

อิทธิพลของแอปพลิเคชันไลน์ในการสื่อสารยุคปัจจุบัน

The influence of Line Application in the Present Communication

ขวัญฤดี ฮวดหุ่ณ

Khwanradee Huedhun

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์

Faculty of Humanities and social sciences,

Valaya Alongkorn Rajabhat University under the Royal Patronage

Email: familyouting02@gmail.com

บทคัดย่อ

บทความนี้นำเสนอเรื่องอิทธิพลของแอปพลิเคชันไลน์ในการสื่อสารของโลกยุคปัจจุบันในเรื่องของการติดต่อสื่อสารพื้นฐานในชีวิตประจำวันของมนุษย์ตลอดจนการส่งเสริมการทำงานด้วยการสื่อสารผ่านแอปพลิเคชันไลน์ที่ทั้งองค์กรภาครัฐและภาคเอกชนได้นำมาใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดกับองค์กรนั้นๆ ทั้งยังเป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจและสังคมได้อีกด้วย โดยมีการนำแนวทาง ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนความคิดเห็นของผู้เขียนมาประกอบเพื่อเป็นแนวทางการอธิบายใน ประเด็น อิทธิพลของแอปพลิเคชันไลน์และประโยชน์และข้อจำกัดในการสื่อสารผ่านแอปพลิเคชันไลน์ในโลกยุคปัจจุบัน ซึ่งประเด็นที่กล่าวมาทำให้การสื่อสารในสังคมนั้นเกิดความรวดเร็วและประหยัดเวลาในการสื่อสารมากยิ่งขึ้น

คำสำคัญ: แอปพลิเคชันไลน์; การสื่อสาร; ยุคปัจจุบัน

ABSTRACTS

This article presents the subject to the influence of the application of communication in the world today in terms of basic communication in daily life of humans as well as supplementary work by communicating through applications that both Governments and the private sector were implemented in practice, so that maximum benefit to both organizations, is also an important mechanism for driving economic and social. Import guidelines Theory and related research, as well as the opinions of the authors attributed to the influence of the findings described in the application, and the benefits and limitations in communication applications in the world today. Such issues, which makes communication in society, resulting in a fast and time-saving even more communication.

Keywords: The influence; Application; Present Communication

บทนำ

กระแสโลกาภิวัตน์ได้เข้ามาอิทธิพลต่อหลายๆประการในสังคม ไม่เว้นแต่ระบบการศึกษาที่มีการปรับเปลี่ยนไปตามการเปลี่ยนแปลงของสังคมโลก เพื่อก่อให้เกิดความทันสมัยในองค์ความรู้ และสอดคล้องต่อผู้ศึกษาและยังมีส่วนช่วยดึงดูดให้ผู้สนใจเข้ามาศึกษาและนำองค์ความรู้ไปใช้เพื่อเกิดประโยชน์ต่อไป ประเทศไทยทุกวันนี้ผู้ศึกษาสามารถเข้าถึงระบบการศึกษาได้ง่ายขึ้น เช่น ระบบการสมัครออนไลน์ การสมัครผ่านโปรดยักษ์และอื่นๆ อีกหลายวิธีที่จะเข้าถึงระบบการศึกษาสถาบันการศึกษามีการปรับเปลี่ยนบทบาทเป็นอย่างมาก มีการนำเทคโนโลยีมาใช้อำนวยความสะดวกสำหรับผู้ศึกษา เช่น ระบบลงทะเบียนออนไลน์ ระบบการแจ้งผลการเรียนออนไลน์ เป็นต้น ทุกวันนี้ผู้ศึกษาสามารถเข้าถึงแหล่งเทคโนโลยีเพื่อใช้ประโยชน์ต่อการศึกษา การเข้าถึงข้อมูลข่าวสารสามารถทำได้ง่ายด้าย เช่น ผ่านทางอุปกรณ์อย่างโทรศัพท์มือถือแท็บเล็ต หรืออื่นๆ อีกมากมาย ที่จะช่วยให้ผู้สนใจศึกษาสามารถค้นหาข้อมูลได้ด้วยตนเองโดยไม่จำกัดเวลาและสถานที่ ซึ่งมีความแตกต่างไม่เหมือนแต่ก่อน ที่การศึกษาจะอยู่แค่ในชั้นเรียนหรือในสถานที่ที่ใช้สำหรับศึกษาหาความรู้ อย่างเช่น ห้องสมุดเท่านั้น (เอกกวีร์ พิทักษ์ธนชกุล, 2557)

ในปัจจุบันเรามีวิธีการสื่อสารได้หลายทาง เช่น โทรศัพท์มือถือ โทรสาร วิทยุติดตามตัว การส่งจดหมายทางอินเทอร์เน็ต (E-mail) ทำให้เราสามารถติดต่อกับบุคคลหรือกลุ่มบุคคลในรูปแบบต่างๆ ได้ตลอดเวลา โดยมีจุดประสงค์ที่จะเสนอเรื่องราวต่างๆ ได้แก่ ข้อมูลข่าวสาร ข้อเท็จจริง ความรู้สึก ความคิด ความต้องการ รวมไปถึงความคิดเห็นในเรื่องต่างๆ ให้บุคคลหรือกลุ่มบุคคลรับรู้ ชีวิตประจำวันของเราจึงต้องเกี่ยวข้องกับการสื่อสารตลอดเวลา แอปพลิเคชันเริ่มเข้ามามีบทบาทในสังคมปัจจุบันในด้านการสื่อสารมากขึ้น หากจะยกตัวอย่างถึงแอปพลิเคชันที่เป็นที่กล่าวถึงและเป็นที่ยอมรับในตอนนี้ก็คงต้องยกตัวอย่างถึง แอปพลิเคชันไลน์ (LINE) ที่ถือเป็นช่องทางในการทำตลาดที่สำคัญในยุคดิจิทัล มนุษย์ในปัจจุบันติดต่อสื่อสารกันผ่านไลน์กันเป็นจำนวนมาก รวมถึงองค์กรต่างๆ นิยมใช้เป็นการประชาสัมพันธ์ธุรกิจ และเสนอกิจกรรมส่งเสริมการขาย ด้วยการที่เข้าถึงผู้ใช้งานได้ง่ายผ่านโทรศัพท์มือถือทั้งระบบไอโอเอส แอนดรอยด์ รวมถึงบนคอมพิวเตอร์ PC

บทความวิชาการนี้ผู้เขียนจะเน้น 2 ประเด็นได้แก่ 1. อิทธิพลของแอปพลิเคชันไลน์ 2. ประโยชน์และข้อจำกัดในการสื่อสารผ่านแอปพลิเคชันไลน์ในโลกยุคใหม่ โดย 2 ประเด็นดังกล่าว ส่งผลต่อการใช้ชีวิตของมนุษย์ในโลกปัจจุบันว่ามีการตอบสนองความต้องการของมนุษย์ได้อย่างไรที่มนุษย์ต้องการไม่ว่าจะเป็นการสื่อสารพื้นฐานในชีวิตประจำวันอย่างเช่น กลุ่มเพื่อน ครอบครัว รวมไปถึงธุรกิจต่างๆ ตลอดจนหน่วยงานหรือองค์กรภาครัฐและเอกชน ต่างก็มีการนำแอปพลิเคชันไลน์เข้ามามีบทบาทในการปฏิบัติงานอย่างแพร่หลายเพื่อเป็นการลดขั้นตอน ไม่ให้เกิดความยุ่งยาก ล้าช้า และยังเป็นการสร้างความสะดวก รวดเร็ว ตลอดจนเป็นแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน โดยผู้เขียนบทความนี้จะนำเสนอแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องรวมถึงความคิดของผู้เขียนมานำเสนอโยวิเคราะห์และสังเคราะห์ โดยมีเนื้อหา ดังนี้

1. แอปพลิเคชันไลน์คืออะไร

แอปพลิเคชันที่มีความนิยมในสังคมปัจจุบันซึ่งในสังคมปัจจุบันนั้นมีการติดต่อสื่อสารแพร่หลายและทั่วถึง ทำให้สังคมในปัจจุบันนี้มีความสะดวกและรับรู้ข่าวสารได้อย่างรวดเร็วและทั่วถึงมากยิ่งขึ้น แอปพลิเคชันไลน์จึงถือเป็นแอปพลิเคชันที่ได้รับความนิยมและถูกกล่าวถึงอย่างมากในตอนนี้ เพราะเป็นแอปพลิเคชันที่มีฟังก์ชันที่หลากหลายสามารถใช้ได้ทั้งในรูปแบบการแชท การติดต่อสื่อสาร ส่งรูปภาพ VDO ตลอดจนการส่งสติ๊กเกอร์ไลน์ที่บ่งบอกถึงความรู้สึกและอารมณ์ต่างๆ ซึ่งเป็นสิ่งที่ตอบโจทย์ของคนในสังคมปัจจุบันทุกเพศทุกวัยได้เป็นอย่างดี

1.1 ความหมายของแอปพลิเคชันไลน์

ไลน์ หมายถึง แอปพลิเคชันสำหรับการสนทนาบน อุปกรณ์การสื่อสารรูปแบบต่างๆ เช่น สมาร์ทโฟน คอมพิวเตอร์ และแท็บเล็ต (Tablet) ผู้ใช้สามารถสื่อสารด้วยการพิมพ์ ข้อความจากอุปกรณ์การสื่อสารเครื่องหนึ่งไปสู่อีกเครื่องหนึ่ง ไลน์ได้รับการพัฒนาให้มีความสามารถหลากหลายเพื่อรองรับ การใช้งานของผู้ใช้หลายๆด้าน จุดเด่นที่ทำให้ไลน์แตกต่างกับ แอปพลิเคชันสำหรับการสนทนาแบบอื่นๆ คือ รูปแบบของ “สติ๊กเกอร์” (Sticker) ที่แสดงอารมณ์และความรู้สึกของผู้ใช้ ที่หลากหลาย เช่น สติ๊กเกอร์แสดงความรู้สึกขั้นพื้นฐาน สติ๊กเกอร์ตามเทศกาลและวันสำคัญ สติ๊กเกอร์ของตราสินค้า ต่างๆ และสติ๊กเกอร์การ์ตูนที่มีชื่อเสียง เป็นต้น (ศุภศิลาป์ กุลจิตต์เจือวงศ์, 2556)

อย่างไรก็ตามผู้เขียนคิดว่า ไลน์ ยังคงเป็นแอปพลิเคชันใหม่ในอุตสาหกรรมสมาร์ทโฟนที่เพิ่งเปิดให้บริการได้ไม่นาน ถึงแม้ว่าจะมีจำนวนสมาชิกสูงและเติบโตขึ้นอย่างต่อเนื่อง แต่มีอาจเป็นดั่งขวัดที่แน่นอนเสมอไปว่าความนิยมของสมาชิกจะไม่ลดลง ทั้งนี้เพราะไลน์มีทั้งข้อดีและข้อจำกัดเหมือนแอปพลิเคชันทั่วไป ที่ต้องการการพัฒนาให้สอดคล้องกับพฤติกรรมของผู้ใช้ ซึ่งบทความฉบับนี้จะอธิบายถึงจุดกำเนิดของไลน์ การเชื่อมต่อของไลน์กับสมาชิกอื่น และลักษณะของไลน์ รวมถึงการวิเคราะห์ข้อดีและข้อจำกัดของแอปพลิเคชันไลน์ เพื่อให้สมาชิกไลน์สามารถใช้ประโยชน์จากแอปพลิเคชันไลน์ได้อย่างเหมาะสมและหลีกเลี่ยงข้อจำกัดที่อาจเกิดขึ้นในขณะใช้งาน

1.2 กำเนิดไลน์

ไลน์ได้รับการพัฒนาขึ้นครั้งแรกเมื่อปี 2554 ณ ประเทศญี่ปุ่น โดยบริษัท NHN Japan ซึ่งเป็นบริษัทที่ให้ บริการอินเทอร์เน็ต เกม และระบบการสืบค้นข้อมูล (Search Engine) ได้ร่วมมือกับบริษัท Naver Japan Corporation และบริษัท livedoor ร่วมกันพัฒนาขึ้นโดยปรับปรุงรูปแบบ การใช้งานที่หลากหลายเพื่อรองรับการใช้งานของผู้ใช้อย่างต่อเนื่อง คำว่า ไลน์ เกิดขึ้นหลังจากที่ประเทศญี่ปุ่นเกิดแผ่นดินไหวครั้งใหญ่ในประเทศเมื่อปี 2554 มีชื่อว่า Tohoku Earthquake เหตุการณ์ดังกล่าวนี้ทำให้ระบบการติดต่อ สื่อสารของประเทศญี่ปุ่นเป็นอัมพาต ขาดการติดต่อสื่อสาร ภาครัฐแผ่นดิน ประชาชนในประเทศต้องใช้บริการโทรศัพท์ สาธารณะที่

ถูกติดตั้งโปรแกรมอัตโนมัติไว้ให้สามารถใช้ได้ เมื่อเกิดเหตุการณ์ภัยพิบัติที่ไม่คาดฝัน ประชาชนจำนวนมาก ต้องเข้าแถวเพื่อรอรับบริการ จึงเป็นที่มาของคำว่า “ไลน์” ซึ่งแปลว่าการเข้าแถว

1.3 สถิติของไลน์

ล่าสุดของผู้ใช้งานทั่วโลก จำนวนผู้ใช้ – ญี่ปุ่น: 41.51 ล้าน, ไทย: 12.27 ล้าน, ไต้หวัน: 11.83 ล้าน, ประเทศอื่นๆ: 34.39 ล้าน – สัดส่วนระหว่างญี่ปุ่น ต่อ ประเทศอื่นๆ = 4:62. ท็อป 5 ประเทศ (จากจำนวนผู้ใช้งานมากที่สุด) ญี่ปุ่น ไทย ไต้หวัน เกาหลี สเปน ประเทศและภูมิภาคที่ LINE ได้รับการจัดอันดับให้เป็นแอปฯ อันดับ 1 โดย App Store/Google Play (ในประเภทแอปฯ ฟรี) เอเชีย ญี่ปุ่น ฮองกง มาเก๊า ไต้หวัน สิงคโปร์ ไทย มาเลเซีย กัมพูชา ลาว คีร์กีซสถาน ตุรกี บาร์เรน อุซเบกิสถาน คาซัคสถาน จอร์แดน สหรัฐอาหรับเอมิเรตส์ คูเวต อิสราเอล การตาร์ ซาอุดี อาเรเบีย โอมาน ยุโรป รัสเซีย เบลารุส สเปน สวิสเซอร์แลนด์ อเมริกาเหนือ โดมินิแคน รีพับลิค เอล ซาวาดอร์ ปานามา ฮอนดูรัส อเมริกาใต้ เอกวาดอร์ เวเนซุเอลา อาร์เจนตินา เปรู ชิลี โบลิเวีย ปารากวัย อุรุกวัย แอฟริกา มาลี แองโกลา โอเชียนา ปาปัวนิวกินี ความถี่ในการใช้งาน 80.3% ต่อเดือน (นับถึงเดือนธันวาคม 2555) จำนวนผู้ลงทะเบียนใช้งานสูงสุดต่อวัน 600,000 คน (นับถึงวันที่ 16 ธันวาคม 2555) รางวัลที่ได้รับ รางวัล iTunes ยอดเยี่ยมประจำปี 2555 : อันดับ 1 ประเภทฟรีแอปพลิเคชัน (ประเทศญี่ปุ่น) รางวัล iF ดีไซน์ ปี 2556 : รางวัลสื่อโฆษณา รางวัลดีไซน์ดีเยี่ยมเหรียญทอง ปี 2555 และอื่นๆ มีจำนวนยอดดาวโหลดสูงถึง 100 ล้าน ได้อันดับความนิยมของสตาร์ทอัพทั่วโลก (นางสาวศิรินิภา คนทา)

ผู้เขียนมีความคิดเห็นถึงคำว่า “ไลน์” ว่าเพราะเหตุนี้จึงเป็นที่มาและเป็นที่ติดหูของคนทั้งโลก ไม่เว้นแม้แต่ประเทศไทยที่นำแอปพลิเคชันนี้เข้ามาเพื่อใช้งานกันอย่างแพร่หลาย ด้วยฟังก์ชันและลูกเล่นที่น่าสนใจ และเป็นที่นิยมในสังคมปัจจุบัน จึงไม่มีใครไม่รู้จักแอปพลิเคชันไลน์นี้ ซึ่งได้พัฒนาจากการสื่อสารขั้นพื้นฐานจากประเทศญี่ปุ่น และปัจจุบันก็ได้ประสบความสำเร็จอย่างมาก

1.4 ลักษณะเฉพาะของแอปพลิเคชันไลน์

แอปพลิเคชันไลน์มีลักษณะเฉพาะที่สร้างความแตกต่างอย่างเด่นชัดจากแอปพลิเคชันสนทนาอื่นๆ และเป็นช่องทางการสื่อสารที่ผู้บริโภคเป็นสมาชิกจะสามารถสรุปลักษณะเฉพาะของแอปพลิเคชันไลน์ (LINE) ที่ทำให้ผู้บริโภคเป็นสมาชิกกันอย่างมาก (ศุภศิลา กุลจิตต์เจริญวงศ์, 2556) ได้ดังนี้

1. เป็นการสื่อสาร 2 ทาง (Two-way Communication) ไลน์เป็นการสื่อสารโดยตรงจากผู้ส่งสาร ไปยังผู้รับสาร โดยผู้ส่งสารสามารถส่งข้อความ รูปภาพ เอกสาร หรือข้อมูลข่าวสารตามวัตถุประสงค์ของผู้ส่งสาร เพื่อก่อให้เกิดการรับรู้ และพฤติกรรมที่ผู้ส่งสารต้องการ เช่น การสนทนากับเพื่อน การส่งรูปภาพ การส่งข้อมูลเกี่ยวกับการ ส่งเสริมการขายของสินค้าเพื่อการตลาด เป็นต้น อีกทั้งผู้รับสารยังสามารถแสดงปฏิกิริยาตอบกลับ (Feedback) โดยตรงได้ทันทีทำให้ผู้ส่งสารสามารถวัดผลของการสื่อสารได้ทันที

2. สามารถสร้างกลุ่มการสื่อสารได้เฉพาะกลุ่ม (Group Communication) เมื่อผู้ใช้ต้องการพื้นที่สำหรับ สมาชิกที่คุ้นเคยกันโดยเฉพาะ ผู้ใช้สามารถตั้งค่าการใช้งาน ของไลน์ด้วยวิธีการสร้างกลุ่มเฉพาะในแวดวงสนทนาที่มีความ เกี่ยวข้องกันระหว่างบุคคลหลายบุคคลให้สามารถเชื่อมต่อ และสื่อสารกันภายในกลุ่ม เช่น

กลุ่มเพื่อนในระดับอุดมศึกษา กลุ่มครอบครัว กลุ่มเพื่อนที่ทำงาน เป็นต้น ซึ่งเมื่อสมาชิก ภายในกลุ่มคนใดคนหนึ่งส่งสารออกไป จะถึงผู้รับสารที่เป็น สมาชิกในกลุ่มได้ทุกคน ซึ่งมักเป็นเรื่องที่สมาชิกภายในกลุ่ม ล้วนมีประสบการณ์ร่วมกัน ทำให้สามารถสื่อสารโต้ตอบกัน ภายใต้หัวข้อที่สมาชิกภายในกลุ่มเข้าใจร่วมกันได้

3. สามารถเลือกกลุ่มเป้าหมายได้อย่างเฉพาะเจาะจง หลังจากที่ผู้ส่งสารมีข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมของกลุ่ม ผู้รับสารเป้าหมายหลัก และลักษณะของสารที่กลุ่มเป้าหมาย สนใจ ผู้ส่งสารสามารถส่งข้อมูลข่าวสารเหล่านั้นไปยังผู้รับสาร ได้ตรงใจตามที่ผู้รับสารต้องการ ซึ่งในปัจจุบันมีหลายองค์ความรู้ คุณสมบัติในการสื่อสารของไลน์มาประยุกต์ใช้กับการ สื่อสารทางการตลาด ด้วยวิธีการให้ผู้รับสารสามารถดาวน์โหลดสติ๊กเกอร์ของตราสินค้านั้นไปใช้ได้โดยไม่เสียค่าใช้จ่ายใดๆ โดยมีเงื่อนไขการตอบรับความเป็นเพื่อนระหว่างเจ้าของตราสินค้ากับผู้ใช้งาน ซึ่งจะทำให้เจ้าของตราสินค้าสามารถ ส่งข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสินค้าและบริการต่างๆมายังผู้กลุ่ม ลูกค้าที่เป็นเป้าหมายหลักโดยตรง โดยสามารถระบุตราสินค้า (Brand) ข้อความจูงใจ การส่งเสริมการขาย และการโฆษณาต่างๆได้

4. สามารถสื่อสารได้ตลอดเวลา (Anytime) ผู้ส่งสารสามารถสื่อสารไปยังผู้รับสารได้ตลอดเวลา โดยไม่จำกัดช่วงเวลา และระยะเวลาในการสื่อสาร โดยสามารถส่งสารรูปแบบต่างๆ เช่น ข้อความ ภาพ คลิปวิดีโอ และสติ๊กเกอร์ ไปยังผู้รับสารได้หาก ยังมีการเชื่อมต่อเครือข่ายสัญญาณอินเทอร์เน็ต และคู่สื่อสารยังคงมีสถานะเป็นเพื่อนกัน

5. สามารถส่งรูปแบบสารได้หลากหลาย (Multi-media) ลักษณะเฉพาะของไลน์สามารถส่งสารที่มีรูปแบบหลากหลาย แตกต่างกันไป โดยผู้ส่งสารสามารถเลือกสรรสารให้เหมาะสมกับรูปแบบ และกลุ่มเป้าหมายในการสื่อสารได้ เช่น ข้อความ รูปภาพ โปสเตอร์ การส่งลิงค์เพื่อเชื่อมต่อเว็บไซต์จากภายนอก แอปพลิเคชันโลโก้ (Logo) คลิปวิดีโอ รายการสินค้า สติ๊กเกอร์ ตราสินค้า และข้อความเสียง เป็นต้น

6. สามารถเลือกปิดกั้นการสนทนาได้ (Block) เมื่อ ผู้รับสารไม่มีความประสงค์ที่จะรับสารนั้นอีกต่อไป หรือ ข้อความที่ส่งมานั้นรบกวนให้กับผู้รับสาร ผู้รับสารสามารถ เลือกปิดการสนทนากับผู้ส่งสารรายนั้นได้อย่างเฉพาะเจาะจง

7. สามารถสนทนาด้วยเสียงผ่านไลน์ (Voice Call) ลักษณะเฉพาะอีกประการหนึ่งที่เพิ่มความโดดเด่นของไลน์ คือ ความสามารถในการสนทนาผ่านไลน์ เสมือนการพูดคุย ทางโทรศัพท์ไปยังสมาชิกบนเครือข่ายไลน์โดยไม่เสียค่าบริการ ขณะสนทนา ถึงแม้ว่าปลายทางของคุณสนทนานั้นจะอยู่ไกลถึง ต่างประเทศ โดยผู้ใช้ไลน์สามารถสนทนาด้วยเสียงผ่าน Voice Call จากสมาร์ตโฟนไปยังสมาร์ตโฟน สมาร์ตโฟนไปยัง คอมพิวเตอร์ หรือคอมพิวเตอร์ไปยังคอมพิวเตอร์ได้โดยไม่เสียค่าใช้จ่ายใดๆ เพิ่มเติมนอกจากค่าบริการ อินเทอร์เน็ต ทำให้ลดช่องว่างของการสื่อสาร ถึงแม้ว่าจะอยู่ ห่างไกลกันคนละประเทศ แอปพลิเคชันไลน์ยังสามารถเชื่อม ต่อกันได้อย่างทั่วถึง การสนทนาด้วยเสียงผ่านไลน์ (Voice Call) ที่มา: ไลน์ พีซี (2013)

8. มีสติ๊กเกอร์รูปแบบการ์ตูนที่ช่วยเพิ่มการสนทนา ให้ชัดเจนขึ้น สติ๊กเกอร์รูปแบบการ์ตูนของไลน์จะช่วย สนับสนุนข้อความระหว่างคู่สื่อสารให้ชัดเจนมากขึ้น เพราะ ข้อความไม่สามารถอธิบายได้ด้วยน้ำเสียง

ทำให้ไม่ทราบ อารมณ์ผ่านน้ำเสียงของคู่สนทนา สติกเกอร์จึงเป็นสัญลักษณ์ ในการแสดงออกแทนอารมณ์ และความรู้สึกของคู่สื่อสาร อีกทั้งรูปแบบของสติกเกอร์ยังถ่ายทอดบุคลิกภาพต่างๆ ผ่าน ตัวการ์ตูน เช่น การแสดงความเสียใจ ดีใจ ขำขัน และบุคลิก อื่นๆ ทำให้การสื่อสารมีสีสันและชีวิตชีวามากขึ้น นอกจากนี้ ลักษณะของตัวการ์ตูนในรูปแบบของสติกเกอร์นั้น ยังสามารถ ผสมผสานกับการสร้างตัวละครการ์ตูนกับสินค้า เพื่อเป็นการ สื่อสารตราสินค้าไปสู่ผู้รับสารวิธีหนึ่ง จึงมีเจ้าของสินค้าและ บริการหลายตราสินค้านำสติกเกอร์ รูปแบบการ์ตูนของไลน์มา ช่วยสร้างกระแสการสื่อสารบนสมาร์ทโฟน อีกทั้งยังเป็นการ เน้นการจดจำ ตราสินค้าของผู้ใช้ที่มีต่อเจ้าของสินค้าและบริการมากขึ้น

9. สามารถสร้างไทม์ไลน์ได้ เช่นเดียวกับสังคม ออนไลน์อื่นๆ อย่างเฟซบุ๊ก (Facebook) และทวิตเตอร์ (Twitter) ผู้ใช้สามารถโพสต์ข้อความ รูปภาพ หรือคลิปวิดีโอ บนหน้าไทม์ไลน์ของตนเองได้ตามความต้องการ

10. รองรับไฟล์ข้อมูลได้หลากหลาย (Files Support) ในกล่องสนทนาของไลน์ นอกจากการส่งข้อความ สนทนาเป็นตัวอักษร ภาพ หรือสติกเกอร์แล้ว ผู้ใช้ยังสามารถ ส่งแฟ้มงานเอกสารในรูปแบบของนามสกุลไฟล์ ต่างๆ ได้ มี ลักษณะคล้ายกับการรับ-ส่งอีเมล (E-Mail) จากผู้ส่งไปยังผู้รับ โดยตรง ซึ่งไฟล์ที่สามารถใช้งาน ร่วมกับไลน์นั้น ได้แก่ .pdf .ppt .doc .jpeg เป็นต้น (ศุภศิลา ปุณฺณจิตต์เจือวงศ์, 2556)

จากลักษณะของแอปพลิเคชันไลน์ที่ได้ดังกล่าวมาข้างต้นทำให้ผู้ใช้สมาร์ทโฟนเป็นจำนวนมากต่าง ดาวนโหลดแอปพลิเคชันไลน์มาไว้ในเครื่องเพื่อใช้งานตามวัตถุประสงค์ที่แตกต่างกันออกไปรวมถึงหน่วยงาน หรือองค์กรต่างๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน ต่างใช้ช่องทางไลน์ในการติดต่อสื่อสารไปยังผู้บริหารกลุ่มเป้าหมาย เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ และจากประสบการณ์ผู้เขียนเองที่ได้ใช้แอปพลิเคชันไลน์นี้ด้วย เหตุผลที่ เลือกใช้แอปพลิเคชันไลน์เพราะว่าเป็นแอปพลิเคชันที่มีลักษณะการใช้งานที่ง่ายและมีฟังก์ชันมากมาย อาทิเช่น สติกเกอร์ที่มีรูปวาดลายที่น่าสนใจเป็นที่นิยมในหมู่วัยรุ่นสมันนี้ มีการแชร์ของข้อมูลข่าวสารมากมายในพื้นที่ไทม์ ไลน์ได้และสามารถรองรับไฟล์ข้อมูลได้หลากหลายซึ่งผู้เขียนเป็นผู้ใช้งานจริง รู้สึกว่าใช้งานง่าย สะดวกและ รวดเร็ว ด้วยลักษณะของแอปพลิเคชันไลน์นี้จึงตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ได้เป็นอย่างดี

2. ประโยชน์และข้อจำกัดในการสื่อสารผ่านแอปพลิเคชันไลน์

ประโยชน์และข้อจำกัดของแอปพลิเคชันไลน์นั้น ผู้เขียนคิดว่ามีประโยชน์ในเรื่องการสื่อสารใน ชีวิตประจำวันเป็นข้อดีอย่างหนึ่งจากประสบการณ์ที่ตัวผู้เขียนเองได้มีการโหลดแอปพลิเคชันไลน์นี้ไว้ในสมาร์ โฟนและใช้งานจริง และคิดเห็นว่าแอปพลิเคชันไลน์มีความสำคัญและเป็นส่วนช่วยในการสนทนาและนัดพบปะ ทำกิจกรรมกับเพื่อนตลอดจนติดต่อสื่อสารแลกเปลี่ยนข้อมูลกันในกลุ่มทำให้เกิดความรวดเร็วต่อการทำงาน มากขึ้นซึ่งความคิดเห็นผู้เขียนมีบางประเด็นนั้นตรงกับแนวคิดของ (ศุภศิลา ปุณฺณจิตต์เจือวงศ์, 2556) กล่าวถึง ข้อดีและข้อจำกัดในตัวแอปพลิเคชันไลน์ มีดังนี้

2.1 ประโยชน์และข้อจำกัดของแอปพลิเคชันไลน์

จุดเด่น	จุดด้อย
(1) ไลน์มีอุปกรณ์รองรับที่หลากหลาย ได้แก่ สมาร์ท โฟน คอมพิวเตอร์ และแท็บเล็ตต่างๆทำให้ผู้ใช้สามารถซื้อและเลือกได้ตามขนาด ระบบ ปฏิบัติการ และความชอบส่วนตัว	(1) ต้องอาศัยการเชื่อมต่อของระบบอินเทอร์เน็ตที่มีประสิทธิภาพเป็นตัวกลางในการรับ-ส่งข้อมูล โดยเฉพาะในรูปแบบของ Voice Call ที่ต้องใช้ อินเทอร์เน็ตความเร็วสูงจึงจะสามารถทำงานได้อย่างไม่ติดขัด ข้อจำกัดในเรื่องนี้ทำให้ไลน์สามารถเข้าถึงผู้ใช้ได้เฉพาะบางพื้นที่ที่มีระบบอินเทอร์เน็ตเท่านั้น
(2) มีความเป็นส่วนตัว เมื่อผู้ใช้มีจำนวนเพื่อนในไลน์มากขึ้น ผู้ใช้สามารถเลือกรับหรือปฏิเสธข้อความด้วยการไม่ได้ออก โดยไลน์จะแจ้งเตือนเพื่อให้ผู้ใช้ทราบว่า มีข้อความส่งมา เมื่อผู้ใช้ไม่ได้ตอบก็จะมีผลใดๆ นอกจากจำนวนการแจ้งเตือนที่เพิ่มขึ้น โดยผู้ใช้สามารถเลือกการปิดกั้นหรือยกเลิกการปิดกั้นได้ตามต้องการ	(2) สิ้นเปลืองพลังงานแบตเตอรี่ (Battery Consuming) ด้วยความสามารถที่หลากหลายบนไลน์ เช่น การเปิด คลิปวิดีโอ การเชื่อมต่อจากลิงค์ภายนอก หรือการสนทนาโดยผ่าน Voice Call ทำให้สูญเสียพลังงานแบตเตอรี่เป็นจำนวนมาก ซึ่งหากเปิดทิ้งไว้นานจะทำให้พลังงานแบตเตอรี่ลดลงอย่างรวดเร็ว
(3) สามารถสนับสนุนทางด้านธุรกิจ เจ้าของสินค้าหรือบริการสามารถประยุกต์ใช้สติ๊กเกอร์ของไลน์กับ Official Line ของบุคคล หรือองค์กรที่มีชื่อเสียงที่ได้ขึ้นทะเบียนไว้กับไลน์ ซึ่งเป็นทางเลือกหนึ่งของตราสินค้าในการสื่อสารกับกลุ่มเป้าหมาย	(3) มีข้อจำกัดในเรื่องของการลงทะเบียน ที่แอปพลิเคชันได้กำหนดให้ผู้ใช้สามารถลงทะเบียนโดยผ่านสมาร์ท โฟนเท่านั้น กล่าวคือ สมาร์ทโฟน 1 เครื่องจะมีไอดีไลน์สำหรับการเข้าใช้ (Log in) เพียง 1 ไอดี และไม่สามารถลงทะเบียนได้ด้วยวิธีอื่น ซึ่งต่างจากโปรแกรมสนทนาอื่นๆในรูปแบบเดียวกันอย่าง iMessage เฟซบุ๊กแมสเซนเจอร์ (Facebook Messenger) หรืออินสตาแกรม (Instagram) ที่เปิดโอกาสให้ผู้ใช้สามารถลงทะเบียนผ่านเว็บไซต์ได้
(4) ช่วยเพิ่มสีสันและชีวิตชีวาให้การสนทนา ด้วยลักษณะเฉพาะของไลน์ที่สามารถสื่อสารได้ด้วยลักษณะเฉพาะของไลน์ที่สามารถสื่อสารได้	(4) การแจ้งเตือนไม่สม่ำเสมอ ทำให้ไม่สามารถเห็นและตอบกลับข้อความที่ผู้สนทนาส่งถึงได้อย่างรวดเร็ว

หลากหลาย รูปแบบ เช่น ข้อความ คลิปวิดีโอ คลิปเสียง โปสเตอร์ รูปภาพ เกม ดราสคินค้า สตีกเกอร์ ฯลฯ อีกทั้งผู้ส่งสารยังสามารถเลือกรูปแบบของสารให้เหมาะสมกับรูปแบบของการสื่อสารในลักษณะต่างๆเพื่อให้สามารถเข้าถึงผู้บริโภคได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น	
(5) มีความใหม่และทันสมัยอยู่เสมอเนื่องด้วยแอปพลิเคชันไลน์ต้องเชื่อมต่อกับระบบอินเทอร์เน็ตตลอดเวลา โดยในระบบจะมีการตั้งค่าการแจ้งเตือนให้แอปพลิเคชันมีรุ่น (Version) ที่ทันสมัยอยู่เสมอ ผู้ใช้จึงสามารถตั้งค่าติดตามการแจ้งเตือนแอปพลิเคชัน (Update) ตามการพัฒนา ระบบของผู้ผลิตได้ตลอดเวลา	(5) ไม่สามารถลบข้อความที่ส่งไปแล้วได้ เมื่อข้อความนั้นส่งไปแล้ว จะไม่สามารถกดลบข้อความนั้นได้
(6) ประหยัดค่าใช้จ่ายในการสนทนาทางโทรศัพท์ โดยเฉพาะการสนทนาข้ามประเทศที่ต้องเสียค่าใช้จ่าย ด้วยระบบของ Voice Call หรือการสนทนาด้วยเสียงผ่านไลน์บนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง ทำให้ไม่เสียค่าใช้จ่าย นอกจากค่าบริการ อินเทอร์เน็ต	(6) ไฟล์มีวันหมดอายุ ปัญหาอีกอย่างที่หลายคนน่าจะเคยเจอคือ “ไฟล์หมดอายุ” ไม่ว่าจะเป็นรูปภาพ วิดีโอ หรือไฟล์งานอื่นๆที่อัปโหลดไปบน LINE ไฟล์เหล่านี้จะอยู่ได้เพียงประมาณ 2 สัปดาห์หรือ 1 เดือนเท่านั้น
(7) สามารถประยุกต์ใช้กับการทำงานด้วยประสิทธิภาพของไลน์ที่สามารถรองรับแอดมินที่หลากหลายนามสกุล ทำให้ ผู้ใช้สามารถประยุกต์ใช้กับการทำงานโดยการรับ-ส่งแฟ้มงานที่มีนามสกุลต่างๆ ตามที่ไลน์รองรับ (มีลักษณะคล้ายการรับ-ส่ง อีเมล) จากนั้นผู้รับสามารถเปิดอ่าน ส่งต่อ หรือพิมพ์ออกมาได้ทันที ช่วยสร้างความสะดวกสบายและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานมากขึ้น	(7) รุกلاءความเป็นส่วนตัวได้ง่าย เนื่องด้วยความสะดวกและง่ายในการใช้งาน LINE จึงเป็นส่วนหนึ่งในชีวิตประจำวันของใครหลายๆคน ทำให้บางคนอาจจะลืมหืมตาและใช้มันในเวลาที่ไม่เหมาะสมไม่ควร เช่นคุยงานในเวลาหลังเลิกงานหรือวันหยุด ทำให้บางคนอาจจะรู้สึกถูกก้าวก่ายความเป็นส่วนตัวและเกิดความไม่พอใจกันได้

(8) เปิดโอกาสให้ผู้ใช้ได้สร้างสรรค์งานจากการบันทึกภาพและวิดีโอ พร้อมกับการนำเสนอและร่วมแบ่งปัน (Share) ให้กับกลุ่มเพื่อน ด้วยวิธีการสร้างอัลบั้มภาพ (Create Album) สำหรับภาพนิ่ง และการตัดต่อวิดีโอ (Snap Movie) สำหรับ ภาพเคลื่อนไหว ซึ่งสามารถใช้ได้ในโอกาสต่างๆ เช่น ช่าว อวยพรวันเกิด และเทศกาลต่างๆ	
--	--

แหล่งข้อมูล : ศุภศิลป์ กุลจิตต์เจือวงศ์, 2556

อิทธิพลการสื่อสารผ่านแอปพลิเคชันไลน์ในสังคมปัจจุบัน

ในยุคนี้คงไม่สามารถที่จะปฏิเสธได้เลยว่าเทคโนโลยีหรือแอปพลิเคชันต่างๆไม่มีความจำเป็นสำหรับการดำเนินชีวิตของมนุษย์ เพราะทุกคนล้วนใช้เทคโนโลยีเพื่ออำนวยความสะดวกในชีวิตในทุกๆด้าน ตั้งแต่การตื่นนอนจนถึงการเข้านอน ดังนั้นเทคโนโลยีจึงเป็นสิ่งที่จำเป็นสำหรับมนุษย์ และหากจะพูดถึงแอปพลิเคชันก็คงยกตัวอย่างถึงแอปพลิเคชันไลน์ที่เป็นที่นิยมและไม่มีใครไม่รู้จักในปัจจุบันนี้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้ที่อาศัยอยู่ในเมืองที่ชีวิตประจำวันมีแต่ความเร่งรีบต้องแข่งขันกับเวลา การนำเทคโนโลยีแอปพลิเคชันไลน์เข้ามาช่วยจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่ง เพราะเทคโนโลยีหรือแอปพลิเคชันสมัยใหม่นอกจากจะช่วยอำนวยความสะดวกในการทำงานแล้วยังช่วยย่นระยะเวลาทำกิจกรรมต่างๆ ให้สั้นลงถ้าจะพูดถึงครอบครัวก็ถือว่าเป็นสถาบันแรกที่ทุกคนนั้นก็ต้องอยู่ร่วมกัน โดยจะต้องมีปฏิสัมพันธ์กันอย่างเลี่ยงไม่ได้ การสื่อสารจึงเป็นองค์ประกอบหนึ่งที่สำคัญในการดำรงชีวิตประจำวัน โดยการใช้สื่อที่สร้างสรรค์ภายในครอบครัวเพื่อให้เกิดความเข้าใจ อารมณ์ ความเข้าใจ อารมณ์ และความรู้สึกของกันและกัน แล้วนำมาซึ่งความรู้สึกดีๆ ความปรารถนาดี และเกิดเป็นความสัมพันธ์ภาพที่ดีต่อกัน (นวลฉวี ประเสริฐสุข, 2558)

ดังนั้นสมาชิกในครอบครัวหลายครอบครัวจึงเลือกช่องทางการสื่อสารสมัยใหม่ เข้ามามีส่วนช่วยในการสื่อสาร รวมถึงแอปพลิเคชันไลน์ก็เป็นอีกแอปพลิเคชันหนึ่งที่ได้รับการนิยมน้อยกว่าแพร่หลายในครอบครัว โดยหนึ่งในฟังก์ชันหรือคุณสมบัติของไลน์นั้นมีลักษณะของการสนทนาที่เป็นกลุ่ม ซึ่งเมื่อสมาชิกภายในกลุ่มคนใดคนหนึ่งส่งสารออกไปจะถึงผู้รับสารที่เป็นสมาชิกในกลุ่มได้ทุกคน ซึ่งมักเป็นเรื่องที่สมาชิกภายในกลุ่มเข้าใจร่วมกันได้ จึงตอบสนองความต้องการภายในครอบครัวได้เป็นอย่างดี และยังมีการสนทนาแบบวิดีโอคอลแบบเห็นหน้า (Voice call) โดยการสนทนาไม่มีความจำเป็นที่จะต้องทำให้เกิดความประหลาดใจและง่ายต่อการใช้งาน โดยผลการสำรวจ (อาร์วายทีไนท์, 2556) เรื่องปัจจัยที่เอื้ออำนวยความสะดวกจากการใช้แอปพลิเคชันไลน์ โดยศึกษาจากประชาชนอายุ 18 ปีขึ้นไปในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ผลการศึกษาพบว่า อันดับแรก

คือ ความสะดวก ใช้งานง่าย และรวดเร็วในการใช้ เห็นได้ว่าแอปพลิเคชันไลน์เป็นแอปพลิเคชันที่คนทุกระดับก็สามารถใช้ได้ สมาชิกภายในครอบครัวทุกคนสามารถใช้ได้อย่างง่ายดายสะดวกสบายในการติดต่อสื่อสารภายในครอบครัว ทำให้การดำเนินชีวิตประจำวันนั้น้ง่ายมากขึ้น

การใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการทำงานภายในองค์กร

ข้อมูล ข่าวสารเป็นหัวใจหลักของการดำเนินงานในทุกๆองค์กร ไม่ว่าจะเป็นองค์กรที่ดำเนินธุรกิจ การศึกษา หรือบริหารประชาชน ซึ่งบุคลากรของแต่ละองค์กรก็มีความต้องการใช้สารสนเทศที่แตกต่างกัน การสื่อสารภายในองค์กรที่ดี ที่จะช่วยสร้างความเข้าใจในนโยบายของผู้บริหาร และเป็นสิ่งเชื่อมความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรในองค์กร และเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อองค์กรในทางบวก และเพื่อให้การดำเนินงานบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ ปัจจุบันองค์กรทั้งภาครัฐและเอกชน ต้องเผชิญ กับการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็ว การบริหารทุกขั้นตอนล้วน แล้วแต่มีกิจกรรมการติดต่อสื่อสารเข้ามาเกี่ยวข้องของผู้บริหาร และบุคลากร ทุกคนต้องเรียนรู้ลักษณะของการติดต่อสื่อสาร ที่ดีเข้าใจหลักของการติดต่อสื่อสารและพยายามทำการติดต่อสื่อสารให้เหมาะสมกับสถานการณ์ เพื่อประโยชน์สูงสุดของการปฏิบัติการกิจในองค์กร หากองค์กรใด มีกิจกรรมการติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ จะเป็นการช่วยส่งเสริมให้การบริหารองค์กรบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ และในการเพิ่มประสิทธิภาพการติดต่อสื่อสารในองค์กร

ผู้เขียน เห็นว่าการใช้โปรแกรมไลน์สามารถช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ ของการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรได้แต่ทั้งนี้ต้องเลือก ใช้ให้เหมาะสมกับบริบทของงาน เวลา และภายใต้เงื่อนไข ที่จำเป็นเท่านั้น การสื่อสารภายในองค์กร จึงเป็นสิ่งจำเป็นที่จะต้องมีการนำเอาแอปพลิเคชันเข้ามามีบทบาทในการติดต่อสื่อสาร เพื่อส่งผลต่อประสิทธิภาพ ในการทำงาน ดังนั้น กระบวนการทำงานขององค์กรจะต้องทำให้การติดต่อสื่อสารระหว่างบุคลากรในฝ่ายต่างๆ ทั้งภายใน และภายนอกองค์กรเป็นไปอย่างคล่องตัว เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกัน เกิดความร่วมมือ และการประสานงานอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้การทำงานขององค์กรสามารถบรรลุเป้าหมาย และประสบผลสำเร็จด้วยดี ผลการสำรวจพฤติกรรมของผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในประเทศไทย ประจำปี 2560 ของสำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ หรือ สพธอ. เอ็ตด้า (สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) (สพธอ.) หรือ ETDA (เอ็ตด้า) กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม, 2017) พบว่า ผลสำรวจพฤติกรรมผู้ใช้อินเทอร์เน็ต ปี 2560 พร้อมผลสำรวจมูลค่าอีคอมเมิร์ซไทยปี 2559 และการคาดการณ์มูลค่าอีคอมเมิร์ซไทยปี 2560 ชี้ยอดการซื้อขายสินค้าและบริการทางออนไลน์เติบโตต่อเนื่อง หนุนไทยเป็นผู้นำอีคอมเมิร์ซของอาเซียน การสำรวจพฤติกรรมผู้ใช้อินเทอร์เน็ตและมูลค่าอีคอมเมิร์ซของ ETDA สำคัญอย่างยิ่งต่อหน่วยงานภาครัฐและเอกชนที่ต้องอาศัยข้อมูลสถิติจากผลสำรวจไปใช้ประกอบการตัดสินใจเชิงนโยบาย การบริหารจัดการกลยุทธ์ การวางแผน และการดำเนินธุรกิจทั้งในระดับองค์กรและระดับประเทศ เพื่อปรับตัวให้สอดคล้องกับสภาพตลาดที่เปลี่ยนแปลงไป ซึ่งจะช่วยในการพัฒนาใน

ธุรกิจอีคอมเมิร์ซของประเทศไทยให้สามารถแข่งขันได้ ทั้งในระดับภูมิภาคและระดับสากลอย่างมีประสิทธิภาพ และยั่งยืน

สำหรับผลสำรวจพฤติกรรมผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในปี 2560 นี้ สรุปรายงาน วารสาร วารสาร ETDA ได้กล่าวว่า ETDA ได้รับความร่วมมือในการตอบแบบสำรวจจากประชาชนรวม 25,101 คน ในช่วงเดือนมิถุนายน-กรกฎาคม 2560 ไม่เพียงแต่จะเก็บรวบรวมข้อมูลพื้นฐาน แต่ยังศึกษาถึงพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตและการซื้อสินค้าและบริการทางออนไลน์ ทั้งยังให้ระบุถึงปัญหาที่ผู้ใช้อินเทอร์เน็ตพบมาก ปัจจัยที่ทำให้ปฏิเสธอีคอมเมิร์ซ ปัญหาของผู้ที่เคยซื้อสินค้าและบริการออนไลน์ได้รับ และวิธีการแก้ปัญหาของผู้ซื้อ ทั้งนี้เพื่อนำมาเป็นข้อมูลสำหรับหน่วยงานภาครัฐและเอกชนในการปรับปรุงแก้ไขปัญหา และสามารถช่วยเหลือให้แก่ผู้ซื้อได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น อีกทั้งปัจจุบัน ช่องทางการขายออนไลน์มีความหลากหลายขึ้นจึงช่วยผู้ประกอบการ สามารถเข้าถึงลูกค้าได้ง่ายและตรงกลุ่มเป้าหมายมากขึ้น ปัจจัยต่อมา ได้แก่ การเติบโตด้านตลาดอีคอมเมิร์ซของไทยมีแนวโน้มและศักยภาพในการเติบโตเพิ่มขึ้นได้อีกมากในอนาคต เพราะพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตของคนไทยมีการเปลี่ยนแปลงและมีการใช้งานเพิ่มขึ้น ซึ่งจากผลสำรวจพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตของไทยปี 2560 พบว่าจำนวนชั่วโมงการใช้อินเทอร์เน็ต ในปี 2560 เพิ่มขึ้นกว่าปี 2559 และกิจกรรมการใช้งานผ่านอินเทอร์เน็ตเพื่อซื้อสินค้าและบริการผ่านอีคอมเมิร์ซมีมากขึ้น จนติดอันดับที่ 5 จากประเภทกิจกรรมต่าง ๆ เนื่องจากผู้บริโภคเริ่มยอมรับว่าอีคอมเมิร์ซมีข้อได้เปรียบมากมาย ทั้งเป็นเรื่องง่าย ประหยัดเวลาและการเดินทาง ซื้อสินค้าได้ตลอด 24 ชั่วโมง เป็นต้น

ดังนั้นเห็นได้ว่าแอปพลิเคชันไลน์ได้ครองใจคนทำงานและนักธุรกิจหลายกลุ่มเพื่อให้งานภายในองค์กรนั้นเกิดความรวดเร็วและลดต้นทุนด้านเวลาของการสื่อสารเพราะเช่นนี้องค์กรภาครัฐและองค์กรภาคเอกชนจึงยกเอาแอปพลิเคชันไลน์เป็นแอปพลิเคชันที่ช่วยให้การทำงานสะดวกขึ้น ผนวกกับการส่งเสริมจากนโยบายภาครัฐที่เกี่ยวกับเศรษฐกิจดิจิทัลและโครงการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการสร้างอินเทอร์เน็ตและนวัตกรรมดิจิทัลล้วนส่งผลต่อการเติบโตของอีคอมเมิร์ซ ซึ่งในวันนี้ถือได้ว่าเป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจและสังคม เพราะนอกจากจะส่งเสริมเศรษฐกิจฐานรากให้เข้มแข็ง ด้วยการที่ทุกชุมชนสามารถผลิตสินค้าที่มีคุณภาพออกมาขาย เพิ่มรายได้ครัวเรือนและรายได้ชุมชน ทั้งยังยกระดับคุณภาพชีวิตในแต่ละชุมชนแล้ว ยังช่วยเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันในเวทีโลกให้กับไทยได้ สรุปรายงาน วารสาร ETDA ได้กล่าวสรุปไว้ดังที่กล่าวมา (สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) (สพธอ.) หรือ ETDA (เอ็ตด้า) กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม, 2017)

ดังนั้นจากข้อมูลดังกล่าวผู้เขียนเห็นได้ว่าแอปพลิเคชันไลน์นั้นคงต้องการพัฒนาในด้านต่างๆ ขึ้นอย่างต่อเนื่อง ไม่ว่าจะเป็นระบบการสนทนาผ่านไลน์โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย การรองรับข้อมูลไฟล์งานที่หลากหลาย และการเก็บรักษาข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้เป็นความลับ เป็นต้น เพื่อที่จะตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งานในปัจจุบันและในอนาคต รวมทั้งยังมีความสอดคล้องกับจำนวนสมาชิกที่เพิ่มขึ้นหากการพัฒนานั้นมีความเหมาะสมกับความต้องการผู้ใช้

แต่อย่างไรก็ตามผู้เขียนคิดว่าถ้าพิจารณาจากตัวแอปพลิเคชันไลน์ทั้งข้อดีและข้อจำกัดของแอปพลิเคชันไลน์ไปพร้อมๆกัน จะพบว่า ข้อดีของแอปพลิเคชันไลน์สามารถเอื้ออำนวยประโยชน์ให้กับผู้ใช้งานในด้านต่างๆได้เป็นจำนวนมากกว่าข้อจำกัด จึงคาดการณ์ว่า แอปพลิเคชันไลน์ยังต้องมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เพื่อรองรับความต้องการของผู้ใช้ในปัจจุบันและในอนาคต เพราะในปัจจุบันผู้ใช้มีความหลากหลายและเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา อีกทั้งยังตอบสนองความต้องการที่เพิ่มมากขึ้นในการนำแอปพลิเคชันไลน์เข้ามาใช้บทบาทในการทำงานมากขึ้นในหน่วยงานหรือองค์กรทั้งภาครัฐและเอกชน เพราะบุคลากรหลายภาคส่วนนั้นมีการใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการติดต่อสื่อสารในเรื่องการทำงานมากยิ่งขึ้น และอีกทั้งยังมีอีกหลายบริษัทที่พัฒนาโปรแกรมที่มีลักษณะการทำงานที่คล้ายคลึงกันกับแอปพลิเคชันไลน์

สรุป

แอปพลิเคชัน เป็นซอฟต์แวร์ที่ถูกสร้างขึ้นเพื่อช่วยให้สามารถเข้าถึงบริการต่างๆในโลกออนไลน์ได้อย่างรวดเร็ว สะดวกสบาย และที่เป็นที่แพร่หลายและสะดวกสบายมากกว่า เรียกได้ว่าสังคมยุคปัจจุบันนี้ โซเชียลเน็ตเวิร์คหรือแอปพลิเคชันต่างๆ ได้เข้ามามีอิทธิพลและบทบาทในชีวิตประจำวันเรามากขึ้น ในเรื่องการติดต่อสื่อสาร ตลอดจนแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารในการทำงาน เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อการทำงานสูงสุด อย่างในเรื่องของความสะดวกรวดเร็ว และได้รับความนิยมและการตอบรับจากกลุ่มผู้ใช้ได้มากขึ้นและหลากหลาย รวมไปถึงหน่วยงานหรือองค์กรภาครัฐและเอกชนต่างก็มีกิจกรรมหรือการปฏิบัติดำเนินงานที่นำเอาอินเทอร์เน็ตและแอปพลิเคชันเข้ามาช่วยให้บริการมากขึ้น ซึ่งในวันนี้ถือได้ว่าเป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจและสังคมได้อีกด้วย ทั้งนี้ยังเป็นเรื่องที่ยัง สะดวก รวดเร็ว ประหยัดเวลาและการเดินทาง เป็นต้น ดังนั้นแอปพลิเคชันไลน์จึงเป็นแอปพลิเคชันที่มนุษย์นั้นถือว่าตอบโจทย์ความต้องการในเรื่องการติดต่อสื่อสารและอื่นๆได้เป็นอย่างดี

เอกสารอ้างอิง

- นวลฉวี ประเสริฐสุข. (2558). การสื่อสารอย่างสร้างสรรค์เพื่อสร้างความสุขในครอบครัว. *Veridian e-Journal*, 8(2), 737-747.
- สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) (สพธอ.) หรือ ETDA (เอ็ตด้า) กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม. (27 กันยายน 2017). ETDA เผยผลสำรวจพฤติกรรมใช้อินเทอร์เน็ตและมูลค่าอีคอมเมิร์ซ ครัวความพร้อมไทยก้าวขึ้นเป็นเจ้าอีคอมเมิร์ซอาเซียน. เรียกใช้เมื่อ 6 ธันวาคม 2560 จาก <https://www.etcha.or.th/content/thailand-internet-user-profile-2017-and-value-of-e-commerce-survey-in-thailand-2017-press-conference.html>
- ศุภศิลป์ กุลจิตต์เจือวงศ์. (2556). โฉมรูปแบบการสื่อสารบนความสร้างสรรค์ของสมาร์ทโฟน : ข้อดีและข้อจำกัดของแอปพลิเคชัน. *วารสารนักบริหาร*, 33(4), 42-54.
- เอกกวีร์ พิทักษ์ธนกุล. (31 สิงหาคม 2557). การศึกษาในโลกยุคปัจจุบัน. แขวงดินแดง เขตดินแดง , กรุงเทพมหานคร. เข้าถึงได้จาก [http://www.stou.ac.th/study/sumrit/1-58\(500\)/page9-1-58\(500\).html](http://www.stou.ac.th/study/sumrit/1-58(500)/page9-1-58(500).html)