

โปรแกรมไลน์กับการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร

Line Programing and Inter-Organization Communication

สามารถ อัยกร*

บทคัดย่อ

บทความนี้นำเสนอเกี่ยวกับโปรแกรมไลน์ในการเพิ่มประสิทธิภาพการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร โดยมีประเด็นสำคัญเริ่มตั้งแต่ลักษณะการติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ ประมวลผลของไลน์ คุณสมบัติที่สำคัญของไลน์สำหรับการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร การติดตั้งไลน์ผ่านสมาร์ทโฟน และในส่วนสุดท้ายของบทความนี้ได้อธิบายถึงข้อดีและข้อจำกัดของการติดต่อสื่อสารด้วยไลน์

คำสำคัญ : โปรแกรมไลน์, การติดต่อสื่อสารภายในองค์กร

Abstract

This article presented how to enhance the organizational communication in using Line Program. It focused on the effective communication and its origin and the core qualification in organization as well as installing it via smartphone. Lastly, this study showed the benefits and the limitations of using it.

Keywords : Line Program, Inter-Organization Communication

บทนำ

“สังคมก้มหน้า” เป็นวาทกรรมที่สื่อให้เห็นถึงพฤติกรรมของกลุ่มคนทุกเพศ ทุกวัย ดำเนินกิจกรรมการติดต่อสื่อสารผ่านโทรศัพท์มือถือที่เรียกกันว่า **สมาร์ทโฟน (Smart Phone)** โดยมีโปรแกรมที่หลากหลายเพื่อใช้สำหรับการติดต่อสื่อสาร และสามารถทำการติดต่อสื่อสารกับบุคคลอื่นได้ทั่วโลกภายในช่วงระยะเวลาที่รวดเร็ว โปรแกรมสำคัญที่ครองความนิยมในการติดต่อสื่อสารผ่านระบบอินเทอร์เน็ตบนสมาร์ทโฟน คือ **โปรแกรมไลน์ (Line Program)** ที่ปัจจุบันได้กลายเป็นทางเลือกสำหรับใช้ติดต่อสื่อสารของบุคคลมากมาย จนแทบจะกล่าวได้ว่าบุคคลที่ไม่มีโปรแกรมไลน์ส่วนตัว คือบุคคลที่ล้าสมัยกลายเป็นไดโนเสาร์เต่าล้านปีไปในทันที และบุคคลนั้นยังไม่สามารถรับข้อมูลข่าวสารที่รวดเร็วในโลกยุคปัจจุบันได้

ปัจจุบันองค์กรทั้งภาครัฐและเอกชน ต้องเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็ว การบริหารทุกชั้นตอนแล้วแต่มีกิจกรรมการติดต่อสื่อสารเข้ามาเกี่ยวข้อง ผู้บริหารและบุคลากรทุกคนต้องเรียนรู้ลักษณะของการติดต่อสื่อสารที่ดี เข้าใจหลักของการติดต่อสื่อสารและพยายามทำการ

*อาจารย์ประจำสาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

ติดต่อสื่อสารให้เหมาะสมกับสถานการณ์ เพื่อประโยชน์สูงสุดของการปฏิบัติการในองค์กร หากองค์การใดมีกิจกรรมการติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ จะเป็นการช่วยส่งเสริมให้การบริหารองค์การบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ (สามารถ อัยกร, 2557:186) และในการเพิ่มประสิทธิภาพการติดต่อสื่อสารในองค์กร ผู้เขียนเห็นว่า การใช้โปรแกรมไลน์สามารถช่วยเพิ่มประสิทธิภาพของการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรได้ แต่ทั้งนี้ต้องเลือกใช้ให้เหมาะสมกับบริบทของงาน เวลา และภายใต้เงื่อนไขที่จำเป็นเท่านั้น

จากความสำคัญและความจำเป็นดังกล่าวบทความนี้จึงมีวัตถุประสงค์ในการนำเสนอ ลักษณะการติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ ปฐมบทของไลน์ คุณสมบัติของไลน์ ข้อดีและข้อจำกัดของการติดต่อสื่อสารด้วยไลน์ เพื่อให้ผู้บริหารได้นำโปรแกรมไลน์ไปประยุกต์ใช้ในกิจกรรมการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร และทำให้การติดต่อสื่อสารภายในองค์กรมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ลักษณะการติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ

กิจกรรมการติดต่อสื่อสารในองค์กรเกิดขึ้นต่อเนื่องเป็นประจำ โดยลักษณะการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรทั้งภาครัฐและเอกชนทุกแห่ง มีอยู่ 2 รูปแบบที่แตกต่างกัน ดังนี้ (ชนงกรณ์ กุลชลบุตร, 2556 : 119)

1. การติดต่อสื่อสารทางเดียว (One-way Communication) เป็นลักษณะการติดต่อสื่อสารที่ผู้ส่งสารต้องการส่งข่าวสารให้ผู้รับสารทราบเพียงฝ่ายเดียวโดยไม่สนใจปฏิกิริยาตอบสนองของผู้รับสารว่าจะเป็นอย่างใด มีความเข้าใจหรือไม่ ฟังพอใจหรือไม่ มีปัญหาอุปสรรคอะไรบ้าง เช่น การปิดประกาศให้บุคลากรปฏิบัติงานอย่างใดอย่างหนึ่ง โดยไม่สนใจว่าบุคลากรมีความเข้าใจตามที่ประกาศหรือไม่ หรือการมีคำสั่งให้บุคลากรไปปฏิบัติงานโดยไม่ทราบว่าคุณสมบัติต้องการความช่วยเหลือด้านใดบ้าง เป็นต้น

2. การติดต่อสื่อสารสองทาง (Two-way Communication) เป็นลักษณะการติดต่อสื่อสารที่ผู้ส่งสารต้องการรับทราบ และให้ความสนใจปฏิกิริยาตอบสนองของผู้รับสาร เพื่อต้องการทราบว่าบุคลากรมีความเข้าใจข่าวสารหรือไม่ มีปัญหาอุปสรรคอะไรบ้าง มีความพึงพอใจหรือไม่ ซึ่งสิ่งเหล่านี้ตามองค์ประกอบพื้นฐานของการติดต่อสื่อสารคือข้อมูลย้อนกลับนั่นเอง เช่น ผู้บริหารมอบหมายงานให้บุคลากรไปปฏิบัติ และมีการติดตามสอบถามความคิดเห็นของบุคลากรเป็นระยะ ทำให้ทราบว่าจะงานที่มอบหมายไปนั้นเหมาะสมกับศักยภาพของบุคลากรหรือไม่ บุคลากรพบปัญหาหรือต้องการความช่วยเหลือด้านใดบ้าง เป็นต้น

ปัจจุบันการติดต่อสื่อสารสองทางนั้น เป็นลักษณะของการติดต่อสื่อสารที่ได้รับการยอมรับว่ามีประสิทธิภาพมากกว่าการติดต่อสื่อสารแบบทางเดียว เพราะจะทำให้ผู้รับสารสามารถเข้าใจข่าวสารที่ผู้ส่งสารต้องการสื่อสาร และผู้รับสารยังสามารถให้ข้อมูลย้อนกลับไปเพื่อแสดงการตอบสนองกับข้อมูลข่าวสารดังกล่าวแก่ผู้ส่งสารได้ ผู้บริหารองค์กรทั้งภาครัฐและเอกชนต้องพยายามใช้การติดต่อสื่อสารแบบสองทาง เพื่อให้กิจกรรมการติดต่อสื่อสารในองค์กรมีประสิทธิภาพ ลดความผิดพลาดระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสารที่อาจเกิดขึ้นได้เสมอ (สามารถ อัยกร, 2557:184)

ดังนั้นในองค์กรทุกแห่งผู้บริหารต้องพยายามดำเนินการให้เกิดการติดต่อสื่อสารแบบสองทาง และการสื่อสารต้องมีความรวดเร็ว เพื่อให้ทันกับข้อมูลข่าวสารที่เปลี่ยนแปลงตลอดเวลา ผู้เขียนเห็นว่า การนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยด้วยการติดต่อสื่อสารผ่านโปรแกรมไลน์ เป็นการเพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสารให้มีความหลากหลาย เพิ่มความสะดวก รวดเร็ว อีกทั้งเป็นการติดต่อสื่อสารสองทางที่ทำให้กิจกรรมการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรมีประสิทธิภาพมากขึ้น

ปฐมบทของไลน์

ปฐมบทเริ่มต้นของไลน์เกิดขึ้นหลังจากตลาดสมาร์ทโฟนเติบโตอย่างรวดเร็วในทั่วโลก จนทำให้ NAVER Japan ซึ่งเป็นบริษัทที่ให้บริการเกี่ยวกับการหาข้อมูล search engine เกมแพลตฟอร์มของเว็บไซต์ในประเทศญี่ปุ่น หันมาสนใจตลาดโปรแกรมภายในของสมาร์ทโฟนทางทีมงานของบริษัทได้เริ่มทำการวิจัยและหาข้อมูลตั้งแต่เดือนมกราคม ปี 2554 เพื่อทำความเข้าใจถึงสิ่งสำคัญในการติดต่อสื่อสารส่งผ่านข้อความของบุคคลในยุคปัจจุบัน ระหว่างที่ทำการค้นหาข้อมูลอยู่นั้น ได้เกิดเหตุการณ์แผ่นดินไหวในเดือนมีนาคม ปี 2554 ทำให้ความคิดทางสังคมที่เกี่ยวกับการสื่อสารทางอินเทอร์เน็ตได้เปลี่ยนแปลงไปจากเดิม

โดยเริ่มแรกการให้บริการการส่งผ่านข้อความของบริษัทมีแผนจะเกิดขึ้นเพื่อใช้ภายในองค์กรเท่านั้น แต่เนื่องจากช่วงแผ่นดินไหวดังกล่าวสร้างความเสียหายจนทำให้การสื่อสารผ่านสายในรูปแบบดั้งเดิมขัดข้องแต่ผู้คนก็ยังคงติดต่อสื่อสารกันผ่านทางอินเทอร์เน็ตได้ด้วยเหตุผลนี้เองทำให้บริษัทได้เล็งเห็นถึงความสำคัญของการสื่อสารผ่านอินเทอร์เน็ต จึงริบพัฒนาโปรแกรมไลน์อย่างเต็มที่ เพื่อให้บุคคลสามารถติดต่อสื่อสารกับคนที่รักได้ตลอดเวลาในยามฉุกเฉิน (ต้นกำเนิดไลน์, 2014 : ออนไลน์)

จะเห็นได้ว่าปฐมบทเริ่มต้นของไลน์มาจากประเทศญี่ปุ่น โดยโปรแกรมไลน์ได้ถูกพัฒนาขึ้นเพื่อใช้ในการติดต่อสื่อสารส่งผ่านข้อความบนระบบอินเทอร์เน็ต ทำให้การติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลสะดวก รวดเร็ว และทันสมัยมากขึ้น ดังนั้นในองค์กรทั้งภาครัฐและเอกชนสามารถที่จะประยุกต์ใช้โปรแกรมไลน์ในกิจกรรมการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรได้ โดยโปรแกรมไลน์เป็นโปรแกรมที่มีสัญลักษณ์และสามารถใช้ติดต่อสื่อสารผ่านระบบอินเทอร์เน็ตบนสมาร์ตโฟน ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 สัญลักษณ์โปรแกรมไลน์
ที่มา : (ไลน์, 2558 : ออนไลน์)

คุณสมบัติของไลน์

โปรแกรมไลน์มีลักษณะเฉพาะที่สร้างความแตกต่างอย่างชัดเจนจากรูปแบบการสื่อสารแบบอื่น และยังเป็นช่องทางการติดต่อสื่อสารที่ผู้บริหารและบุคลากรในองค์กรสามารถเลือกใช้ได้โดยสะดวก ซึ่งไลน์มีคุณสมบัติที่สำคัญ ดังต่อไปนี้ (ศุภศิลาภิ กุลจิตต์เจือวงศ์, 2556 : 46-47)

1. เป็นการติดต่อสื่อสารสองทาง (Two-way Communication) ไลน์เป็นการสื่อสารโดยตรงจากผู้ส่งสารไปยังผู้รับสาร โดยผู้ส่งสารสามารถส่งข้อความ รูปภาพ เอกสาร หรือข้อมูลข่าวสารตามวัตถุประสงค์ของผู้ส่งสารเพื่อก่อให้เกิดการรับรู้ และพฤติกรรมที่ผู้ส่งสารต้องการ เช่น การสนทนากับเพื่อนร่วมงาน การส่งภาพถ่าย การส่งรูปภาพ การส่งข้อมูลเกี่ยวกับการประชุมขององค์กร เป็นต้น อีกทั้งผู้รับสารยังสามารถแสดงปฏิกิริยาข้อมูลย้อนกลับ (Feedback) โดยตรงได้ทันที ทำให้ผู้ส่งสารสามารถทราบความสำเร็จของการติดต่อ สื่อสารได้อย่างรวดเร็ว

2. สามารถทำการติดต่อสื่อสารได้เฉพาะกลุ่ม (Group Communication) เมื่อผู้บริหารหรือบุคลากรต้องการพื้นที่เฉพาะสำหรับการติดต่อสื่อสาร สามารถตั้งค่าการใช้งานของไลน์ด้วยวิธีการสร้างกลุ่มเฉพาะในแวดวงสนทนาที่มีความเกี่ยวข้องข้องกันระหว่างบุคคลหลายบุคคลให้สามารถเชื่อมต่อและสื่อสารกันภายในกลุ่ม เช่น กลุ่มงานด้านการวางแผน กลุ่มผู้บริหารขององค์กร กลุ่มแผนกงานด้านการเงิน เป็นต้น ซึ่งเมื่อสมาชิกภายในกลุ่มคนใดคนหนึ่ง

ส่งสารออกไป จะถึงผู้รับสารที่เป็นสมาชิกในกลุ่มได้ทุกคน ซึ่งมักเป็นเรื่องที่สมาชิกภายในกลุ่มล้วนมีประสบการณ์ร่วมกัน ทำให้สามารถสื่อสารโต้ตอบกันภายใต้หัวข้อที่สมาชิกภายในกลุ่มเข้าใจร่วมกันได้

3. สามารถสื่อสารได้ตลอดเวลา (Anytime)

ผู้ส่งสารสามารถสื่อสารไปยังผู้รับสารได้ตลอดเวลา โดยไม่จำกัดช่วงเวลาและระยะเวลาในการสื่อสาร โดยสามารถส่งสารรูปแบบต่างๆ เช่น ข้อความ ภาพ คลิปวิดีโอ และสติ๊กเกอร์ ไปยังผู้รับสารได้หากยังมีการเชื่อมต่อเครือข่ายสัญญาณอินเทอร์เน็ต และคู่สื่อสารยังคงมีสถานะเป็นเพื่อนกัน เช่น เลขานุการสามารถแจ้งการประชุมด่วนต่อผู้บริหารได้ตลอดเวลา หรือเมื่อมีข้อมูลข่าวสารผู้ส่งสารสามารถแจ้งข้อความผ่านไลน์ได้ตลอด 24 ชั่วโมง เป็นต้น

4. สามารถส่งรูปแบบข่าวสารได้หลากหลาย (Multi-media) ลักษณะเฉพาะของไลน์สามารถส่งข่าวสารที่มีรูปแบบหลากหลายแตกต่างกัน โดยผู้ส่งสารสามารถเลือกส่งข่าวสารให้เหมาะสมกับรูปแบบ และกลุ่มเป้าหมายในการสื่อสาร เช่น ข้อความ รูปภาพ โปสเตอร์ การส่งลิงค์เพื่อเชื่อมต่อเว็บไซต์จากภายนอก การส่งภาพถ่าย คลิปวิดีโอ สติกเกอร์ ตราสินค้า และข้อความเสียง เป็นต้น เช่น ส่งภาพถ่ายขณะประชุมเชิงปฏิบัติการ ส่งคลิปวิดีโอที่เป็นคำสั่งมอบหมายงานของผู้บริหาร ส่งภาพถ่ายหนังสือราชการ ไปยังผู้รับสาร ซึ่งการรูปแบบการสื่อสารที่หลากหลายจะทำให้กิจกรรมการติดต่อสื่อสารมีประสิทธิภาพมากขึ้น

5. สามารถเลือกปิดกั้นการสนทนาได้ (Block)

เมื่อผู้รับสารไม่มีความประสงค์ที่จะรับสารนั้นอีกต่อไป หรือข้อความที่ส่งมานั้นรบกวนผู้รับสาร ผู้รับสารสามารถเลือกปิดกั้นการสนทนากับผู้ส่งสารรายนั้นได้อย่างเฉพาะเจาะจง

6. สามารถสนทนาด้วยเสียงผ่านไลน์ (Voice Call) ลักษณะเฉพาะอีกประการหนึ่งที่เพิ่มความโดดเด่นของไลน์ คือ ความสามารถในการสนทนาผ่านไลน์เสมือนการพูดคุยทางโทรศัพท์ไปยังสมาชิกบนเครือข่ายไลน์ โดยไม่เสียค่าบริการขณะสนทนา ถึงแม้ว่าปลายทางของ

คู่สนทนานั้นจะอยู่ไกลถึงต่างประเทศ โดยผู้ใช้ไลน์สามารถสนทนาด้วยเสียงผ่าน Voice Call จากสมาร์ตโฟนไปยังสมาร์ตโฟน สมาร์ตโฟนไปยังคอมพิวเตอร์ หรือคอมพิวเตอร์ไปยังคอมพิวเตอร์ได้ โดยไม่เสียค่าใช้จ่ายใดๆ เพิ่มเติม นอกจากค่าบริการอินเทอร์เน็ต ทำให้ลดช่องว่างของการสื่อสาร ถึงแม้ว่าจะอยู่ห่างไกลกันคนละจังหวัดหรือคนละประเทศ โปรแกรมไลน์ยังสามารถเชื่อมต่อกันได้อย่างทั่วถึง

7. สามารถสร้างใหม่ไลน์ได้ เช่นเดียวกับสังคม

ออนไลน์อื่นๆ อย่างเฟซบุ๊ก (Facebook) และทวิตเตอร์ (Twitter) ผู้ใช้สามารถโพสต์ข้อความ รูปภาพ หรือคลิปวิดีโอบนหน้าใหม่ไลน์ของตนเองได้ตามความต้องการเพื่อเป็นการสื่อสารแรงบันดาลใจ แนวคิด หรือความรู้สึกไปยังสมาชิกที่เกี่ยวข้อง เช่น ผู้บริหารอาจนำวิสัยทัศน์ขององค์การมาตั้งสถานะบนใหม่ไลน์ของตนเอง เพื่อให้สมาชิกที่เป็นบุคลากรใช้เป็นแรงบันดาลใจในการปฏิบัติงาน เป็นต้น

8. รองรับไฟล์ข้อมูลได้หลากหลาย (Files Support)

ในกล่องสนทนาของไลน์นอกจากการส่งข้อความสนทนาเป็นตัวอักษร ภาพ หรือสติ๊กเกอร์แล้ว ผู้ใช้ยังสามารถส่งแฟ้มงานเอกสารในรูปแบบของนามสกุลไฟล์ต่างๆ ได้ มีลักษณะคล้ายกับการรับ-ส่งอีเมล (E-Mail) จากผู้ส่งไปยังผู้รับโดยตรง ซึ่งไฟล์ที่สามารถใช้งานร่วมกับไลน์นั้น ได้แก่ .pdf .ppt .doc .jpeg ฯลฯ การส่งเอกสารต่างๆ ผ่านไลน์ จะทำให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว ทำให้ระบบการติดต่อสื่อสารภายในองค์การมีประสิทธิภาพมากขึ้น

จากคุณสมบัติของไลน์จะเห็นได้ว่า โปรแกรมไลน์สามารถทำให้การติดต่อ สื่อสารผ่านช่องทางแบบเดิมทั้งการส่งจดหมาย อีเมล ข้อความผ่านโทรศัพท์ การสนทนาผ่านโทรศัพท์ภายในของสำนักงาน ฯลฯ กลายเป็นช่องทางติดต่อสื่อสารที่ล้ำสมัย ส่งผ่านข้อมูลข่าวสารได้ล่าช้าและขาดความหลากหลาย อีกทั้งโปรแกรมไลน์ยังถือเป็นการติดต่อสื่อสารสองทางในองค์การที่มีประสิทธิภาพ มีสีสัน สนุกสนาน เพลิดเพลิน เหมาะสม

กับการใช้สื่อสารในยุคโลกไร้พรมแดน

ดังนั้นจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้บริหารในองค์กรทั้งภาครัฐและเอกชน ต้องประยุกต์โปรแกรมไลน์เข้ามาเป็นช่องทางหนึ่งของกิจกรรมการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร เพื่อให้การติดต่อสื่อสารภายในองค์กรเป็นไปในลักษณะที่รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ โดยอาจเริ่มตั้งแต่การกำหนดให้บุคลากรทุกคนมีสมาร์ตโฟนประจำตัว ทำการติดตั้งโปรแกรมไลน์และสร้างกลุ่มเฉพาะเพื่อการสื่อสาร กำหนดให้การติดต่อสื่อสารผ่านโปรแกรมไลน์มีสถานะเป็น **“การติดต่อสื่อสารที่เป็นทางการ”** เปรียบเสมือนกับหนังสือบันทึกข้อความ คำสั่ง หรือการประกาศทั่วไปภายในองค์กร

ข้อดีและข้อจำกัดของการติดต่อสื่อสารด้วยไลน์ภายในองค์กร

จากคุณสมบัติของไลน์ทั้งหมดที่กล่าวมาจะเห็นว่าไลน์มีส่วนช่วยให้การติดต่อสื่อสารในองค์กรมีประสิทธิภาพมากขึ้น แต่ทั้งนี้ในการใช้ไลน์ก็ยังมีทั้งข้อดีและข้อจำกัดหลายประการที่ผู้บริหารต้องคำนึงถึง โดยสามารถสรุปได้ดังนี้ (สำนักบริหารงานการศึกษาพิเศษ, 2557 : 4)

ข้อดี

1. ไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายในการติดต่อสื่อสาร
2. ส่งผ่านข้อมูลในปริมาณมากและหลากหลายได้ เช่น ภาพ เสียง วีดีโอ ไฟล์ PDF ฯลฯ
3. สมาชิกที่อยู่ภายในกลุ่มสามารถพิมพ์ข้อความแลกเปลี่ยนข่าวสารในประเด็นที่ต้องการได้
4. สามารถเปิดเอกสารที่ได้รับแล้วนำไปปฏิบัติได้ทันที
5. ระบบมีการแจ้งเตือนเมื่อมีข้อความใหม่เข้ามา และสามารถดูข้อความย้อนหลังได้
6. โปรแกรมไลน์สามารถใช้ได้กับเครื่องโทรศัพท์สมาร์ตโฟน และเครื่องคอมพิวเตอร์
7. สามารถส่งข้อมูลข่าวสารเพื่อการติดต่อสื่อสารได้ทั้งรายบุคคลและเป็นกลุ่ม

8. สามารถพูดคุยโทรศัพท์ผ่านโปรแกรมไลน์ได้โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย

9. สามารถตรวจสอบสมาชิกที่ถูกเชิญเข้ามาในกลุ่ม และลบออกจากกลุ่มได้

ข้อเสีย

1. เงื่อนไขการสมัครต้องสมัครผ่านสมาร์ตโฟน
2. ผู้สมัครสมาชิกสามารถตั้งชื่อได้ตามใจชอบ ทำให้ไม่สามารถระบุตัวตนที่แท้จริงได้
3. สมาชิกภายในกลุ่มสามารถเชิญบุคคลภายนอกเข้าร่วมกลุ่มได้ และสามารถลบสมาชิกทุกคนออกจากกลุ่มได้
4. ไม่สามารถตรวจสอบได้ว่าสมาชิกภายในกลุ่มสามารถรับข้อความได้หรือไม่
5. ไม่สามารถแนะนำผู้ให้บริการพัฒนาระบบให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ตามที่ต้องการได้
6. ไม่สามารถแจ้งผู้ให้บริการดูแลแก้ไขปัญหาในกรณีที่ระบบขัดข้องหรือถูกยกเลิก
7. สมาชิกในกลุ่มจำกัดได้ไม่เกิน 100 คน
8. สมาชิกทุกคนภายในกลุ่มสามารถเปลี่ยนแปลงแก้ไข ชื่อ/รูปภาพ ประจำกลุ่มได้
9. ข้อมูลข่าวสารที่สำคัญขององค์กร อาจถูกนำไปเผยแพร่ต่อภายนอกได้

จากข้อดีและข้อจำกัดของไลน์ดังที่กล่าวมานั้น เป็นสิ่งที่ผู้บริหารต้องคำนึงถึงเมื่อนำโปรแกรมไลน์มาใช้ในการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร โดยเฉพาะในส่วนของการจำกัด นอกจากเนื้อหาดังกล่าวแล้ว จากประสบการณ์ของผู้เขียนยังเห็นว่าไลน์ถ้าใช้แบบไม่ระมัดระวังอาจทำให้องค์กรเสียโอกาสหลายด้าน เช่น บุคลากรในองค์กรเล่นไลน์ในขณะที่ปฏิบัติงาน ทำให้การปฏิบัติงานไม่เต็มประสิทธิภาพหรือบางครั้งผู้บริหารใช้ไลน์มอบหมายงานในปริมาณมากเกินไป อาจทำให้การสื่อสารขาดความชัดเจน หรือในปัจจุบันพฤติกรรมการเล่นแชทที่แล้วส่งภาพถ่ายผ่านไลน์ อาจทำให้บุคลากรขาดสมาธิในการปฏิบัติงาน เกิดการสร้าง

ภาพลักษณ์เพื่อหวังผลประโยชน์จากการปฏิบัติงาน เป็นต้น
ข้อจำกัดเหล่านี้ผู้บริหารต้องรู้เท่าทัน และหาทาง
ป้องกันก่อนที่จะปัญหาจะเกิดขึ้น ในยุคปัจจุบันองค์กรทุกแห่ง
ไม่สามารถปฏิเสธการใช้เทคโนโลยีได้ โปรแกรมไลน์ถือเป็น
เทคโนโลยีการสื่อสารที่ทันสมัย และสามารถเพิ่ม
ประสิทธิภาพการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรให้ทันกับ
สถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป ดังนั้นการใช้โปรแกรมไลน์ผู้
บริหารต้องศึกษาคุณสมบัติของไลน์ และประยุกต์ใช้ให้
เหมาะสมกับบริบทขององค์กร เพื่อให้โปรแกรมไลน์ช่วย
เพิ่มประสิทธิภาพการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร

สรุป

โปรแกรมไลน์ถือเป็นการติดต่อ สื่อสารสองทาง
ซึ่งเป็นลักษณะของการติดต่อสื่อสารในองค์กรที่มี

ประสิทธิภาพ ไลน์มีต้นกำเนิดมาจากประเทศญี่ปุ่น มีจุด
มุ่งหมายเพื่อการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลผ่านระบบ
อินเทอร์เน็ต ไลน์มีคุณสมบัติที่สำคัญสำหรับการติดต่อ
สื่อสารทั้งการสร้างกลุ่มเฉพาะสำหรับการติดต่อสื่อสาร
สามารถติดต่อสื่อสารได้ไม่จำกัดช่วงเวลา มีความ
หลากหลายรองรับการส่งไฟล์ข้อมูลได้มากมาย และที่สำคัญ
คือ สามารถส่งผ่านข้อมูลได้ภายในระยะเวลาอันรวดเร็ว

และเพื่อให้การใช้โปรแกรมไลน์ติดต่อสื่อสาร
ภายในองค์กรให้มีประสิทธิภาพ ผู้บริหารต้องศึกษาถึงข้อดี
และข้อจำกัดของไลน์อย่างละเอียด แล้วพยายามจัดข้อ
จำกัดต่างๆ ออกไป เพื่อให้ไลน์สามารถเพิ่มประสิทธิภาพ
การติดต่อสื่อสารให้กับองค์กรอย่างแท้จริง ป้องกันบุคลากร
ในองค์กรที่มีพฤติกรรมการเล่นไลน์ในเวลาปฏิบัติงานจนเกิด
“สังคมก้มหน้า” ขึ้นในองค์กร

บรรณานุกรม

- ชนงกรณ์ ฤทธิชลบุตร. (2556). **หลักการจัดการ องค์กรและการจัดการสมัยใหม่**. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
เออาร์ไอพี บจก. (มหาชน). (2014). **ต้นกำเนิดไลน์ LINE จำมาจากไหน ?**. [ออนไลน์]. สืบค้นจาก <http://www.aripfan.com> [2558, 18 มิถุนายน]
- ไลน์. (2558). **ภาพไลน์**. [ออนไลน์]. สืบค้นจาก https://www.google.co.th/search?q= =1366&bih=667&source=l nms&tbm=isch&si=99iIVfXSIII1uATwrYHICw&ved=0CAgQ_AUoAw [2558, 18 มิถุนายน]
- ศุภศิลาณี กุลจิตต์เจี๊วงค์. (2556, ตุลาคม-ธันวาคม). ไลน์รูปแบบการสื่อสารบนความสร้างสรรค์ของสมาร์ทโฟน : ข้อดีและข้อจำกัดของแอปพลิเคชัน. **วารสารนักบริหาร**. 33(4), 42-54
- สามารถ อัยกร. (2557). **การจัดการองค์การภาครัฐและเอกชน**. สกลนคร : มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
- สำนักบริหารงานการศึกษาพิเศษ. (2557). **คู่มือการใช้งาน LINE Application เพื่อการสื่อสาร**. กรุงเทพฯ : สำนักงาน
คณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กระทรวงศึกษาธิการ