

**พฤติกรรมการใช้แอปพลิเคชันไลน์ (Line) ในการปฏิบัติหน้าที่  
ของเจ้าหน้าที่ตำรวจในพื้นที่อำเภอถลาง จังหวัดภูเก็ต**  
**Behavior of using Line Application in performing duties  
of Police Officers in Thalang area, Phuket Province.**

ณัฐพนธ์ ปาลานุสรณ์<sup>1</sup>  
Nattaphon Palanusorn<sup>1</sup>

**บทคัดย่อ**

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้แอปพลิเคชันไลน์ ในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจในพื้นที่อำเภอถลาง จังหวัดภูเก็ต ในภาพรวมและรายด้าน ได้แก่ ด้านประสิทธิภาพ ด้านผู้ใช้งาน ด้านกระบวนการ ด้านการเรียนรู้และพัฒนา และด้านความสุภาพเป็นมิตร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ เจ้าหน้าที่ตำรวจในพื้นที่อำเภอถลาง จังหวัดภูเก็ต จำนวน 207 นาย โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือการวิจัย วิเคราะห์ผลการวิจัยด้วยวิธีทางสถิติ T- test และ One-way ANOVA หากพบความแตกต่างจะทดสอบรายคู่ด้วยวิธี LSD โดยกำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความถี่ของการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์ในการปฏิบัติหน้าที่ทุกวัน มีจำนวนชั่วโมงที่ใช้งานแอปพลิเคชันไลน์มากกว่า 4 ชั่วโมงต่อวัน และปริมาณการใช้งานในแต่ละฟังก์ชันของแอปพลิเคชันไลน์ โดยมีการสนทนาผ่านข้อความ (CHAT) มากที่สุด ในส่วนของผลของการใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการปฏิบัติหน้าที่ทั้ง 5 ด้านพบที่สูงสุดในด้านประสิทธิภาพ คือ ความรวดเร็วในการส่งต่อข้อมูลสำหรับการปฏิบัติหน้าที่ ด้านผู้ใช้งาน คือ ประหยัดค่าใช้จ่ายในส่วนอื่นๆ อาทิเช่น ค่าดูแลวิทยุสื่อสาร ค่าเช่าสัญญาณ ค่าบำรุงรักษา ด้านกระบวนการ คือ การดำเนินการเป็นไปตามแบบแผนเดียวกันในองค์กร ด้านการเรียนรู้และพัฒนา คือ เรียนรู้การใช้เทคโนโลยีใหม่ๆ ในการทำงาน แทนระบบเดิม ด้านความสุภาพเป็นมิตร คือ สร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่ตำรวจในการให้บริการประชาชน

เปรียบเทียบผลของการใช้แอปพลิเคชันไลน์ ในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจในพื้นที่อำเภอถลาง จังหวัดภูเก็ต จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล พบว่า การศึกษาต่างกัน มีผลของการใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการปฏิบัติหน้าที่ด้านประสิทธิภาพ ด้านผู้ใช้งาน และด้านกระบวนการแตกต่างกัน จำนวนชั่วโมงที่ใช้งานแอปพลิเคชันไลน์ในการปฏิบัติหน้าที่ต่างกัน มีผลของการใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการปฏิบัติหน้าที่ด้านประสิทธิภาพ และด้านผู้ใช้งานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

---

<sup>1</sup> นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง; Graduate student, Master of Business Administration program, Ramkhaeng University; Email: beam\_mommy@hotmail.com

**คำสำคัญ :** แอปพลิเคชันไลน์, เจ้าหน้าที่ตำรวจในพื้นที่อำเภอกลาง, ผลของการใช้แอปพลิเคชันไลน์

## บทนำ

### ความเป็นมา และความสำคัญของปัญหา

แอปพลิเคชันไลน์เป็นเครื่องมือในการสื่อสารที่เป็นที่นิยมมากชนิดหนึ่งที่ใช้ในการสื่อสารในยุคปัจจุบัน ซึ่งโปรแกรมนี้เป็นที่นิยมในการนำมาใช้ในการทำงานในองค์กรต่างๆอีกด้วย โดยปัจจัยที่ส่งผลต่อความนิยมใช้ คือ ความพิเศษของไลน์ที่ไม่เหมือนบริการเทคโนโลยีอื่นๆ โดยไลน์นั้นสามารถเจาะกลุ่มประชากรไทยได้มาก จากข้อมูลจำนวนผู้ใช้งานและพฤติกรรมการใช้งาน ซึ่งเป็นข้อมูลจาก Line Thailand ช่วงเดือน กุมภาพันธ์ 2563 จากจำนวนผู้ใช้งาน Mobile Internet ทั้งหมดในไทย 69 ล้านคน มีผู้ใช้งานไลน์จำนวน 45 ล้านบัญชี ( Line Thailand , 2543) และไลน์นั้นสามารถสื่อสารถึงคนจำนวนมากๆ ได้พร้อมกัน เช่นการส่งความผ่านไลน์กลุ่ม(Group Chat) เป็นต้น เมื่อไลน์สามารถเข้าถึงคนทุกกลุ่มในไทยได้ง่ายกว่าช่องทางสื่อสารเทคโนโลยีอื่นๆ และมีประสิทธิภาพในการเข้าถึงคนจำนวนมากๆ ได้พร้อมกันผ่านไลน์กลุ่ม(Group Chat) จึงไม่แปลกใจเลยที่เราเห็นการใช้ไลน์แพร่หลายในการทำงาน แต่ในข้อดีก็ต้องมีข้อเสียอยู่เช่นกัน สมิทธิ พิศุทธิพงศ์ (2557) พบว่าปัญหาในการใช้แอปพลิเคชันไลน์คือเรื่องของการสื่อสารไม่ชัดเจนและไม่เข้าใจระหว่างบุคคล ปัญหาเกิดจากการสื่อสารด้วยข้อความโดยการพิมพ์ไม่ชัดเจนและถูกต้อง การเข้าใจไม่ตรงกัน การเข้าใจผิดการแก้ปัญหาก็คือ จะต้องแก้ไขด้วยการใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการโทรคุยเพื่อความชัดเจนและถูกต้อง ปัญหาหลักของทางลูกค้าคือการไม่สามารถเปิดไฟล์บางประเภทได้ เช่น ai, dwg เป็นต้น ซึ่งจะต้องใช้คอมพิวเตอร์ในการเปิดไฟล์ และไม่สามารถเปิดได้เมื่ออยู่ข้างนอก และจะต้องกลับมาที่บริษัทเพื่อเปิดไฟล์ผ่านคอมพิวเตอร์

ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจก็เช่นกัน การสื่อสารเป็นส่วนประกอบหนึ่งที่ทำให้เกิดการปฏิบัติงานต่างๆสำเร็จลุล่วง ยุทธศาสตร์ เข้าใจ เข้าถึง พัฒนา เป็นกลยุทธ์พระราชทานของในหลวงรัชกาลที่ 9 ที่มีความคลาสสิก และในยุคสังคมที่มีการพัฒนาด้านเทคโนโลยีอย่างรวดเร็วในปัจจุบัน โดยเฉพาะเทคโนโลยีด้านการสื่อสารที่สามารถย่นระยะเวลาและระยะทางจากไกลเหมือนอยู่ใกล้กัน ดังนั้นตำรวจจึงต้องใช้นวัตกรรมเทคโนโลยีการสื่อสาร โดยเริ่มจากการเข้าถึงประชาชนอย่างรวดเร็ว การใช้แอปพลิเคชันไลน์ เป็นเครื่องมือที่สำคัญอย่างหนึ่งในการสื่อสารอย่างรวดเร็ว ในอดีตการสื่อสารในระหว่างการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจนั้น อุปกรณ์หรือเทคโนโลยีต่างๆได้ถูกนำมาใช้งานอยู่ตลอดตามแต่ละยุคสมัย ปัจจุบันแอปพลิเคชันต่างๆในสมาร์ตโฟนก็ได้นำมาใช้ในการปฏิบัติงานของตำรวจ โดยเฉพาะแอปพลิเคชันไลน์มีการนำมาใช้งานเป็นอย่างมาก อีกทั้งยังไม่มีงานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้แอปพลิเคชันไลน์ ในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจในพื้นที่อำเภอกลาง จังหวัดภูเก็ต ทางผู้ทำการวิจัยจึงมีความสนใจในการศึกษาเนื้อหาดังกล่าว เพื่อนำมาเรียบเรียงเป็นขั้นตอนและวิธีการแล้วนำ

ผลการศึกษาที่ได้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน และสามารถพัฒนารูปแบบกระบวนการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจภายในสถานีตำรวจต่อไปได้

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้แอปพลิเคชันไลน์ ในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจในพื้นที่อำเภอถลาง จังหวัดภูเก็ต
2. เพื่อเปรียบเทียบผลของการใช้แอปพลิเคชันไลน์ ในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจในพื้นที่อำเภอถลาง จังหวัดภูเก็ต โดยจำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล

### สมมติฐานของการวิจัย

1. เจ้าหน้าที่ตำรวจในพื้นที่อำเภอถลาง จังหวัดภูเก็ต ที่มีคุณลักษณะส่วนบุคคลต่างกันจะมีผลของการใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการปฏิบัติหน้าที่แตกต่างกัน
2. เจ้าหน้าที่ตำรวจในพื้นที่อำเภอถลาง จังหวัดภูเก็ต ที่มีพฤติกรรมการใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการปฏิบัติหน้าที่ต่างกันจะมีผลของการใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการปฏิบัติหน้าที่แตกต่างกัน

### ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านการศึกษา ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ใช้ระเบียบวิธีการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล เพื่อนำมาวิเคราะห์และสรุปผล ศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่ตำรวจในพื้นที่อำเภอถลาง จังหวัดภูเก็ต 207 นาย
2. ขอบเขตด้านเนื้อหา จะวิเคราะห์ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากการนำแอปพลิเคชันไลน์มาใช้ในการปฏิบัติงาน และข้อจำกัดที่เกิดขึ้นในการใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจในพื้นที่อำเภอถลาง จังหวัดภูเก็ต
3. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้กลุ่มประชากรประกอบด้วยเจ้าหน้าที่ตำรวจในพื้นที่อำเภอถลาง จังหวัดภูเก็ตและกลุ่มตัวอย่างคือ เจ้าหน้าที่ตำรวจในพื้นที่อำเภอถลาง จังหวัดภูเก็ต 207 นาย
4. ขอบเขตด้านระยะเวลา ผู้วิจัยได้เริ่มทำการศึกษาเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้วิธีการแจกแบบสอบถามให้แก่กลุ่มตัวอย่าง ตั้งแต่ช่วงเดือนธันวาคม 2563 - เดือนมกราคม 2564

### แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีลักษณะทางประชากร ยุบล เบ็ญจรงค์กิจ (2534) ระบุว่า แนวคิดและทฤษฎีลักษณะทางประชากร คือ พฤติกรรมต่างๆ ของมนุษย์เกิดขึ้นตามแรงบังคับภายนอกมากระตุ้นเป็นความเชื่อ

ว่า มนุษย์ดำเนินชีวิตตามแบบฉบับที่สังคมได้วางเป็นแม่บทไว้ให้ โดย สรุปคือ แนวคิดลักษณะทางประชากรในความคิดที่ว่า คนที่มีคุณสมบัติทางประชากรที่แตกต่างกัน จะมีพฤติกรรมที่แตกต่างกันไปด้วยงานวิจัยที่ใช้แนวทฤษฎีประชากรศาสตร์เป็นการหาความสัมพันธ์ระหว่าง ตัวแปรด้านประชากรศาสตร์กับพฤติกรรมการเปิดรับสารจากสื่อต่างๆ

**แนวคิดและทฤษฎีโครงสร้างระบบการทำงานของสถานีตำรวจ** สถานีตำรวจ มีหน้าที่ตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา และตามกฎหมายอื่นอันเกี่ยวกับความผิดในคดีอาญา ภายในเขตอำนาจการรับผิดชอบหรือเขตพื้นที่การปกครอง รวมตลอดถึงการรับผิดชอบในด้านการงาน และการปกครองบังคับบัญชาตำรวจลงไปจากกองบังคับการตำรวจนครบาล(1-9) หรือตำรวจภูธรจังหวัด (คำสั่งสำนักงานตำรวจแห่งชาติที่ 537/2555 เรื่องการกำหนดอำนาจหน้าที่ของตำแหน่งในสถานีตำรวจ,2555) ดังนี้ คือ งานอำนวยความสะดวก งานป้องกันปราบปราม งานจราจร งานสืบสวน และงานสอบสวน

**แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมกรรมการเปิดรับสื่อ** Hawkins and Mothersbaugh (2010) ได้ให้ความหมายว่า การเปิดรับสารเกิดขึ้นเมื่อสิ่งเร้าเข้ามาอยู่ในระยะที่ประสาทสัมผัสทั้ง 5 ของผู้รับสารสามารถรับรู้ได้ โดยบุคคลจะเปิดรับต่อสิ่งเร้าที่อยู่รอบๆ ตัวแม้ว่าจะไม่ได้ให้ความสนใจ และไม่รับรู้ถึงการมีอยู่ของสิ่งเร้านั้นเลยก็ตามกระบวนการเลือกเปิดรับสื่อของบุคคล ประกอบด้วย 3 ขั้นตอนตามลำดับดังนี้ 1. การเปิดรับสาร (Exposure) การเปิดรับสารเกิดขึ้นเมื่อสิ่งเร้าเข้ามาในขอบเขตการรับรู้ของประสาทสัมผัสทั้งห้า 2. การให้ความสนใจ (Attention) ผู้บริโภคจะเกิดความตั้งใจเมื่อสิ่งเร้ากระตุ้นประสาทสัมผัสทั้งห้า อย่างน้อยหนึ่งด้านและจะส่งผลให้เกิดกระบวนการทางสมองความตั้งใจจะทำให้ผู้บริโภคจัดสรรทรัพยากรในการคิดที่มีจำกัดไปตอบสนองกระบวนการการเข้ามาของสิ่งเร้า 3. การตีความหมาย (Interpretation) บุคคลจะรับรู้และตีความหมายข้อมูลที่ได้รับเข้ามาขึ้นอยู่กับคุณลักษณะของสิ่งเร้าบุคคลและสถานการณ์แตกต่างกันไป โดยชีวิตได้ดำเนิน นอกจากนั้นยังเลือกบิดเบือนข้อมูลที่ได้รับและตีความหมายออกมาตามความต้องการของตน

**แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับสื่อใหม่ เครือข่ายสังคมออนไลน์** แนวความคิดเกี่ยวกับสื่อใหม่ (New media) ความหมายของสื่อใหม่สื่อ (Media) เป็นช่องทางการนำเสนอเนื้อหาสาระไม่ว่าจะเป็นข่าว ข้อมูลบันเทิงหรือโฆษณาไปสู่ผู้บริโภค การเปลี่ยนแปลงระบบเทคโนโลยี นำมาซึ่งการเปลี่ยนแปลงรูปแบบสื่อที่พัฒนาให้ดีขึ้น นับจากสื่อบุคคลที่เปลี่ยนแปลงเป็นสื่อสิ่งพิมพ์ และสื่อสิ่งพิมพ์พัฒนาเป็นรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ คือ สื่อวิทยุและสื่อโทรทัศน์ ในปัจจุบันการพัฒนาระบบเทคโนโลยีที่ยังไม่หยุดนิ่ง ทำให้มีสื่ออินเทอร์เน็ตพัฒนาขึ้นมาเพื่อการติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น (พรจิต สมบัติพานิช, 2547, หน้า 4) สื่อใหม่ (New media) หมายถึง สื่อที่เอื้อให้ผู้ส่งสารและผู้รับสาร ทำหน้าที่ได้พร้อมกันเป็นการสื่อสารสองทาง และสื่อยังทำหน้าที่ส่งสารได้หลายอย่างรวมกัน คือ ภาพ เสียง และข้อความไปพร้อมกัน โดยรวมเอาเทคโนโลยีของสื่อดั้งเดิมรวมเข้ากับความก้าวหน้าของระบบเทคโนโลยีสัมพันธ์ ทำให้สื่อสามารถสื่อสารได้สองทางผ่านทางระบบเครือข่ายและมีศักยภาพเป็นสื่อแบบประสม (Multimedia) ปัจจุบันสื่อใหม่พัฒนาขึ้นหลากหลายและเป็นที่รู้จักและนิยมกันมากขึ้น (Burnett & Marshall, 2003, pp. 40-41) สื่อ

สังคมออนไลน์ เป็นช่องทางการสื่อสารรูปแบบใหม่ที่ได้รับความนิยมอย่างมากในกลุ่มคนรุ่นใหม่ เนื่องจากสามารถเชื่อมโยงเครือข่ายสังคมของผู้ใช้ไว้ได้ตลอดเวลา และเป็นสื่อกลางในการแบ่งปันเนื้อหาแบบ มัลติมีเดียได้จากอุปกรณ์สื่อสารเคลื่อนที่ เช่น แท็บเล็ต สมาร์ทโฟน เป็นต้น สื่อสังคมออนไลน์ที่ได้รับความนิยม เช่น เฟซบุ๊ก (Facebook), ทวิตเตอร์ (Twitter), ยูทูบ (YouTube), ลิงคเอดอิน (LinkedIn) เป็นต้น

**แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแอปพลิเคชันไลน์** ไลน์ หมายถึง แอปพลิเคชันสำหรับการสนทนาบน อุปกรณ์การสื่อสารรูปแบบต่างๆ เช่น สมาร์ทโฟน คอมพิวเตอร์ และแท็บเล็ต (Tablet) ผู้ใช้สามารถสื่อสาร ด้วยการพิมพ์ข้อความจากอุปกรณ์การสื่อสารเครื่องหนึ่ง ไปสู่อีกเครื่องหนึ่ง ไลน์ได้รับการพัฒนาให้มีความสามารถหลากหลายเพื่อรองรับ การใช้งานของผู้ใช้หลายๆด้าน จุดเด่นที่ทำให้ไลน์แตกต่างกับ แอปพลิเคชันสำหรับการสนทนาในรูปแบบอื่นๆ คือ รูปแบบของ “สติ๊กเกอร์”(Sticker) ที่แสดงอารมณ์และความรู้สึกของผู้ใช้ที่หลากหลาย เช่น สติ๊กเกอร์แสดงความรู้สึกขั้นพื้นฐาน สติ๊กเกอร์ตามเทศกาลและวันสำคัญ สติ๊กเกอร์ของตราสินค้า ต่างๆ และสติ๊กเกอร์การ์ตูนที่มีชื่อเสียง เป็นต้น (ศุภศิลาป์ กุลจิตต์เจือวงศ์, 2556) อย่างไรก็ตาม ไลน์ ยังคงเป็นแอปพลิเคชันใหม่ในอุตสาหกรรมสมาร์ตโฟนที่เพิ่งเปิดให้บริการได้ไม่นาน ถึงแม้ว่าจะมีจำนวนสมาชิกสูงและเติบโตขึ้นอย่างต่อเนื่อง แต่มีอาจเป็นตัวชี้วัดที่แน่นอนเสมอไปว่า ความสำเร็จของสมาชิกจะไม่ลดลง ทั้งนี้เพราะ ไลน์มีทั้งข้อดีและข้อจำกัดเหมือนแอปพลิเคชัน ทั่วไปที่ ต้องการการพัฒนาให้สอดคล้องกับพฤติกรรมของผู้ใช้

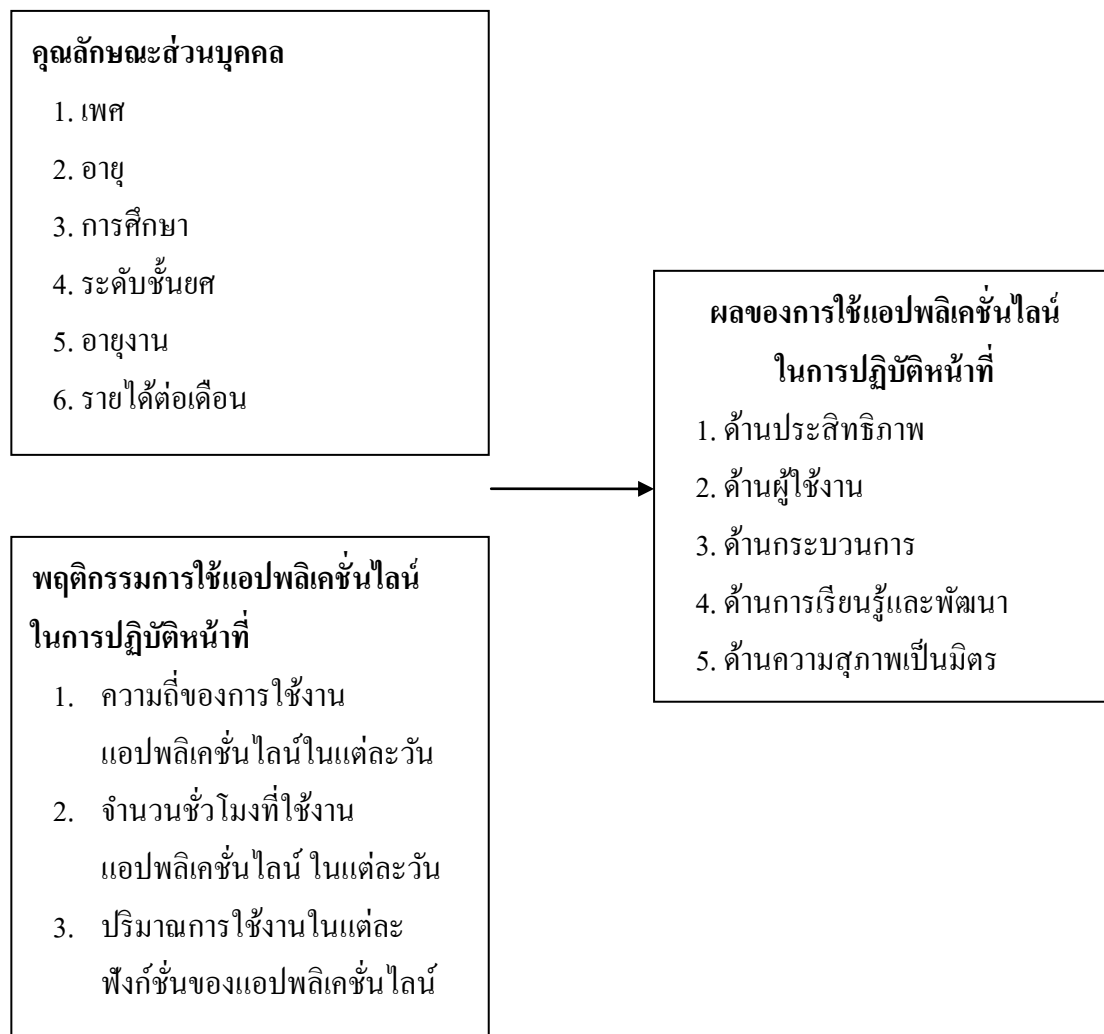
พรพรรณ ฉายาอภิชาติ และจิระ ประทีป (2558) ได้ศึกษาเรื่อง การประเมินผลการใช้งานไลน์ แอปพลิเคชันในการปฏิบัติหน้าที่ ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสังกัดกองบังคับการอำนวยการสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง โดยการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผลการศึกษาพบว่า ผลการประเมินการ ใช้งานไลน์แอปพลิเคชัน ในการปฏิบัติหน้าที่ในภาพรวมผลการประเมินเฉลี่ยอยู่ในระดับดีมาก ซึ่งด้านกระบวนการมีลำดับค่าการประเมินผลสูงที่สุด ลำดับรองลงมา คือ ด้านประสิทธิภาพ มุมมองด้านการเรียนรู้ และพัฒนา และมุมมองด้านผู้ใช้งานตามลำดับ

อภิชญา วิศาลศิริรักษ์(2559) ได้ศึกษาเรื่อง “พฤติกรรมการใช้ไลน์กรู๊ปและความพึงพอใจใน ความสัมพันธ์ภายในกลุ่มของวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร” ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความถี่ในการใช้งานไลน์กรู๊ปเพื่อนมากที่สุด รองลงมาคือ ไลน์กรู๊ปครอบครัว และไลน์กรู๊ปที่ทำงาน ตามลำดับ กลุ่มตัวอย่างมีระยะเวลาในการใช้งานไลน์กรู๊ปเพื่อนมากที่สุด รองลงมา คือ ไลน์กรู๊ปที่ทำงาน และไลน์กรู๊ปครอบครัว ตามลำดับ ประเภทของสื่อที่มีการส่งต่อ (Share) พบว่า ในกลุ่มครอบครัวกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการส่งต่อภาพถ่ายหรือวิดีโอที่ถ่ายด้วยตนเองหรือสติ๊กเกอร์ ส่วนในกลุ่มที่ทำงานกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการส่งต่อพยากรณ์อากาศ ดวงประจำวัน หรือข่าวสารที่เป็นประโยชน์ ในขณะที่กลุ่มเพื่อนกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการส่งต่อลิงค์ (link) ข่าวหรือสื่อบันเทิงต่างๆ เช่น ภาพยนตร์ เพลง สำหรับความพึงพอใจใน ความสัมพันธ์ภายในกลุ่ม พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในความสัมพันธ์ภายในกลุ่มครอบครัวมากที่สุด รองลงมา คือ กลุ่มเพื่อน และกลุ่มที่ทำงาน ตามลำดับผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า พฤติกรรม

ใช้ไลน์กรู๊ปทั้งด้านความถี่และระยะเวลาในการใช้งานไลน์กรู๊ปมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในความสัมพันธ์ภายในกลุ่มทุกกลุ่มทั้งกลุ่มครอบครัว กลุ่มทำงาน และกลุ่มเพื่อน

ชมนุมพร มงคล (2560) ได้ศึกษาเรื่อง การใช้แอปพลิเคชันไลน์เพื่อสนองต่อความต้องการด้านการทำงานของกลุ่มผู้ปฏิบัติงานราชการ จากผลการวิจัยพบว่า ในภาพรวม กลุ่มผู้ปฏิบัติงานราชการใช้แอปพลิเคชันไลน์เพื่อสนองต่อความต้องการด้านการทำงานในระดับปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.40 โดยใช้แอปพลิเคชันไลน์เป็นเครื่องมือดาวน์โหลด ส่งต่อรูปภาพ และข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการทำงานมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เท่ากับ 4.07 รองลงมาคือ ใช้แอปพลิเคชันไลน์เพื่อช่วยให้การทำงานเป็นไปอย่างรวดเร็วในกรณีเร่งด่วน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 และใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการส่งข้อมูลให้คนในกลุ่มที่ทำงานร่วมกันในหน่วยงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 ในขณะที่ใช้แอปพลิเคชันไลน์เพื่อการสนทนากับเพื่อนร่วมงานผ่านไลน์ Call/ VDO call น้อยที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางเท่ากับ 2.66 รองลงมาคือ ใช้แอปพลิเคชันไลน์สำหรับการประชุมกลุ่มผ่านไลน์กรู๊ป โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.79 และใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการสื่อสารเพื่อสร้างความเข้าใจเมื่อเกิดความขัดแย้งทางความคิดกับผู้อื่น โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.90 ตามลำดับ

#### กรอบแนวความคิดการวิจัย



## วิธีการดำเนินการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ เจ้าหน้าที่ตำรวจในพื้นที่อำเภอกลาง จังหวัดภูเก็ต โดยกลุ่มตัวอย่างได้ทำการคำนวณจากประชากรเจ้าหน้าที่ตำรวจในพื้นที่อำเภอกลาง จังหวัดภูเก็ต ใช้สูตรของทอโรยามานะ กรณิทรานจำนวนประชากร และกำหนดระดับความเชื่อมั่นที่ 95% จากการคำนวณได้จำนวนตัวอย่างทั้งสิ้น 207 นาย และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย โดยใช้วิธีจับฉลาก (Lottery Method) แบบไม่ใส่คืนจนครบตามจำนวนตัวอย่าง 207 นาย และใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยกำหนดระดับความมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 แบ่งเป็น 1) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้การแจกแจงความถี่และค่าร้อยละ 2) ลักษณะการใช้แอปพลิเคชันไลน์ และผลของการใช้แอปพลิเคชันไลน์ ใช้วิธีคำนวณหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 3) เปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยพฤติกรรมการใช้แอปพลิเคชันไลน์และผลของการใช้แอปพลิเคชันไลน์ โดยใช้สถิติ Independent Sample t test, และ One-way ANOVA หากพบความแตกต่างจะทดสอบรายคู่ด้วยวิธี LSD 4) ในส่วนของข้อมูลเชิงคุณภาพ ทำวิเคราะห์เชิงเนื้อหา และนำผลการวิเคราะห์มาอธิบายเชิงปริมาณ

## ผลการวิจัย

ข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุ 25-30 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี ระดับชั้นประทวน อายุรับราชการตำรวจน้อยกว่า 10 ปี มีรายได้ต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท มากที่สุด

พฤติกรรมหรือลักษณะการใช้แอปพลิเคชันไลน์ ในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจในพื้นที่อำเภอกลาง จังหวัดภูเก็ต พบว่า ส่วนใหญ่ความถี่ของการใช้งานมีการใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการปฏิบัติหน้าที่ทุกวัน จำนวนชั่วโมงที่ใช้งานแอปพลิเคชันไลน์มากกว่า 4 ชั่วโมงต่อวัน และมีการสนทนาผ่านข้อความ (CHAT) มากที่สุด

ตาราง 1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลของการใช้แอปพลิเคชันไลน์ ในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจในพื้นที่อำเภอกลาง จังหวัดภูเก็ต โดยรวม

ผลของการใช้แอปพลิเคชันไลน์ ในการปฏิบัติหน้าที่	ระดับความเห็นด้วย		
	ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลความหมาย
1. ด้านประสิทธิภาพ	4.44	0.52	เห็นด้วยมากที่สุด
2. ด้านผู้ใช้งาน	4.38	0.62	เห็นด้วยมากที่สุด
3. ด้านกระบวนการ	4.41	0.59	เห็นด้วยมากที่สุด

4. ด้านการเรียนรู้และพัฒนา	4.39	0.59	เห็นด้วยมากที่สุด
5. ด้านความสุภาพเป็นมิตร	4.10	0.68	เห็นด้วยมาก
<b>รวม</b>	<b>4.34</b>	<b>0.47</b>	<b>เห็นด้วยมากที่สุด</b>

จากตาราง 1 ระดับความเห็นด้วยของผลของการใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจในพื้นที่อำเภอกลาง จังหวัดภูเก็ต โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.34$ ) พิจารณารายด้าน พบว่า ผลของการใช้แอปพลิเคชันไลน์ ในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจในพื้นที่อำเภอกลาง จังหวัดภูเก็ต สูงสุดคือด้านประสิทธิภาพ รองลงมาคือ ด้านด้านกระบวนการ ด้านการเรียนรู้และพัฒนา ด้านผู้ใช้งาน และด้านความสุภาพเป็นมิตร ตามลำดับ

**ตาราง 2** การเปรียบเทียบคุณลักษณะส่วนบุคคลและพฤติกรรมการใช้แอปพลิเคชันไลน์ กับผลของการใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการปฏิบัติหน้าที่ ของเจ้าหน้าที่ตำรวจในพื้นที่อำเภอกลาง จังหวัดภูเก็ต

ข้อมูลด้านคุณลักษณะส่วนบุคคลและพฤติกรรมการใช้แอปพลิเคชันไลน์	ค่า t หรือ F	Sig	ผลการทดสอบสมมติฐาน
1. เพศ	-0.191	0.849	ไม่แตกต่างกัน
2. อายุ	1.078	.377	ไม่แตกต่างกัน
3. ระดับการศึกษา	2.721	.046*	แตกต่างกัน
4. ระดับชั้นยศ	1.405	.237	ไม่แตกต่างกัน
5. อายุการรับราชการตำรวจ	.664	.575	ไม่แตกต่างกัน
6. ระดับรายได้ต่อเดือน	.601	.700	ไม่แตกต่างกัน
7. ความถี่ในการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์	1.480	.221	ไม่แตกต่างกัน
8. จำนวนชั่วโมงที่ใช้งานแอปพลิเคชันไลน์	2.780	.042*	แตกต่างกัน

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 2 พบว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจที่มี เพศ อายุ ระดับชั้นยศ อายุการรับราชการตำรวจ ระดับรายได้ต่อเดือน และความถี่ในการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์ต่างกัน ผลของการใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจในพื้นที่อำเภอกลาง จังหวัดภูเก็ต ไม่แตกต่างกัน เจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีระดับการศึกษา และจำนวนชั่วโมงที่ใช้งานแอปพลิเคชันไลน์ต่างกัน ผลของการใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจในพื้นที่อำเภอกลาง จังหวัดภูเก็ต แตกต่างกัน จากนั้นนำผลที่ได้ไปวิเคราะห์รายด้าน ดังตาราง 3



**ตาราง 3** การเปรียบเทียบรายด้านการศึกษา และผลของการใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจในพื้นที่อำเภอกลาง จังหวัดภูเก็ต

ผลของการใช้แอปพลิเคชันไลน์	ค่า F	Sig	ผลการทดสอบสมมติฐาน
1. ด้านประสิทธิภาพ	3.117	.027*	แตกต่างกัน
2. ด้านผู้ใช้งาน	2.744	.044*	แตกต่างกัน
3. ด้านกระบวนการ	3.222	.024*	แตกต่างกัน
4. ด้านการเรียนรู้และพัฒนา	.606	.612	ไม่แตกต่างกัน
5. ด้านความสุภาพเป็นมิตร	1.220	.304	ไม่แตกต่างกัน

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 3 พบว่า ผลของการใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจในพื้นที่อำเภอกลาง จังหวัดภูเก็ต จำแนกตามการศึกษารายด้าน เมื่อการศึกษาต่างกันผลของการใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการปฏิบัติหน้าที่ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 คือ ด้านประสิทธิภาพ ด้านผู้ใช้งาน และด้านกระบวนการ

**ตาราง 4** การเปรียบเทียบรายด้านจำนวนชั่วโมงที่ใช้งานแอปพลิเคชันไลน์ และผลของการใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจในพื้นที่อำเภอกลาง จังหวัดภูเก็ต

ผลของการใช้แอปพลิเคชันไลน์	ค่า F	Sig	ผลการทดสอบสมมติฐาน
1. ด้านประสิทธิภาพ	4.282	.006*	แตกต่างกัน
2. ด้านผู้ใช้งาน	3.275	.022*	แตกต่างกัน
3. ด้านกระบวนการ	1.126	.339	ไม่แตกต่างกัน
4. ด้านการเรียนรู้และพัฒนา	2.386	.070	แตกต่างกัน
5. ด้านความสุภาพเป็นมิตร	.953	.416	แตกต่างกัน

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 4 พบว่า ผลของการใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจในพื้นที่อำเภอกลาง จังหวัดภูเก็ต จำแนกตามจำนวนชั่วโมงที่ใช้งานแอปพลิเคชันไลน์รายด้าน เมื่อจำนวนชั่วโมงที่ใช้งานแอปพลิเคชันไลน์ต่างกัน ผลของการใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการปฏิบัติหน้าที่ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 คือ ด้านประสิทธิภาพ และด้านผู้ใช้งาน

## อภิปรายผล

**สมมติฐานข้อที่ 1** เจ้าหน้าที่ตำรวจในพื้นที่อำเภอกลาง จังหวัดภูเก็ต ที่มีคุณลักษณะส่วนบุคคลต่างกันจะมีผลของการใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการปฏิบัติหน้าที่แตกต่างกัน

เพศ ผลการศึกษาพบว่า เพศชายมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 89.40 ซึ่งโดยปกติเจ้าหน้าที่ตำรวจโดยทั่วไปเป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง และผลคะแนนเฉลี่ยผลของการใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจในพื้นที่อำเภอกลาง จังหวัดภูเก็ต ไม่มีความแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยเรื่อง “การใช้แอปพลิเคชันไลน์ของนักศึกษาระดับปริญญาตรีมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี” ของ สุนิสา อินทร (2556) ที่พบว่า ทั้งเพศหญิงและเพศชายมีการใช้งานไลน์แอปพลิเคชันไม่ต่างกัน

อายุ ผลการศึกษาพบว่า ผลของการใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจในพื้นที่อำเภอกลาง จังหวัดภูเก็ต จำแนกตามอายุในภาพรวม เมื่ออายุต่างกัน ผลของการใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการปฏิบัติหน้าที่ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน นั่นคือ อายุไม่มีผลต่อผลของการใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการปฏิบัติหน้าที่

การศึกษา ผลการศึกษาพบว่า ผลของการใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจในพื้นที่อำเภอกลาง จังหวัดภูเก็ต จำแนกตามการศึกษาในภาพรวม เมื่อการศึกษาต่างกันผลของการใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการปฏิบัติหน้าที่ในภาพรวมต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ทั้งหมด 3 ด้าน คือ 1.ด้านประสิทธิภาพ 2. ด้านผู้ใช้งาน 3. ด้านกระบวนการ สอดคล้องกับงานวิจัยของ พรพรรณ ฉายา อภิชาติ และจิระ ประทีป(2558) เรื่อง “การประเมินผลการใช้งานไลน์แอปพลิเคชันในการปฏิบัติหน้าที่ ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสังกัดกองบังคับการอำนวยการ” พบว่า ด้านประสิทธิภาพในภาพรวมของการนำไลน์แอปพลิเคชันมาใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สังกัดกองบังคับการอำนวยการ สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง เป็นเครื่องมือที่ช่วยในการปฏิบัติงาน เรื่องการสื่อสาร มีการรับส่งข้อมูล ที่มีคุณภาพ ชัดเจน และประหยัดค่าใช้จ่าย ทำให้มีประสิทธิภาพมาก

ระดับชั้นยศ ผลการศึกษา พบว่า ผลของการใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจในพื้นที่อำเภอกลาง จังหวัดภูเก็ต จำแนกตามระดับชั้นยศในภาพรวม เมื่อระดับชั้นยศต่างกัน ผลของการใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการปฏิบัติหน้าที่ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน ขวัญฤดี ฮวดหุ่น (2560) ได้กล่าวว่า ข้อมูลข่าวสารเป็นหัวใจหลักของการดำเนินงานในทุกๆองค์กร ไม่ว่าจะเป็นองค์กรที่ดำเนินธุรกิจ การศึกษา หรือบริหารประชาชน ซึ่งบุคลากรของแต่ละองค์กรก็มีความต้องการใช้สารสนเทศที่แตกต่างกัน การสื่อสารภายในองค์กรที่ดีที่จะช่วยสร้างความเข้าใจในนโยบายของผู้บริหาร และเป็นสิ่งเชื่อมความสัมพันธ์ ระหว่างบุคลากรในองค์กร และเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อองค์กรในทางบวก ดังนั้นไม่ว่าระดับชั้นยศใดการใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการปฏิบัติหน้าที่ก็จะมีผลต่อการปฏิบัติงานเท่ากัน หากทำงานภายใต้นโยบายเดียวกันและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

ระดับอายุการรับราชการตำรวจ ผลการศึกษา พบว่า ผลของการใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจในพื้นที่อำเภอกลาง จังหวัดภูเก็ต จำแนกตามอายุการรับราชการตำรวจในภาพรวม เมื่ออายุการรับราชการตำรวจต่างกันผลของการใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการปฏิบัติหน้าที่ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน เนื่องจาก แอปพลิเคชันไลน์เพิ่งมีได้ไม่นาน สุขศิลาปี กุลจิตต์เจือวงศ์ (2556) ได้กล่าวว่า ไลน์ที่ตามไลน์ ยังคงเป็นแอปพลิเคชันใหม่ในอุตสาหกรรมสมาร์ทโฟนที่เพิ่งเปิดให้บริการได้ไม่นาน LINE เปิดให้บริการครั้งแรกในประเทศไทยเมื่อปี 2554

ระดับรายได้ต่อเดือน ผลการศึกษา พบว่า ผลของการใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจในพื้นที่อำเภอกลาง จังหวัดภูเก็ต จำแนกตามระดับรายได้ต่อเดือนในภาพรวม เมื่อระดับรายได้ต่อเดือนต่างกันผลของการใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการปฏิบัติหน้าที่ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้ เนื่องจากแอปพลิเคชันไลน์เป็นฟรีแอปพลิเคชัน ไม่มีการเรียกเก็บค่าใช้บริการไม่มีค่าใช้จ่ายในการสนทนาหรือส่งข้อมูล (ไลน์ : วิกีพีเดีย สารานุกรมเสรี) ฉะนั้นระดับรายได้ของกลุ่มตัวอย่าง เจ้าหน้าที่ตำรวจจึงให้ผลของการใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการปฏิบัติหน้าที่ไม่แตกต่างกัน

**สมมติฐานข้อที่ 2 เจ้าหน้าที่ตำรวจในพื้นที่อำเภอกลาง จังหวัดภูเก็ต ที่มีพฤติกรรมการใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการปฏิบัติหน้าที่ต่างกันจะมีผลของการใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการปฏิบัติหน้าที่แตกต่างกัน**

พฤติกรรมการใช้แอปพลิเคชันไลน์ ผลการศึกษา พบว่า ทำการเปรียบเทียบลักษณะการใช้แอปพลิเคชันไลน์ในส่วนของความถี่ในการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์ และจำนวนชั่วโมงที่ใช้งานแอปพลิเคชันไลน์กับผลของการใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการปฏิบัติหน้าที่ ในภาพรวมต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ( $F=3.223, p=.024$ ) คือ ด้านผู้ใช้งาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ นางสาวเกศปริยา แก้วแสนเมือง (2559) เรื่อง “พฤติกรรมการใช้และความพึงพอใจจากแอปพลิเคชันไลน์ (Line) ของผู้ที่อยู่ในกลุ่มอายุ 25-45 ปี ในเขตกรุงเทพมหานคร” พบว่า ส่วนใหญ่ มีความถี่ในการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์ (Line) ทุกวัน มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 86.3 ส่วนผลของการใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจในพื้นที่อำเภอกลาง จังหวัดภูเก็ต จำแนกตามพฤติกรรมการใช้แอปพลิเคชันไลน์(จำนวนชั่วโมงที่ใช้งานแอปพลิเคชันไลน์)ในภาพรวม ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 คือ ด้านประสิทธิภาพ ( $F=4.282, p=.006$ ) และด้านผู้ใช้งาน( $F=3.275, p=.022$ ) สอดคล้องกับงานวิจัยของ พรพรรณ ฉายาอภิชาติ และจิระ ประทีป(2558) เรื่อง “การประเมินผลการใช้งานไลน์แอปพลิเคชันในการปฏิบัติหน้าที่ ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสังกัดกองบังคับการอำนวยการ” ด้านประสิทธิภาพในภาพรวมพบว่า ของการนำไลน์แอปพลิเคชัน มาใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สังกัดกองบังคับการอำนวยการ สำนักงานตรวจคนเข้าเมืองทำให้มีประสิทธิภาพมาก

## ข้อเสนอแนะ

### ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัย

1. ด้านประสิทธิภาพ ควรนำผลการศึกษาด้านประสิทธิภาพที่ได้ไปปรับใช้ให้สอดคล้องกับลักษณะและนโยบายขององค์กร เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและนำไปสู่การสนับสนุนด้านงบประมาณในการดำเนินการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ

2. ด้านผู้ใช้งาน หน่วยงานสถานีตำรวจในพื้นที่อำเภอถลาง จังหวัดภูเก็ต ควรมีการสำรวจความพึงพอใจในการใช้งาน เพราะการนำเครื่องมือใดๆมาใช้งานต้องคำนึงถึงผู้ใช้งานเป็นสำคัญ และอาจมีการสนับสนุนอุปกรณ์สมาร์ตโฟน เพื่อใช้สำหรับการใช้งานไลน์ แอปพลิเคชันในการปฏิบัติงาน ลดการใช้โทรศัพท์ส่วนตัวของเจ้าหน้าที่

3. ด้านกระบวนการ ควรมีการปรับปรุงกระบวนการในการใช้งานไลน์ แอปพลิเคชันในการปฏิบัติงาน และพัฒนากระบวนการภายในเพื่อให้เอื้อประโยชน์ต่อการปฏิบัติหน้าที่สูงสุด โดยตั้งข้อกำหนดและหลักการในการใช้งานไลน์ แอปพลิเคชัน และพัฒนากระบวนการ ในเชิงปฏิบัติการของกระบวนการของระบบป้องกันชั้นความลับ ซึ่งยังไม่มีมีการสร้างระบบป้องกันความลับที่ดีพอ อาจทำให้ความลับของทางราชการรั่วไหลได้ ควรมีการพัฒนาแอปพลิเคชันหรือจัดวางแนวทางในการป้องกัน เพื่อให้เอื้อประโยชน์ต่อการปฏิบัติหน้าที่สูงสุด

4. ด้านการเรียนรู้และพัฒนา เน้นการสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆให้เกิดขึ้นจากการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์ เพื่อเสริมสร้างความสามารถของบุคลากรและระบบ เช่น การพัฒนาโปรแกรมภายในของหน่วยงานสถานีตำรวจในพื้นที่อำเภอถลาง จังหวัดภูเก็ต เพื่อเชื่อมต่อกับแอปพลิเคชันไลน์ในการปฏิบัติงาน

5. ด้านความสุภาพเป็นมิตร ควรมีการใช้งานไลน์ แอปพลิเคชันในการปฏิบัติงานให้ตรงตามเป้าหมายของหน่วยงานซึ่งเน้นการช่วยเหลือและให้บริการแก่ประชาชน เพื่อเสริมสร้างความเป็นมิตรและลดช่องว่างระหว่างตำรวจและประชาชน

### ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรเพิ่มขนาดประชากรในการทำการศึกษ โดยอาจเพิ่มเป็นกลุ่มตัวอย่าง เจ้าหน้าที่ตำรวจในพื้นที่ จังหวัดภูเก็ตทั้งหมด เพราะลักษณะทางกายภาพของพื้นที่เหมือนกันเนื่องจากเป็นพื้นที่เดียวกัน ทำให้สามารถนำผลที่ได้จากการศึกษาไปใช้ทั้งจังหวัดได้

2. ควรเพิ่มหัวข้อการศึกษาด้านความพึงพอใจของการใช้แอปพลิเคชันไลน์ ในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ เพื่อให้ทราบถึงแนวทางในการนำไปใช้ในการปฏิบัติงานด้วยความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน

3. ควรเพิ่มการศึกษาในรายละเอียดของเจ้าหน้าที่ตำรวจซึ่งปฏิบัติหน้าที่ อาทิลงรายละเอียดศึกษาเจ้าหน้าที่ตำรวจในแต่ละสายงาน เนื่องจากเจ้าหน้าที่ตำรวจมีการปฏิบัติหน้าที่หลายหน้าที่ที่ต่างกัน เช่น

ด้านการอำนวยความสะดวก ด้านการสืบสวน ด้านการสอบสวน ด้านการจราจร และด้านการป้องกันปราบปราม เป็นต้น เพื่อที่จะได้ข้อมูลที่มีรายละเอียดชัดเจนและมีประสิทธิภาพมากขึ้น

### เอกสารอ้างอิง

- เกศปรีชา แก้วแสนเมือง และพรจิต สมบัติพา.(2559).พฤติกรรมการใช้และความพึงพอใจจากแอปพลิเคชันไลน์ (Line) ของผู้ทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร. กรุงเทพมหานคร:มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ขวัญฤดี ฮวดหุ่น. (2560). อิทธิพลของแอปพลิเคชันไลน์ในการสื่อสารยุคปัจจุบัน. วารสารศิลปการจัดการ. 1(2).
- ชมนุมนพร มงคล. (2560). การใช้แอปพลิเคชันไลน์เพื่อสนองต่อความต้องการด้านการทำงานของกลุ่มผู้ปฏิบัติงานราชการ.กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- พภัช เชิดชูศิลป์ .(2557). พฤติกรรมการใช้ไลน์ที่มีผลต่อความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์ของนักศึกษามหาวิทยาลัยศรีปทุม. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- พรจิต สมบัติพานิช. (2547). โฆษณาในทศวรรษที่ 2000-2010: การศึกษาถึงปัจจัยด้านสื่อที่มีต่อรูปแบบโฆษณา. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- พรพรรณ ฉายาอภิชาติ และจีระ ประทีป. (2558). การประเมินผลการใช้งานไลน์แอปพลิเคชันในการปฏิบัติหน้าที่ ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสังกัดกองบังคับการอำนวยการ สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรัตนบัณฑิต
- ยุบล เบ็ญจรงค์กิจ. (2534). การวิเคราะห์ผู้รับสาร. กรุงเทพมหานคร : คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ไลน์ ไทยแลนด์. (2543). สถิติผู้ใช้ของ LINE ประเทศไทยในปี 2020. ค้นเมื่อ 25 พฤศจิกายน 2563, จาก <https://www.twfdigital.com/blog/2020/04/line-user-stat-in-thailand-2020/>
- วิกิพีเดีย สารานุกรมเสรี. (2563). ไลน์ (โปรแกรมประยุกต์). ค้นเมื่อ 25 พฤศจิกายน 2563, จาก [https://th.wikipedia.org/wiki/%E0%B9%84%E0%B8%A5%E0%B8%99%E0%B9%8C\\_\(%E0%B9%82%E0%B8%9B%E0%B8%A3%E0%B9%81%E0%B8%81%E0%B8%A3%E0%B8%A1%E0%B8%9B%E0%B8%A3%E0%B8%B0%E0%B8%A2%E0%B8%B8%E0%B8%81%E0%B8%95%E0%B9%8C\)](https://th.wikipedia.org/wiki/%E0%B9%84%E0%B8%A5%E0%B8%99%E0%B9%8C_(%E0%B9%82%E0%B8%9B%E0%B8%A3%E0%B9%81%E0%B8%81%E0%B8%A3%E0%B8%A1%E0%B8%9B%E0%B8%A3%E0%B8%B0%E0%B8%A2%E0%B8%B8%E0%B8%81%E0%B8%95%E0%B9%8C))
- ศุกศิลป์ กุลจิตต์เจิววงศ์. (2556). ไลน์รูปแบบการสื่อสารบนความสร้างสรรค์ของสมาร์ตโฟน: ข้อดีและข้อจำกัดของแอปพลิเคชัน. วารสารนักบริหาร Executive Journal. 33(4): 42-54.
- สมิธ พิฑูรพงศ์. (2561). การใช้แอปพลิเคชันไลน์ในกระบวนการทำงาน กรณีศึกษา บริษัทสหผลิตภัณฑ์พาณิชย์ จำกัด. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

สำนักงานตำรวจแห่งชาติ. (2555). คำสั่งสำนักงานตำรวจแห่งชาติที่ 537/2555 เรื่องการกำหนดอำนาจหน้าที่  
ของตำแหน่งในสถานีตำรวจ, ค้นเมื่อ 25 พฤศจิกายน 2563, จาก

[http://www.pdd.police.go.th/download/2559/03\\_PositionAnalysis2/Command\\_537\\_2555\\_AuthorityPoliceStation.pdf](http://www.pdd.police.go.th/download/2559/03_PositionAnalysis2/Command_537_2555_AuthorityPoliceStation.pdf)

สุนิสา อินทร. (2556). การใช้แอปพลิเคชันไลน์ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี พระ  
จอมเกล้าธนบุรี. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี.

อภิขญา วิศาลศิริรักษ์. (2559). พฤติกรรมการใช้ไลน์กรู๊ปและความพึงพอใจในความสัมพันธ์ภายในกลุ่ม  
ของวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานครวิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร.

กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

Burnet, R. and Marshall, D.P. (2003). Web Theory. London: Routledge: 40-41

Hawkins, D.L. and Mothersbaugh D.L (2010). Consumer Behavior: Building Marketing Strategy, 11th  
(eds). McGraw-Hill Companies Inc.