

การใช้แอปพลิเคชันไลน์ในกระบวนการทำงาน :

กรณีศึกษา บริษัท สหผลิตภัณฑ์ พาณิชย์ จำกัด

Applying Application Line in Working Process :

A Case Study of Sahapalittapan Panich Company Limited

สมิธ พิฑูรพงศ์, ผศ.ดร.ธรรณูธร ปัญญาโสภณ

นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชาการสื่อสารการตลาดดิจิทัล

มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

### บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) เพื่อศึกษาการใช้แอปพลิเคชันไลน์ในกระบวนการทำงานในองค์กร ของ บริษัท สหผลิตภัณฑ์ พาณิชย์ จำกัด 2) เพื่อศึกษาการใช้แอปพลิเคชันไลน์ ในการสื่อสารกับลูกค้าของ บริษัท สหผลิตภัณฑ์ พาณิชย์ จำกัด 3) เพื่อศึกษาปัญหาในการใช้แอปพลิเคชันไลน์ และแนวทางการแก้ปัญหาการบริหารงานและกระบวนการทำงานผ่านแอปพลิเคชันไลน์ของ บริษัท สหผลิตภัณฑ์ พาณิชย์ จำกัด การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) กับกลุ่มบุคลากรในองค์กรที่เกี่ยวข้องในการใช้แอปพลิเคชันไลน์ในกระบวนการทำงานของ บริษัท สหผลิตภัณฑ์ พาณิชย์ จำกัด จำนวนทั้งหมด 4 คน และลูกค้าของ บริษัท สหผลิตภัณฑ์ พาณิชย์ จำกัด จำนวน 5 คน ที่ใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการติดต่อเป็นประจำมากที่สุด

ผลการวิจัยพบว่า การใช้แอปพลิเคชันไลน์ ในกระบวนการทำงานในองค์กร ของ บริษัท สหผลิตภัณฑ์ พาณิชย์ จำกัด บริษัทมีการนำแอปพลิเคชันไลน์มาใช้วางแผนก่อนการปฏิบัติงาน บริษัทมีการวางแผนงานให้กับฝ่ายขาย และการวางแผนเข้าพบลูกค้า บริษัทมีการนำแอปพลิเคชันไลน์มาใช้ดำเนินงานตามที่กำหนดในแผนปฏิบัติงาน โดยฝ่ายขายมีการใช้แอปพลิเคชันไลน์ติดต่อกับทางลูกค้าที่มีการสั่งผลิตสินค้า บริษัทมีการนำแอปพลิเคชันไลน์มาตรวจสอบผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติงาน และการนำผลประเมินมาปรับปรุงแก้ไข ซึ่งแอปพลิเคชันไลน์ช่วยให้กระบวนการทำงานของบริษัทมีประสิทธิภาพ สะดวก และรวดเร็วมากขึ้น

รูปแบบการสื่อสารในองค์กรผ่านแอปพลิเคชันไลน์เป็นไปได้หลายรูปแบบ ตั้งแต่ล่างขึ้นบน ก็คือ จากฝ่ายต่างๆถึงผู้จัดการ เช่น การขอคำแนะนำการปรึกษาจากทางผู้จัดการและรูปแบบแนวนอน การสื่อสาร กับฝ่ายต่างๆ เช่น ฝ่ายขายต้องการเรื่องใบเสนอราคากับฝ่ายบัญชี นอกจากนี้ทางบริษัทยังใช้แอปพลิเคชันไลน์ ในการสื่อสารการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างคนในบริษัทกับลูกค้า เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น ส่วนปัญหาในการใช้แอปพลิเคชันไลน์ของ บริษัท สหผลิตภัณฑ์ พาณิชย์ จำกัด ได้แก่ ความล่าช้าในการสื่อสาร ข้อมูลไฟล์งานรูปภาพเปิดใช้งานไม่ได้ และการสื่อสารที่ไม่ชัดเจนของบุคคลในองค์กร แนวทางแก้ไขคือ จะต้องมีการแจ้งว่ามีการส่งข้อมูลไป การบันทึกข้อมูลในเน็ต และการใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการโทรคุยเพื่อความชัดเจน ส่วนปัญหาในการใช้แอปพลิเคชันไลน์ที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของบริษัท คือ ลูกค้าไม่เข้าใจข้อมูลของบริษัท การส่งที่อยู่ผ่านแอปพลิเคชันไลน์ และแนวทางการแก้ปัญหาคือ การใช้แอปพลิเคชันไลน์ ส่งข้อมูลรายละเอียดเพิ่มเติม และการโทรผ่านไลน์เพื่อสอบถามเพื่อความชัดเจน ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับ แอปพลิเคชันไลน์ขององค์กร คือ พนักงานสามารถใช้บัญชี แอปพลิเคชันไลน์เดียวกันในมือถือหรือคอมพิวเตอร์ได้หลายเครื่อง และสามารถ แยกบัญชีส่วนตัวและบัญชีของบริษัทได้ โดยสามารถใช้งานได้ในแอปพลิเคชันเดียว ข้อเสนอแนะของ ลูกค้าที่ ต้องการ คือ ให้แอปพลิเคชันไลน์สามารถเปิดไฟล์งานได้ทุกประเภท และในขณะที่ใช้แอปพลิเคชันไลน์

ในการ โทรศุขก็สามารถที่จะถ่ายรูปผ่านแอปพลิเคชันไลน์ได้ และไฟล์ภาพในแอปพลิเคชันไลน์ไม่มีวันหมดอายุ และสามารถเปิดดูได้ตลอดเวลา

คำสำคัญ: การใช้, แอปพลิเคชันไลน์, กระบวนการทำงาน,

## บทนำ

ปัจจุบันการสื่อสารได้ก้าวเข้าสู่ยุคดิจิทัล เทคโนโลยี และสื่อสังคมออนไลน์ต่างก็ได้เข้ามามี บทบาท ใน ชีวิตประจำวันและการดำเนินธุรกิจของมนุษย์มากขึ้น องค์กรต่างๆทั้งภาครัฐ และเอกชน ต่างก็ต้องมีการ ปรับ ตัวและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เพื่อเพิ่มความสามารถในการบริหารงานขององค์กรให้ยืดหยุ่นและ เจริญก้าวหน้า ในสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว ซึ่งก็จะทำให้องค์กรนั้นได้เปรียบคู่แข่งอื่นๆ และเป็นผู้นำใน ตลาด โดยเฉพาะเทคโนโลยีทางการสื่อสาร ที่มีความทันสมัย รวดเร็ว ผ่านคอมพิวเตอร์ และโทรศัพท์มือถือ ที่สามารถเชื่อมต่อออนไลน์ได้ ทำให้การติดต่อสื่อสารในการดำเนินธุรกิจ และการทำงาน โดยผ่านสื่อสังคม ออนไลน์ต่างๆก็สามารถทำได้สะดวกมากยิ่งขึ้น

จากผลสำรวจของ Nielsen พบว่าคนไทยใช้เวลาเฉลี่ยบนสมาร์ตโฟนสูงถึง 234 นาทีต่อวัน โดย 1 ใน 3 ของเวลาการใช้งานสมาร์ตโฟน หรือประมาณ 70 นาทีต่อวันถูกใช้บนแอปพลิเคชันไลน์ (“LINE ศูนย์ กลางแห่งประสบการณ์ดิจิทัล...”, 2560) ในปัจจุบันแอปพลิเคชันไลน์เป็นแอปพลิเคชัน ที่สร้างเครือข่ายการ สื่อสารได้ทั้งระหว่างบุคคล แบบกลุ่ม แบบองค์กร โดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายซึ่ง สามารถใช้ในการติดต่อสื่อ สารกันได้ง่ายและสะดวกสบายมากกว่าการใช้โทรศัพท์และโทรศัพท์มือถือ ทำให้บุคลากรในองค์กรต่างๆสนใจ ใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการติดต่อสื่อสาร และบริหารงานภายในองค์กรมากขึ้น เช่น องค์กรขนาดเล็ก กลาง และใหญ่ ต่างก็เลือกใช้เครื่องมือการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพที่สุดเข้ามาช่วยในการสื่อสารดำเนินงาน และการ ประสานงานระหว่างบุคลากรในองค์กรร่วมกันได้อย่างสะดวกรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพมากที่สุด

เกศปริยา แก้วแสนเมือง และพรจิต สมบัติพานิช (2559) ศึกษาพฤติกรรมการใช้ และความพึงพอใจ จากแอปพลิเคชันไลน์ (Line) ของผู้ทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าผู้ทำงาน ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ในด้านอายุ ระดับ การศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน แตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานจากแอปพลิเคชันไลน์แตกต่างกัน โดยจากการศึกษานี้ ทำให้ ทราบถึงพฤติกรรมการใช้ และความพึงพอใจจากแอปพลิเคชันไลน์ แต่ยังขาดการลงลึกในเรื่องของการใช้ ประโยชน์จากแอปพลิเคชันไลน์ เช่น ในการบริหารงานและกระบวนการทำงานในองค์กรได้อย่างไรบ้าง

เอกพล รุ่งโรจน์กิจกุล (2557) ศึกษาพฤติกรรมการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์ของผู้บริโภคในพื้นที่ กรุงเทพมหานคร โดยพบว่า ลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่ต่างกันจะทำให้ความถี่ในการใช้งานแอป พลิเคชันไลน์ต่างกัน นอกจากนี้ในเรื่องปัจจัยการดำเนินชีวิตด้านความคิดเห็นนั้น สรุปได้ว่า แอปพลิเคชันไลน์ ช่วยให้เกิดการติดต่อสื่อสารสะดวกขึ้น และแอปพลิเคชันไลน์ช่วยให้เกิดความสะดวกในการทำงาน โดยหลายๆองค์กร ได้ใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการสื่อสารทั้งภายในองค์กรและภายนอกองค์กร เป็นเหตุผลที่สำคัญที่สุดในการเลือก ใช้งานแอปพลิเคชันไลน์ และจากการศึกษานี้ ทำให้ทราบถึงพฤติกรรมของการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์ แต่ยังไม่สามารถทราบถึงการได้ประโยชน์จากแอปพลิเคชันไลน์ในการบริหารงาน และกระบวนการทำงานในองค์กร ได้อย่างไรบ้าง

บริษัท สหผลิตภัณฑ์ พาณิชย์ จำกัด เป็นผู้นำด้านการผลิตงานลูกกลิ้งยูรีเทน, ลูกกลิ้งสำหรับใช้งาน อุตสาหกรรมหนักทั่วไป รวมถึงงานสิ่งทำประเภทงานยางและด้วยประสบการณ์ที่นานกว่า 30 ปี จึงได้รับความ

เชื่อถือ และความไว้วางใจจากลูกค้าอุตสาหกรรมชั้นนำ บริษัท สหผลิต ภัณฑพาณิชย์ จำกัด นั้นตั้งอยู่ที่จังหวัด ชลบุรี และมีบริษัทแยกออกอยู่หลายสาขา ทั้งในชลบุรี และ กรุงเทพฯ

บริษัท สหผลิตภัณฑพาณิชย์ จำกัด มีการติดต่อสื่อสารและมีการประสานงานระหว่างกันในหลาย ส่วนในองค์กรและกับลูกค้า เพื่อช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในกิจกรรมการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรและกับลูกค้า อย่างไรก็ตามบางครั้งการสื่อสารในองค์กรและกับลูกค้าอาจเกิดข้อผิดพลาด ไม่ชัดเจน ล้าช้า เป็นต้น ทำให้เกิด ปัญหาต่างๆตามมาจากในองค์กรและส่งผลกระทบต่อลูกค้า ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาการใช้ แอปพลิเคชันไลน์ในกระบวนการทำงานขององค์กร และการใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการสื่อสารกับลูกค้า ปัญหาการใช้ แอปพลิเคชันไลน์รวมถึงการแก้ปัญหาที่เกี่ยวข้องกับ บริษัท สหผลิตภัณฑพาณิชย์ จำกัด เพื่อ การพัฒนาแอปพลิเคชันไลน์ ไปใช้ให้เกิดประโยชน์ในการดำเนินธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพและมี ประสิทธิภาพมากที่สุด ผลการวิจัย สามารถนำไปประยุกต์ใช้และพัฒนาการติดต่อสื่อสารในองค์กรต่างๆและสามารถใช้ในการอ้างอิง และเป็นแนว ทางสำหรับงานวิจัยที่คล้ายคลึงกันสำหรับองค์กรต่างๆต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการใช้แอปพลิเคชันไลน์ในกระบวนการทำงานในองค์กร ของ บริษัท สหผลิตภัณฑพาณิชย์ จำกัด
2. เพื่อศึกษาการใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการสื่อสารกับลูกค้าของ บริษัท สหผลิตภัณฑพาณิชย์ จำกัด
3. เพื่อศึกษาปัญหาในการใช้แอปพลิเคชันไลน์ และแนวทางการแก้ปัญหากระบวนการทำงานผ่าน แอปพลิเคชันไลน์ ของ บริษัท สหผลิตภัณฑพาณิชย์ จำกัด

### ขอบเขตการวิจัย

การกำหนดขอบเขตของการวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาในเรื่องการใช้แอปพลิเคชันไลน์ในกระบวนการ ทำงานของ บริษัท สหผลิตภัณฑพาณิชย์ จำกัด การเก็บข้อมูลโดยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) โดยเลือกกลุ่มบุคลากรในองค์กรที่เกี่ยวข้องในการใช้แอปพลิเคชันไลน์จำนวนทั้งหมด 4 คน โดยแบ่ง ออกเป็นฝ่าย ดังนี้ ฝ่ายขาย จำนวน 1 คน ฝ่ายบัญชี จำนวน 1 คน ฝ่ายผลิต จำนวน 1 คน ฝ่ายจัดส่ง จำนวน 1 คน และลูกค้าของ บริษัท สหผลิตภัณฑพาณิชย์ จำกัด จำนวน 5 คน ที่ใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการติดต่อ เป็นประจำมากที่สุด 5 อันดับแรกในการให้สัมภาษณ์

### การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดหรือทฤษฎีเรื่องกระบวนการทำงาน

ณัฐฉัตร นิกรพรอุดม (2558) กล่าวว่า การบริหารงานอย่างมีคุณภาพ หรือ วงจรคุณภาพ (PDCA) จัดเป็นกิจกรรมปรับปรุง และพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพ ประกอบด้วย ด้านการวางแผน ด้านการ ดำเนินการตามแผน ด้านการตรวจสอบ และด้านการปรับปรุงวงจรคุณภาพ (PDCA) โดยนำ เสนอแยกเป็น ประเด็นสำคัญ ได้แก่ ประวัติความเป็นมา หลักการของวงจรคุณภาพ วงจรคุณภาพกับการประยุกต์ใช้เพื่อการ ศึกษา ดังนั้น การบริหารงานด้วยวงจรคุณภาพ (PDCA) ปัจจุบันจัดเป็น กระบวนการสากล และเป็นเครื่องมือ การ บริหารที่จัดเป็นแกนร่วมของการบริหารที่หลากหลาย บนพื้นฐานเดียวกัน

### แนวคิดการสื่อสารในองค์กร

Zaremba (2003) กล่าวถึงการสื่อสารในองค์กรว่า การสื่อสารในองค์กรเป็นองค์ประกอบ สำคัญที่มีผลต่อความสำเร็จขององค์กร และช่วยให้บุคลากรในองค์กรได้รับทราบกิจกรรมต่างๆ

การสื่อสารภายในองค์กร หมายถึง กระบวนการแลกเปลี่ยนข่าวสารข้อมูลภายในองค์กร เพื่อให้สมาชิกที่อยู่ในองค์กรสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และบรรลุวัตถุประสงค์ เป้าหมายของ องค์กร ซึ่งทุกคนที่อยู่ในองค์กรต้องมีความสัมพันธ์ระหว่างกัน มีการถ่ายทอดข้อมูลข่าวสารในการ ทำงานมีกิจกรรมต่างๆในการทำงานร่วมกัน

ชาติชาย ทองสวัสดิ์ (2553) ได้ให้ความหมายการสื่อสารในองค์กร คือ กระบวนการแลกเปลี่ยนข่าวสารระหว่างบุคคล ระดับหน่วยงาน โดยมีความสัมพันธ์ภายใต้สภาพแวดล้อมบรรยากาศขององค์กร ซึ่งสามารถปรับเปลี่ยนไปตามกาลเทศะ บุคคล ตลอดจนสาระเรื่องราวและวัตถุประสงค์ของการสื่อสาร

ดังนั้น คำจำกัดความของการสื่อสาร นั้นสามารถนำไปใช้กับองค์กรใดก็ได้ไม่มีคำจำกัดเฉพาะ แต่ละคำจำกัดความจะมีวัตถุประสงค์และผลที่เกิดขึ้นแตกต่างกัน จึงทำให้ความหมายของการสื่อสาร นั้นกว้าง และสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในแต่ละสถานการณ์ต่างๆ การพิจารณาความหมายของการ สื่อสารจึงต้องเลือก ใช้ให้เหมาะสมกับกิจกรรมสื่อสารเป็นเรื่องๆ ไป การสื่อสารจะต้องเกี่ยวกับองค์ประกอบ 3 ประการ คือ ผู้ส่งสาร ผู้รับสาร และข้อมูลหรือข่าวสาร เมื่อมีครบทั้ง 3 ประการ จึงเรียก ว่าการสื่อสาร

### แนวคิดเกี่ยวกับการสื่อสารระหว่างบุคคล

ปรมะ สตะเวทิน (2544) ให้ความหมายว่า การสื่อสารระหว่างบุคคลประกอบด้วยบุคคล ตั้งแต่ 2 คนขึ้นไปมาทำการสื่อสารกันในลักษณะที่ผู้ส่งสารและผู้รับสารสามารถแลกเปลี่ยนสารกันได้โดยตรง (Direct) และ เป็นการสื่อสารแบบตัวต่อตัว (Person-to-person)

บุษบา สุธีธร (2544) ให้ความหมายว่า การสื่อสารระหว่างบุคคล คือ กระบวนการในการแลกเปลี่ยนข่าวสารระหว่างผู้ส่งสารกับผู้รับสารอย่างน้อยสองคนหรือเป็นการสื่อสารระหว่างบุคคลในกลุ่มเล็กๆ ก็ได้ ทั้งนี้มีข้อแม้ว่าบุคคลในกลุ่มทุกคนสามารถร่วมมือกันเป็นได้ทั้งผู้ส่งสารและผู้รับสาร โดยปกติการสื่อสารระหว่างบุคคลมักเป็นการสื่อสารแบบเผชิญหน้า (Face to Face Communication) และเป็นไปในลักษณะการสื่อสารสองทาง (Two-way Communication) ดังนั้นคู่สื่อสารจึงสามารถ แสดงปฏิกิริยาป้อนกลับ (Feedback) ต่อกันได้ในระหว่างทำการสื่อสาร

### แนวคิดเกี่ยวกับแอปพลิเคชันไลน์

ศุภศิศิลป์ กุลจิตต์เจือวงศ์ (2556) กล่าวว่า แอปพลิเคชันไลน์ (LINE) หมายถึง แอปพลิเคชัน สำหรับการสนทนาบนอุปกรณ์การสื่อสารรูปแบบต่าง ๆ เช่น สมาร์ทโฟน (Smart Phone) ,คอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะ (Desktop) และแท็บเล็ต (Tablet) ผู้ใช้สามารถสื่อสารด้วยการพิมพ์ ข้อความ จากอุปกรณ์การสื่อสาร เครื่องหนึ่งไปสู่อีกเครื่องหนึ่ง โดยได้รับการพัฒนาให้มีความสามารถที่หลากหลาย เพื่อรองรับการใช้งานของ ผู้ใช้หลายๆ ด้าน จุดเด่นที่ทำให้แอปพลิเคชันไลน์แตกต่างกับ แอปพลิเคชันสำหรับการสนทนาแบบอื่น ๆ คือ รูปแบบของสติ๊กเกอร์ (Sticker) ที่แสดงอารมณ์ และความรู้สึกของผู้ใช้ที่หลากหลาย เช่น สติ๊กเกอร์แสดง ความ รู้สึกขั้นพื้นฐานสติ๊กเกอร์ตามเทศกาล และวันสำคัญ สติ๊กเกอร์ของตราสินค้าต่างๆ และสติ๊กเกอร์การ์ตูนที่มีชื่อ เสียง เป็นต้น

จันทนา จารุโพบูลย์ (2557) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจต่อการใช้งานไลน์แอปพลิเคชันใน การสื่อสารกลุ่ม ICU Neuro official ผลการวิจัยพบว่า การนำไลน์แอปพลิเคชันมาใช้เพื่อการตอบสนองการทำงาน ไม่ใช่

เรื่องยุ่งยาก มีประโยชน์ เข้าถึงได้ง่าย รวดเร็ว สามารถสื่อสารกับกลุ่มเป้าหมายจำนวนมาก ช่วยเพิ่มช่องทางในการสื่อสารในหน่วยงาน ผู้บริหารควรนำเทคโนโลยีมาใช้ให้เกิดประโยชน์

## วิธีดำเนินการวิจัย

### 1. ระเบียบวิธีวิจัย

การเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth Interview) เป็นวิธีในการเก็บข้อมูล เนื่องจากเป็นวิธีวิจัยที่เหมาะสมกับการศึกษาเพื่อทำความเข้าใจในความคิดและพฤติกรรมของผู้ให้ข้อมูล ผู้วิจัยสามารถค้นหาและรวบรวมความรู้เชิงลึกตามประเด็นที่ต้องการศึกษาได้อย่างลึกซึ้ง

### 2. ขั้นตอนการวิจัย

ผู้วิจัยทำการกำหนดรูปแบบงานวิจัย แหล่งข้อมูล และวิธีการเก็บข้อมูล โดยใช้วิธีสัมภาษณ์ ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับกระบวนการทำงานทั้งหมด ซึ่งผู้วิจัยได้มีการกำหนดคำถาม รวมทั้งตรวจสอบคุณภาพของคำถามที่ใช้ในการเก็บข้อมูล เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องและมีประสิทธิภาพ หลังจากนั้น ผู้วิจัยได้นำเอาข้อมูลที่ได้อาวิเคราะห์ตามแบบของการเทียบเคียงรูปแบบ (Pattern Matching) โดยการค้นหาข้อสรุปจากข้อมูลที่เก็บได้เทียบกับข้อมูลตามทฤษฎี เพื่อให้เข้าใจความคิดของผู้ปฏิบัติงานผ่านทางคำตอบของชุดคำถามที่ผู้วิจัยกำหนด เมื่อได้ข้อสรุปแล้ว ผู้วิจัยจะนำเอาข้อสรุปเหล่านั้นมานำเสนอแบบการพรรณนาเชิงวิเคราะห์ เพื่อให้ได้คำตอบตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยอย่างชัดเจน

### 3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการขอหนังสือ เพื่อขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยต่อ บริษัท สหผลิตภัณฑ์ พาณิชยกรรม จำกัด และผู้วิจัยเป็นผู้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ด้วยตนเอง โดยศึกษาวิธีการสร้างคำถามในการสัมภาษณ์จากเอกสารงานวิจัย เพื่อกำหนดขอบเขตและเนื้อหาจะมีความชัดเจนตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

### 4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลตามแบบของการเทียบเคียงรูปแบบ (Pattern Matching) โดยการสร้างข้อสรุปจากข้อมูลที่ได้เก็บรวบรวมมาเปรียบเทียบกับข้อมูลทฤษฎี เพื่อให้เกิดความเข้าใจทางปรากฏการณ์ทางความคิดดังกล่าว โดยมีขั้นตอนในการวิเคราะห์ข้อมูลตามแนวทางของ Miles และ Huberman (1994) ที่ได้เสนอขั้นตอนการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพ ประกอบด้วย การ วิเคราะห์ 3 ขั้นตอน ดังนี้

1. การลดทอนข้อมูล (Data Reduction) หมายถึง กระบวนการคัดเลือก การย่อความที่ทำให้เข้าใจง่าย การแปลงข้อมูลให้พร้อมนำไปใช้งานในขั้นตอนต่อไป สิ่งที่ผู้วิจัยทำในการลดทอนข้อมูล คือการเขียน สรุปการร่างหัวข้อที่เกี่ยวข้องสร้างหลักการในการจำแนกกลุ่มข้อมูล การจดบันทึก ตั้งแต่การเก็บข้อมูล ครั้งแรกไปจนงานวิจัยเสร็จสมบูรณ์

2. การจัดรูปแบบข้อมูล (Data Display) หมายถึง การสร้างรูปแบบข้อมูลที่สามารถสื่อสารกับผู้อ่านให้เข้าใจโดยง่าย เช่น การแสดงข้อมูลด้วยตาราง แผนภาพ โดยกระบวนการการจัดรูปแบบข้อมูล นั้นเกิดขึ้นนับตั้งแต่ผู้วิจัยเริ่มวางแผนการนำเสนอข้อมูลด้วยการจัดรูปแบบให้เหมาะสมกับผู้อ่าน เพื่อให้ผู้อ่านเข้าใจได้ง่าย

3. การร่างข้อสรุปและการยืนยัน (Conclusion Drawing and Verification) หมายถึง การตีความหมายการทำความเข้าใจถึงรูปแบบความสัมพันธ์ที่เชื่อมโยงกันของข้อมูลที่ได้รวบรวมมาเพื่อนำไปสรุปผลการวิจัย

## ผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 ผลการศึกษาการใช้แอปพลิเคชันไลน์ ในกระบวนการทำงานในองค์กร ของ บริษัท สหผลิตภัณฑ์ พาณิชย์ จำกัด

### 1.1 บริษัทมีการนำแอปพลิเคชันไลน์มาใช้วางแผนก่อนการปฏิบัติงาน

บริษัทมีการวางแผนงานให้กับฝ่ายขาย เรื่องการวางแผนเข้าพบลูกค้าในแต่ละวัน ส่วนทางฝ่ายบัญชีมีการวางแผนงานให้กับฝ่ายจัดส่งสินค้าในเรื่องการเตรียมสินค้า เอกสารต่างๆ และการจัดส่งสินค้า ฝ่ายผลิตจะมีการวางแผนการผลิตสินค้าตามที่ลูกค้าต้องการ ฝ่ายจัดส่งสินค้ามีการพิมพ์รายละเอียดของงานที่จะทำในแต่ละสัปดาห์ในกลุ่มแอปพลิเคชันไลน์ของบริษัท

### 1.2 บริษัทมีการนำแอปพลิเคชันไลน์มาใช้ดำเนินงานตามที่กำหนดในแผนปฏิบัติงาน

บริษัทมีการใช้แอปพลิเคชันไลน์มาใช้ในการดำเนินงาน ตามที่กำหนดในแผนปฏิบัติงาน โดยฝ่ายขายมีการใช้แอปพลิเคชันไลน์ติดต่อกับทางลูกค้าที่มีการสั่งผลิตสินค้า ฝ่ายบัญชีใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการติดต่อกับทางฝ่ายผลิตที่โรงงาน เช่น การเช็คสินค้า ระยะเวลาในการผลิต ส่วนฝ่ายผลิตใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการมอบหมายงานให้กับช่างในโรงงาน โดยผลิตสินค้าตามที่มีการจัดลำดับไว้ และ ฝ่ายจัดส่งสินค้ามีการใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการติดต่อกับการจัดส่งสินค้าให้แก่ลูกค้าตามที่มีการวางแผนไว้ว่าจะไปที่ใดบ้างในแต่ละวัน

### 1.3 บริษัทมีการนำแอปพลิเคชันไลน์มาตรวจสอบผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติงาน

ฝ่ายขายมีการใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการตรวจสอบรายการของสินค้าที่ลูกค้าสั่งซื้อในแต่ละวันและถ้าสินค้าเหลือน้อยก็จะต้องแจ้งให้กับทางฝ่ายผลิต ฝ่ายบัญชีใช้ในการตรวจสอบใบเสนอราคาใบวางบิลต่างๆก่อนที่จะส่งให้กับลูกค้า ฝ่ายผลิตใช้ในการตรวจสอบสินค้าระหว่างการผลิต และหลังการผลิต ถ้าเกิดสินค้าที่ผลิตนั้นเสียในขณะผลิตก็ต้องมีการรายงานกลับไปให้ทางบริษัททราบ และฝ่ายจัดส่งสินค้ามีการใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการตรวจสอบสินค้าก่อนและหลังนำส่งลูกค้า

### 1.4 บริษัทมีการใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการนำผลประเมินมาปรับปรุงแก้ไข

ฝ่ายขายมีการใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการปรับปรุงการทำงาน โดยการสื่อสารกับลูกค้า เมื่อลูกค้าต้องการสั่งผลิตงานผ่านทางไลน์ ก็มีการพิมพ์รายละเอียดและตรวจทานให้ดีกว่าที่จะมีการส่งข้อมูล ฝ่ายบัญชีมีการเช็คการส่งเอกสารข้อมูลต่างๆให้ละเอียดก่อนการเสนอราคาให้กับลูกค้า ฝ่ายผลิตมีการกลับไปเช็ครายละเอียดข้อมูลงานสั่งทำในกรณีที่มีการผลิตงานไม่ตรงตามแบบที่ลูกค้าต้องการ และฝ่ายจัดส่งเมื่อเกิดปัญหาเรื่องเวลาการจัดส่งสินค้าไม่ทันตามกำหนด ก็จะมีการหาสาเหตุของปัญหาเพื่อมาปรับปรุงให้ดีขึ้น

### 1.5 แอปพลิเคชันไลน์ช่วยให้กระบวนการทำงานของบริษัทมีประสิทธิภาพ

แอปพลิเคชันไลน์ช่วยให้กระบวนการทำงานของบริษัทมีประสิทธิภาพ สะดวกและรวดเร็วมากขึ้น เช่น การส่งข้อมูลรายละเอียดต่างๆให้กับลูกค้า ปัจจุบันคนส่วนใหญ่ก็ใช้แอปพลิเคชันไลน์ในชีวิตประจำวันเป็นหลัก ทำให้การติดต่อสื่อสารต่างๆสะดวกมากยิ่งขึ้น

### 1.6 รูปแบบการสื่อสารในองค์กรผ่านแอปพลิเคชันไลน์

การสื่อสารเป็นไปได้หลายรูปแบบ ตั้งแต่ล่างขึ้นบน ก็คือ จากฝ่ายต่างๆถึงผู้จัดการ เช่น การขอคำแนะนำ การปรึกษาจากทางผู้จัดการ เรื่องการขอส่วนลดให้กับทางลูกค้า และรูปแบบแนวบน การสื่อสารกับฝ่ายต่างๆ เช่น ฝ่ายขายต้องการเรื่องใบเสนอราคากับฝ่ายบัญชี ฝ่ายจัดส่งสินค้าต้องการข้อมูลรายละเอียดเรื่องการสั่งผลิตสินค้าจากฝ่ายขาย เป็นต้น

ส่วนที่ 2 ผลการศึกษาการใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการสื่อสารกับลูกค้าของ บริษัท สหผลิตภัณฑ์ พาณิชย์ จำกัด

### 2.1 ประเด็นในการใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการสื่อสารกับลูกค้า

บริษัทมีการใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการสื่อสารกับลูกค้าในประเด็น เรื่องการรับส่ง ข้อมูลรายละเอียดต่างๆให้กับลูกค้า การส่งใบเสนอราคา ใบวางบิล และเอกสารต่างๆให้กับทางลูกค้า ใช้ติดต่อ การส่งมอบสินค้าให้กับทางลูกค้าและการให้ลูกค้าส่งสถานที่ตั้งของบริษัทมาให้กับทางบริษัท

### 2.2 การใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับลูกค้า

บริษัทได้มีการใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับลูกค้า โดยการใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการดูแลหลังการขาย เช่น มีการเช็คเสมอว่าสินค้าที่ส่งผลิต และจัดส่งไปเป็น อย่างไรบ้าง เกิดปัญหาอะไรไหม ใช้งานได้ดีไหม มีการแจ้งข้อมูลต่างๆ เพื่อให้ลูกค้าทราบ และการได้ติดต่อกับทางจัดซื้อของทางลูกค้าผ่านไลน์เสมอ

### 2.3 การใช้แอปพลิเคชันไลน์ในทำให้การสื่อสารกับลูกค้ามีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น

การใช้แอปพลิเคชันไลน์ในทำให้การสื่อสารของบริษัทกับทางลูกค้า มีประสิทธิภาพ เพิ่มขึ้นโดยทำให้การสื่อสารกับลูกค้าง่ายขึ้นและสะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้นสามารถใช้งานได้ตลอดเวลา ไม่จำเป็นต้องอยู่ในบริษัท แอปพลิเคชันไลน์สามารถทำได้หลายอย่าง ส่งข้อความ รูปภาพ วิดีโอ ไฟล์ต่างๆ พูดคุย ได้ตอบผ่านไลน์ได้ทันที ทั้งการโทรคุยและการวิดีโอคอล ซึ่งไม่เสียเงิน อีกทั้งประหยัดค่าใช้จ่าย

ส่วนที่ 3 ผลการศึกษาปัญหาในการใช้แอปพลิเคชันไลน์ และแนวทางการแก้ปัญหากระบวนการทำงานผ่านแอปพลิเคชันไลน์ ของ บริษัท สหผลิตภัณฑ์ พาณิชย์ จำกัด

### 3.1 ปัญหาในการใช้แอปพลิเคชันไลน์ และแนวทางการแก้ปัญหากระบวนการทำงานผ่านแอปพลิเคชันไลน์ ของ ทางบริษัท สหผลิตภัณฑ์ พาณิชย์ จำกัด

#### 3.1.1 ความล่าช้าในการสื่อสาร

ความล่าช้าเกิดจากการไม่เปิดแอปพลิเคชันไลน์อ่าน ทำให้เกิดงานล่าช้า และไม่ทันการนำเสนอใบราคาให้กับลูกค้า ในกรณีที่ฝ่ายบัญชีไม่เปิดอ่านไลน์ทั้งที่เป็นเรื่องด่วนมาก ทำให้ลูกค้า อาจตัดสินใจเปลี่ยนไปซื้อสินค้าจากบริษัทอื่น การแก้ปัญหาคือ ฝ่ายขายต้องรีบโทรแจ้งฝ่ายบัญชีอีกที เพื่อให้ อีกฝ่ายทราบว่ามีการส่งข้อมูลไปให้เรียบร้อยแล้ว

#### 3.1.2 ข้อมูลไฟล์งาน รูปภาพ เปิดใช้งานไม่ได้

ข้อมูลไฟล์งาน รูปภาพ เปิดใช้งานไม่ได้ เนื่องจากไฟล์และรูปภาพหมดอายุ การใช้งาน ทำให้เกิดปัญหาไม่สามารถทำงานได้ การแก้ปัญหาคือ จะต้องมีการบันทึกข้อมูลไว้ในเน็ตของทางแอปพลิเคชันไลน์ หรือบัน ทึกข้อมูลและรูปภาพไว้ในอัลบั้มภาพของมือถือ

#### 3.1.3 การสื่อสารไม่เข้าใจระหว่างบุคคล

ปัญหาเกิดจากการส่งข้อความโดยการพิมพ์ข้อความผิดหรือเข้าใจไม่ตรงกัน และทำให้เข้าใจผิดและการแก้ปัญหาคือ การใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการโทรคุย เพื่อความชัดเจน โดยสอบถาม รายละเอียดให้ถูกต้อง

#### 3.1.4 การสื่อสารไม่ชัดเจน

ปัญหาการสื่อสารที่ไม่ชัดเจน เช่น การมอบหมายงานจากฝ่ายต่างๆ โดยสื่อสารผ่านการพิมพ์ข้อความ ซึ่งบางที่ไม่ชัดเจนทำให้มีการทำงานที่ผิดพลาด วิธีแก้ปัญหาคือ การใช้แอปพลิเคชันไลน์โทรคุยเพื่อความชัดเจนและถูกต้อง

3.2 ปัญหาในการใช้แอปพลิเคชันไลน์ และแนวทางการแก้ปัญหากระบวนการทำงานผ่านแอปพลิเคชันไลน์ที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของบริษัท

3.2.1 ลูกค้าไม่เข้าใจข้อมูลของบริษัท

ปัญหาที่เกิดขึ้นคือ ลูกค้าไม่เข้าใจเรื่องข้อมูลของสินค้า เช่น คุณสมบัติของตัวสินค้าที่สร้างความแข็งแรงของยางยูรีเทน การทนความร้อน เป็นต้น การแก้ปัญหาคือ ทางบริษัทมีการส่งข้อมูลรายละเอียดเพิ่มเติม เช่น รูปภาพของสินค้า หรือ บางทีใช้วิดีโอคอล เพื่อให้เห็นภาพและเสียงในการสั่งซื้อ และไม่ให้เกิดผิดพลาดในการสั่งซื้อ

3.2.2 การสั่งซื้อสินค้านอกเวลางาน

การสั่งซื้อสินค้านอกเวลางานทำให้ เมื่อมาเปิดอ่านในวันรุ่งขึ้น ทำให้ฝ่ายขายเข้าใจผิดว่ามีคำสั่งซื้อสินค้าเรียบร้อยแล้ว ทำให้ไม่ทราบข้อมูลการสั่งซื้อว่าต้องการสินค้าเมื่อไร หรือได้รับ สินค้าเรียบร้อยแล้ว ซึ่งเป็นการเข้าใจผิดที่เกิดขึ้นบ่อยๆ วิธีการแก้ปัญหาคือ โดยทางบริษัทจะไม่มีการเปิดใช้ แอปพลิเคชันไลน์หลังจากหลังเวลาเลิกงาน 6 โมงเย็น หรือถ้าเห็นข้อความแจ้งเตือนก็จะมีการบอกให้ติดต่ออีก ทีในวันรุ่งขึ้น

3.2.3 การส่งที่อยู่ผ่านแอปพลิเคชันไลน์

การส่งที่อยู่ของทางบริษัทมาเพื่อให้ไปจัดส่ง ซึ่งที่อยู่ไม่ตรงกับตำแหน่งของบริษัท และการแก้ปัญหาคือ จะใช้ไลน์โทรไปหาลูกค้าเพื่อสอบถามข้อมูลของสถานที่เพิ่มเติม และมีการส่งภาพถ่ายที่อยู่ปัจจุบันที่เดินทางมาถึงให้กับทางลูกค้าดู เพื่อให้ลูกค้าเข้าใจได้ง่ายขึ้นว่าตอนนี้อยู่บริเวณใด ลูกค้าก็จะสามารถอธิบายได้ชัดเจนยิ่งขึ้น

3.3 ข้อเสนอแนะของบุคคลากรในองค์กรที่ต้องการให้แอปพลิเคชันไลน์มีการปรับปรุง และเพิ่มฟังก์ชัน

บุคคลากรในองค์กรอยากให้แอปพลิเคชันไลน์นั้นสามารถใช้บัญชีแอปพลิเคชันไลน์เดียวกันในมือถือหรือคอมพิวเตอร์ได้หลายเครื่อง และสามารถแยกบัญชีส่วนตัวและบัญชีของบริษัทได้ โดยใช้งานเพียงแค่แอปพลิเคชันเดียว และอยากให้แอปพลิเคชันไลน์สามารถเปิดไฟล์ได้หลายๆสกุล และรูปภาพที่เคยรับส่งนานมาแล้วสามารถเปิดดูไฟล์ได้ตลอดเวลาไม่มีหมดอายุ

3.4 ข้อเสนอแนะของลูกค้า ที่ต้องการให้แอปพลิเคชันไลน์มีการปรับปรุง และเพิ่มฟังก์ชันในกระบวนการทำงาน

ลูกค้าอยากให้แอปพลิเคชันไลน์สามารถเปิดไฟล์งานได้ทุกประเภท และในขณะที่ใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการโทรคุย ก็สามารถที่จะถ่ายรูปผ่านแอปพลิเคชันไลน์ได้ และสามารถส่งไฟล์ภาพได้หลายๆภาพในแต่ละครั้งที่มีการส่งรูปภาพ และปรับปรุงเรื่องของไฟล์ภาพที่มีการรับส่งไฟล์ที่นานแล้ว ซึ่งจะไม่หมดเวลาในการเก็บไฟล์และสามารถเปิดดูได้ตลอดเวลา

### อภิปรายผลการวิจัย

1. การใช้แอปพลิเคชันไลน์ในกระบวนการทำงานในองค์กร ของ บริษัท สหผลิตภัณฑ์ พาณิชย์ จำกัด ผลศึกษาพบว่า การใช้แอปพลิเคชันไลน์ในกระบวนการทำงานในองค์กร ช่วยให้การสื่อสารสะดวก รวดเร็ว ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เอกพล รุ่งโรจน์กิจกุล (2557) และ งานวิจัยของ จันทนา จารุโพบูลย์ (2557) ซึ่งกล่าวว่าแอปพลิเคชันไลน์ ช่วยให้เกิดความสะดวกในการทำงานรวดเร็วและเข้าถึงง่าย โดยหลายๆองค์กรใช้

แอปพลิเคชันไลน์ในการสื่อสารทั้งภายในองค์กรและภายนอกองค์กร นอกจากนี้แอปพลิเคชันไลน์ยังสามารถสื่อสารด้วยภาพและเสียง ทำให้เข้าใจเรื่องกระบวนการทำงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับแอปพลิเคชันไลน์ ของ ศุภศิลาป์ กุลจิตต์เจิววงศ์ (2556) ในประเด็นที่ว่า แอปพลิเคชันไลน์สามารถสื่อสารได้สองทาง คือ ผู้ส่งสารและผู้รับสาร สื่อสารได้ เฉพาะกลุ่ม และสื่อสารได้หลากหลาย เช่น ข้อความ รูปภาพ เสียง สติกเกอร์ ซึ่งนี่คือข้อดีของแอปพลิเคชันไลน์ แล้วได้นำมาใช้กับกระบวนการทำงานของ บริษัท สหผลิตภัณฑ์ พาณิชย์ จำกัด และบริษัท อื่นๆ

2. การใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการสื่อสารกับลูกค้าของ บริษัท สหผลิตภัณฑ์ พาณิชย์ จำกัด

ผลการศึกษาพบว่า การสื่อสารของพนักงานบริษัทกับลูกค้าของบริษัท ทำให้การสื่อสารรวดเร็วยิ่งขึ้น และประหยัดค่าใช้จ่ายในการโทรศัพท์ เพราะเทคโนโลยีและแอปพลิเคชันไลน์นั้นโทรฟรี ทำให้ระยะทางไม่เป็นอุปสรรคในการสื่อสารส่งข้อมูล ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับแอปพลิเคชันไลน์ ของ ศุภศิลาป์ กุลจิตต์เจิววงศ์ (2556) ในประเด็นที่ว่า ประหยัดค่าใช้จ่ายในการสนทนาทางโทรศัพท์ โดยเฉพาะการสนทนาข้ามประเทศที่ต้องเสียค่าใช้จ่ายด้วยระบบของ Voice Call หรือการสนทนาด้วยเสียงผ่านไลน์บนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ความเร็วสูง ทำให้ไม่เสียค่าใช้จ่ายนอกจากค่าบริการอินเทอร์เน็ต

อย่างไรก็ตาม การสื่อสารผ่านทางแอปพลิเคชันไลน์กับลูกค้ามีข้อเสียบางประการ คือ การไม่สามารถเปิดไฟล์บางประเภทได้ ซึ่งจะต้องใช้คอมพิวเตอร์ในการเปิดไฟล์ และไม่สามารถเปิดได้เมื่ออยู่ข้างนอกจึงจะต้องกลับมาที่บริษัทเพื่อเปิดไฟล์ผ่านคอมพิวเตอร์อีกที

3. ปัญหาในการใช้แอปพลิเคชันไลน์ และแนวทางการแก้ปัญหากระบวนการทำงานผ่านแอปพลิเคชันไลน์ ของ บริษัท สหผลิตภัณฑ์ พาณิชย์ จำกัด

ผลการศึกษาพบว่า ปัญหาหลักของทางบริษัทคือ เรื่องของการสื่อสารไม่ชัดเจน และไม่เข้าใจระหว่างบุคคล ซึ่งปัญหาเกิดจากการสื่อสารด้วยข้อความโดยการพิมพ์ไม่ชัดเจน การเข้าใจไม่ตรงกัน การเข้าใจผิด ซึ่งการแก้ปัญหาที่คือ จะต้องแก้ไขด้วยการใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการโทรคุยเพื่อความชัดเจนและถูกต้อง

นอกจากนี้ ปัญหาหลักของทางลูกค้าคือการไม่สามารถเปิดไฟล์บางประเภทได้ เช่น ai, dwg เป็นต้น ซึ่งต้องใช้คอมพิวเตอร์ในการเปิดไฟล์ ซึ่งจะไม่สามารถเปิดได้เมื่ออยู่ข้างนอกและจะต้องกลับมาที่บริษัทเพื่อเปิดไฟล์ผ่านคอมพิวเตอร์อีกที

### ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการพัฒนาแอปพลิเคชันไลน์ คือ ควรมีการปรับปรุงและพัฒนาแอปพลิเคชันไลน์ให้ใช้งานสะดวกและทันสมัยอย่างต่อเนื่อง เช่น สามารถใช้บัญชีแอปพลิเคชันไลน์เดียวกันในมือถือ หรือในคอมพิวเตอร์ได้หลายเครื่อง และสามารถแยกบัญชีส่วนตัวและบัญชีของบริษัทได้โดยใช้งานเพียงแค่แอปพลิเคชันเดียว และสามารถเปิดไฟล์ได้ทุกประเภทในขณะที่ใช้แอปพลิเคชัน ไลน์ในการโทรคุย สามารถที่จะถ่ายรูปผ่านแอปพลิเคชันไลน์ได้ สามารถส่งไฟล์ภาพได้หลายๆภาพ ในแต่ละครั้งที่มีการส่งรูปภาพ และสามารถเปิดดูไฟล์ต่างๆได้ตลอดเวลา และระยะเวลาในการเก็บไฟล์แบบไม่จำกัดเวลา

2. ควรมีการอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับวิธีการใช้งาน และความสามารถของการใช้แอปพลิเคชันไลน์ ในการดำเนินงานให้กับทางผู้ประกอบการที่ยังไม่ค่อยมีการยอมรับการใช้เทคโนโลยี และด้านรับรู้ประโยชน์ ของแอปพลิเคชันไลน์ เพื่อแก้ปัญหาในกระบวนการทำงานและเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินธุรกิจ

## รายการอ้างอิง

- เกศปรียา แก้วแสนเมือง. (2559). พฤติกรรมการใช้และความพึงพอใจจากแอปพลิเคชันไลน์ (Line) ของผู้ที่อยู่ในกลุ่มอายุ 25-45 ปี ในเขตกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- จันทนา จารุโพบูลย์. (2557). ความพึงพอใจต่อการใช้งานไลน์แอปพลิเคชันในการสื่อสารกลุ่ม ICU Neuro official. สืบค้นเมื่อ มิถุนายน 8, 2561, จาก <http://www.med.cmu.ac.th/hospital/nis/downloads/?p=3247>.
- ชาติชาย ทองสวัสดิ์. (2553). การศึกษารูปแบบการสื่อสารภายในองค์กร กับการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของพนักงานบริษัท ชุมพรอุตสาหกรรมน้ำมันปาล์ม จำกัด (มหาชน (รายงานโครงการเฉพาะบุคคล, วารสารศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการการสื่อสารองค์กร, คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ณัฐภูมิ นิกรพรอุดม. (2559). การศึกษาวัฒนธรรมการทำงานรูปแบบการบริหารงาน และกระบวนการทำงานที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัทข้ามชาติ ในเขต กรุงเทพมหานคร. การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- บุษบา สุธีธร. (2548). ทฤษฎีการสื่อสารภายในบุคคลและระหว่างบุคคล. ในประมวลสาระชุดวิชาปรัชญา นิเทศศาสตร์และทฤษฎีการสื่อสาร (ล.1, น. 366–367). นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ปรมะ สตะเวทิน. (2544). *หลักนิเทศศาสตร์*. กรุงเทพฯ: ภาพพิมพ์.
- รัชนิพร นันทคุณากร. (2558). การศึกษาความพึงพอใจในการใช้แอปพลิเคชันไลน์ของนักศึกษา คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี. คณะวิทยาการจัดการ สาขาวิชาการจัดการธุรกิจทั่วไป มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ศุภศิลา กุลจิตต์เจือวงศ์. (2556). ไลน์รูปแบบการสื่อสารบนความสร้างสรรค์ของสมาร์ตโฟน: ข้อดีและข้อจำกัดของแอปพลิเคชัน. [รูปแบบอิเล็กทรอนิกส์]. วารสารนักบริหาร, 5, 42-54.
- เอกพล รังโรจน์กิจกุล. (2557). พฤติกรรมการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์ของผู้บริโภคในพื้นที่ กรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ กรุงเทพมหานคร.
- Zaremba, A. J. (2003). *Organizational communication: Foundations for business & management*. Mason, OH: Thomson South-Western.