได้ดังแสดงในภาพ 2



ภาพ 2 กระบวนการใช้ประโยชน์สื่อเพื่อสนองความพึงพอใจ

ที่มา. จาก *The Use of the Mass Communication: To Theory and Research* (p. 21), by E. Katz, J. G. Blumler, and M. Gurevitch, 1974, Reading, MA: Addison-Wesley.

แบบจำลองนี้อธิบายสภาวะของสังคมและสภาพจิตใจที่แตกต่าง ก่อให้เกิดความต้องการในการใช้สื่อที่แตกต่างกันไป แต่ละคนคาดคะเนว่าสื่อแต่ละประเภทจะตอบสนองความพึงพอใจได้ต่างกันไป ดังนั้น พฤติกรรมการใช้สื่อที่ต่างกันก็จะทำให้ความพึงพอใจในการใช้สื่อต่างกันออกไป

การศึกษาสื่อมวลชนตามแนวทฤษฎีการใช้สื่อเพื่อประโยชน์และความพึงพอใจ มีข้อสรุปที่ได้รับการยอมรับกัน ดังนี้ (เสรี วงษ์มณฑา, 2542, หน้า 128)

1. มนุษย์จึงใจที่จะแสวงหาข่าวสาร ไม่ได้ถูกบังคับให้อ่าน ให้อู หรือฟัง เพราะมนุษย์เรามีทางเลือกที่จะหลบหลีกข่าวสารได้ถ้าต้องการ
2. การใช้สื่อมวลชนของมนุษย์ย่อมมีจุดมุ่งหมาย
3. สื่อสารมวลชนต้องแข่งขันกับสิ่งเร้าอื่น ๆ อีกหลายอย่าง ที่อาจตอบสนองความต้องการรับรู้ของมนุษย์ได้
4. มนุษย์เป็นผู้กำหนดความต้องการของตัวเองจากความสนใจ แรงจูงใจที่เกิดขึ้นในกรณีต่าง ๆ กัน

จากทฤษฎีการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจ จะเห็นได้ว่าการเลือกใช้ประโยชน์จากสื่อหรือความพึงพอใจในสื่อ เกิดจากหลาย ๆ สาเหตุ อาทิ สภาวะจิตใจ ความต้องการ ความคาดหวัง ตัวสื่อ ฯลฯ ในส่วนนี้จะเป็นการอธิบายการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจจากสื่อเก่าในส่วนแอปพลิเคชันไลน์ ซึ่งผู้วิจัยจะทำการศึกษาเป็นสื่อใหม่ โดยจะศึกษาทฤษฎีการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับสื่อใหม่

ทฤษฎีความคาดหวังจากสื่อ

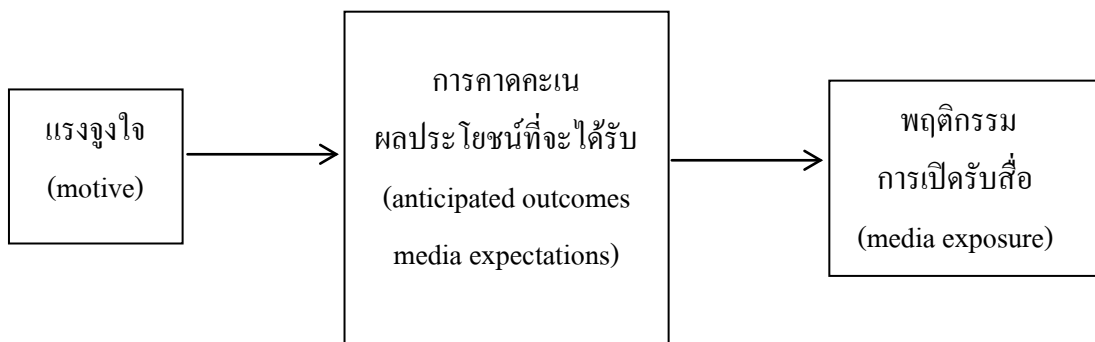
ทฤษฎีความคาดหวังจากสื่อ (Expectancy-Value Theory) เป็นทฤษฎีหนึ่ง ที่พัฒนามาจากทฤษฎีพฤติกรรมและแรงจูงใจ และเป็นหลักการที่พัฒนามาจากแนวคิดทฤษฎีการใช้สื่อและความพึงพอใจ โดยเน้นเรื่องการใช้สื่อว่า เป็นพฤติกรรมที่เกิดขึ้นอย่างมีเป้าหมายและเหตุผลตามหลักการที่ Mr. Alfred Schutz นักสังคมวิทยา ได้เสนอแนวคิดทฤษฎีเชิงโครงสร้าง (structure approach) ว่าพฤติกรรมของมนุษย์ล้วนแต่เป็น

พฤติกรรมที่เกิดขึ้นโดยตั้งใจ เนื่องจากก่อนที่มนุษย์จะลงมือทำสิ่งใดต้องวาดภาพในใจก่อน แล้วว่านี่ คือ สิ่งที่ตนเองต้องการทำ (ยุบล เบ็ญจรงค์กิจ, 2534ก, หน้า 92)

ทฤษฎีพฤติกรรมและแรงจูงใจมีพื้นฐานหลักอยู่ 3 ประการ คือ

1. พฤติกรรมของมนุษย์นั้นเป็นอิสระ สามารถเลือกที่จะแสดงพฤติกรรมต่าง ๆ และยังมีอิสระที่จะให้ความหมายส่วนตัวกับพฤติกรรมและประสบการณ์ต่าง ๆ กล่าวคือไม่จำเป็นต้องมีความคิดเห็นเหมือนกับคนอื่น ๆ
2. แม้ว่าจะมีแรงจูงใจบางอย่างภายในมนุษย์ แต่เราควรเลือกศึกษาเฉพาะพฤติกรรมที่ผู้รับสารสามารถอธิบายความหมายและวัตถุประสงค์ที่แสดงพฤติกรรมนั้นออกมา
3. สิ่งสำคัญสำหรับแนวคิดนี้คือ ผู้รับสารสามารถคาดการณ์ได้ว่า หากพฤติกรรมนี้เกิดขึ้น จะมีสิ่งใดตามมาในอนาคต

จากพื้นฐานของแนวคิด ทฤษฎี พฤติกรรมและแรงจูงใจ ทฤษฎีความคาดหวัง จึงถูกนำมาใช้ศึกษาผู้รับสารและพฤติกรรมการสื่อสาร ซึ่งสามารถแสดงความสัมพันธ์ขององค์ประกอบต่าง ๆ ได้ ดังแสดงในภาพ 3



ภาพ 3 แบบจำลองทฤษฎีความคาดหวังจากสื่อ

ที่มา. จาก การวิเคราะห์ผู้รับสาร (หน้า 93), โดย ยุบล เบ็ญจรงค์กิจ, 2534ก, กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

Mcquail and Gurevitch (อ้างถึงใน ยุบล เบญจรงค์กิจ, 2534ก, หน้า 93) กล่าวถึง การประยุกต์ใช้ทฤษฎีนี้กับการศึกษาผู้รับสารว่า พฤติกรรมการเปิดรับสื่อเป็นพฤติกรรม อิสระ ผู้รับสารจะแสวงหาข้อมูลข่าวสารเพื่อให้ได้มาซึ่งผลประโยชน์นับพัน หรือผลประโยชน์ที่จะตามมาในอนาคต ซึ่งเป็นสิ่งที่ผู้รับสารมองเห็นและต้องการ

Galloway and Meek (1981, pp. 449-450) กล่าวว่า ในบางครั้งความคาดหวัง สามารถเกิดขึ้นเมื่อผู้รับสารมีการปฏิสัมพันธ์กับสื่อ ซึ่งก่อให้เกิดผลต่อมา คือ ผู้รับสาร เกิดความคาดหวังต่อสื่อหรือเนื้อหาสื่อเพื่อผลลัพธ์ คือ ความพึงพอใจที่จะได้รับ เมื่อมีการเปิดรับสื่อ (exposure) และความพึงพอใจที่ได้รับของบุคคลต่อสื่อหนึ่ง ๆ อาจมากกว่าหรือน้อยกว่าที่คาดหวังไว้ก็ได้

ทฤษฎีความคาดหวังจากสื่อ เป็นทฤษฎีที่มุ่งความสนใจที่ศึกษาแรงจูงใจของ บุคคลในการใช้สื่อ ซึ่งแรงจูงใจในการเลือกใช้สื่อนั้นจะเกิดมาจากการคาดการณ์เอาไว้ ล่วงหน้าแล้วว่า สื่อแต่ละประเภทจะให้รางวัลหรือผลทางบวกแก่ผู้รับสารในลักษณะ ใดบ้าง เช่น การดูข่าวก็ได้รางวัลเป็นข้อมูล การดูหนังหรือละคร ก็จะได้รับรางวัลเป็น ความสนุกสนานบันเทิง เป็นต้น รางวัลที่เกิดตามมาจากการใช้หรือการเปิดรับสื่อนั้น จะมีลักษณะเป็นผลทางจิตใจที่ทำให้บุคคลกำหนดคุณค่า (value) แก่ผลลัพธ์รางวัลแบบ ต่าง ๆ เช่น บางคนอาจถือว่าผลลัพธ์เป็นรางวัลทางใจแบบความเพลิดเพลินสำคัญกว่า ข่าวสาร จึงเปิดอ่านหน้าละครในหนังสือพิมพ์ก่อนจะอ่านข่าว เป็นต้น โดยผลลัพธ์ ที่เป็นรางวัลทางใจนี้เรียกว่า ความพึงพอใจที่ได้รับจากสื่อ (กาญจนา แก้วเทพ, 2547, หน้า 314-315)

ทฤษฎีความคาดหวังจากสื่อ อธิบายถึงการทำที่บุคคลใดมีความพึงพอใจต่อสื่อ บุคคลนั้นย่อมมีความคาดหวังจากสื่อนั้นก่อนที่จะเกิดการใช้สื่อและได้รับความพึงพอใจ ซึ่งทฤษฎีนี้สามารถนำมาประยุกต์ใช้ในงานวิจัยในส่วนที่เกี่ยวกับการคาดหวังในใจ และแรงจูงใจอันจะนำไปสู่พฤติกรรมการใช้ประโยชน์แอปพลิเคชันไลน์ของตำรวจ-นครบาล

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์แอปพลิเคชันไลน์ในการปฏิบัติงานของตำรวจนครบาลผู้วิจัยได้ศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำแนวคิด ทฤษฎี และกรอบแนวคิดมาปรับใช้ในการวิจัย ดังนี้

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์

สุขุมลย์ คีตรอบ (2552) ศึกษาเรื่อง การใช้ประโยชน์และประเด็นทางสังคมเกี่ยวกับทวิตเตอร์ประเทศไทยพบว่าผู้ที่ใช้ทวิตเตอร์ทวิตเตอร์ในประเทศไทยมีวัตถุประสงค์ของการใช้เพื่อติดตามข่าวสารต่าง ๆ ส่วนผู้ที่ไม่ใช้หรือเคยใช้แต่เลิกแล้ว คือผู้ที่ไม่สนใจ Social Network นอกจากนี้ พบว่า ผู้ใช้ทวิตเตอร์ส่วนใหญ่ตระหนักรู้ในประเด็นสังคมด้านจริยธรรมทั่วไปในการใช้เทคโนโลยีอยู่ในระดับสูง ในขณะที่ในด้านส่วนตัวและด้านเสรีภาพการแสดงออกอยู่ในระดับปานกลาง

สุจิตา เรืองรองหิรัญญา (2554) ศึกษา เรื่องการบริหารงานข่าวบนเครือข่ายสังคมออนไลน์ “ทวิตเตอร์” ของเครือข่ายผลการศึกษาพบว่า รูปแบบการรายงานบนทวิตเตอร์ของนักข่าวเครือข่าย นักข่าวรุ่นใหม่ ๆ จะมีความสามารถในการทำงานหลาย ๆ อย่างได้ในเวลาเดียวกัน ที่เรียกว่า Mobile Journalist ส่วนรูปแบบของการทวิตข่าวสารโดยหลักการทวิตของนักข่าวก็ต้องดูความถูกต้องเป็นหลัก โดยการควบคุมตรวจสอบคุณภาพและความถูกต้องของข่าว หากเป็นการรายงานข่าวนักข่าวจะต้องดูแลรับผิดชอบโดยใช้วิจารณญาณของตนเอง เพราะการรายงานข่าวทางทวิตเตอร์เป็นการรายงานข่าวจากสถานที่เกิดเหตุ หรือข่าวที่เกิดขึ้นทันที จึงไม่สามารถผ่านขั้นตอนการประชุมข่าวคัดกรองข่าวในโต๊ะข่าว เหมือนการรายงานข่าวทางสื่อหลัก

ชัชวรินทร์ สันธิเดช (2556) ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมในการแสวงหาข้อมูลความสามารถในการใช้และประโยชน์ที่ได้จากเทคโนโลยีสารสนเทศของประชาชนที่เข้ารับการอบรมหลักสูตรคอมพิวเตอร์ เป็นวิจัยเชิงสำรวจ โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูล พบว่า ผู้เข้าร่วมอบรมส่วนใหญ่มีคอมพิวเตอร์ใช้และใช้เทคโนโลยี-

สารสนเทศในปริมาณที่มาก โดยส่วนใหญ่ใช้ในการทำงานเป็นหลัก และใช้ในการแสวงหาข้อมูลข่าวสารในระดับค่อนข้างสูง

กขพรรณ อุปรักชาติพงษ์(2552) ศึกษาเรื่องปัจจัยความสำเร็จของชุมชนเสมือนจริง เพื่อสร้างความสัมพันธ์: กรณีศึกษา เว็บไซต์ Hi5 ในประเทศไทย พบว่า ปัจจัยของชุมชนเสมือนจริง มีข้อมูลการแนะนำวิธีใช้ โค้ดตกแต่งเว็บไซต์ และปัจจัยความน่าเชื่อถือของชุมชนเสมือนจริง เป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์เชิงบวกและส่งผลให้สมาชิกมีความถี่ในการใช้งานมากที่สุด ส่วนปัจจัยในเรื่องคุณภาพ ประสิทธิภาพของการทำงานของชุมชนเสมือนจริง ระบบการจัดการสมาชิก ความน่าเชื่อถือ โครงสร้างพื้นฐาน หรือฟังก์ชันการทำงานที่ตอบสนองการใช้

ธีรศานต์ สหสพาศน์ (2554) ศึกษาเรื่อง การใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์สู่ความสำเร็จธุรกิจ แจ็กเม้ง ก๋วยเตี๋ยวเนื้อต้นตำรับเพชรบุรี เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้วิธีสัมภาษณ์เชิงลึก และการสังเกตแบบมีส่วนร่วม ผลการศึกษาพบว่า แนวทางปฏิบัติในการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์สู่ความสำเร็จของธุรกิจ มีทั้งสิ้น 3 แนวทาง ได้แก่ มีกระบวนการคิดในการวางแผนการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ที่มีรูปแบบชัดเจน ทำการสื่อสารการตลาดแบบครบวงจรเพื่อรักษาลูกค้า ทำการประชาสัมพันธ์ เพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดี

จากงานวิจัยดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยได้ศึกษาตัวแปร แรงจูงใจ รวมถึงปัจจัยในการใช้สื่อใหม่ พบว่า ผู้ใช้งานมีความคาดหวังในการใช้สื่อใหม่ โดยส่วนใหญ่ใช้ในการแสวงหาข้อมูลข่าวสาร การประชาสัมพันธ์องค์กร และรายงานข่าวสารต่าง ๆ ซึ่งผู้วิจัยจะได้นำตัวแปรเหล่านี้มาเป็นแนวทางในการทำกรอบแนวคิดในการวิจัยการใช้ประโยชน์แอปพลิเคชันไลน์ของตำรวจนครบาล

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรม的开รับสื่อใหม่ของบุคลากรในหน่วยงานราชการ

จากการศึกษาพบว่า มีงานวิจัยที่ศึกษาพฤติกรรม的开รับสื่อใหม่ของบุคลากรในหน่วยงานราชการ ได้แก่

เจษฎา แก้วษา (2555) ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์ (Facebook): กรณีศึกษา กำลังพลนายทหารชั้นประทวน สังกัดกองพันทหารปืนใหญ่

ที่ 17 กองพลทหารราบที่ 7 ผลการศึกษาพบว่า ประชากรส่วนใหญ่ที่มีความสนใจในเครือข่ายสังคมออนไลน์มีอายุระหว่าง 20-30 ปี สถานภาพโสด และประสิทธิภาพในการใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์ (Facebook) โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง แต่เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านความสนใจเทคโนโลยี ด้านสภาพการทำงาน ด้านการเข้าถึงการใช้เทคโนโลยี ทั้งคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต ด้านความพร้อมของอุปกรณ์ และเครือข่ายสัญญาณอินเทอร์เน็ต และด้านนโยบายของผู้บังคับบัญชา จะพบว่า มีเพียงด้านเดียวที่มีค่าเฉลี่ยระดับมาก คือ ด้านนโยบายของผู้บังคับบัญชา

นิติ สัมฤทธิ์เดชขจร (2543) ศึกษาเรื่อง การออกแบบและพัฒนาระบบสารสนเทศอาชีวกรรมเพื่อสนับสนุนการสืบสวนในสถานีตำรวจ การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อออกแบบและพัฒนาระบบสารสนเทศอาชีวกรรมเพื่อสนับสนุนการสืบสวนในสถานีตำรวจ โดยการวิจัยครั้งนี้ได้พัฒนาระบบสารสนเทศอาชีวกรรมเพื่อใช้ในการจัดเก็บข้อมูล ประกอบด้วย แฟ้มข้อมูล ซึ่งเป็นข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับอาชีวกรรม ได้แก่ ข้อมูลบุคคล ข้อมูลสถานี ข้อมูลกลุ่มคน ข้อมูลรถรับจ้าง และข้อมูลทางคดีที่ได้รับมอบหมายให้สืบสวนจากพนักงานสอบสวน จากนั้นได้ทดสอบระบบ ผลที่ได้จากการทดสอบพบว่า สามารถช่วยในการสืบค้นข้อมูล และติดตามผลการสืบสวนได้อย่างมีประสิทธิภาพ เป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่กำหนด

จากข้อมูลดังกล่าว พบว่า หน่วยงานราชการได้นำสื่อใหม่มาใช้ในหน่วยงาน ซึ่งพบว่า เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานมีพฤติกรรมในการเปิดรับสื่อใหม่ ๆ มากขึ้น ซึ่งปัจจัยในการเปิดรับสื่อมาจากหลาย ๆ ด้าน เช่น สภาพการทำงาน ความสนใจในเทคโนโลยี การเข้าถึงอินเทอร์เน็ต หรือการที่สื่อเข้ามาช่วยให้การทำงานสะดวก รวดเร็ว และเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ผู้วิจัยได้ศึกษาผลลัพธ์และตัวแปร เพื่อนำมาพัฒนาแบบสอบถาม และการหาตัวแปรในการวิจัยการใช้ประโยชน์แอปพลิเคชันไลน์

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์

งานวิจัยที่ศึกษาถึงปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์มีดังนี้

วรรณพร กลิ่นบัว (2554) ศึกษาเรื่อง การสร้างเครือข่ายทางสังคมผ่าน www.facebook.com ของกลุ่มคนวัยทำงาน การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้วิธีเก็บรวบรวมข้อมูลโดยรวบรวมเอกสารที่เกี่ยวข้อง และการสัมภาษณ์เจาะลึก ผลการวิจัยพบว่า การสื่อสารของผู้เล่นวัยทำงาน มีรูปแบบการสื่อสาร 2 ทาง คือ การสื่อสารผ่านช่องทางแสดงความคิดเห็นและการสื่อสารผ่านช่องทาง Chat โดยออนไลน์พร้อมกันสองทาง หรือฝากข้อความทาง Inbox ส่วนทัศนคติ มีทั้งทางบวก ทางลบ และนิ่งเฉย ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ตรง หรือข่าวต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นทางสังคม

นันทศิตา ชูรัตน์ (2554) ศึกษาเรื่อง การศึกษาผลกระทบจากการประชาสัมพันธ์เว็บไซต์ผ่านการเชื่อมต่อกับระบบเครือข่ายสังคมออนไลน์เฟซบุ๊ก ผลการศึกษาพบว่า การประชาสัมพันธ์เว็บไซต์ผ่านการเชื่อมต่อกับระบบเครือข่ายสังคมออนไลน์เฟซบุ๊กพบว่า มีจำนวนผู้เข้าใช้งานเว็บไซต์ และทำให้เว็บไซต์เป็นที่รู้จักอย่างแพร่หลาย เมื่อเปรียบเทียบกับผลการประชาสัมพันธ์ที่ยังไม่ผ่านการเชื่อมต่อกับระบบเครือข่ายเฟซบุ๊ก

ภัชภา จิตสรณยุกุล (2553) ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของพนักงานบริษัท ทู คอรัปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ทำการศึกษาเพื่อเป็นแนวทางการพัฒนาระบบและแอปพลิเคชันให้มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพ ใช้วิธีสุ่มตัวอย่างในการเก็บข้อมูล จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยทางประชากรศาสตร์มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์ผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ ลักษณะงานที่ทำมีความสัมพันธ์กับความถี่และช่วงเวลาใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์ผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ แรงจูงใจในการใช้มีความสัมพันธ์กับกิจกรรมที่ใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่

ชนบพันธุ์ ไตรย์พีชน์ (2544) ศึกษาเรื่อง การนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในการจัดระบบจราจรให้มีประสิทธิภาพในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล การวิจัยครั้งนี้เป็นวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการเก็บรวบรวมบทความ เอกสาร และข้อมูลทางอินเทอร์เน็ตที่เกี่ยวข้องกับการจัดระบบจราจร และการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญและผู้รับผิดชอบในการพัฒนาระบบ จากการศึกษาพบว่า เจ้าหน้าที่ที่ทำการพัฒนาระบบการรายงานสภาพจราจรผ่านอินเทอร์เน็ต 90% มีความรู้และความเข้าใจในการนำเทคโนโลยี

มาใช้ และเจ้าหน้าที่เห็นว่า กระบวนการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการรายงานสภาพการจราจรมีประสิทธิภาพประมาณ 90% เมื่อเปรียบเทียบกับงบประมาณในการจัดทำ โดยเจ้าหน้าที่ที่มีความพึงพอใจมาก ส่วนประชาชนมีความพึงพอใจปานกลาง

นลินี เพิ่มต่อศักดิ์ (2554) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยแห่งความสำเร็จในการใช้เครือข่ายสังคมสร้างชุมชนออนไลน์ในมหาวิทยาลัย: กรณีศึกษาโครงการปริญาตรีและปริญาโทภาคพิเศษ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ พบว่า โครงการที่ประสบความสำเร็จในการใช้เครือข่ายสังคม คือ โครงการที่มีปัจจัยสำเร็จครบ 6 ด้าน ในการใช้เครือข่ายสังคม คือ ด้านวัตถุประสงค์ ด้านสมาชิก ด้านเนื้อหา ด้านกิจกรรม ด้านความเชื่อมั่น และด้านผลิตภัณฑ์

จากงานวิจัยดังกล่าวข้างต้น เป็นงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสื่อออนไลน์และการสื่อสารผ่านสื่อใหม่ โดยพบว่า การใช้ประโยชน์และความพึงพอใจต่อสื่อใหม่นั้น เกิดขึ้นได้จากหลายสาเหตุ เช่น ประสบการณ์ในการใช้สื่อ วัตถุประสงค์ที่ใช้ กิจกรรมที่ใช้ หรือแม้กระทั่งช่วงเวลาที่ใช้ ผู้วิจัยได้นำแนวทางเหล่านี้มาพัฒนาระเบียบวิธีวิจัยการเลือกใช้ทฤษฎี รวมถึงการทำแบบสอบถาม

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ

ในส่วนของการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ มีผู้วิจัยไว้ ดังนี้

สมเกียรติ พงษ์จักษ์ (2553) ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการปฏิบัติงานสืบสวนของข้าราชการตำรวจฝ่ายปฏิบัติการข่าว 3, 4 กองบังคับการตำรวจสันติบาล 1 กองบัญชาการตำรวจสันติบาล โดยพบว่า ความคิดเห็นในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อแยกเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับจากมากที่สุด ดังนี้ ด้านข่าวกรอง ด้านการสืบสวนในลักษณะที่เป็นสายลับ ด้านการเฝ้าตรวจ ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพข้าราชการตำรวจ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า อายุ อายุราชการ และระดับการศึกษาที่ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการปฏิบัติงานสืบสวนหาข่าวในภาพรวมไม่แตกต่างกัน

แต่เมื่อแยกเป็นรายด้าน คือ ด้านข่าวกรองพบว่า อายุ และอายุราชการแตกต่างกัน มีความคิดเห็นที่แตกต่างกัน

ผดุงศิลป์ สุขะ (2552) ศึกษาเรื่อง *ระดับการยอมรับเทคโนโลยีของข้าราชการสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดพะเยา* ผลการศึกษาพบว่า การยอมรับเทคโนโลยีในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า อายุ ประสบการณ์ทำงาน ระดับการศึกษา และการอบรมที่เกี่ยวข้องต่างกัน มีระดับการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศต่างกัน

สมโภชน์ เข้มเพชร (2552) ศึกษาเรื่อง *ปัญหาการนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และการสื่อสารมาใช้ในการงานตำรวจ: กรณีศึกษา กองบังคับการปราบปราม* ผลการศึกษาพบว่า ปัญหาการนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และการสื่อสารในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุราชการ แผนงานที่ปฏิบัติ ลักษณะการทำงาน ที่แตกต่างกัน มีปัญหาในการนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และการสื่อสารมาใช้งาน

วิระวัฒน์ ภูเมือง (2551) ศึกษาเรื่อง *ความต้องการเพิ่มสมรรถภาพในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ ทั่วประเทศ-สมุทรปราการ* มีความต้องการเพิ่มสมรรถภาพในภาพรวมทุกด้านในระดับมาก ได้แก่ ด้านการใช้อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ ด้านการใช้แอปพลิเคชันสำเร็จรูป ด้านการใช้คอมพิวเตอร์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านความสามารถในการแก้ปัญหา และบำรุงรักษาคอมพิวเตอร์ โดยเพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุราชการ ชัณยศ ตำแหน่ง และสายงานที่ต่างกัน มีความต้องการเพิ่มสมรรถภาพในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

โชคชัย สุทธิฤทธิ์ (2549) ศึกษาเรื่อง *อุปสรรคในการปฏิบัติงานด้านการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลนิมิตรใหม่* โดยใช้เครื่องมือแบบสอบถาม ผลการศึกษาพบว่า อุปสรรคด้านป้องกันและปราบปรามในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ในด้านวัสดุอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้เป็นอันดับหนึ่ง รองลงมา คือ ด้านงบประมาณ ด้านบุคลากร อันดับสุดท้าย คือ การบริหารจัดการ

วิรัตน์ ราชณรงค์ (2547) ศึกษาเรื่อง *ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่เป็นปัญหาในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมของเจ้าพนักงานตำรวจ: ศึกษาเฉพาะกรณีตำรวจภูธรเพชรบุรี* ผลการศึกษาพบว่า ด้านอุปสรรคที่สำคัญ ได้แก่ เครื่องมือและอุปกรณ์ในการทำงาน

การงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงานของตำรวจ ผลการวิจัยทำให้ทราบถึงปัจจัยต่าง ๆ ที่มีความสัมพันธ์ต่อการใช้ประโยชน์เทคโนโลยี ผู้วิจัยจึงได้นำแนวทางมาปรับใช้ในการหาตัวแปร และสร้างแบบสอบถาม จึงเป็นประเด็นสำคัญว่า การนำระบบแอปพลิเคชันไลน์มาใช้ในการสั่งการ ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติหน้าที่และทำให้การความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์แอปพลิเคชันไลน์ ซึ่งขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการ เช่น เพศ อายุ อายุราชการ การศึกษา ชั้นยศ ตำแหน่ง สายงาน ฯลฯ

ดังนั้น การนำเอาเทคโนโลยีการสื่อสารแอปพลิเคชันไลน์มาใช้ในการปฏิบัติงานของตำรวจนครบาลต้องพิจารณาแนวทางให้เหมาะสมกับคุณลักษณะทางเทคโนโลยี ความรวดเร็ว ตลอดจนจุดแข็งจุดอ่อนต่าง ๆ ของแอปพลิเคชันไลน์ ผู้วิจัยจึงต้องการศึกษา ค้นหาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจและการใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการปฏิบัติงานของตำรวจนครบาล เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อการดำเนินงานของหน่วยงานตำรวจในการดูแลความสงบเรียบร้อยของประชาชน แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยได้นำไปเป็นแนวทางในการดำเนินงานวิจัย ซึ่งอยู่ในบทที่ 3 ต่อไป

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์จากแอปพลิเคชันไลน์ในการปฏิบัติงานของตำรวจนครบาลจากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจมีความต้องการใช้เทคโนโลยีเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ผู้วิจัยต้องการศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์จากแอปพลิเคชันไลน์ของตำรวจนครบาล ผู้วิจัยได้กำหนดรูปแบบเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยได้กำหนดขั้นตอนและวิธีดำเนินการวิจัย ตามลำดับดังต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือในการวิจัย
4. วิธีการรวบรวมข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ตำรวจนครบาล จำนวน 6,930 คน (สำนักงานตำรวจแห่งชาติ, สำนักงานกำลังพล, 2553)
2. กลุ่มตัวอย่างสำหรับการวิจัยโดยใช้สูตรของ Yamane (1973, p. 1088) ที่ระดับความเชื่อมั่นในการเลือกตัวอย่างร้อยละ 95 โดยระดับความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 5

สูตรในการคำนวณหากลุ่มตัวอย่าง

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนประชากร

e = ความคลาดเคลื่อนของประชากรกลุ่มตัวอย่าง

แทนค่าตามสูตรได้ผล ดังนี้

$$n = \frac{6,930}{1 + (6,960 \times (0.05)^2)}$$

$$n = 378.17$$

ผู้วิจัยจะใช้ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมเท่ากับ 378 คน

วิธีการสุ่มตัวอย่าง

1. ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างสำรวจนครบาลด้วยวิธีสุ่มตัวอย่างแบบกลุ่ม (cluster sampling) โดยเก็บข้อมูลจากสถานีตำรวจในกรุงเทพมหานคร
2. ใช้วิธีการสุ่มแบบเจาะจง (purposive sampling) โดยเก็บข้อมูลสำรวจนครบาลที่ใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการปฏิบัติงาน จนกว่าจะได้ตัวอย่างครบ 378 ตัวอย่าง

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ แบ่งตัวแปรออกเป็น 2 ตัว คือ ตัวแปรอิสระ และตัวแปรตาม

1. ตัวแปรอิสระ ได้แก่
 - 1.1 ลักษณะทางประชากร
 - 1.2 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความก้าวหน้าในอาชีพตำรวจ

- 1.3 ความสนใจด้านเทคโนโลยีสื่อสาร
- 1.4 ประสบการณ์ด้านการสื่อสารผ่านสื่อใหม่
- 1.5 การสื่อสารและสั่งการในหน่วยงาน
- 1.6 ปัญหาในการใช้แอปพลิเคชันไลน์
- 2. ตัวแปรตามคือ ระดับความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์จากแอปพลิเคชันไลน์

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม (questionnaires) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น เพื่อศึกษาสภาพการใช้และหาความสัมพันธ์ของตัวแปรกับความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์ แบ่งออกเป็น 6 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะทางประชากร

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้แอปพลิเคชันไลน์

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความก้าวหน้าในอาชีพตำรวจ

ตอนที่ 4 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความสนใจด้านเทคโนโลยีสื่อสาร และประสบการณ์ด้านการสื่อสารผ่านสื่อใหม่

ตอนที่ 5 เป็นสอบถามเกี่ยวกับการสื่อสารและสั่งการในหน่วยงาน

ตอนที่ 6 เป็นสอบถามเกี่ยวกับปัญหาในการใช้แอปพลิเคชันไลน์

สำหรับ ตอนที่ 3-6 เป็นการเลือกแบบสอบถามเป็นแบบการประมาณค่า (rating scale) โดยมีการกำหนดระดับให้เลือกตอบ 5 ระดับ ดังนี้

ระดับ 5 หมายถึง ระดับความเห็นด้วยมากที่สุด

ระดับ 4 หมายถึง ระดับความเห็นด้วยมาก

ระดับ 3 หมายถึง ระดับความเห็นด้วยปานกลาง

ระดับ 2 หมายถึง ระดับความไม่เห็นด้วย

ระดับ 1 หมายถึง ระดับความไม่เห็นด้วยเลย

เกณฑ์การประเมินค่าวัตรระดับอยู่ 5 ระดับ การแปลความหมายค่าเฉลี่ยโดยผู้วิจัย
เลือกใช้วิธีการของ Best (อ้างถึงใน พิชิต ฤทธิรัฐ, 2547, หน้า 257) ดังนี้

ระดับคะแนน 4.50-5.00 คะแนน หมายความว่า ระดับความเห็นด้วยมากที่สุด

ระดับคะแนน 3.50-4.49 คะแนน หมายความว่า ระดับความเห็นด้วยมาก

ระดับคะแนน 2.50-3.49 คะแนน หมายความว่า ระดับความเห็นด้วยปานกลาง

ระดับคะแนน 1.50-2.49 คะแนน หมายความว่า ระดับความเห็นด้วย

ระดับคะแนน 1.00-1.49 คะแนน หมายความว่า ระดับความเห็นด้วยเลย

ตอนที่ 7 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์
แอปพลิเคชันไลน์ในการปฏิบัติงานของตำรวจนครบาล โดยเลือกแบบสอบถาม
เป็นแบบการประมาณค่า (rating scale) โดยมีการกำหนดระดับให้เลือกตอบ 5 ระดับ ดังนี้

ระดับ 5 หมายถึง การใช้ประโยชน์มากที่สุด/พึงพอใจมากที่สุด

ระดับ 4 หมายถึง การใช้ประโยชน์มาก/พึงพอใจมาก

ระดับ 3 หมายถึง การใช้ประโยชน์ปานกลาง/พึงพอใจปานกลาง

ระดับ 2 หมายถึง การไม่ค่อยใช้ประโยชน์/ไม่พึงพอใจ

ระดับ 1 หมายถึง การไม่ใช้ประโยชน์เลย/ไม่พึงพอใจเลย

เกณฑ์การประเมินค่าวัตรระดับอยู่ 5 ระดับ การแปลความหมายค่าเฉลี่ยโดยผู้วิจัย
เลือกใช้วิธีการของ Best (อ้างถึงใน พิชิต ฤทธิรัฐ, 2547, หน้า 257) ดังนี้

ระดับคะแนน 4.50-5.00 คะแนน หมายความว่า มีการใช้ประโยชน์มากที่สุด/
พึงพอใจมากที่สุด

ระดับคะแนน 3.50-4.49 คะแนน หมายความว่า มีการใช้ประโยชน์มาก/
พึงพอใจมาก

ระดับคะแนน 2.50-3.49 คะแนน หมายความว่า มีการใช้ประโยชน์ปานกลาง/
พึงพอใจปานกลาง

ระดับคะแนน 1.50-2.49 คะแนน หมายความว่า การไม่ค่อยใช้ประโยชน์/
พึงพอใจน้อย

ระดับคะแนน 1.00-1.49 คะแนน หมายความว่า การไม่ใช้ประโยชน์เลย/
พึงพอใจน้อยที่สุด

การสร้างเครื่องมือในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. ศึกษาแนวทางหรือแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง
2. นิยามและกำหนดขอบข่ายของตัวแปรที่จะวัด
3. นำมาร่างแบบสอบถามสร้างข้อคำถามเป็นแบบสอบถามตรวจสอบเชิงรายการ และสร้างเป็นมาตรประเมินค่า (rating scale)
4. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนออาจารย์ที่ปรึกษาหาแนวทางแก้ไขแล้ว ให้ผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญด้านการสร้างเครื่องมือและด้านการศึกษา เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา พร้อมทั้งพิจารณาความถูกต้องชัดเจนของภาษา ที่ใช้ในแบบสอบถามและนำเครื่องมือไปให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบ
5. วิเคราะห์คุณภาพของเครื่องมือโดยหาค่าดัชนีความสอดคล้อง IOC (Index of Item-Objective Congruence) และคัดเลือกข้อคำถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไป นำไปทดลองใช้
6. แบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้กับตำรวจที่ใช้ไลน์ในการปฏิบัติงานป้องกันและปราบปรามที่มีใช้กลุ่มตัวอย่าง เพื่อนำมาคำนวณหาความสัมพันธ์รายข้อกับคะแนนรวมแต่ละด้าน (item test correlation) และหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถามที่สร้างขึ้น นำแบบสอบถามที่ได้คัดข้อคำถามเฉพาะข้อดีไว้มาคำนวณหาความเชื่อมั่น (reliability) ทั้งฉบับโดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient) หากค่าความเชื่อมั่นดังกล่าวอยู่ในเกณฑ์จึงจะสามารถนำแบบสอบถามนี้ไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อทำการวิจัยครั้งนี้ได้

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

1. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปสำรวจกับกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 378 คน ใช้ระยะเวลาในการเก็บข้อมูล 3 เดือน
2. นำแบบสอบถามที่ได้รับมาตรวจสอบความสมบูรณ์
3. นำแบบสอบถามที่ได้จากการสำรวจไปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำข้อมูลมาประมวลผลและวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป โดยใช้วิธีทางสถิติที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคลโดยการแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละ ใช้สถิติเชิงพรรณนา (descriptive statistic) เพื่อใช้บรรยายลักษณะข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างทำการวิเคราะห์โดยใช้ร้อยละ (percentage)
2. ระดับความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์แอปพลิเคชันไลน์ของตำรวจนครบาล มาทำการวิเคราะห์โดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean-- $\bar{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation-- SD)
3. การ ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย t test (independent sample) และเปรียบเทียบความแตกต่างของข้อมูลมากกว่า 2 ด้าน โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวน ชนิดทางเดียว (One-way ANOVA) ในกรณีที่พบความแตกต่างจะทำการทดสอบด้วยวิธีของ Least Significant Difference (LSD)

สถิติที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์ข้อมูลของแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจ และการใช้ประโยชน์แอปพลิเคชันไลน์ในการปฏิบัติงานของตำรวจนครบาล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่

1. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างจะนำสถิติประเภทความถี่ (frequency) ค่าร้อยละมาใช้ในการวิเคราะห์ โดยเสนอผลการวิเคราะห์ด้วยการจำแนกเป็นตารางของตัวแปรแต่ละประเภทเรียงตามลำดับ

2. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนที่เกี่ยวกับความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์แอปพลิเคชันไลน์ในการปฏิบัติงานของตำรวจนครบาล โดยการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

3. ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย t test (independent sample) และเปรียบเทียบความแตกต่างของข้อมูลมากกว่า 2 ด้าน โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนชนิดทางเดียว (One-way ANOVA) ในกรณีที่พบความแตกต่างจะทำการทดสอบด้วยวิธีของ Least Significant Difference (LSD) เพื่อใช้ในการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

สำหรับข้อมูลที่เป็นคุณลักษณะที่เป็นคำถามปลายเปิดผู้วิจัยจะนำมาเป็นข้อมูลเพื่อใช้ประโยชน์ในการพัฒนาการปฏิบัติงานสำหรับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่อไป

การวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐานในครั้งนี้ ได้กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติไว้ คือ มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์แอปพลิเคชันไลน์ในการปฏิบัติงานของตำรวจนครบาล ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 378 คน ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ผลทางสถิติและทดสอบสมมติฐานการวิจัย ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows ณ สถาบันคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ซึ่งมีลำดับผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะทางประชากร

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้แอปพลิเคชันไลน์

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความก้าวหน้าในอาชีพตำรวจ

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความสนใจด้านเทคโนโลยีการสื่อสารและประสบการณ์ด้านการสื่อสารผ่านสื่อใหม่

ตอนที่ 5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการสื่อสารและสั่งการในหน่วยงาน

ตอนที่ 6 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาในการใช้แอปพลิเคชันไลน์

ตอนที่ 7 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์แอปพลิเคชันไลน์

ตอนที่ 8 ผลการทดสอบสมมติฐาน

รายละเอียดต่าง ๆ ของผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั้งหมดนี้ ได้นำเสนอออกมาในรูปแบบของตารางประกอบคำบรรยายตามลำดับดังกล่าวข้างต้น ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะทางประชากร

ตาราง 1

จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับลักษณะทางประชากร

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1. กองบังคับการที่สังกัด		
บก.น 1	41	10.8
บก.น 2	43	11.4
บก.น 3	49	13.0
บก.น 4	34	9.0
บก.น 5	39	10.3
บก.น 6	68	18.0
บก.น 7	33	8.7
บก.น 8	35	9.3
บก.น 9	36	9.5
รวม	378	100.0
2. เพศ		
ชาย	365	96.6
หญิง	13	3.4
รวม	378	100.0
3. อายุ		
ไม่เกิน 20 ปี	9	2.4
21-30 ปี	54	14.3
31-40 ปี	66	17.4
41-50 ปี	167	44.2
51-60 ปี	82	21.7
รวม	378	100.0

ตาราง 1 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
4. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	132	34.9
ปริญญาตรี	194	51.3
สูงกว่าปริญญาตรี	52	13.8
รวม	378	100.0
5. รายได้ต่อเดือน		
10,001-15,000 บาท	45	11.9
15,001-20,000 บาท	45	11.9
25,001-25,000 บาท	107	28.3
25,001-30,000 บาท	116	30.7
30,001 บาทขึ้นไป	65	17.2
รวม	378	100.0
6. ลักษณะงานที่รับผิดชอบ		
อำนวยการ	72	19.0
สอบสวน	48	12.7
สืบสวน	37	9.8
ป้องกันและปราบปราม	145	38.4
จราจร	76	20.1
รวม	378	100.0
7. ระดับชั้นยศ		
ส.ต.ต.	40	10.6
ส.ต.ท.	5	1.3
ส.ต.อ.	6	1.6
จ.ส.ต.	34	9.0
ค.ต.	133	35.2

ตาราง 1 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
ร.ต.ต.	67	17.7
ร.ต.ท.	54	14.3
ร.ต.อ.	16	4.2
พ.ต.ต.	3	0.8
พ.ต.ท.	20	5.3
รวม	378	100.0

8. ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน

(อายุราชการ)

1-5 ปี	47	12.4
6-10 ปี	26	6.9
11-15 ปี	28	7.4
16-20 ปี	81	21.4
21-25 ปี	89	23.6
26 ปีขึ้นไป	107	28.3
รวม	378	100.0

จากตาราง 1 ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 378 คน กองบังคับการที่สังกัดส่วนใหญ่ คือ บก.น 6 จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 18.0 บก.น 3 จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 13.0 บก.น 2 จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 11.4 บก.น 1 จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 10.8 บก.น 5 จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 10.3 บก.น 9 จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 9.5 บก.น 8 จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 9.3 บก.น 4 จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 9.0 และกลุ่มที่น้อยที่สุด คือ บก.น 7 จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 8.7

เพศชายจำนวน 365 คน คิดเป็นร้อยละ 96.6 และเพศหญิง จำนวน 13 คน คิดเป็น ร้อยละ 3.4

อายุ 41-50 ปี จำนวน 167 คน คิดเป็นร้อยละ 44.2 รองลงมา คือ อายุ 51-60 ปี จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 21.5 อายุ 31-40 ปี จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 17.4 อายุ 21-30 ปี จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 14.3 และกลุ่มที่น้อยที่สุด คือ อายุไม่เกิน 20 ปี จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.4

การศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 194 คน คิดเป็นร้อยละ 51.3 รองลงมา คือ ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 34.9 และกลุ่มที่น้อยที่สุด คือ สูงกว่าปริญญาตรี 52 คน คิดเป็นร้อยละ 13.8

รายได้ต่อเดือน 25,001-30,000 บาท จำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 30.7 รองลงมา คือ รายได้ 20,001-25,000 บาท จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 28.3 รายได้ 30,001 บาทขึ้นไป จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 17.2 และกลุ่มที่น้อยที่สุด คือ รายได้ 10,001-15,000 บาท จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 11.9 รายได้ 15,001-20,000 บาท จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 11.9

ลักษณะงานที่รับผิดชอบ ป้องกันและปราบปราม จำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 38.4 รองลงมา คือ จราจร จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 20.1 อำนวยการ จำนวน 72 รูป คิดเป็นร้อยละ 19.0 สอบสวน จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 12.7 และกลุ่มที่น้อยที่สุด คือ สืบสวน จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 9.8

ระดับชั้นยศ ค.ต. จำนวน 133 คน คิดเป็นร้อยละ 35.2 รองลงมา คือ ร.ต.ต. จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 17.7 ร.ต.ท. จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 14.3 ส.ต.ต. จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 10.6 จ.ส.ต. จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 9.0 พ.ต.ท. จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5.3 ร.ต.อ. จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 4.2 ส.ต.อ. จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.6 ส.ต.ท. จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.3 และกลุ่มที่น้อยที่สุด คือ พ.ต.ต. จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.8

อายุราชการ 26 ปีขึ้นไป จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 28.3 รองลงมา คือ อายุราชการ 21-25 ปี จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 23.6 อายุราชการ 16-20 ปี จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 21.4 อายุราชการ 1-5 ปี จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 12.4 อายุราชการ 11-15 ปี จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 7.4 และกลุ่มที่น้อยที่สุด คือ อายุราชการ 6-10 ปี จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 6.9

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้แอปพลิเคชันไลน์

ตาราง 2

จำนวนร้อยละของการใช้แอปพลิเคชันไลน์ เกี่ยวกับท่านใช้แอปพลิเคชันไลน์บ่อยแค่ไหน

ท่านใช้แอปพลิเคชันไลน์บ่อยแค่ไหน	จำนวน	ร้อยละ
ใช้ 1-2 วันต่อสัปดาห์	38	10.0
ใช้ 3-4 วันต่อสัปดาห์	52	13.8
ใช้ 5-6 วันต่อสัปดาห์	51	13.5
ใช้ 7 วันต่อสัปดาห์	237	62.7
รวม	378	100.0

จากตาราง 2 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ตอบ 7 วันต่อสัปดาห์ จำนวน 237 คน คิดเป็นร้อยละ 62.7 รองลงมา คือ 3-4 วันต่อสัปดาห์ จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 13.8 5-6 วันต่อสัปดาห์ จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 13.5 และกลุ่มที่มีน้อยที่สุด คือ 1-2 วันต่อสัปดาห์ จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 10.0

ตาราง 3

จำนวนร้อยละของการใช้แอปพลิเคชันไลน์ เกี่ยวกับระยะเวลาเฉลี่ยในการใช้แอปพลิเคชันไลน์

ระยะเวลาเฉลี่ยในการใช้แอปพลิเคชันไลน์	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 1 ชั่วโมง	144	38.1
ระยะเวลาเฉลี่ย 1-2 ชั่วโมง	121	32.0
ระยะเวลาเฉลี่ย 3-4 ชั่วโมง	91	24.1
มากกว่า 4 ชั่วโมง	22	5.8
รวม	378	100.0

จากตาราง 3 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ตอบมากกว่า 4 ชั่วโมง จำนวน 144 คน คิดเป็นร้อยละ 38.1 รองลงมา คือ ระยะเวลาเฉลี่ย 1-2 ชั่วโมง จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 32.0 ระยะเวลาเฉลี่ย 3-4 ชั่วโมง จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 24.1 และกลุ่มที่มีน้อยที่สุด คือ มากกว่า 4 ชั่วโมง จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 5.8

ตาราง 4

จำนวนร้อยละของการใช้แอปพลิเคชันไลน์ เกี่ยวกับใช้แอปพลิเคชันไลน์ในช่วงเวลาใด

ท่านใช้แอปพลิเคชันไลน์ในช่วงเวลาใด	จำนวน	ร้อยละ
เวลา 07.00-10.00 น.	44	11.7
เวลา 10.01-13.00 น.	154	40.7
เวลา 13.01-16.00 น.	46	12.2
เวลา 16.01-19.00 น.	56	14.8
เวลา 19.01-22.00 น.	65	17.2
เวลา 22.01 น. เป็นต้นไป	13	3.4
รวม	378	100.0

จากตาราง 4 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ตอบ เวลา 10.01-13.00 น. จำนวน 154 คน คิดเป็นร้อยละ 40.7 รองลงมา คือ เวลา 19.01-22.00 น. จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 17.2 เวลา 16.01-19.00 น. จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 14.8 เวลา 13.01-16.00 น. จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 12.2 เวลา 07.00-10.00 น. จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 11.7 และกลุ่มที่มีน้อยที่สุด คือ เวลา 22.01 น. เป็นต้นไป จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 3.4

ตาราง 5

จำนวนร้อยละของการใช้แอปพลิเคชันไลน์ เกี่ยวกับใช้แอปพลิเคชันไลน์ ณ สถานที่ใดมากที่สุด

ท่านใช้แอปพลิเคชันไลน์ ณ สถานที่ใดมากที่สุด	จำนวน	ร้อยละ
ที่ทำงาน	111	29.4
บ้านพัก	36	9.5
ปฏิบัติงานนอกสถานที่	37	9.8
ทุกสถานที่	194	51.3
รวม	378	100.0

จากตาราง 5 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ตอบทุกสถานที่ จำนวน 194 คน คิดเป็นร้อยละ 51.3 รองลงมา คือ ที่ทำงาน จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 29.4 ปฏิบัติงานนอกสถานที่ จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 9.8 และกลุ่มที่มีน้อยที่สุด คือ บ้านพัก จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 9.5

ตาราง 6

จำนวนร้อยละของการใช้แอปพลิเคชันไลน์ เกี่ยวกับใช้แอปพลิเคชันไลน์ผ่านอุปกรณ์ใด

ท่านใช้แอปพลิเคชันไลน์ ณ สถานที่ใดมากที่สุด	จำนวน	ร้อยละ
คอมพิวเตอร์ PC	29	7.7
คอมพิวเตอร์พกพา (notebook)	4	1.1
สมาร์ทโฟน	321	84.9
คอมพิวเตอร์แท็บเล็ต	24	6.3
รวม	378	100.0

จากตาราง 6 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ตอบสมาร์ตโฟน จำนวน 321 คน คิดเป็นร้อยละ 84.9 รองลงมา คือ คอมพิวเตอร์ PC จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 7.7 คอมพิวเตอร์แท็บเล็ต จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 6.3 และกลุ่มที่มีน้อยที่สุด คือ คอมพิวเตอร์พกพา (notebook) จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.1

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความก้าวหน้าในอาชีพตำรวจ

ตาราง 7

ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความก้าวหน้าในอาชีพตำรวจ

ความคิดเห็นเกี่ยวกับความก้าวหน้าในอาชีพตำรวจ	$\bar{X}$	SD	แปลความ
1. งานที่ท่านทำเป็นงานที่ตรงกับความสามารถ	3.94	0.916	มาก
2. งานของท่านมีความมั่นคง	4.28*	0.839	มาก
3. ท่านมีโอกาสดำรงตำแหน่งที่สูงขึ้น	3.61	1.160	มาก
4. ท่านเข้ารับการอบรมในสายอาชีพเป็นประจำ	3.46	1.085	ปานกลาง
5. ท่านมีโอกาสดำรงการศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น	3.65	1.153	มาก
6. ท่านได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานสำคัญจาก ผู้บังคับบัญชาอยู่เสมอ	3.75	0.868	มาก
7. หน่วยงานของท่านสนับสนุนเกี่ยวกับการพัฒนา บุคลากร	3.63	0.985	มาก
8. ท่านได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาเสมอ	3.66	0.927	มาก
9. ท่านมีความก้าวหน้าในอาชีพตำรวจ	3.75	0.988	มาก
ค่าเฉลี่ย	3.74	0.991	มาก

*หมายถึง ค่าเฉลี่ยสูงสุด

จากตาราง 7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ย ความคิดเห็นเกี่ยวกับ ความก้าวหน้าในอาชีพตำรวจ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.74$) คือ มีความเห็นว่า อาชีพตำรวจมีความก้าวหน้ามากเมื่อจำแนกรายด้านพบว่า ด้านงานของท่านมีความมั่นคง สูงที่สุด ($\bar{X} = 4.28$) รองลงมา คือ เป็นงานที่ตรงกับความสามารถ ($\bar{X} = 3.94$) และท่านได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานสำคัญจากผู้บังคับบัญชาอยู่เสมอ ซึ่งเท่ากันกับ ท่านมีความก้าวหน้าในอาชีพตำรวจ ($\bar{X} = 3.75$)

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความสนใจด้านเทคโนโลยี การสื่อสารและประสบการณ์ด้านการสื่อสารผ่านสื่อใหม่

ตาราง 8

ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความสนใจด้านเทคโนโลยีการสื่อสาร

ความสนใจด้านเทคโนโลยีการสื่อสาร	$\bar{X}$	SD	แปลความ
1. ท่านมีการศึกษาหาความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยี และอินเทอร์เน็ตอยู่เสมอ	3.70	0.841	มาก
2. ท่านมีการติดตามข่าวสารเกี่ยวกับเทคโนโลยี และอินเทอร์เน็ตอยู่เสมอ	3.80*	0.800	มาก
3. ท่านมีความรู้ความเข้าใจในการใช้เทคโนโลยี และอินเทอร์เน็ตเป็นอย่างดี	3.44	0.868	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	3.65	0.836	มาก

*หมายถึง ค่าเฉลี่ยสูงสุด

จากตาราง 8 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยความสนใจด้านเทคโนโลยี- การสื่อสาร โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.65$) คือ มีความสนใจด้านเทคโนโลยี- การสื่อสารมาก เมื่อจำแนกรายด้าน พบว่า การติดตามข่าวสารเกี่ยวกับเทคโนโลยีและ อินเทอร์เน็ตอยู่เสมอสูงที่สุด ($\bar{X} = 3.80$) รองลงมา คือ มีการศึกษาหาความรู้เกี่ยวกับ

เทคโนโลยีและอินเทอร์เน็ตอยู่เสมอ และมีความรู้ความเข้าใจในการใช้เทคโนโลยี
อินเทอร์เน็ตเป็นอย่างดี ($\bar{X} = 3.70$ และ $\bar{X} = 3.44$) ตามลำดับ

ตาราง 9

ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสบการณ์การสื่อสารผ่านสื่อใหม่

ประสบการณ์การสื่อสารผ่านสื่อใหม่	$\bar{X}$	SD	แปลความ
1. ท่านสามารถใช้งานแอปพลิเคชันต่าง ๆ ที่เชื่อมโยงกับระบบอินเทอร์เน็ตเป็นอย่างดี	3.34	0.953	ปานกลาง
2. ท่านใช้งานอินเทอร์เน็ตเป็นประจำ	3.63	1.006	มาก
3. ท่านสามารถใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์ ในระดับเบื้องต้นได้	3.78*	0.856	มาก
4. ท่านใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์เป็นประจำ	3.66	0.947	มาก
5. ท่านสามารถใช้ฟังก์ชันต่าง ๆ ได้ดี เช่น เล่นเกม อัปโหลดวิดีโอ	3.51	0.974	มาก
6. ท่านสามารถใช้เครือข่ายสังคมได้อย่างชำนาญ	3.37	0.892	ปานกลาง
7. ท่านใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์เพื่อความบันเทิง	3.36	0.971	ปานกลาง
8. ท่านใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์เพื่อศึกษา หาความรู้	3.71	0.921	มาก
9. ท่านใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์เพื่อปฏิบัติงาน	3.71	0.946	มาก
ค่าเฉลี่ย	3.56	0.940	มาก

*หมายถึง ค่าเฉลี่ยสูงสุด

จากตาราง 9 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยของประสบการณ์การสื่อสารผ่านสื่อใหม่ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.56$) คือ มีประสบการณ์ในการสื่อสารผ่านสื่อใหม่มาก เมื่อจำแนกรายด้าน พบว่า สามารถใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์ในระดับเบื้องต้นได้สูงที่สุด ($\bar{X} = 3.78$) รองลงมา คือ ใช้เครือข่ายสังคมเพื่อศึกษาหาความรู้ เท่ากันกับใช้เครือข่ายสังคมเพื่อการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 3.71$)

**ตอนที่ 5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้แอปพลิเคชันไลน์
ในการสื่อสารและสั่งการในหน่วยงาน**

ตาราง 10

ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานการใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการสื่อสารและสั่งการ
ในหน่วยงาน

การใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการสื่อสาร และสั่งการในหน่วยงาน	$\bar{X}$	SD	แปลความ
1. ผู้บังคับบัญชาในหน่วยงานของท่านใช้ แอปพลิเคชันไลน์ในการปฏิบัติงาน	4.26*	0.744	มาก
2. ผู้บังคับบัญชาในหน่วยงานของท่านใช้ แอปพลิเคชันไลน์ในการสั่งการหรือมอบหมายงาน	4.10	0.771	มาก
3. ผู้บังคับบัญชาในหน่วยงานของท่านมีนโยบาย สนับสนุนและส่งเสริมให้ใช้แอปพลิเคชันไลน์ ในการปฏิบัติงาน	4.03	0.868	มาก
4. มีการติดต่อสื่อสารกันระหว่างผู้บังคับบัญชา กับผู้ใต้บังคับบัญชาผ่านแอปพลิเคชันไลน์	4.06	0.799	มาก
5. ท่านสามารถปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายจาก ผู้บังคับบัญชาเมื่อมีการสั่งการผ่านแอปพลิเคชันไลน์ ได้อย่างทัน่วงที	4.00	0.857	มาก
6. ท่านมีความสะดวกในการติดต่อกับผู้บังคับบัญชา/ ผู้ใต้บังคับบัญชาผ่านแอปพลิเคชันไลน์	3.83	0.969	มาก
ค่าเฉลี่ย	4.05	0.834	มาก

*หมายถึง ค่าเฉลี่ยสูงสุด

จากตาราง 10 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยของการใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการสื่อสารและสั่งการในหน่วยงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.05$) คือ มีการใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการสื่อสารและสั่งการในหน่วยงานมาก เมื่อจำแนกรายด้าน พบว่า

ผู้บังคับบัญชาในหน่วยงานของท่านใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการปฏิบัติงานสูงที่สุด ($\bar{X} = 4.26$) รองลงมา คือ ผู้บังคับบัญชาในหน่วยงานของท่านใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการสั่งการหรือมอบหมายงาน และความสะดวกในการติดต่อสื่อสารกันระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชาผ่านแอปพลิเคชันไลน์ ($\bar{X} = 4.10$ และ $\bar{X} = 4.06$) ตามลำดับ

ตอนที่ 6 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาในการใช้แอปพลิเคชันไลน์

ตาราง 11

ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับปัญหาในการใช้แอปพลิเคชันไลน์

ปัญหาในการใช้แอปพลิเคชันไลน์	$\bar{X}$	SD	แปลความ
1. ท่านมีภาระค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมในการใช้อุปกรณ์เสริม			
อาทิ แบตเตอรี่สำรอง กรอบโทรศัพท์	3.49	1.161	ปานกลาง
2. การพกพาอุปกรณ์ในการใช้แอปพลิเคชันไลน์			
เช่น โทรศัพท์มือถือ แบตเตอรี่สำรอง ทำให้			
การปฏิบัติงานไม่คล่องตัว	3.27	1.042	ปานกลาง
3. ท่านเคยเกิดปัญหาการปฏิบัติงานด้วย			
แอปพลิเคชันไลน์ล่าช้า เนื่องจากสัญญาณ-			
อินเทอร์เน็ตไม่ดี	3.59*	1.008	มาก
4. ท่านคิดว่าการใช้แอปพลิเคชันไลน์จะทำให้ระบบ-			
การสั่งการเปลี่ยนแปลงไปจากเดิม	3.56	0.962	มาก
5. ท่านเคยเกิดกรณีการสื่อสารที่คลาดเคลื่อนผ่าน			
แอปพลิเคชันไลน์ จนส่งผลให้เกิดการปฏิบัติงาน			
ที่ผิดพลาด	3.16	0.962	ปานกลาง

ตาราง 11 (ต่อ)

ปัญหาในการใช้แอปพลิเคชันไลน์	$\bar{X}$	SD	แปลความ
6. ท่านเคยส่งข้อมูลเอกสารทางราชการ (ไม่ใช่เอกสารลับ) ผ่านแอปพลิเคชันไลน์ผิดกลุ่มหรือผิดเป้าหมายที่จะส่ง	2.97	0.992	ปานกลาง
7. ท่านคิดว่าในการติดต่อสื่อสารผ่านแอปพลิเคชันไลน์มีความเสี่ยงที่จะเกิดความผิดพลาดในการรับส่งข้อมูลอันเป็นความลับของทางราชการ และทำให้เกิดความเสียหายร้ายแรง	3.53	1.081	มาก
ค่าเฉลี่ย	3.37	1.029	ปานกลาง

*หมายถึง ค่าเฉลี่ยสูงสุด

จากตาราง 11 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยของปัญหาในการใช้แอปพลิเคชันไลน์ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.37$) คือ มีปัญหาในการใช้แอปพลิเคชันไลน์ปานกลาง เมื่อจำแนกรายด้าน พบว่า ปัญหาการปฏิบัติงานด้วยแอปพลิเคชันไลน์ล่าช้า เนื่องจากสัญญาณอินเทอร์เน็ตไม่ดีสูงที่สุด ($\bar{X} = 3.59$) รองลงมา คือ การใช้แอปพลิเคชันไลน์จะทำให้ระบบการสั่งการเปลี่ยนแปลงไปจากเดิม และการติดต่อสื่อสารผ่านแอปพลิเคชันไลน์มีความเสี่ยงที่จะเกิดความผิดพลาดในการรับส่งข้อมูลอันเป็นความลับของทางราชการ และทำให้เกิดความเสียหายร้ายแรง ($\bar{X} = 3.56$ และ $\bar{X} = 3.53$) ตามลำดับ

**ตอนที่ 7 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจ
และการใช้ประโยชน์แอปพลิเคชันไลน์**

ตาราง 12

ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์แอปพลิเคชัน-
ไลน์

ความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์แอปพลิเคชันไลน์	$\bar{X}$	SD	แปลความ
1. ทำให้การสนทนา/ติดต่อสื่อสารสะดวกและง่ายขึ้น	4.19	0.84	มาก
2. ทำให้กล้าคุยแสดงความคิดเห็นมากขึ้นในกลุ่มสนทนา	3.89	0.91	มาก
3. ทำให้มีเครือข่ายการทำงานเพิ่มมากขึ้น	3.93	0.89	มาก
4. ทำให้รับทราบข่าวสารและสถานการณ์ได้มากขึ้น	4.09	0.85	มาก
5. ทำให้สามารถส่งข่าวและข้อมูลได้สะดวกและรวดเร็ว มากขึ้น	4.12	0.87	มาก
6. ทำให้สามารถรายงานผลการปฏิบัติงานได้รวดเร็ว มากขึ้น	4.04	0.89	มาก
7. ทำให้มีความเป็นส่วนตัว	3.50	1.09	มาก
8. ทำให้ลดค่าใช้จ่ายในการโทรศัพท์	3.59	1.15	มาก
9. ทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มมากขึ้น	3.75	0.99	มาก
10. ทำให้รู้สึกว่าเป็นคนทันสมัยมากขึ้น	3.82	0.99	มาก
11. ท่านใช้แอปพลิเคชันไลน์ในติดต่อสื่อสารกับ ผู้ร่วมงานในหน่วยงาน	3.95	1.01	มาก
12. ท่านใช้แอปพลิเคชันไลน์ในติดต่อสื่อสารกับ หน่วยงานอื่น	3.20	1.34	ปานกลาง
13. ท่านใช้แอปพลิเคชันไลน์ในติดต่อสื่อสารกับ แหล่งข่าว	2.97	1.39	ปานกลาง

ตาราง 12 (ต่อ)

ความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์แอปพลิเคชันไลน์	$\bar{X}$	SD	แปลความ
14. ท่านใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการรับ-ส่งข้อมูล ในการปฏิบัติงาน	3.62	1.14	มาก
15. ท่านใช้แอปพลิเคชันไลน์ส่งเอกสารสำคัญทางราชการ ให้เพื่อนร่วมงาน	3.37	1.15	ปานกลาง
16. ท่านใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการรายงานสถานการณ์ แก่เพื่อนร่วมงานในหน่วยงาน	3.65	1.06	มาก
17. ท่านใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการรายงานผล การปฏิบัติงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบ	3.53	1.07	มาก
18. ท่านใช้แอปพลิเคชันไลน์เพื่อรับการสั่งการจาก ผู้บังคับบัญชา	3.47	1.09	ปานกลาง
19. ท่านจัดตั้งกลุ่มไลน์เพื่อการปฏิบัติงาน	3.65	1.09	มาก
20. ท่านเข้าร่วมกลุ่มไลน์เพื่อการปฏิบัติงาน	3.69	1.14	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.76	0.78	มาก

จากตาราง 12 ความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์แอปพลิเคชันไลน์มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 จำแนกในแต่ละข้อพบว่า

ข้อที่มีผู้เลือกอยู่ในระดับมาก

ความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์แอปพลิเคชันไลน์ เพราะทำให้การสนทนา/ติดต่อสื่อสารสะดวกและง่ายขึ้น เป็นอันดับแรก มีคะแนนระดับการใช้ เท่ากับ 4.19

ความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์แอปพลิเคชันไลน์ เพราะทำให้สามารถส่งข่าวและข้อมูลได้สะดวกและรวดเร็วมากขึ้น เป็นอันดับสอง มีคะแนนระดับการใช้ เท่ากับ 4.12

ความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์แอปพลิเคชันไลน์ เพราะทำให้รับทราบข่าวสารและสถานการณ์ได้มากขึ้น เป็นอันดับสาม มีคะแนนระดับการใช้ เท่ากับ 4.09

ความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์แอปพลิเคชันไลน์ เพราะทำให้สามารถ
รายงานผลการปฏิบัติงานได้รวดเร็วมากขึ้น เป็นอันดับสี่ มีคะแนนระดับการใช้ เท่ากับ
4.04

ความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์แอปพลิเคชันไลน์ เพราะใช้แอปพลิเคชันไลน์
ในติดต่อสื่อสารกับผู้ร่วมงานในหน่วยงาน เป็นอันดับห้า มีคะแนนระดับการใช้ เท่ากับ
3.95

ความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์แอปพลิเคชันไลน์ เพราะทำให้มีเครือข่าย
การทำงานเพิ่มมากขึ้น เป็นอันดับหก มีคะแนนระดับการใช้ เท่ากับ 3.93

ความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์แอปพลิเคชันไลน์ เพราะทำให้กล้าคุย
และแสดงความคิดเห็นมากขึ้นในกลุ่มสนทนา เป็นอันดับเจ็ด มีคะแนนระดับการใช้
เท่ากับ 3.89

ความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์แอปพลิเคชันไลน์ เพราะทำให้รู้สึกว่
เป็นคนทันสมัยมากขึ้น เป็นอันดับแปด มีคะแนนระดับการใช้ เท่ากับ 3.82

ความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์แอปพลิเคชันไลน์ เพราะทำให้ประสิทธิภาพ
ในการทำงานเพิ่มมากขึ้น เป็นอันดับเก้า มีคะแนนระดับการใช้ เท่ากับ 3.75

ความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์แอปพลิเคชันไลน์ เพราะใช้เข้าร่วมกลุ่มไลน์
เพื่อการปฏิบัติงาน เป็นอันดับสิบ มีคะแนนระดับการใช้ เท่ากับ 3.69

ความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์แอปพลิเคชันไลน์ เพราะใช้จัดตั้งกลุ่มไลน์
เพื่อการปฏิบัติงาน เป็นอันดับสิบ มีคะแนนระดับการใช้ เท่ากับ 3.65

ความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์แอปพลิเคชันไลน์ เพราะใช้แอปพลิเคชันไลน์
ในการรายงานสถานการณ์แก่เพื่อนร่วมงานในหน่วยงาน เป็นอันดับสิบเอ็ด มีคะแนน
ระดับการใช้ เท่ากับ 3.65

ความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์แอปพลิเคชันไลน์ เพราะใช้แอปพลิเคชันไลน์
ในการรับ-ส่งข้อมูลในการปฏิบัติงาน เป็นอันดับสิบสอง มีคะแนนระดับการใช้ เท่ากับ
3.62

ความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์แอปพลิเคชันไลน์ เพราะทำให้ลดค่าใช้จ่าย
ในการโทรศัพท์ เป็นอันดับสิบสาม มีคะแนนระดับการใช้ เท่ากับ 3.59

ความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์แอปพลิเคชันไลน์ เพราะใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการรายงานผลการปฏิบัติงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบ เป็นอันดับสิบสี่ มีคะแนนระดับการใช้ เท่ากับ 3.53

ความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์แอปพลิเคชันไลน์ เพราะทำให้มีความเป็นส่วนตัว เป็นอันดับสิบห้า มีคะแนนระดับการใช้ เท่ากับ 3.50

ข้อที่มีผู้เลือกอยู่ในระดับปานกลาง

ความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์แอปพลิเคชันไลน์ เพราะใช้แอปพลิเคชันไลน์เพื่อรับการสั่งการจากผู้บังคับบัญชา เป็นอันดับแรก มีคะแนนระดับการใช้ เท่ากับ 3.47

ความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์แอปพลิเคชันไลน์ เพราะใช้แอปพลิเคชันไลน์ส่งเอกสารสำคัญทางราชการให้เพื่อนร่วมงาน เป็นอันดับสอง มีคะแนนระดับการใช้ เท่ากับ 3.37

ความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์แอปพลิเคชันไลน์ เพราะใช้แอปพลิเคชันไลน์ในติดต่อสื่อสารกับหน่วยงานอื่น เป็นอันดับสาม มีคะแนนระดับการใช้ เท่ากับ 3.20

ความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์แอปพลิเคชันไลน์ เพราะใช้แอปพลิเคชันไลน์ในติดต่อสื่อสารกับแหล่งข่าว เป็นอันดับสี่ มีคะแนนระดับการใช้ เท่ากับ 2.97

ตอนที่ 8 ผลการทดสอบสมมติฐาน

การนำเสนอผลการทดสอบสมมติฐานของการวิจัย ทดสอบความแตกต่างของลักษณะประชากร โดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ได้แก่สถิติ test เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างกลุ่มตัวอย่างที่มีตัวแปรอิสระ 2 กลุ่ม การวิเคราะห์ความแปรปรวนจำแนกทางเดียว (One-way Analysis of Variance--ANOVA) เพื่อทดสอบตัวแปรอิสระที่มี 2 กลุ่มขึ้นไป และเปรียบเทียบเชิงซ้อนรายคู่ (multiple comparison) ของ LSD ในกรณีที่พบว่า

มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เพื่อตรวจสอบว่า ตัวแปรคู่ใดที่มีความแตกต่าง เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปรโดยทดสอบสมมติฐาน ดังต่อไปนี้

สมมติฐานที่ 1 ลักษณะทางประชากรที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์แอปพลิเคชันไลน์ที่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ระดับความก้าวหน้าในอาชีพที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์แอปพลิเคชันไลน์ที่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 3 ความสนใจด้านเทคโนโลยีที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์แอปพลิเคชันไลน์ที่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 4 ประสบการณ์ด้านการสื่อสารผ่านสื่อที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์แอปพลิเคชันไลน์ที่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 5 การสื่อสารและสั่งการในหน่วยงานที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์แอปพลิเคชันไลน์ที่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 6 ปัญหาในการใช้แอปพลิเคชันไลน์ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์แอปพลิเคชันไลน์ที่แตกต่างกัน

ตาราง 13

ผลการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์แอปพลิเคชันไลน์ในการปฏิบัติงานของตำรวจนครบาล จำแนกตามเพศ

เพศ	$\bar{X}$	SD	t	Sig.
ชาย	3.89	0.76	-0.52	0.500
หญิง	4.00	0.38		

จาก ตาราง 13 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์แอปพลิเคชันไลน์ จำแนกตามเพศ พบว่า เพศมีความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์แอปพลิเคชันไลน์ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญที่ระดับ.05 แสดงว่า ปฏิเสธสมมติฐาน

การวิจัย นั่นคือ ลักษณะทางประชากรที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์แอปพลิเคชันไลน์ที่แตกต่างกัน

ตาราง 14

ผลการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์แอปพลิเคชันไลน์ในการปฏิบัติงานของตำรวจนครบาล จำแนกตามอายุ

ความพึงพอใจและ การใช้ประโยชน์ แอปพลิเคชันไลน์	แหล่งความ- แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
อายุ	ระหว่างกลุ่ม	15.47	4	3.87	7.17	0.000*
	ภายในกลุ่ม	201.27	373	0.54		
	รวม	216.75	377			

จาก ตาราง 14 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ลักษณะทางประชากร จำแนกตามอายุ มีผลต่อความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์แอปพลิเคชันไลน์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แสดงว่า ไม่ปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย นั่นคือ ลักษณะทางประชากรที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์แอปพลิเคชันไลน์ที่แตกต่างกัน จึงได้ทดสอบรายคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD) (ดูตาราง 15)

ตาราง 15

ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจ
และการใช้ประโยชน์แอปพลิเคชันไลน์ในการปฏิบัติงานของตำรวจนครบาล จำแนก
ตามอายุ

อายุ		ไม่เกิน 20 ปี	21-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51-60 ปี
	$\bar{X}$	3.77	4.25	4.01	3.89	3.59
ไม่เกิน 20 ปี	3.77					
21-30 ปี	4.25				0.36	0.65
31-40 ปี	4.01					0.42
41-50 ปี	3.89					0.29
51-60 ปี	3.59					

จาก ตาราง 15 ผลทดสอบรายคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD) พบว่า
มีความแตกต่างกันตามลักษณะของตัวแปร 4 คู่ ได้แก่

ผู้ที่อายุ 21-30 ปี ($\bar{X} = 4.25$) มีผลต่อความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์
แอปพลิเคชันไลน์ สูงกว่าผู้ที่มีอายุ 41-50 ปี ($\bar{X} = 3.89$) มีค่าเฉลี่ยต่างกัน เท่ากับ 0.36

ผู้ที่อายุ 21-30 ปี ($\bar{X} = 4.25$) มีผลต่อความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์
แอปพลิเคชันไลน์ สูงกว่าผู้ที่มีอายุ 51-60 ปี ($\bar{X} = 3.59$) มีค่าเฉลี่ยต่างกัน เท่ากับ 0.65

ผู้ที่อายุ 31-40 ปี ($\bar{X} = 4.01$) มีผลต่อความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์
แอปพลิเคชันไลน์ สูงกว่าผู้ที่มีอายุ 51-60 ปี ($\bar{X} = 3.59$) มีค่าเฉลี่ยต่างกัน เท่ากับ 0.42

ผู้ที่อายุ 41-50 ปี ($\bar{X} = 3.89$) มีผลต่อความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์
แอปพลิเคชันไลน์ สูงกว่าผู้ที่มีอายุ 51-60 ปี ($\bar{X} = 3.59$) มีค่าเฉลี่ยต่างกัน เท่ากับ 0.29

ตาราง 16

ผลการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์แอปพลิเคชันไลน์ในการปฏิบัติงานของตำรวจนครบาล จำแนกตามระดับการศึกษา

ความพึงพอใจและ การใช้ประโยชน์ แอปพลิเคชันไลน์	แหล่งความ- แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระดับการศึกษา	ระหว่างกลุ่ม	14.42	2	7.21	13.37	0.000*
	ภายในกลุ่ม	202.32	375	0.54		
	รวม	216.75	377			

จากตาราง 16 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ลักษณะประชากรศาสตร์ จำแนกตามระดับการศึกษา มีผลต่อความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์แอปพลิเคชันไลน์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แสดงว่า ไม่ปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย นั่นคือ ลักษณะทางประชากรที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์แอปพลิเคชันไลน์ที่แตกต่างกัน จึงได้ทดสอบรายคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD) (ดูตาราง 17)

ตาราง 17

ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์แอปพลิเคชันไลน์ในการปฏิบัติงานของตำรวจนครบาล จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา		ต่ำกว่าปริญญาดรี	ปริญญาดรี	สูงกว่าปริญญาดรี
	$\bar{X}$	3.66	3.97	4.23
ต่ำกว่าปริญญาดรี	3.66			
ปริญญาดรี	3.97	0.30		
สูงกว่าปริญญาดรี	4.23	0.57	0.26	

จาก ตาราง 17 ผลทดสอบรายคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD) พบว่ามีความแตกต่างกันตามลักษณะของตัวแปร 3 คู่ ได้แก่

ผู้ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี ($\bar{X} = 3.97$) มีผลต่อความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์แอปพลิเคชันไลน์ สูงกว่าผู้ที่มีระดับการศึกษาดำกว่าปริญญาตรี ($\bar{X} = 3.66$) มีค่าเฉลี่ยต่างกัน เท่ากับ 0.30

ผู้ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ($\bar{X} = 4.23$) มีผลต่อความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์แอปพลิเคชันไลน์ สูงกว่าผู้ที่มีระดับการศึกษาดำกว่าปริญญาตรี ($\bar{X} = 3.66$) มีค่าเฉลี่ยต่างกัน เท่ากับ 0.57

ผู้ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ($\bar{X} = 4.23$) มีผลต่อความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์แอปพลิเคชันไลน์สูงกว่าผู้ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี ($\bar{X} = 3.97$) มีค่าเฉลี่ยต่างกัน เท่ากับ 0.26

ตาราง 18

ผลการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์แอปพลิเคชันไลน์ในการปฏิบัติงานของตำรวจนครบาล จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ความพึงพอใจและ การใช้ประโยชน์ แอปพลิเคชันไลน์	แหล่งความ- แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
รายได้ต่อเดือน	ระหว่างกลุ่ม	13.36	4	3.34	6.12	0.000*
	ภายในกลุ่ม	203.38	373	0.54		
	รวม	216.75	377			

จากตาราง 18 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ลักษณะประชากรศาสตร์ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน มีผลต่อความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์แอปพลิเคชันไลน์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แสดงว่า ไม่ปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย นั่นคือ ลักษณะ

ทางประชากรที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์แอปพลิเคชันไลน์ที่แตกต่างกัน จึงได้ทดสอบรายคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD) (ดูตาราง 19)

ตาราง 19

ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์แอปพลิเคชันไลน์ในการปฏิบัติงานของตำรวจนครบาล จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	$\bar{X}$	10,001-15,000 บาท	15,001-20,000 บาท	20,001-25,000 บาท	25,001-30,000 บาท	30,001 บาทขึ้นไป
		4.36	3.90	3.73	3.84	3.93
10,001-15,000 บาท	4.36		0.46	0.63	0.52	0.43
15,001-20,000 บาท	3.90					
20,001-25,000 บาท	3.73					
25,001-30,000 บาท	3.84					
30,001 บาทขึ้นไป	3.93					

จากตาราง 19 ผลทดสอบรายคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD) พบว่ามีความแตกต่างกันตามลักษณะของตัวแปร 4 คู่ ได้แก่

ผู้ที่รายได้ต่อเดือน 10,001-15,000 บาท ($\bar{X} = 4.36$) มีผลต่อความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์แอปพลิเคชันไลน์ สูงกว่าผู้ที่รายได้ต่อเดือน 15,001-20,000 บาท ($\bar{X} = 3.90$) มีค่าเฉลี่ยต่างกัน เท่ากับ 0.46

ผู้ที่รายได้ต่อเดือน 10,001-15,000 บาท ($\bar{X} = 4.36$) มีผลต่อความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์แอปพลิเคชันไลน์ สูงกว่าผู้ที่รายได้ต่อเดือน 20,001-25,000 บาท ($\bar{X} = 3.73$) มีค่าเฉลี่ยต่างกัน เท่ากับ 0.63

ผู้ที่รายได้ต่อเดือน 10,001-15,000 บาท ($\bar{X} = 4.36$) มีผลต่อความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์แอปพลิเคชันไลน์ สูงกว่าผู้ที่รายได้ต่อเดือน 25,001-30,000 บาท ($\bar{X} = 3.84$) มีค่าเฉลี่ยต่างกัน เท่ากับ 0.52

ผู้ที่รายได้ต่อเดือน 10,001-15,000 บาท ($\bar{X} = 4.36$) มีผลต่อความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์แอปพลิเคชันไลน์ สูงกว่าผู้ที่รายได้ต่อเดือน 30,001 บาทขึ้นไป ($\bar{X} = 3.93$) มีค่าเฉลี่ยต่างกัน เท่ากับ 0.43

ตาราง 20

ผลการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์แอปพลิเคชันไลน์ในการปฏิบัติงานของตำรวจนครบาล จำแนกตามลักษณะงานที่รับผิดชอบ

ความพึงพอใจและ การใช้ประโยชน์ แอปพลิเคชันไลน์	แหล่งความ- แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ลักษณะงาน ที่รับผิดชอบ	ระหว่างกลุ่ม	13.54	4	3.38	6.21	0.000*
	ภายในกลุ่ม	203.20	373	0.54		
	รวม	216.75	377			

จากตาราง 20 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ลักษณะประชากรศาสตร์ จำแนกตามลักษณะงานที่รับผิดชอบ มีผลต่อความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์แอปพลิเคชันไลน์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แสดงว่า ไม่ปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย นั่นคือลักษณะทางประชากรที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์แอปพลิเคชันไลน์ที่แตกต่างกัน จึงได้ทดสอบรายคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD) (ดูตาราง 21)

ตาราง 21

ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจและ
การใช้ประโยชน์แอปพลิเคชันไลน์ในการปฏิบัติงานของตำรวจนครบาล จำแนกตาม
ลักษณะงานที่รับผิดชอบ

ลักษณะงาน ที่รับผิดชอบ	อำนาจการ	สอบสวน	สืบสวน	ป้องกันและ ปราบปราม	จราจร	
	$\bar{X}$	3.65	4.18	4.02	4.00	3.69
อำนาจการ	3.65					
สอบสวน	4.18	0.52				0.48
สืบสวน	4.02	0.37				0.33
ป้องกันและ						
ปราบปราม	4.00	0.35				0.30
จราจร	3.69					

จาก ตาราง 21 ผลทดสอบรายคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD) พบว่า
มีความแตกต่างกันตามลักษณะของตัวแปร 6 คู่ ได้แก่

ผู้ที่มีลักษณะงานสอบสวน ($\bar{X} = 4.18$) มีผลต่อความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์
แอปพลิเคชันไลน์ สูงกว่าผู้ที่มีลักษณะงานอำนาจการ ($\bar{X} = 3.65$) มีค่าเฉลี่ยต่างกัน
เท่ากับ 0.52

ผู้ที่มีลักษณะงานสอบสวน ($\bar{X} = 4.18$) มีผลต่อความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์
แอปพลิเคชันไลน์ สูงกว่าผู้ที่มีลักษณะงานจราจร ($\bar{X} = 3.69$) มีค่าเฉลี่ยต่างกัน เท่ากับ 0.48

ผู้ที่มีลักษณะงานสืบสวน ($\bar{X} = 4.02$) มีผลต่อความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์
แอปพลิเคชันไลน์ สูงกว่าผู้ที่มีลักษณะงานอำนาจการ ($\bar{X} = 3.65$) มีค่าเฉลี่ยต่างกัน
เท่ากับ 0.37

ผู้ที่มีลักษณะงานสืบสวน ($\bar{X} = 4.02$) มีผลต่อความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์
แอปพลิเคชันไลน์ สูงกว่าผู้ที่มีลักษณะงานจราจร ($\bar{X} = 3.69$) มีค่าเฉลี่ยต่างกัน เท่ากับ 0.33

ผู้ที่มีลักษณะงานป้องกันและปราบปราม ($\bar{X} = 4.00$) มีผลต่อความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์แอปพลิเคชันไลน์ สูงกว่าผู้ที่มีลักษณะงานอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 3.65$) มีค่าเฉลี่ยต่างกัน เท่ากับ 0.35

ผู้ที่มีลักษณะงานป้องกันและปราบปราม ($\bar{X} = 4.00$) มีผลต่อความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์แอปพลิเคชันไลน์ สูงกว่าผู้ที่มีลักษณะงานจราจร ($\bar{X} = 3.69$) มีค่าเฉลี่ยต่างกัน เท่ากับ 0.30

ตาราง 22

ผลการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์แอปพลิเคชันไลน์ในการปฏิบัติงานของตำรวจนครบาล จำแนกตามระดับชั้นยศ

ความพึงพอใจและ การใช้ประโยชน์ แอปพลิเคชันไลน์	แหล่งความ- แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระดับชั้นยศ	ระหว่างกลุ่ม	14.84	9	1.64	3.00	0.002*
	ภายในกลุ่ม	201.90	368	0.54		
	รวม	216.75	377			

จากตาราง 22 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ลักษณะประชากรศาสตร์ จำแนกตามระดับชั้นยศ มีผลต่อความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์แอปพลิเคชันไลน์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แสดงว่า ไม่ปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย นั่นคือ ลักษณะทางประชากรที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์แอปพลิเคชันไลน์ที่แตกต่างกัน จึงได้ทดสอบรายคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD) (ดูตาราง 23)

ตาราง 23

ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจและ
การใช้ประโยชน์แอปพลิเคชันไลน์ในการปฏิบัติงานของตำรวจนครบาล จำแนกตาม
ระดับชั้นยศ

ระดับชั้นยศ	(A)	(B)	(C)	(D)	(E)	(F)	(G)	(H)	(I)	(J)
$\bar{X}$	4.02	3.36	3.85	3.90	3.80	3.73	4.19	3.69	3.76	4.36
ส.ต.ต. (A) 4.02						0.29				
ส.ต.ท. (B) 3.36										
ส.ต.อ. (C) 3.85										
จ.ส.ต. (D) 3.90										
ค.ต. (E) 3.80										
ร.ต.ต. (F) 3.73										
ร.ต.ท. (G) 4.19		0.83			0.38	0.46		0.49		
ร.ต.อ. (H) 3.69										
พ.ต.ต. (I) 3.76										
พ.ต.ท. (J) 4.36		1.00		0.46	0.55	0.63		0.67		

จากตาราง 23 ผลทดสอบรายคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD) พบว่ามีความแตกต่างกันตามลักษณะของตัวแปร 10 คู่ ได้แก่

ผู้ที่มีระดับชั้นยศ ส.ต.ต. ($\bar{X} = 4.02$) มีผลต่อความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์แอปพลิเคชันไลน์สูงกว่าผู้ที่มีระดับชั้นยศ ร.ต.ต. ($\bar{X} = 3.73$) มีค่าเฉลี่ยต่างกันเท่ากับ 0.29

ผู้ที่มีระดับชั้นยศ ร.ต.ท. ($\bar{X} = 4.19$) มีผลต่อความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์แอปพลิเคชันไลน์สูงกว่าผู้ที่มีระดับชั้นยศ ส.ต.ท. ($\bar{X} = 3.36$) มีค่าเฉลี่ยต่างกันเท่ากับ 0.83

ผู้ที่มีระดับชั้นยศ ร.ต.ท. ($\bar{X} = 4.19$) มีผลต่อความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์แอปพลิเคชันไลน์ สูงกว่าผู้ที่มีระดับชั้นยศ ค.ต. ($\bar{X} = 3.80$) มีค่าเฉลี่ยต่างกัน เท่ากับ 0.38

ผู้ที่มีระดับชั้นยศ ร.ต.ท. ($\bar{X} = 4.19$) มีผลต่อความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์แอปพลิเคชันไลน์สูงกว่าผู้ที่มีระดับชั้นยศ ร.ต.ต. ($\bar{X} = 3.73$) มีค่าเฉลี่ยต่างกัน เท่ากับ 0.46

ผู้ที่มีระดับชั้นยศ ร.ต.ท. ($\bar{X} = 4.19$) มีผลต่อความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์
 แอปพลิเคชันไลน์สูงกว่าผู้ที่มีระดับชั้นยศร.ต.อ. ($\bar{X} = 3.69$) มีค่าเฉลี่ยต่างกันเท่ากับ 0.49
 ผู้ที่มีระดับชั้นยศ พ.ต.ท. ($\bar{X} = 4.36$) มีผลต่อความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์
 แอปพลิเคชันไลน์สูงกว่าผู้ที่มีระดับชั้นยศส.ต.ท. ($\bar{X} = 3.36$) มีค่าเฉลี่ยต่างกันเท่ากับ 1.00
 ผู้ที่มีระดับชั้นยศ พ.ต.ท. ($\bar{X} = 4.36$) มีผลต่อความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์
 แอปพลิเคชันไลน์สูงกว่าผู้ที่มีระดับชั้นยศจ.ส.ต. ($\bar{X} = 3.90$) มีค่าเฉลี่ยต่างกันเท่ากับ 0.46
 ผู้ที่มีระดับชั้นยศ พ.ต.ท. ($\bar{X} = 4.36$) มีผลต่อความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์
 แอปพลิเคชันไลน์สูงกว่าผู้ที่มีระดับชั้นยศ ค.ต. ($\bar{X} = 3.80$) มีค่าเฉลี่ยต่างกันเท่ากับ 0.55
 ผู้ที่มีระดับชั้นยศ พ.ต.ท. ($\bar{X} = 4.36$) มีผลต่อความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์
 แอปพลิเคชันไลน์สูงกว่าผู้ที่มีระดับชั้นยศ ร.ต.ต. ($\bar{X} = 3.73$) มีค่าเฉลี่ยต่างกันเท่ากับ 0.63
 ผู้ที่มีระดับชั้นยศ พ.ต.ท. ($\bar{X} = 4.36$) มีผลต่อความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์
 แอปพลิเคชันไลน์สูงกว่าผู้ที่มีระดับชั้นยศร.ต.อ. ($\bar{X} = 3.69$) มีค่าเฉลี่ยต่างกันเท่ากับ 0.67

ตาราง 24

ผลการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยปัจจัยที่มีความสัมพันธ์
 ต่อความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์แอปพลิเคชันไลน์ในการปฏิบัติงานของตำรวจ-
 นครบาล จำแนกตามประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน (อายุราชการ)

ความพึงพอใจและ การใช้ประโยชน์ แอปพลิเคชันไลน์	แหล่งความ- แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ประสบการณ์	ระหว่างกลุ่ม	27.27	5	5.45	10.71	0.000*
ในการปฏิบัติงาน	ภายในกลุ่ม	189.47	372	0.50		
(อายุราชการ)	รวม	216.75	377			

จากตาราง 24 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน (อายุราชการ) ของลักษณะประชากรศาสตร์ มีผลต่อความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์แอปพลิเคชันไลน์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แสดงว่า ไม่ปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย นั่นคือ ลักษณะทางประชากรที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์แอปพลิเคชันไลน์ที่แตกต่างกัน จึงได้ทดสอบรายคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD) (ดูตาราง 25)

ตาราง 25

ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์แอปพลิเคชันไลน์ในการปฏิบัติงานของตำรวจนครบาล จำแนกตามประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน (อายุราชการ)

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน (อายุราชการ)		1-5 ปี	6-10 ปี	11-15 ปี	16-20 ปี	21-25 ปี	26 ปีขึ้นไป
	$\bar{X}$	4.20	3.76	4.24	4.21	3.66	3.66
1-5 ปี	4.20		0.43			0.54	0.54
6-10 ปี	3.76						
11-15 ปี	4.24		0.47			0.58	0.58
16-20 ปี	4.21					0.55	0.55
21-25 ปี	3.66						
26 ปีขึ้นไป	3.66						

จากตาราง 25 ผลทดสอบรายคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD) พบว่า มีความแตกต่างกันตามลักษณะของตัวแปร 8 คู่ ได้แก่

ผู้ที่มีประสิทธิภาพทำงาน 1-5 ปี ($\bar{X} = 4.20$) มีผลต่อความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์แอปพลิเคชันไลน์ สูงกว่าผู้ที่มีประสิทธิภาพทำงาน 6-10 ปี ($\bar{X} = 3.76$) มีค่าเฉลี่ยต่างกัน เท่ากับ 0.43

ผู้ที่มีประสบการณ์ทำงาน 1-5 ปี ($\bar{X} = 4.20$) มีผลต่อความพึงพอใจและการใช้
ประโยชน์แอปพลิเคชันไลน์ สูงกว่าผู้ที่มีประสบการณ์ทำงาน 21-25 ปี ($\bar{X} = 3.66$)
มีค่าเฉลี่ยต่างกัน เท่ากับ 0.54

ผู้ที่มีประสบการณ์ทำงาน 1-5 ปี ($\bar{X} = 4.20$) มีผลต่อความพึงพอใจและการใช้
ประโยชน์แอปพลิเคชันไลน์ สูงกว่าผู้ที่มีประสบการณ์ทำงาน 26 ปีขึ้นไป ($\bar{X} = 3.66$)
มีค่าเฉลี่ยต่างกัน เท่ากับ 0.54

ผู้ที่มีประสบการณ์ทำงาน 11-15 ปี ($\bar{X} = 4.24$) มีผลต่อความพึงพอใจและการใช้
ประโยชน์แอปพลิเคชันไลน์ สูงกว่าผู้ที่มีประสบการณ์ทำงาน 6-10 ปี ($\bar{X} = 3.76$)
มีค่าเฉลี่ยต่างกัน เท่ากับ 0.47

ผู้ที่มีประสบการณ์ทำงาน 11-15 ปี ($\bar{X} = 4.24$) มีผลต่อความพึงพอใจและการใช้
ประโยชน์แอปพลิเคชันไลน์ สูงกว่าผู้ที่มีประสบการณ์ทำงาน 21-25 ปี ($\bar{X} = 3.66$)
มีค่าเฉลี่ยต่างกัน เท่ากับ 0.58

ผู้ที่มีประสบการณ์ทำงาน 11-15 ปี ($\bar{X} = 4.24$) มีผลต่อความพึงพอใจและการใช้
ประโยชน์แอปพลิเคชันไลน์ สูงกว่าผู้ที่มีประสบการณ์ทำงาน 26 ปีขึ้นไป ($\bar{X} = 3.66$)
มีค่าเฉลี่ยต่างกัน เท่ากับ 0.58

ผู้ที่มีประสบการณ์ทำงาน 16-20 ปี ($\bar{X} = 4.21$) มีผลต่อความพึงพอใจและการใช้
ประโยชน์แอปพลิเคชันไลน์ สูงกว่าผู้ที่มีประสบการณ์ทำงาน 21-25 ปี ($\bar{X} = 3.66$)
มีค่าเฉลี่ยต่างกัน เท่ากับ 0.55

ผู้ที่มีประสบการณ์ทำงาน 16-20 ปี ($\bar{X} = 4.21$) มีผลต่อความพึงพอใจและการใช้
ประโยชน์แอปพลิเคชันไลน์ สูงกว่าผู้ที่มีประสบการณ์ทำงาน 26 ปีขึ้นไป ($\bar{X} = 3.66$)
มีค่าเฉลี่ยต่างกัน เท่ากับ 0.55

ตาราง 26

ผลการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย ความก้าวหน้าในอาชีพตำรวจ
เกี่ยวกับงานที่ท่านทำเป็นงานตรงกับความสามารถ

ความพึงพอใจและ การใช้ประโยชน์ แอปพลิเคชันไลน์	แหล่งความ- แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
งานที่ท่านทำเป็นงาน ตรงกับความสามารถ	ระหว่างกลุ่ม	37.86	4	9.46	19.73	0.000*
	ภายในกลุ่ม	178.88	373	0.48		
	รวม	216.75	377			
งานของท่านมีความมั่นคง	ระหว่างกลุ่ม	49.02	3	16.34	36.44	0.000*
	ภายในกลุ่ม	167.72	374	0.44		
	รวม	216.75	377			
ท่านมีโอกาสดำ ตำแหน่งที่สูงขึ้น	ระหว่างกลุ่ม	30.84	4	7.71	15.47	0.000*
	ภายในกลุ่ม	185.90	373	0.49		
	รวม	216.75	377			
ท่านเข้ารับการอบรม ในสายอาชีพเป็นประจำ	ระหว่างกลุ่ม	73.06	4	18.26	47.42	0.000*
	ภายในกลุ่ม	143.68	373	0.38		
	รวม	216.75	377			
ท่านมีโอกาสดำ การศึกษาต่อในระดับ ที่สูงขึ้น	ระหว่างกลุ่ม	40.93	4	10.23	21.71	0.000*
	ภายในกลุ่ม	175.81	373	0.47		
	รวม	216.75	377			
ท่านได้รับมอบหมาย จากผู้บังคับบัญชา ให้ปฏิบัติงานสำคัญ จากผู้บังคับบัญชาเสมอ	ระหว่างกลุ่ม	38.35	4	9.58	20.04	0.000*
	ภายในกลุ่ม	178.39	373	0.47		
	รวม	216.75	377			

ตาราง 26 (ต่อ)

ความพึงพอใจและ การใช้ประโยชน์ แอปพลิเคชันไลน์	แหล่งความ- แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
หน่วยงานของท่าน	ระหว่างกลุ่ม	51.90	4	12.97	29.35	0.000*
สนับสนุนเกี่ยวกับ	ภายในกลุ่ม	164.84	373	0.44		
การพัฒนาบุคลากร	รวม	216.75	377			
ท่านได้รับการสนับสนุน	ระหว่างกลุ่ม	47.67	4	11.91	26.29	0.000*
จากผู้บังคับบัญชาเสมอ	ภายในกลุ่ม	169.07	373	0.45		
	รวม	216.75	377			
ท่านมีความก้าวหน้า	ระหว่างกลุ่ม	57.52	4	14.38	33.69	0.000*
ในอาชีพตำรวจ	ภายในกลุ่ม	159.22	373	0.42		
	รวม	216.75	377			

จากตาราง 26 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ความก้าวหน้าในอาชีพตำรวจ มีผลต่อความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์แอปพลิเคชันไลน์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 ทุกด้าน แสดงว่า ไม่ปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย นั่นคือ ความก้าวหน้าในอาชีพ ตำรวจที่แตกต่างกัน มีความความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์แอปพลิเคชันไลน์ ที่แตกต่างกัน จึงได้ทดสอบรายคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD) (ดูตาราง 27-35)

ตาราง 27

ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของความก้าวหน้าในอาชีพตำรวจ จำแนกตาม
งานที่ท่านทำเป็นงานตรงกับความสามารถ

งานที่ท่านทำเป็นงาน ตรงกับความสามารถ		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
	$\bar{X}$	2.62	3.44	3.74	3.80	4.31
น้อยที่สุด	2.62					
น้อย	3.44	0.82				
ปานกลาง	3.74	1.11				
มาก	3.80	1.17				
มากที่สุด	4.31	1.68	0.86	0.56	0.50	

จากตาราง 27 ผลทดสอบรายคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD) พบว่ามีความแตกต่างกันตามลักษณะของตัวแปร 7 คู่ ได้แก่

ผู้ที่ตอบงานที่ท่านทำเป็นงานตรงกับความสามารถน้อย ($\bar{X} = 3.44$) มีผลต่อความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์แอปพลิเคชันไลน์ สูงกว่าผู้ที่ตอบงานที่ท่านทำเป็นงานตรงกับความสามารถน้อยที่สุด ($\bar{X} = 2.62$) มีค่าเฉลี่ยต่างกัน เท่ากับ 0.82

ผู้ที่ตอบงานที่ท่านทำเป็นงานตรงกับความสามารถปานกลาง ($\bar{X} = 3.74$) มีผลต่อความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์แอปพลิเคชันไลน์ สูงกว่าผู้ที่ตอบงานที่ท่านทำเป็นงานตรงกับความสามารถน้อยที่สุด ($\bar{X} = 2.62$) มีค่าเฉลี่ยต่างกัน เท่ากับ 1.11

ผู้ที่ตอบงานที่ท่านทำเป็นงานตรงกับความสามารถมาก ($\bar{X} = 3.80$) มีผลต่อความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์แอปพลิเคชันไลน์ สูงกว่าผู้ที่ตอบงานที่ท่านทำเป็นงานตรงกับความสามารถน้อยที่สุด ($\bar{X} = 2.62$) มีค่าเฉลี่ยต่างกัน เท่ากับ 1.17

ผู้ที่ตอบงานที่ท่านทำเป็นงานตรงกับความสามารถมากที่สุด ($\bar{X} = 4.31$) มีผลต่อความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์แอปพลิเคชันไลน์ สูงกว่าผู้ที่ตอบงานที่ท่านทำเป็นงานตรงกับความสามารถน้อยที่สุด ($\bar{X} = 2.62$) มีค่าเฉลี่ยต่างกัน เท่ากับ 1.68

ผู้ที่ตอบงานที่ท่านทำเป็นงานตรงกับความสามารถมากที่สุด ($\bar{X} = 4.31$) มีผลต่อความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์แอปพลิเคชันไลน์ สูงกว่าผู้ที่ตอบงานที่ท่านทำเป็นงานตรงกับความสามารถน้อย ($\bar{X} = 3.44$) มีค่าเฉลี่ยต่างกัน เท่ากับ 0.86

ผู้ที่ตอบงานที่ท่านทำเป็นงานตรงกับความสามารถมากที่สุด ($\bar{X} = 4.31$) มีผลต่อความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์แอปพลิเคชันไลน์ สูงกว่าผู้ที่ตอบงานที่ท่านทำเป็นงานตรงกับความสามารถปานกลาง ($\bar{X} = 3.74$) มีค่าเฉลี่ยต่างกัน เท่ากับ 0.56

ผู้ที่ตอบงานที่ท่านทำเป็นงานตรงกับความสามารถมากที่สุด ($\bar{X} = 4.31$) มีผลต่อความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์แอปพลิเคชันไลน์ สูงกว่าผู้ที่ตอบงานที่ท่านทำเป็นงานตรงกับความสามารถมาก ($\bar{X} = 3.80$) มีค่าเฉลี่ยต่างกัน เท่ากับ 0.50

ตาราง 28

ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของความก้าวหน้าในอาชีพตำรวจ จำแนกตามงานของท่านมีความมั่นคง

งานของท่านมีความมั่นคง		น้อยที่สุด	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
	$\bar{X}$	1.00	3.67	3.76	4.12
น้อยที่สุด	1.00				
ปานกลาง	3.67	2.67			
มาก	3.76	2.76			
มากที่สุด	4.12	3.12	0.44	0.36	

จากตาราง 28 ผลทดสอบรายคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD) พบว่ามีความแตกต่างกันตามลักษณะของตัวแปร 5 คู่ ได้แก่

ผู้ที่ตอบงานของท่านมีความมั่นคงปานกลาง ($\bar{X} = 3.67$) มีผลต่อความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์แอปพลิเคชันไลน์ สูงกว่าผู้ที่ตอบงานของท่านมีความมั่นคงน้อยที่สุด ($\bar{X} = 1.00$) มีค่าเฉลี่ยต่างกัน เท่ากับ 2.67

ผู้ที่ตอบงานของท่านมีความมั่นคงมาก ($\bar{X} = 3.76$) มีผลต่อความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์แอปพลิเคชันไลน์ สูงกว่าผู้ที่ตอบงานของท่านมีความมั่นคงน้อยที่สุด ($\bar{X} = 1.00$) มีค่าเฉลี่ยต่างกัน เท่ากับ 2.76

ผู้ที่ตอบงานของท่านมีความมั่นคงมากที่สุด ($\bar{X} = 4.12$) มีผลต่อความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์แอปพลิเคชันไลน์ สูงกว่าผู้ที่ตอบงานของท่านมีความมั่นคงน้อยที่สุด ($\bar{X} = 1.00$) มีค่าเฉลี่ยต่างกัน เท่ากับ 3.12

ผู้ที่ตอบงานของท่านมีความมั่นคงมากที่สุด ($\bar{X} = 4.12$) มีผลต่อความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์แอปพลิเคชันไลน์ สูงกว่าผู้ที่ตอบงานของท่านมีความมั่นคงปานกลาง ($\bar{X} = 3.67$) มีค่าเฉลี่ยต่างกัน เท่ากับ 0.44

ผู้ที่ตอบงานของท่านมีความมั่นคงมากที่สุด ($\bar{X} = 4.12$) มีผลต่อความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์แอปพลิเคชันไลน์ สูงกว่าผู้ที่ตอบงานของท่านมีความมั่นคงมาก ($\bar{X} = 3.76$) มีค่าเฉลี่ยต่างกัน เท่ากับ 0.36

ตาราง 29

ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของความก้าวหน้าในอาชีพตำรวจ จำแนกตามท่านมีโอกาสได้รับตำแหน่งที่สูงขึ้น

ท่านมีโอกาสได้รับตำแหน่งที่สูงขึ้น		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
	$\bar{X}$	3.49	4.00	3.59	3.89	4.32
น้อยที่สุด	3.49					
น้อย	4.00	0.51		0.41		
ปานกลาง	3.59					
มาก	3.89	0.39		0.29		
มากที่สุด	4.32	0.82	0.31	0.72	0.42	

จากตาราง 29 ผลทดสอบรายคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD) พบว่ามีความแตกต่างกันตามลักษณะของตัวแปร 8 คู่ ได้แก่

ผู้ที่ตอบท่านมีโอกาสได้รับตำแหน่งที่สูงขึ้นน้อย ($\bar{X} = 4.00$) มีผลต่อความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์แอปพลิเคชันไลน์ สูงกว่าผู้ที่ตอบท่านมีโอกาสได้รับตำแหน่งที่สูงขึ้นน้อยที่สุด ($\bar{X} = 3.49$) มีค่าเฉลี่ยต่างกัน เท่ากับ 0.51

ผู้ที่ตอบท่านมีโอกาสได้รับตำแหน่งที่สูงขึ้นน้อย ($\bar{X} = 4.00$) มีผลต่อความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์แอปพลิเคชันไลน์ สูงกว่าผู้ที่ตอบท่านมีโอกาสได้รับตำแหน่งที่สูงขึ้นปานกลาง ($\bar{X} = 3.59$) มีค่าเฉลี่ยต่างกัน เท่ากับ 0.41

ผู้ที่ตอบท่านมีโอกาสได้รับตำแหน่งที่สูงขึ้นมาก ($\bar{X} = 3.89$) มีผลต่อความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์แอปพลิเคชันไลน์ สูงกว่าผู้ที่ตอบท่านมีโอกาสได้รับตำแหน่งที่สูงขึ้นน้อยที่สุด ($\bar{X} = 3.49$) มีค่าเฉลี่ยต่างกัน เท่ากับ 0.39

ผู้ที่ตอบท่านมีโอกาสได้รับตำแหน่งที่สูงขึ้นมาก ($\bar{X} = 3.89$) มีผลต่อความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์แอปพลิเคชันไลน์ สูงกว่าผู้ที่ตอบท่านมีโอกาสได้รับตำแหน่งที่สูงขึ้นปานกลาง ($\bar{X} = 3.59$) มีค่าเฉลี่ยต่างกัน เท่ากับ 0.29

ผู้ที่ตอบท่านมีโอกาสได้รับตำแหน่งที่สูงขึ้นมากที่สุด ($\bar{X} = 4.32$) มีผลต่อความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์แอปพลิเคชันไลน์ สูงกว่าผู้ที่ตอบท่านมีโอกาสได้รับตำแหน่งที่สูงขึ้นน้อยที่สุด ($\bar{X} = 3.49$) มีค่าเฉลี่ยต่างกัน เท่ากับ 0.82

ผู้ที่ตอบท่านมีโอกาสได้รับตำแหน่งที่สูงขึ้นมากที่สุด ($\bar{X} = 4.32$) มีผลต่อความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์แอปพลิเคชันไลน์ สูงกว่าผู้ที่ตอบท่านมีโอกาสได้รับตำแหน่งที่สูงขึ้นน้อย ($\bar{X} = 4.00$) มีค่าเฉลี่ยต่างกัน เท่ากับ 0.31

ผู้ที่ตอบท่านมีโอกาสได้รับตำแหน่งที่สูงขึ้นมากที่สุด ($\bar{X} = 4.32$) มีผลต่อความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์แอปพลิเคชันไลน์ สูงกว่าผู้ที่ตอบท่านมีโอกาสได้รับตำแหน่งที่สูงขึ้นปานกลาง ($\bar{X} = 3.59$) มีค่าเฉลี่ยต่างกัน เท่ากับ 0.72

ผู้ที่ตอบท่านมีโอกาสได้รับตำแหน่งที่สูงขึ้นมากที่สุด ($\bar{X} = 4.32$) มีผลต่อความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์แอปพลิเคชันไลน์ สูงกว่าผู้ที่ตอบท่านมีโอกาสได้รับตำแหน่งที่สูงขึ้นมาก ($\bar{X} = 3.89$) มีค่าเฉลี่ยต่างกัน เท่ากับ 0.42

ตาราง 30

ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของความก้าวหน้าในอาชีพตำรวจ จำแนกตาม
ท่านเข้ารับการอบรมในสายอาชีพเป็นประจำ

ท่านเข้ารับการอบรม ในสายอาชีพเป็นประจำ		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
	$\bar{X}$	2.59	3.90	3.69	3.94	3.89
น้อยที่สุด	2.59					
น้อย	3.90	1.31				
ปานกลาง	3.69	1.10				
มาก	3.94	1.35		0.25		
มากที่สุด	3.89	1.97	0.65	0.86	0.61	

จากตาราง 30 ผลทดสอบรายคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD) พบว่ามีความแตกต่างกันตามลักษณะของตัวแปร 8 คู่ ได้แก่

ผู้ที่ตอบท่านเข้ารับการอบรมในสายอาชีพเป็นประจำน้อย ($\bar{X} = 3.90$) มีผลต่อความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์แอปพลิเคชันไลน์ สูงกว่าผู้ที่ตอบท่านเข้ารับการอบรมในสายอาชีพเป็นประจำน้อยที่สุด ($\bar{X} = 2.59$) มีค่าเฉลี่ยต่างกัน เท่ากับ 1.31
ผู้ที่ตอบท่านเข้ารับการอบรมในสายอาชีพเป็นประจำปานกลาง ($\bar{X} = 3.69$) มีผลต่อความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์แอปพลิเคชันไลน์ สูงกว่าผู้ที่ตอบท่านเข้ารับการอบรมในสายอาชีพเป็นประจำน้อยที่สุด ($\bar{X} = 2.59$) มีค่าเฉลี่ยต่างกัน เท่ากับ 1.10
ผู้ที่ตอบท่านเข้ารับการอบรมในสายอาชีพเป็นประจำมาก ($\bar{X} = 3.94$) มีผลต่อความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์แอปพลิเคชันไลน์ สูงกว่าผู้ที่ตอบท่านเข้ารับการอบรมในสายอาชีพเป็นประจำน้อยที่สุด ($\bar{X} = 2.59$) มีค่าเฉลี่ยต่างกัน เท่ากับ 1.35
ผู้ที่ตอบท่านเข้ารับการอบรมในสายอาชีพเป็นประจำมาก ($\bar{X} = 3.94$) มีผลต่อความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์แอปพลิเคชันไลน์ สูงกว่าผู้ที่ตอบท่านเข้ารับการอบรมในสายอาชีพเป็นประจำปานกลาง ($\bar{X} = 3.69$) มีค่าเฉลี่ยต่างกัน เท่ากับ 0.25

ผู้ที่ตอบท่านเข้ารับการอบรมในสายอาชีพเป็นประจํามากที่สุด ($\bar{X} = 3.89$) มีผลต่อความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์แอปพลิเคชันไลน์ สูงกว่าผู้ที่ตอบท่านเข้ารับการอบรมในสายอาชีพเป็นประจําน้อยที่สุด ($\bar{X} = 2.59$) มีค่าเฉลี่ยต่างกัน เท่ากับ 1.97

ผู้ที่ตอบท่านเข้ารับการอบรมในสายอาชีพเป็นประจํามากที่สุด ($\bar{X} = 3.89$) มีผลต่อความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์แอปพลิเคชันไลน์ สูงกว่าผู้ที่ตอบท่านเข้ารับการอบรมในสายอาชีพเป็นประจําน้อย ($\bar{X} = 3.90$) มีค่าเฉลี่ยต่างกัน เท่ากับ 0.65

ผู้ที่ตอบท่านเข้ารับการอบรมในสายอาชีพเป็นประจํามากที่สุด ($\bar{X} = 3.89$) มีผลต่อความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์แอปพลิเคชันไลน์ สูงกว่าผู้ที่ตอบท่านเข้ารับการอบรมในสายอาชีพเป็นประจํานกลาง ($\bar{X} = 3.69$) มีค่าเฉลี่ยต่างกัน เท่ากับ 0.86

ผู้ที่ตอบท่านเข้ารับการอบรมในสายอาชีพเป็นประจํามากที่สุด ($\bar{X} = 3.89$) มีผลต่อความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์แอปพลิเคชันไลน์ สูงกว่าผู้ที่ตอบท่านเข้ารับการอบรมในสายอาชีพเป็นประจํามาก ($\bar{X} = 3.94$) มีค่าเฉลี่ยต่างกัน เท่ากับ 0.61

ตาราง 31

ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของความก้าวหน้าในอาชีพตำรวจ จำแนกตามท่านมีโอกาสได้รับการศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น

ท่านมีโอกาสได้รับ		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
การศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น						
	$\bar{X}$	3.43	3.55	3.73	3.78	4.42
น้อยที่สุด	3.43					
น้อย	3.55					
ปานกลาง	3.73					
มาก	3.78	0.34				
มากที่สุด	4.42	0.98	0.87	0.69	0.63	

จาก ตาราง 31 ผลทดสอบรายคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD) พบว่ามีความแตกต่างกันตามลักษณะของตัวแปร 5 คู่ ได้แก่

ผู้ที่ตอบว่ามีโอกาสได้รับการศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้นมาก ($\bar{X} = 3.78$) มีผลต่อความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์แอปพลิเคชันไลน์ สูงกว่าผู้ที่ตอบว่ามีโอกาสได้รับการศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้นน้อยที่สุด ($\bar{X} = 3.43$) มีค่าเฉลี่ยต่างกัน เท่ากับ 0.34

ผู้ที่ตอบว่ามีโอกาสได้รับการศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้นมากที่สุด ($\bar{X} = 4.42$) มีผลต่อความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์แอปพลิเคชันไลน์สูงกว่าผู้ที่ตอบว่ามีโอกาสได้รับการศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้นน้อยที่สุด ($\bar{X} = 3.43$) มีค่าเฉลี่ยต่างกัน เท่ากับ 0.98

ผู้ที่ตอบว่ามีโอกาสได้รับการศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้นมากที่สุด ($\bar{X} = 4.42$) มีผลต่อความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์แอปพลิเคชันไลน์สูงกว่าผู้ที่ตอบว่ามีโอกาสได้รับการศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้นน้อย ($\bar{X} = 3.55$) มีค่าเฉลี่ยต่างกัน เท่ากับ 0.87

ผู้ที่ตอบว่ามีโอกาสได้รับการศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้นมากที่สุด ($\bar{X} = 4.42$) มีผลต่อความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์แอปพลิเคชันไลน์สูงกว่าผู้ที่ตอบว่ามีโอกาสได้รับการศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้นปานกลาง ($\bar{X} = 3.73$) มีค่าเฉลี่ยต่างกัน เท่ากับ 0.69

ผู้ที่ตอบว่ามีโอกาสได้รับการศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้นมากที่สุด ($\bar{X} = 4.42$) มีผลต่อความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์แอปพลิเคชันไลน์สูงกว่าผู้ที่ตอบว่ามีโอกาสได้รับการศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้นมาก ($\bar{X} = 3.78$) มีค่าเฉลี่ยต่างกัน เท่ากับ 0.63

ตาราง 32

ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของความก้าวหน้าในอาชีพตำรวจ จำแนกตาม
ท่านได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชาให้ปฏิบัติงานสำคัญจากผู้บังคับบัญชาเสมอ

ท่านได้รับมอบหมาย จากผู้บังคับบัญชาให้ ปฏิบัติงานสำคัญจาก ผู้บังคับบัญชาเสมอ		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
	$\bar{X}$	5.00	2.89	3.79	3.86	4.31
น้อยที่สุด	5.00		2.10	1.20	1.13	0.68
น้อย	2.89					
ปานกลาง	3.79		0.89			
มาก	3.86		0.97			
มากที่สุด	4.31		1.41	0.51	0.44	

จากตาราง 32 ผลทดสอบรายคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD) พบว่ามีความแตกต่างกันตามลักษณะของตัวแปร 9 คู่ ได้แก่

ผู้ที่ตอบท่านได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชาให้ปฏิบัติงานสำคัญจากผู้บังคับบัญชาเสมอน้อยที่สุด ($\bar{X} = 5.00$) มีผลต่อความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์แอปพลิเคชันไลน์ สูงกว่าผู้ที่ตอบท่านได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชาให้ปฏิบัติงานสำคัญจากผู้บังคับบัญชาเสมอน้อย ($\bar{X} = 2.89$) มีค่าเฉลี่ยต่างกัน เท่ากับ 2.10

ผู้ที่ตอบท่านได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชาให้ปฏิบัติงานสำคัญจากผู้บังคับบัญชาเสมอน้อยที่สุด ($\bar{X} = 5.00$) มีผลต่อความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์แอปพลิเคชันไลน์ สูงกว่าผู้ที่ตอบท่านได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชาให้ปฏิบัติงานสำคัญจากผู้บังคับบัญชาเสมอปานกลาง ($\bar{X} = 3.79$) มีค่าเฉลี่ยต่างกัน เท่ากับ 1.20

ผู้ที่ตอบท่านได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชาให้ปฏิบัติงานสำคัญจากผู้บังคับบัญชาเสมอน้อยที่สุด ($\bar{X} = 5.00$) มีผลต่อความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์

ตาราง 33

ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของความก้าวหน้าในอาชีพตำรวจ จำแนกตาม
หน่วยงานของท่านสนับสนุนเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากร

หน่วยงานของท่าน สนับสนุนเกี่ยวกับ การพัฒนาบุคลากร		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
	$\bar{X}$	2.93	3.37	3.71	3.94	4.52
น้อยที่สุด	2.93					
น้อย	3.37	0.43				
ปานกลาง	3.71	0.78	0.34			
มาก	3.94	1.00	0.57	0.22		
มากที่สุด	4.52	1.59	1.15	0.88	0.58	

จากตาราง 33 ผลทดสอบรายคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD) พบว่ามีความแตกต่างกันตามลักษณะของตัวแปร 10 คู่ ได้แก่

ผู้ที่ตอบหน่วยงานของท่านสนับสนุนเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากรน้อย ($\bar{X} = 3.37$) มีผลต่อความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์แอปพลิเคชันไลน์ สูงกว่าผู้ที่ตอบหน่วยงานของท่านสนับสนุนเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากรน้อยที่สุด ($\bar{X} = 2.93$) มีค่าเฉลี่ยต่างกันเท่ากับ 0.43

ผู้ที่ตอบหน่วยงานของท่านสนับสนุนเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากรปานกลาง ($\bar{X} = 3.71$) มีผลต่อความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์แอปพลิเคชันไลน์ สูงกว่าผู้ที่ตอบหน่วยงานของท่านสนับสนุนเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากรน้อยที่สุด ($\bar{X} = 2.93$) มีค่าเฉลี่ยต่างกัน เท่ากับ 0.78

ผู้ที่ตอบหน่วยงานของท่านสนับสนุนเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากรปานกลาง ($\bar{X} = 3.71$) มีผลต่อความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์แอปพลิเคชันไลน์ สูงกว่าผู้ที่ตอบหน่วยงานของท่านสนับสนุนเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากรน้อย ($\bar{X} = 3.37$) มีค่าเฉลี่ยต่างกัน เท่ากับ 0.34

ผู้ที่ตอบหน่วยงานของท่านสนับสนุนเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากรมาก ($\bar{X} = 3.94$)
มีค่าเฉลี่ยต่างกัน เท่ากับ 0.58

ตาราง 34

ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของความก้าวหน้าในอาชีพตำรวจ จำแนกตามท่าน
ได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาเสมอ

ท่านได้รับ		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
การสนับสนุนจาก						
ผู้บังคับบัญชาเสมอ						
	$\bar{X}$	2.65	3.33	3.77	3.88	4.49
น้อยที่สุด	2.65					
น้อย	3.33	0.68				
ปานกลาง	3.77	1.12	0.43			
มาก	3.88	1.23	0.54			
มากที่สุด	4.49	1.84	1.15	0.72	0.60	

จากตาราง 34 ผลทดสอบรายคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD) พบว่า
มีความแตกต่างกันตามลักษณะของตัวแปร 9 คู่ ได้แก่

ผู้ที่ตอบท่านได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาเสมอ (น้อย) ($\bar{X} = 3.33$)
มีผลต่อความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์แอปพลิเคชันไลน์ สูงกว่าผู้ที่ตอบท่านได้รับ
การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาเสมอ (น้อยที่สุด) ($\bar{X} = 2.65$) มีค่าเฉลี่ยต่างกัน เท่ากับ 0.68
ผู้ที่ตอบท่านได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาเสมอ (ปานกลาง) ($\bar{X} = 3.77$)
มีผลต่อความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์แอปพลิเคชันไลน์ สูงกว่าผู้ที่ตอบท่านได้รับ
การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาเสมอ (น้อยที่สุด) ($\bar{X} = 2.65$) มีค่าเฉลี่ยต่างกัน เท่ากับ 1.12
ผู้ที่ตอบท่านได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาเสมอ (ปานกลาง) ($\bar{X} = 3.77$)
มีผลต่อความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์แอปพลิเคชันไลน์ สูงกว่าผู้ที่ตอบท่านได้รับ
การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาเสมอ (น้อย) ($\bar{X} = 3.33$) มีค่าเฉลี่ยต่างกัน เท่ากับ 0.43

ผู้ที่ตอบท่านได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาเสมอมาก ($\bar{X} = 3.88$)

มีผลต่อความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์แอปพลิเคชันไลน์ สูงกว่าผู้ที่ตอบท่านได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาเสมอที่น้อยที่สุด ($\bar{X} = 2.65$) มีค่าเฉลี่ยต่างกัน เท่ากับ 1.23

ผู้ที่ตอบท่านได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาเสมอมาก ($\bar{X} = 3.88$)

มีผลต่อความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์แอปพลิเคชันไลน์ สูงกว่าผู้ที่ตอบท่านได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาเสมอ ($\bar{X} = 3.33$) มีค่าเฉลี่ยต่างกัน เท่ากับ 0.54

ผู้ที่ตอบท่านได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาเสมอมากที่สุด ($\bar{X} = 4.49$)

มีผลต่อความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์แอปพลิเคชันไลน์ สูงกว่าผู้ที่ตอบท่านได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาเสมอ น้อยที่สุด ($\bar{X} = 2.65$) มีค่าเฉลี่ยต่างกัน เท่ากับ 1.84

ผู้ที่ตอบท่านได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาเสมอมากที่สุด ($\bar{X} = 4.49$)

มีผลต่อความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์แอปพลิเคชันไลน์ สูงกว่าผู้ที่ตอบท่านได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาเล็กน้อย ($\bar{X} = 3.33$) มีค่าเฉลี่ยต่างกัน เท่ากับ 1.15

ผู้ที่ตอบท่านได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาเสมอมากที่สุด ($\bar{X} = 4.49$)

มีผลต่อความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์แอปพลิเคชันไลน์ สูงกว่าผู้ที่ตอบท่านได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาเสมอปานกลาง ($\bar{X} = 3.77$) มีค่าเฉลี่ยต่างกัน เท่ากับ 0.72

ผู้ที่ตอบท่านได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาเสมอมากที่สุด ($\bar{X} = 4.49$)

มีผลต่อความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์แอปพลิเคชันไลน์ สูงกว่าผู้ที่ตอบท่านได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาเสมอมาก ($\bar{X} = 3.88$) มีค่าเฉลี่ยต่างกัน เท่ากับ 0.60

ตาราง 35

ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของความก้าวหน้าในอาชีพตำรวจ จำแนกตาม
ท่านมีความก้าวหน้าในอาชีพตำรวจ

ท่านมีความก้าวหน้า ในอาชีพตำรวจ		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
	$\bar{X}$	2.45	3.08	3.81	3.82	4.38
น้อยที่สุด	2.45					
น้อย	3.08	0.62				
ปานกลาง	3.81	1.35	0.73			
มาก	3.82	1.37	0.74			
มากที่สุด	4.38	1.93	1.30	0.57	0.55	

จากตาราง 35 ผลทดสอบรายคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD) พบว่ามีความแตกต่างกันตามลักษณะของตัวแปร 9 คู่ ได้แก่

ผู้ที่ตอบท่านมีความก้าวหน้าในอาชีพตำรวจน้อย ($\bar{X} = 3.08$) มีผลต่อความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์แอปพลิเคชันไลน์ สูงกว่าผู้ที่ตอบท่านมีความก้าวหน้าในอาชีพตำรวจน้อยที่สุด ($\bar{X} = 2.45$) มีค่าเฉลี่ยต่างกัน เท่ากับ 0.62

ผู้ที่ตอบท่านมีความก้าวหน้าในอาชีพตำรวจปานกลาง ($\bar{X} = 3.81$) มีผลต่อความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์แอปพลิเคชันไลน์สูงกว่าผู้ที่ตอบท่านมีความก้าวหน้าในอาชีพตำรวจน้อยที่สุด ($\bar{X} = 2.45$) มีค่าเฉลี่ยต่างกัน เท่ากับ 1.35

ผู้ที่ตอบท่านมีความก้าวหน้าในอาชีพตำรวจปานกลาง ($\bar{X} = 3.81$) มีผลต่อความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์แอปพลิเคชันไลน์สูงกว่าผู้ที่ตอบท่านมีความก้าวหน้าในอาชีพตำรวจน้อย ($\bar{X} = 3.08$) มีค่าเฉลี่ยต่างกัน เท่ากับ 0.73

ผู้ที่ตอบท่านมีความก้าวหน้าในอาชีพตำรวจมาก ($\bar{X} = 3.82$) มีผลต่อความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์แอปพลิเคชันไลน์ สูงกว่าผู้ที่ตอบท่านมีความก้าวหน้าในอาชีพตำรวจน้อยที่สุด ($\bar{X} = 2.45$) มีค่าเฉลี่ยต่างกัน เท่ากับ 1.37

ผู้ที่ตอบท่านมีความก้าวหน้าในอาชีพตำรวจมาก ($\bar{X} = 3.82$) มีผลต่อความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์แอปพลิเคชันไลน์ สูงกว่าผู้ที่ตอบท่านมีความก้าวหน้าในอาชีพตำรวจน้อย ($\bar{X} = 3.08$) มีค่าเฉลี่ยต่างกัน เท่ากับ 0.74

ผู้ที่ตอบท่านมีความก้าวหน้าในอาชีพตำรวจมากที่สุด ($\bar{X} = 4.38$) มีผลต่อความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์แอปพลิเคชันไลน์สูงกว่าผู้ที่ตอบท่านมีความก้าวหน้าในอาชีพตำรวจน้อยที่สุด ($\bar{X} = 2.45$) มีค่าเฉลี่ยต่างกัน เท่ากับ 1.93

ผู้ที่ตอบท่านมีความก้าวหน้าในอาชีพตำรวจมากที่สุด ($\bar{X} = 4.38$) มีผลต่อความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์แอปพลิเคชันไลน์สูงกว่าผู้ที่ตอบท่านมีความก้าวหน้าในอาชีพตำรวจน้อย ($\bar{X} = 3.08$) มีค่าเฉลี่ยต่างกัน เท่ากับ 1.30

ผู้ที่ตอบท่านมีความก้าวหน้าในอาชีพตำรวจมากที่สุด ($\bar{X} = 4.38$) มีผลต่อความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์แอปพลิเคชันไลน์สูงกว่าผู้ที่ตอบท่านมีความก้าวหน้าในอาชีพตำรวจปานกลาง ($\bar{X} = 3.81$) มีค่าเฉลี่ยต่างกัน เท่ากับ 0.57

ผู้ที่ตอบท่านมีความก้าวหน้าในอาชีพตำรวจมากที่สุด ($\bar{X} = 4.38$) มีผลต่อความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์แอปพลิเคชันไลน์สูงกว่าผู้ที่ตอบท่านมีความก้าวหน้าในอาชีพตำรวจมาก ($\bar{X} = 3.82$) มีค่าเฉลี่ยต่างกัน เท่ากับ 0.55

ตาราง 36

ผลการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความสนใจด้านเทคโนโลยี

ความพึงพอใจและ การใช้ประโยชน์แอป พลิเคชันไลน์	แหล่งความ- แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ท่านมีการศึกษาหาความรู้ เกี่ยวกับเทคโนโลยีและ อินเทอร์เน็ตอยู่เสมอ	ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม รวม	26.22 190.52 216.75	4 373 377	6.55 0.51	12.83	0.000*
ท่านมีการติดตามข่าวสาร เกี่ยวกับเทคโนโลยีและ อินเทอร์เน็ตอยู่เสมอ	ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม รวม	15.50 201.24 216.75	4 373 377	3.87 0.54	7.18	0.000*
ท่านมีความรู้ความเข้าใจ ในการใช้เทคโนโลยี และอินเทอร์เน็ต เป็นอย่างดี	ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม รวม	65.43 151.31 216.75	4 373 377	16.35 0.40	40.32	0.000*

จากตาราง 36 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่าความสนใจด้านเทคโนโลยีการสื่อสาร มีผลต่อความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์แอปพลิเคชันไลน์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 ทุกด้าน แสดงว่า ไม่ปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย นั่นคือ ความสนใจด้าน เทคโนโลยีการสื่อสารที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์แอปพลิเคชัน-ไลน์ที่แตกต่างกัน จึงได้ทดสอบรายคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD) (ดูตาราง 37-39)

ตาราง 37

ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของความสนใจด้านเทคโนโลยีการสื่อสาร จำแนกตาม
ท่านมีการศึกษาหาความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีและอินเทอร์เน็ตอยู่เสมอ

ท่านมีการศึกษาหาความรู้ เกี่ยวกับเทคโนโลยีและ อินเทอร์เน็ตอยู่เสมอ		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
	$\bar{X}$	3.66	3.85	3.60	3.93	4.41
น้อยที่สุด	3.66					
น้อย	3.85					
ปานกลาง	3.60					
มาก	3.93			0.32		
มากที่สุด	4.41	0.74	0.55	0.80	0.47	

จากตาราง 37 ผลทดสอบรายคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD) พบว่ามีความแตกต่างกันตามลักษณะของตัวแปร 5 คู่ ได้แก่

ผู้ที่ตอบท่านมีการศึกษาหาความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีและอินเทอร์เน็ตอยู่เสมอ
มาก ($\bar{X} = 3.93$) มีผลต่อความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์แอปพลิเคชันไลน์ สูงกว่า
ผู้ที่ตอบท่านมีการศึกษาหาความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีและอินเทอร์เน็ตอยู่เสมอปานกลาง
($\bar{X} = 3.60$) มีค่าเฉลี่ยต่างกัน เท่ากับ 0.32

ผู้ที่ตอบท่านมีการศึกษาหาความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีและอินเทอร์เน็ตอยู่เสมอ
มากที่สุด ($\bar{X} = 4.41$) มีผลต่อความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์แอปพลิเคชันไลน์
สูงกว่าผู้ที่ตอบท่านมีการศึกษาหาความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีและอินเทอร์เน็ตอยู่เสมอ
น้อยที่สุด ($\bar{X} = 3.66$) มีค่าเฉลี่ยต่างกัน เท่ากับ 0.74

ผู้ที่ตอบท่านมีการศึกษาหาความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีและอินเทอร์เน็ตอยู่เสมอ
มากที่สุด ($\bar{X} = 4.41$) มีผลต่อความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์แอปพลิเคชันไลน์
สูงกว่าผู้ที่ตอบท่านมีการศึกษาหาความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีและอินเทอร์เน็ตอยู่เสมอ
น้อย ($\bar{X} = 3.85$) มีค่าเฉลี่ยต่างกัน เท่ากับ 0.55

ผู้ที่ตอบท่านมีการศึกษาหาความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีและอินเทอร์เน็ตอยู่เสมอ
มากที่สุด ($\bar{X} = 4.41$) มีผลต่อความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์แอปพลิเคชันไลน์
สูงกว่าผู้ที่ตอบท่านมีการศึกษาหาความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีและอินเทอร์เน็ตอยู่เสมอ
ปานกลาง ($\bar{X} = 3.60$) มีค่าเฉลี่ยต่างกัน เท่ากับ 0.80

ผู้ที่ตอบท่านมีการศึกษาหาความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีและอินเทอร์เน็ตอยู่เสมอ
มากที่สุด ($\bar{X} = 4.41$) มีผลต่อความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์แอปพลิเคชันไลน์
สูงกว่าผู้ที่ตอบท่านมีการศึกษาหาความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีและอินเทอร์เน็ตอยู่เสมอ
มาก ($\bar{X} = 3.90$) มีค่าเฉลี่ยต่างกัน เท่ากับ 0.47

ตาราง 38

ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของความสนใจด้านเทคโนโลยีการสื่อสาร จำแนกตาม
ท่านมีการติดตามข่าวสารเกี่ยวกับเทคโนโลยีและอินเทอร์เน็ตอยู่เสมอ

ท่านมีการติดตามข่าวสาร เกี่ยวกับเทคโนโลยีและ อินเทอร์เน็ตอยู่เสมอ		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
	$\bar{X}$	4.20	3.56	3.65	3.96	4.18
น้อยที่สุด	4.20					
น้อย	3.56					
ปานกลาง	3.65					
มาก	3.96			0.31		
มากที่สุด	4.18		0.62	0.53	0.21	

จาก ตาราง 38 ผลทดสอบรายคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD) พบว่า
มีความแตกต่างกันตามลักษณะของตัวแปร 4 คู่ ได้แก่

ผู้ที่ตอบท่านมีการติดตามข่าวสารเกี่ยวกับเทคโนโลยีและอินเทอร์เน็ตอยู่เสมอ
มาก ($\bar{X} = 3.96$) มีผลต่อความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์แอปพลิเคชันไลน์ สูงกว่า

ผู้ที่ตอบท่านมีการติดตามข่าวสารเกี่ยวกับเทคโนโลยีและอินเทอร์เน็ตอยู่เสมอปานกลาง ($\bar{X} = 3.65$) มีค่าเฉลี่ยต่างกัน เท่ากับ 0.31

ผู้ที่ตอบท่านมีการติดตามข่าวสารเกี่ยวกับเทคโนโลยีและอินเทอร์เน็ตอยู่เสมอมากที่สุด ($\bar{X} = 4.18$) มีผลต่อความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์แอปพลิเคชันไลน์สูงกว่าผู้ที่ตอบท่านมีการติดตามข่าวสารเกี่ยวกับเทคโนโลยีและอินเทอร์เน็ตอยู่เสมอน้อย ($\bar{X} = 3.56$) มีค่าเฉลี่ยต่างกัน เท่ากับ 0.62

ผู้ที่ตอบท่านมีการติดตามข่าวสารเกี่ยวกับเทคโนโลยีและอินเทอร์เน็ตอยู่เสมอปานกลาง ($\bar{X} = 3.65$) มีผลต่อความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์แอปพลิเคชันไลน์สูงกว่าผู้ที่ตอบท่านมีการติดตามข่าวสารเกี่ยวกับเทคโนโลยีและอินเทอร์เน็ตอยู่เสมอมาก ($\bar{X} = 3.96$) มีค่าเฉลี่ยต่างกัน เท่ากับ 0.53

ผู้ที่ตอบท่านมีการติดตามข่าวสารเกี่ยวกับเทคโนโลยีและอินเทอร์เน็ตอยู่เสมอน้อยที่สุด ($\bar{X} = 1.70$) มีผลต่อความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์แอปพลิเคชันไลน์สูงกว่าผู้ที่ตอบท่านมีการติดตามข่าวสารเกี่ยวกับเทคโนโลยีและอินเทอร์เน็ตอยู่เสมอมาก ($\bar{X} = 3.96$) มีค่าเฉลี่ยต่างกัน เท่ากับ 0.21

ตาราง 39

ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของความสนใจด้านเทคโนโลยีการสื่อสาร จำแนกตามท่านมีความรู้ความเข้าใจในการใช้เทคโนโลยีและอินเทอร์เน็ตเป็นอย่างดี

ท่านมีความรู้ความเข้าใจ ในการใช้เทคโนโลยีและ อินเทอร์เน็ตเป็นอย่างดี		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
	$\bar{X}$	1.70	3.33	3.83	4.05	4.46
น้อยที่สุด	1.70					
น้อย	3.33	1.63				
ปานกลาง	3.83	2.13	0.49			
มาก	4.05	2.35	0.71	0.21		
มากที่สุด	4.46	2.76	1.12	0.62	0.40	

จาก ตาราง 39 ผลทดสอบรายคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD) พบว่ามีความแตกต่างกันตามลักษณะของตัวแปร 10 คู่ ได้แก่

ผู้ที่ตอบท่านมีความรู้ความเข้าใจในการใช้เทคโนโลยีและอินเทอร์เน็ตเป็นอย่างดีน้อย ($\bar{X} = 3.33$) มีผลต่อความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์แอปพลิเคชันไลน์ สูงกว่าผู้ที่ตอบท่านมีความรู้ความเข้าใจในการใช้เทคโนโลยีและอินเทอร์เน็ตเป็นอย่างดีน้อยที่สุด ($\bar{X} = 1.70$) มีค่าเฉลี่ยต่างกัน เท่ากับ 1.63

ผู้ที่ตอบท่านมีความรู้ความเข้าใจในการใช้เทคโนโลยีและอินเทอร์เน็ตเป็นอย่างดีปานกลาง ($\bar{X} = 3.83$) มีผลต่อความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์แอปพลิเคชันไลน์ สูงกว่าผู้ที่ตอบท่านมีความรู้ความเข้าใจในการใช้เทคโนโลยีและอินเทอร์เน็ตเป็นอย่างดีน้อยที่สุด ($\bar{X} = 1.70$) มีค่าเฉลี่ยต่างกัน เท่ากับ 2.13

ผู้ที่ตอบท่านมีความรู้ความเข้าใจในการใช้เทคโนโลยีและอินเทอร์เน็ตเป็นอย่างดีปานกลาง ($\bar{X} = 3.83$) มีผลต่อความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์แอปพลิเคชันไลน์ สูงกว่าผู้ที่ตอบท่านมีความรู้ความเข้าใจในการใช้เทคโนโลยีและอินเทอร์เน็ตเป็นอย่างดีน้อย ($\bar{X} = 3.33$) มีค่าเฉลี่ยต่างกัน เท่ากับ 0.49

ผู้ที่ตอบท่านมีความรู้ความเข้าใจในการใช้เทคโนโลยีและอินเทอร์เน็ตเป็นอย่างดีมาก ($\bar{X} = 4.05$) มีผลต่อความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์แอปพลิเคชันไลน์ สูงกว่าผู้ที่ตอบท่านมีความรู้ความเข้าใจในการใช้เทคโนโลยีและอินเทอร์เน็ตเป็นอย่างดีน้อยที่สุด ($\bar{X} = 1.70$) มีค่าเฉลี่ยต่างกัน เท่ากับ 2.35

ผู้ที่ตอบท่านมีความรู้ความเข้าใจในการใช้เทคโนโลยีและอินเทอร์เน็ตเป็นอย่างดีมาก ($\bar{X} = 4.05$) มีผลต่อความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์แอปพลิเคชันไลน์ สูงกว่าผู้ที่ตอบท่านมีความรู้ความเข้าใจในการใช้เทคโนโลยีและอินเทอร์เน็ตเป็นอย่างดีน้อย ($\bar{X} = 3.33$) มีค่าเฉลี่ยต่างกัน เท่ากับ 0.71

ผู้ที่ตอบท่านมีความรู้ความเข้าใจในการใช้เทคโนโลยีและอินเทอร์เน็ตเป็นอย่างดีมาก ($\bar{X} = 4.05$) มีผลต่อความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์แอปพลิเคชันไลน์ สูงกว่าผู้ที่ตอบท่านมีความรู้ความเข้าใจในการใช้เทคโนโลยีและอินเทอร์เน็ตเป็นอย่างดีปานกลาง ($\bar{X} = 3.83$) มีค่าเฉลี่ยต่างกัน เท่ากับ 0.21

ผู้ที่ตอบท่านมีความรู้ความเข้าใจในการใช้เทคโนโลยีและอินเทอร์เน็ตเป็นอย่างดีมากที่สุด ($\bar{X} = 4.46$) มีผลต่อความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์แอปพลิเคชันไลน์สูงกว่าผู้ที่ตอบท่านมีความรู้ความเข้าใจในการใช้เทคโนโลยีและอินเทอร์เน็ตเป็นอย่างดีน้อยที่สุด ($\bar{X} = 1.70$) มีค่าเฉลี่ยต่างกัน เท่ากับ 2.76

ผู้ที่ตอบท่านมีความรู้ความเข้าใจในการใช้เทคโนโลยีและอินเทอร์เน็ตเป็นอย่างดีมากที่สุด ($\bar{X} = 4.46$) มีผลต่อความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์แอปพลิเคชันไลน์สูงกว่าผู้ที่ตอบท่านมีความรู้ความเข้าใจในการใช้เทคโนโลยีและอินเทอร์เน็ตเป็นอย่างดีน้อย ($\bar{X} = 3.33$) มีค่าเฉลี่ยต่างกัน เท่ากับ 1.12

ผู้ที่ตอบท่านมีความรู้ความเข้าใจในการใช้เทคโนโลยีและอินเทอร์เน็ตเป็นอย่างดีมากที่สุด ($\bar{X} = 4.46$) มีผลต่อความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์แอปพลิเคชันไลน์สูงกว่าผู้ที่ตอบท่านมีความรู้ความเข้าใจในการใช้เทคโนโลยีและอินเทอร์เน็ตเป็นอย่างดีปานกลาง ($\bar{X} = 3.83$) มีค่าเฉลี่ยต่างกัน เท่ากับ 0.62

ผู้ที่ตอบท่านมีความรู้ความเข้าใจในการใช้เทคโนโลยีและอินเทอร์เน็ตเป็นอย่างดีมากที่สุด ($\bar{X} = 4.46$) มีผลต่อความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์แอปพลิเคชันไลน์สูงกว่าผู้ที่ตอบท่านมีความรู้ความเข้าใจในการใช้เทคโนโลยีและอินเทอร์เน็ตเป็นอย่างดีมาก ($\bar{X} = 4.05$) มีค่าเฉลี่ยต่างกัน เท่ากับ 0.40

ตาราง 40

ผลการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยประสบการณ์ด้านการสื่อสารผ่านสื่อใหม่

ความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์แอปพลิเคชันไลน์	แหล่งความ-แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ท่านสามารถใช้งานแอปพลิเคชันต่าง ๆ ที่เชื่อมโยงกับระบบ-อินเทอร์เน็ตเป็นอย่างดี	ระหว่างกลุ่ม	65.43	4	16.35	40.32	0.000*
	ภายในกลุ่ม	151.31	373	0.40		
	รวม	216.75	377			

ตาราง 40 (ต่อ)

ความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์แอปพลิเคชันไลน์	แหล่งความ- แปรปรวน	<i>SS</i>	<i>df</i>	<i>MS</i>	<i>F</i>	Sig.
ท่านใช้งานอินเทอร์เน็ตเป็นประจำ	ระหว่างกลุ่ม	57.29	4	14.32	33.50	0.000*
	ภายในกลุ่ม	159.45	373	0.42		
	รวม	216.75	377			
ท่านสามารถใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์ในระดับเบื้องต้นได้	ระหว่างกลุ่ม	57.22	4	14.30	33.44	0.000*
	ภายในกลุ่ม	159.53	373	0.42		
	รวม	216.75	377			
ท่านใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์เป็นประจำ	ระหว่างกลุ่ม	60.12	4	15.03	35.79	0.000*
	ภายในกลุ่ม	156.62	373	0.42		
	รวม	216.75	377			
ท่านสามารถใช้ฟังก์ชันต่าง ๆ ได้ดี เช่น เล่นเกม	ระหว่างกลุ่ม	40.67	4	10.16	21.54	0.000*
	ภายในกลุ่ม	176.07	373	0.47		
	รวม	216.75	377			
ท่านสามารถใช้เครือข่ายสังคมได้อย่างชำนาญ	ระหว่างกลุ่ม	33.07	4	8.26	16.79	0.000*
	ภายในกลุ่ม	183.67	373	0.49		
	รวม	216.75	377			
ท่านใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์เพื่อความบันเทิง	ระหว่างกลุ่ม	39.97	4	9.99	21.08	0.000*
	ภายในกลุ่ม	176.77	373	0.47		
	รวม	216.75	377			
ท่านใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์เพื่อศึกษาหาความรู้	ระหว่างกลุ่ม	30.42	4	7.60	15.22	0.000*
	ภายในกลุ่ม	186.32	373	0.50		
	รวม	216.75	377			
ท่านใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์เพื่อปฏิบัติงาน	ระหว่างกลุ่ม	80.83	4	20.20	55.46	0.000*
	ภายในกลุ่ม	135.91	373	0.36		
	รวม	216.75	377			

จาก ตาราง 40 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ประสิทธิภาพด้านการสื่อสารผ่านสื่อใหม่ มีผลต่อความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์แอปพลิเคชันไลน์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทุกด้าน แสดงว่า ไม่ปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย นั่นคือ ประสิทธิภาพด้านการสื่อสารผ่านสื่อใหม่ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์แอปพลิเคชันไลน์ที่แตกต่างกัน จึงได้ทดสอบรายคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD) (ดูตาราง 41-49)

ตาราง 41

ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิภาพด้านการสื่อสารผ่านสื่อใหม่ จำแนกตามท่านสามารถใช้งานแอปพลิเคชันต่าง ๆ ที่เชื่อมโยงกับระบบอินเทอร์เน็ตเป็นอย่างดี

ท่านสามารถใช้งาน แอปพลิเคชันต่าง ๆ ที่เชื่อมโยงกับระบบ อินเทอร์เน็ตเป็นอย่างดี		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
	$\bar{X}$	3.29	3.59	3.67	4.09	4.67
น้อยที่สุด	3.29					
น้อย	3.59					
ปานกลาง	3.67					
มาก	4.09	0.80	0.49	0.42		
มากที่สุด	4.67	1.38	1.07	0.99	0.57	

จากตาราง 41 ผลทดสอบรายคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD) พบว่า มีความแตกต่างกันตามลักษณะของตัวแปร 7 คู่ ได้แก่

ผู้ที่ตอบท่านสามารถใช้งานแอปพลิเคชันต่าง ๆ ที่เชื่อมโยงกับระบบอินเทอร์เน็ตเป็นอย่างดีมาก ($\bar{X} = 4.09$) มีผลต่อความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์แอปพลิเคชันไลน์ สูงกว่าผู้ที่ตอบท่านสามารถใช้งานแอปพลิเคชันต่าง ๆ ที่เชื่อมโยงกับระบบอินเทอร์เน็ตเป็นอย่างดีน้อยที่สุด ($\bar{X} = 3.29$) มีค่าเฉลี่ยต่างกัน เท่ากับ 0.80

ตาราง 42

ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของความสนใจด้านเทคโนโลยีการสื่อสารและ
ประสบการณ์ด้านการสื่อสารผ่านสื่อใหม่ จำแนกตามท่านใช้งานอินเทอร์เน็ตเป็นประจำ

ท่านใช้งานอินเทอร์เน็ต เป็นประจำ		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
	$\bar{X}$	2.75	3.75	3.55	4.07	4.34
น้อยที่สุด	2.75					
น้อย	3.75	1.18				
ปานกลาง	3.55	0.98				
มาก	4.07	1.50	0.31	0.51		
มากที่สุด	4.34	1.77	0.58	0.78	0.36	

จาก ตาราง 42 ผลทดสอบรายคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD) พบว่ามีความแตกต่างกันตามลักษณะของตัวแปร 9 คู่ ได้แก่

ผู้ที่ตอบท่านใช้งานอินเทอร์เน็ตเป็นประจำน้อย ($\bar{X} = 3.75$) มีผลต่อความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์แอปพลิเคชันไลน์สูงกว่าผู้ที่ตอบท่านใช้งานอินเทอร์เน็ตเป็นประจำน้อยที่สุด ($\bar{X} = 3.29$) มีค่าเฉลี่ยต่างกัน เท่ากับ 1.18

ผู้ที่ตอบท่านใช้งานอินเทอร์เน็ตเป็นประจำปานกลาง ($\bar{X} = 3.55$) มีผลต่อความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์แอปพลิเคชันไลน์ สูงกว่าผู้ที่ตอบท่านใช้งานอินเทอร์เน็ตเป็นประจำน้อยที่สุด ($\bar{X} = 3.29$) มีค่าเฉลี่ยต่างกัน เท่ากับ 0.98

ผู้ที่ตอบท่านใช้งานอินเทอร์เน็ตเป็นประจำมาก ($\bar{X} = 4.07$) มีผลต่อความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์แอปพลิเคชันไลน์สูงกว่าผู้ที่ตอบท่านใช้งานอินเทอร์เน็ตเป็นประจำน้อยที่สุด ($\bar{X} = 3.29$) มีค่าเฉลี่ยต่างกัน เท่ากับ 1.50

ผู้ที่ตอบท่านใช้งานอินเทอร์เน็ตเป็นประจำมาก ($\bar{X} = 4.07$) มีผลต่อความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์แอปพลิเคชันไลน์สูงกว่าผู้ที่ตอบท่านใช้งานอินเทอร์เน็ตเป็นประจำน้อย ($\bar{X} = 3.75$) มีค่าเฉลี่ยต่างกัน เท่ากับ 0.31

ผู้ที่ตอบท่านใช้งานอินเทอร์เน็ตเป็นประจำมาก ($\bar{X} = 4.07$) มีผลต่อความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์แอปพลิเคชันไลน์สูงกว่าผู้ที่ตอบท่านใช้งานอินเทอร์เน็ตเป็นประจำปานกลาง ($\bar{X} = 3.55$) มีค่าเฉลี่ยต่างกัน เท่ากับ 0.51

ผู้ที่ตอบท่านใช้งานอินเทอร์เน็ตเป็นประจำมากที่สุด ($\bar{X} = 4.34$) มีผลต่อความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์แอปพลิเคชันไลน์ สูงกว่าผู้ที่ตอบท่านใช้งานอินเทอร์เน็ตเป็นประจำน้อยที่สุด ($\bar{X} = 3.29$) มีค่าเฉลี่ยต่างกัน เท่ากับ 1.77

ผู้ที่ตอบท่านใช้งานอินเทอร์เน็ตเป็นประจำมากที่สุด ($\bar{X} = 4.34$) มีผลต่อความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์แอปพลิเคชันไลน์ สูงกว่าผู้ที่ตอบท่านใช้งานอินเทอร์เน็ตเป็นประจำน้อย ($\bar{X} = 3.75$) มีค่าเฉลี่ยต่างกัน เท่ากับ 0.58

ผู้ที่ตอบท่านใช้งานอินเทอร์เน็ตเป็นประจำมากที่สุด ($\bar{X} = 4.34$) มีผลต่อความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์แอปพลิเคชันไลน์ สูงกว่าผู้ที่ตอบท่านใช้งานอินเทอร์เน็ตเป็นประจำปานกลาง ($\bar{X} = 3.55$) มีค่าเฉลี่ยต่างกัน เท่ากับ 0.78

ผู้ที่ตอบท่านใช้งานอินเทอร์เน็ตเป็นประจำน้อยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.34$) มีผลต่อความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์แอปพลิเคชันไลน์ สูงกว่าผู้ที่ตอบท่านใช้งานอินเทอร์เน็ตเป็นประจำมาก ($\bar{X} = 4.07$) มีค่าเฉลี่ยต่างกัน เท่ากับ 0.36

ตาราง 43

ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของประสบการณ์ด้านการสื่อสารผ่านสื่อใหม่
จำแนกตามท่านใช้งานอินเทอร์เน็ตเป็นประจำ

ท่านสามารถใช้งาน เครือข่ายสังคมออนไลน์ ในระดับเบื้องต้นได้		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
	$\bar{X}$	2.40	3.38	3.49	4.03	4.41
น้อยที่สุด	2.40					
น้อย	3.38	0.98				
ปานกลาง	3.49	1.09				
มาก	4.03	1.63	0.65	0.54		
มากที่สุด	4.41	2.01	1.02	0.91	0.37	

จาก ตาราง 43 ผลทดสอบรายคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD) พบว่ามีความแตกต่างกันตามลักษณะของตัวแปร 9 คู่ ได้แก่

ผู้ที่ตอบท่านสามารถใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์ในระดับเบื้องต้นได้น้อย ($\bar{X} = 3.38$) มีผลต่อความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์แอปพลิเคชันไลน์ สูงกว่าผู้ที่ตอบท่านสามารถใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์ในระดับเบื้องต้นได้น้อยที่สุด ($\bar{X} = 2.40$) มีค่าเฉลี่ยต่างกัน เท่ากับ 0.98

ผู้ที่ตอบท่านสามารถใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์ในระดับเบื้องต้นได้ปานกลาง ($\bar{X} = 3.49$) มีผลต่อความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์แอปพลิเคชันไลน์ สูงกว่าผู้ที่ตอบท่านสามารถใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์ในระดับเบื้องต้นได้น้อยที่สุด ($\bar{X} = 2.40$) มีค่าเฉลี่ยต่างกัน เท่ากับ 1.09

ผู้ที่ตอบท่านสามารถใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์ในระดับเบื้องต้นได้มาก ($\bar{X} = 4.03$) มีผลต่อความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์แอปพลิเคชันไลน์ สูงกว่าผู้ที่ตอบท่านสามารถใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์ในระดับเบื้องต้นได้น้อยที่สุด ($\bar{X} = 2.40$) มีค่าเฉลี่ยต่างกัน เท่ากับ 1.63

ตาราง 44

ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของประสบการณ์ด้านการสื่อสารผ่านสื่อใหม่
จำแนกตามท่านใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์เป็นประจำ

ท่านใช้งานเครือข่าย สังคมออนไลน์ เป็นประจำ		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
	$\bar{X}$	2.38	3.80	3.58	4.08	4.34
น้อยที่สุด	2.38					
น้อย	3.80	1.41				
ปานกลาง	3.58	1.20				
มาก	4.08	1.70		0.49		
มากที่สุด	4.34	1.96	0.54	0.76	0.26	

จาก ตาราง 44 ผลทดสอบรายคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD) พบว่ามีความแตกต่างกันตามลักษณะของตัวแปร 8 คู่ ได้แก่

ผู้ที่ตอบท่านใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์เป็นประจำน้อย ($\bar{X} = 3.80$) มีผลต่อความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์แอปพลิเคชันไลน์ สูงกว่าผู้ที่ตอบท่านใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์เป็นประจำน้อยที่สุด ($\bar{X} = 2.38$) มีค่าเฉลี่ยต่างกัน เท่ากับ 1.41

ผู้ที่ตอบท่านใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์เป็นประจำปานกลาง ($\bar{X} = 3.58$) มีผลต่อความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์แอปพลิเคชันไลน์ สูงกว่าผู้ที่ตอบท่านใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์เป็นประจำน้อยที่สุด ($\bar{X} = 2.38$) มีค่าเฉลี่ยต่างกัน เท่ากับ 1.20

ผู้ที่ตอบท่านใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์เป็นประจำมาก ($\bar{X} = 4.08$) มีผลต่อความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์แอปพลิเคชันไลน์ สูงกว่าผู้ที่ตอบท่านใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์เป็นประจำน้อยที่สุด ($\bar{X} = 2.38$) มีค่าเฉลี่ยต่างกัน เท่ากับ 1.70

ผู้ที่ตอบท่านใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์เป็นประจำมาก ($\bar{X} = 4.08$) มีผลต่อความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์แอปพลิเคชันไลน์ สูงกว่าผู้ที่ตอบท่านใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์เป็นประจำปานกลาง ($\bar{X} = 3.58$) มีค่าเฉลี่ยต่างกัน เท่ากับ 0.49

ผู้ที่ตอบท่านใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์เป็นประจำมากที่สุด ($\bar{X} = 4.34$) มีผลต่อความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์แอปพลิเคชันไลน์ สูงกว่าผู้ที่ตอบท่านใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์เป็นประจำน้อยที่สุด ($\bar{X} = 2.38$) มีค่าเฉลี่ยต่างกัน เท่ากับ 1.96

ผู้ที่ตอบท่านใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์เป็นประจำมากที่สุด ($\bar{X} = 4.34$) มีผลต่อความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์แอปพลิเคชันไลน์ สูงกว่าผู้ที่ตอบท่านใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์เป็นประจำน้อย ($\bar{X} = 3.80$) มีค่าเฉลี่ยต่างกัน เท่ากับ 0.54

ผู้ที่ตอบท่านใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์เป็นประจำมากที่สุด ($\bar{X} = 4.34$) มีผลต่อความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์แอปพลิเคชันไลน์ สูงกว่าผู้ที่ตอบท่านใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์เป็นประจำปานกลาง ($\bar{X} = 3.58$) มีค่าเฉลี่ยต่างกัน เท่ากับ 0.76

ผู้ที่ตอบท่านใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์เป็นประจำมากที่สุด ($\bar{X} = 4.34$) มีผลต่อความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์แอปพลิเคชันไลน์ สูงกว่าผู้ที่ตอบท่านใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์เป็นประจำมาก ($\bar{X} = 4.08$) มีค่าเฉลี่ยต่างกัน เท่ากับ 0.26

ตาราง 45

ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของประสบการณ์ด้านการสื่อสารผ่านสื่อใหม่

จำแนกตามท่านสามารถใช้ฟังก์ชันต่าง ๆ ได้ดี เช่น เล่นเกม อพโหลดวิดีโอ

ท่านสามารถใช้ฟังก์ชันต่าง ๆ ได้ดี เช่น เล่นเกม อพโหลดวิดีโอ		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
	$\bar{X}$	3.10	3.77	3.58	4.05	4.44
น้อยที่สุด	3.10					
น้อย	3.77	0.67				
ปานกลาง	3.58	0.47				
มาก	4.05	0.94	0.27	0.46		
มากที่สุด	4.44	1.33	0.66	0.86	0.39	

จากตาราง 45 ผลทดสอบรายคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD) พบว่ามีความแตกต่างกันตามลักษณะของตัวแปร 9 คู่ ได้แก่

ผู้ที่ตอบท่านสามารถใช้ฟังก์ชันต่าง ๆ ได้ดี เช่น เล่นเกม อพโหลดวิดีโอ ($\bar{X} = 3.77$) มีผลต่อความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์แอปพลิเคชันไลน์ สูงกว่าผู้ที่ตอบท่านสามารถใช้ฟังก์ชันต่าง ๆ ได้ดี เช่น เล่นเกม อพโหลดวิดีโอ น้อยที่สุด ($\bar{X} = 3.10$) มีค่าเฉลี่ยต่างกัน เท่ากับ 0.67

ผู้ที่ตอบท่านสามารถใช้ฟังก์ชันต่าง ๆ ได้ดี เช่น เล่นเกม อพโหลดวิดีโอปานกลาง ($\bar{X} = 3.58$) มีผลต่อความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์แอปพลิเคชันไลน์ สูงกว่าผู้ที่ตอบท่านสามารถใช้ฟังก์ชันต่าง ๆ ได้ดี เช่น เล่นเกม อพโหลดวิดีโอ น้อยที่สุด ($\bar{X} = 3.10$) มีค่าเฉลี่ยต่างกัน เท่ากับ 0.47

ผู้ที่ตอบท่านสามารถใช้ฟังก์ชันต่าง ๆ ได้ดี เช่น เล่นเกม อพโหลดวิดีโอมาก ($\bar{X} = 4.05$) มีผลต่อความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์แอปพลิเคชันไลน์ สูงกว่าผู้ที่ตอบท่านสามารถใช้ฟังก์ชันต่าง ๆ ได้ดี เช่น เล่นเกม อพโหลดวิดีโอ น้อยที่สุด ($\bar{X} = 3.10$) มีค่าเฉลี่ยต่างกัน เท่ากับ 0.94

ผู้ที่ตอบท่านสามารถใช้ฟังก์ชันต่าง ๆ ได้ดี เช่น เล่นเกม อพโหลดวิดีโอมาก ($\bar{X} = 4.05$) มีผลต่อความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์แอปพลิเคชันไลน์ สูงกว่าผู้ที่ตอบท่านสามารถใช้ฟังก์ชันต่าง ๆ ได้ดี เช่น เล่นเกม อพโหลดวิดีโอ น้อย ($\bar{X} = 3.77$) มีค่าเฉลี่ยต่างกัน เท่ากับ 0.27

ผู้ที่ตอบท่านสามารถใช้ฟังก์ชันต่าง ๆ ได้ดี เช่น เล่นเกม อพโหลดวิดีโอมาก ($\bar{X} = 4.05$) มีผลต่อความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์แอปพลิเคชันไลน์ สูงกว่าผู้ที่ตอบท่านสามารถใช้ฟังก์ชันต่าง ๆ ได้ดี เช่น เล่นเกม อพโหลดวิดีโอปานกลาง ($\bar{X} = 3.58$) มีค่าเฉลี่ยต่างกัน เท่ากับ 0.46

ผู้ที่ตอบท่านสามารถใช้ฟังก์ชันต่าง ๆ ได้ดี เช่น เล่นเกม อพโหลดวิดีโอมากที่สุด ($\bar{X} = 4.44$) มีผลต่อความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์แอปพลิเคชันไลน์ สูงกว่าผู้ที่ตอบท่านสามารถใช้ฟังก์ชันต่าง ๆ ได้ดี เช่น เล่นเกม อพโหลดวิดีโอ น้อยที่สุด ($\bar{X} = 3.10$) มีค่าเฉลี่ยต่างกัน เท่ากับ 1.33

ผู้ที่ตอบท่านสามารถใช้ฟังก์ชันต่าง ๆ ได้ดี เช่น เล่นเกม อพโหลดวิดีโอมากที่สุด ($\bar{X} = 4.44$) มีผลต่อความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์แอปพลิเคชันไลน์สูงกว่าผู้ที่ตอบท่านสามารถใช้ฟังก์ชันต่าง ๆ ได้ดี เช่น เล่นเกม อพโหลดวิดีโอ น้อย ($\bar{X} = 3.10$) มีค่าเฉลี่ยต่างกัน เท่ากับ 0.66

ผู้ที่ตอบท่านสามารถใช้ฟังก์ชันต่าง ๆ ได้ดี เช่น เล่นเกม อพโหลดวิดีโอมากที่สุด ($\bar{X} = 4.44$) มีผลต่อความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์แอปพลิเคชันไลน์สูงกว่าผู้ที่ตอบท่านสามารถใช้ฟังก์ชันต่าง ๆ ได้ดี เช่น เล่นเกม อพโหลดวิดีโอปานกลาง ($\bar{X} = 3.58$) มีค่าเฉลี่ยต่างกัน เท่ากับ 0.86

ผู้ที่ตอบท่านสามารถใช้ฟังก์ชันต่าง ๆ ได้ดี เช่น เล่นเกม อพโหลดวิดีโอมากที่สุด ($\bar{X} = 4.44$) มีผลต่อความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์แอปพลิเคชันไลน์สูงกว่าผู้ที่ตอบท่านสามารถใช้ฟังก์ชันต่าง ๆ ได้ดี เช่น เล่นเกม อพโหลดวิดีโอมาก ($\bar{X} = 4.05$) มีค่าเฉลี่ยต่างกัน เท่ากับ 0.39

ตาราง 46

ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของประสบการณ์ด้านการสื่อสารผ่านสื่อใหม่
จำแนกตามท่านสามารถใช้เครือข่ายสังคมได้อย่างชำนาญ

ท่านสามารถใช้เครือข่าย สังคมได้อย่างชำนาญ		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
	$\bar{X}$	3.63	3.43	3.71	4.07	4.60
น้อยที่สุด	3.63					
น้อย	3.43					
ปานกลาง	3.71					
มาก	4.07	0.44	0.64	0.35		
มากที่สุด	4.60	0.96	1.16	0.88	0.52	

จาก ตาราง 46 ผลทดสอบรายคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD) พบว่ามีความแตกต่างกันตามลักษณะของตัวแปร 7 คู่ ได้แก่

ผู้ที่ตอบท่านสามารถใช้เครือข่ายสังคมได้อย่างชำนาญมาก ($\bar{X} = 4.07$) มีผลต่อความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์แอปพลิเคชันไลน์ สูงกว่าผู้ที่ตอบท่านสามารถใช้เครือข่ายสังคมได้อย่างชำนาญน้อยที่สุด ($\bar{X} = 3.63$) มีค่าเฉลี่ยต่างกัน เท่ากับ 0.44

ผู้ที่ตอบท่านสามารถใช้เครือข่ายสังคมได้อย่างชำนาญมาก ($\bar{X} = 4.07$) มีผลต่อความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์แอปพลิเคชันไลน์ สูงกว่าผู้ที่ตอบท่านสามารถใช้เครือข่ายสังคมได้อย่างชำนาญน้อย ($\bar{X} = 3.43$) มีค่าเฉลี่ยต่างกัน เท่ากับ 0.64

ผู้ที่ตอบท่านสามารถใช้เครือข่ายสังคมได้อย่างชำนาญมาก ($\bar{X} = 4.07$) มีผลต่อความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์แอปพลิเคชันไลน์ สูงกว่าผู้ที่ตอบท่านสามารถใช้เครือข่ายสังคมได้อย่างชำนาญปานกลาง ($\bar{X} = 3.71$) มีค่าเฉลี่ยต่างกัน เท่ากับ 0.35

ผู้ที่ตอบท่านสามารถใช้เครือข่ายสังคมได้อย่างชำนาญมากที่สุด ($\bar{X} = 4.60$) มีผลต่อความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์แอปพลิเคชันไลน์สูงกว่าผู้ที่ตอบท่านสามารถใช้เครือข่ายสังคมได้อย่างชำนาญน้อยที่สุด ($\bar{X} = 3.63$) มีค่าเฉลี่ยต่างกัน เท่ากับ 0.96

ผู้ที่ตอบท่านสามารถใช้เครือข่ายสังคมได้อย่างชำนาญมากที่สุด ($\bar{X} = 4.60$) มีผลต่อความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์แอปพลิเคชันไลน์สูงกว่าผู้ที่ตอบท่านสามารถใช้เครือข่ายสังคมได้อย่างชำนาญน้อย ($\bar{X} = 3.43$) มีค่าเฉลี่ยต่างกัน เท่ากับ 1.16

ผู้ที่ตอบท่านสามารถใช้เครือข่ายสังคมได้อย่างชำนาญมากที่สุด ($\bar{X} = 4.60$) มีผลต่อความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์แอปพลิเคชันไลน์สูงกว่าผู้ที่ตอบท่านสามารถใช้เครือข่ายสังคมได้อย่างชำนาญปานกลาง ($\bar{X} = 3.71$) มีค่าเฉลี่ยต่างกัน เท่ากับ 0.88

ผู้ที่ตอบท่านสามารถใช้เครือข่ายสังคมได้อย่างชำนาญมากที่สุด ($\bar{X} = 4.60$) มีผลต่อความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์แอปพลิเคชันไลน์สูงกว่าผู้ที่ตอบท่านสามารถใช้เครือข่ายสังคมได้อย่างชำนาญมาก ($\bar{X} = 4.07$) มีค่าเฉลี่ยต่างกัน เท่ากับ 0.52

ตาราง 47

ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของประสบการณ์ด้านการสื่อสารผ่านสื่อใหม่
จำแนกตามท่านใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์เพื่อความบันเทิง

ท่านใช้เครือข่ายสังคม- ออนไลน์เพื่อความบันเทิง		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
	$\bar{X}$	3.60	3.60	3.61	4.16	4.47
น้อยที่สุด	3.60					
น้อย	3.60					
ปานกลาง	3.61					
มาก	4.16	0.56	0.56	0.55		
มากที่สุด	4.47	0.86	0.87	0.86	0.30	

จาก ตาราง 47 ผลทดสอบรายคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD) พบว่ามีความแตกต่างกันตามลักษณะของตัวแปร 7 คู่ ได้แก่

ผู้ที่ตอบท่านใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์เพื่อความบันเทิงมาก ($\bar{X} = 4.16$) มีผลต่อความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์แอปพลิเคชันไลน์ สูงกว่าผู้ที่ตอบท่านใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์เพื่อความบันเทิงน้อยที่สุด ($\bar{X} = 3.60$) มีค่าเฉลี่ยต่างกัน เท่ากับ 0.56

ผู้ที่ตอบท่านใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์เพื่อความบันเทิงมาก ($\bar{X} = 4.16$) มีผลต่อความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์แอปพลิเคชันไลน์ สูงกว่าผู้ที่ตอบท่านใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์เพื่อความบันเทิงน้อย ($\bar{X} = 3.60$) มีค่าเฉลี่ยต่างกัน เท่ากับ 0.56

ผู้ที่ตอบท่านใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์เพื่อความบันเทิงมาก ($\bar{X} = 4.16$) มีผลต่อความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์แอปพลิเคชันไลน์ สูงกว่าผู้ที่ตอบท่านใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์เพื่อความบันเทิงปานกลาง ($\bar{X} = 3.61$) มีค่าเฉลี่ยต่างกัน เท่ากับ 0.55

ผู้ที่ตอบท่านใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์เพื่อความบันเทิงมากที่สุด ($\bar{X} = 4.47$) มีผลต่อความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์แอปพลิเคชันไลน์ สูงกว่าผู้ที่ตอบท่านใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์เพื่อความบันเทิงน้อยที่สุด ($\bar{X} = 3.60$) มีค่าเฉลี่ยต่างกัน เท่ากับ 0.86

ผู้ที่ตอบท่านใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์เพื่อความบันเทิงมากที่สุด ($\bar{X} = 4.47$) มีผลต่อความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์แอปพลิเคชันไลน์ สูงกว่าผู้ที่ตอบท่านใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์เพื่อความบันเทิงน้อย ($\bar{X} = 3.60$) มีค่าเฉลี่ยต่างกัน เท่ากับ 0.87

ผู้ที่ตอบท่านใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์เพื่อความบันเทิงมากที่สุด ($\bar{X} = 4.47$) มีผลต่อความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์แอปพลิเคชันไลน์ สูงกว่าผู้ที่ตอบท่านใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์เพื่อความบันเทิงปานกลาง ($\bar{X} = 3.61$) มีค่าเฉลี่ยต่างกัน เท่ากับ 0.86

ผู้ที่ตอบท่านใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์เพื่อความบันเทิงมากที่สุด ($\bar{X} = 4.47$) มีผลต่อความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์แอปพลิเคชันไลน์ สูงกว่าผู้ที่ตอบท่านใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์เพื่อความบันเทิงมาก ($\bar{X} = 4.16$) มีค่าเฉลี่ยต่างกัน เท่ากับ 0.30

ตาราง 48

ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของประสบการณ์ด้านการสื่อสารผ่านสื่อใหม่
จำแนกตามท่านใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์เพื่อศึกษาหาความรู้

ท่านใช้เครือข่ายสังคม- ออนไลน์เพื่อศึกษา หาความรู้		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
	$\bar{X}$	2.95	3.33	3.68	4.01	4.23
น้อยที่สุด	2.95					
น้อย	3.33					
ปานกลาง	3.68	0.73	0.35			
มาก	4.01	1.06	0.68	0.32		
มากที่สุด	4.23	1.28	0.90	0.55	0.22	

จาก ตาราง 48 ผลทดสอบรายคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD) พบว่ามีความแตกต่างกันตามลักษณะของตัวแปร 9 คู่ ได้แก่

เครือข่ายสังคมออนไลน์เพื่อศึกษาหาความรู้ปานกลาง ($\bar{X} = 3.68$) มีค่าเฉลี่ยต่างกัน เท่ากับ 0.55

ผู้ที่ตอบท่านใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์เพื่อศึกษาหาความรู้มากที่สุด ($\bar{X} = 4.23$) มีผลต่อความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์แอปพลิเคชันไลน์ สูงกว่าผู้ที่ตอบท่านใช้ เครือข่ายสังคมออนไลน์เพื่อศึกษาหาความรู้มาก ($\bar{X} = 4.01$) มีค่าเฉลี่ยต่างกัน เท่ากับ 0.22

ตาราง 49

ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของความสนใจด้านเทคโนโลยีการสื่อสารและ ประสิทธิภาพด้านการสื่อสารผ่านสื่อใหม่ จำแนกตามท่านใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ เพื่อปฏิบัติงาน

ท่านใช้เครือข่ายสังคม- ออนไลน์เพื่อปฏิบัติงาน		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
	$\bar{X}$	2.10	2.77	3.71	4.02	4.41
น้อยที่สุด	2.10					
น้อย	2.77	0.67				
ปานกลาง	3.71	1.61	0.94			
มาก	4.02	1.92	1.24	0.30		
มากที่สุด	4.41	2.31	1.63	0.69	0.39	

จาก ตาราง 49 ผลทดสอบรายคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD) พบว่า มีความแตกต่างกันตามลักษณะของตัวแปร 10 คู่ ได้แก่

ผู้ที่ตอบท่านใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์เพื่อปฏิบัติงานน้อย ($\bar{X} = 2.77$) มีผลต่อ ความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์แอปพลิเคชันไลน์ สูงกว่าผู้ที่ตอบท่านใช้เครือข่าย สังคมออนไลน์เพื่อปฏิบัติงานน้อยที่สุด ($\bar{X} = 2.10$) มีค่าเฉลี่ยต่างกัน เท่ากับ 0.67

ผู้ที่ตอบท่านใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์เพื่อปฏิบัติงานปานกลาง ($\bar{X} = 3.71$) มีผลต่อความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์แอปพลิเคชันไลน์ สูงกว่าผู้ที่ตอบท่านใช้ เครือข่ายสังคมออนไลน์เพื่อปฏิบัติงานน้อยที่สุด ($\bar{X} = 2.10$) มีค่าเฉลี่ยต่างกัน เท่ากับ 0.67

ตาราง 50

ผลการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยการใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการสื่อสารและสั่งการในหน่วยงาน เกี่ยวกับผู้บังคับบัญชาในหน่วยงานของท่าน
ใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการปฏิบัติงาน

ความพึงพอใจและ การใช้ประโยชน์ แอปพลิเคชันไลน์	แหล่งความ- แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ผู้บังคับบัญชา ในหน่วยงานของท่าน ใช้แอปพลิเคชันไลน์ ในการปฏิบัติงาน	ระหว่างกลุ่ม	41.13	2	20.56	43.92	0.000*
	ภายในกลุ่ม	175.61	375	0.46		
	รวม	216.75	377			
ผู้บังคับบัญชา ในหน่วยงานของท่าน ใช้แอปพลิเคชันไลน์ ในการสั่งการ หรือมอบหมายงาน	ระหว่างกลุ่ม	78.12	2	39.06	105.65	0.000*
	ภายในกลุ่ม	138.63	375	0.37		
	รวม	216.75	377			
ผู้บังคับบัญชา ในหน่วยงานของท่าน มีนโยบายสนับสนุน และส่งเสริมให้ใช้ แอปพลิเคชันไลน์ ในการปฏิบัติงาน	ระหว่างกลุ่ม	80.43	4	20.10	55.01	0.000*
	ภายในกลุ่ม	136.32	373	0.36		
	รวม	216.75	377			
มีการติดต่อสื่อสารกัน ระหว่างผู้บังคับบัญชา กับผู้ใต้บังคับบัญชา ผ่านแอปพลิเคชันไลน์	ระหว่างกลุ่ม	60.92	3	20.30	48.73	0.000*
	ภายในกลุ่ม	155.82	374	0.41		
	รวม	216.75	377			

ตาราง 50 (ต่อ)

ความพึงพอใจและ การใช้ประโยชน์ แอปพลิเคชันไลน์	แหล่งความ- แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ท่านสามารถปฏิบัติงาน ตามที่ได้รับมอบหมาย จากผู้บังคับบัญชา เมื่อมีการสั่งการผ่าน แอปพลิเคชันไลน์ ได้อย่างทันทั่วทั้ง	ระหว่างกลุ่ม	73.42	3	24.47	24.47	0.000*
	ภายในกลุ่ม	143.32	374	0.38		
	รวม	216.75	377			
ท่านมีความสะดวก ในการติดต่อกับ ผู้บังคับบัญชา/ ผู้ใต้บังคับบัญชา ผ่านแอปพลิเคชันไลน์	ระหว่างกลุ่ม	71.93	3	23.97	61.93	0.000*
	ภายในกลุ่ม	144.81	374	0.38		
	รวม	216.75	377			

จากตาราง 50 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า การสื่อสารและสั่งการในหน่วยงาน มีผลต่อความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์แอปพลิเคชันไลน์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 ทุกด้าน แสดงว่า ไม่ปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย นั่นคือ การสื่อสารและสั่งการ ในหน่วยงานที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์แอปพลิเคชันไลน์ ที่แตกต่างกัน จึงได้ทดสอบรายคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD) (ดูตาราง 51-56)

ตาราง 51

ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของการใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการสื่อสารและสั่งการ
ในหน่วยงาน จำแนกตามผู้บังคับบัญชาในหน่วยงานของท่านใช้แอปพลิเคชันไลน์
ในการปฏิบัติงาน

ผู้บังคับบัญชาในหน่วยงานของท่าน ใช้แอปพลิเคชันไลน์ ในการปฏิบัติงาน		ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
	$\bar{X}$	3.42	3.71	4.25
ปานกลาง	3.42			
มาก	3.71	0.29		
มากที่สุด	4.25	0.83	0.54	

จาก ตาราง 51 ผลทดสอบรายคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD) พบว่า
มีความแตกต่างกันตามลักษณะของตัวแปร 3 คู่ ได้แก่

ผู้ที่ตอบผู้บังคับบัญชาในหน่วยงานของท่านใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการปฏิบัติงาน
มาก ($\bar{X} = 3.71$) มีผลต่อความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์แอปพลิเคชันไลน์ สูงกว่า
ผู้ที่ตอบผู้บังคับบัญชาในหน่วยงานของท่านใช้แอปพลิเคชันไลน์ ในการปฏิบัติงาน
ปานกลาง ($\bar{X} = 3.42$) มีค่าเฉลี่ยต่างกัน เท่ากับ 0.29

ผู้ที่ตอบผู้บังคับบัญชาในหน่วยงานของท่านใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการปฏิบัติงาน
มากที่สุด ($\bar{X} = 4.25$) มีผลต่อความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์แอปพลิเคชันไลน์
สูงกว่าผู้ที่ตอบผู้บังคับบัญชาในหน่วยงานของท่านใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการปฏิบัติงาน
ปานกลาง ($\bar{X} = 3.42$) มีค่าเฉลี่ยต่างกัน เท่ากับ 0.83

ผู้ที่ตอบผู้บังคับบัญชาในหน่วยงานของท่านใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการปฏิบัติงาน
มากที่สุด ($\bar{X} = 4.25$) มีผลต่อความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์แอปพลิเคชันไลน์
สูงกว่าผู้ที่ตอบผู้บังคับบัญชาในหน่วยงานของท่านใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการปฏิบัติงาน
มาก ($\bar{X} = 3.71$) มีค่าเฉลี่ยต่างกัน เท่ากับ 0.54

ตาราง 52

ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของการใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการสื่อสารและสั่งการ
ในหน่วยงาน จำแนกตามผู้บังคับบัญชาในหน่วยงานของท่านใช้แอปพลิเคชันไลน์
ในการสั่งการหรือมอบหมายงาน

ผู้บังคับบัญชาในหน่วยงานของท่าน ใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการสั่งการ หรือมอบหมายงาน		ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
	$\bar{X}$	3.08	3.92	4.36
ปานกลาง	3.08			
มาก	3.92	0.84		
มากที่สุด	4.36	1.27	0.43	

จาก ตาราง 52 ผลทดสอบรายคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD) พบว่า
มีความแตกต่างกันตามลักษณะของตัวแปร 3 คู่ ได้แก่

ผู้ที่ตอบผู้บังคับบัญชาในหน่วยงานของท่านใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการสั่งการ
หรือมอบหมายงานมาก ($\bar{X} = 3.92$) มีผลต่อความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์
แอปพลิเคชันไลน์สูงกว่าผู้ที่ตอบผู้บังคับบัญชาในหน่วยงานของท่านใช้แอปพลิเคชันไลน์
ในการสั่งการหรือมอบหมายงานปานกลาง ($\bar{X} = 3.08$) มีค่าเฉลี่ยต่างกัน เท่ากับ 0.84

ผู้ที่ตอบผู้บังคับบัญชาในหน่วยงานของท่านใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการสั่งการ
หรือมอบหมายงานมากที่สุด ($\bar{X} = 4.36$) มีผลต่อความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์
แอปพลิเคชันไลน์สูงกว่าผู้ที่ตอบผู้บังคับบัญชาในหน่วยงานของท่านใช้แอปพลิเคชันไลน์
ในการสั่งการหรือมอบหมายงานปานกลาง ($\bar{X} = 3.08$) มีค่าเฉลี่ยต่างกัน เท่ากับ 1.27

ผู้ที่ตอบผู้บังคับบัญชาในหน่วยงานของท่านใช้แอปพลิเคชันไลน์ ในการสั่งการ
หรือมอบหมายงานมากที่สุด ($\bar{X} = 4.36$) มีผลต่อความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์
แอปพลิเคชันไลน์สูงกว่าผู้ที่ตอบผู้บังคับบัญชาในหน่วยงานของท่านใช้แอปพลิเคชันไลน์
ในการสั่งการหรือมอบหมายงานมาก ($\bar{X} = 3.92$) มีค่าเฉลี่ยต่างกัน เท่ากับ 0.43

ตาราง 53

ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของการใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการสื่อสารและสั่งการ
ในหน่วยงาน จำแนกตามผู้บังคับบัญชาในหน่วยงานของท่านมีนโยบายสนับสนุน
และส่งเสริมให้ใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการปฏิบัติงาน

ผู้บังคับบัญชาในหน่วยงานของท่าน มีนโยบายสนับสนุนและส่งเสริม ให้ใช้แอปพลิเคชันไลน์ ในการปฏิบัติงาน		น้อย- ที่สุด	น้อย	ปาน- กลาง	มาก	มาก- ที่สุด
	$\bar{X}$	4.60	3.60	3.15	3.89	4.39
น้อยที่สุด	4.60		0.97	1.14	0.70	0.20
น้อย	3.60			0.46		
ปานกลาง	3.15					
มาก	3.89			0.73		
มากที่สุด	4.39		0.76	1.23	0.50	

จากตาราง 53 ผลทดสอบรายคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD) พบว่า
มีความแตกต่างกันตามลักษณะของตัวแปร 9 คู่ ได้แก่

ผู้ที่ตอบผู้บังคับบัญชาในหน่วยงานของท่านมีนโยบายสนับสนุนและส่งเสริม
ให้ใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการปฏิบัติงานน้อยที่สุด ($\bar{X} = 4.60$) มีผลต่อความพึงพอใจ
และการใช้ประโยชน์แอปพลิเคชันไลน์ สูงกว่าผู้ที่ตอบผู้บังคับบัญชาในหน่วยงาน
ของท่านมีนโยบายสนับสนุนและส่งเสริมให้ใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการปฏิบัติงานน้อย
($\bar{X} = 3.60$) มีค่าเฉลี่ยต่างกัน เท่ากับ 0.97

ผู้ที่ตอบผู้บังคับบัญชาในหน่วยงานของท่านมีนโยบายสนับสนุนและส่งเสริม
ให้ใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการปฏิบัติงานน้อยที่สุด ($\bar{X} = 4.60$) มีผลต่อความพึงพอใจ
และการใช้ประโยชน์แอปพลิเคชันไลน์ สูงกว่าผู้ที่ตอบผู้บังคับบัญชาในหน่วยงาน
ของท่านมีนโยบายสนับสนุนและส่งเสริมให้ใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการปฏิบัติงาน
ปานกลาง ($\bar{X} = 3.15$) มีค่าเฉลี่ยต่างกัน เท่ากับ 1.14

และการใช้ประโยชน์แอปพลิเคชันไลน์ สูงกว่าผู้ที่ตอบผู้บังคับบัญชาในหน่วยงานของท่านมีนโยบายสนับสนุนและส่งเสริมให้ใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการปฏิบัติงานปานกลาง ($\bar{X} = 3.15$) มีค่าเฉลี่ยต่างกัน เท่ากับ 1.23

ผู้ที่ตอบผู้บังคับบัญชาในหน่วยงานของท่านมีนโยบายสนับสนุนและส่งเสริมให้ใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการปฏิบัติงานมากที่สุด ($\bar{X} = 4.39$) มีผลต่อความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์แอปพลิเคชันไลน์ สูงกว่าผู้ที่ตอบผู้บังคับบัญชาในหน่วยงานของท่านมีนโยบายสนับสนุนและส่งเสริมให้ใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการปฏิบัติงานมาก ($\bar{X} = 3.89$) มีค่าเฉลี่ยต่างกัน เท่ากับ 0.50

ตาราง 54

ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของการใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการสื่อสารและสั่งการในหน่วยงาน จำแนกตามมีการติดต่อสื่อสารกันระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชาผ่านแอปพลิเคชันไลน์

มีการติดต่อสื่อสารกันระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชาผ่านแอปพลิเคชันไลน์		น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
	$\bar{X}$	2.88	3.43	3.80	4.40
น้อย	2.88				
ปานกลาง	3.43	0.60			
มาก	3.80	0.98	0.36		
มากที่สุด	4.40	1.57	0.97	0.60	

จาก ตาราง 54 ผลทดสอบรายคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD) พบว่ามีความแตกต่างกันตามลักษณะของตัวแปร 6 คู่ ได้แก่

ผู้ที่ตอบมีการติดต่อสื่อสารกันระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชาผ่านแอปพลิเคชันไลน์ปานกลาง ($\bar{X} = 3.43$) มีผลต่อความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์แอป

ตาราง 55

ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของการใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการสื่อสารและ
สั่งการในหน่วยงาน จำแนกตามท่านสามารถปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายจาก
ผู้บังคับบัญชาเมื่อมีการสั่งการผ่านแอปพลิเคชันไลน์ได้อย่างทันทั่วทั้งที่

ท่านสามารถปฏิบัติงานตามที่ได้รับ มอบหมายจากผู้บังคับบัญชาเมื่อมี การสั่งการผ่านแอปพลิเคชันไลน์ ได้อย่างทันทั่วทั้งที่	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
$\bar{X}$	3.01	3.25	3.96	4.36
น้อย	3.01			
ปานกลาง	3.25			
มาก	3.96	0.94	0.71	
มากที่สุด	4.36	1.34	1.11	0.40

จาก ตาราง 55 ผลทดสอบรายคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD) พบว่า
มีความแตกต่างกันตามลักษณะของตัวแปร 5 คู่ ได้แก่

ผู้ที่ตอบท่านสามารถปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชาเมื่อมี
การสั่งการผ่านแอปพลิเคชันไลน์ได้อย่างทันทั่วทั้งที่มาก ($\bar{X} = 3.96$) มีผลต่อความพึงพอใจ
และการใช้ประโยชน์แอปพลิเคชันไลน์สูงกว่าผู้ที่ตอบท่านสามารถปฏิบัติงานตามที่ได้รับ
มอบหมายจากผู้บังคับบัญชาเมื่อมีการสั่งการผ่านแอปพลิเคชันไลน์ได้อย่างทันทั่วทั้งที่
น้อย ($\bar{X} = 3.01$) มีค่าเฉลี่ยต่างกัน เท่ากับ 0.94

ผู้ที่ตอบท่านสามารถปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชาเมื่อมี
การสั่งการผ่านแอปพลิเคชันไลน์ได้อย่างทันทั่วทั้งที่มาก ($\bar{X} = 3.96$) มีผลต่อความพึงพอใจ
และการใช้ประโยชน์แอปพลิเคชันไลน์สูงกว่าผู้ที่ตอบท่านสามารถปฏิบัติงานตามที่ได้รับ
มอบหมายจากผู้บังคับบัญชาเมื่อมีการสั่งการผ่านแอปพลิเคชันไลน์ได้อย่างทันทั่วทั้งที่
ปานกลาง ($\bar{X} = 3.25$) มีค่าเฉลี่ยต่างกัน เท่ากับ 0.71

ผู้ที่ตอบท่านสามารถปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชา เมื่อมีการสั่งการผ่านแอปพลิเคชันไลน์ได้อย่างทันทั่วทั้งมากที่สุด ($\bar{X} = 4.36$) มีผลต่อความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์แอปพลิเคชันไลน์ สูงกว่าผู้ที่ตอบท่านสามารถปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชาเมื่อมีการสั่งการผ่านแอปพลิเคชันไลน์ได้อย่างทันทั่วทั้งที่น้อย ($\bar{X} = 3.01$) มีค่าเฉลี่ยต่างกัน เท่ากับ 1.34

ผู้ที่ตอบท่านสามารถปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชา เมื่อมีการสั่งการผ่านแอปพลิเคชันไลน์ได้อย่างทันทั่วทั้งมากที่สุด ($\bar{X} = 4.36$) มีผลต่อความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์แอปพลิเคชันไลน์ สูงกว่าผู้ที่ตอบท่านสามารถปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชาเมื่อมีการสั่งการผ่านแอปพลิเคชันไลน์ได้อย่างทันทั่วทั้งที่ปานกลาง ($\bar{X} = 3.25$) มีค่าเฉลี่ยต่างกัน เท่ากับ 1.11

ผู้ที่ตอบท่านสามารถปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชา เมื่อมีการสั่งการผ่านแอปพลิเคชันไลน์ได้อย่างทันทั่วทั้งมากที่สุด ($\bar{X} = 4.36$) มีผลต่อความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์แอปพลิเคชันไลน์ สูงกว่าผู้ที่ตอบท่านสามารถปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชาเมื่อมีการสั่งการผ่านแอปพลิเคชันไลน์ได้อย่างทันทั่วทั้งที่มาก ($\bar{X} = 3.96$) มีค่าเฉลี่ยต่างกัน เท่ากับ 0.40

ตาราง 56

ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของการใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการสื่อสารและ
 สิ่งการในหน่วยงาน จำแนกตามท่านมีความสะดวกในการติดต่อกับผู้บังคับบัญชา/
 ผู้ใต้บังคับบัญชาผ่านแอปพลิเคชันไลน์

ท่านมีความสะดวกในการติดต่อกับ ผู้บังคับบัญชา/ผู้ใต้บังคับบัญชา ผ่านแอปพลิเคชันไลน์		น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
	$\bar{X}$	3.27	3.35	3.99	4.46
น้อย	3.27				
ปานกลาง	3.35				
มาก	3.99	0.72	0.63		
มากที่สุด	4.46	1.18	1.10	0.46	

จาก ตาราง 56 ผลทดสอบรายคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD) พบว่า
 มีความแตกต่างกันตามลักษณะของตัวแปร 5 คู่ ได้แก่

ผู้ที่ตอบท่านมีความสะดวกในการติดต่อกับผู้บังคับบัญชา/ผู้ใต้บังคับบัญชา
 ผ่านแอปพลิเคชันไลน์มาก ($\bar{X} = 3.99$) มีผลต่อความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์แอป
 พพลิเคชันไลน์ สูงกว่าผู้ที่ตอบท่านมีความสะดวกในการติดต่อกับผู้บังคับบัญชา/
 ผู้ใต้บังคับบัญชาผ่านแอปพลิเคชันไลน์น้อย ($\bar{X} = 3.27$) มีค่าเฉลี่ยต่างกัน เท่ากับ 0.72

ผู้ที่ตอบท่านมีความสะดวกในการติดต่อกับผู้บังคับบัญชา/ผู้ใต้บังคับบัญชา
 ผ่านแอปพลิเคชันไลน์มาก ($\bar{X} = 3.99$) มีผลต่อความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์แอป
 พพลิเคชันไลน์ สูงกว่าผู้ที่ตอบท่านมีความสะดวกในการติดต่อกับผู้บังคับบัญชา/
 ผู้ใต้บังคับบัญชาผ่านแอปพลิเคชันไลน์ปานกลาง ($\bar{X} = 3.35$) มีค่าเฉลี่ยต่างกัน เท่ากับ 0.63

ผู้ที่ตอบท่านมีความสะดวกในการติดต่อกับผู้บังคับบัญชา/ผู้ใต้บังคับบัญชา
 ผ่านแอปพลิเคชันไลน์มากที่สุด ($\bar{X} = 4.46$) มีผลต่อความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์
 แอปพลิเคชันไลน์ สูงกว่าผู้ที่ตอบท่านมีความสะดวกในการติดต่อกับผู้บังคับบัญชา/
 ผู้ใต้บังคับบัญชาผ่านแอปพลิเคชันไลน์น้อย ($\bar{X} = 3.27$) มีค่าเฉลี่ยต่างกัน เท่ากับ 1.18

ผู้ที่ตอบท่านมีความสะดวกในการติดต่อกับผู้บังคับบัญชา/ผู้ใต้บังคับบัญชาผ่านแอปพลิเคชันไลน์มากที่สุด ($\bar{X} = 4.46$) มีผลต่อความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์แอปพลิเคชันไลน์ สูงกว่าผู้ที่ตอบท่านมีความสะดวกในการติดต่อกับผู้บังคับบัญชา/ผู้ใต้บังคับบัญชาผ่านแอปพลิเคชันไลน์ปานกลาง ($\bar{X} = 3.35$) มีค่าเฉลี่ยต่างกันเท่ากับ 1.10

ผู้ที่ตอบท่านมีความสะดวกในการติดต่อกับผู้บังคับบัญชา/ผู้ใต้บังคับบัญชาผ่านแอปพลิเคชันไลน์มากที่สุด ($\bar{X} = 4.46$) มีผลต่อความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์แอปพลิเคชันไลน์ สูงกว่าผู้ที่ตอบท่านมีความสะดวกในการติดต่อกับผู้บังคับบัญชา/ผู้ใต้บังคับบัญชาผ่านแอปพลิเคชันไลน์มาก ($\bar{X} = 3.99$) มีค่าเฉลี่ยต่างกัน เท่ากับ 0.46

ตาราง 57

ผลการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยปัญหาในการใช้แอปพลิเคชันไลน์

ความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์แอปพลิเคชันไลน์	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ท่านมีภาระค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมในการใช้อุปกรณ์เสริม อาทิ แบตเตอรี่สำรอง กรอบโทรศัพท์	ระหว่างกลุ่ม	24.25	4	6.06	11.75	0.000*
	ภายในกลุ่ม	192.49	373	0.51		
	รวม	216.75	377			
การพกพาอุปกรณ์ในการใช้แอปพลิเคชันไลน์ เช่น โทรศัพท์มือถือ แบตเตอรี่สำรอง ทำให้การปฏิบัติงานไม่คล่องตัว	ระหว่างกลุ่ม	23.40	4	5.85	11.28	0.000*
	ภายในกลุ่ม	193.34	373	0.51		
	รวม	216.75	377			
ท่านเคยเกิดปัญหาการปฏิบัติงานด้วยแอปพลิเคชันไลน์ล่าช้าเนื่องจากสัญญาณอินเทอร์เน็ตไม่ดี	ระหว่างกลุ่ม	19.82	4	4.95	9.38	0.000*
	ภายในกลุ่ม	196.92	373	0.52		
	รวม	216.75	377			

ตาราง 57 (ต่อ)

ความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์แอปพลิเคชันไลน์	แหล่งความ-แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ท่านคิดว่าการใช้แอปพลิเคชันไลน์ จะทำให้ระบบการสั่งการเปลี่ยนแปลงไปจากเดิม	ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม รวม	12.03 204.71 216.75	4 373 377	3.00 0.54	5.48	0.000*
ท่านเคยเกิดกรณีการสื่อสารที่คลาดเคลื่อนผ่านแอปพลิเคชันไลน์ จนส่งผลให้เกิดการปฏิบัติงานที่ผิดพลาด	ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม รวม	30.07 186.67 216.75	4 373 377	7.51 0.50	15.02	0.000*
ท่านเคยส่งข้อมูลเอกสารทางราชการ (ไม่ใช่เอกสาร-ลับ) ผ่านแอปพลิเคชันไลน์ ผิดกลุ่ม หรือผิดเป้าหมายที่จะส่ง	ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม รวม	36.86 179.88 216.75	4 373 377	9.21 0.48	19.11	0.000*
ท่านคิดว่าการติดต่อ-สื่อสารผ่านแอปพลิเคชันไลน์ มีความเสี่ยงที่จะเกิดความผิดพลาดในการรับส่งข้อมูลอันเป็นความลับของทางราชการ และทำให้เกิดความเสียหายร้ายแรง	ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม รวม	31.15 185.59 216.75	4 373 377	7.78 0.49	15.65	0.000*

จาก ตาราง 57 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ปัญหาในการใช้แอปพลิเคชันไลน์ มีผลต่อความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์แอปพลิเคชันไลน์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 ทุกด้าน แสดงว่า ไม่ปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย นั่นคือ ปัญหาในการใช้ แอปพลิเคชันไลน์ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์แอปพลิเคชันไลน์ ที่แตกต่างกัน จึงได้ทดสอบรายคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD) (ดูตาราง 58-64)

ตาราง 58

ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของปัญหาในการใช้แอปพลิเคชันไลน์ จำแนกตาม ท่านมีภาระค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมในการใช้อุปกรณ์เสริม อาทิแบตเตอรี่สำรอง กรอบโทรศัพท์

ท่านมีภาระค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม ในการใช้อุปกรณ์เสริม อาทิ แบตเตอรี่สำรอง กรอบโทรศัพท์		น้อย- ที่สุด	น้อย	ปาน- กลาง	มาก	มาก- ที่สุด
	$\bar{X}$	3.52	3.71	3.67	4.01	4.28
น้อยที่สุด	3.52					
น้อย	3.71					
ปานกลาง	3.67					
มาก	4.01	0.48	0.29	0.33		
มากที่สุด	4.28	0.76	0.56	0.60	0.27	

จาก ตาราง 58 ผลทดสอบรายคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD) พบว่า มีความแตกต่างกันตามลักษณะของตัวแปร 7 คู่ ได้แก่

ผู้ที่ตอบท่านมีภาระค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมในการใช้อุปกรณ์เสริม อาทิแบตเตอรี่สำรอง กรอบโทรศัพท์มาก ($\bar{X} = 4.01$) มีผลต่อความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์แอปพลิเคชัน- ไลน์ สูงกว่าผู้ที่ตอบท่านมีภาระค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมในการใช้อุปกรณ์เสริม อาทิ แบตเตอรี่- สำรอง กรอบโทรศัพท์น้อยที่สุด ($\bar{X} = 3.52$) มีค่าเฉลี่ยต่างกัน เท่ากับ 0.48

ตาราง 59

ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของปัญหาในการใช้แอปพลิเคชันไลน์ จำแนกตามการพกพาอุปกรณ์ในการใช้แอปพลิเคชันไลน์ เช่น โทรศัพท์มือถือ แบตเตอรี่สำรอง ทำให้การปฏิบัติงานไม่คล่องตัว

การพกพาอุปกรณ์ในการใช้ แอปพลิเคชันไลน์ เช่น โทรศัพท์มือถือ แบตเตอรี่สำรอง ทำให้การปฏิบัติงานไม่คล่องตัว		น้อย- ที่สุด	น้อย	ปาน- กลาง	มาก	มาก- ที่สุด
	$\bar{X}$	3.66	3.44	3.78	4.07	4.38
น้อยที่สุด	3.66					
น้อย	3.44					
ปานกลาง	3.78		0.35			
มาก	4.07	0.41	0.64	0.29		
มากที่สุด	4.38	0.71	0.94	0.59	0.30	

จาก ตาราง 59 ผลทดสอบรายคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD) พบว่ามีความแตกต่างกันตามลักษณะของตัวแปร 8 คู่ ได้แก่

ผู้ที่ตอบการพกพาอุปกรณ์ในการใช้แอปพลิเคชันไลน์ เช่น โทรศัพท์มือถือ แบตเตอรี่สำรอง ทำให้การปฏิบัติงานไม่คล่องตัวปานกลาง ($\bar{X} = 3.78$) มีผลต่อความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์แอปพลิเคชันไลน์ สูงกว่าผู้ที่ตอบการพกพาอุปกรณ์ในการใช้แอปพลิเคชันไลน์ เช่น โทรศัพท์มือถือ แบตเตอรี่สำรอง ทำให้การปฏิบัติงานไม่คล่องตัวน้อย ($\bar{X} = 3.44$) มีค่าเฉลี่ยต่างกัน เท่ากับ 0.35

ผู้ที่ตอบการพกพาอุปกรณ์ในการใช้แอปพลิเคชันไลน์ เช่น โทรศัพท์มือถือ แบตเตอรี่สำรอง ทำให้การปฏิบัติงานไม่คล่องตัวมาก ($\bar{X} = 4.07$) มีผลต่อความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์แอปพลิเคชันไลน์ สูงกว่าผู้ที่ตอบการพกพาอุปกรณ์ในการใช้แอปพลิเคชันไลน์ เช่น โทรศัพท์มือถือ แบตเตอรี่สำรอง ทำให้การปฏิบัติงานไม่คล่องตัวน้อยที่สุด ($\bar{X} = 3.66$) มีค่าเฉลี่ยต่างกัน เท่ากับ 0.41

พึงพอใจและการใช้ประโยชน์แอปพลิเคชันไลน์ สูงกว่าผู้ที่ตอบการพหุพาอุปกรณ
ในการใช้แอปพลิเคชันไลน์ เช่น โทรศัพท์มือถือ แบตเตอรี่สำรอง ทำให้การปฏิบัติงาน
ไม่คล่องตัวมาก ($\bar{X} = 4.07$) มีค่าเฉลี่ยต่างกัน เท่ากับ 0.30

ตาราง 60

ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของปัญหาในการใช้แอปพลิเคชันไลน์ จำแนกตาม
ท่านเคยเกิดปัญหาการปฏิบัติงานด้วยแอปพลิเคชันไลน์ล่าช้า เนื่องจากสัญญาณ
อินเทอร์เน็ตไม่ดี

ท่านเคยเกิดปัญหาการปฏิบัติงาน ด้วยแอปพลิเคชันไลน์ล่าช้า เนื่องจากสัญญาณอินเทอร์เน็ตไม่ดี		น้อย- ที่สุด	น้อย	ปาน- กลาง	มาก	มาก- ที่สุด
	$\bar{X}$	3.21	3.31	3.91	3.93	4.14
น้อยที่สุด	3.21					
น้อย	3.31					
ปานกลาง	3.91	0.70	0.60			
มาก	3.93	0.71	0.62			
มากที่สุด	4.14	0.92	0.83	0.22		

จาก ตาราง 60 ผลทดสอบรายคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD) พบว่า
มีความแตกต่างกันตามลักษณะของตัวแปร 7 คู่ ได้แก่

ผู้ที่ตอบท่านเคยเกิดปัญหาการปฏิบัติงานด้วยแอปพลิเคชันไลน์ล่าช้า เนื่องจาก
สัญญาณอินเทอร์เน็ตไม่ดีปานกลาง ($\bar{X} = 3.91$) มีผลต่อความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์
แอปพลิเคชันไลน์ สูงกว่าผู้ที่ตอบท่านเคยเกิดปัญหาการปฏิบัติงานด้วยแอปพลิเคชันไลน์
ล่าช้า เนื่องจากสัญญาณอินเทอร์เน็ตไม่ดีน้อยที่สุด ($\bar{X} = 3.21$) มีค่าเฉลี่ยต่างกัน
เท่ากับ 0.70

ผู้ที่ตอบท่านเคยเกิดปัญหาการปฏิบัติงานด้วยแอปพลิเคชันไลน์ล่าช้า เนื่องจาก
สัญญาณอินเทอร์เน็ตไม่ดีปานกลาง ($\bar{X} = 3.91$) มีผลต่อความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์

ตาราง 61

ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของปัญหาในการใช้แอปพลิเคชันไลน์ จำแนกตาม
ท่านคิดว่าการใช้แอปพลิเคชันไลน์ จะทำให้ระบบการสั่งการเปลี่ยนแปลงไปจากเดิม

ท่านคิดว่าการใช้แอปพลิเคชันไลน์ จะทำให้ระบบการสั่งการ เปลี่ยนแปลงไปจากเดิม	น้อย- ที่สุด	น้อย	ปาน- กลาง	มาก	มาก- ที่สุด	
	$\bar{X}$	4.04	3.60	3.70	4.04	4.06
น้อยที่สุด	4.04					
น้อย	3.60					
ปานกลาง	3.70					
มาก	4.04		0.43	0.33		
มากที่สุด	4.06		0.45	0.36		

จาก ตาราง 61 ผลทดสอบรายคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD) พบว่า
มีความแตกต่างกันตามลักษณะของตัวแปร 4 คู่ ได้แก่

ผู้ที่ตอบท่านคิดว่าการใช้แอปพลิเคชันไลน์ จะทำให้ระบบการสั่งการเปลี่ยนแปลง
ไปจากเดิมมาก ($\bar{X} = 4.04$) มีผลต่อความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์แอปพลิเคชันไลน์
สูงกว่าผู้ที่ตอบท่านคิดว่าการใช้แอปพลิเคชันไลน์ จะทำให้ระบบการสั่งการเปลี่ยนแปลง
ไปจากเดิมน้อย ($\bar{X} = 3.60$) มีค่าเฉลี่ยต่างกัน เท่ากับ 0.43

ผู้ที่ตอบท่านคิดว่าการใช้แอปพลิเคชันไลน์ จะทำให้ระบบการสั่งการเปลี่ยนแปลง
ไปจากเดิมมาก ($\bar{X} = 4.04$) มีผลต่อความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์แอปพลิเคชันไลน์
สูงกว่าผู้ที่ตอบท่านคิดว่าการใช้แอปพลิเคชันไลน์ จะทำให้ระบบการสั่งการเปลี่ยนแปลง
ไปจากเดิมปานกลาง ($\bar{X} = 3.70$) มีค่าเฉลี่ยต่างกัน เท่ากับ 0.33

ผู้ที่ตอบท่านคิดว่าการใช้แอปพลิเคชันไลน์ จะทำให้ระบบการสั่งการเปลี่ยนแปลง
ไปจากเดิมมากที่สุด ($\bar{X} = 4.06$) มีผลต่อความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์แอปพลิเคชัน
ไลน์ สูงกว่าผู้ที่ตอบท่านคิดว่าการใช้แอปพลิเคชันไลน์ จะทำให้ระบบ
การสั่งการเปลี่ยนแปลงไปจากเดิมน้อย ($\bar{X} = 3.60$) มีค่าเฉลี่ยต่างกัน เท่ากับ 0.45

ผู้ที่ตอบท่านคิดว่าการใช้แอปพลิเคชันไลน์ จะทำให้ระบบการสั่งการเปลี่ยนแปลงไปจากเดิมมากที่สุด ($\bar{X} = 4.06$) มีผลต่อความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์แอปพลิเคชันไลน์ สูงกว่าผู้ที่ตอบท่านคิดว่าการใช้แอปพลิเคชันไลน์ จะทำให้ระบบการสั่งการเปลี่ยนแปลงไปจากเดิมปานกลาง ($\bar{X} = 3.70$) มีค่าเฉลี่ยต่างกัน เท่ากับ 0.36

ตาราง 62

ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของปัญหาในการใช้แอปพลิเคชันไลน์ จำแนกตามท่านเคยเกิดกรณีการสื่อสารที่คลาดเคลื่อนผ่านแอปพลิเคชันไลน์ จนส่งผลให้เกิดการปฏิบัติงานที่ผิดพลาด

ท่านเคยเกิดกรณีการสื่อสารที่คลาดเคลื่อนผ่านแอปพลิเคชันไลน์ จนส่งผลให้เกิดการปฏิบัติงานที่ผิดพลาด		น้อย-ที่สุด	น้อย	ปาน-กลาง	มาก	มากที่สุด
	$\bar{X}$	3.57	3.61	3.72	4.16	4.68
น้อยที่สุด	3.57					
น้อย	3.61					
ปานกลาง	3.72					
มาก	4.16	0.58	0.54	0.44		
มากที่สุด	4.68	1.11	1.06	0.96	0.52	

จาก ตาราง 62 ผลทดสอบรายคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD) พบว่ามีความแตกต่างกันตามลักษณะของตัวแปร 7 คู่ ได้แก่

ผู้ที่ตอบท่านเคยเกิดกรณีการสื่อสารที่คลาดเคลื่อนผ่านแอปพลิเคชันไลน์ จนส่งผลให้เกิดการปฏิบัติงานที่ผิดพลาดมาก ($\bar{X} = 4.16$) มีผลต่อความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์แอปพลิเคชันไลน์ สูงกว่าผู้ที่ตอบท่านเคยเกิดกรณีการสื่อสารที่คลาดเคลื่อนผ่านแอปพลิเคชันไลน์ จนส่งผลให้เกิดการปฏิบัติงานที่ผิดพลาดน้อยที่สุด ($\bar{X} = 3.57$) มีค่าเฉลี่ยต่างกัน เท่ากับ 0.58

และการใช้ประโยชน์แอปพลิเคชันไลน์ สูงกว่าผู้ที่ตอบท่านเคยเกิดกรณีการสื่อสารที่คลาดเคลื่อนผ่านแอปพลิเคชันไลน์ จนส่งผลให้เกิดการปฏิบัติงานที่ผิดพลาดมาก ($\bar{X} = 4.16$) มีค่าเฉลี่ยต่างกัน เท่ากับ 0.52

ตาราง 63

ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของปัญหาในการใช้แอปพลิเคชันไลน์ จำแนกตามท่านเคยส่งข้อมูลเอกสารทางราชการ (ไม่ใช่เอกสารลับ) ผ่านแอปพลิเคชันไลน์ผิดกลุ่มหรือผิดเป้าหมายที่จะส่ง

ท่านเคยส่งข้อมูลเอกสารทางราชการ (ไม่ใช่เอกสารลับ) ผ่านแอปพลิเคชันไลน์ผิดกลุ่มหรือผิดเป้าหมายที่จะส่ง		น้อย- ที่สุด	น้อย	ปาน- กลาง	มาก	มาก- ที่สุด
	$\bar{X}$	3.34	3.46	3.87	4.18	4.69
น้อยที่สุด	3.34					
น้อย	3.46					
ปานกลาง	3.87	0.38	0.41			
มาก	4.18	0.68	0.71	0.30		
มากที่สุด	4.69	1.19	1.22	0.81	0.50	

จาก ตาราง 63 ผลทดสอบรายคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD) พบว่ามีความแตกต่างกันตามลักษณะของตัวแปร 9 คู่ ได้แก่

ผู้ที่ตอบท่านเคยส่งข้อมูลเอกสารทางราชการ (ไม่ใช่เอกสารลับ) ผ่านแอปพลิเคชันไลน์ผิดกลุ่ม หรือผิดเป้าหมายที่จะส่งปานกลาง ($\bar{X} = 3.87$) มีผลต่อความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์แอปพลิเคชันไลน์ สูงกว่าผู้ที่ตอบท่านเคยส่งข้อมูลเอกสารทางราชการ (ไม่ใช่เอกสารลับ) ผ่านแอปพลิเคชันไลน์ผิดกลุ่ม หรือผิดเป้าหมายที่จะส่งน้อยที่สุด ($\bar{X} = 3.34$) มีค่าเฉลี่ยต่างกัน เท่ากับ 0.38

การใช้ประโยชน์แอปพลิเคชันไลน์ สูงกว่าผู้ที่ตอบท่านเคยส่งข้อมูลเอกสารทางราชการ (ไม่ใช่เอกสารลับ) ผ่านแอปพลิเคชันไลน์ผิดกลุ่ม หรือผิดเป้าหมายที่จะส่งน้อย ($\bar{X} = 3.46$) มีค่าเฉลี่ยต่างกัน เท่ากับ 1.22

ผู้ที่ตอบท่านเคยส่งข้อมูลเอกสารทางราชการ (ไม่ใช่เอกสารลับ) ผ่านแอปพลิเคชันไลน์ผิดกลุ่ม หรือผิดเป้าหมายที่จะส่งมากที่สุด ($\bar{X} = 4.69$) มีผลต่อความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์แอปพลิเคชันไลน์ สูงกว่าผู้ที่ตอบท่านเคยส่งข้อมูลเอกสารทางราชการ (ไม่ใช่เอกสารลับ) ผ่านแอปพลิเคชันไลน์ผิดกลุ่ม หรือผิดเป้าหมายที่จะส่งปานกลาง ($\bar{X} = 3.87$) มีค่าเฉลี่ยต่างกัน เท่ากับ 0.81

ผู้ที่ตอบท่านเคยส่งข้อมูลเอกสารทางราชการ (ไม่ใช่เอกสารลับ) ผ่านแอปพลิเคชันไลน์ผิดกลุ่ม หรือผิดเป้าหมายที่จะส่งมากที่สุด ($\bar{X} = 4.69$) มีผลต่อความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์แอปพลิเคชันไลน์ สูงกว่าผู้ที่ตอบท่านเคยส่งข้อมูลเอกสารทางราชการ (ไม่ใช่เอกสารลับ) ผ่านแอปพลิเคชันไลน์ผิดกลุ่ม หรือผิดเป้าหมายที่จะส่งมาก ($\bar{X} = 4.18$) มีค่าเฉลี่ยต่างกัน เท่ากับ 0.50

ตาราง 64

ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของปัญหาในการใช้แอปพลิเคชันไลน์ จำแนกตาม
ท่านคิดว่าในการติดต่อสื่อสารผ่านแอปพลิเคชันไลน์ มีความเสี่ยงที่จะเกิดความผิดพลาด
ในการรับส่งข้อมูลอันเป็นความลับของทางราชการ และทำให้เกิดความเสียหายร้ายแรง

ท่านคิดว่าในการติดต่อสื่อสารผ่าน แอปพลิเคชันไลน์ มีความเสี่ยงที่จะ เกิดความผิดพลาดในการรับส่งข้อมูล อันเป็นความลับของทางราชการ และทำให้เกิดความเสียหายร้ายแรง		น้อย- ที่สุด	น้อย	ปาน- กลาง	มาก	มาก- ที่สุด
	$\bar{X}$	3.83	3.82	3.54	4.01	4.33
น้อยที่สุด	3.83					
น้อย	3.82			0.28		
ปานกลาง	3.54					
มาก	4.01			0.47		
มากที่สุด	4.33	0.50	0.51	0.79	0.32	

จาก ตาราง 64 ผลทดสอบรายคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD) พบว่า
มีความแตกต่างกันตามลักษณะของตัวแปร 6 คู่ ได้แก่

ผู้ที่ตอบท่านคิดว่าในการติดต่อสื่อสารผ่านแอปพลิเคชันไลน์ มีความเสี่ยงที่จะ
เกิดความผิดพลาดในการรับส่งข้อมูลอันเป็นความลับของทางราชการ และทำให้เกิด
ความเสียหายร้ายแรงน้อย ($\bar{X} = 3.82$) มีผลต่อความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์
แอปพลิเคชันไลน์ สูงกว่าผู้ที่ตอบท่านคิดว่าในการติดต่อสื่อสารผ่านแอปพลิเคชันไลน์
มีความเสี่ยงที่จะเกิดความผิดพลาดในการรับส่งข้อมูลอันเป็นความลับของทางราชการ
และทำให้เกิดความเสียหายร้ายแรงปานกลาง ($\bar{X} = 3.54$) มีค่าเฉลี่ยต่างกัน เท่ากับ 0.28

ผู้ที่ตอบท่านคิดว่าในการติดต่อสื่อสารผ่านแอปพลิเคชันไลน์ มีความเสี่ยงที่จะ
เกิดความผิดพลาดในการรับส่งข้อมูลอันเป็นความลับของทางราชการ และทำให้เกิด
ความเสียหายร้ายแรงมาก ($\bar{X} = 4.01$) มีผลต่อความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์

จากการวิเคราะห์ข้อมูลดังกล่าว ผู้วิจัยสามารถสรุปผลการวิเคราะห์ได้ดังนี้

1. ลักษณะทางประชากร ได้แก่ เพศ อายุ รายได้ การศึกษา หน่วยงานที่รับผิดชอบ
ชั้นยศ และอายุงาน ผลการวิจัยพบว่า ส่วนใหญ่ เป็นเพศชาย จำนวน 365 คน คิดเป็น
ร้อยละ 96.6 และเป็นเพศหญิง จำนวน 13 คน มีอายุระหว่าง 41-50 ปี รายได้เฉลี่ยต่อเดือน
25,001-30,000 บาท การศึกษาระดับปริญญาตรี หน่วยงานที่รับผิดชอบ คือ งานป้องกัน-
และปราบปราม ระดับชั้นยศ คือ คาบตำรวจ และมีอายุงาน คือ 26 ปีขึ้นไป
2. พฤติกรรมการใช้แอปพลิเคชันไลน์ ส่วนใหญ่มีความถี่ในการใช้แอปพลิเคชัน
ไลน์ 7 วันต่อสัปดาห์ ระยะเวลาเฉลี่ยในการใช้แอปพลิเคชันไลน์ต่อครั้งน้อยกว่า 1 ชั่วโมง
ช่วงเวลาที่ใช้ คือ เวลา 10.01-13.00 น. ใช้แอปพลิเคชันไลน์ทั้งเวลาปฏิบัติงานและเวลา
ส่วนตัว ใช้แอปพลิเคชันไลน์ทุกสถานที่ ใช้แอปพลิเคชันไลน์ผ่านโทรศัพท์มือถือ
มีความพึงพอใจในการใช้แอปพลิเคชันไลน์เพราะทำให้การสนทนา/ติดต่อสื่อสารสะดวก
และง่ายขึ้น และใช้ประโยชน์แอปพลิเคชันไลน์เพื่อติดต่อสื่อสารกับผู้ร่วมงานในหน่วยงาน
จะเห็นได้ว่า ส่วนใหญ่มีการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์ทุกวันและทุกสถานที่ โดยเฉพาะ
ในการใช้งานผ่านมือถือ แสดงให้เห็นว่า ผู้ใช้งานมีความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์
แอปพลิเคชันไลน์สูงมาก
3. ความคิดเห็นเกี่ยวกับความก้าวหน้าในอาชีพตำรวจ ผู้ตอบแบบสอบถาม
มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความก้าวหน้าในอาชีพตำรวจ โดยรวมอยู่ในระดับมากโดยเห็นว่า
เป็นงานที่มีความมั่นคง งานตรงกับความสามารถ และได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงาน
สำคัญจากผู้บังคับบัญชาอยู่เสมอ ผลการวิจัยพบว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับความก้าวหน้า
ในอาชีพตำรวจมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์แอปพลิเคชันไลน์
โดยการที่ความคิดเห็นเกี่ยวกับความก้าวหน้าในอาชีพมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ
และการใช้ประโยชน์แอปพลิเคชันไลน์ เนื่องจากผู้ใช้งานมีความคาดหวังจากสื่อว่า การใช้
แอปพลิเคชันไลน์ในการปฏิบัติงานจะส่งผลให้เกิดความก้าวหน้าในการทำงาน
แอปพลิเคชันไลน์จะทำให้การปฏิบัติงานมีความสะดวก รวดเร็วขึ้น เพื่อให้ผู้บังคับบัญชา
พึงพอใจ ซึ่งจะส่งผลให้เกิดความก้าวหน้าในงาน เมื่อผู้ใช้งานได้ลองใช้แล้ว ถ้าเป็นไปตาม
ที่คาดหวังก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจและมีการใช้ประโยชน์แอปพลิเคชันไลน์มากขึ้น
หากไม่เป็นไปตามที่คาดหวังความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์ก็จะน้อยลง

4. ความสนใจด้านเทคโนโลยี ผลการวิจัยพบว่า ส่วนใหญ่มีความสนใจด้านเทคโนโลยีการสื่อสารมาก โดยมีการติดตามข่าวสารเกี่ยวกับเทคโนโลยีและอินเทอร์เน็ตอยู่เสมอ มีการศึกษาหาความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีและอินเทอร์เน็ตอยู่เสมอ และมีความรู้ความเข้าใจในการใช้เทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตเป็นอย่างดี ผลการวิเคราะห์พบว่าความสนใจด้านเทคโนโลยีมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์ในระดับปานกลาง

5. ประสบการณ์ในการสื่อสารผ่านสื่อใหม่ ผลการวิจัยพบว่า ส่วนใหญ่สามารถใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์ในระดับเบื้องต้นได้ โดยใช้เครือข่ายสังคมเพื่อศึกษาหาความรู้ และใช้เครือข่ายสังคมเพื่อการปฏิบัติงาน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ประสบการณ์ในการสื่อสารผ่านสื่อใหม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์ในระดับปานกลาง

6. การสื่อสารและสั่งการในหน่วยงาน ผลการวิจัยพบว่า ส่วนใหญ่ใช้แอปพลิเคชันไลน์เพราะผู้บังคับบัญชาในหน่วยงานใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการปฏิบัติงาน ผู้บังคับบัญชาในหน่วยงานใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการสั่งการหรือมอบหมายงาน และความสะดวกในการติดต่อสื่อสารกันระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชาผ่านแอปพลิเคชันไลน์

7. ปัญหาในการใช้แอปพลิเคชันไลน์ ผลการวิจัยพบว่า ส่วนใหญ่ปัญหาในการใช้แอปพลิเคชันไลน์ คือ การปฏิบัติงานด้วยแอปพลิเคชันไลน์ล่าช้า เนื่องจากสัญญาณอินเทอร์เน็ตไม่ดี การใช้แอปพลิเคชันไลน์จะทำให้ระบบการสั่งการเปลี่ยนแปลงไปจากเดิม และการติดต่อสื่อสารผ่านแอปพลิเคชันไลน์ มีความเสี่ยงที่จะเกิดความผิดพลาดในการรับส่งข้อมูลอันเป็นความลับของทางราชการ และทำให้เกิดความเสียหายร้ายแรง

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์แอปพลิเคชันไลน์ในการปฏิบัติงานของตำรวจนครบาล เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (quantitative research) โดยใช้รูปแบบของการสำรวจ (survey) แบบการศึกษาภาคตัดขวาง (cross sectional study) ซึ่งเป็นการเก็บข้อมูลเพียงครั้งเดียว ณ จุดเวลาใดเวลาหนึ่ง โดยใช้แบบสอบถาม (questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล มีวัตถุประสงค์ในการวิจัย ดังนี้

1. เพื่อศึกษาลักษณะทางประชากรศาสตร์ ที่มีผลต่อความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์แอปพลิเคชันไลน์ของตำรวจนครบาล
2. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการปฏิบัติงานของตำรวจนครบาล

3. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์แอปพลิเคชันไลน์ในการปฏิบัติงานของตำรวจนครบาล

กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ตำรวจนครบาลที่ปฏิบัติหน้าที่ในกรุงเทพมหานคร จากกองบังคับการตำรวจนครบาลที่ 1-9 รวมจำนวนตำรวจนครบาลทั้งสิ้น จำนวน 6,930 คน กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตร Yamane (1973, p. 1088) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และยอมให้เกิดความคลาดเคลื่อน 5% ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง เท่ากับ 378 คน

สำหรับการสุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (purposive sampling) โดยเลือกตำรวจนครบาลที่สังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาลที่ 1-9 หลังจากนั้นใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (simple random sampling) โดยวิธีจับสลาก (lottery) เพื่อเลือกสถานีตำรวจที่เป็นตัวแทนของกองบังคับการตำรวจนครบาลที่ 1-9 กองบังคับการละ 1 แห่ง จากนั้นใช้การสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (accidental

sampling) เพื่อให้เข้าถึงกลุ่มตัวอย่างในแต่ละแห่ง โดยพยายามให้มีการกระจายของกลุ่มตัวอย่างตามลักษณะประชากรที่กำหนดไว้มากที่สุดจนครบ 378 คน

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยใช้แอปพลิเคชันสำเร็จรูป เพื่อคำนวณค่าสถิติต่าง ๆ โดยนำข้อมูลมาลงรหัสข้อมูลเพื่อประมวล โดยแบ่งเป็นการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติพรรณนา ใช้วิธีคำนวณค่าต่าง ๆ เพื่อนำผลการวิเคราะห์ข้อมูลเสนออยู่ในรูปตารางประกอบความเรียง เพื่ออธิบายพฤติกรรมการใช้ประโยชน์และระดับความพึงพอใจในการใช้แอปพลิเคชันไลน์เพื่อการสื่อสารของตำรวจนครบาลระดับความพึงพอใจในการใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการปฏิบัติงาน และปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์แอปพลิเคชันไลน์

โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (descriptive statistic) เพื่อใช้บรรยายลักษณะข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ทำการวิเคราะห์โดยใช้ร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean-- $\bar{X}$) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation-- SD) และทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย t test (Independent sample) และเปรียบเทียบความแตกต่างของข้อมูลมากกว่า 2 ด้าน โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนชนิดทางเดียว (One-way ANOVA) ในกรณีที่พบความแตกต่างจะทำการทดสอบด้วยวิธีของ Least Significant Difference (LSD)

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ร้อยละ 96.6 เป็นตำรวจเพศชาย มีอายุระหว่าง 41-50 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,001-30,000 บาท หน่วยงานที่รับผิดชอบ คืองานป้องกันและปราบปราม ระดับชั้นยศ คือ ดาบตำรวจ และมีอายุงาน คือ 26 ปีขึ้นไป

พฤติกรรมการใช้แอปพลิเคชันไลน์ มีความถี่ในการใช้แอปพลิเคชันไลน์ 7 วันต่อสัปดาห์ ระยะเวลาเฉลี่ยในการใช้แอปพลิเคชันไลน์ต่อครั้ง น้อยกว่า 1 ชั่วโมง ช่วงเวลาที่ใช้แอปพลิเคชันไลน์ คือ เวลา 10.01-13.00 น. การใช้แอปพลิเคชันไลน์ใช้ทั้งเวลาปฏิบัติงานและเวลาส่วนตัว สถานที่ในการใช้แอปพลิเคชันไลน์ คือ ใช้ทุกสถานที่ อุปกรณ์ที่ใช้งานแอปพลิเคชันไลน์ คือ โทรศัพท์มือถือ

ความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์แอปพลิเคชันไลน์ พบว่า ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์แอปพลิเคชันไลน์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.76$) คือ มีความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์แอปพลิเคชันไลน์มาก เมื่อจำแนกรายด้านพบว่า ทำให้การสนทนา/ติดต่อสื่อสารสะดวกและง่ายขึ้น สูงที่สุด ($\bar{X} = 4.19$) รองลงมาคือ ทำให้สามารถส่งข่าวและข้อมูลได้สะดวกและรวดเร็วมากขึ้น และทำให้รับทราบข่าวสารและสถานการณ์ได้มากขึ้น ค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.13$ และ $\bar{X} = 4.10$) ตามลำดับ

สรุปผลการวิจัยได้ว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์แอปพลิเคชันไลน์ ได้แก่

1. ลักษณะทางประชากร ประกอบด้วย อายุ รายได้ การศึกษา หน่วยงานที่รับผิดชอบ ชันยศ และอายุราชการ โดยมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยกเว้น เพศ ไม่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์
2. ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความก้าวหน้าในอาชีพ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์แอปพลิเคชันไลน์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยตำรวจนครบาลส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความก้าวหน้าในอาชีพโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.74$) เมื่อจำแนกรายด้านพบว่า ด้านงานของท่านมีความมั่นคง สูงที่สุด ($\bar{X} = 4.28$)
3. ความสนใจด้านเทคโนโลยี มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยตำรวจนครบาลส่วนใหญ่มีความสนใจด้านเทคโนโลยีโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.65$) เมื่อจำแนกรายด้านพบว่า ด้านการติดตามข่าวสารเทคโนโลยีและอินเทอร์เน็ตอยู่เสมอ สูงที่สุด ($\bar{X} = 3.80$)
4. ประสบการณ์ในการสื่อสารผ่านสื่อใหม่ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์แอปพลิเคชันไลน์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยตำรวจนครบาลส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการสื่อสารผ่านสื่อใหม่โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.56$) เมื่อจำแนกรายด้านพบว่า ด้านสามารถใช้งานเครือข่ายสังคมในระดับเบื้องต้นได้สูงที่สุด ($\bar{X} = 3.78$)

5. การสื่อสารและสั่งการในหน่วยงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์ในแอปพลิเคชันไลน์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยสำรวจนกรบาลส่วนใหญ่มีการใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการสื่อสารและสั่งการในหน่วยงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.05$) เมื่อจำแนกรายด้านพบว่า ด้านผู้บังคับบัญชาของท่านใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการปฏิบัติงาน สูงที่สุด ($\bar{X} = 4.26$)

6. ปัญหาในการใช้แอปพลิเคชันไลน์ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์แอปพลิเคชันไลน์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยสำรวจนกรบาลส่วนใหญ่มีปัญหาในการใช้แอปพลิเคชันไลน์โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.37$) เมื่อจำแนกรายได้พบว่า ด้านเคยเกิดปัญหาการปฏิบัติงานด้วยแอปพลิเคชันไลน์ล่าช้า เนื่องจากสัญญาณอินเทอร์เน็ตไม่ดี สูงที่สุด ($\bar{X} = 3.59$)

สรุปผลทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานการวิจัยที่ 1 ลักษณะทางประชากรที่แตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์แอปพลิเคชันไลน์ที่แตกต่างกัน

สมมติฐานการวิจัยที่ 1.1 เพศที่แตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์แอปพลิเคชันไลน์ที่แตกต่างกัน ผลการทดสอบ พบว่า ปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยที่ 1.1 ที่ระดับนัยสำคัญที่ 0.5

สมมติฐานการวิจัยที่ 1.2 อายุที่แตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์แอปพลิเคชันไลน์ที่แตกต่างกัน ผลการทดสอบ พบว่า ไม่ปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยที่ 1.2 ที่ระดับนัยสำคัญที่ 0.5

สมมติฐานการวิจัยที่ 1.3 การศึกษาที่แตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์แอปพลิเคชันไลน์ที่แตกต่างกัน ผลการทดสอบ พบว่า ไม่ปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยที่ 1.3 ที่ระดับนัยสำคัญที่ 0.5

สมมติฐานการวิจัยที่ 1.4 รายได้ที่แตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์แอปพลิเคชันไลน์ที่แตกต่างกัน ผลการทดสอบ พบว่า ไม่ปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยที่ 1.4 ที่ระดับนัยสำคัญที่ 0.5

สมมติฐานการวิจัยที่ 1.5 หน่วยงานที่รับผิดชอบที่แตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์แอปพลิเคชันไลน์ที่แตกต่างกัน ผลการทดสอบ พบว่า ไม่ปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยที่ 1.5 ที่ระดับนัยสำคัญที่ 0.5

สมมติฐานการวิจัยที่ 1.6 ชัณยคติที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์แอปพลิเคชันไลน์ที่แตกต่างกัน ผลการทดสอบ พบว่า ไม่ปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยที่ 1.10 ที่ระดับนัยสำคัญที่ 0.5

สมมติฐานการวิจัยที่ 1.7 อายุราชการที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์แอปพลิเคชันไลน์ที่แตกต่างกัน ผลการทดสอบ พบว่า ไม่ปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยที่ 1.7 ที่ระดับนัยสำคัญที่ 0.5

สมมติฐานการวิจัยที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความก้าวหน้าในอาชีพที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์แอปพลิเคชันไลน์ที่แตกต่างกัน ผลการทดสอบ พบว่า ไม่ปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยที่ 2 ที่ระดับนัยสำคัญที่ 0.5

สมมติฐานการวิจัยที่ 3 ความสนใจด้านเทคโนโลยีที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์แอปพลิเคชันไลน์ที่แตกต่างกัน ผลการทดสอบ พบว่า ไม่ปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยที่ 3 ที่ระดับนัยสำคัญที่ 0.5

สมมติฐานการวิจัยที่ 4 ประสบการณ์ด้านการสื่อสารผ่านสื่อที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์แอปพลิเคชันไลน์ที่แตกต่างกัน ผลการทดสอบ พบว่า ไม่ปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยที่ 4 ที่ระดับนัยสำคัญที่ 0.5

สมมติฐานการวิจัยที่ 5 การสื่อสารและสั่งการในหน่วยงานที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์แอปพลิเคชันไลน์ที่แตกต่างกัน ผลการทดสอบ พบว่า ไม่ปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยที่ 5 ที่ระดับนัยสำคัญที่ 0.5

สมมติฐานการวิจัยที่ 6 ปัญหาในการใช้แอปพลิเคชันไลน์ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์แอปพลิเคชันไลน์ที่แตกต่างกัน ผลการทดสอบ พบว่า ไม่ปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยที่ 6 ที่ระดับนัยสำคัญที่ 0.5

การอภิปรายผล

1. พฤติกรรมการใช้แอปพลิเคชันไลน์ของตำรวจนครบาล ส่วนใหญ่มีการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์ทุกวันและทุกสถานที่ โดยใช้งานผ่านโทรศัพท์มือถือแสดงให้เห็นว่าตำรวจนครบาลมีความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์แอปพลิเคชันไลน์สูงมาก ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจ ซึ่งผู้รับสารเป็นตัวกำหนดว่าตนเองต้องการอะไร จึงจะตอบสนองความพึงพอใจของตนเองได้ เมื่อมีความตั้งใจที่แน่นอนแล้ว การเข้าไปใช้สื่อจึงมีใช้กิจกรรมที่กระทำไปอย่างไรเป้าหมาย หากแต่เป็นกิจกรรมที่มีเป้าประสงค์ที่แน่นอน (goal oriented activity) โดยผู้รับสารจะเป็นผู้แสวงหา และเลือกใช้สื่อต่าง ๆ ที่มีอยู่ ซึ่งทิศทางที่บุคคลจะแสวงหาและใช้สื่อประเภทใดนั้น จะเกิดจากความต้องการของบุคคลนั้นเป็นปฐมเหตุ จากนั้นความต้องการจะถูกแปรมาเป็นแรงจูงใจ (motivation) ที่จะผลักดันให้บุคคลเคลื่อนไหวเข้าหาการใช้สื่อประเภทต่าง ๆ (กาญจนา แก้วเทพ, 2547, หน้า 3) ในที่นี้ตำรวจนครบาลซึ่งเป็นผู้ใช้สื่อถูกจูงใจให้เชื่อว่า สื่อนั้นจะทำหน้าที่ได้ตามที่ผู้ใช้ต้องการ จึงมีความตั้งใจที่จะแสวงหาข่าวสารเพื่อนำมาใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงาน โดยมีการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์ทุกวัน ทุกสถานที่ เพื่อเตรียมพร้อมในการรายงานสถานการณ์ต่าง ๆ ให้ผู้บังคับบัญชาทราบ รวมถึงใช้ในการติดต่อสื่อสารและแลกเปลี่ยนข้อมูลในการทำงานกับเพื่อนร่วมงาน ดังจะเห็นได้ผลการวิจัย ซึ่งพบว่าสิ่งที่ทำให้ตำรวจส่วนใหญ่มีความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์แอปพลิเคชันไลน์ในลำดับต้น ๆ คือ ทำให้การสนทนา/ติดต่อสื่อสารสะดวกและง่ายขึ้น การส่งข้อมูลได้สะดวกและรวดเร็วขึ้น การทราบข่าวและสถานการณ์มากขึ้น รวมถึงการรายงานผลการปฏิบัติงานได้รวดเร็วมากขึ้น ด้วยเหตุนี้จึงทำให้ตำรวจนครบาลมีพฤติกรรมการใช้แอปพลิเคชันไลน์เพิ่มมากขึ้น

2. ลักษณะทางประชากร ประกอบด้วย อายุ รายได้ การศึกษา หน่วยงานที่รับผิดชอบ ชั้นยศ และ อายุราชการ ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และสอดคล้องกับทฤษฎีความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์ ในด้านการรับรู้คุณประโยชน์ของสื่อ (Kippax & Murray, 1980, pp. 355-359) ซึ่งพบว่าปัจจัยด้านประชากร เช่น เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ มีอิทธิพลใน

การเลือก ใช้สื่อและการรับรู้คุณประโยชน์ของสื่อ โดยเฉพาะด้านอายุและการศึกษา นอกจากนี้ ในงานวิจัยของ ภักภา จิตศรีณยุกุล (2553) ได้ศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของพนักงานบริษัท ทูร คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) พบว่า ปัจจัยทางประชากรศาสตร์ เพศ อายุ รายได้ การศึกษา มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ และลักษณะงานมีอิทธิพลต่อกิจกรรมการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์

ดังตัวอย่างที่พบจากงานวิจัยครั้งนี้ เช่น ด้านอายุ พบว่าผู้ที่มีอายุน้อย (21-30 ปี และ 31-40 ปี) มีความพึงพอใจและการใช้แอปพลิเคชันไลน์มากกว่าผู้ที่มีอายุมากกว่า (41-50 ปี และ 51-60 ปี) ซึ่งแสดงให้เห็นว่ายิ่งอายุมากขึ้นยิ่งมีการใช้สื่อน้อยลง ด้านการศึกษาพบว่าผู้มีการศึกษาสูง (มากกว่าระดับปริญญาตรี) มีความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์มากกว่าผู้ที่มีการศึกษาดำกว่า (ระดับปริญญาตรี และต่ำกว่าปริญญาตรี) แสดงให้เห็นว่าการศึกษายังสูงยิ่งมีการใช้สื่อนำขึ้น ด้านอายุราชการ พบว่าผู้มีอายุราชการน้อย (1-5 ปี) มีความความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์แอปพลิเคชันไลน์มากกว่าผู้ที่มีอายุราชการมาก (26 ปีขึ้นไป) ซึ่งมีความแตกต่างกันอย่างเห็นได้ชัดว่า ผู้ที่มีอายุราชการมากหรือประสบการณ์ในการทำงานมาก จะสามารถวิเคราะห์และแก้ไขปัญหา รวมถึงมีข้อมูลที่จะใช้ในการทำงานได้ทันที จึงอาจไม่จำเป็นต้องใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการทำงาน

นอกจากนี้ยังมีด้านที่น่าสนใจ คือ ด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบแตกต่างกันความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์แตกต่างกัน เช่น ผู้มีลักษณะงานสืบสวนมีความพึงพอใจต่อการ ใช้ประโยชน์แอปพลิเคชันไลน์มากกว่าผู้ที่มีลักษณะงานอำนวยความสะดวก เนื่องจากลักษณะงานสืบสวนเป็นงานที่ต้องลงพื้นที่ หาข้อมูล หาข่าว จึงมีการใช้แอปพลิเคชันไลน์ รับ-ส่งข้อมูล เพื่อความรวดเร็วและเป็นประโยชน์ในการสืบสวน ส่วนลักษณะงานอำนวยความสะดวกไม่ค่อยมีจำเป็นต้องใช้ข้อมูลเร่งด่วนจากแอปพลิเคชันไลน์ ดังนั้นความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์ จึงแตกต่างกัน

ในส่วนของเพศ พบว่าเพศที่แตกต่างกันความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์แอปพลิเคชันไลน์ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นไปได้ว่า ดำรงจนครบ大半ใหญ่เป็น

เพศชาย กลุ่มตัวอย่างที่เป็นตำรวจเพศหญิง มีจำนวนน้อยมาก คิดเป็นร้อยละ 3.4 เท่านั้น ซึ่งไม่มากพอที่จะทำให้เห็นความแตกต่างในการทดสอบสมมติฐาน แต่มีความสอดคล้อง กับแนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมกาปรับสื่อตามเกณฑ์การเลือกสื่อของ ยูพา สุภากุล (2534) เกี่ยวกับลักษณะเฉพาะของสื่อ (Characteristic of Media) พบว่า คุณลักษณะเฉพาะของสื่อมีผลต่อการเลือกสื่อของผู้รับสาร เช่น ลักษณะเด่นของสื่อ หนังสือพิมพ์ คือ สามารถให้ข่าวสารในรายละเอียดได้ดีกว่า และสามารถนำติดตัวไปได้ ในทุกหนทุกแห่ง ซึ่งจะเห็นได้ว่าลักษณะเด่นของแอปพลิเคชันไลน์ คือการให้บริการ ส่งข้อความ ภาพ และคลิปวิดีโอ ได้ทันที รวมถึงพกพาได้สะดวก ใช้งานได้ทุกที่ทุกเวลา ใช้ง่าย ไม่ซับซ้อน เหมาะสมทั้งเพศหญิงและเพศชาย โดยการออกแบบให้ตอบสนอง พฤติกรรมการใช้งานแบบไม่จำกัดเพศ ซึ่งในส่วนนี้สามารถเป็นแนวทางในการพัฒนา ลักษณะเฉพาะของสื่ออื่น ๆ ให้ตอบสนองความต้องการของทุกเพศ ซึ่งจะก่อให้เกิด ประโยชน์ทั้งในแง่ของเศรษฐกิจและสังคม และส่งผลให้เกิดการพัฒนาด้านสื่อเพื่อ การปฏิบัติงานต่อไปในอนาคต

3. ความคิดเห็นเกี่ยวกับความก้าวหน้าในอาชีพ พบว่า ระดับความคิดเห็น เกี่ยวกับความก้าวหน้าในอาชีพที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์ แอปพลิเคชันไลน์ที่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานและสอดคล้องกับทฤษฎี ความคาดหวังจากสื่อ ซึ่งเป็นทฤษฎีที่มุ่งความสนใจที่จะศึกษาแรงจูงใจของบุคคลใน การใช้สื่อโดยแรงจูงใจในการเลือกใช้สื่อ่นั้นจะเกิดมาจากการคาดการณ์เอาไว้ล่วงหน้าแล้ว ว่าสื่อแต่ละประเภทจะให้รางวัลหรือผลทางบวกแก่ผู้รับสารในลักษณะใดบ้าง รางวัลที่ เกิดตามมาจากการใช้หรือการสื่อสารผ่านสื่อ่นั้น จะมีลักษณะเป็นผลทางจิตใจที่ทำให้ บุคคลกำหนดคุณค่า (value) แก่ผลลัพธ์รางวัลแบบต่าง ๆ เช่น บางคนอาจถือว่าผลลัพธ์ เป็นรางวัลทางใจแบบความเพลิดเพลินสำคัญกว่าข่าวสาร จึงเปิดอ่านหน้าละคร ในหนังสือพิมพ์ ก่อนจะอ่านข่าวเป็นต้น โดยผลลัพธ์ที่เป็นรางวัลทางใจนี้เรียกว่า ความพึงพอใจที่ได้รับจากสื่อ (กาญจนา แก้วเทพ, 2547, หน้า 314-315)

จากผลการวิจัย จะเห็นได้ว่า ผู้ใช้มีความคาดหวังจากสื่อว่า การใช้แอปพลิเคชัน- ไลน์ในการปฏิบัติงานจะส่งผลให้เกิดความก้าวหน้าในการทำงาน เนื่องจากทำให้ การปฏิบัติงานมีความรวดเร็ว สามารถปฏิบัติตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชา ซึ่งจะส่งผลให้

ผู้บังคับบัญชาเกิดความพึงพอใจ และทำให้มีความก้าวหน้าในอาชีพการงาน และเมื่อผู้ใช้ได้ทดลองใช้แล้ว ถ้าเป็นไปตามที่คาดหวังก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจและมีการใช้ประโยชน์แอปพลิเคชันไลน์มากขึ้น ซึ่งผลการวิจัยพบว่า ตำรวจนครบาลส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความก้าวหน้าอยู่ในระดับมาก แสดงว่า มีความคาดหวังความก้าวหน้าในอาชีพมาก ซึ่งก็ส่งผลให้ความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์แอปพลิเคชันไลน์อยู่ในระดับมากเช่นกัน โดยเฉพาะด้านที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารในหน่วยงานทั้งกับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน

4. ความสนใจด้านเทคโนโลยี ผลการวิจัยพบว่า ความสนใจด้านเทคโนโลยีที่แตกต่างกันมีความความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์แอปพลิเคชันไลน์ที่แตกต่างกัน สอดคล้องกับสมมติฐาน และสอดคล้องกับการวิจัยของ ขนบพันธุ์ ไตรย์พีชน์ (2544) ศึกษาเรื่อง การนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในการจัดระบบจราจรให้มีประสิทธิภาพ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลพบว่า เจ้าหน้าที่ ที่ทำการพัฒนาระบบการรายงานสภาพจราจรผ่านอินเทอร์เน็ต ร้อยละ 90 มีความรู้ ความเข้าใจในการทำเทคโนโลยีมาใช้ โดยเจ้าหน้าที่ที่มีความพึงพอใจในระดับมาก ส่วนประชาชนมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

จะเห็นได้ว่า เมื่อตำรวจนครบาลมีความสนใจในด้านเทคโนโลยี และพยายามหาความรู้เพิ่มเติม จะทำให้เกิดความรู้ความเข้าใจ จนกระทั่งสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการใช้เทคโนโลยี ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์เทคโนโลยีต่าง ๆ นอกจากนี้ ยังสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรม的开รับสื่อ (media exposure) ที่กล่าวว่า กระบวนการเลือกรับข่าวสารหรือเปิดรับข่าวสารเปรียบเสมือนเครื่องกรองข่าวสาร (Klapper, 1960, pp. 1-25) ซึ่งประกอบด้วย การเลือกเปิดรับ การเลือกให้ความสนใจ การเลือกรับรู้ และตีความหมาย การเลือกจดจำ โดยทั้ง 4 ขั้นตอนนี้ เกิดจากความสนใจและความต้องการของผู้รับสารเป็นสำคัญ โดยเฉพาะการเลือกเปิดรับ (selective exposure) ซึ่งบุคคลจะเลือกเปิดรับสื่อและข่าวสารที่มีอยู่ด้วยกันหลายแหล่งตามความสนใจและความต้องการของตนเอง และขั้นตอนที่สำคัญอีกอย่างหนึ่ง คือ การเลือกให้ความสนใจ (selective attention) ผู้รับข่าวสารมีแนวโน้มที่จะสนใจข่าวจากแหล่งใดแหล่งหนึ่ง โดยมักเลือกตามความคิดเห็นความสนใจของตนเพื่อสนับสนุน

ทัศนคติเดิมที่มีอยู่และหลีกเลี่ยงสิ่งที่ไม่สอดคล้องกับความรู้ความเข้าใจของตนเองหรือทัศนคติเดิมที่มีอยู่แล้ว เพื่อไม่ให้เกิดสภาวะทางจิตใจที่ไม่สมดุล หรือมีความไม่สบายใจที่เรียกว่า ความไม่สอดคล้องด้านความเข้าใจ (cognitive dissonance) ซึ่งตำรวจนครบาลส่วนใหญ่มีความสนใจด้านเทคโนโลยี โดยมีการศึกษาหาความรู้ รวมถึงมีความรู้ความเข้าใจในด้านเทคโนโลยีในระดับมาก ซึ่งเมื่อได้ลองศึกษาและใช้งานแอปพลิเคชันไลน์ ซึ่งเป็นเทคโนโลยีใหม่ ๆ ซึ่งอยู่ในความสนใจ รวมถึงข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากแอปพลิเคชันไลน์ เป็นข้อมูลที่ตำรวจนครบาลส่วนใหญ่สนใจ เลือกรับรู้และตีความหมาย เพราะเป็นข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับความรู้ความเข้าใจของตนเอง และนอกจากการเป็นผู้รับข่าวสารแล้ว ตำรวจนครบาลยังสามารถเป็นผู้ส่งข่าว โดยการเลือกจดจำเฉพาะเนื้อหาที่สนับสนุนความเชื่อหรือทัศนคติเดิมของตนเอง และถ่ายทอดโดยการส่งข้อมูลต่อให้เพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาในส่วนที่ตนเองสนใจ ด้วยเหตุนี้ จึงส่งผลให้ตำรวจนครบาล ที่สนใจด้านเทคโนโลยี เกิดความพึงพอใจ และการใช้ประโยชน์แอปพลิเคชันไลน์ในระดับมาก

5. ประสพการณ์ด้านการสื่อสารผ่านสื่อใหม่ ผลการวิจัยพบว่าประสพการณ์ด้านการสื่อสารผ่านสื่อใหม่ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์แอปพลิเคชันไลน์ที่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐาน และสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรม的开รับสื่อ (media exposure) ในส่วนของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกเปิดรับข่าวสารของบุคคล (Hunt & Ruben, 1993, p. 65) โดยปัจจัยที่สำคัญ คือ ประสพการณ์และนิสัย (experience and habit) ในฐานะของผู้รับสาร ซึ่งผู้รับสารแต่ละคนพัฒนานิสัยการรับสารอันเป็นผลมาจากประสพการณ์ในการรับข่าวสารของตนเอง และพัฒนาความชอบสื่อชนิดใดชนิดหนึ่ง รายการประเภทใดประเภทหนึ่ง ดังนั้น ผู้รับสารจึงเลือกใช้สื่อชนิดใดชนิดหนึ่ง สนใจเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ตีความหมายอย่างใดอย่างหนึ่ง และเลือกจดจำเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ซึ่งตำรวจนครบาล มีประสพการณ์ด้านการสื่อสารผ่านสื่อใหม่ระดับมาก โดยสามารถใช้แอปพลิเคชันต่าง ๆ การใช้สื่อเพื่อหาความรู้ รวมถึงใช้ในการปฏิบัติงาน การมีประสพการณ์ในการใช้สื่อ ทำให้เข้าใจวิธีการใช้สื่อประเภทต่าง ๆ ได้หลากหลาย ส่งผลให้เกิดความมั่นใจในการใช้ และทำให้เกิดความต้องการใช้สื่อใหม่ต่าง ๆ เพิ่มขึ้น นอกจากนี้ ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของ

ค่าเฉลี่ยของประสบการณ์ด้านการสื่อสารผ่านสื่อใหม่หลาย ๆ ด้านพบว่า ผู้ที่สามารถใช้แอปพลิเคชันต่าง ๆ หรือผู้ที่ใช้ฟังก์ชันต่าง ๆ ได้ดี เช่น เล่นเกม อพโหลดวิดีโอ มักจะมีความพึงพอใจมากกว่าผู้ที่ใช้งานได้ไม่ดี ตัวอย่างผลการทดสอบรายคู่ด้วยวิธี SLD พบความแตกต่างของผู้ที่ตอบว่าสามารถใช้เครือข่ายสังคมได้อย่างชำนาญมาก มีความพึงพอใจมากกว่าผู้ที่ตอบว่าสามารถใช้เครือข่ายสังคมได้น้อย

จะเห็นได้ว่า ประสบการณ์มีความสำคัญมากในการที่จะเลือกเปิดรับสื่อ ผู้ที่มีประสบการณ์ในการใช้สื่อใหม่ ซึ่งอาจหมายถึง แอปพลิเคชันต่าง ๆ หรือเครือข่ายสังคม เมื่อต้องใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการปฏิบัติงาน จึงสามารถใช้งานได้ดี และใช้ประโยชน์ในการติดต่อสื่อสารกับผู้ร่วมงาน โดยยังมีประสบการณ์ในการสื่อสารผ่านสื่อใหม่มาก ก็ยังมีความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์มาก

6. การสื่อสารและสั่งการในหน่วยงาน ผลการวิจัยพบว่า การสื่อสารและสั่งการในหน่วยงานที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์แอปพลิเคชันไลน์ที่แตกต่างกัน สอดคล้องกับสมมติฐาน เนื่องจากส่วนใหญ่ใช้แอปพลิเคชันไลน์ เพราะผู้บังคับบัญชาในหน่วยงานใช้ในการปฏิบัติงาน การสั่งการหรือการมอบหมายงาน เพื่อเป็นการสะดวกในการติดต่อสื่อสารกันระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชาผ่านแอปพลิเคชันไลน์ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ เกษญา แก้วษา (2555) ศึกษาเรื่อง *ประสิทธิภาพการใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์ (Facebook): กรณีศึกษา กำนันพล นายทหารชั้นประทวน สังกัดกองพันทหารปืนใหญ่ที่ 17 กองพลทหารราบที่ 7* ผลการศึกษาประสิทธิภาพในการใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์ (Facebook) พบว่า ด้านนโยบายของผู้บังคับบัญชาจะมีค่าเฉลี่ยระดับมาก

จะเห็นได้ว่า หากผู้บังคับบัญชามีนโยบายมีการสั่งการหรือมอบหมายงานผ่านสื่อ เช่น Facebook หรือแอปพลิเคชันไลน์ จะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการใช้งาน ความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์ในสื่อตัวนั้น ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจ โดยผู้รับสาร คือตำรวจนครบาล เป็นผู้กำหนดว่าตนเองต้องการอะไร จึงจะตอบสนองความต้องการของตนได้ โดย Katz et al. (1974, p. 51) ได้ทำการศึกษาแบบแผนของการศึกษาตามทฤษฎีการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจ คือ ศึกษาเกี่ยวกับ (1) สภาวะของสังคมและจิตใจที่มีผลต่อ (2) ความต้องการของบุคคล ซึ่งนำไปสู่

(3) การคาดคะเนเกี่ยวกับ (4) สื่อและแหล่งที่มาของสาร การคาดคะเนนี้นำไปสู่ (5) ความแตกต่างกันในการใช้สื่อ และพฤติกรรมอื่น ๆ ของแต่ละบุคคล ยังผลให้เกิด (6) ความพึงพอใจที่ได้รับจากสื่อ และ (7) ผลอื่น ๆ ที่บางครั้งมิได้คาดหมายมาก่อน ซึ่งการวิจัยครั้งนี้ ดำรวจจนครบตามมีความต้องการที่จะใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการปฏิบัติงาน โดยคาดคะเนว่าจะทำให้การสื่อสารในหน่วยงานกับผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และแหล่งข่าว สะดวกรวดเร็วและได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการปฏิบัติงาน รวมถึง การปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมาย รายงานผลงานเชิงประจักษ์เป็นข้อมูลภาพ เสียง วิดีโอ ให้ผู้บังคับบัญชาทราบแบบเวลาจริง (real time) ซึ่งการคาดคะเนลักษณะนี้ ส่งผลต่อพฤติกรรมและการและความพึงพอใจ

ดังจะเห็นได้จากผลการวิจัยพบว่า การสื่อสารและสั่งการในหน่วยงานกับความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์แอปพลิเคชันไลน์อยู่ในระดับมาก โดย 3 อันดับแรก จะเป็นในส่วนที่เกี่ยวกับผู้บังคับบัญชาสั่งการหรือมอบหมายงานเป็นส่วนใหญ่ รวมถึง การที่ผู้ใต้บังคับบัญชาสามารถปฏิบัติตามคำสั่งได้อย่างทันทั่วถึง จึงส่งผลให้เกิด ความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์แอปพลิเคชันไลน์ทั้งในส่วนของผู้บังคับบัญชา และผู้ใต้บังคับบัญชา

7. ปัญหาในการใช้แอปพลิเคชันไลน์ ผลการวิจัยพบว่า ปัญหาในการใช้แอปพลิเคชันไลน์ที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์แอปพลิเคชันไลน์แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐาน และยังมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ โชคชัย สุทธิฤทธิ์ (2549) ศึกษาเรื่อง อุปสรรคในการปฏิบัติงานด้านการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจนิมิตใหม่ พบว่า อุปสรรคด้านวัสดุอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้เป็นอันดับหนึ่ง รองลงมา คือ ด้านงบประมาณ ด้านบุคลากร และอันดับสุดท้าย คือ การบริหารจัดการ นอกจากนี้ การวิจัยของ วิรัตน์ ราชณรงค์ (2547) ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่เป็นปัญหาในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมของเจ้าหน้าที่ตำรวจ: ศึกษาเฉพาะกรณีตำรวจภูธรเพชรบุรี พบว่า อุปสรรคด้านที่สำคัญได้แก่ เครื่องมือ และอุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน ในที่นี้ ปัญหาหรืออุปสรรคหมายรวมถึงตั้งแต่ไม่มีเครื่องมือ วัสดุอุปกรณ์ หรือมีแต่อยู่ในสภาพไม่พร้อมใช้ หรือต้องเสียค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมในการใช้งาน รวมถึง

ใช้แล้วก่อให้เกิดความเสียหาย ผิดพลาด คลาดเคลื่อนในการปฏิบัติงาน อันเป็นปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์ จากผลการวิจัยพบว่า ปัญหาในการใช้แอปพลิเคชันไลน์มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง แต่เมื่อวิเคราะห์จากค่าเฉลี่ยความแตกต่างของปัญหาในการใช้แอปพลิเคชันไลน์ พบว่า ผู้มีปัญหาการใช้แอปพลิเคชันไลน์มาก แต่กลับมีความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์แอปพลิเคชันไลน์มาก เช่น ผลการทดสอบรายคู่ด้วยวิธี SLD พบว่า ผู้ที่ตอบว่าปัญหาการพกพาอุปกรณ์ในการใช้แอปพลิเคชันไลน์มาก มีความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์แอปพลิเคชันมากกว่าผู้ที่ตอบว่าปัญหาการพกพาอุปกรณ์ในการใช้แอปพลิเคชันไลน์น้อย ซึ่งมีความสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรม的开รับสื่อ เกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเปิดรับข่าวสารของบุคคล (Hunt & Ruben, 1993, p. 65) โดยเฉพาะความต้องการ (need) เป้าหมาย (goal) และการใช้ประโยชน์ (utility) โดยความต้องการเป็นปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดการเลือกตอบสนองความต้องการของเรา เพื่อให้ได้ข่าวสารที่ต้องการ เพื่อแสดงรสนิยมเพื่อการยอมรับในสังคม และเพื่อความพอใจ ฯลฯ ในส่วนของเป้าหมายการกำหนดเป้าหมายในการดำเนินชีวิต ทั้งในเรื่องอาชีพและการเข้าสมาคม การพักผ่อน เป้าหมายของกิจกรรมที่เรากำหนดนี้จะมีอิทธิพลต่อการเลือกใช้สื่อ เพื่อสนองเป้าหมายของตน นอกจากนี้ การใช้ประโยชน์ คือ การให้ความสนใจและใช้ความพยายามในการที่จะเข้าใจและจดจำข่าวสารไปใช้ประโยชน์ได้

จะเห็นได้ว่า แม้จะมีปัญหาในการใช้แอปพลิเคชันไลน์แต่ความต้องการเป้าหมายและการใช้แอปพลิเคชันไลน์ มีส่วนสำคัญในการผลักดันให้ผู้รับสารเลือกที่จะไม่สนใจปัญหาที่เกิดขึ้น หรือสนใจปัญหาแต่ก็ดำเนินการแก้ไขเพื่อให้บรรลุความต้องการเป้าหมาย และการใช้ประโยชน์ ทั้งนี้เนื่องจากการกำหนดให้ใช้แอปพลิเคชันไลน์เป็นไปเพื่อการปฏิบัติงาน เพื่อรับรู้ข้อมูล ข่าวสารต่าง ๆ ในการทำงาน ซึ่งสามารถตอบสนองความต้องการในการเข้าถึงข่าวสารของหน่วยงานเพื่อให้เกิดการยอมรับในสังคม และเป้าหมายเพื่อปฏิบัติงานตามคำสั่งผู้บังคับบัญชาเนื่องจากมีผลกับอาชีพ หน้าที่การงาน และสุดท้ายในส่วนของการใช้ประโยชน์ คือการเข้าถึงข้อมูลต่าง ๆ ที่ส่งผ่านมาทางแอปพลิเคชันไลน์ ทั้งจากเพื่อนร่วมงานหรือผู้บังคับบัญชาก็คือประโยชน์จากการทำงานในส่วนนี้จึงพบว่า แม้จะมีปัญหาในการใช้แอปพลิเคชันไลน์ แต่เมื่อความต้องการ

เป้าหมาย และการใช้ประโยชน์มีสูงกว่า ก็ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจและการใช้งานแอปพลิเคชันในระดับมากได้

ข้อสังเกตเกี่ยวกับปัญหา นอกจากเรื่องอุปกรณ์แล้ว ปัญหารายด้านที่สำคัญอีกประการหนึ่งในการใช้แอปพลิเคชันไลน์ คือ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นว่าการใช้แอปพลิเคชันไลน์จะทำให้ระบบการสั่งการเปลี่ยนแปลงไปจากเดิมและติดต่อสื่อสารผ่านแอปพลิเคชันไลน์ มีความเสี่ยงที่จะเกิดความผิดพลาดในการรับส่งข้อมูล อันเป็นความลับของทางราชการ และทำให้เกิดความเสียหายร้ายแรง ซึ่งในส่วนนี้ยังเป็นปัญหาที่แก้ไขได้ยาก เนื่องจากผู้ตอบแบบสอบถามบางส่วนเคยส่งเอกสารราชการผิดกลุ่ม ซึ่งถ้าหากเป็นเอกสารลับความเสียหายก็จะตามมา ดังนั้น การใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการปฏิบัติงานของตำรวจ ควรจะมีการควบคุมหรือมีกฎระเบียบในการใช้งาน เพื่อป้องกันปัญหาที่เกี่ยวข้องกับความมั่นคงของชาติ

ข้อเสนอแนะ

จากการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์แอปพลิเคชันไลน์ในการปฏิบัติงานของตำรวจนครบาล ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. สำนักงานตำรวจแห่งชาติควรจัดทำคู่มือการใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการปฏิบัติงาน เพื่อเป็นระเบียบหรือแนวปฏิบัติในการใช้งานอย่างถูกต้องและป้องกันความผิดพลาดในการปฏิบัติงานผ่านแอปพลิเคชันไลน์
2. สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ควรมีการพัฒนาแอปพลิเคชันต่าง ๆ ที่ใช้ในการปฏิบัติงานที่เป็นระบบปิด เพื่อป้องกันความผิดพลาดในการทำงานและเพื่อรักษาความลับทางราชการ
3. สำนักงานตำรวจแห่งชาติควรนำระบบ Block Chain หรือการสำเนาเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ต้นกำเนิด อันสามารถนำไปใช้ในการประเมินการดำเนินงาน ความก้าวหน้าได้อย่างเป็นระบบ มาประยุกต์ใช้กับระบบการสั่งการทางแอปพลิเคชันไลน์ เพื่อให้เกิดความมั่นใจต่อการสั่งการในสายการบังคับบัญชา และสามารถตรวจสอบอ้างอิงได้

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ และการใช้ประโยชน์แอปพลิเคชันไลน์ในการปฏิบัติงานของตำรวจนครบาล สำหรับ การวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

1. ควรทำเป็นวิจัยเชิงคุณภาพเพื่อให้ได้ข้อมูลรอบด้านมากขึ้น เช่น การศึกษาใน ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับความเสี่ยงที่จะเกิดความผิดพลาดในการรับส่งข้อมูลอันเป็นความลับ ของทางราชการ ซึ่งจะต้องมีการเก็บข้อมูลเชิงลึก โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ แต่มี ข้อจำกัดคือ การเก็บข้อมูลจะทำได้ยาก เว้นแต่ผู้วิจัยจะอยู่ในสายงานที่เกี่ยวข้องโดยตรง
2. ศึกษากลุ่มตัวอย่างอื่นที่มีลักษณะงาน พฤติกรรม หรือลักษณะการใช้ชีวิตที่ คล้ายคลึงกับตำรวจ เช่น ทหาร พนักงานฝ่ายปกครอง อาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน พนักงานรักษาความปลอดภัย ฯลฯ เพื่อให้ได้ข้อมูลในการเปรียบเทียบที่หลากหลาย มากยิ่งขึ้น
3. วิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค ในการใช้แอปพลิเคชันไลน์ ของตำรวจนครบาล เพื่อหาความเป็นไปได้ในการวางแนวทางการพัฒนาเทคโนโลยีเพื่อ การปฏิบัติงาน หรือการนำเทคโนโลยีมาปรับใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กร
4. เพิ่มพื้นที่ในการทำวิจัยเป็นสถานีดำรวจภูธรในพื้นที่ห่างไกลเพื่อเป็นแนวทาง ในการกำหนดนโยบายของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ที่สอดคล้องกับการปฏิบัติงานหรือ ความต้องการที่แตกต่างกันของตำรวจนครบาล (ส่วนกลาง) กับตำรวจภูธร(ส่วนภูมิภาค)

ภาคผนวก ก
แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย
เรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์
แอปพลิเคชันไลน์ในการปฏิบัติงานของตำรวจนครบาล

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการทำวิทยานิพนธ์ระดับปริญญาโท สาขาเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน คณะสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยรามคำแหง เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์แอปพลิเคชันไลน์ในการปฏิบัติงานของตำรวจนครบาล จึงใคร่ขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถามให้ครบทุกข้อ และตามความคิดเห็นของท่าน เพื่อนำผลไปใช้ประโยชน์ในการศึกษาต่อไป โดยข้อมูลที่ท่านตอบในแบบสอบถามทั้งหมดจะถือเป็นความลับ และจะนำเสนอผลการวิจัยในภาพรวมเท่านั้น จึงขอขอบพระคุณที่กรุณาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

ผู้จัดทำ

ว่าที่ร้อยตรีหญิง นวลน้อย นิยมมาบล

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน () หน้าข้อความที่เป็นจริงของท่าน

1. กองบังคับการที่สังกัด

() บก.น 1

() บก.น 2

() บก.น 3

() บก.น 4

() บก.น 5

() บก.น 6

() บก.น 7

() บก.น 8

() บก.น 9

2. เพศ

() ชาย () หญิง

3. อายุ

() ไม่เกิน 20 ปี

() 21-30 ปี

() 31-40 ปี

() 41-50 ปี

() 51-60 ปี

4. ระดับการศึกษา

() ต่ำกว่าปริญญาตรี

() ปริญญาตรี

() สูงกว่าปริญญาตรี

5. รายได้ต่อเดือน

() ต่ำกว่า 10,000 บาท () 10,001-15,000 บาท

() 15,001-20,000 บาท () 25,001-25,000 บาท

() 25,001-30,000 บาท () 30,001 บาทขึ้นไป

6. ลักษณะงานที่รับผิดชอบ

() อำนวยการ () สอบสวน

() สืบสวน () ป้องกันและปราบปราม

() จราจร () ปฏิบัติการพิเศษ

() เทคนิค/เชี่ยวชาญเฉพาะ () อื่น ๆ

5. ท่านใช้แอปพลิเคชันไลน์ผ่านอุปกรณ์ใดมากที่สุด

() คอมพิวเตอร์ PC

() คอมพิวเตอร์พกพา (notebook)

() โทรศัพท์มือถือ

() คอมพิวเตอร์แท็บเล็ต

ตอนที่ 3 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความก้าวหน้าในอาชีพตำรวจ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ช่องที่ตรงกับตัวท่านมากที่สุดเพียงคำตอบเดียว

5 = มากที่สุด 4 = มาก 3 = ปานกลาง 2 = น้อย และ 1 = น้อยที่สุด

ความก้าวหน้าในอาชีพ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
1. งานที่ท่านทำเป็นงานตรงกับความสามารถ					
2. งานของท่านมีความมั่นคง					
3. ท่านมีโอกาสดำรงตำแหน่งที่สูงขึ้น					
4. ท่านเข้ารับการอบรมในสายอาชีพเป็นประจำ					
5. ท่านมีโอกาสดำรงการศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น					
6. ท่านได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชาให้ปฏิบัติงานสำคัญเสมอ					
7. หน่วยงานของท่านสนับสนุนเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากร					
8. ท่านได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาเสมอ					
9. ท่านมีความก้าวหน้าในอาชีพตำรวจ					

ตอนที่ 4 ความสนใจด้านเทคโนโลยีการสื่อสารและประสบการณ์ด้านการสื่อสารผ่านสื่อใหม่

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับตัวท่านมากที่สุดเพียงคำตอบเดียว

5 = มากที่สุด 4 = มาก 3 = ปานกลาง 2 = น้อย และ 1 = น้อยที่สุด

ความสนใจ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
ความสนใจด้านเทคโนโลยีสื่อสาร					
1. ท่านมีการศึกษาหาความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีและอินเทอร์เน็ตอยู่เสมอ					
2. ท่านมีการติดตามข่าวสารเกี่ยวกับเทคโนโลยีและอินเทอร์เน็ตอยู่เสมอ					
3. ท่านมีความรู้ความเข้าใจในการใช้เทคโนโลยีและอินเทอร์เน็ตเป็นอย่างดี					
ประสบการณ์ด้านการสื่อสารผ่านสื่อใหม่					
1. ท่านสามารถใช้งานแอปพลิเคชันต่าง ๆ ที่เชื่อมโยงกับระบบอินเทอร์เน็ตเป็นอย่างดี					
2. ท่านใช้งานอินเทอร์เน็ตเป็นประจำ					
3. ท่านสามารถใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์ในระดับเบื้องต้นได้					
4. ท่านใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์เป็นประจำ					
5. ท่านสามารถใช้ฟังก์ชันต่าง ๆ ได้ดี เช่น เล่นเกม อพโหลควิตโอ					
6. ท่านสามารถใช้เครือข่ายสังคมได้อย่างชำนาญ					
7. ท่านใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์เพื่อความบันเทิง					
8. ท่านใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์เพื่อศึกษาหาความรู้					
9. ท่านใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์เพื่อปฏิบัติงาน					

ตอนที่ 5 การใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการสื่อสารและสั่งการในหน่วยงาน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับตัวท่านมากที่สุดเพียงคำตอบเดียว

5 = มากที่สุด 4 = มาก 3 = ปานกลาง 2 = น้อย และ 1 = น้อยที่สุด

การใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการสื่อสาร และสั่งการในหน่วยงาน	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
1. ผู้บังคับบัญชาในหน่วยงานของท่านใช้ แอปพลิเคชันไลน์ในการปฏิบัติงาน					
2. ผู้บังคับบัญชาในหน่วยงานของท่าน ใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการสั่งการ หรือมอบหมายงาน					
3. ผู้บังคับบัญชาในหน่วยงานของท่านมีนโยบาย สนับสนุนและส่งเสริมให้ใช้แอปพลิเคชันไลน์ ในการปฏิบัติงาน					
4. มีการติดต่อสื่อสารกันระหว่างผู้บังคับบัญชากับ ผู้ใต้บังคับบัญชาผ่านแอปพลิเคชันไลน์					
5. ท่านสามารถปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมาย จากผู้บังคับบัญชาเมื่อมีการสั่งการผ่านแอปพลิเคชัน ไลน์ได้อย่างทันทั่วทั้งที่					
6. ท่านมีความสะดวกในการติดต่อกับผู้บังคับบัญชา/ ผู้ใต้บังคับบัญชาผ่านแอปพลิเคชันไลน์					

ตอนที่ 6 ปัญหาในการใช้แอปพลิเคชันไลน์

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับตัวท่านมากที่สุดเพียงคำตอบเดียว

5 = มากที่สุด 4 = มาก 3 = ปานกลาง 2 = น้อย และ 1 = น้อยที่สุด

ปัญหาในการใช้แอปพลิเคชันไลน์	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
1. ท่านมีภาระค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมในการใช้อุปกรณ์เสริม อาทิ แบตเตอรี่สำรอง กรอบโทรศัพท์					
2. การพกพาอุปกรณ์ในการใช้แอปพลิเคชันไลน์ เช่น โทรศัพท์มือถือ แบตเตอรี่สำรอง ทำให้การปฏิบัติงานไม่คล่องตัว					
3. ท่านเคยเกิดปัญหาการปฏิบัติงานด้วยแอปพลิเคชันไลน์ล่าช้า เนื่องจากสัญญาณอินเทอร์เน็ตไม่ดี					
4. ท่านคิดว่าการใช้แอปพลิเคชันไลน์จะทำให้ระบบการสั่งการเปลี่ยนแปลงไปจากเดิม					
5. ท่านเคยเกิดกรณีการสื่อสารที่คลาดเคลื่อนผ่านแอปพลิเคชันไลน์ จนส่งผลให้เกิดการปฏิบัติงานที่ผิดพลาด					
6. ท่านเคยส่งข้อมูลเอกสารทางราชการ (ไม่ใช่เอกสารลับ) ผ่านแอปพลิเคชันไลน์ผิดกลุ่มหรือผิดเป้าหมายที่จะส่ง					
7. ท่านคิดว่าการติดต่อสื่อสารผ่านแอปพลิเคชันไลน์มีความเสี่ยงที่จะเกิดความผิดพลาดในการรับส่งข้อมูลอันเป็นความลับของทางราชการ และทำให้เกิดความเสียหายร้ายแรง					

ตอนที่ 7 ความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์แอปพลิเคชันไลน์

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับตัวท่านมากที่สุดเพียงคำตอบเดียว

5 = มากที่สุด 4 = มาก 3 = ปานกลาง 2 = น้อย และ 1 = น้อยที่สุด

ความพึงพอใจในการใช้แอปพลิเคชันไลน์	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ทำให้การสนทนา/ติดต่อสื่อสารสะดวกและง่ายขึ้น					
2. ทำให้กล้าคุยและแสดงความคิดเห็นมากขึ้นในกลุ่มสนทนา					
3. ทำให้มีเครือข่ายการทำงานเพิ่มมากขึ้น					
4. ทำให้รับทราบข่าวสารและสถานการณ์ได้มากขึ้น					
5. ทำให้สามารถส่งข่าวและข้อมูลได้สะดวกและรวดเร็วมากขึ้น					
6. ทำให้สามารถรายงานผลการปฏิบัติงานได้รวดเร็วมากขึ้น					
7. ทำให้มีความเป็นส่วนตัว					
8. ทำให้ลดค่าใช้จ่ายในการโทรศัพท์					
9. ทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มมากขึ้น					
10. ทำให้รู้สึกว่าเป็นคนทันสมัยมากขึ้น					
11. ท่านใช้แอปพลิเคชันไลน์ในติดต่อสื่อสารกับผู้ร่วมงานในหน่วยงาน					
12. ท่านใช้แอปพลิเคชันไลน์ในติดต่อสื่อสารกับหน่วยงานอื่น					

ความพึงพอใจในการใช้แอปพลิเคชันไลน์	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปาน- กลาง	น้อย	น้อย- ที่สุด
13. ท่านใช้แอปพลิเคชันไลน์ในติดต่อสื่อสารกับแหล่งข่าว					
14. ท่านใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการรับ-ส่งข้อมูลในการปฏิบัติงาน					
15. ท่านใช้แอปพลิเคชันไลน์ส่งเอกสารสำคัญทางราชการให้เพื่อนร่วมงาน					
16. ท่านใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการรายงานสถานการณ์แก่เพื่อนร่วมงานในหน่วยงาน					
17. ท่านใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการรายงานผลการปฏิบัติงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบ					
18. ท่านใช้แอปพลิเคชันไลน์เพื่อรอรับการสั่งการจากผู้บังคับบัญชา					
19. ท่านจัดตั้งกลุ่มไลน์เพื่อการปฏิบัติงาน					
20. ท่านเข้าร่วมกลุ่มไลน์เพื่อการปฏิบัติงาน					

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

****ขอขอบพระคุณทุกท่านที่สละเวลาในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้****

ภาคผนวก ข

ค่าความเที่ยงตรงตามเนื้อหาของเครื่องมือ

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

ตาราง 65

ค่าความเที่ยงตรงตามเนื้อหาข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ประเด็นข้อคำถาม	ความคิดเห็น			IOC
	+1	0	-1	
1. กองบังคับการที่สังกัด	3	-	-	1
2. เพศ	3	-	-	1
3. อายุ	3	-	-	1
4. ระดับการศึกษา	3	-	-	1
5. รายได้ต่อเดือน	3	-	-	1
6. ลักษณะงานที่รับผิดชอบ	2	1	-	0.66
7. ระดับชั้นยศ	2	1	-	0.66
8. ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน (อายุราชการ)	3	-	-	1

ตาราง 66

ค่าความเที่ยงตรงตามเนื้อหาของพฤติกรรมการใช้แอปพลิเคชันไลน์

ประเด็นข้อคำถาม	ความคิดเห็น			IOC
	+1	0	-1	
1. ใช้แอปพลิเคชันไลน์บ่อยแค่ไหน	3	-	-	1
2. ระยะเวลาเฉลี่ยในการใช้แอปพลิเคชันไลน์	2	1	-	0.66
3. ช่วงเวลาที่ใช้แอปพลิเคชันไลน์	3	-	-	1
4. สถานที่ในการใช้แอปพลิเคชันไลน์	2	1	-	0.66
5. ช่วงเวลาที่ใช้แอปพลิเคชันไลน์	3	-	-	1
6. ใช้แอปพลิเคชันไลน์ผ่านอุปกรณ์ใด	3	-	-	1

ตาราง 67

ค่าความเที่ยงตรงตามเนื้อหาของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความก้าวหน้าในอาชีพ
ตำรวจ

ประเด็นข้อคำถาม	ความคิดเห็น			IOC
	+1	0	-1	
1. งานที่ทำเป็นงานที่ตรงกับความสามารถ	3	-	-	1
2. งานที่ทำเป็นงานที่มีความมั่นคง	3	-	-	1
3. มีโอกาสได้รับตำแหน่งที่สูงขึ้น	3	-	-	1
4. เข้ารับการอบรมในสายอาชีพเป็นประจำ	3	-	-	1
5. มีโอกาสได้รับการศึกษาที่สูงขึ้น	3	-	-	1
6. ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชาให้ปฏิบัติงาน ที่สำคัญเสมอ	2	1	-	0.66
7. หน่วยงานสนับสนุนเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากร	3	-	-	1
8. ได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาเสมอ	3	-	-	1
9. มีความก้าวหน้าในอาชีพตำรวจ	2	1	-	0.66

ตาราง 68

ค่าความเที่ยงตรงตามเนื้อหาของความสนใจด้านเทคโนโลยีการสื่อสารและ
ประสบการณ์ด้านการสื่อสารผ่านสื่อใหม่

ประเด็นข้อคำถาม	ความคิดเห็น			IOC
	+1	0	-1	
ความสนใจด้านเทคโนโลยีการสื่อสาร	3	-	-	1
1. มีการศึกษาหาความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีและอินเทอร์เน็ต อยู่เสมอ				
2. มีการติดตามข่าวสารเกี่ยวกับเทคโนโลยีและอินเทอร์เน็ต อยู่เสมอ	2	1	-	0.66
3. มีความรู้ความเข้าใจในการใช้เทคโนโลยีและอินเทอร์เน็ต เป็นอย่างดี	3	-	-	1
ประสบการณ์ด้านการสื่อสารผ่านสื่อใหม่				
1. สามารถใช้งานแอปพลิเคชันต่าง ๆ ที่เชื่อมโยงกับระบบอินเทอร์เน็ตเป็นอย่างดี	3	-	-	1
2. ใช้งานอินเทอร์เน็ตเป็นประจำ	3	-	-	1
3. สามารถใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์ในระดับเบื้องต้นได้	3	-	-	1
4. ใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์เป็นประจำ	3	-	-	1
5. สามารถใช้ฟังก์ชันต่าง ๆ ได้ดี เช่น เล่นเกม อพโหลด วิดีโอ	3	-	-	1
6. สามารถใช้เครือข่ายสังคมได้อย่างชำนาญ	3	-	-	1
7. ใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์เพื่อความบันเทิง	2	1	-	0.66
8. ใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์เพื่อศึกษาหาความรู้	3	-	-	1
9. ใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์เพื่อปฏิบัติงาน	3	-	-	1

ตาราง 69

ค่าความเที่ยงตรงตามเนื้อหาของการใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการสื่อสารและสั่งการ
ในหน่วยงาน

ประเด็นข้อคำถาม	ความคิดเห็น			IOC
	+1	0	-1	
1. ผู้บังคับบัญชาในหน่วยงานใช้แอปพลิเคชันไลน์ ในการปฏิบัติงาน	3	-	-	1
2. ผู้บังคับบัญชาในหน่วยงานใช้แอปพลิเคชันไลน์ ในการสั่งการหรือมอบหมายงาน	3	-	-	1
3. ผู้บังคับบัญชาในหน่วยงานมีนโยบายสนับสนุนและ ส่งเสริมให้ใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการปฏิบัติงาน	3	-	-	1
4. มีการติดต่อสื่อสารกันระหว่างผู้บังคับบัญชากับ ผู้ใต้บังคับบัญชาผ่านแอปพลิเคชันไลน์	3	-	-	1
5. สามารถปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชา เมื่อมีการสั่งการผ่านแอปพลิเคชันไลน์ได้อย่างทันทั่วทั้งที่	2	1	-	0.66
6. มีความสะดวกในการติดต่อกับผู้บังคับบัญชา/ ผู้ใต้บังคับบัญชาผ่านแอปพลิเคชันไลน์	2	1	-	0.66

ตาราง 70

ค่าความเที่ยงตรงตามเนื้อหาของปัญหาในการใช้แอปพลิเคชันไลน์

ประเด็นข้อคำถาม	ความคิดเห็น			IOC
	+1	0	-1	
1. มีการะค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมในการใช้อุปกรณ์เสริม อาทิ แบตเตอรี่สำรอง กรอบโทรศัพท์	2	1	-	0.66
2. การพกพาอุปกรณ์ในการใช้แอปพลิเคชันไลน์ เช่น โทรศัพท์มือถือ แบตเตอรี่สำรอง ทำให้การปฏิบัติงาน ไม่คล่องตัว	3	-	-	1
3. เคยเกิดปัญหาการปฏิบัติงานด้วยแอปพลิเคชันไลน์ล่าช้า เนื่องจากสัญญาณอินเทอร์เน็ตไม่ดี	3	-	-	1
4. คิดว่าการใช้แอปพลิเคชันไลน์จะทำให้ระบบ การสั่งการเปลี่ยนแปลงไปจากเดิม	3	-	-	1
5. เคยเกิดกรณีการสื่อสารที่คลาดเคลื่อนผ่าน แอปพลิเคชันไลน์ จนส่งผลให้เกิดการปฏิบัติงานที่ผิดพลาด	3	-	-	1
6. เคยส่งข้อมูลเอกสารทางราชการ (ไม่ใช่เอกสารลับ) ผ่าน แอปพลิเคชันไลน์ผิดกลุ่มหรือผิดเป้าหมายที่จะส่ง	3	-	-	1
7. คิดว่าในการติดต่อสื่อสารผ่านแอปพลิเคชันไลน์ มีความเสี่ยงที่จะเกิดความผิดพลาดในการรับส่งข้อมูล อันเป็นความลับของทางราชการ และทำให้เกิด ความเสียหายร้ายแรง	3	-	-	1

ตาราง 71

ค่าความเที่ยงตรงตามเนื้อหาความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์แอปพลิเคชันไลน์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ประเด็นข้อคำถาม	ความคิดเห็น			IOC
	+1	0	-1	
1. ทำให้การสนทนา/ติดต่อสื่อสารสะดวกและง่ายขึ้น	3	-	-	1
2. ทำให้กล้าคุยและแสดงความคิดเห็นมากขึ้นในกลุ่มสนทนา	2	1	-	0.66
3. ทำให้มีเครือข่ายการทำงานเพิ่มมากขึ้น	3	-	-	1
4. ทำให้รับทราบข่าวสารและสถานการณ์ได้มากขึ้น	3	-	-	1
5. ทำให้สามารถส่งข่าวและข้อมูลได้สะดวกและรวดเร็วมากขึ้น	3	-	-	1
6. ทำให้สามารถรายงานผลการปฏิบัติงานได้รวดเร็วมากขึ้น	3	-	-	1
7. ทำให้มีความเป็นส่วนตัว	2	1	-	0.66
8. ทำให้ลดค่าใช้จ่ายในการโทรศัพท์	2	1	-	0.66
9. ทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มมากขึ้น	3	-	-	1
10. ทำให้รู้สึกว่าเป็นคนทันสมัยมากขึ้น	2	1	-	0.66
11. ท่านใช้แอปพลิเคชันไลน์ในติดต่อสื่อสารกับผู้ร่วมงานในหน่วยงาน	3	-	-	1
12. ท่านใช้แอปพลิเคชันไลน์ในติดต่อสื่อสารกับหน่วยงานอื่น	3	-	-	1
13. ท่านใช้แอปพลิเคชันไลน์ในติดต่อสื่อสารกับแหล่งข่าว	2	1	-	0.66
14. ท่านใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการรับ-ส่ง ข้อมูลในการปฏิบัติงาน	3	-	-	1

ตาราง 71 (ต่อ)

ค่าความเที่ยงตรงตามเนื้อหาข้อมูลความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์แอปพลิเคชันไลน์
ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ประเด็นข้อคำถาม	ความคิดเห็น			IOC
	+1	0	-1	
15. ท่านใช้แอปพลิเคชันไลน์ส่งเอกสารสำคัญทางราชการให้เพื่อนร่วมงาน	2	1	-	0.66
16. ท่านใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการรายงานสถานการณ์แก่เพื่อนร่วมงานในหน่วยงาน	3	-	-	1
17. ท่านใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการรายงานผลการปฏิบัติงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบ	3	-	-	1
18. ท่านใช้แอปพลิเคชันไลน์เพื่อรองรับการสั่งการจากผู้บังคับบัญชา	3	-	-	1
19. ท่านจัดตั้งกลุ่มไลน์เพื่อการปฏิบัติงาน	3	-	-	1
20. ท่านเข้าร่วมกลุ่มไลน์เพื่อการปฏิบัติงาน	2	1	-	0.66

บรรณานุกรม

- กขพรรณ อุปรักชาติพงษ์. (2552)ปัจจัยความสำเร็จของชุมชนเสมือนจริง เพื่อสร้าง
ความสัมพันธ์: กรณีศึกษา เว็บไซต์ Hi5 ในประเทศไทย. การค้นคว้าอิสระ-
วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- กระปุกดอทคอม. (2557). Line มีผู้ใช้เกิน 400 ล้านแล้ว ไทยมากเป็นอันดับ 2 ของโลก.
ค้นเมื่อ 8 มิถุนายน 2557, จาก <http://line.kapook.com/view85566.html>
- กองบัญชาการตำรวจนครบาล. (2556). หน่วยงานในสังกัด บช.น. ค้นเมื่อ 15 กันยายน
2556, จาก <http://www.metro.police.go.th/index.php/web-links.html>
- กาญจนา แก้วเทพ. (2547). สื่อสารมวลชน: ทฤษฎีและแนวทางการศึกษา.
กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์เลิฟ แอนด์ ลิฟ.
- ชนบทพันธุ์ ไตรย์พีชน. (2544). การนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในการจัดระบบจราจร
ให้มีประสิทธิภาพในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. วิทยานิพนธ์-
วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ขวัญฤทัย สายประดิษฐ์. (2551). บทบาทของนักประชาสัมพันธ์กับการประชาสัมพันธ์
ในสื่อใหม่ ตอนที่ 2. พัฒนาเทคนิคศึกษา, 20(66), 46-52.
- เจษฎา แก้วษา. (2555). ประสิทธิภาพการใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์ (Facebook):
กรณีศึกษา กำลังพลนายทหารชั้นประทวน สังกัดกองพันทหารปืนใหญ่ที่ 17
กองพลทหารราบที่ 7. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต,
มหาวิทยาลัยพะเยา.
- ชัชวรินทร์ สันธิเดช. (2556). พฤติกรรมในการแสวงหาข้อมูล ความสามารถในการใช้
และประโยชน์ที่ได้จากเทคโนโลยีสารสนเทศของประชาชนที่เข้ารับการอบรม
หลักสูตรคอมพิวเตอร์. วิทยานิพนธ์นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์-
มหาวิทยาลัย.

- โชคชัย สุทธิฤทธิ์. (2549). อุปสรรคในการปฏิบัติงานด้านการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมของ เจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลนิมิตรใหม่. ภาคนิพนธ์-รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- ที่น้ดอกทอม. (2555). ปานศิริ สั่งตำรวจทั่วประเทศใช้โปรแกรม Line รายงานข่าวอาชญากรรม. ค้นเมื่อ 12 ธันวาคม 2556, จาก <http://tnews.teenee.com/crime/89297.html>
- ไทยรัฐออนไลน์. (2556). Line จ่อเปิดบริการใหม่ วิดีโอคอลล์ มีวสิทส์โดร์ และอีคอมเมิร์ซ. ค้นเมื่อ 12 ธันวาคม 2556, จาก <http://www.thairath.co.th/content/365192>
- ธีรศักดิ์ สหสพาสน์. (2554). การใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์สู่ความสำเร็จธุรกิจ แจ็กเม้ง ก้วยเตี๋ยวเนื้อดันตำรับเพชรบุรี. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- นลินี เพิ่มต่อศักดิ์. (2554). ปัจจัยแห่งความสำเร็จในการใช้เครือข่ายสังคมสร้างชุมชนออนไลน์ในมหาวิทยาลัย: กรณีศึกษาโครงการปริญญาตรีและปริญญาโท ภาคนิพนธ์ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. การค้นคว้าอิสระวิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- นันทศิริตา ชูรัตน์. (2554). การศึกษาผลกระทบจากการประชาสัมพันธ์เว็บไซต์ผ่าน การเชื่อมต่อกับระบบเครือข่ายสังคมออนไลน์เฟซบุ๊ก. ปัญหาพิเศษ-วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- นิติ สัมฤทธิ์เดชขจร. (2543). การออกแบบและพัฒนาระบบสารสนเทศอาชญากรรม เพื่อสนับสนุนการสืบสวนในสถานีตำรวจ. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ผดุงศิลป์ สุขะ. (2552). ระดับการยอมรับเทคโนโลยีของข้าราชการสังกัดตำรวจภูธร จังหวัดพะเยา. การศึกษาอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัย-เชียงใหม่.

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี. (2546,

ตุลาคม 9). *ราชกิจจานุเบกษา*, 120(100ก), 1-16.

พิชิต ฤทธิจิรญาณ. (2547). *การวิจัยเพื่อพัฒนาการเรียนรู้ ปฏิบัติการวิจัยในชั้นเรียน*

(พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพมหานคร: สถาบันราชภัฏพระนคร, คณะครุศาสตร์.

พีระ จิรโสภณ. (2540). ทฤษฎีการสื่อสารมวลชน. ใน *เอกสารการสอนชุดวิชาหลักและ-*

การสื่อสาร (หน่วยที่ 11). นนทบุรี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.

ภัชชา จิตศรีณยุกุล. (2553). *พฤติกรรมการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ผ่านโทรศัพท์*

เคลื่อนที่ของพนักงานบริษัท ทู คอรัปอเรชั่น จำกัด (มหาชน).

การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร.

มติชนออนไลน์. (2555). รอง ผบ.ตร. สั่งตำรวจทั่วประเทศใช้ Line รายงานอาชญากรรม

ดีเคย์ 15 ธันวาคม. ค้นเมื่อ 12 ธันวาคม 2558, จาก [http://www.matichon.co.th/](http://www.matichon.co.th/news_detail.php?newsid=1355446946)

[news_detail.php?newsid=1355446946](http://www.matichon.co.th/news_detail.php?newsid=1355446946)

ยุบล เบ็ญจรงค์กิจ. (2534ก). *การวิเคราะห์ผู้รับสาร*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์-

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ยุบล เบ็ญจรงค์กิจ. (2534ข). *หลักการและทฤษฎีการสื่อสาร*. ใน *เอกสารการสอนชุดวิชา*

หลักและทฤษฎีการสื่อสาร (หน่วยที่ 11). นนทบุรี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัย-

สุโขทัยธรรมมาธิราช.

ยุพา สุภากุล. (2534). *การสื่อสารมวลชน*. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่,

คณะมนุษยศาสตร์.

ระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. 2544 (2544, กุมภาพันธ์ 23).

ราชกิจจานุเบกษา, 118 (18ง), 28-47.

วรรณพร กลิ่นบัว. (2554). *การสร้างเครือข่ายทางสังคมผ่าน www.facebook.com*

ของกลุ่มคนวัยทำงาน. วิทยานิพนธ์นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัย-

ธุรกิจบัณฑิต.

- วิรัตน์ ราชณรงค์. (2547). *ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่เป็นปัญหาในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมของเจ้าพนักงานตำรวจ: ศึกษาเฉพาะกรณีตำรวจภูธร-เพชรบุรี*. วิทยานิพนธ์-รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัย-มหาสารคาม.
- วีระวัฒน์ ภูมิเมือง. (2551). *ความต้องการเพิ่มสมรรถภาพในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ จังหวัดสมุทรปราการ*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี.
- เวอร์โทม, เค. และเฟนวิก, ไอ. (2551). *เปิดโลกนิเวศเดียวและการตลาดดิจิทัล* (ณงลักษณ์ จารุวัฒน์ และประภัสสร วรรณสถิต, ผู้แปล). กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์เนชั่นบุ๊คส์.
- สนุกคอทคอม. (2556). *Line (ไลน์) คือ โปรแกรมอะไรบนมือถือ*. ค้นเมื่อ 12 ธันวาคม 2556, จาก <http://guru.sanook.com/8790>
- สมเกียรติ พงษ์จันทร์. (2553). *ประสิทธิภาพของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการปฏิบัติงานสืบสวนของข้าราชการตำรวจฝ่ายปฏิบัติการข่าว 3, 4 กองบังคับการ-ตำรวจสันติบาล 1 กองบัญชาการตำรวจสันติบาล*. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจ-มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัย-ราชภัฏธนบุรี.
- สมโภชน์ เข้มเพชร. (2552). *ปัญหาการนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และการสื่อสารมาใช้ในงานตำรวจ: กรณีศึกษา กองบังคับการปราบปราม*. การค้นคว้าอิสระ-วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- สุขุมลย์ คิครอบ. (2552). *การใช้ประโยชน์และประเด็นทางสังคมเกี่ยวกับทวิตเตอร์ในประเทศไทย*. วิทยานิพนธ์นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุจิตา เรืองรองหิรัญญา. (2554). *การบริหารงานข่าวบนเครือข่ายสังคมออนไลน์ “ทวิตเตอร์” ของเครือข่ายเนชั่น รายงานเฉพาะบุคคลวารสารศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์*.

- เสรี วงษ์มณฑา. (2542). *การวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภค*. กรุงเทพมหานคร:
สำนักพิมพ์ธีระฟิล์มและไซเท็กซ์.
- สำนักงานตำรวจแห่งชาติ, สำนักงานกำลังพล. (2553). ภาพรวมของฝ่ายควบคุม-
อัตรากำลัง อด. ค้นเมื่อ 12 ธันวาคม 2556 , จาก [http://www.pdd.police.go.th/
page/page6.htm](http://www.pdd.police.go.th/page/page6.htm)
- อาร์วายทีไนน์. (2556). *เทคโนสยาม เผย Line เป็นที่นิยมการใช้งานสังคมออนไลน์ของ
คนไทย*. ค้นเมื่อ 15 ธันวาคม 2556, จาก <http://www.ryt9.com/s/iqry/1727602>
- Burnet, R., & Marshall, D. P. (2003). *Web theory*. London: Routledge.
- Galloway, J. J., & Meek, F. L. (1981). Audience uses and gratification and
expectancy model. *Communication Research*, 8(1), 435-450.
- Hunt, T., & Ruben, B. (1993). *Mass communication: Producer and
consumers*. New York: Harper College.
- Katz, E., Blumler, J. G., & Gurevitch, M. (1974). *The use of the mass
communication: To theory and research*. Reading, MA: Addison-
Wesley.
- Katz, E., Gurevitch, M., & Haas, H. (1973). On the use of the mass media for
important things. *American Sociological Review*, 38(2), 164-181.
- Kippax, S., & Murray, J. P. (1980). Using the mass media need gratification
and perceived utility 35. *Communication Research*, 7(1), 335-360.
- Klapper, J. T. (1960). *The effects of mass communication*. New York: The Free
Press.
- Merril, J. C., & Lowenstein, R. L. (1971). *Media message and men*.
New York: Longman.

- Rosengren, K. E., Wenner, L. A., & Palmgreen, P. (1985). *Media gratifications research: Current perspectives*. Beverly Hills, CA: Sage.
- Schramm, W. (1973). *Big media, little media: A report to the agency for international development*. Stanford, CA: Stanford University, Institute for Communication Research.
- Yamane, T. (1973). *Statistics: An introductory analysis* (3rd ed.). New York: Harper & Row.

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ ชื่อสกุล ว่าที่ร้อยตรีหญิง นवलน้อง นิยมมาบล
 วัน เดือน ปีเกิด 10 ตุลาคม 2523
 สถานที่เกิด จังหวัดปราจีนบุรี
 วุฒิการศึกษา สำเร็จการศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ
 จากโรงเรียนพณิชยการสุโขทัย ปีการศึกษา 2540
 สำเร็จปริญญาตรีครุศาสตรบัณฑิต (สาขาเคมี)
 จากสถาบันราชภัฏสวนสุนันทา ปีการศึกษา 2545
 ตำแหน่งหน้าที่
 การงานปัจจุบัน นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ
 สำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม