ความคาดหวังประโยชน์ การใช้ และความพึงพอใจที่มีต่อ “ไลน์กลุ่ม” (Group Line) ของกรมกิจการพลเรือนทหารบก

Expectation, Use and Satisfaction of “Group LINE” of Directorate of Civil Affairs

ร้อยเอกหญิง ธัญรัตน์ ศิลา และ รศ.แอนนา จุมพลเสถียร
สาขาวิชาการจัดการการสื่อสารองค์กร คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มุ่งศึกษาการใช้ ความคาดหวังประโยชน์ ความพึงพอใจ และแนวโน้มการใช้ไลน์กลุ่มของกรมกิจการพลเรือนทหารบกตลอดจนความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังประโยชน์การใช้ความพึงพอใจ และแนวโน้มการใช้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ซึ่งใช้รูปแบบการศึกษาเชิงสำรวจ (Survey Research) ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการสำรวจและเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง เป็นกำลังพลในกรมกิจการพลเรือนทหารบกทุกระดับ ได้แก่ นายทหารสัญญาบัตร นายทหารประทวน ลูกจ้างและพนักงานราชการ จำนวน165 คน รวมทั้งการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative) ด้วยการสังเกตการณ์ในภาคสนาม(Field Observation) วิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) ด้วยตารางแจกแจงความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) รวมทั้งสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ที่ใช้ในการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างของ 2 ตัวแปรในสมมติฐานต่างๆ โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson’s Product Moment Correlation Coefficient)

ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 25-34 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี เป็นนายทหารสัญญาบัตร และมีอายุราชการระหว่าง1-10 ปี ใช้ไลน์กลุ่ม11 – 15 (ครั้ง/สัปดาห์) โดยมีความคาดหวังประโยชน์ที่มีต่อไลน์กลุ่ม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.24) อีกทั้งยังมีความพึงพอใจต่อไลน์กลุ่ม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.23) และมีความตั้งใจที่จะใช้ไลน์กลุ่มต่อไปอีกในอนาคต อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.28) นอกจากนั้นยังพบว่า ความคาดหวังประโยชน์ที่มีต่อไลน์กลุ่มโดยรวมทั้งในด้านข้อมูลข่าวสารและสารสนเทศ ด้านการเสริมสร้างเอกลักษณ์ส่วนบุคคล ด้านการปฏิสัมพันธ์

ทางสังคม และด้านความบันเทิง ไม่มีความสัมพันธ์กับความถี่ (ครั้ง/สัปดาห์) ในการใช้ไลน์กลุ่มของกรมกิจการพลเรือนทหารบก อีกทั้ง ความถี่ (ครั้ง/สัปดาห์) ในการใช้ไลน์กลุ่ม ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อไลน์กลุ่มโดยรวม ทั้งในด้านข้อมูลข่าวสารและสารสนเทศ ด้านการเสริมสร้างเอกลักษณ์ส่วนบุคคล ด้านการปฏิสัมพันธ์ทางสังคม และด้านความบันเทิง ของกรมกิจการพลเรือนทหารบก นอกจากนี้ ความพึงพอใจต่อไลน์กลุ่มโดยรวม มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการใช้ไลน์กลุ่มของกรมกิจการพลเรือนทหารบก โดยเป็นความสัมพันธ์ทางบวก

คำสำคัญ: การใช้, ความคาดหวัง, ความพึงพอใจ, ไลน์กลุ่ม, กรมกิจการพลเรือนทหารบก

Abstract

The objective of this research is to study the use, expectation, satisfaction and tendency to use group LINE of the Directorate of Civil Affairs, as well as to study the relationship between such expectation, satisfaction and tendency. This is a quantitative research with a survey approach, using the questionnaire to collect data. The samples consist of 165 service members of the of the Directorate of Civil Affairs: commissioned officers, non-commissioned officers, employees and other government officials. It is also a qualitative research involving field observation. The data are analyzed using descriptive statistics including frequency, percentage, mean, and standard deviation, while inferential statistics is used to test the relationship between two variables in various hypotheses by way of Pearson's Product Moment Correlation Coefficient.

The findings reveal that the majority of the samples are male, ages between 25 and 34 years, with a bachelor's degree, being commissioned officers, having served for 1-10 years. They use group LINE 11-15 times/week, expecting benefits from it at the highest level ($\bar{x}$ = 4.24), deriving the most satisfaction from it ($\bar{x}$ = 4.23), and intending to use it further also at the highest level ($\bar{x}$ = 4.28). In addition, it is found that the expectations from group LINE as a whole, regarding data and information, personal identity enhancement, social interaction and entertainment, have no relation with the frequency (times/week). The use of group LINE of the Directorate of Civil Affairs also has no relationship with the overall satisfaction, regarding data and information, personal identity enhancement, social interaction and

entertainment of the Directorate, while the overall satisfaction toward group LINE has a positive relationship with the tendency to use it.

Keywords: use, expectation, satisfaction, group LINE, Directorate of Civil Affairs

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบันการดำรงอยู่ของอินเทอร์เน็ตและการพัฒนาอย่างต่อเนื่องของเทคโนโลยีการสื่อสารและโทรคมนาคมนั้น ได้นำไปสู่ยุคของการสื่อสารไร้พรมแดน คือ ยุคที่เทคโนโลยีการสื่อสารเป็นทั้งวิธีการ กระบวนการ เครื่องมืออุปกรณ์ ที่ส่งเสริมการเปลี่ยนแปลงให้เกิดความก้าวหน้าและส่งเสริมในการเพิ่มพูนสมรรถนะ ทั้งประสิทธิผลและประสิทธิภาพในการสื่อสารของมนุษย์ โดยรวมถึงการแสวงหาข่าวสาร การส่งข่าว การป้อนกลับ และการเก็บข่าวสาร ซึ่งความก้าวหน้าดังกล่าวส่งผลให้เกิดสื่อใหม่ (New Media) ที่สามารถกระจายข่าวสารได้อย่างรวดเร็วและกว้างไกล (กาญจนา แก้วเทพ, กิตติ กันภัย, และ ปาริชาต สถาปิตานนท์, 2543, น. 25)

สำหรับการติดต่อสื่อสารผ่านทางโทรศัพท์มือถือเป็นที่นิยมกันอย่างมาก ด้วยเทคโนโลยีในทุกวันนี้ ที่ก้าวหน้าทำให้ระบบเครือข่ายโทรศัพท์มือถือพัฒนาขึ้นอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้สามารถติดต่อผ่านซอร์ฟแวร์ในโทรศัพท์มือถือ หรือที่เรียกกันว่า แอพพลิเคชั่นต่างๆ ได้อย่างรวดเร็ว ทำให้การแลกเปลี่ยน ข่าวสาร หรือโฆษณาประชาสัมพันธ์ต่างๆ เป็นไปได้อย่างง่ายดาย โดย แอพพลิเคชั่นที่เกี่ยวข้องกับสังคมออนไลน์กำลังได้รับความนิยมทางด้านใช้ในการสื่อสารได้หลายรูปแบบทั้งข้อความ รูปภาพ วีดีโอ ได้ผลิตออกมาเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งานเป็นจำนวนมาก แต่ทั้งนี้รูปแบบการใช้งานของแอพพลิเคชั่นก็ยังไม่มีความหลากหลายและยังไม่เพียงพอต่อความต้องการเท่าที่ควร จนกระทั่งแอพพลิเคชั่น “LINE” ได้เข้ามานิยมใน หมู่ผู้ใช้งานสมาร์ทโฟน แอพพลิเคชั่น “LINE” ซึ่งเป็นแอพพลิเคชั่นที่สามารถพิมพ์โต้ตอบส่งข้อความ และข้อความเสียง ผ่านทางโทรศัพท์มือถือที่มีระบบปฏิบัติการ iOS, Android, Windows Phone ล่าสุดสามารถใช้งานได้บนคอมพิวเตอร์ PC และ Mac ได้แล้ว ด้วยความที่มีลูกเล่นมากมาย ทำให้สามารถส่งรูป ส่งไอคอน ส่ง Sticker ตัวการ์ตูนที่สามารถสื่ออารมณ์ได้เป็นอย่างดี และสามารถยังตั้งค่าคุยกันเป็นกลุ่มได้ เป็นต้น ทำให้ผู้ใช้งานแอพพลิเคชั่นนี้มีเป็นจำนวนมาก (พภัช เชิดชูศิลป์, 2557)

โดยองค์กรที่เป็นระบบราชการอย่างกรมกิจการพลเรือนทหารบก ได้มีการนำสื่อใหม่ คือ ไลน์ (Line) มาเป็นสื่อภายในองค์กรอีกตัวหนึ่ง โดยถือว่าไลน์เป็นช่องทางหลักที่มีความสำคัญในการสื่อสารภายในองค์กรของกรมกิจการพลเรือนทหารบก ที่ผู้บังคับบัญชาและกำลังพลเลือกใช้ เนื่องจาก

รูปแบบการใช้งานที่มีความสะดวก รวดเร็วสามารถพิมพ์ข้อความโต้ตอบได้ทันที ตลอดเวลา สามารถส่งได้ทั้งข้อความ เสียง และรูปภาพ อีกทั้งยังสามารถตั้งกลุ่มเฉพาะสำหรับสมาชิกที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นช่องทางในการแจ้งข่าวสาร ติดตามการดำเนินงานต่างๆ โดยสมาชิกภายในกลุ่มสามารถสนทนาโต้ตอบระหว่างกันได้ในขณะที่เป็นสมาชิกของกลุ่มอยู่ ซึ่งในปัจจุบันพบว่าสื่อใหม่อย่างไลน์กำลังได้รับความนิยมอย่างมากจากกำลังพลในกรมกิจการพลเรือนทหารบกในทุกระดับชั้น และถูกนำมาใช้เป็นช่องทางหลักในการสื่อภายในองค์กร ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงสนใจที่จะค้นคว้าในเรื่อง ความคาดหวังประโยชน์ การใช้ และความพึงพอใจที่มีต่อ “ไลน์กลุ่ม”(Group Line) ของกรมกิจการพลเรือนทหารบกเพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการในการใช้ช่องทางในการสื่อสารภายในองค์กรของกำลังพล และเป็นแนวทางในการวางแผน ปรับปรุงและพัฒนาสื่อภายในองค์กรให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งจะส่งผลต่อการปฏิบัติงานของกรมกิจการพลเรือนทหารบกในการสนับสนุนภารกิจของกองทัพบก ได้อย่างเต็มขีดความสามารถต่อไป

วัตถุประสงค์ในการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการใช้ ความคาดหวังประโยชน์ ความพึงพอใจ และแนวโน้มการใช้ไลน์กลุ่มของกรมกิจการพลเรือนทหารบก
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังประโยชน์กับการใช้ไลน์กลุ่มของกรมกิจการพลเรือนทหารบก
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการใช้กับความพึงพอใจต่อไลน์กลุ่มของกรมกิจการพลเรือนทหารบก
4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจกับแนวโน้มการใช้ไลน์กลุ่มของกรมกิจการพลเรือนทหารบก

วิธีการวิจัย

การศึกษาเรื่อง ความคาดหวังประโยชน์ การใช้ และความพึงพอใจที่มีต่อ “ไลน์กลุ่ม”(Group Line) ของกรมกิจการพลเรือนทหารบก เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ซึ่งใช้รูปแบบการศึกษาเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการสำรวจและ เก็บรวบรวมข้อมูล โดยการสำรวจแบบเก็บข้อมูลครั้งเดียว (Cross-sectional study) และให้ผู้ตอบเป็นผู้กรอกแบบสอบถามเอง (Self-Administered Questionnaire) จำนวน 165 คน และวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative) ด้วยการสังเกตการณ์ในภาคสนาม (Field Observation)ซึ่งใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างโดยใช้ความน่าจะเป็น (Probability

Sampling) โดยการเลือกตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิอย่างง่าย (Stratified Random Sampling) และวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) ด้วยตารางแจกแจงความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) รวมทั้งสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ที่ใช้ในการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างของ 2 ตัวแปรในสมมติฐานต่างๆ โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient)

ผลการวิจัยและอภิปราย

ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 25-34 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี เป็นนายทหารสัญญาบัตร และมีอายุราชการระหว่าง1-10 ปี ใช้ไลน์กลุ่ม 11 – 15 (ครั้ง/สัปดาห์) โดยมีความคาดหวังประโยชน์ที่มีต่อไลน์กลุ่ม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.24) อีกทั้งยังมีความพึงพอใจต่อไลน์กลุ่ม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.23) และมีความตั้งใจที่จะใช้ไลน์กลุ่มต่อไปอีกในอนาคต อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.28)

จากการศึกษาเรื่อง ความคาดหวังประโยชน์ การใช้ และความพึงพอใจที่มีต่อ "ไลน์กลุ่ม" (Group Line) ของกรมกิจการพลเรือนทหารบก โดยสามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

สมมติฐานการวิจัยที่ 1 ความคาดหวังประโยชน์ที่มีต่อไลน์กลุ่มโดยรวม มีความสัมพันธ์กับการใช้ไลน์กลุ่ม ความถี่ (ครั้ง/สัปดาห์) ของกรมกิจการพลเรือนทหารบก

จากผลการศึกษา พบว่า ความคาดหวังประโยชน์ที่มีต่อไลน์กลุ่มโดยรวม ไม่มีความสัมพันธ์กับการใช้ไลน์กลุ่มความถี่ (ครั้ง/สัปดาห์) ของกรมกิจการพลเรือนทหารบก

ซึ่งไม่สอดคล้องกับ ทฤษฎีความคาดหวังจากสื่อ (Expectancy-Value Theory) ของ อัลเฟรด ชูสท์ (Alfred Schutz) นักสังคมวิทยาที่ได้มีการเสนอทฤษฎีเชิงโครงสร้าง (Structural Approach) ตามหลักการที่ว่าพฤติกรรมของมนุษย์ล้วนแล้วแต่เป็นพฤติกรรมที่เกิดขึ้นโดยตั้งใจและมีความคาดหวังไว้ล่วงหน้าถึงผลที่จะได้รับ หรือก่อนที่มนุษย์จะลงมือทำสิ่งนั้น จะต้องมีการวาดภาพไว้ในใจก่อนแล้วว่านี่คือสิ่งที่ตนเองต้องการจะทำ ด้วยเหตุนี้นักวิชาการสื่อสารจึงได้นำทฤษฎีนี้มาใช้กับพฤติกรรมการเปิดรับสารของมนุษย์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสภาพการณ์ที่การใช้สื่อมีลักษณะการเกิดขึ้นอย่างมีเป้าหมาย และผู้รับสารสามารถอธิบายทางเลือกของเขาได้ (ยุบล เบ็ญจรงค์กิจ, 2534, น. 92)

นอกจากนี้ ยังไม่สอดคล้องกับทฤษฎีความคาดหวังจากสื่อที่ กาญจนา แก้วเทพ (2554) อธิบายว่า ทฤษฎีความคาดหวังจากสื่อเป็นทฤษฎีที่มุ่งความสนใจศึกษาแรงจูงใจ (Motivation) ของ

บุคคลในการใช้สื่อเป็นสำคัญ ซึ่งแรงจูงใจในการเลือกใช้สื่อนั้นจะเกิดมาจากการคาดการณ์เอาไว้ล่วงหน้าก่อนแล้วว่า สื่อแต่ละประเภทจะให้รางวัลหรือผลบวกแก่ผู้รับสารในลักษณะใดบ้าง โดยรางวัลที่เกิดตามมาจากการเปิดรับสื่อนั้น จะมีลักษณะเป็นผลทางจิตใจที่ทำให้บุคคลกำหนดคุณค่า (Value) แก่ผลลัพธ์รางวัลแบบต่างๆ โดยผลลัพธ์ที่เป็นรางวัลทางใจนี้เรียกว่า ความพึงพอใจที่ได้รับจากสื่อ (Media Gratification) ซึ่งรางวัลทางใจนั้นอาจเกิดได้จากวิธีการใช้สื่อในหลายๆ ลักษณะ หรืออาจเกิดจากการเลือกใช้สื่อบางประเภทจนมีความชื่นชอบที่เฉพาะเจาะจงเพียงบางรายการเท่านั้น โดยความพึงพอใจดังกล่าวจะกลายเป็นพื้นฐานความรู้ในการคาดการณ์ที่จะเลือกเปิดรับสื่อต่อไปในอนาคต

โดยเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ความคาดหวังด้านข้อมูลข่าวสารและสารสนเทศ ด้านการเสริมสร้างเอกลักษณ์ส่วนบุคคลด้านการปฏิสัมพันธ์ทางสังคม และด้านความบันเทิง ไม่มีความสัมพันธ์กับการใช้ไลน์กลุ่มของกรมกิจการพลเรือนทหารบก ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของขนิษฐา ลุนผา (2551) ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมการใช้ และความคาดหวังต่อประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้สื่อสมัยใหม่ของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร กรณีศึกษาเว็บบล็อก โดยทำการศึกษาผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า พฤติกรรมการใช้เว็บบล็อกมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังต่อประโยชน์ที่จะได้รับจากการใช้เว็บบล็อก กล่าวคือจำนวนครั้งที่เขียนบล็อกต่อสัปดาห์ และระยะเวลาเฉลี่ยในการเขียนบล็อกต่อครั้งมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังต่อประโยชน์ที่จะได้รับจากการใช้เว็บบล็อก โดยความคาดหวังประโยชน์ด้านการจัดการความรู้อยู่ในระดับสูงที่สุด ในขณะที่ความคาดหวังด้านการประกอบอาชีพพบว่ากลุ่มตัวอย่างคาดหวังในระดับต่ำ เช่นเดียวกับ อาซูวัน อาเยะ (2556) ศึกษาเรื่อง ความคาดหวัง พฤติกรรมการเปิดรับ ความพึงพอใจจากการเปิดรับสื่อสังคมออนไลน์ของเยาวชนมุสลิมในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ ผลการศึกษาพบว่า ความคาดหวังด้านรูปแบบและการใช้งาน ด้านข้อมูลข่าวสารและสารสนเทศ ด้านการปฏิสัมพันธ์ทางสังคม และด้านความบันเทิง มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเปิดรับสื่อสังคมออนไลน์ ความถี่ (ครั้งต่อสัปดาห์) จากสื่ออันดับที่ 1 : Facebook และ สื่ออันดับที่ 2 : YouTube เช่นเดียวกับ วัลคุณิการ์ ภิรมย์รัตน์ (2556) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความคาดหวังและความพึงพอใจในการเปิดรับสื่อประชาสัมพันธ์ภายในของบุคลากรโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ ผลการศึกษา พบว่า สื่ออันดับที่ 2 Facebook (MWITS Society) มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังเฉพาะด้านการสร้างความมีเอกลักษณ์ให้แก่บุคคล และด้านการปฏิสัมพันธ์ทางสังคม

ทั้งนี้ อาจอธิบายได้ว่าการที่ความคาดหวังโดยรวม ด้านข้อมูลข่าวสารและสารสนเทศ ด้านการเสริมสร้างเอกลักษณ์ส่วนบุคคล ด้านการปฏิสัมพันธ์ทางสังคม และด้านความบันเทิง ไม่มีความสัมพันธ์กับการใช้ไลน์กลุ่ม ความถี่ (ครั้ง/สัปดาห์) ของกรมกิจการพลเรือนทหารบกนั้น มีปัจจัย

อื่นๆ ที่มีอิทธิพลต่อการเลือกรับข่าวสาร ตามที่ ฮันท์ และ รูเบน (Hunt & Ruben, 1993, p.65, อ้างถึงใน ปรมะ สตะเวทิน, 2546, น. 122-124) ได้กล่าวถึงหนึ่งในปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกรับข่าวสารของบุคคล คือ ความต้องการ (need) ถือเป็นหนึ่งในปัจจัยที่สำคัญในกระบวนการเลือกของมนุษย์ โดยความต้องของมนุษย์ทั้งความต้องการทางกายและใจไม่ว่าจะเป็นความต้องการระดับสูงและระดับต่ำย่อมเป็นตัวกำหนดการเลือกของบุคคล นอกจากนี้ ทัศนคติและค่านิยม (Attitude and Values) ยังมีอิทธิอย่างยิ่งต่อการเลือกใช้สื่อมวลชน ซึ่งทัศนคติ คือ ความชอบและมีใจโน้มเอียงต่อเรื่องต่างๆ ในขณะที่ ค่านิยม คือ หลักพื้นฐาน ที่เรายึดถือ เป็นความรู้สึกที่ว่าบุคคลควรจะทำหรือไม่ทำอะไรในการมีความสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมและคน คือ ผู้ตอบอาจจะยังมีความค่านิยมและทัศนคติในการใช้สื่อในรูปแบบเดิม คือ ผ่านหนังสือเวียน/บันทึกข้อความ และบอร์ดประชาสัมพันธ์ มากกว่าที่จะใช้ไลน์กลุ่ม เนื่องจากผู้ตอบอาจยังมีความเคยชินที่จะใช้สื่อในลักษณะเช่นนี้อยู่ รวมถึงไลน์กลุ่มอาจยังไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้ตอบได้เท่าที่ควร จึงส่งผลให้ไม่มีความคาดหวังจากการใช้ไลน์กลุ่ม

สมมติฐานการวิจัยที่ 2 การใช้ไลน์กลุ่ม ความถี่ (ครั้ง/สัปดาห์) มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อไลน์กลุ่มโดยรวม ของกรมกิจการพลเรือนทหารบก

จากผลการศึกษา พบว่า การใช้ไลน์กลุ่ม ความถี่ (ครั้ง/สัปดาห์) ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อไลน์กลุ่มโดยรวม ของกรมกิจการพลเรือนทหารบก

ซึ่งไม่สอดคล้องกับ ทฤษฎีการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจ เป็นทฤษฎีทางการสื่อสารที่ได้รับความนิยมเป็นอย่างมากทฤษฎีหนึ่ง ที่ศึกษาเกี่ยวกับผลกระทบของสื่อต่อผู้รับสาร (Media effects) ซึ่งให้ความสำคัญกับผู้รับสารมากกว่าตัวสื่อ โดยมุ่งศึกษาผู้รับสารในฐานะ Active Audience มากกว่าที่จะเป็น Passive Audience ซึ่งมองว่าผู้รับสารจะเลือกใช้สื่อต่างๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง โดยสื่อเป็นเพียงแค่ปัจจัยหนึ่งที่จะทำให้ผู้รับสามารถบรรลุเป้าหมายหรือความต้องการที่ตั้งไว้เท่านั้น ซึ่งผู้รับสารจะสามารถตระหนักได้ถึงความต้องการ (Needs) ของตน และรู้ว่าจะต้องทำอย่างไรเพื่อตอบสนองความต้องการ (Needs) นั้น (Littlejohn & Foss, 2008, p. 301)

นอกจากนี้ ยังไม่สอดคล้องกับทฤษฎีการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจที่ กาญจนา แก้วเทพ (2541, น. 306-307) ได้สรุปแนวคิดหลักของการวิเคราะห์การใช้และความพึงพอใจของผู้รับสารที่มีต่อสื่อไว้ ดังนี้ โดยส่วนใหญ่ในการเปิดรับสารของผู้รับสารนั้น บุคคลมีความตั้งใจที่จะแสวงหาข่าวสารเพื่อนำมาใช้ประโยชน์ ดังนั้น เมื่อบุคคลได้กำหนดความตั้งใจของตนเองอย่างแน่แน่แล้ว การเข้าไปใช้สื่อจึงไม่ใช่กิจกรรมที่กระทำอย่างไร้เป้าหมาย แต่เป็นกิจกรรมที่มีเป้าหมายที่แน่นอน หรือเรียกว่า Goal-oriented activity โดยผู้รับสารจะเป็นผู้แสวงหาและเลือกใช้สื่อต่างๆ ที่มีอยู่

ซึ่งทิศทางที่บุคคลจะเลือกและใช้สื่อประเภทใดนั้นถือเป็นขั้นตอนแรก จากนั้นความต้องการดังกล่าวก็จะถูกแปรมาเป็นแรงจูงใจ (Motivation) ที่ผลักดันให้บุคคลเข้าหาการใช้สื่อประเภทต่างๆ

โดยเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า การใช้ไลน์กลุ่ม ความถี่ (ครั้ง/สัปดาห์) ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านข้อมูลข่าวสารและสารสนเทศ ด้านการเสริมสร้างเอกลักษณ์ส่วนบุคคล ด้านการปฏิสัมพันธ์ทางสังคม และด้านความบันเทิง ของกรมกิจการพลเรือนทหารบก ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ วัลคุณิการ์ ภิรมย์รัตน์ (2556) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความคาดหวังและความพึงพอใจในการเปิดรับสื่อประชาสัมพันธ์ภายในของบุคลากรโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ ผลการศึกษาพบว่า สื่ออันดับที่ 2 Facebook (MWITS Society) และสื่ออันดับที่ 3 จอภาพ (Digital Signage) มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจเฉพาะด้านการปฏิสัมพันธ์ทางสังคม เช่นเดียวกับ พิเชษฐ์ วิริยานนท์ (2555) ได้ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมการเปิดรับความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ชมรายการทูไนท์โชว์ ทางสถานีวิทยุโทรทัศน์ไทยทีวีสีช่อง 3 ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า พฤติกรรมการเปิดรับทั้งในเรื่องความถี่ระยะเวลาและลักษณะในการรับชมมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจจากการรับชมรายการ เช่นเดียวกับ อาซูวัน อาเยะ (2556) ศึกษาเรื่อง ความคาดหวัง พฤติกรรมการเปิดรับ ความพึงพอใจจากการเปิดรับสื่อสังคมออนไลน์ของเยาวชนมุสลิมในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ ผลการศึกษาพบว่า พฤติกรรมการเปิดรับสื่อสังคมออนไลน์ ความถี่ (ครั้งต่อสัปดาห์) จากสื่ออันดับที่ 1 : Facebook มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านรูปแบบและการใช้งาน ด้านข้อมูลข่าวสารและสารสนเทศ ด้านการเสริมสร้างเอกลักษณ์ส่วนบุคคล ด้านการปฏิสัมพันธ์ทางสังคม และด้านความบันเทิง และพฤติกรรมการเปิดรับสื่อสังคมออนไลน์ ความถี่ (ครั้งต่อสัปดาห์) จากสื่ออันดับที่ 2 : YouTube มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านรูปแบบและการใช้งาน ด้านข้อมูลข่าวสารและสารสนเทศ ด้านการปฏิสัมพันธ์ทางสังคม และด้านความบันเทิง

ทั้งนี้ อาจอธิบายได้ว่าสาเหตุหนึ่งที่ทำให้การใช้ไลน์กลุ่ม ความถี่ (ครั้ง/สัปดาห์) ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวม ด้านข้อมูลข่าวสารและสารสนเทศ ด้านการเสริมสร้างเอกลักษณ์ส่วนบุคคล ด้านการปฏิสัมพันธ์ทางสังคม และด้านความบันเทิง ต่อไลน์กลุ่มของกรมกิจการพลเรือนทหารบก พบว่า ผู้ตอบ คือ กำลังพลในกรมกิจการพลเรือนทหารบกทุกระดับ ได้แก่ นายทหารสัญญาบัตร นายทหารประทวน ลูกจ้างและพนักงานราชการ ที่อาจมีค่านิยมหรือทัศนคติในการใช้สื่อที่เหมือนและต่างกันออกไป เนื่องจากระบบราชการทหาร จะเป็นระบบที่มีความแตกต่างจากหน่วยงานราชการ หรือเอกชนอื่นๆ อย่างชัดเจน เพราะทหารมีภารกิจหลักในการปกป้องอธิปไตยของชาติ และการพัฒนาประเทศ ที่ต้องปฏิบัติตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชา รวมถึงกฎ ระเบียบและข้อบังคับต่างๆ อย่างเคร่งครัด โดย วินัย ถือเป็นหัวใจของทหารทุกนาย ซึ่งข้าราชการทหาร ได้แก่ นายทหารสัญญาบัตร นายทหารประทวน ลูกจ้างและพนักงานราชการ จะต้องได้รับ

การอบรมและปลูกฝังค่านิยมทางทหารเพิ่มเติม เพื่อให้มีการปฏิบัติรวมถึงค่านิยมเป็นไปในทิศทางเดียวกัน เช่น นายทหารสัญญาบัตร จะต้องเข้ารับการศึกษาในหลักสูตรชั้นนาย ชั้นนายพัน รวมถึงหลักสูตรอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติการจิตวิทยาและการประชาสัมพันธ์ นายทหารประทวนจะต้องเข้ารับการศึกษาในหลักสูตรนายสิบชั้นต้น และนายสิบอาวุโส ส่วนลูกจ้างและพนักงานราชการถึงแม้จะไม่มีหลักเกณฑ์ให้ต้องเข้ารับการศึกษาในหลักสูตรต่างๆ แต่ทาง กองทัพบก ได้จัดให้มีการฝึกทบทวนระเบียบวินัย รวมถึงการอบรมเพื่อเสริมสร้างอุดมการณ์ทางทหารอยู่เสมอ สอดคล้องกับแนวคิดของ ฮันท์ และ รูเบน (Hunt & Ruben, 1993, p.65, อ้างถึงในปรมะ สตะเวทิน, 2546, น. 122-124) ที่ได้กล่าวถึงหนึ่งในปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกเปิดรับข่าวสารของบุคคล คือ สภาวะ (Context) ซึ่งหมายถึง สถานที่ บุคคล และเวลาที่อยู่ในสถานการณ์การสื่อสาร ล้วนมีอิทธิพลโดยตรงต่อการเลือกของผู้รับสาร การมีคนอื่นอยู่ด้วยจะมีอิทธิพลโดยตรงต่อการเลือกใช้สื่อและข่าวสาร การเลือกตีความหมายและเลือกจดจำข่าวสาร การที่เราต้องถูกมองว่าเป็นอย่างไร การที่เราคิดว่าคนอื่นมองเราอย่างไร เราเชื่อว่าคนอื่นคาดหวังอะไรจากเรา และการที่คิดว่าคนอื่นคิดว่าเราอยู่ในสถานการณ์อะไร ล้วนแต่แต่มีอิทธิพลต่อการเลือกของเรา นอกจากนี้เมื่อวิเคราะห์จากรูปแบบการใช้งานของไลน์กลุ่มของกรมกิจการพลเรือนทหารบก พบว่าจะเป็นช่องทางที่ใช้เพื่อสั่งการและติดตามงานเป็นส่วนใหญ่ ซึ่งกำลังพลที่เป็นสมาชิกของกลุ่มไลน์จะใช้เพื่อตอบรับการสั่งการของผู้บังคับบัญชาและติดตามงานที่เกี่ยวข้อง มากกว่าที่จะเป็นผู้เผยแพร่เนื้อหาเอง ถึงแม้ว่าช่องทางดังกล่าวจะเปิดโอกาสให้กำลังพลสามารถพูดคุยแลกเปลี่ยนข่าวสารในเรื่องอื่นๆ นอกเหนือจากเรื่องงานได้ก็ตามจึงทำให้กำลังพลอยู่ในฐานะของผู้รับสารมากกว่าที่จะเป็นผู้ส่งสาร นี่จึงอาจเป็นเหตุผลที่ทำให้ไม่ว่ากำลังพลจะใช้ไลน์กลุ่มด้วยความถี่มากหรือน้อย ก็ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจต่อไลน์กลุ่มนั่นเอง

สมมติฐานการวิจัยที่ 3 ความพึงพอใจต่อไลน์กลุ่มโดยรวม มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการใช้ไลน์กลุ่มของกรมกิจการพลเรือนทหารบก

จากผลการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจต่อไลน์กลุ่มโดยรวม (ด้านข้อมูลข่าวสารและสารสนเทศ ด้านการเสริมสร้างเอกลักษณ์ส่วนบุคคล ด้านการปฏิสัมพันธ์ทางสังคม และด้านความบันเทิง) มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการใช้ไลน์กลุ่มของกรมกิจการพลเรือนทหารบก

ซึ่งสอดคล้องกับ แนวคิดของ เรย์เบิร์น และปาล์มกรีน (Rayburn & Palmgreen, 1985, as cited in McQuail, 2005, p. 428) ที่ได้อธิบายการแสวงหาความพึงพอใจของผู้รับสารจากสื่อหนึ่งๆ จะถูกกำหนดโดยความเชื่อว่าสื่อนั้นมีคุณสมบัติเฉพาะประกอบกับการประเมินค่าเกี่ยวกับคุณสมบัติของสื่อนั้นๆ จะเป็นแรงจูงใจในการแสวงหาความพึงพอใจ ก่อให้เกิดการตัดสินใจในการเลือกใช้สื่อนั้นของผู้รับสาร ซึ่งเมื่อได้รับความพึงพอใจ ก็จะสะท้อนกลับไปตอกย้ำความเชื่อที่มีอยู่เดิมอีกครั้ง นอกจากนี้ยังแยกระหว่าง ความคาดหวังที่จะได้รับความพึงพอใจ กับความพึงพอใจที่จะได้รับ

จริง และยังมีตัวแปรเรื่อง ความพึงพอใจที่เพิ่มขึ้น หลังจากที่ใช้สื่อมาเป็นเวลานานพอสมควร ในกรณีที่ ความพึงพอใจที่จะได้รับจริง มีค่ามากกว่า ความคาดหวังที่จะได้รับความพึงพอใจ กล่าวคือ ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจริงดีกว่าที่คาดหวังไว้ ก็จะทำให้ผู้รับสารมีความพึงพอใจสื่อในระดับสูงมาก อัตราความชื่นชมและความสนใจก็จะเพิ่มขึ้นไปด้วย ในทำนองเดียวกัน หากเป็นกรณีที่ ความคาดหวังที่จะได้รับความพึงพอใจ มีค่าน้อยกว่า ความพึงพอใจที่จะได้รับจริง ผลที่เกิดขึ้นก็จะสลับกัน

เช่นเดียวกับที่ กาญจนา แก้วเทพ (2541, น. 306-307) ได้สรุปแนวคิดหลักของการวิเคราะห์การใช้และความพึงพอใจของผู้รับสารที่มีต่อสื่อไว้ ดังนี้ โดยส่วนใหญ่ในการเปิดรับสารของผู้รับสารนั้น บุคคลมีความตั้งใจที่จะแสวงหาข่าวสารเพื่อนำมาใช้ประโยชน์ ดังนั้น เมื่อบุคคลได้กำหนดความตั้งใจของตนเองอย่างแน่วแน่แล้ว การเข้าไปใช้สื่อจึงไม่ใช่กิจกรรมที่กระทำอย่างไร้เป้าหมาย แต่เป็นกิจกรรมที่มีเป้าหมายที่แน่นอน หรือเรียกว่า Goal-oriented activity โดยผู้รับสารจะเป็นผู้แสวงหาและเลือกใช้สื่อต่างๆ ที่มีอยู่ ซึ่งทิศทางที่บุคคลจะเลือกและใช้สื่อประเภทใดนั้นถือเป็นขั้นตอนแรก จากนั้นความต้องการดังกล่าวก็จะถูกแปรมาเป็นแรงจูงใจ (Motivation) ที่ผลักดันให้บุคคลเข้าหาการใช้สื่อประเภทต่างๆ ดังนั้นจึงอาจกล่าวได้ว่าความพึงพอใจที่ได้รับการตอบสนองจากสื่อจะเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมในอนาคตของผู้รับสาร สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุกานดา ศรีไตรรัตน์ (2548) ศึกษาเรื่อง ทัศนคติ ความพึงพอใจโดยรวมและแนวโน้มพฤติกรรมของผู้เรียนภาคสมทบที่มีต่อมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ วิทยาเขตบพิตรพิมุข จักรวรรดิ ผลการวิจัยพบว่า มีความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจโดยรวมในการเลือกเข้าศึกษาต่อกับแนวโน้มพฤติกรรมของผู้เรียนภาคสมทบ กล่าวคือ ความพึงพอใจด้านการส่งลูกหลานเข้ามาศึกษาและด้านการบอกต่อผู้อื่น มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มพฤติกรรมของผู้เรียน โดยผู้เรียนที่มีทัศนคติที่ดีต่อการศึกษาต่อที่มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ วิทยาเขตบพิตรพิมุข จักรวรรดิ จะส่งผลให้เกิดความพึงพอใจอยู่ในระดับที่ดี เช่นเดียวกับ วิภารัตน์ เพียราช (2556) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความคาดหวังประโยชน์และความพึงพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ภายในของบุคลากรของข้าราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา พบว่า แนวโน้มพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารจากสื่อประชาสัมพันธ์ภายในองค์กรของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ พบว่าอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจที่ได้รับจากการเปิดรับข่าวสารจากสื่อประชาสัมพันธ์ภายในองค์กร ส่งผลให้มีความตั้งใจเปิดรับข่าวสารจากสื่อประชาสัมพันธ์ภายในองค์กรต่อไป และมีความตั้งใจ ที่จะแนะนำให้บุคคลอื่นเปิดรับข่าวสารจากสื่อประชาสัมพันธ์ภายในองค์กรด้วย เช่นเดียวกับ พิเชษฐ์ วิริยานนท์ (2555) ได้ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมการเปิดรับความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ชมรายการทูไนท์โชว์ ทางสถานีวิทยุโทรทัศน์ไทยทีวีสีช่อง 3 ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ความพึงพอใจจากการรับชมรายการมีความสัมพันธ์กับแนวโน้มพฤติกรรมในการเปิดรับชม

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

1. เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยระหว่างความคาดหวังประโยชน์ที่มีต่อไลน์กลุ่มโดยรวม กับความพึงพอใจต่อไลน์กลุ่มโดยรวมพบว่ามีค่าใกล้เคียงกัน ซึ่งจากการศึกษาพบว่าความพึงพอใจจะส่งผลไปสู่พฤติกรรม ดังนั้นถ้าหากต้องการให้กำลังพลภายในกรมกิจการพลเรือนทหารบกใช้ไลน์กลุ่มต่อไป จึงมีความจำเป็นที่จะต้องทำให้เกิดความพึงพอใจที่มากขึ้น โดยอาจพิจารณาว่ามีประเด็นใดที่จะต้องเพิ่มเติมเข้าไปเพื่อใช้สื่อสารภายในไลน์กลุ่ม

2. ผลการศึกษาพบว่าค่าเฉลี่ยความคาดหวังประโยชน์ที่มีต่อไลน์กลุ่มโดยรวม และความพึงพอใจต่อไลน์กลุ่มโดยรวมต่างก็มีค่าสูงทั้งคู่ ทำให้เห็นว่าไลน์กลุ่มยังคงเป็นสื่อที่มีประสิทธิภาพในการใช้ติดต่อสื่อสารภายในองค์กรได้ต่อไป

3. เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ความพึงพอใจต่อไลน์กลุ่มในแต่ละด้าน กับแนวโน้มการใช้ไลน์กลุ่ม พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ความพึงพอใจต่อไลน์กลุ่มด้านข้อมูลข่าวสารและสารสนเทศ กับแนวโน้มการใช้ไลน์กลุ่ม มีค่าเท่ากับ 0.490 ซึ่งมีค่ามากที่สุดเมื่อเปรียบเทียบกับความพึงพอใจต่อไลน์กลุ่มด้านอื่นๆ ทำให้สามารถอธิบายได้ว่าหากต้องการให้กำลังพลภายในกรมกิจการพลเรือนทหารบกใช้ไลน์กลุ่มต่อไปในอนาคต ผู้ที่บังคับบัญชาจะต้องให้ความสำคัญกับการส่งข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับด้านข้อมูลข่าวสารและสารสนเทศเป็นอันดับแรก

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต

1. ในการศึกษาครั้งต่อ ควรทำการศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับความคาดหวังประโยชน์การใช้ และความพึงพอใจที่มีต่อ “ไลน์กลุ่ม”(Group Line) ของกรมอื่นๆ ในกองทัพบก ทั้งนี้ เพื่อให้ทราบถึง การใช้ ความคาดหวังประโยชน์ และความพึงพอใจในด้านต่างๆ ที่มีต่อ “ไลน์กลุ่ม”(Group Line) ของกรมอื่นๆ ในกองทัพบก เพื่อเป็นข้อมูลให้กับผู้บังคับบัญชาระดับสูงของกองทัพบกในการพิจารณาส่งข่าวสาร คำสั่งการ รวมถึงนโยบายต่างๆ ที่ตรงกับการใช้และความคาดหวังของกำลังพล ซึ่งจะส่งผลให้กำลังพลของกองทัพบกมีการปฏิบัติที่เป็นแบบแผนเดียวกันตรงตามต้องการของผู้บังคับบัญชา ทำให้การปฏิบัติงานของกองทัพบกในภาพรวมมีประสิทธิภาพก่อให้เกิดประสิทธิผลสูงสุด ต่องานราชการแผนดินของกองทัพบกต่อไป

2. การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ซึ่งใช้รูปแบบการศึกษาเชิงสำรวจ (Survey Research) สำหรับการศึกษาในอนาคตเพื่อให้ได้ผลการศึกษาเชิงลึกมากยิ่งขึ้น ผู้วิจัยที่สนใจศึกษาในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาในครั้งนี้ อาจใช้แนวทางการ

ศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เช่น การสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth Interview) สนทนากลุ่ม (Focus Group)

3. ควรมีการศึกษาวิจัยเพิ่มเติม ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการใช้สื่อ และการผลิตสื่อต่างๆ ภายในกรมกิจการพลเรือนทหารบก ได้แก่ สื่อสิ่งพิมพ์ หรือเว็บไซต์ รวมถึงเปิดโอกาสให้นักวิชาการหรือนักวิชาชีพด้านสื่อสารมวลชน ได้เข้ามาผลิตและพัฒนาสื่อภายในกรมฯ รวมถึงอบรมให้ความรู้กับกำลังพลของกรมที่ทำหน้าที่ในการผลิตสื่อ ให้มีความเชี่ยวชาญ สามารถผลิตสื่อที่มีความทันสมัย มีเนื้อหาและรูปแบบที่น่าสนใจ ตรงกับความต้องการของกำลังพล และสอดคล้องกับยุคข้อมูลข่าวสารต่อไป

กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดีด้วยความกรุณาอย่างสูงจากรองศาสตราจารย์ แอนนา จุมพลเสถียร อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ ที่ได้ให้ความเมตตา กรุณาให้คำปรึกษา คำแนะนำ เอาใจใส่ดูแลการศึกษาในทุกขั้นตอน ตลอดจนตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ จนทำให้การค้นคว้าอิสระฉบับนี้มีความสมบูรณ์ นอกจากนี้ขอขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ สุเมธ สมภักดี กรรมการสอบการค้นคว้าอิสระ ที่ได้ให้คำแนะนำและคำปรึกษาในเรื่องสถิติการวิจัยและได้กรุณาแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ มาโดยตลอด และขอขอบพระคุณ ดร. โมไนยพล รณเวช ประธานกรรมการสอบการค้นคว้าอิสระ ที่ได้กรุณาตรวจสอบ พร้อมทั้งให้ข้อเสนอแนะ เพื่อทำให้การค้นคว้าอิสระฉบับนี้มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ขอขอบพระคุณอาจารย์ทุกท่านที่ได้กรุณาให้สอนและให้ความรู้อันเป็นประโยชน์ต่อการใช้ชีวิต และต่อหน้าที่การงานในอนาคต ตลอดระยะเวลาในการศึกษาที่ผ่านมา

ขอขอบคุณครอบครัวศิลาที่ให้กำลังใจและเป็นแรงผลักดันในทุกๆ เรื่อง จนทำให้ลูกประสบความสำเร็จไปอีกขั้นของชีวิต ขอขอบคุณพี่นิคที่คอยรับส่งและให้ความช่วยเหลือในการทำการค้นคว้าอิสระฉบับนี้มาโดยตลอด ขอขอบคุณพี่หนุ่ยที่คอยให้กำลังใจและให้ความช่วยเหลือในทุกๆ เรื่อง

ขอขอบคุณโบ เพื่อนที่คอยอยู่เคียงข้างและคอยกระตุ้นจนทำให้ในที่สุดการค้นคว้าอิสระที่เราเคยกลัวก็สำเร็จลงได้ ขอขอบคุณเพื่อนๆ MCM15 ทุกคนที่เป็นอีกหนึ่งประสบการณ์ที่ดีในชีวิตที่ทำให้เราได้รู้จักกัน และสุดท้ายนี้ยังมีอีกหลายท่านที่ยังไม่ได้เอ่ยนาม ซึ่งทุกท่านเป็นส่วนสำคัญที่ทำให้การค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จลุล่วงอย่างสมบูรณ์ จึงอยากขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

รายการอ้างอิง

กาญจนา แก้วเทพ, กิตติ กันภัย, และ ปาริชาต สถาปิตานนท์. (2543). *มองสื่อใหม่ มองสังคมใหม่.* กรุงเทพ: เอดิสัน เพรส โพรดักส์.

กาญจนา แก้วเทพ, (2541). *สื่อสารมวลชน: ทฤษฎีและแนวทางการศึกษา*. กรุงเทพ: ภาพพิมพ์.

กาญจนา แก้วเทพ, (2554). *สื่อสารมวลชน: ทฤษฎีและแนวทางการศึกษา*. กรุงเทพ: ภาพพิมพ์.

ขนิษฐา ลุนผา. (2551). *พฤติกรรมการใช้และความคาดหวังต่อประโยชน์ที่จะได้รับจากการใช้สื่อสมัยใหม่ของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร : กรณีศึกษาเว็บบล็อก*. รายงานโครงการเฉพาะบุคคลปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน, สาขาการจัดการการสื่อสารภาครัฐและเอกชน.

ปรมะ สตะเวทิน. (2546). *การสื่อสารมวลชน กระบวนการและทฤษฎี*. กรุงเทพฯ: ภาพพิมพ์.

พภัช เชิดชูศิลป์. (2557). *พฤติกรรมการใช้ไลน์ที่มีผลต่อความพึงพอใจและการใช้ประโยชน์ ของนักศึกษามหาวิทยาลัยศรีปทุม*. สืบค้นจาก http://www.spu.ac.th/commarts/files/2014

พิเชษฐ์ วิริยานันทกุล (2555). *พฤติกรรมการเปิดรับความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ชมรายการทูไนท์โชว์ ทางสถานีวิทยุโทรทัศน์ไทยทีวีสี ช่อง 3 ในเขตกรุงเทพมหานคร*. รายงานโครงการเฉพาะบุคคลปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน, สาขาการบริหารสื่อสารมวลชน.

ยุบล เบ็ญจรงค์กิจ. (2534). *การวิเคราะห์ผู้รับสาร*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, คณะนิเทศศาสตร์

วัลคุณิการ์ ภิรมย์รัตน์. (2556). *ความคาดหวังและความพึงพอใจในการเปิดรับสื่อประชาสัมพันธ์ภายในของบุคลากรโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์*. รายงานโครงการเฉพาะบุคคลปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน, สาขาการจัดการการสื่อสารองค์กร.

วิภารัตน์ เพียราช. (2556). *ความคาดหวังประโยชน์และความพึงพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์ภายในองค์กรของข้าราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา*. รายงานโครงการเฉพาะบุคคลปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน, สาขาการจัดการการสื่อสารองค์กร.

สุกานดา ศรีไตรรัตน์ (2548). *ทัศนคติ ความพึงพอใจโดยรวมและแนวโน้มพฤติกรรมของผู้เรียนภาคสมทบที่มีต่อมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ วิทยาเขตบพิตรพิมุข จักรวรรดิ*. สารนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, บัณฑิตวิทยาลัย.

อาซูวัน อาเยะ, (2556). *ความคาดหวัง พฤติกรรมการเปิดรับ ความพึงพอใจจากการเปิดรับสื่อสังคมออนไลน์ของเยาวชนมุสลิมในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้.* วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน, สาขาสื่อสารมวลชน.

Littlejohn, S. W., & Foss, K. A. (2008). Theories of Human Communication. U.S.A.: Thomson Wadsworth.

McQuail, D. (2005). *McQuail's Mass communication Theory*. London: Sage.