

การใช้แอปพลิเคชันไลน์ในกระบวนการทำงาน กรณีศึกษา บริษัท สหผลิตภัณฑ์
พาณิชย์ จำกัด

Applying Application Line in Working Process : A Case Study of
Sahapalittapan Panich Company Limited



การใช้แอปพลิเคชันไลน์ในกระบวนการทำงาน : กรณีศึกษา บริษัท สหผลิตภัณฑ์ พาณิชย์ จำกัด

Applying Application Line in Working Process : A Case Study of Sahapalittapan Panich
Company Limited



การค้นคว้าอิสระเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการสื่อสารการตลาดดิจิทัล
มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
ปีการศึกษา 2560



© 2561

สมิธ พิฑูรพงศ์

สงวนลิขสิทธิ์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
อนุมัติให้การค้นคว้าอิสระเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต

เรื่อง การใช้แอปพลิเคชันไลน์ในกระบวนการทำงาน กรณีศึกษาบริษัท สหผลิตภัณฑ์ พาณิชย
จำกัด

ผู้วิจัย สมิต พิฑูรพงศ์

ได้พิจารณาเห็นชอบโดย

อาจารย์ที่ปรึกษา

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธรรณธร ปัญญโสภณ)

ผู้เชี่ยวชาญ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปฐมา สตะเวทิน)

(ดร.สุชาดา เจริญพันธุ์ศิริกุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

13 พฤษภาคม 2561

สมิธ พิฑูรพงศ์. ปริญญาโทศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการสื่อสารการตลาดดิจิทัล, พฤษภาคม 2561, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

การใช้แอปพลิเคชันไลน์ในกระบวนการทำงาน : กรณีศึกษา บริษัท สหผลิตภัณฑ์ พาณิชย์ จำกัด (59หน้า)

อาจารย์ที่ปรึกษา: ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธรรณธร ปัญญโสภณ

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) เพื่อศึกษาการใช้แอปพลิเคชันไลน์ในกระบวนการทำงานในองค์กร ของ บริษัท สหผลิตภัณฑ์ พาณิชย์ จำกัด 2) เพื่อศึกษาการใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการสื่อสารกับลูกค้าของ บริษัท สหผลิตภัณฑ์ พาณิชย์ จำกัด 3) เพื่อศึกษาปัญหาในการใช้ แอปพลิเคชันไลน์ และแนวทางการแก้ปัญหาการบริหารงาน และกระบวนการทำงานผ่าน แอปพลิเคชันไลน์ ของ บริษัท สหผลิตภัณฑ์ พาณิชย์ จำกัดการวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) กับกลุ่มบุคลากรในองค์กร ที่เกี่ยวข้องในการใช้ แอปพลิเคชันไลน์ในกระบวนการทำงานของ บริษัท สหผลิตภัณฑ์ พาณิชย์ จำกัด จำนวนทั้งหมด 4 คน และลูกค้าของ บริษัท สหผลิตภัณฑ์ พาณิชย์ จำกัด จำนวน 5 คน ที่ใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการติดต่อเป็นประจำมากที่สุด

ผลการวิจัยพบว่า ด้านการใช้แอปพลิเคชันไลน์ในกระบวนการทำงานในองค์กรช่วยให้การสื่อสารสะดวกรวดเร็ว และประหยัดค่าใช้จ่าย นอกจากนี้แอปพลิเคชันไลน์นั้นยังสามารถสื่อสารด้วยภาพและเสียง ทำให้เข้าใจเรื่องกระบวนการทำงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ด้านการสื่อสารของพนักงานบริษัทกับลูกค้าของบริษัททำให้การสื่อสารรวดเร็วมากยิ่งขึ้น และประหยัดค่าใช้จ่ายในการโทรศัพท์ ปัญหาหลักของทางบริษัทคือ เรื่องของการสื่อสารไม่ชัดเจน และไม่เข้าใจระหว่างบุคคล ปัญหาเกิดจากการสื่อสารด้วยข้อความโดยการพิมพ์ไม่ชัดเจนและถูกต้อง การเข้าใจไม่ตรงกัน การเข้าใจผิด การแก้ปัญหาก็คือ จะต้องแก้ไขด้วยการใช้แอปพลิเคชันไลน์ ในโทรศัพท์เพื่อความชัดเจน และถูกต้อง ปัญหาหลักของทางลูกค้าคือ การไม่สามารถเปิดไฟล์บางประเภทได้ เช่น ai, dwg เป็นต้น ซึ่งจะต้องใช้คอมพิวเตอร์ในการเปิดไฟล์ ซึ่งจะไม่สามารถเปิดได้เมื่ออยู่ข้างนอก และจะต้องกลับมาที่บริษัท เพื่อเปิดไฟล์ผ่านคอมพิวเตอร์

คำสำคัญ: การนำไปใช้, แอปพลิเคชันไลน์, กระบวนการทำงาน, บริษัท สหผลิตภัณฑ์ พาณิชย์ จำกัด

Pitoonpong, S. M. Com.Arts (Digital Marketing Communications), May 2018, Graduate School, Bangkok University.

Applying Application Line in Working Process : A Case Study of Sahapalittapan Panich Company Limited (59pp.)

Advisor: Asst.Prof.Tanyatorn Panyasopon, Ph.D.

ABSTRACT

The research had three objectives 1) to examine using application Line in working process of Sahapalittapan Panich Company Limited 2) to investigate application Line in communication with customers of Sahapalittapan Panich Company Limited, and 3) study the problems in using application Line and solutions to the problems of work management and working process via application Line of Sahapalittapan Panich Company Limited . The research was qualitative, using In-depth interviews with nine people; four from Sahapalittapan Panich Company Limited, and five from the company's customers.

The results showed that using application Line in organizational working process enabled fast and convenient communication and cost saving. Besides, application Line could post pictures and voice call which assisted in comprehending working process efficiently. As for the company employees communicating with customers made contact faster and save in making phone calls. Regarding the problem, the main problems of the company were unclear communication among employees themselves and between the company employees and customers. Those problems occurred due to misunderstanding and ambiguous typing of words or sentences. The solution was to using application Line for voice calls for clear and correct communication. Another difficulty of the customers was that they could not open some files via application Line such as ai and dwg. Those files could be opened in computer; that is using application Line would not work for them.

Keywords: Applying, Application Line, Working Process, Sahapalittapan Panich Company Limited

กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าอิสระฉบับนี้ สำเร็จได้ด้วยความช่วยเหลือ และความอนุเคราะห์ท่านผู้ทรงคุณวุฒิ
หลายท่าน ผู้วิจัยขอขอบพระคุณอย่างสูงสำหรับผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ธรรมนูญ ปัญญาโสภณ ที่
กรุณารับเป็นอาจารย์ที่ปรึกษา และสละเวลาอย่างมาก เอาใจใส่ทุกขั้นตอนในการตรวจทาน และ
แก้ไขข้อบกพร่องต่างๆในงาน และติดตามงานทำให้ผู้วิจัยสามารถทำรายงานการค้นคว้าอิสระฉบับนี้
ได้เสร็จสมบูรณ์ทันตามกำหนดเวลา รวมถึงขอบคุณอาจารย์ท่านอื่นๆที่ได้ถ่ายทอดวิชาความรู้ และ
สามารถนำวิชาการต่างๆมาประยุกต์ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยต้องขอขอบคุณผู้ให้สัมภาษณ์ทั้งหมด 9
ท่าน ที่ได้ให้ข้อมูลเป็นประโยชน์ต่องานวิจัยชิ้นนี้ รวมถึงผู้บริหาร บริษัท สหผลิตภัณฑ์ พาณิชย์ จำกัด
และที่สำคัญที่สุดขอขอบพระคุณครอบครัวที่อยู่เบื้องหลังในความสำเร็จที่ได้ให้ ความช่วยเหลือ
สนับสนุน และให้กำลังใจตลอดมา ผู้วิจัยจึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง มาไว้ ณ โอกาสนี้

สมิธ พิฑูรพงศ์

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญภาพ	ณ
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
1.3 ขอบเขตการศึกษา	3
1.4 ประโยชน์ที่ได้จากการวิจัย	3
1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ	3
บทที่ 2 วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
2.1 แนวคิดเรื่องกระบวนการทำงาน	5
2.2 แนวคิดการสื่อสารในองค์กร	8
2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการสื่อสารระหว่างบุคคล	14
2.4 แนวคิดเกี่ยวกับแอปพลิเคชันไลน์	19
2.5 ข้อมูลเกี่ยวกับ บริษัท สหผลิตภัณฑ์ พาณิชย์ จำกัด	25
2.6 กรอบแนวคิด	27
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย	
3.1 ประเภทและรูปแบบวิธีการวิจัย	28
3.2 แหล่งข้อมูล	28
3.3 ผู้ให้ข้อมูล	29
3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	29
3.5 การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ	30
3.6 ข้อพิจารณาด้านจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์	30
3.7 การเก็บรวบรวมข้อมูล	31
3.8 การวิเคราะห์ข้อมูล	31
3.9 การนำเสนอข้อมูล	31

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิจัย	
4.1 ส่วนที่ 1 ผลการศึกษาการใช้แอปพลิเคชันไลน์ ในกระบวนการ ทำงานใน องค์กร ของ บริษัท สหผลิตภัณฑ์ พาณิชย์ จำกัด	32
4.2 ส่วนที่ 2 ผลการศึกษาการใช้แอปพลิเคชันไลน์ใน การสื่อสารกับลูกค้าของ บริษัท สหผลิต ภัณฑ์ พาณิชย์ จำกัด	38
4.3 ส่วนที่ 3 ผลการศึกษาปัญหาในการใช้แอปพลิเคชันไลน์ และแนวทางการ แก้ปัญหาการ บริหารงาน และกระบวนการทำงาน ผ่านแอปพลิเคชันไลน์ ของ บริษัท สหผลิตภัณฑ์ พาณิชย์ จำกัด	40
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	
5.1 สรุปผลการวิจัย	46
5.2 อภิปรายผล	50
5.3 ข้อจำกัดในการทำวิจัย	51
5.4 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย	51
5.5 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป	51
บรรณานุกรม	53
ภาคผนวก	55
ประวัติผู้เขียน	59
เอกสารข้อตกลงว่าด้วยการขออนุญาตให้ใช้สิทธิ์ในรายงานการค้นคว้าอิสระ	

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 2.1: การจัดองค์กรของ บริษัท สหผลิตภัณฑ์ พาณิชย์ จำกัด	26
ภาพที่ 2.2: กรอบแนวคิดวิจัย	27



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันการสื่อสารได้ก้าวเข้าสู่ยุคดิจิทัล เทคโนโลยี และสื่อสังคมออนไลน์ต่างก็ได้เข้ามามีบทบาทในชีวิตประจำวัน และการดำเนินธุรกิจของมนุษย์มากขึ้น องค์กรต่างๆทั้งภาครัฐ และเอกชน ต่างก็ต้องมีการปรับตัวและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เพื่อเพิ่มความสามารถในการบริหารงานขององค์กร ให้อยู่รอด และเจริญก้าวหน้าในสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว ซึ่งก็จะทำให้องค์กรนั้น ได้เปรียบคู่แข่งอื่นๆ และเป็นผู้นำในตลาด โดยเฉพาะเทคโนโลยีทางการสื่อสาร ที่มีความทันสมัย รวดเร็ว ผ่านคอมพิวเตอร์ และโทรศัพท์มือถือ ที่สามารถเชื่อมต่อออนไลน์ได้ ทำให้การติดต่อสื่อสาร ในการดำเนินธุรกิจ และการทำงานโดยผ่านสื่อสังคมออนไลน์ต่างๆก็สามารถทำได้สะดวกมากยิ่งขึ้น

จากผลสำรวจของ Nielsen พบว่าคนไทยใช้เวลาเฉลี่ยบนสมาร์ตโฟนสูงถึง 234 นาทีต่อวัน โดย 1 ใน 3 ของเวลาการใช้งานสมาร์ตโฟน หรือประมาณ 70 นาทีต่อวันถูกใช้บนแอปพลิเคชันไลน์ (“LINE ศูนย์กลางแห่งประสบการณ์ดิจิทัล...”, 2560) ในปัจจุบันแอปพลิเคชันไลน์เป็นแอปพลิเคชัน ที่สร้างเครือข่ายการสื่อสารได้ทั้งระหว่างบุคคล แบบกลุ่ม แบบองค์กร โดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายซึ่ง สามารถใช้ในการติดต่อสื่อสารกันได้ง่าย และสะดวกสบายมากกว่าการใช้โทรศัพท์และโทรศัพท์มือถือ ทำให้บุคลากรในองค์กรต่างๆสนใจใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการติดต่อสื่อสาร และบริหารงาน ภายในองค์กรมากขึ้น เช่น องค์กรขนาดเล็ก ขนาดกลาง และขนาดใหญ่ ต่างก็เลือกใช้เครื่องมือการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพที่สุดเข้ามาช่วยในการสื่อสารดำเนินงานและการประสานงานระหว่างบุคลากร ในองค์กรร่วมกันได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพมากที่สุด

เกศปริยา แก้วแสนเมือง และพรจิต สมบัติพานิช (2559) ศึกษาพฤติกรรมการใช้ และความพึงพอใจจากแอปพลิเคชันไลน์ (Line) ของผู้ทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ผู้ทำงานในเขตกรุงเทพมหานครที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ในด้านอายุ ระดับ การศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานจากแอปพลิเคชันไลน์ (Line) แตกต่างกันโดยจากการศึกษานี้ทำให้ทราบถึง พฤติกรรมการใช้และความพึงพอใจจาก แอปพลิเคชันไลน์แต่ยังขาดการลงลึกในเรื่องของการใช้ประโยชน์จากแอปพลิเคชันไลน์ เช่น ในการบริหารงาน และกระบวนการทำงานในองค์กรได้อย่างไรบ้าง

เอกพล รุ่งโรจน์กิจกุล (2557) ศึกษาพฤติกรรมการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์ของผู้บริโภคในพื้นที่กรุงเทพมหานคร โดยพบว่า ลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันจะทำให้ความถี่ในการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์ต่างกัน นอกจากนี้ในเรื่องปัจจัยการดำเนินชีวิตด้านความคิดเห็นนั้น สรุปได้ว่า

แอปพลิเคชันไลน์ ช่วยให้ติดต่อสื่อสารสะดวกขึ้น และแอปพลิเคชันไลน์ช่วยให้เกิดความสะดวกในการทำงาน โดยหลายๆองค์กรได้ใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการสื่อสารทั้งภายในองค์กรและ ภายนอกองค์กร เป็นเหตุผลที่สำคัญที่สุดในการเลือกใช้งานแอปพลิเคชันไลน์ และจากการศึกษานี้ ทำให้ทราบถึงพฤติกรรมของการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์ แต่ยังไม่สามารถทราบถึงการใช้ประโยชน์จากแอปพลิเคชันไลน์ในการบริหารงานและกระบวนการทำงานในองค์กรได้อย่างไรบ้าง

บริษัท สหผลิตภัณฑ์ พาณิชย์ จำกัด เป็นผู้นำด้านการผลิตงานลูกกลิ้งยูรีเทน, ลูกกลิ้งสำหรับใช้งานอุตสาหกรรมหนักทั่วไป รวมถึงงานสั่งทำประเภทงานยางและด้วยประสบการณ์ที่นานกว่า 30 ปี จึงได้รับความเชื่อถือ และความไว้วางใจจากลูกค้าอุตสาหกรรมชั้นนำ บริษัท สหผลิต ภัณฑ์พาณิชย์ จำกัด นั้นตั้งอยู่ที่จังหวัดชลบุรี และมีบริษัทแยกออกอยู่หลายสาขา ทั้งในชลบุรี และ กรุงเทพฯ

บริษัท สหผลิตภัณฑ์ พาณิชย์ จำกัด มีการติดต่อสื่อสารและมีการประสานงานระหว่างกัน ในหลายฝ่ายและหลายส่วนงาน บางครั้งการสื่อสารและข้อมูลอาจเกิดข้อผิดพลาด ไม่ชัดเจน สูญหาย ล้าช้า เป็นต้น ทำให้เกิดปัญหาต่างๆตามมาจากภายในองค์กร และส่งผลกระทบต่อลูกค้า ทางบริษัทได้นำแอปพลิเคชันไลน์ไปประยุกต์ใช้ และช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในกิจกรรมการติดต่อสื่อสารภายใน องค์กร และกับลูกค้า เช่น การสั่งซื้อสินค้าผิด การมอบหมายงานภายในองค์กร การส่งข้อมูลและ เอกสารต่างๆ ไม่ครบ ส่งผิด เป็นต้น จากความสำคัญดังกล่าว จะเห็นได้ว่า การสื่อสารนั้นมีความ สำคัญอย่างมากในทุกๆส่วนงาน และแต่ละฝ่ายภายในองค์กร

ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาการใช้แอปพลิเคชันไลน์ในกระบวนการทำงานขององค์กร และปัญหาการใช้แอปพลิเคชันไลน์เป็นต้น โดยจะศึกษาในลักษณะเชิงคุณภาพ เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกขององค์กรยิ่งขึ้น และเลือก บริษัท สหผลิตภัณฑ์ พาณิชย์ จำกัด เป็นกรณี ศึกษาในการทำวิจัยครั้งนี้ เนื่องจาก บริษัท สหผลิตภัณฑ์ พาณิชย์ จำกัด ได้มีการเริ่มใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการสื่อสารและกระบวนการทำงานมากขึ้นจากเดิมที่ใช้ โทรศัพท์ อีเมล และแฟกซ์

งานวิจัยชิ้นนี้มุ่งหวังเพื่อทำให้การสื่อสารและกระบวนการทำงานในองค์กร โดยการนำเอาแอปพลิเคชันไลน์ ไปใช้ให้เกิดประโยชน์ในการดำเนินธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลมากที่สุด ผลการวิจัยสามารถนำไปประยุกต์ใช้และพัฒนาการติดต่อสื่อสารในองค์กรต่างๆ และสามารถใช้ในการอ้างอิง และเป็นแนวทางสำหรับงานวิจัยที่คล้ายคลึงกันสำหรับองค์กรต่างๆต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาการใช้แอปพลิเคชันไลน์ในกระบวนการทำงานในองค์กร ของ บริษัท สหผลิตภัณฑ์ พาณิชย์ จำกัด

1.2.2 เพื่อศึกษาการใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการสื่อสารกับลูกค้าของ บริษัท สหผลิตภัณฑ์ พาณิชย์ จำกัด

1.2.3 เพื่อศึกษาปัญหาในการใช้แอปพลิเคชันไลน์ และแนวทางการแก้ปัญหากระบวนการทำงานผ่านแอปพลิเคชันไลน์ ของ บริษัท สหผลิตภัณฑ์ พาณิชย์ จำกัด

1.3 ขอบเขตของการศึกษา

การกำหนดขอบเขตของการวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาในเรื่องการใช้แอปพลิเคชันไลน์ในกระบวนการทำงานของ บริษัท สหผลิตภัณฑ์ พาณิชย์ จำกัด การเก็บข้อมูลโดยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) โดยเลือกกลุ่มบุคลากรในองค์กรที่เกี่ยวข้องใน การใช้แอปพลิเคชันไลน์ จำนวนทั้งหมด 4 คน โดยแบ่งออกเป็นฝ่าย ดังนี้ ฝ่ายขาย จำนวน 1 คน ฝ่ายบัญชี จำนวน 1 คน ฝ่ายผลิต จำนวน 1 คน ฝ่ายจัดส่ง จำนวน 1 คน และลูกค้าของ บริษัท สหผลิตภัณฑ์ พาณิชย์ จำกัด จำนวน 5 คน ที่ใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการติดต่อเป็นประจำมากที่สุด 5 อันดับแรกในการให้สัมภาษณ์

1.4 ประโยชน์ที่ได้รับ

1.4.1 เพื่อให้องค์กรสามารถนำผลการวิจัยนี้ มาใช้ในการปรับปรุง และพัฒนาแอปพลิเคชันไลน์ ให้เหมาะกับการใช้ในกระบวนการทำงานขององค์กรได้

1.4.2 เพื่อทราบถึงปัญหา และการแก้ปัญหาของการใช้แอปพลิเคชันไลน์ ในกระบวนการทำงานขององค์กร และการสื่อสารบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า โดยนำแอปพลิเคชันไลน์ ไปใช้ให้เกิดประโยชน์ในการดำเนินธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีประสิทธิผลมากที่สุด

1.4.3 เพื่อให้องค์กรสามารถนำผลการวิจัยนี้ ใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขและปรับปรุงกระบวนการทำงานขององค์กรให้เกิดประโยชน์สูงสุด

1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ

1.5.1 แอปพลิเคชันไลน์ หมายถึง แอปพลิเคชันสำหรับการสนทนาบนอุปกรณ์การสื่อสารรูปแบบต่างๆ เช่น สมาร์ทโฟน คอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะ และแท็บเล็ต ในที่นี้แอปพลิเคชันไลน์ของบริษัท สหผลิตภัณฑ์ พาณิชย์ จำกัด ใช้ชื่อไลน์ “สหผลิตภัณฑ์” ในการสื่อสารและดำเนินงาน โดยใช้การโทร และการพิมพ์ข้อความในการสื่อสารภายในองค์กร และกับลูกค้า ผ่านแอปพลิเคชันไลน์

1.5.2 กระบวนการทำงาน หมายถึง ขั้นตอนหรือลำดับในการทำงานของ บริษัท สหผลิตภัณฑ์ พาณิชย์ จำกัด ที่ประกอบด้วย ด้านการวางแผน ด้านการนำไปปฏิบัติ ด้านการตรวจสอบ และด้านการปรับปรุงแก้ไข โดยการวางแผนนั้น สามารถนำแผนที่วางไว้มาปฏิบัติ และตรวจ สอบประเมินผลลัพธ์ได้ เพื่อให้งานสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

1.5.3 ลูกค้า หมายถึง บุคคลหรือบริษัทที่ทำการติดต่อ ซื้อสินค้าและบริการ โดยผ่านทาง แอปพลิเคชันไลน์กับทาง บริษัท สหผลิตภัณฑ์ พาณิชย์ จำกัด



บทที่ 2

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

การใช้แอปพลิเคชันไลน์ เพื่อการบริหารงานและกระบวนการทำงาน กรณีศึกษา บริษัท สหผลิตภัณฑ์ พาณิชย์ จำกัด ผู้วิจัยได้รวบรวมวรรณกรรม แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. แนวคิดเรื่องกระบวนการทำงาน
2. แนวคิดการสื่อสารในองค์กร
3. แนวคิดเกี่ยวกับการสื่อสารระหว่างบุคคล
4. แนวคิดเกี่ยวกับแอปพลิเคชันไลน์
5. ข้อมูลเกี่ยวกับ บริษัท สหผลิตภัณฑ์ พาณิชย์ จำกัด
6. กรอบแนวคิด

2.1 แนวคิดหรือทฤษฎีเรื่องกระบวนการทำงาน

ณัฐวุฒิ นิกรพรอุดม (2558) กล่าวว่า การบริหารงานอย่างมีคุณภาพ หรือ วงจรคุณภาพ (PDCA) จัดเป็นกิจกรรมปรับปรุง และ พัฒนางานให้มีประสิทธิภาพ ประกอบด้วย ด้านการวางแผน ด้านการดำเนินการตามแผนด้านการ ตรวจสอบ และด้านการปรับปรุงวงจรคุณภาพ (PDCA) โดยนำเสนอแยกเป็นประเด็นสำคัญ ได้แก่ ประวัติความเป็นมา หลักการของวงจรคุณภาพ วงจรคุณภาพกับการประยุกต์ใช้เพื่อการศึกษา ดังนี้ การบริหารงานด้วยวงจรคุณภาพ (PDAC) ปัจจุบันจัดเป็น กระบวนการสากล และเป็นเครื่องมือการบริหารที่จัดเป็นแกนร่วมของการบริหารที่หลากหลายบน พื้นฐานเดียวกัน

Deming (2004) กล่าวว่า การจัดการอย่างมีคุณภาพเป็นกระบวนการที่ดำเนินการต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดผลผลิตและบริการที่มีคุณภาพขึ้น โดยหลักการที่เรียกว่า วงจรคุณภาพ (PDCA) หรือวงจร Deming ซึ่งประกอบด้วย 4 ขั้นตอน คือ ด้านการวางแผนด้านการปฏิบัติตามแผนด้านการตรวจสอบ และด้านการปรับปรุงแก้ไขดังนี้

Plan คือ กำหนดสาเหตุของปัญหา จากนั้นวางแผนนั้นเพื่อการเปลี่ยนแปลงหรือการทดสอบ เพื่อจัดการปรับปรุงให้ดีขึ้น

Do คือ การปฏิบัติตามแผนหรือทดลองปฏิบัติเป็นการนำร่องในส่วนย่อย

Check คือ ตรวจสอบเพื่อทราบว่าการบรรลุผลตามแผนงาน

Act คือ ยอมรับการเปลี่ยนแปลง หากบรรลุผลเป็นที่น่าพอใจหรือหากผลการปฏิบัติไม่เป็นไปตามแผนให้ทำซ้ำวงจรโดยใช้การเรียนรู้จากการกระทำในวงจรที่ได้ปฏิบัติไปแล้ว

วงจรคุณภาพเป็นกระบวนการที่ต่อเนื่องเริ่มต้นจากขั้นตอนใดก็ได้ ขึ้นอยู่กับปัญหาและขั้นตอนการทำงานหรือเริ่มจากตรวจสอบสภาพการเปรียบเทียบกับสภาพที่เป็นจริงจะทำให้ข้อสรุปว่าต้องดำเนินการอย่างไรในการแก้ไขปัญหา เพื่อให้เกิดการปรับเปลี่ยนไปตามเป้าหมายที่องค์กรวางไว้ (สมศักดิ์ สินธุระเวช, 2542)

Hitoshi (1997 อ้างใน พิษณุณัฐา งามมีศรี, 2552) กล่าวถึง การบริหารงานด้วยระบบวงจรคุณภาพ จัดเป็นกิจกรรมการปรับปรุงและการควบคุมที่ประกอบด้วย ด้านการวางแผน ด้านการนำไปปฏิบัติ ด้านการตรวจสอบ และด้านการปฏิบัติการแก้ไข โดยการวางแผน การนำแผนที่วางไว้มาปฏิบัติ ตรวจสอบผลลัพธ์ที่ได้ และถ้าผลลัพธ์ไม่ได้ตามที่คาดหมายไว้ จะมีการทบทวนแผนการเริ่มต้นใหม่อีกครั้งหนึ่ง ดังนั้น การควบคุมและการปรับปรุง สามารถอธิบายได้อีกแบบหนึ่งก็คือ การทำการวางแผน การกระทำการตรวจสอบ และการแก้ไขซ้ำอีก

1. การวางแผน (Plan)

การวางแผนเป็นส่วนที่สำคัญที่สุดแต่ทั้งนี้ไม่ได้หมายความว่าส่วนอื่นไม่มีความสำคัญเพียงแต่ว่าส่วนการวางแผนเป็นส่วนที่ทำให้ส่วนอื่นสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ถ้าแผนงานไม่เหมาะสมจะมีผลทำให้ส่วนอื่นไร้ประสิทธิภาพตามไปด้วย แต่ถ้ามีการเริ่มต้นวางแผนงานที่ดี จะทำให้มีการแก้ไขงานน้อยและกิจกรรมจะมีประสิทธิภาพมากขึ้น

2. การลงมือปฏิบัติ (Do)

การนำแผนการมาปฏิบัติอย่างถูกต้องจึงจำเป็นต้องมีขั้นตอนในการสร้างความมั่นใจว่าฝ่ายที่รับผิดชอบในการนำแผนการไปปฏิบัติ ได้รับทราบถึงความสำคัญและความจำเป็นในแผนการนั้น การสร้างความมั่นใจว่ามีการติดต่อสื่อสารไปยังฝ่ายที่มีหน้าที่ในการปฏิบัติอย่างเหมาะสม การจัดให้มีการศึกษาและการอบรมที่ต้องการเพื่อการนำแผนการนั้นมาปฏิบัติ และการจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นในเวลาที่เป็น

3. การตรวจสอบ (Check)

การตรวจสอบและประเมินผลลัพธ์ของการปฏิบัติตามแผน ต้องมีการประเมินการปฏิบัติตามแผนหรือไม่ และตัวแผนการเองมีความเหมาะสมหรือไม่

4. การปฏิบัติการแก้ไข (Act)

ขณะเมื่อทำการปฏิบัติการแก้ไขมีความจำเป็นมากที่ต้องแยกแยะให้ชัดเจนระหว่างการจัดปัญหาหรืออาการของปัญหาและการกำจัดสาเหตุ มีงานจำนวนมากที่ทำเป็นประจำในงานชนิดนี้ การกำจัดเพียงอาการไม่ได้ช่วยแก้ปัญหาที่มีอยู่ เป็นเพียงการเลื่อนการแก้ปัญหาออกไปเท่านั้น ดังนั้น ถ้าความล้มเหลวมาจากการวางแผนที่ไม่เหมาะสม ดังนั้นเพื่อการปรับปรุง ต้องมีการชี้แจงบ่งบอกสาเหตุแห่งความล้มเหลวอย่างถูกต้อง และมีการเปลี่ยนแปลงแผนเพื่อให้สามารถดำเนินกิจกรรมไปได้ อย่างมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น ควรมีการวางแผนการปรับปรุงคุณภาพเป็นรายปีและมีการทบทวนทุกปี

เพื่อให้มั่นใจและมาตรฐานองค์กรว่าแผนการดังกล่าวมีความไว้วางใจและเหมาะสม (เสนห์ สุวิธรรมา, 2556)

แนวคิดและทฤษฎีกระบวนการทำงาน PDCA นั้นถูกนำมาใช้ในงานวิจัยเพราะช่วยตอบคำถามในเรื่องกระบวนการทำงานในองค์กร เพื่อความสะดวกสบายในการทำงาน เพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมายที่องค์กรตั้งไว้ เช่น ในเรื่องการขาดความพร้อมในการทำงาน ความไม่ชำนาญในงานที่เพื่อนร่วมงานไม่ดี ขาดมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ขาดกำลังใจในการทำงานมีการวิเคราะห์แผนก่อนการดำเนินงานตามโครงสร้างงาน มีการจัดทำปฏิทินปฏิบัติงานฝ่ายต่างๆ มีการกำหนดกฎเกณฑ์การตัดสินใจผลการดำเนินงานที่สอดคล้องกับมาตรฐานคุณภาพ มีการวางแผนในการจัดเก็บรวบรวมข้อมูล มีการกำหนดงบประมาณการใช้งบประมาณอย่างมีประสิทธิภาพ มีการจัดอบรมให้ความรู้ที่เกี่ยวข้องแก่ผู้ปฏิบัติงาน มีการพัฒนาคุณภาพการจัดการเรียนการสอนตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ในแผนปฏิบัติงานประจำปี มีการดำเนินการตามที่กำหนดในแผนปฏิบัติงาน มีการใช้ข้อมูลจริงเพื่อประเมินและปรับปรุงงานอย่างเป็นระบบ มีการนิเทศระหว่างการทำเนินการตามโครงการ หรือ การสอน มีการตั้งคณะกรรมการตรวจสอบและประเมินผล มีการจัดระบบตรวจสอบและประเมินผลที่มีประสิทธิภาพ มีการจัดสร้างและใช้เครื่องมือในการตรวจสอบประเมินผลตามมาตรฐานการประเมินคุณภาพภายใน มีการรวบรวมข้อมูลในการประเมินผลตามแผน มีการเปรียบเทียบผลการดำเนินงานกับเป้าหมาย มีการวิเคราะห์จุดแข็งจุดอ่อนของการดำเนินงานทุกฝ่าย มีการกำกับตรวจสอบติดตามผลการดำเนินงานตามแผนอย่างต่อเนื่อง มีการตั้งคณะกรรมการแก้ไขปรับปรุงการดำเนินงาน มีการนำผลการวิเคราะห์จุดแข็งจุดอ่อนไปปรับปรุงแก้ไข มีการนำผลประเมินปรับปรุงแก้ไขอย่างต่อเนื่อง รายงานผลการปรับปรุงแก้ไขอย่างเป็นระบบ สรุปผลการแก้ไขปรับปรุง และเผยแพร่ให้แก่สาธารณชนทราบชัดเจน เพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์กร

วิฑูรย์ สิมะโชติ (2545) กล่าวถึง วงจรคุณภาพ (PDCA) เป็นกิจกรรมที่จะนำไปสู่การปรับปรุงงานและการควบคุมอย่างเป็นระบบอันประกอบด้วย การวางแผน (Plan) การนำไปปฏิบัติ (Do) การตรวจสอบ (Check) และการปรับปรุงแก้ไข (Act) กล่าวคือ จะเริ่มจากการวางแผนการนำแผนที่วางไว้มาปฏิบัติ การตรวจสอบผลลัพธ์ที่ได้ และหากไม่ได้ผลลัพธ์ตามที่คาดหวังไว้จะต้องทำการทบทวนแผนการ โดยเริ่มต้นใหม่อีกครั้งหนึ่งและทำตามวงจรคุณภาพซ้ำอีก เมื่อวงจรคุณภาพหมุนเข้าไปเรื่อยๆ จะทำให้เกิดการปรับปรุงงาน และทำให้ระดับผลลัพธ์สูงขึ้นเรื่อยๆ ดังนั้น การกระทำตามวงจรคุณภาพ จึงเท่ากับการสร้างคุณภาพที่น่าเชื่อถือมากขึ้น โดยจุดเริ่มต้นของวงจรคุณภาพอยู่ที่การพยายามตอบคำถาม ให้ได้ว่า ทำอย่างไรจึงจะดีขึ้น

นอกจากนี้ยังมีงานวิจัยของณัฐวุฒิ นิกรพรอดม (2559) ศึกษาเรื่องวัฒนธรรมการทำงาน รูปแบบการบริหารงาน และกระบวนการทำงานที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัทข้ามชาติ ในเขตกรุงเทพมหานคร วัตถุประสงค์ของการศึกษา เรื่อง วัฒนธรรมการทำงาน รูปแบบการ

บริหารงาน และ กระบวนการทำงาน ที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัทข้ามชาติ ในเขตกรุงเทพมหานคร คือ (1) การศึกษาวัฒนธรรมการทำงาน ที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัทข้ามชาติ (2) การศึกษารูปแบบการบริหารงาน ที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัทข้ามชาติ และ (3) เพื่อศึกษาการศึกษากระบวนการทำงาน ที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัทข้ามชาติ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย เพื่อนำไปเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชนในกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน โดยใช้ค่าสถิติ ร้อยละ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ผลการศึกษา พบว่า การศึกษาวัฒนธรรมการทำงาน ในด้านการใช้อำนาจของผู้บริหาร และด้านการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอน มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัทข้ามชาติ ในเขตกรุงเทพมหานคร การศึกษารูปแบบการบริหารงานในด้านการเลื่อนตำแหน่ง ด้านประเมินประสิทธิภาพ และด้านความสัมพันธ์ มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน บริษัทข้ามชาติ ในเขตกรุงเทพมหานคร และการศึกษากระบวนการทำงานในด้านการนำผลการ ประเมินมาปรับปรุง มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัทข้ามชาติ ในเขตจังหวัด กรุงเทพมหานคร อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2.2 แนวคิดการสื่อสารในองค์กร

Zaramba (2003) กล่าวถึงการสื่อสารในองค์กรว่า การสื่อสารในองค์กรเป็นองค์ประกอบสำคัญที่มีผลต่อความสำเร็จขององค์กร และช่วยให้บุคลากรในองค์กรได้รับทราบกิจกรรมต่างๆ

การสื่อสารภายในองค์กร หมายถึง กระบวนการแลกเปลี่ยนข่าวสารข้อมูลภายในองค์กร เพื่อให้สมาชิกที่อยู่ในองค์กรสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และบรรลุวัตถุประสงค์ เป้าหมายของ องค์กร ซึ่งทุกคนที่อยู่ในองค์กรต้องมีความสัมพันธ์ระหว่างกัน มีการถ่ายทอดข้อมูลข่าวสารในการทำงานมีกิจกรรมต่างๆในการทำงานร่วมกัน

ทองใบ สดขารี (2542) ให้ความหมายว่า การสื่อสารในองค์กร คือ การแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารและความรู้ในหมู่สมาชิกขององค์กร เพื่อให้บรรลุประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กร การสื่อสารขององค์กรมีหลายระดับ ได้แก่ ระดับปัจเจกบุคคล ระดับกลุ่ม และระดับองค์กร ดังนั้น องค์กรจึงจำเป็นต้องมีการสื่อสารด้วยเหตุผลหลายประการ

ชาติชาย ทองสวัสดิ์ (2553) ได้ให้ความหมายการสื่อสารในองค์กร คือ กระบวนการแลกเปลี่ยนข่าวสารระหว่างบุคคล ระดับหน่วยงาน โดยมีความสัมพันธ์ภายใต้สภาพแวดล้อม บรรยากาศขององค์กร ซึ่งสามารถปรับเปลี่ยนไปตามกาลเทศะ บุคคล ตลอดจน สารเรื่องราว และวัตถุประสงค์ของการสื่อสาร

ดังนั้น คำจำกัดความของการสื่อสาร นั้นสามารถนำไปใช้กับองค์กรใดก็ได้ไม่มีคำจำกัดเฉพาะ แต่คำจำกัดความจะมีวัตถุประสงค์และผลที่เกิดขึ้นแตกต่างกัน จึงทำให้ความหมายของการสื่อสาร นั้นกว้าง และสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในแต่ละสถานการณ์ต่างๆ การพิจารณาความหมายของการสื่อสารจึงต้องเลือกใช้ให้เหมาะสมกับกิจกรรมสื่อสารเป็นเรื่องๆ ไป การสื่อสารจะต้องเกี่ยวข้องกับ องค์ประกอบ 3 ประการ คือ ผู้ส่งสาร ผู้รับสาร และข้อมูลหรือข่าวสาร เมื่อมีครบทั้ง 3 ประการ จึงเรียกว่าการสื่อสาร

ผู้ส่งสาร คือ ผู้ที่ทำหน้าที่ส่งข้อมูล สารไปยังผู้รับสารโดยผ่านช่องทางที่เรียกว่าสื่อ ถ้าหาก เป็นการสื่อสารทางเดียวผู้ส่งจะทำหน้าที่ส่งเพียงประการเดียว แต่ถ้าเป็นการสื่อสาร 2 ทาง ผู้ส่งสาร จะเป็นผู้รับในบางครั้งด้วย ผู้ส่งสารจะต้องมีทักษะในการสื่อสาร มีเจตคติต่อตนเอง ต่อเรื่องที่จะส่ง ต้องมีความรู้ในเนื้อหาที่จะส่ง และอยู่ในระบบสังคมเดียวกับผู้รับก็จะทำให้การสื่อสารนั้นเกิด ประสิทธิภาพ

ผู้รับสาร คือ ผู้ที่เป็นเป้าหมายของผู้ส่งสาร การสื่อสารจะมีประสิทธิภาพ ผู้รับสารจะต้องมี ประสิทธิภาพในการรับรู้มีเจตคติที่ดีต่อข้อมูลข่าวสาร ต่อผู้ส่งสารและต่อตนเอง

การสื่อสารเป็นสิ่งที่มีความจำเป็นอย่างยิ่งในการใช้ชีวิตประจำวัน จึงเป็นกิจกรรมที่มีการ เปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่อง และมีความยุ่งยากสลับซับซ้อน การเรียนรู้รูปแบบต่างๆของการสื่อสาร นั้นมีเหตุผลอยู่ 4 ประการ

1. ช่วยให้ค้นพบความจริงใหม่ๆเกี่ยวกับการสื่อสาร เพราะการสื่อสารแต่ละรูปแบบย่อมเกิด อุปสรรคต่างกัน
2. ช่วยให้สามารถหาวิธีมาวัดปัจจัยและกระบวนการในการสื่อสารต่างๆได้ เพราะรูปแบบ
3. ช่วยให้มีโอกาสที่จะเลือกกระบวนการสื่อสาร และปัจจัยต่างๆ เพื่อนำไปใช้กับกิจกรรม ทางการสื่อสารที่เกิดขึ้น ทั้งนี้เพราะว่าไม่มีรูปแบบการสื่อสารอย่างใดอย่างหนึ่งที่ใช้เพียงชนิดเดียว และจะได้ข้อมูลหรือข่าวสารที่ครบถ้วน
4. ช่วยให้เกิดการคาดคะเนล่วงหน้าเกี่ยวกับการสื่อสาร และรูปแบบเหล่านี้จะช่วยให้เรา คาดคะเนได้อย่างดีว่าหากใช้รูปแบบการสื่อสารแบบนี้จะเหมาะสมกับสถานการณ์นั้นๆ ส่งผลให้การ สื่อสารมีประสิทธิภาพ

การสื่อสารแต่ละอย่างมักจะมีลักษณะพิเศษที่เป็นของตัวเองในเรื่องเกี่ยวกับช่องทางของการ สื่อสารหรือวิธีการส่งข่าว ซึ่งสามารถวัดข้อมูลที่ถูกส่งออกไปได้

บทบาทของการสื่อสารในองค์กร

ชาติชาย ทองสวัสดิ์ (2553) กล่าวว่า การสื่อสารในองค์กรมีบทบาทต่อสมาชิกในองค์กร 2 ประการ คือ

1. บทบาทในการปรับตัว (Adaptive Mechanism) สมาชิกใช้ข้อมูลข่าวสารในองค์กรในการตระหนักถึงการเปลี่ยนแปลงทั้ง ทางบวกและลบในองค์กร เพื่อที่จะได้ตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงนั้นๆ ได้ทันทั่วทั้งและมีประสิทธิภาพ เช่น หัวหน้างานใช้การสื่อสารเพื่ออธิบายให้พนักงานทราบเกี่ยวกับนโยบายและกฎระเบียบขององค์กรที่เปลี่ยนไปเพื่อที่ว่าพนักงานจะได้ปฏิบัติตามให้สอดคล้อง รวมถึงเพื่อรับฟังความคิดเห็นของพนักงานในเรื่องต่างๆ เป็นต้น

2) บทบาทในการร่วมมือ (Cooperative Mechanism) สมาชิกในองค์กรสามารถใช้การสื่อสารเพื่อขอความช่วยเหลือจากบุคคล หรือหน่วยงานต่างๆ เพื่อให้การปฏิบัติลุล่วงไปด้วยดี เช่น ฝ่ายขายจำเป็นต้องประสานงานกับฝ่ายผลิต เพื่อที่ว่าจะได้มีสินค้าหมุนเวียนอยู่ในตลาดเพียงพอกับความต้องการ เป็นต้น

วัตถุประสงค์ของการสื่อสารภายในองค์กร

ชาติชาย ทองสวัสดิ์ (2553) กล่าวว่า วัตถุประสงค์ของการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร มีดังนี้

1. ส่งเสริมให้สมาชิกในองค์กรสามารถแลกเปลี่ยนประสบการณ์ และพัฒนาข่าวสารที่มีความเกี่ยวข้อง ซึ่งช่วยให้เข้าใจกิจกรรมที่ซับซ้อนขององค์กรและการเปลี่ยนแปลงในองค์กร

2. ช่วยในการกำหนดทิศทางความเปลี่ยนแปลงในองค์กร โดยผ่านทางกิจกรรมที่สมาชิกในองค์กรต้องร่วมกันทำ

3. รวบรวมข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องให้กับสมาชิกในองค์กร

4. ช่วยให้สมาชิกในองค์กรสามารถรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับองค์กร และการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นภายในองค์กร

5. ช่วยให้สมาชิกขององค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายทั้งของตนเองและองค์กร โดยการทำให้สมาชิกเข้าใจการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น และเชื่อมโยงความต้องการของตนเข้ากับความรับผิดชอบต่อหน้าที่การงานในองค์กร

การสื่อสารในองค์กรที่มีประสิทธิภาพ

ชาติชาย ทองสวัสดิ์ (2553) กล่าวว่า การสื่อสารภายในองค์กรที่มีประสิทธิภาพจะส่งผลต่อองค์กรดังนี้

1. ทำให้บุคลากรในองค์กรได้รับข้อมูลที่เพียงพอเกี่ยวกับเป้าหมายขององค์กร

2. ช่วยให้บุคลากรในองค์กรเข้าใจถึงสถานการณ์ในปัจจุบันขององค์กร

3. ตระหนักถึงบทบาทของตนในองค์กร

4. สามารถกำหนดกลยุทธ์กิจกรรมที่จำเป็นเพื่อที่จะสามารถบรรลุภาระหน้าที่ ที่ต้องกระทำ รวมถึงสามารถบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ทั้งของตนและขององค์กรอีกด้วย

ประเภทของข่าวสารในองค์กร

ชาติชาย ทองสวัสดิ์ (2553) กล่าวว่า ประเภทของข่าวสารในองค์กร แบ่งออกเป็น 4 ประเภทดังต่อไปนี้

1. ข่าวสารเกี่ยวกับกฎระเบียบ (Regulation/Policy Messages) ข่าวสารประเภทนี้มีความสำคัญมากต่อองค์กร เนื่องจากเป็นข่าวสารเกี่ยวกับนโยบาย ขั้นตอนการทำงาน เรื่องสำคัญในการประชุมคำสั่งและกฎระเบียบต่างๆ เช่น ห้ามมีสำมิและภรรยาทำงานในแผนกบัญชีด้วยกัน

2. ข่าวสารเกี่ยวกับงาน (Task messages) เป็นข่าวสารเกี่ยวกับสินค้าการบริการและกิจกรรมขององค์กร เช่น การเพิ่มยอดขาย การพัฒนาผลผลิต คุณภาพของสินค้าและบริการ และการเข้าโจมตีตลาดใหม่ ข่าวสารประเภทนี้มีความจำเป็นต่อบุคลากรระดับปฏิบัติการ ดังนั้น ข่าวสาร เกี่ยวกับการอบรม การปฐมนิเทศ การประกาศเป้าหมายขององค์กรก็เป็นข่าวสารประเภทนี้

3. ข่าวสารเกี่ยวกับมนุษย์สัมพันธ์ (Human messages) เป็นข่าวสารที่ก่อให้เกิดความสัมพันธ์ในองค์กร เช่น การประเมินการปฏิบัติงาน การแก้ไขข้อขัดแย้ง การชมเชย ยกย่อง ข่าวลือ การแนะนำ การพูดคุยช่วงพักกลางวันหรือการสังสรรค์ในงานฉลองเทศกาลต่าง ๆ ขององค์กร

4. ข่าวสารเกี่ยวกับสิ่งใหม่ๆ (Innovative messages) เป็นข่าวสารที่องค์กรได้พัฒนาหรือปรับตัวเข้าสู่สิ่งแวดล้อมที่เปลี่ยนไป เช่น ข่าวสารในการประชุมวางแผน การระดมความคิดเห็น สินค้าและบริการใหม่ๆ ข่าวสารเกี่ยวกับโครงการต่างๆ หลายองค์กรมักมีการประชุมประจำปีเพื่อแจ้งความก้าวหน้าและการเปลี่ยนแปลงให้บุคลากรทราบ

โครงสร้างของการสื่อสารขององค์กร

ชาติชาย ทองสวัสดิ์ (2553) กล่าวว่า โครงสร้างของการสื่อสารแบบทางการหากพิจารณาจากรูปแบบการสื่อสารแบ่งออกได้ดังนี้

1. การสื่อสารแบบทางการ (Formal Communication) คือ ระบบการสื่อสารในองค์กร ที่ถูกกำหนดไว้ใช้โดยฝ่ายบริหาร โดยอาจอยู่ในรูปของแผนภูมิโครงสร้างองค์กร (Organization Chart) ซึ่งจะระบุถึงลำดับขั้นตอนและผู้รับผิดชอบในการบริหารงานอย่างชัดเจน รวมทั้งยังระบุถึงรูปแบบการสื่อสารที่อาจจะเกิดขึ้นอีกด้วย

2. การสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ (Informal Communication) คือ รูปแบบการสื่อสารในองค์กรซึ่งเกิดขึ้นจากความสัมพันธ์ระหว่างผู้สื่อสารหรือสอดคล้องกับความสนใจต่างๆ ที่ผู้สื่อสารมีส่วนร่วม การสื่อสารแบบไม่เป็นทางการมีหน้าที่ดังต่อไปนี้

2.1 ยืนยันข่าวสารที่เป็นทางการ (Confirming)

2.2 อธิบายความข่าวสารที่เป็นทางการเพิ่มเติม (Expanding)

2.3 ทำให้การส่งผ่านข่าวสารเป็นไปโดยรวมเร็วขึ้น (Expediting) โดยปกติแล้ว
ข่าวสารจะไหลผ่านช่องทางการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการได้รวดเร็วกว่าช่องทางการสื่อสารที่เป็นทางการ

2.4 ทำให้ผู้สื่อสารสามารถรับส่งข้อมูลกันได้โดยมีต้องผ่านช่องทางแบบปกติที่มักจะ
ไม่สะดวกและเสียเวลา (Circumventing)

2.5 เป็นช่องทางเสริม (Supplementing) เพื่อให้การสื่อสารในองค์กรเหล่านั้น
มีประสิทธิภาพมากขึ้น

3. การสื่อสารบุคคล (Personal Communication) คือ การสื่อสารระหว่างสมาชิกใน
องค์กรซึ่งอาจเกี่ยวข้องหรือไม่เกี่ยวข้องกับการกิจในองค์กรก็ได้ ทั้งนี้ขึ้นกับความสัมพันธ์ระหว่าง
สมาชิกในองค์กร

รูปแบบการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร

คำคิด ไชยสัจ (2548) กล่าวว่า การติดต่อสื่อสารเป็นกิจกรรมที่ทุกคนจะต้องปฏิบัติอยู่เสมอ
ไม่ว่าจะต้องตำแหน่งใดในองค์กร ทั้งในแง่ส่วนตัว บุคคลต่างๆ ก็ต้องมีการสื่อสารกันเพื่อให้ได้มา
ซึ่งข้อมูลการทำงาน หรือเพื่อการประสานงานและความเข้าใจต่างๆ อย่างเหมาะสม และในแง่องค์กร
การสื่อสารจะช่วยสร้างและจรรโลงวัฒนธรรมขององค์กรให้ยาวสืบต่อไป และสร้างองค์กรให้ก้าวไปสู่
องค์กรแห่งการ เรียนรู้ด้วยการติดต่อสื่อสารขององค์กรประกอบด้วย 2 กลุ่มใหญ่ ๆ คือ การติดต่อ
สื่อสารภายในองค์กร และการติดต่อสื่อสารภายนอก การสื่อสารภายในองค์กร ซึ่งสามารถสรุปได้ 4
ทิศทางใหญ่ ๆ คือ

1. การติดต่อสื่อสารจากบนลงล่าง (Downward Communication) ซึ่งเป็นการติดต่อจาก
ผู้บังคับบัญชาไปยังผู้ใต้บังคับบัญชา เป็นลักษณะของการสั่งงานบอกเป้าหมายวัตถุประสงค์ การมอบ
หมายงาน การให้ข้อมูลย้อนกลับในการทำงาน (Performance Feedback) รวมทั้งการประชุม
(Meeting) ก็เป็นวาระที่ติดต่อกันได้ ในปัจจุบันการติดต่อจากบนมาล่างที่ผู้บริหารนิยมใช้มาก คือ การ
ประชุมงาน การจัดทำวารสารภายใน ตลอดจนพยายามให้บุคลากรเห็นความสัมพันธ์ ว่างานของเขามี
ความสำคัญและมีผลต่อแผนงานโครงการขององค์กรอย่างไรบ้าง เพื่อจะได้ช่วยกันสร้างสรรค์ผลงาน
ให้สูงขึ้น

2. การติดต่อสื่อสารจากล่างขึ้นบน (Upward Communication) เป็นการสื่อสารจาก
บุคลากร ไปยังผู้บริหาร เช่น การขอคำแนะนำ การรายงานผลการปฏิบัติงานให้ ผู้บริหารได้ทราบ

ซึ่งการสื่อสารแบบนี้มักจะสั้น องค์กรควรต้องส่งเสริมให้มีการติดต่อสื่อสารจากล่างขึ้นบนให้มากขึ้น การสื่อสารจากล่างขึ้นบน จะก่อให้เกิดประโยชน์หลายประการดังนี้ ทำให้ผู้บริหารได้ข้อมูลย้อนกลับจากการทำงาน เช่น ปัญหาจากการปฏิบัติงาน ซึ่งผู้บริหารจะได้ใช้ข้อมูลเหล่านี้เป็นฐาน ในการกำหนดเป้าหมายนโยบายและทิศทางขององค์กรด้วย ทำให้ผู้บริหารได้ทราบประสิทธิผลและปัญหาอุปสรรคจากบนลงล่าง ช่วยทำให้พนักงานลดความกดดัน และความเครียดต่าง ๆ ลงได้ระดับหนึ่ง เพราะได้โอกาสสื่อสารให้ผู้บริหารได้รับทราบข้อมูลและปัญหา การสื่อสารแบบนี้จะทำให้บุคลากรได้มีส่วนร่วม และมีความผูกพันกับองค์กรมากขึ้น

ดังนั้นผู้บริหารจึงควรส่งเสริมให้บุคลากรมีการสื่อสารกับผู้บริหารมากขึ้นในรูปแบบต่าง ๆ ดังต่อไปนี้ เช่น จัดให้มีกล่องรับความคิดเห็น จัดสำรวจทัศนคติของบุคลากรในเรื่องต่างๆ เช่น สำรวจความคิดเห็นด้านการสื่อสาร ประกาศนโยบายเปิดประตูกว้างให้สามารถเข้าพบผู้บริหารได้สะดวกขึ้น การประชุมนัดพิเศษ และการพูดคุยกันอย่างไม่เป็นทางการ

3. การติดต่อสื่อสารในแนวนอน (Later หรือ Horizontal Communication) เป็นการสื่อสารในแนวทางเดียวกัน กลุ่มงานเดียวกัน หรือในระดับเดียวกันจะมีความเป็นมิตรเป็นกันเอง จะช่วยให้การประสานงานได้ดีขึ้น ซึ่งช่วยลดเวลาการสื่อสารตามสายงาน และยังเป็นช่องทางในการสร้างนวัตกรรมใหม่ๆในองค์กร เพราะได้มีโอกาสรับรู้ข่าวสารข้อมูลระหว่างกันทำให้เห็นโอกาสต่างๆมากขึ้น

4. การติดต่อสื่อสารในแนวทแยง (Diagonal Communication) มักเป็นการสื่อสารข้ามแผนก และข้ามระดับ โดยปกติมักจะเป็นการสื่อสารของฝ่ายให้คำแนะนำ (Staff) กับฝ่ายปฏิบัติการ (Line) เช่น ผู้จัดการฝ่ายบุคคลติดต่อไปยังพนักงานฝ่ายการผลิต เพื่อแจ้งข้อมูลด้านกฎระเบียบที่ประกาศให้ใช้พนักงานได้ทราบ

จักรกริช ปิยะ (2557) ศึกษาเรื่อง การใช้สื่อสังคมออนไลน์ (Social media) ในการบริหารงานก่อสร้าง กรณีศึกษา ห้างหุ้นส่วนจำกัด เทคโนโลยีเตอร์ (2001) อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา และเพื่อศึกษาความพึงพอใจของพนักงาน ห้างหุ้นส่วนจำกัด เทคโนโลยีเตอร์ (2001) ที่มีต่อการใช้ สื่อสังคมออนไลน์ (Social media) กับการบริหารงานก่อสร้าง โดยมีประชากรในการศึกษาคั้งนี้ ได้แก่ พนักงาน ห้างหุ้นส่วนจำกัด เทคโนโลยีเตอร์ (2001) จำนวน 12 คน การเก็บรวบรวมข้อมูล โดยผู้วิจัยเข้าไปสัมภาษณ์พนักงานทั้ง 12 คน ในการใช้สื่อสังคมออนไลน์กับการบริหารงานก่อสร้าง และเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม จากนั้นวิเคราะห์ผลจากการรวบรวมข้อมูล จากการศึกษา พบว่าหลังจากใช้สื่อสังคมออนไลน์ (Social media) แล้วงานบริหาร การก่อสร้าง ในด้านการรับ-ส่ง ข้อมูล และการจัดการข้อมูลโครงการ ด้านการสื่อสารระหว่างทีมงาน แบบโต้-ตอบ ด้านการสื่อสาร แบบทางเดียว (การสั่งงาน การรายงานความคืบหน้า การแจ้งข่าวสาร) และด้านการสืบค้นความรู้

นอกองค์กร ลดต้นทุน ใช้ระยะเวลาในการสื่อสารรวดเร็วขึ้นมาก ทุน และเพิ่มกำไร การแก้ไขงานผิดพลาดน้อยลง ส่งมอบงานทันเวลา และมีประสิทธิภาพมากขึ้น พนักงานทั้งในส่วนจำกัดเทคโนโลยี บิวเดอร์ (2001) อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา มีความพึงพอใจต่อการประยุกต์ใช้สื่อสังคมออนไลน์ (Social media) เพื่องานบริหารงานก่อสร้าง อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.58 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.52

จากการศึกษา การสื่อสารในองค์กรนั้นเป็นสิ่งสำคัญมากในการดำเนินงานต่างๆ ในองค์กร ทั้งนี้หากการสื่อสารภายในองค์กรที่มีประสิทธิภาพ ก็จะส่งผลให้การปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กรเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับนโยบาย มีประสิทธิภาพในการทำงาน บุคลากรในองค์กรก็จะเกิดความพึงพอใจกับงานที่ทำ ดังนั้น กระบวนการทำงานขององค์กรเพื่อให้บรรลุเป้าหมายและนโยบายจะต้องทำให้การติดต่อสื่อสารระหว่างบุคลากรในฝ่ายต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกองค์กร ให้เป็นไปอย่างสะดวกและรวดเร็ว และเกิดความเข้าใจที่ตรงกัน และการประสานงานอย่างมีประสิทธิภาพ

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการสื่อสารระหว่างบุคคล

ปรมะ สตะเวทิน (2544) ให้ความหมายว่า การสื่อสารระหว่างบุคคลประกอบด้วยบุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไปมาทำการสื่อสารกันในลักษณะที่ผู้ส่งสารและผู้รับสารสามารถแลกเปลี่ยนสารกันได้โดยตรง (Direct) และเป็นการสื่อสารแบบตัวต่อตัว (Person-to-person)

บุษบา สุธีธร (2544) ให้ความหมายว่า การสื่อสารระหว่างบุคคล คือ กระบวนการในการแลกเปลี่ยนข่าวสารระหว่างผู้ส่งสารกับผู้รับสารอย่างน้อยสองคนหรือเป็นการสื่อสารระหว่างบุคคลในกลุ่มเล็ก ๆ ก็ได้ทั้งนี้ มีข้อแม้ว่าบุคคลในกลุ่มทุกคนสามารถรวมมีบทบาทเป็นได้ทั้งผู้ส่งสารและผู้รับสาร โดยปกติ การสื่อสารระหว่างบุคคลมักเป็นการสื่อสารแบบเผชิญหน้า (Face to Face Communication) และเป็นไปในลักษณะการสื่อสารสองทาง (Two-way Communication) ดังนั้นคู่สื่อสารจึงสามารถ แสดงปฏิกิริยาป้อนกลับ (Feedback) ตอกันได้ในระหว่างทำการสื่อสาร

ถิรนนท์ อนุวัชศิริวงศ์ (2533) ได้ให้คำอธิบายไว้ว่า การสื่อสารระหว่างบุคคล หมายถึง การถ่ายทอดความรู้ ความคิด ความรู้สึกและความต้องการของผู้ส่งสารไปยังผู้รับสาร และเกิดปฏิกิริยา ตอบสนอง โดยปกติแล้ว จะเป็นการสื่อสารโดยการพูด ที่ผู้พูดและผู้ฟังปรากฏตัวต่อหน้ากัน สารที่สื่อกันนั้น ประกอบด้วย วัจนสาร และอวัจนสาร และเป็นการสื่อสารแบบสองทางด้วยเหตุนี้ จึงทำให้จำนวนผู้รวมในการสื่อสารมีจำนวนน้อย อาจมีจำนวน 2 คน 3 คน หรือ 6 คน จำนวนสูงสุดจะเป็น เท่าใดนั้นขึ้นอยู่กับว่า การสื่อสารนั้นยังคงอยู่ในหลักเกณฑ์ 3 ประการของการสื่อสารระหว่างบุคคลหรือไม่

หลักเกณฑ์ 3 ประการดังกล่าวมี ดังนี้

1. ทุกคนที่อยู่ร่วมในการสื่อสารจะต้องอยู่ใกล้ชิดกัน
2. ทุกคนที่อยู่ร่วมในการสื่อสารมีบทบาทเป็นทั้งผู้ส่งและผู้รับสาร
3. โครงสร้างของการสื่อสารมีความยืดหยุ่นสูงทั้งในดานรูปแบบและเนื้อหา

Devito (1994 อ้างใน ชิตาภา สุขพลา, 2548, หน้า 44) กล่าวว่า การสื่อสารระหว่างบุคคล คือ การสื่อสารที่เกิดขึ้นระหว่างบุคคล 2 คนที่มีความสัมพันธ์ต่อกัน เช่น พ่อแม่และลูก นายจ้าง-ลูกจ้าง ครู-นักเรียน คู่รัก เพื่อน ฯลฯ (สวนการสื่อสารกับคนแปลกหน้าที่ไม่มีความสนิทสนมกันนั้น เป็นเพียงการมีปฏิสัมพันธ์และการมีจำนวนผู้สื่อสารมากกว่า 2 คน บุคคลที่ 3 จะ กลายเป็น คนนอกไปทันทีเมื่ออีกสองคนกำลังคุยกันอยู่)

Trenholm และ Jensen (1997 อ้างใน ชิตาภา สุขพลา, 2548, หน้า 45) กล่าวว่า การสื่อสารระหว่างบุคคล เป็นการสื่อสารที่เกิดขึ้นเมื่อบุคคล 2 คน มีการแลกเปลี่ยนบทบาทในการเป็นผู้รับและผู้ส่งสาร เพื่อการติดต่อซึ่งกันและกัน ผ่านทางกิจกรรมซึ่งมีความหมาย

จากการให้คำจำกัดความของคำว่า การสื่อสารระหว่างบุคคลดังกล่าว มีความเห็นหลากหลาย มุมมอง อย่างไรก็ตามในคำจำกัดความเหล่านั้น ก็ยังมีสิ่งที่เห็นร่วมกันอยู่หลายประการ ได้แก่

1. การสื่อสารต้องประกอบด้วยบุคคล 2 คนหรือมากกว่า
2. การสื่อสารมีการปรากฏตัวเฉพาะหน้า
3. มีการแลกเปลี่ยนบทบาทในการเป็นผู้ส่งสารและรับสาร
4. มีลักษณะเป็นการสื่อสารแบบ 2 ทาง
5. การสื่อสารตั้งอยู่บนความสัมพันธ์อย่างใดอย่างหนึ่ง
6. การสื่อสารประกอบด้วยวัจนภาษาและอวัจนภาษา
7. การสื่อสารมุ่งให้เกิดความเข้าใจในความหมายร่วมกัน

ดังนั้น ความหมายของการสื่อสารระหว่างบุคคลตามข้อพิจารณาดังกล่าว สามารถสรุปได้ว่า การสื่อสารระหว่างบุคคล คือ การสื่อสารของบุคคลอย่างน้อย 2 คนซึ่งมีความสัมพันธ์ต่อกัน เพื่อถ่ายทอดความรู้ ความคิด ความรู้สึก ทั้งในรูปวัจนภาษาและอวัจนภาษา โดยปรากฏตัวต่อกัน มีการแลกเปลี่ยนบทบาทในการเป็นผู้รับและผู้ส่งสาร ทำให้เกิดการสื่อสารแบบสองทาง ทั้งนี้เพื่อให้เกิดความเข้าใจต่อความหมายร่วมกัน ทั้ง 2 ฝ่าย

จากคำนิยามข้างต้น จะเห็นว่าการสื่อสารระหว่างกันของมนุษย์ในปัจจุบันมีการสื่อสารผ่านช่องทางบางประเภทที่ไม่ได้ปรากฏตัวเฉพาะหน้าแต่ก็มีปัจจัยอื่นๆ ครอบงวน ซึ่งนับเป็นการสื่อสารระหว่างบุคคลได้ เช่น การพูดคุยทางโทรศัพท์และการสื่อสารทางอินเทอร์เน็ต เป็นต้น อย่างไรก็ตามประสิทธิภาพในการสื่อสารอาจลดลงด้วยข้อจำกัดของแต่ละสื่อแตกต่างกันไป

บทบาทหน้าที่ของการสื่อสารระหว่างบุคคล

กมลรัฐ อินทรทัศน์ และพรทิพย์ เย็นจะบก (2551) กล่าวว่า โดยทั่วไปแล้วการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพในการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลนั้นจะหมายถึงความใกล้ชิด ความสัมพันธ์และความสอดคล้องกันของผู้สื่อสาร แหล่งข้อมูลกับผู้รับสาร อันนำไปสู่ความหมายที่ร่วมกันสมบูรณ์แบบ ดังนั้นการสื่อสารระหว่างบุคคลจึงมีขึ้นเพื่อการสร้างความเข้าใจร่วมกัน การสื่อสาร เพื่อสร้างความชื่นชอบ การสื่อสารเพื่อสร้างอิทธิพลต่อการมีทัศนคติร่วมกัน การสื่อสารเพื่อยกระดับความสัมพันธ์ และการสื่อสารเพื่อทำให้เกิดการกระทำตามความต้องการ ดังรายละเอียด ต่อไปนี้

การสร้างความเข้าใจร่วมกัน คือ การสื่อสารที่มุ่งเน้นให้ผู้สื่อสารเข้าใจเนื้อหา หรือ ข้อมูลร่วมกันอย่างถูกต้อง เช่น การสื่อสารภายในองค์กรเพื่อการปฏิบัติงานร่วมกัน

การสื่อสารเพื่อสร้างความชื่นชอบ คือ การสื่อสารโดยทั่วไปมิใช่มุ่งเฉพาะสื่อสารแต่ข้อมูลข่าวสารเท่านั้นแต่การมีอารมณ์รวม และความพึงพอใจจะช่วยสร้างสัมพันธ์ภาพและเกิดความรู้สึกชื่นชอบในการสื่อสารซึ่งกันและกัน

การสื่อสารเพื่อสร้างอิทธิพลต่อการมีทัศนคติร่วมกัน อันเนื่องมาจากความล้มเหลวในการสื่อสารบางครั้งอาจเกิดจากความไม่เข้าใจในความคิดและทัศนคติที่แตกต่างกัน ดังนั้น การจะสร้างความเข้าใจร่วมกันนั้น จึงมีความสำคัญมาก เพราะทำให้สามารถดำเนินชีวิตอยู่ร่วมกันได้

การสื่อสารเพื่อยกระดับความสัมพันธ์ คือ ปัจจัยที่สำคัญอีกประการหนึ่งที่สามารถส่งผลต่อความสำเร็จในการสื่อสารก็คือความรู้สึกที่ดีต่อกัน ดังนั้น การสื่อสารเพื่อสร้างความสัมพันธ์ระหว่างกันจะช่วยให้การสื่อสารในครั้งต่อไปมีประสิทธิภาพมากขึ้น การสื่อสารเพื่อให้เกิดการกระทำตามความต้องการ คือ การสร้างความมุ่งหมายร่วมกัน เพื่อให้เกิดความคิดเห็นร่วมกัน และการกระทำร่วมกันในสิ่งที่ต้องการ

จุดประสงค์ของการสื่อสาร

วินัย เพชรขวย (2551) กล่าวไว้ว่า กระบวนการสื่อสารมีจุดประสงค์ที่สำคัญอย่างน้อย 3 ประการ คือ 1. เพื่อจูงใจ 2. เพื่อให้ข้อมูลสารสนเทศ และ 3. เพื่อแสดงความรู้สึก ซึ่งในการสื่อสารครั้งหนึ่งอาจมีจุดประสงค์ทั้งสามอย่างพร้อมกันได้ ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1. การสื่อสารเพื่อจูงใจ (Influence) เป็นการสื่อสารไปเพื่อให้ได้สิ่งที่ต้องการหรือให้ผู้รับสารกระทำในสิ่งที่เราอยากให้กระทำ ผู้บริหารต้องใช้การสื่อสารตามจุดประสงค์นี้มาก เพื่อกระตุ้นและโน้มน้าว หรือสร้างอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานให้ได้ตามเป้าหมายของหน่วยงานที่ทำหน้าที่รับผิดชอบ นักการตลาดหรือนักประชาสัมพันธ์ ล้วนแต่ใช้การสื่อสาร เพื่อจูงใจให้ผู้อื่นกระทำตามที่ตนกำหนดไว้

2. การสื่อสารเพื่อให้ข้อมูลสารสนเทศ (Information) ผู้บริหารจะต้องแจ้งข้อมูลข่าวสาร เป้าหมาย ระเบียบและข้อกำหนดต่าง ๆ ที่จำเป็น แก่พนักงานอยู่เสมอ ส่วนพนักงานก็ต้องรายงาน ความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานต่อผู้บริหารอยู่เสมอ เพราะข่าวสารเหล่านี้เป็นสิ่งสำคัญต่อการ ตัดสินใจพนักงานมักเชื่อถือ ข้อมูลของบริษัทแต่ก็ต้องการทราบข้อมูลเพิ่มเติมโดยที่ยังรู้สึกว้าฝาย ผู้บริหารปดบังเรื่องบางอย่างไว้ ผู้บริหารจึงจำเป็นต้องสื่อสารข้อมูลสารสนเทศและข้อเท็จจริงแก่ พนักงานในมากที่สุดเท่าที่สามารถจะเปิดเผยได้

3. การสื่อสารเพื่อแสดงความรู้สึก (Express Feelings) เป็นการสื่อสารว่าผู้ส่งมีอารมณ์และ ความรู้สึกอย่างไรต่อการกระทำต่อบุคคลต่อเหตุการณ์หรือต่อประเด็นใด ๆ ซึ่งสามารถส่งสารได้ทั้งที่ เป็นคำพูดหรือไม่ใช่คำพูด

การเลือกช่องทางการสื่อสาร

เกษม พิพัฒน์เสรีธรรม (2551) กล่าวว่า การเลือกช่องทางการสื่อสาร ประกอบไปด้วย

1) ช่องทางการสื่อสารที่ใช่บุคคล และ 2) ช่องทางการสื่อสารไม่ใช่บุคคล ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. ช่องทางการสื่อสารที่ใช่บุคคล

1.1 ใช้พนักงานขายของบริษัท (Advocate Channel)

1.2 ใช้ผู้เชี่ยวชาญ (Expert)

1.3 ใช้กระบวนการทางสังคม (Social Channel)

2. ช่องทางการสื่อสารที่ไม่ใช่ตัวบุคคล

2.1 ใช้สื่อ (Media)

2.2 สร้างบรรยากาศ (Atmosphere)

2.3 จัดกิจกรรมพิเศษ (Event)

ลักษณะของการสื่อสาร

วินัย เพชรขวย (2551) กล่าวว่า เมื่อต้องการจะสื่อสาร ผู้ส่งสารจะต้องพิจารณาให้รอบคอบ ว่าจะส่งสารในลักษณะใด ซึ่งประกอบด้วย

1. การสื่อสารเป็นคำพูด

การสื่อสารเป็นคำพูดหรือเรียกว่าการสื่อสารด้วยวาจา (Verbal Communication) เป็นวิธีที่ใช้กัน มากที่สุดในการสื่อสาร ทั้งในการทำงานและการดำเนินชีวิตประจำวัน ช่องทางหรือสื่อ (Media) ในการพูดเพื่อสื่อสารที่สำคัญมี 4 ช่องทาง ได้แก่ การจับคู่สนทนากัน การใช้โทรศัพท์ การประชุม และการบรรยาย

1.1 การสนทนาแบบพบหน้า กรณีนี้หัวหน้างานควรได้พูดคุยกับพนักงานแต่ละคน โดยเฉพาะใหม่ในการทำงาน เพราะวิธีนี้เหมาะสำหรับการสั่งการมอบหมายงานการสอนงาน

การรักษาวินัย การแลกเปลี่ยนข้อมูล การตอบคำถาม ทำให้สามารถทราบความเป็นไปของพนักงาน ความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานตามเป้าหมายและยังสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับพนักงานด้วยนอกจากนี้ หัวหน้างานยังต้องพูดคุยกับผู้บริหารระดับสูง ผู้ร่วมงานในระดับเดียวกัน และพนักงานทั่วไป

1.2 การใช้โทรศัพท์ การสื่อสารทางโทรศัพท์ใช้เวลาแตกต่างกันตามลักษณะของงานที่ปฏิบัติ แต่ไม่ว่าจะใช้เวลาในการพูดนานเท่าใด ผู้พูดจะต้องมีการเตรียมการล่วงหน้าในเรื่องจุดประสงค์ของการพูด ประเด็นสำคัญที่ต้องการจะสื่อสาร โดยบันทึกไว้ในกระดาษและจะต้องเตรียมบันทึกความสำคัญในระหว่างการพูด ด้วยการสื่อสารทางโทรศัพท์เป็นวิธีการที่เหมาะสม เมื่อต้องการให้เกิดการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารกันอย่างรวดเร็วหรือเพื่อตรวจสอบความชัดเจนในบางเรื่องที่ไม่แน่ใจช่วยประหยัดเวลาในการเดินทางไปหากัน แต่ไม่เหมาะสมถ้าใช้พูดเพื่อดำเนินพนักงานในเรื่องส่วนตัวหรือการรักษาวินัย

1.3 การประชุม มีหลายรูปแบบ แต่วิธีการที่ผู้บริหารสามารถใช้ในการสื่อสารกับพนักงาน ได้ คือ การประชุมย่อยอย่างไม่เป็นทางการกับกลุ่มพนักงานสองคนขึ้นไป เหมาะสำหรับประสานงานในกิจกรรมของพนักงาน การมอบหมายงานให้กลุ่มปฏิบัติ การแก้ไขข้อขัดแย้งระหว่างพนักงาน หากมีเวลาที่สามารถจัดได้นหน่วยงานควรจัดให้มีการประชุมย่อยเป็นเวลานสั้นๆ ทุกวัน เพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารกัน ประสานงานการใช้ทรัพยากร สร้างความร่วมมือและความเข้าใจร่วมกัน จะช่วยให้ทีมงานมีการพัฒนาตนเองได้

1.4 การนำเสนอรายงาน เป็นการพูดอย่างเป็นทางการเพื่อนำเสนอความต้องการตามจุดประสงค์ของการสื่อสารอย่างใดอย่างหนึ่ง ต้องเตรียมการเหมือนการบรรยายทั่วไปโดยเน้นการพูดเป็นสามส่วน คือ การเริ่มต้น ตอนกลาง และการจบการพูด เช่น หัวหน้าฝ่ายประชาสัมพันธ์ต้องการได้พนักงานเพิ่มอีกหนึ่งคน โดยยื่นขอเสนอต่อผู้บริหารของบริษัทเขาต้องเริ่มต้นพูดถึงความจำเป็นที่ต้องได้พนักงานเพิ่ม ต่อมาเป็นการแสดงผลต่าง ๆ เพื่อสนับสนุนรวมทั้งประโยชน์ที่บริษัทจะได้รับจากการเพิ่มพนักงานและปิดท้ายด้วยการสรุปและขอให้ผู้บริหารพิจารณาอนุมัติ

2. การสื่อสารเป็นขอความ ทักษะในการเขียนขอความของคนรุ่นปัจจุบัน มีปัญหามากกว่ารุ่นก่อน เพราะคนส่วนมากไม่ชอบเขียนหรือเขียนได้แต่ไม่สามารถสื่อความต้องการได้ชัดเจน แต่ถา บุคคลมีตำแหน่งการงานสูงขึ้น ความสำคัญของการเขียนก็มีมากขึ้นด้วย หลายคนมีจุดด้อยในเรื่อง ความสามารถทางการสื่อขอความ เพราะเมื่อใดเขียนเรื่องใด ๆ ออกไป บุคคลอื่นจะสามารถประเมิน ความสามารถในการเขียนได้ว่ามีประสิทธิภาพหรือถูกต้องชัดเจนเพียงใด

3. การสื่อสารเป็นภาษากาย ทุกครั้งที่มีการสนทนาโต้ตอบกัน คนทั่วไปจะใช้ภาษากายไปพร้อมกันเสมอทุกครั้ง ภาษากายเป็นภาษาที่ไม่ใช่ถ้อยคำหรือขอความ ได้แก่ การแสดงสีหน้าท่าทาง และน้ำเสียง และการวางตำแหน่งร่างกายในขณะที่สื่อสารกัน หรือ อะไรก็ได้ที่ไม่ใช่ถ้อยคำแต่สามารถสื่อสารให้เข้าใจได้

ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการสื่อสารระหว่างบุคคล

โกศล เพ็ชรสุวรรณ และคณะ (2537) กล่าวว่า ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการสื่อสารระหว่างบุคคล ประกอบไปด้วยดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. ปัจจัยภายในตัวบุคคล การรับรู้สาเหตุสำคัญต่อการรับรู้ขึ้นอยู่กับความสนใจการยอมรับความรู้สึก ทักษะในการสื่อสาร ซึ่งมีผลต่อกระบวนการสื่อสาร 2 ประการ คือ ประการแรก ช่วยให้ ผู้ส่งสารสามารถสื่อสารข้อมูลข่าวสารได้ตามที่ตนปรารถนาประการที่สองช่วยให้ผู้รับข่าวสารหรือ ผู้ถอดรหัสที่มีทักษะในการอ่าน การฟัง และการคิดหรือการไขเหตุผล สามารถถอดรหัสของข้อมูล ข่าวสารได้ตรงกับความต้องการของผู้ส่งสาร
2. ปัจจัยระหว่างตัวบุคคล สภาวะแวดล้อมความเชื่อถือและความไว้วางใจสถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคม เช่น เพศ เป้าหมาย ค่านิยม ประเพณี และวัฒนธรรม
3. ปัจจัยทางด้านโครงสร้างองค์การ สถานภาพของบุคลากร เช่น สถานภาพ ตำแหน่งงาน ทักษะ ลำดับขั้นในการสื่อสาร เช่น ลำดับการบริหาร การตีความ การเชื่อมโยง การบิดเบือน การเสริมแต่งขนาดของกลุ่ม เช่น พฤติกรรมความสามัคคีของทางการสื่อสารของวงในการสื่อสาร
4. ปัจจัยทางด้านเทคโนโลยีการสื่อความหมาย เช่น การตีความคำศัพท์เฉพาะการสื่อความ การใช้คำเสียง ของทางการสื่อสาร ประสิทธิภาพของสื่อขึ้นอยู่กับข้อพิจารณาในการเลือกสื่อ ประเภทของสื่อวัตถุประสงค์ในการสื่อสารการทบทวนของข้อมูลข่าวสาร ควรคำนึงถึงข้อจำกัดในการรับสื่อ และปริมาณข่าวสาร

2.4 แนวคิดเกี่ยวกับแอปพลิเคชันไลน์

ความหมายของแอปพลิเคชันไลน์

ศุภศิลป์ กุลจิตต์เจืองส์ (2556) กล่าวว่า แอปพลิเคชันไลน์ (LINE) หมายถึง แอปพลิเคชันสำหรับการสนทนาบนอุปกรณ์การสื่อสารรูปแบบต่าง ๆ เช่น สมาร์ทโฟน (Smart Phone) , คอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะ (Desktop) และแท็บเล็ต (Tablet) ผู้ใช้สามารถสื่อสารด้วยการพิมพ์ ข้อความจากอุปกรณ์การสื่อสาร เครื่องหนึ่งไปสู่อีกเครื่องหนึ่ง โดยได้รับการพัฒนาให้มีความสามารถที่หลากหลาย เพื่อรองรับการใช้งานของผู้ใช้หลาย ๆ ด้าน จุดเด่นที่ทำให้แอปพลิเคชันไลน์แตกต่างกับแอปพลิเคชันสำหรับการสนทนาในรูปแบบอื่น ๆ คือ รูปแบบของสติ๊กเกอร์ (Sticker) ที่แสดงอารมณ์และความรู้สึกของผู้ใช้ที่หลากหลาย เช่น สติ๊กเกอร์แสดงความรู้สึกขั้นพื้นฐานสติ๊กเกอร์ตามเทศกาลและวันสำคัญ สติ๊กเกอร์ของตราสินค้าต่าง ๆ และสติ๊กเกอร์การ์ตูนที่มีชื่อเสียง เป็นต้น

พรพิมล บุรณเบญญา และเพ็ญจิรา คันธวงศ์ (2557) กล่าวว่า แอปพลิเคชันไลน์ หมายถึง โปรแกรมแชทที่สามารถใช้งานได้ทั้งบนโทรศัพท์มือถือที่มีระบบปฏิบัติการ iOS, Android, Windows Phone และสามารถใช้งานได้บนคอมพิวเตอร์ PC และ Mac สามารถใช้สนทนา (Chat) ฟรีคอล (Free Call) วิดีโอคอล (Video Call) ส่งรูปภาพ ส่งสติ๊กเกอร์ และตั้งค่าการสนทนาเป็นกลุ่ม เป็นต้น

โซเชี่ยลเน็ตเวิร์คไลน์ (2558) กล่าวว่า แอปพลิเคชันไลน์ เป็นแอปพลิเคชันที่ให้บริการ Messaging รวมกับ Voice Over IP ทำให้ผู้ใช้สามารถสร้างกลุ่มสนทนา ส่งข้อความ ภาพ คลิปวิดีโอ หรือจะพูดคุยโทรศัพท์แบบเสียงก็ได้ โดยข้อมูลที่ถูกส่งขึ้นไปนั้นฟรีทั้งหมด ทั้งนี้สามารถใช้ได้ทั้งในระบบปฏิบัติการ iOS, Android, Windows Phone, PC และ BlackBerry

ลักษณะเฉพาะของแอปพลิเคชันไลน์

ศุภศิศิลป์ กุลจิตต์เจือวงศ์ (2556) กล่าวว่า แอปพลิเคชันไลน์มีลักษณะเฉพาะที่สร้างความแตกต่างอย่างเด่นชัดจากแอปพลิเคชันสนทนาอื่นๆ และเป็นช่องทางการสื่อสารที่ผู้บริโภคลือเลือกเป็นสมาชิก โดยสามารถสรุปลักษณะเฉพาะของแอปพลิเคชันไลน์ที่ทำให้ผู้บริโภคลือเลือกเป็นสมาชิก ได้ดังนี้

1. เป็นการสื่อสาร 2 ทาง (Two-way Communication) ไลน์เป็นการสื่อสารโดยตรงจากผู้ส่งสารไปยังผู้รับสาร โดยผู้ส่งสารสามารถส่งข้อความ รูปภาพ เอกสาร หรือข้อมูลข่าวสารตามวัตถุประสงค์ของผู้ส่งสาร เพื่อก่อให้เกิดการรับรู้และพฤติกรรมที่ผู้ส่งสารต้องการ อีกทั้งผู้รับสารยังสามารถแสดงปฏิกิริยาตอบกลับ (Feedback) โดยตรงได้ทันที ทำให้ผู้ส่งสารสามารถวัดผลของการสื่อสารได้ทันที
2. สามารถสร้างกลุ่มการสื่อสารได้เฉพาะกลุ่ม (Group Communication) เมื่อผู้ใช้ต้องการพื้นที่สำหรับสมาชิกที่คุ้นเคยกันโดยเฉพาะ ผู้ใช้สามารถตั้งค่าการใช้งานของไลน์ด้วยวิธีการสร้างกลุ่มเฉพาะในแวดวงสนทนาที่มีความเกี่ยวข้องกันระหว่างบุคคลหลายคนบุคคลให้สามารถเชื่อมต่อ และสื่อสารกันภายในกลุ่ม ซึ่งเมื่อสมาชิกภายในกลุ่มคนใดคนหนึ่งส่งสารออกไปจะถึงผู้รับสารที่เป็นสมาชิกในกลุ่มได้ทุกคน
3. สามารถเลือกกลุ่มเป้าหมายได้อย่างเฉพาะเจาะจง หลังจากที่ผู้ส่งสารมีข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมของกลุ่มผู้รับสารเป้าหมายหลัก และลักษณะของสารที่กลุ่มเป้าหมายสนใจ ผู้ส่งสารสามารถส่งข้อมูลข่าวสารเหล่านั้นไปยังผู้รับสารได้ตรงใจตามที่ผู้รับสารต้องการ
4. สามารถสื่อสารได้ตลอดเวลา (Anytime) ผู้ส่งสารสามารถสื่อสารไปยังผู้รับสารได้ตลอดเวลาโดยไม่จำกัดช่วงเวลา และระยะเวลาในการสื่อสาร หากยังมีการเชื่อมต่อเครือข่ายสัญญาณอินเทอร์เน็ต และคู่สื่อสารยังคงมีสถานะเป็นเพื่อนกัน
5. สามารถส่งรูปแบบสารได้หลากหลาย (Multi-media) ลักษณะเฉพาะของไลน์สามารถส่งสารที่มีรูปแบบหลากหลายแตกต่างกัน โดยผู้ส่งสารสามารถเลือกสรรสารให้เหมาะสมกับรูปแบบและ

กลุ่มเป้าหมายในการสื่อสารได้ เช่น ข้อความ รูปภาพ โพสต์เตอร์ การส่งลิงค์เพื่อเชื่อมต่อเว็บไซต์จากภายนอก คลิปวิดีโอ รายการสินค้า สติกเกอร์ ตราสินค้า และข้อความเสียง เป็นต้น

6. สามารถเลือกปิดกั้นการสนทนาได้ (Block) เมื่อผู้รับสารไม่มีความประสงค์ที่จะรับสารนั้นอีกต่อไป หรือข้อความที่ส่งมานั้นรบกวนให้กับผู้รับสาร โดยผู้รับสารสามารถเลือกปิดการสนทนากับผู้ส่งสารรายนั้นได้อย่างเฉพาะเจาะจง

7. สามารถสนทนาด้วยเสียงผ่านไลน์ (Voice Call) ลักษณะเฉพาะอีกประการหนึ่งที่เพิ่มความโดดเด่นของไลน์ คือ ความสามารถในการสนทนาผ่านไลน์เสมือนการพูดคุยทางโทรศัพท์ไปยังสมาชิกบนเครือข่ายไลน์โดยไม่เสียค่าบริการขณะสนทนา ถึงแม้ว่าปลายทางของคู่สนทนานั้นจะอยู่ไกลถึงต่างประเทศ โดยผู้ใช้ไลน์สามารถสนทนาด้วยเสียงผ่าน Voice Call จากสมาร์ทโฟนไปยังสมาร์ทโฟน คอมพิวเตอร์ หรือคอมพิวเตอร์ไปยังคอมพิวเตอร์ได้ โดยไม่เสียค่าใช้จ่ายใด ๆ เพิ่มเติมนอกจากค่าบริการอินเทอร์เน็ต

8. มีสติกเกอร์รูปแบบการ์ตูนที่ช่วยเพิ่มการสนทนาให้ชัดเจนขึ้น โดยสติกเกอร์รูปแบบการ์ตูนของไลน์จะช่วยสนับสนุนข้อความระหว่างคู่สื่อสารให้ชัดเจนมากขึ้น เพราะข้อความไม่สามารถอธิบายได้ด้วยน้ำเสียง ทำให้ไม่ทราบอารมณ์ผ่านน้ำเสียงของคู่สนทนา สติกเกอร์จึงเป็นสัญลักษณ์ในการแสดงออกแทนอารมณ์และความรู้สึกของคู่สื่อสาร อีกทั้งรูปแบบของสติกเกอร์ยังถ่ายทอดบุคลิกภาพต่าง ๆ ผ่านตัวการ์ตูน เช่น การแสดงความเสียใจ ดีใจ ขำขันและบุคลิกอื่น ๆ ทำให้การสื่อสารมีสีสันและชีวิตชีวามากขึ้น

9. สามารถสร้างไทม์ไลน์ได้ (Timeline) เช่นเดียวกับสังคมออนไลน์อื่นๆ อย่างเฟซบุ๊ก (Facebook) และทวิตเตอร์ (Twitter) โดยผู้ใช้สามารถโพสต์ข้อความ รูปภาพ หรือคลิปวิดีโอบนหน้าไทม์ไลน์ของตนเองได้ตามความต้องการ

10. รองรับไฟล์ข้อมูลได้หลากหลาย (Files Support) ในกล่องสนทนาของไลน์ นอกจากการส่งข้อความสนทนาเป็นตัวอักษร ภาพ หรือสติกเกอร์แล้ว ผู้ใช้ยังสามารถส่งแฟ้มงานเอกสารในรูปแบบของนามสกุลไฟล์ต่าง ๆ ได้ มีลักษณะคล้ายกับการรับ-ส่งอีเมล จากผู้ส่งไปยังผู้รับโดยตรง ซึ่งไฟล์ที่สามารถใช้งานร่วมกับไลน์นั้น เช่น .pdf .ppt .doc และ .jpeg เป็นต้น

ด้วยลักษณะของไลน์ดังที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้น ทำให้ผู้ใช้สมาร์ทโฟนเป็นจำนวนมากต่างดาวน์โหลดแอปพลิเคชันไลน์มาไว้ในเครื่อง เพื่อใช้งานตามวัตถุประสงค์ที่แตกต่างกัน หน่วยงานหรือองค์กรต่าง ๆ ต่างก็ใช้ช่องทางไลน์ในการสื่อสารไปยังผู้บริหารกลุ่มเป้าหมาย เพื่อให้สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ทางธุรกิจได้

ข้อดีและข้อจำกัดของแอปพลิเคชันไลน์

ศุภศิศิลป์ กุลจิตต์เจือวงศ์ (2556) กล่าวถึง ข้อดีและข้อจำกัดในตัวแอปพลิเคชันไลน์ มีดังนี้ ข้อดีของแอปพลิเคชันไลน์

1. มีอุปกรณ์รองรับที่หลากหลาย ได้แก่ สมาร์ทโฟน คอมพิวเตอร์ และแท็บเล็ตต่างๆ ทำให้ผู้ใช้สามารถซื้อและเลือกได้ตามขนาด ระบบปฏิบัติการ และความชอบส่วนตัว
2. มีความเป็นส่วนตัว เมื่อผู้ใช้มีจำนวนเพื่อนในไลน์มากขึ้น ผู้ใช้สามารถเลือกรับหรือปฏิเสธข้อความด้วยการไม่โต้ตอบ โดยไลน์จะแจ้งเตือนเพื่อให้ผู้ใช้ทราบว่ามีความส่งมา เมื่อผู้ใช้ไม่โต้ตอบ จะไม่มีผลใด ๆ นอกจากจำนวนการแจ้งเตือนที่เพิ่มขึ้น โดยผู้ใช้สามารถเลือกการปิดหรือยกเลิกการปิดได้ตามต้องการ
3. สามารถสนับสนุนทางด้านธุรกิจเจ้าของสินค้าหรือบริการ สามารถประยุกต์ใช้สติกเกอร์ของไลน์กับบัญชีไลน์ที่เป็นทางการ (Official LINE) ของบุคคลหรือองค์กรที่มีชื่อเสียงที่ได้ขึ้นทะเบียนไว้กับไลน์ ซึ่งเป็นทางเลือกหนึ่งของตราสินค้าในการสื่อสารกับกลุ่มเป้าหมาย
4. ช่วยเพิ่มสีสันและควมมีชีวิตชีวาให้กับการสนทนา ด้วยลักษณะเฉพาะของไลน์ที่สามารถสื่อสารได้หลากหลายรูปแบบ เช่น ข้อความ คลิปวิดีโอ คลิปเสียง โปสเตอร์ รูปภาพ เกม ตราสินค้า และสติกเกอร์ เป็นต้น อีกทั้งผู้ส่งสารยังสามารถเลือกรูปแบบของสารให้เหมาะสมกับรูปแบบของการสื่อสารในลักษณะต่าง ๆ เพื่อให้สามารถเข้าถึงผู้บริโภคได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
5. มีความใหม่และทันสมัยอยู่เสมอ เนื่องด้วยแอปพลิเคชันไลน์ ต้องเชื่อมต่อทำการกับระบบอินเทอร์เน็ตตลอดเวลา โดยในระบบจะมีการตั้งค่าการแจ้งเตือนให้แอปพลิเคชันมีรุ่น (Version) ที่ทันสมัยอยู่เสมอ ผู้ใช้จึงสามารถตั้งค่าติดตามการแจ้งเตือนเพื่อปรับปรุงแอปพลิเคชัน (Update) ตาม การพัฒนาระบบของผู้ผลิตได้ตลอดเวลา
6. ประหยัดค่าใช้จ่ายในการสนทนาทางโทรศัพท์ โดยเฉพาะการสนทนาข้ามประเทศที่ต้องเสียค่าใช้จ่ายด้วยระบบของ Voice Call หรือการสนทนาด้วยเสียงผ่านไลน์บนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง ทำให้ไม่เสียค่าใช้จ่ายนอกจากค่าบริการอินเทอร์เน็ต
7. สามารถประยุกต์ใช้กับการทำงาน ด้วยประสิทธิภาพของไลน์ที่สามารถรองรับแฟ้มงานที่หลากหลายนามสกุล ทำให้ผู้ใช้สามารถประยุกต์ใช้กับการทำงานโดยการรับ-ส่งแฟ้มงานที่มีนามสกุลต่าง ๆ ตามที่ไลน์รองรับ (มีลักษณะคล้ายการรับ-ส่งอีเมล) จากนั้นผู้รับสามารถเปิดอ่าน ส่งต่อ หรือพิมพ์ออกมาได้ทันที ช่วยสร้างความสะดวกสบายและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานมากขึ้น
8. เปิดโอกาสให้ผู้ใช้ได้สร้างสรรค์งานจากการบันทึกภาพและวิดีโอ พร้อมกับการนำเสนอและร่วมแบ่งปัน (Share) ให้กับกลุ่มเพื่อน ด้วยวิธีการสร้างอัลบั้มภาพ (Create Album) สำหรับภาพนิ่ง และการตัดต่อวิดีโอ (Snap Movie) สำหรับภาพเคลื่อนไหว ซึ่งสามารถใช้ได้ในโอกาสต่างๆ เช่น ขำ อวยพรวันเกิด และเทศกาลต่าง ๆ เป็นต้น

ข้อจำกัดของแอปพลิเคชันไลน์

1. ต้องอาศัยการเชื่อมต่อของระบบอินเทอร์เน็ตที่มีประสิทธิภาพเป็นตัวกลางในการรับส่งข้อมูล โดยเฉพาะในรูปแบบของ Voice Call ที่ต้องใช้อินเทอร์เน็ตความเร็วสูงจึงจะสามารถทำงานได้โดยไม่ติดขัด ข้อจำกัดในเรื่องนี้ทำให้ไลน์สามารถเข้าถึงผู้ใช้ได้เฉพาะบางพื้นที่ที่มีระบบอินเทอร์เน็ตเท่านั้น

2. สิ้นเปลืองพลังงานแบตเตอรี่ (Battery Consuming) ด้วยความสามารถที่หลากหลายบนไลน์ เช่น การเปิดคลิปวิดีโอ การเชื่อมต่อจากลิงค์ภายนอก หรือการสนทนาโดยผ่าน Voice Call ทำให้สูญเสียพลังงานแบตเตอรี่เป็นจำนวนมาก ซึ่งหากเปิดทิ้งไว้นานจะทำให้พลังงานแบตเตอรี่ลดลงอย่างรวดเร็ว

3. มีข้อจำกัดในเรื่องของการลงทะเบียน ด้วยแอปพลิเคชัน ได้กำหนดให้ผู้ใช้สามารถลงทะเบียนโดยผ่านสมาร์ตโฟนเท่านั้น กล่าวคือ สมาร์ตโฟน 1 เครื่องจะมีไอดีไลน์สำหรับการเข้าใช้ (Login) เพียง 1 ไอดี และไม่สามารถลงทะเบียนได้ด้วยวิธีอื่น ซึ่งต่างจากโปรแกรมสนทนาอื่นๆ ในรูปแบบเดียวกันอย่างไอแมสเสส (iMessage) เฟสบุ๊ก แมสเซนเจอร์ (Facebook Messenger) หรืออินสตาแกรม (Instagram) ที่เปิดโอกาสให้ผู้ใช้สามารถลงทะเบียนผ่านเว็บไซต์ได้

กฤษฎิ์ เสือใหญ่ และพัชนี เขยจรรยา (2559) ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมการใช้แอปพลิเคชันไลน์ ความพึงพอใจและการนำไปใช้ประโยชน์ของคนในกรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจ เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม โดยมีประชากรเป้าหมายคือ ผู้ที่มีบัญชีแอปพลิเคชันไลน์ที่อาศัยอยู่ในกรุงเทพมหานคร ข้อมูลสำหรับการศึกษาคั้งนี้ เป็นข้อมูลจากตัวอย่าง 399 คน จากการสุ่มตัวอย่าง แบบอย่างง่าย (Simple Random Sampling) ใช้ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบน มาตราฐานในการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้น และใช้สถิติ f-Test (One-Way ANOVA) t-Test ผลการศึกษา พบว่า ประชากรในกรุงเทพมหานคร มีประสบการณ์ในการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์ 2 ปีมากที่สุด มีความถี่ในการใช้คือเปิดแอปพลิเคชันไลน์ทุกวัน โดยจะมีการเปิดใช้แอปพลิเคชันมากกว่า 5 ชั่วโมงต่อวัน ช่องทางที่ใช้แอปพลิเคชันไลน์คือ iPhone/ipad โดยประชากรส่วนใหญ่ใช้ฟังก์ชัน Chat มากที่สุด วัตถุประสงค์ในการใช้งาน กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อการใช้แอปพลิเคชันไลน์ เพื่อวัตถุประสงค์ที่ใช้จะในการพูดคุยกับเพื่อน ในด้านความพึงพอใจ กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นโดยรวม อยู่ในระดับมาก เช่นกัน พบว่า แอปพลิเคชันใช้งานง่าย มีการนำไปใช้ในทางที่เกิดประโยชน์ในด้านการสื่อสาร ด้านเวลา ด้านสังคม / การแสดงออก ด้านความบันเทิง และรวมถึงด้านการทำงานด้วย นอกจากนี้ยังพบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยที่ต่างกัน มีพฤติกรรมการใช้แอปพลิเคชันไลน์ที่ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เกศปรียา แก้วแสนเมือง และพรจิต สมบัติพานิช (2559) ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมการใช้ และความพึงพอใจจากแอปพลิเคชันไลน์ (Line) ของผู้ทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์ที่จะศึกษาพฤติกรรมการใช้งาน ความพึงพอใจที่ได้รับจากการใช้ แอปพลิเคชันไลน์ (Line) ของผู้ทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร และลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่มีความแตกต่างกัน ส่งผลต่อ พฤติกรรมและความพึงพอใจจากแอปพลิเคชันไลน์ (Line) การศึกษาค้นครั้งนี้เป็น การศึกษาเชิงสำรวจ (Survey Research) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ ผู้ทำงานในจังหวัดกรุงเทพมหานครที่มีช่วงอายุระหว่าง 25-45 ปี ที่ใช้งานแอปพลิเคชันไลน์ (Line) จำนวนทั้งสิ้น 400 คน ใช้วิธีการเก็บข้อมูล โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) และใช้การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้เชิงสถิติพรรณนาและ วิเคราะห์ผลโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) เพื่อทดสอบความแตกต่าง ระหว่างค่าเฉลี่ย 2 ประชากร ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 60.25 โดยมีอายุช่วง 25 – 30 ปี มากที่สุด มีการศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุด กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความถี่ในการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์ (LINE) ทุกวัน มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 86.3 และมีความถี่ในการ ใช้งาน 5-6 วันต่อสัปดาห์ น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 2.7 ด้านจำนวนชั่วโมงที่ ใช้งาน แอปพลิเคชันไลน์ (LINE) พบว่า จำนวนชั่วโมงที่ใช้งาน มากกว่า 4 ชั่วโมงต่อวัน มากที่สุด คิดเป็น ร้อยละ 36.2 พบว่า ฟังก์ชันของ แอปพลิเคชันไลน์ (LINE) ที่มีการใช้งานมากที่สุดคือ สนทนา ผ่านข้อความสนทนา (CHAT) สาเหตุการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์ (LINE) ผลการทดสอบ สมมติฐาน พบว่า ผู้ทำงานในเขตกรุงเทพมหานครมีลักษณะทางประชากรศาสตร์ ในด้าน อายุ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานจากแอปพลิเคชันไลน์ (Line) แตกต่างกัน โดยผลการศึกษา พบว่าผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ผู้ทำงานในเขตกรุงเทพมหานครที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ ในด้านอายุ ระดับการศึกษาและ รายได้เฉลี่ย ต่อเดือนแตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานจากแอปพลิเคชันไลน์ (Line) แตกต่างกัน

รัตติกาล อิมเอม (2560) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจในการใช้แอปพลิเคชัน LINE ภายในองค์กรของพนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคล 2) เพื่อศึกษาความแตกต่างของพฤติกรรมการใช้แอปพลิเคชัน LINE ภายในองค์กร และ 3) เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยองค์ประกอบในการใช้แอปพลิเคชัน LINE ภายใน องค์กรที่ส่งผลต่อการตัดสินใจในการใช้แอปพลิเคชัน LINE ภายในองค์กรของพนักงานเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยใช้แบบสอบถามออนไลน์แบบเครื่องมือ และทดสอบความตรงของเนื้อหา และ ความน่าเชื่อถือด้วยวิธีของครอนบาร์คกับพนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 30 คน ได้ ความเชื่อมั่น 0.935 โดยแจกกับพนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร 400 คน ส่วนวิธีการทาง สถิติแบ่งเป็น 2 ประเภท คือ สถิติเชิงพรรณนา และสถิติเชิงอนุมาน และสถิติหาความ

สัมพันธ์แบบ ถดถอยเชิงพหุ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือนส่งผลต่อการตัดสินใจในการใช้แอปพลิเคชัน LINE ภายในองค์กรของพนักงานเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร ส่วนปัจจัยพฤติกรรมการใช้แอปพลิเคชัน LINE ภายในองค์กรตามระยะเวลา โดยเฉลี่ยในการใช้ในแต่ละครั้ง จำนวนครั้งโดยเฉลี่ยของการใช้งานแต่ละวันและอุปกรณ์ที่ใช่มากที่สุด มีผลต่อการตัดสินใจในการใช้แอปพลิเคชัน LINE ภายในองค์กรของพนักงานเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร และอิทธิพลของปัจจัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และปัจจัยด้านประโยชน์ในการใช้งาน ส่งผลต่อการตัดสินใจในการใช้แอปพลิเคชัน LINE ภายในองค์กรของพนักงานเอกชน ในเขตจังหวัด กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

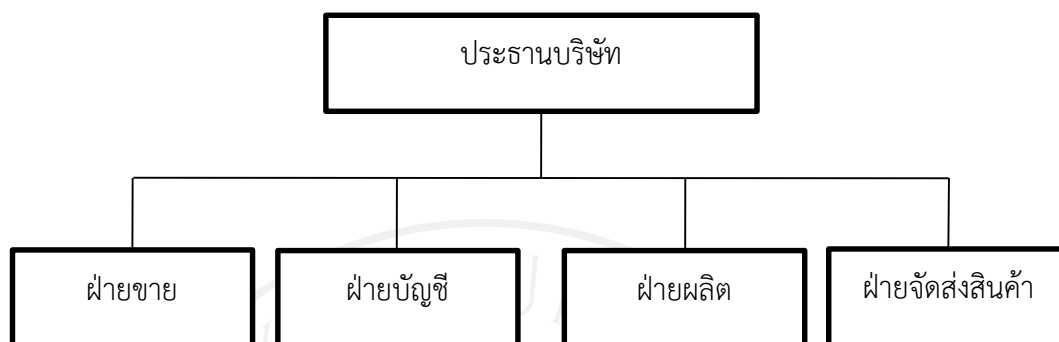
จากการศึกษา แนวคิดเกี่ยวกับแอปพลิเคชันไลน์ แอปพลิเคชันไลน์เป็นแอปพลิเคชันที่มีคุณสมบัติและประโยชน์ที่สำคัญ ซึ่งสามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการใช้ในการติดต่อสื่อสารในองค์กรได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว ปัจจุบันองค์กรต่าง ๆ เริ่มให้ความสำคัญกับการติดต่อสื่อสาร วิธีการส่งข้อมูลที่มีประสิทธิภาพและทันสมัยมากขึ้น เพื่อให้องค์กรสามารถนำเอาแอปพลิเคชันไลน์ไปประยุกต์ใช้ในการดำเนินงานให้กับองค์กรให้เกิดประโยชน์สูงสุด และบริหารงานบรรลุเป้าหมาย และนโยบายที่กำหนดไว้

2.5 ข้อมูลเกี่ยวกับ บริษัท สหผลิตภัณฑ์ พาณิชย์ จำกัด

บริษัท สหผลิตภัณฑ์ พาณิชย์ จำกัด เป็นผู้นำด้านการผลิตงานลูกกลิ้งยูรีเทน, ลูกกลิ้งยาง, ลูกล้อ สำหรับใช้งานอุตสาหกรรมหนักทั่วไป, อะไหล่ลอยทุกชนิด, ซุปเปอร์ลินแท่ง-แผ่น, ซิลิโคลน, โอริง, ซิล ทุกชนิด, รวมถึงงานสั่งทำประเภทงานยาง, ยูรีเทน สินค้าทุกชิ้นผลิตด้วยเครื่องจักรและเทคโนโลยีที่ทันสมัย ประกอบกับบุคลากรด้านการวางแผน พนักงานที่มีความรู้และความสามารถเฉพาะทาง ทำให้งานทุกชิ้นออกมามีคุณภาพด้วยประสบการณ์ที่นานกว่า 30 ปี จึงได้รับความเชื่อถือและความไว้วางใจจากลูกค้ากลุ่มอุตสาหกรรมชั้นนำ อาทิ กลุ่มโอโตพาร์ท, กลุ่มเท็กซ์ไทล์, ห้องเย็น, โรงน้ำแข็ง, โรงงาน ผลิตเหล็กรีดร้อน-รีดเย็น, อุตสาหกรรมกระดาษ, โรงงานแปรรูปไม้, โรงงาน กระป๋อง, โรงงานทำ กระเบื้องหลังคา และอื่น ๆ อีกมากมาย บริษัท สหผลิตภัณฑ์ พาณิชย์ จำกัด ตั้งอยู่ที่ 90/1 ม.1 ต.หนองขี้ซาก อ.บ้านบึง จ.ชลบุรี

การจัดองค์กรของ บริษัท สหผลิตภัณฑ์ พาณิชย์ จำกัด

ภาพที่ 2.1: การจัดองค์กรของ บริษัท สหผลิตภัณฑ์ พาณิชย์ จำกัด



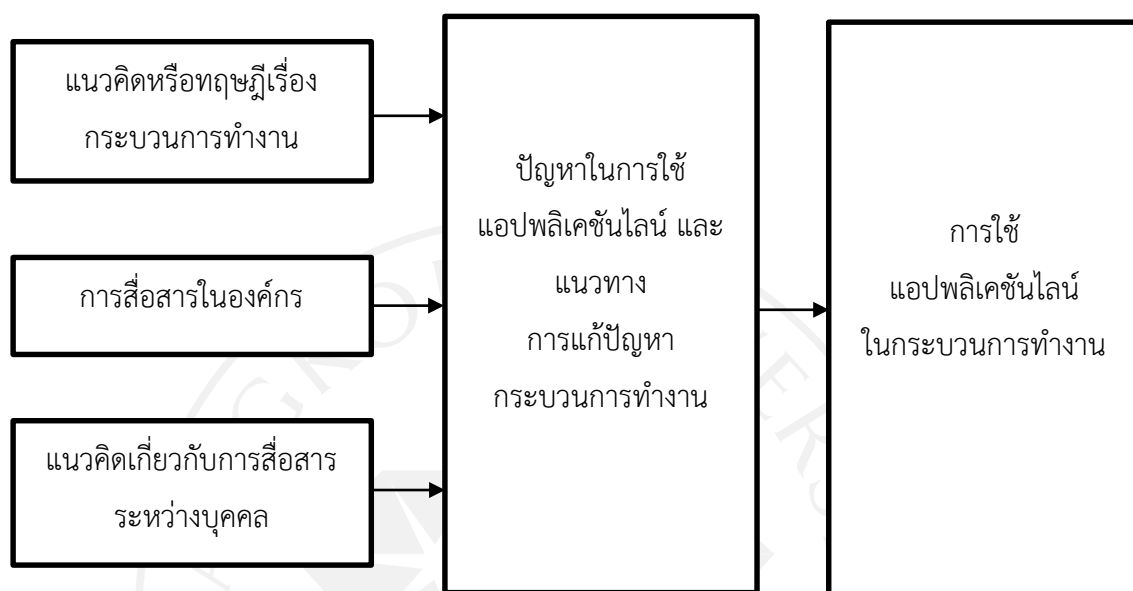
ระบบงานการรับงานสั่งผลิตสินค้า

กิจกรรมหลัก ของ บริษัท สหผลิตภัณฑ์ พาณิชย์ จำกัด มีขั้นตอนการ ดำเนินงาน ทั้งหมดดังนี้

1. ลูกค้าแจ้งรายละเอียดผ่านทางแอปพลิเคชันไลน์ โดยการโทรหรือพิมพ์ ส่งข้อมูล ขนาด รายละเอียดของชิ้นงาน หรือมีภาพประกอบ เป็นต้น
2. เมื่อฝ่ายขายรับข้อมูลหรือตัวอย่างของลูกค้า ฝ่ายขายก็จะส่งไปให้ทางฝ่ายผลิตในการ คำนวณ ราคา เชื่อว่าสามารถทำได้หรือไม่
3. เมื่อฝ่ายผลิตสามารถทำได้ ก็จะแจ้งฝ่ายขายทราบ พร้อมให้ทางฝ่ายขายทำใบเสนอราคา และเวลาในการผลิตส่งให้กับลูกค้าทราบ
4. เมื่อลูกค้าตกลงยืนยันตามใบเสนอราคา ก็จะทำการมัดจำเงินในการผลิต หรือให้เครดิต แล้วแต่ตกลงกันกับทางฝ่ายบัญชี
5. เมื่อสินค้าผลิตเสร็จเรียบร้อยฝ่ายผลิตจะแจ้งมาให้ทางฝ่ายขาย เพื่อให้ฝ่ายขายแจ้งไปยัง ลูกค้า เพื่อให้ลูกค้ามารับของหรือจัดส่งไปให้ลูกค้า พร้อมทั้งชำระเงินส่วนที่เหลือ

กรอบแนวคิดการวิจัย

ภาพที่ 2.2: กรอบแนวคิดวิจัย



บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

งานวิจัยเรื่อง การใช้แอปพลิเคชันไลน์ ในกระบวนการทำงาน กรณีศึกษา บริษัท สหผลิตภัณฑ์ พาณิชย์ จำกัด ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยดังนี้

- 3.1 ประเภทและรูปแบบวิธีการวิจัย
- 3.2 แหล่งข้อมูล
- 3.3 ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informant)
- 3.4 เครื่องมือที่ใช้การวิจัย
- 3.5 การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ
- 3.6 ข้อพิจารณาด้านจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์
- 3.7 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.8 การวิเคราะห์ข้อมูล
- 3.9 การนำเสนอข้อมูล

3.1 ประเภทและรูปแบบวิธีการวิจัย

การเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth Interview) เป็นวิธีในการเก็บข้อมูล เนื่องจากเป็นวิธีวิจัยที่เหมาะสมกับการศึกษาเพื่อทำความเข้าใจในความคิดและพฤติกรรม ของผู้ให้ข้อมูล ผู้วิจัยสามารถค้นหาและรวบรวมความรู้เชิงลึกตามประเด็นที่ต้องการศึกษาได้อย่างลึกซึ้ง

3.2 แหล่งข้อมูล

การศึกษาเรื่อง “การใช้แอปพลิเคชันไลน์ในกระบวนการทำงาน กรณีศึกษา บริษัท สหผลิตภัณฑ์ พาณิชย์ จำกัด” มีแหล่งข้อมูล 2 ประเภท ดังนี้

3.2.1 แหล่งข้อมูลประเภทบุคคล ได้แก่

3.2.1.1 กลุ่มบุคลากรในองค์กรที่เกี่ยวข้องในการใช้แอปพลิเคชันไลน์ในกระบวนการทำงาน

3.2.1.2 ลูกค้าของบริษัท สหผลิตภัณฑ์ พาณิชย์ จำกัด โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบตัวต่อตัว เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ต้องการศึกษาครบถ้วนตามวัตถุประสงค์

3.2.2 แหล่งข้อมูลประเภทเอกสาร (Document Review) เช่น ข้อความ รูปภาพจาก แอปพลิเคชันไลน์ของบริษัท สหผลิตภัณฑ์ พาณิชย์ จำกัด

3.3 ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informant)

ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) ซึ่งได้แก่ กลุ่มบุคลากรในองค์กรที่เกี่ยวข้องในการใช้แอปพลิเคชันไลน์ในกระบวนการทำงาน ของ บริษัท สหผลิตภัณฑ์ พาณิชย์ จำกัด โดยใช้วิธีการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) จำนวน ทั้งหมด 4 คน โดยแบ่งออกเป็นฝ่าย ดังนี้ ฝ่ายขาย จำนวน 1 คน ฝ่ายบัญชี จำนวน 1 คน ฝ่ายผลิต จำนวน 1 คน ฝ่ายจัดส่ง จำนวน 1 คน และลูกค้าของ บริษัท สหผลิตภัณฑ์ พาณิชย์ จำกัด จำนวน 5 คน ที่ใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการติดต่อ เป็นประจำมากที่สุด 5 อันดับแรกในการให้สัมภาษณ์ และสามารถตอบคำถามตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยใช้เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสัมภาษณ์แบบ มีโครงสร้าง ซึ่งผู้วิจัยกำหนดแนวคำถามเป็น 3 ส่วนคือ ส่วนที่1 ส่วนที่2 และ ส่วนที่3 บุคลากรใน องค์กรที่เกี่ยวข้องในการใช้แอปพลิเคชันไลน์ ในกระบวนการทำงานและลูกค้าของ บริษัท สหผลิตภัณฑ์ พาณิชย์ จำกัด

ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับการใช้แอปพลิเคชันไลน์ ในกระบวนการทำงานในองค์กร ของ บริษัท สหผลิตภัณฑ์ พาณิชย์ จำกัด

- บริษัทของคุณมีการนำแอปพลิเคชันไลน์มาใช้วางแผนก่อนการปฏิบัติงานหรือไม่ อย่างไร
 - บริษัทของคุณมีการนำแอปพลิเคชันไลน์มาใช้ดำเนินงานตามที่กำหนดในแผนปฏิบัติงานหรือไม่ อย่างไร
 - บริษัทของคุณมีการนำแอปพลิเคชันไลน์มาตรวจสอบตามผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติงานหรือไม่ อย่างไร
 - บริษัทของคุณมีการใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการนำผลประเมินมาปรับปรุงแก้ไขหรือไม่ อย่างไร
 - บริษัทของคุณมีการใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการรายงานผลการปรับปรุงแก้ไขหรือไม่ อย่างไร
 - แอปพลิเคชันไลน์ช่วยให้กระบวนการทำงานของคุณมีประสิทธิภาพหรือไม่ อย่างไร
- คุณใช้แอปพลิเคชันไลน์ ในการสื่อสารลักษณะใด รูปแบบใดบ้าง เช่น จากบนลงล่าง

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับการใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการสื่อสารในองค์กร และการสื่อสารกับ ลูกค้าของ บริษัท สหผลิตภัณฑ์ พาณิชย์ จำกัด

- คุณใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการสื่อสารกับลูกค้าในประเด็นใดบ้าง

- ในการสื่อสารกับลูกค้า คุณใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการสื่อสาร เพื่อสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลอย่างไรบ้าง
- ในการสื่อสารกับลูกค้า คุณคิดว่าการใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการสื่อสารมีประสิทธิภาพมากน้อยอย่างไร และให้ประโยชน์อย่างไรกับการสื่อสาร ช่วยอธิบาย

สวนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับปัญหาในการใช้แอปพลิเคชันไลน์ และแนวทางการแก้ปัญหา กระบวนการทำงานผ่านแอปพลิเคชันไลน์ของ บริษัท สหผลิตภัณฑ์ พาณิชย์ จำกัด

- การใช้แอปพลิเคชันไลน์ในกระบวนการทำงาน และการสื่อสารในองค์กรพบปัญหาอะไรบ้าง และมีวิธีการแก้ปัญหาอย่างไร
- การใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการสื่อสารกับลูกค้าพบปัญหาอะไรบ้างและมีวิธีการแก้ปัญหาอย่างไร
- ในส่วนของการทำงานในองค์กร คุณอยากให้แอปพลิเคชันไลน์ ปรับปรุง แก้ปัญหา หรืออยากให้มีส่วนเพิ่มอะไรเพิ่ม ช่วยอธิบาย
- ในส่วนของลูกค้า คุณอยากให้แอปพลิเคชันไลน์ ปรับปรุง แก้ปัญหา หรือ อยากให้มีส่วนเพิ่มอะไรเพิ่ม ช่วยอธิบาย

3.5 การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

3.5.1 ก่อนทำการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยทำการส่งคำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์ให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบแล้วจึงส่งต่อไปยังผู้ถูกสัมภาษณ์ก่อนการสัมภาษณ์จริง

3.5.2 ทำการสัมภาษณ์พร้อมทั้งสังเกตการณ์ และทำการสัมภาษณ์เพิ่มเติมหากมีข้อข้องใจในประเด็นอื่น ๆ ที่ได้รับข้อมูลเพิ่มจากการสังเกตการณ์ เพื่อให้เข้าใจถึงปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นและทำความเข้าใจในถึงปรากฏการณ์นั้น ๆ

3.5.3 ถอดบทสัมภาษณ์ และส่งให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ได้อ่านเพื่อตรวจสอบความถูกต้อง ซึ่งหากมีข้อความการสัมภาษณ์ไม่ตรงตามข้อมูลให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ได้ให้สัมภาษณ์ไว้ ผู้วิจัยได้แก้ไขให้ถูกต้อง

3.6 ข้อพิจารณาด้านจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์

ผู้วิจัยได้คำนึงถึงจริยธรรมในการวิจัยโดยผู้วิจัยได้ทำการติดต่อทำหนังสือขอความอนุเคราะห์ชี้แจงวัตถุประสงค์ของวิจัย เพื่อขออนุญาตในการสัมภาษณ์ก่อน เมื่อได้รับการยินยอมแล้วผู้ให้ข้อมูลสำคัญทุกท่านได้ลงนามยินยอมให้เก็บรวบรวมข้อมูลแล้วผู้วิจัยจึงทำการสัมภาษณ์จริง โดยผู้วิจัยได้เปิดเผยข้อมูล รูปภาพ และข้อความในงานวิจัยตามที่ผู้ให้สัมภาษณ์อนุญาตแล้วเท่านั้น ซึ่งในส่วน of ข้อมูลที่ไม่สามารถเปิดเผยได้ ผู้วิจัยได้ทำการเก็บไว้เป็นความลับและไม่ทำการเผยแพร่ เพื่อป้องกันความเป็นส่วนตัวและความปลอดภัยของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

3.7 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอน ดังต่อไปนี้

3.7.1 ขอนหนังสือเพื่อขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยต่อ บริษัท

สหผลิตภัณฑ์ พาณิชย์ จำกัด

3.7.2 ผู้วิจัยเป็นผู้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ด้วยตนเอง โดยศึกษาวิธีการ สรากลคำถามในการสัมภาษณ์จากเอกสารงานวิจัย เพื่อกำหนดขอบเขตและ เนื้อหาจะมีความชัดเจนตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

3.8 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลตามแบบของการเทียบเคียงรูปแบบ (Pattern Matching) โดยการสร้างข้อสรุปจากข้อมูล ที่ได้เก็บรวบรวมมาเปรียบเทียบกับข้อมูลทฤษฎี เพื่อให้เกิดความเข้าใจทางปรากฏการณ์ทางความคิดดังกล่าว โดยมีขั้นตอนในการวิเคราะห์ข้อมูลตามแนวทางของ Miles และ Huberman (1994) ที่ได้เสนอขั้นตอนการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพ ประกอบด้วย การวิเคราะห์ 3 ขั้นตอน ดังนี้

1. การลดทอนข้อมูล (Data Reduction) หมายถึง กระบวนการคัดเลือก การย่อความที่ทำให้เข้าใจง่าย การแปลงข้อมูลให้พร้อมนำไปใช้งานในขั้นตอนต่อไป สิ่งที่ผู้วิจัยทำการลดทอนข้อมูล คือการเขียนสรุปการร่างหัวข้อที่เกี่ยวข้องสร้างหลักการในการจำแนกกลุ่มข้อมูล การจัดบันทึก ตั้งแต่การเก็บข้อมูลครั้งแรกไปจนงานวิจัยเสร็จสมบูรณ์

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

3. การร่างข้อสรุปและการยืนยัน (Conclusion Drawing and Verification) หมายถึง การตีความหมายการทำความเข้าใจถึงรูปแบบความสัมพันธ์ที่เชื่อมโยงกันของข้อมูลที่ได้รับรวบรวมมา เพื่อนำไปสู่สรุปผลการวิจัย

3.9 การนำเสนอข้อมูล

ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการนำเสนอข้อมูลผลวิจัยในแบบการพรรณนาเชิงวิเคราะห์ (Descriptive Analysis) เพื่อให้ได้คำตอบตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย และอธิบายให้ชัดเจนถึง วัตถุประสงค์ในการใช้แอปพลิเคชันไลน์ใน กระบวนการทำงานของบริษัท สหผลิตภัณฑ์ พาณิชย์ จำกัด

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง “การใช้แอปพลิเคชันไลน์ในกระบวนการทำงาน กรณีศึกษา บริษัท สหผลิตภัณฑ์ พาณิชย์ จำกัด” ซึ่งมีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาการใช้แอปพลิเคชันไลน์ ในกระบวนการทำงานในองค์กรของ บริษัท สหผลิตภัณฑ์ พาณิชย์ จำกัด 2) เพื่อศึกษาการใช้แอปพลิเคชันไลน์ ในการสื่อสารกับลูกค้าของ บริษัท สหผลิตภัณฑ์ พาณิชย์ จำกัด และ 3) เพื่อศึกษาปัญหาในการใช้ แอปพลิเคชันไลน์ และแนวทางการแก้ปัญหาการบริหารงาน และขั้นตอนกระบวนการทำงานผ่าน แอปพลิเคชันไลน์ ของ บริษัท สหผลิตภัณฑ์ พาณิชย์ จำกัด

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้ระเบียบวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ประกอบไปด้วยการสัมภาษณ์ และวิเคราะห์แนวคิด การใช้แอปพลิเคชันไลน์ใน กระบวนการทำงาน กรณีศึกษา บริษัท สหผลิตภัณฑ์ พาณิชย์ จำกัด และศึกษากลุ่มบุคลากรในองค์กรที่เกี่ยวข้องในการใช้ แอปพลิเคชันไลน์ในกระบวนการทำงาน และลูกค้าของบริษัท สหผลิตภัณฑ์ พาณิชย์ จำกัดโดยเสนอ ผลการศึกษาออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 ผลการศึกษาการใช้แอปพลิเคชันไลน์ ในกระบวนการทำงานในองค์กร ของบริษัท สหผลิตภัณฑ์ พาณิชย์ จำกัด

ส่วนที่ 2 ผลการศึกษาการใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการสื่อสารระหว่างองค์กรกับลูกค้าของ บริษัท สหผลิตภัณฑ์ พาณิชย์ จำกัด

ส่วนที่ 3 ผลการศึกษาปัญหาในการใช้แอปพลิเคชันไลน์ และแนวทางการแก้ปัญหา กระบวนการทำงาน ผ่านแอปพลิเคชันไลน์ ของบริษัท สหผลิตภัณฑ์ พาณิชย์ จำกัด

4.1 ส่วนที่ 1 ผลการศึกษาการใช้แอปพลิเคชันไลน์ ในกระบวนการ ทำงานในองค์กร ของ บริษัท สหผลิตภัณฑ์ พาณิชย์ จำกัด

4.1.1 บริษัทมีการนำแอปพลิเคชันไลน์มาใช้วางแผนก่อนการปฏิบัติงาน

บริษัทมีการวางแผนงานให้กับฝ่ายขายเรื่องการวางแผนเข้าพบลูกค้าในแต่ละอาทิตย์ ส่วน ทางฝ่ายบัญชีมีการวางแผนงานให้กับฝ่ายจัดส่งสินค้าในเรื่องการเตรียมสินค้า เอกสารต่าง ๆ และการ จัดส่งสินค้า ฝ่ายผลิตจะมีการวางแผนการผลิตสินค้าตามที่ถูกสั่งต้องการ ฝ่ายจัดส่งสินค้ามีการพิมพ์ รายละเอียดของงานที่จะทำในแต่ละสัปดาห์ในกลุ่มแอปพลิเคชันไลน์ของบริษัท

“การวางแผนที่จะเข้าพบลูกค้าในแต่ละอาทิตย์ เช่น จะมีการพิมพ์รายละเอียดว่าอาทิตย์นี้ จะมีการไปพบลูกค้าที่จังหวัดระยอง อาทิตย์หน้าจะไปทางสมุทรปราการ โดยทำการนัดลูกค้าแต่ละรายล่วงหน้า ซึ่งบางบริษัทอยู่ใกล้กันก็จะทำการนัดในวันเดียวกัน โดยคนละช่วงเวลา เช่น ช่วงเช้า บริษัทหนึ่ง ช่วงบ่ายอีกบริษัท ประมาณนี้” (นาย ก อายุ 30 ปี, ฝ่ายขาย, การสื่อสารส่วนบุคคล, 12 เมษายน 2561)

“ใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการวางแผนงานให้กับฝ่ายจัดส่งสินค้า ในเรื่องของการเตรียมสินค้า และเอกสารต่าง ๆ การออกบิล เช่น บิล ใบเสร็จ และการจัด ลำดับในการจัดส่งสินค้าให้กับลูกค้า” (นางสาว ข อายุ 31 ปี, ฝ่ายบัญชี, การสื่อสารส่วนบุคคล, 12 เมษายน 2561)

“หลังจากที่รายการสั่งทำเข้ามาจากทางฝ่ายขาย ทางฝ่ายผลิตก็จะมีวางแผนการผลิต ว่า ต้อง ผลิตสินค้าอันไหนก่อน อันไหนที่ต้องใช้เวลานานในการผลิต ก็จะนำรายการมาผลิตก่อนอันไหนที่ใช้ เวลาผลิตไม่นานก็จะผลิตทีหลัง เพื่อจะได้ส่งมอบสินค้าให้ลูกค้าได้ทัน” (นาง ค อายุ 38 ปี, ฝ่ายผลิต, การสื่อสารส่วนบุคคล, 12 เมษายน 2561)

“มีการพิมพ์รายละเอียดของงานที่จะทำในแต่ละสัปดาห์ในกลุ่มแอปพลิเคชันไลน์ของทางบริษัท เช่น จะมีการจัดส่งสินค้าไปให้ลูกค้ากี่ราย ที่ไหนบ้าง เวลาใด เป็นต้น” (นาย ง อายุ 40 ปี, ฝ่ายจัดส่ง, การสื่อสารส่วนบุคคล, 12 เมษายน 2561)

4.1.2 บริษัทมีการนำแอปพลิเคชันไลน์มาใช้ดำเนินงานตามที่กำหนดในแผนปฏิบัติงาน บริษัทมีการใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการดำเนินงานตามที่กำหนดในแผนปฏิบัติงาน โดยฝ่ายขายมีการใช้แอปพลิเคชันไลน์ติดต่อกับทางลูกค้าที่มีการสั่งผลิตสินค้า ฝ่ายบัญชีใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการติดต่อกับทางฝ่ายผลิตที่โรงงาน เช่น การเช็คสินค้า ระยะเวลาในการผลิต ส่วนฝ่ายผลิตใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการมอบหมายงานให้กับช่างในโรงงาน โดยผลิตสินค้าตามที่มีการจัดลำดับไว้ และฝ่ายจัดส่งสินค้า มีการใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการติดต่อการจัดส่งสินค้าให้แก่ลูกค้าตามที่มีการวางแผนไว้ว่าจะไปที่ใดบ้างในแต่ละวัน

“มีโดยมีการใช้แอปพลิเคชันไลน์ติดต่อกับทางลูกค้าที่มีการสั่งผลิตสินค้า และทำการติดต่อกับทาง ลูกค้า เช่น การให้ข้อมูลของสินค้าให้กับทางลูกค้า การบอกเวลาที่ใช้ในการผลิตและการสั่งทำ

การเตรียมสินค้าเพื่อให้ฝ่ายจัดส่งสินค้าจัดส่งสินค้าเป็นต้น” (นาย ก อายุ 30 ปี, ฝ่ายขาย, การสื่อสารส่วนบุคคล, 12 เมษายน 2561)

“ใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการติดต่อกับทางฝ่ายผลิตที่โรงงาน เช่น การเช็คสินค้า ระยะเวลาในการผลิต และสามารถเห็นภาพและข้อมูลโดยส่งผ่านทางแอปพลิเคชันไลน์จากทางฝ่ายผลิตจากนั้นส่งรายละเอียดและให้ฝ่ายจัดส่งสินค้าเตรียมสินค้าเพื่อนำไปจัดส่งให้กับทางลูกค้า” (นางสาว ข อายุ 31 ปี, ฝ่ายบัญชี, การสื่อสารส่วนบุคคล, 12 เมษายน 2561)

“มีการดำเนินงานตามแผน และมอบหมายงานให้กับช่างในโรงงาน โดยผลิตสินค้าตามที่มีการจัดลำดับไว้ เมื่อมีการผลิตเสร็จก็จะมีการรายงานกับมาให้กับทางบริษัทว่าเสร็จเรียบร้อยแล้วสามารถให้ฝ่ายจัดส่งสินค้านำไปจัดส่งให้ทางลูกค้าได้เลย” (นาง ค อายุ 38 ปี, ฝ่ายผลิต, การสื่อสารส่วนบุคคล, 12 เมษายน 2561)

“จัดส่งสินค้าให้แก่ลูกค้าตามที่มีการวางแผนไว้ว่าจะไปที่ใดบ้างในแต่ละวัน และเมื่อไปถึงก็จะมีการรายงานกลับมาให้กับทางบริษัทผ่านทางแอปพลิเคชันไลน์ว่าได้ถึงที่หมายและได้จัดส่งสินค้าเรียบร้อยแล้ว และมีการถ่ายรูปการส่งมอบสินค้าเพื่อใช้เป็นยืนยันและเป็นหลักฐานให้กับทางบริษัท”(นาย ง อายุ 40 ปี, ฝ่ายจัดส่ง, การสื่อสารส่วนบุคคล, 12 เมษายน 2561)

4.1.3 บริษัทมีการนำแอปพลิเคชันไลน์มาตรวจสอบผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติงาน

ฝ่ายขายมีการใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการตรวจสอบรายการ ของสินค้าที่ลูกค้าสั่งซื้อในแต่ละวัน และถ้าสินค้าเหลือน้อยก็ต้องแจ้งให้กับทางฝ่ายผลิต ฝ่ายบัญชีใช้ในการตรวจสอบใบเสนอราคา ใบวางบิลต่างๆก่อนที่จะส่งให้กับลูกค้า ฝ่ายผลิตใช้ในการตรวจสอบสินค้าระหว่างการผลิต และหลังการผลิตถ้าเกิดสินค้าที่ผลิตนั้นเสียในขณะผลิต ก็จะต้องมีการรายงานกลับไปให้ทางบริษัททราบ และฝ่ายจัดส่งสินค้ามีการใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการตรวจสอบสินค้า ก่อนและหลังนำส่งลูกค้า

“ตรวจสอบรายการสินค้าที่ลูกค้าสั่งซื้อหรือสั่งผลิตในแต่ละวันเสมอ และการเช็คจำนวนสินค้าคงเหลือที่มีในหน้าร้านเพื่อในการจัดจำหน่าย ถ้าเกิดสินค้าเหลือน้อยหรือหมดก็ต้องแจ้งให้กับทาง ฝ่ายผลิตเพื่อผลิตเพิ่มเติม” (นาย ก อายุ 30 ปี, ฝ่ายขาย, การสื่อสารส่วนบุคคล, 12 เมษายน 2561)

“ใช้ในการตรวจสอบใบเสนอราคา ใบวางบิลต่างๆก่อนที่จะส่งให้กับลูกค้า โดยมีส่งให้ทางผู้จัดการตรวจสอบให้ละเอียดก่อนที่จะส่งไฟล์ต่างๆให้กับลูกค้า เพื่อความถูกต้อง” (นางสาว ข อายุ 31 ปี, ฝ่ายบัญชี, การสื่อสารส่วนบุคคล, 12 เมษายน 2561)

“มีการตรวจสอบสินค้าระหว่างการผลิตและหลังการผลิตเสมอ เช่น ถ้าเกิดสินค้าที่ผลิตนั้นเสียในขณะผลิต ก็จะต้องมีการรายงานกลับไปให้ทางบริษัททราบ และจะต้องทำการผลิตใหม่และแจ้งให้กับ ทางลูกค้าทราบในเรื่องของระยะเวลาในการผลิต และทำการหาสาเหตุของปัญหาเพื่อนำไปแก้ไขต่อไป” (นาง ค อายุ 38 ปี, ฝ่ายผลิต, การสื่อสารส่วนบุคคล, 12 เมษายน 2561)

“มีการใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการตรวจสอบสินค้าก่อนและหลังนำส่งลูกค้าทุกครั้ง เพื่อความถูกต้องและไม่ทำให้ส่งสินค้าผิด โดยมีการส่งข้อมูลและรูปภาพของสินค้าเพื่อให้กับทางฝ่ายขายที่รับข้อมูลสั่งซื้อ และฝ่ายผลิตในการนำสินค้าที่ผลิตเสร็จเพื่อนำไปจัดส่งให้กับลูกค้าเสมอ และจะมีการเช็คเวลาในการจัดส่งสินค้าตลอดเวลา เพื่อให้จัดส่งสินค้าให้กับลูกค้าได้ทันตามเวลาและตามตารางงาน” (นาย ง อายุ 40 ปี, ฝ่ายจัดส่ง, การสื่อสารส่วนบุคคล, 12 เมษายน 2561)

4.1.4 บริษัทมีการใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการนำผลประเมินมาปรับปรุงแก้ไข

ฝ่ายขายมีการใช้แอปพลิเคชันในการปรับปรุงการทำงาน โดยการสื่อสารกับลูกค้า เมื่อลูกค้าต้องการสั่งผลิตงานผ่านทางไลน์ ก็จะมีการพิมพ์รายละเอียดและตรวจทานให้ดีกว่าก่อนที่จะมีการส่งข้อมูล ฝ่ายบัญชีมีการเช็คการส่งเอกสาร ข้อมูลต่างๆให้ละเอียดก่อนการเสนอราคาให้กับลูกค้า ฝ่ายผลิตมีการกลับไปเช็ครายละเอียดข้อมูลงานสั่งทำในกรณีที่ มีการผลิตงานไม่ตรงตามแบบที่ลูกค้าต้องการ และฝ่ายจัดส่ง เมื่อเกิดปัญหาเรื่องเวลาการจัดส่งสินค้าไม่ทันตามกำหนด ก็จะมีการหาสาเหตุของปัญหา เพื่อมาปรับปรุงให้ดีขึ้น

“มีการปรับปรุงการทำงาน การใช้ไลน์ในการสื่อสารกับลูกค้า เมื่อลูกค้าต้องการสั่งผลิตงานผ่านทางไลน์ ก็จะมีการพิมพ์รายละเอียดและตรวจทานให้ดีกว่าก่อนที่จะมีการส่งข้อมูลให้กับฝ่ายผลิตโดยจะพิมพ์ข้อมูลรายละเอียดต่างๆที่ลูกค้าสั่งผลิตให้กับลูกค้ายืนยัน แล้วก็จะมีการใช้ไลน์โทรเพื่อยืนยันอีกที เพื่อความถูกต้องก่อนส่งข้อมูลให้กับทางฝ่ายผลิตอีกที” (นาย ก อายุ 30 ปี, ฝ่ายขาย, การสื่อสารส่วนบุคคล, 12 เมษายน 2561)

“บางทีเกิดปัญหาการส่งเอกสารใบเสนอราคาผิด ก็ทำให้เกิดปัญหาเรื่องลูกค้ารู้ข้อมูล และราคาของเจ้าอื่นก็จะต้องมีการขอโทษและทำการส่งใหม่อีกรอบ ซึ่งก็มีการปรับปรุงเรื่อยๆก่อนจะมี

การส่งข้อมูลให้กับลูกค้าจะต้องมีการเช็คให้ละเอียดและผ่านผู้จัดการอีกรอบ” (นางสาว ข อายุ 31 ปี, ฝ่ายบัญชี, การสื่อสารส่วนบุคคล, 12 เมษายน 2561)

“การที่มีการผลิตงานไม่ตรงตามแบบที่ลูกค้าต้องการ ก็จะมีการกลับไปเช็ครายละเอียดข้อมูลงานสั่งทำตั้งแต่แรกเริ่ม ตั้งแต่การรับงานผ่านแอปพลิเคชันไลน์จากทางบริษัท ที่ส่งต่อมายังฝ่ายผลิตว่าทุกอย่างตรงตามขนาดที่ลูกค้าต้องการหรือไม่มีการเช็คจากการพิมพ์รายละเอียดต่างๆ ว่าใครเป็นคนผิดลูกค้าหรือทางบริษัทเอง ถ้าเป็นทางลูกค้าก็จะมีการแจ้งให้ลูกค้าทราบ ให้ลูกค้าดูรายละเอียดที่ลูกค้าพิมพ์มา ส่วนถ้าเป็นทางบริษัทที่แจ้งผิดเองแล้วส่งรายละเอียดมาให้ทางฝ่ายผลิต ก็จะต้องมีการตรวจทานให้ละเอียดก่อนที่จะส่งมาให้ทางฝ่ายผลิต เพราะจะทำให้เกิดปัญหาหลายๆอย่างตามมา” (นาง ค อายุ 38 ปี, ฝ่ายผลิต, การสื่อสารส่วนบุคคล, 12 เมษายน 2561)

“เมื่อเกิดปัญหาเรื่องเวลาการจัดส่งสินค้าไม่ทันตามกำหนด ก็จะมีการหาสาเหตุของปัญหาเพื่อมาปรับปรุง เช่น ขั้นตอนการผลิตเพื่อผลิตให้ตรงตามที่ลูกค้าต้องการ แต่ถ้าทำไม่ตรงตามที่ลูกค้าต้องการก็จะทำให้ต้องทำงานใหม่ ทำให้เสียเวลาในการผลิตใหม่อีกรอบและทำให้ส่งผลถึงการจัดส่งทำให้จัดส่งสินค้าไม่ทันตามกำหนด” (นาย ง อายุ 40 ปี, ฝ่ายจัดส่ง, การสื่อสารส่วนบุคคล, 12 เมษายน 2561)

4.1.5 แอปพลิเคชันไลน์ช่วยทำให้กระบวนการทำงานของบริษัทมีประสิทธิภาพ

แอปพลิเคชันไลน์ช่วยทำให้กระบวนการทำงานของบริษัทมีประสิทธิภาพ สะดวกและรวดเร็วมากขึ้น เช่น การส่งข้อมูล รายละเอียดต่างๆ ให้กับลูกค้า ปัจจุบันคนส่วนใหญ่ก็ใช้แอปพลิเคชันไลน์ในชีวิตประจำวันเป็นหลักทำให้การติดต่อสื่อสารต่าง ๆ สะดวกมากยิ่งขึ้น

“ตั้งแต่ใช้ไลน์กระบวนการทำงานง่ายขึ้น โดยใช้แค่มือถือเพียงเครื่องเดียวในการติดต่อลูกค้าและไม่จำเป็นต้องใช้โทรศัพท์และคอมพิวเตอร์ของบริษัทในการติดต่อกันนัดหมายต่างๆ รวมทั้งการส่งข้อมูลให้กับทางลูกค้า ซึ่งก็สะดวกไม่ต้องเปิดคอมพิวเตอร์ส่งเมลล์ สามารถทำได้โดยส่งข้อมูล ผ่านไลน์แล้วสื่อสารได้ทันที” (นาย ก อายุ 30 ปี, ฝ่ายขาย, การสื่อสารส่วนบุคคล, 12 เมษายน 2561)

“มีประสิทธิภาพ ทำให้การทำงานสะดวกรวดเร็วมากขึ้น เช่น การส่งข้อมูล รายละเอียดต่างๆ ให้กับลูกค้า จากที่แต่ก่อนใช้เครื่องแฟกซ์ และการใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการโทร ซึ่งโทรศัพท์ไม่เสียดัง

ทำให้ประหยัดค่าใช้จ่ายไปได้เยอะ” (นางสาว ข อายุ 31 ปี, ฝ่ายบัญชี, การสื่อสารส่วนบุคคล, 12 เมษายน 2561)

“แอปพลิเคชันไลน์สามารถช่วยทำให้กระบวนการทำงานมีประสิทธิภาพมาก เนื่องจากใช้งานง่ายและสะดวก ปัจจุบันคนส่วนใหญ่ก็ใช้แอปพลิเคชันไลน์ในชีวิตประจำวันเป็นหลัก ทำให้การติดต่อสะดวกมากยิ่งขึ้น สื่อสารต่าง ๆ สะดวกมากยิ่งขึ้น โดยที่ไม่ต้องใช้โทรศัพท์ อีเมลล์ และแฟกซ์ ซึ่งแอปพลิเคชันไลน์นั้น สามารถทำได้หมด” (นาง ค อายุ 38 ปี, ฝ่ายผลิต, การสื่อสารส่วนบุคคล, 12 เมษายน 2561)

“ช่วยได้เยอะ ทำให้ทำงานได้สะดวกยิ่งขึ้น เช่น การส่งภาพ แต่ก่อนทำได้แค่การโทรคุยผ่านโทรศัพท์ ทั้งต้องเสียเงิน ไม่ฟรี เหมือนแอปพลิเคชันไลน์ และแอปพลิเคชันไลน์นั้นสามารถให้ลูกค้าส่งที่อยู่ของบริษัทลูกค้ามาได้ ทำให้การจัดส่งสินค้าสะดวกและรวดเร็วมากขึ้น อีกทั้งยังแม่นยำไม่ต้องโทรถามทางหลายรอบ” (นาย ง อายุ 40 ปี, ฝ่ายจัดส่ง, การสื่อสารส่วนบุคคล, 12 เมษายน 2561)

4.1.6 รูปแบบการสื่อสารในองค์กรผ่านแอปพลิเคชันไลน์

การสื่อสารเป็นไปได้หลายรูปแบบ ตั้งแต่ล่างขึ้นบน ก็คือ จากฝ่ายต่างๆถึงผู้จัดการ เช่น การขอคำแนะนำ ปรีกษาจากทางผู้จัดการ เรื่องการขอส่วนลดให้กับทางลูกค้า และรูปแบบแนวนอน การสื่อสารกับฝ่ายต่างๆ เช่น ฝ่ายขายต้องการเรื่องใบเสนอราคากับฝ่ายบัญชี ฝ่ายจัดส่งสินค้าต้องการข้อมูลรายละเอียดเรื่องการส่งผลิตสินค้าจากฝ่ายขาย เป็นต้น

“เป็นการสื่อสารในรูปแบบแนวนอน โดยการสื่อสารกับฝ่ายต่างๆ เช่น การติดต่อกับทางฝ่ายผลิต เพื่อสอบถามเกี่ยวกับชิ้นงานที่สั่งผลิต การติดต่อทางฝ่ายบัญชี เพื่อสอบถามเรื่อง ใบเสนอราคา บิลต่างๆ” (นาย ก อายุ 30 ปี, ฝ่ายขาย, การสื่อสารส่วนบุคคล, 12 เมษายน 2561)

“มีการติดต่อสื่อสารแบบล่างขึ้นบน เช่น การขอคำแนะนำ ปรีกษาจากทางผู้จัดการ เรื่องการขอส่วนลดให้กับทางลูกค้า เป็นต้น โดยที่ให้ทางผู้จัดการอนุมัติเรื่องราคา เพื่อทำใบเสนอให้ ลูกค้า” (นางสาว ข อายุ 31 ปี, ฝ่ายบัญชี, การสื่อสารส่วนบุคคล, 12 เมษายน 2561)

“สื่อสารในรูปแบบแนวนอนและแบบล่างขึ้นบนโดยแนวนอนจะเป็นการสื่อสารกับฝ่ายต่างๆ เช่น ฝ่ายขาย ฝ่ายบัญชี ฝ่ายจัดส่งสินค้า ส่วนแบบล่างขึ้นบนจะเป็นการติดต่อกับทางประธานและผู้จัดการ ของทางบริษัท” (นาง ค อายุ 38 ปี, ฝ่ายผลิต, การสื่อสารส่วนบุคคล, 12 เมษายน 2561)

“เป็นการสื่อแบบแนวนอน โดยประสานงานกับฝ่ายต่างๆของบริษัท เพื่อขอข้อมูลรายละเอียดต่างๆ” (นาย ง อายุ 40 ปี, ฝ่ายจัดส่ง, การสื่อสารส่วนบุคคล, 12 เมษายน 2561)

4.2 ส่วนที่ 2 ผลการศึกษาการใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการสื่อสารกับลูกค้าของ บริษัท สหผลิตภัณฑ์ พาณิชย์ จำกัด

4.2.1 ประเด็นในการใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการสื่อสารกับลูกค้า บริษัทมีการใช้

แอปพลิเคชันไลน์ในการสื่อสารกับลูกค้าในประเด็นเรื่อง การรับส่งข้อมูลรายละเอียดต่างๆ ให้กับลูกค้า การส่งใบเสนอราคา ใบวางบิล และเอกสารต่างๆให้กับทางลูกค้า ใช้ติดต่อ การส่งมอบสินค้าให้กับทางลูกค้าและการให้ลูกค้าส่งสถานที่ตั้งของบริษัทมาให้กับทางบริษัท

“การรับส่งข้อมูล รายละเอียดต่างๆให้กับลูกค้า เช่น งานสั่งทำที่ลูกค้าต้องการสั่งทำพิเศษ ลูกค้าต้อง การสอบถามถึงสินค้า ระยะเวลาในการผลิต การส่งมอบ เป็นต้น” (นาย ก อายุ 30 ปี, ฝ่ายขาย, การสื่อสารส่วนบุคคล, 12 เมษายน 2561)

“ก็ได้มีการใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการส่งใบเสนอราคา ใบวางบิล และเอกสารต่างๆให้กับทางลูกค้า และมีการสอบถามเรื่องการโอนเงินค่าสินค้าหรือค่าใช้จ่ายต่างๆ” (นางสาว ข อายุ 31 ปี, ฝ่ายบัญชี, การสื่อสารส่วนบุคคล, 12 เมษายน 2561)

“ใช้ติดต่อการส่งมอบสินค้าให้กับทางลูกค้าและการให้ลูกค้าส่งสถานที่ตั้งของบริษัทมาให้กับทางบริษัทเรา เพื่อที่เราจะไปหาลูกค้าได้สะดวก” (นาย ง อายุ 40 ปี, ฝ่ายจัดส่ง, การสื่อสารส่วนบุคคล, 12 เมษายน 2561)

4.2.2 การใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับลูกค้า

บริษัทมีการใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับลูกค้า โดยการใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการดูแลหลังการขาย เช่น มีการเช็คเสมอว่าสินค้าที่ส่งผลิต และจัดส่งไปเป็นอย่างไรบ้าง เกิดปัญหาอะไรไหม ใช้งานได้ปกติไหม มีการแจ้งข้อมูลต่างๆ เพื่อให้ลูกค้าทราบ และการได้ติดต่อกับทางจัดซื้อของทางลูกค้าผ่านไลน์เสมอ

“มีการใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการดูแลหลังการขาย เช่น มีการเช็คเสมอว่าสินค้าที่ส่งผลิต และจัดส่งไปเป็นอย่างไรบ้าง เกิดปัญหาอะไรไหม ใช้งานได้ปกติไหม เป็นต้น เพื่อให้ลูกค้ารู้สึกทาง บริษัท มีการบริการที่ดี” (นาย ก อายุ 30 ปี, ฝ่ายขาย, การสื่อสารส่วนบุคคล, 12 เมษายน 2561)

“มีการแจ้งข้อมูลต่างๆ เพื่อให้ลูกค้าทราบ เช่น วันหยุดของทางบริษัท เพื่อความสะดวกแก่ ลูกค้าในการมาเข้าพบทางบริษัท หรือทางโรงงานและการแจ้งสินค้ามาใหม่ ให้กับทางบริษัท เป็นต้น” (นางสาว ข อายุ 31 ปี, ฝ่ายบัญชี, การสื่อสารส่วนบุคคล, 12 เมษายน 2561)

“ได้ติดต่อกับทางจัดซื้อของทางลูกค้าผ่านไลน์บ่อยๆ มีความสนิททั้งคุยเรื่องงานและเรื่อง อื่นๆ และมีการติดต่อกันสม่ำเสมอ เนื่องจากมีการไปจัดส่งสินค้าให้ทางบริษัทลูกค้าหลายครั้งและ หลายๆบริษัท”(นาย ง อายุ 40 ปี, ฝ่ายจัดส่ง, การสื่อสารส่วนบุคคล, 12 เมษายน 2561)

4.2.3 การใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการสื่อสารกับลูกค้ามีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น

การใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการสื่อสารของบริษัทกับทางลูกค้ามีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น โดยทำให้การสื่อสารกับลูกค้าง่ายขึ้นและสะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น สามารถใช้งานได้ตลอดเวลา ไม่จำเป็นต้องอยู่ในบริษัท แอปพลิเคชันไลน์สามารถทำได้หลายอย่าง ส่งข้อความ รูปภาพ วิดีโอ ไฟล์ ต่างๆ พูดคุยโต้ตอบผ่านไลน์ได้ทันที ทั้งการโทรคุยและการวิดีโอคอล ซึ่งไม่เสียเงิน อีกทั้ง ประหยัด ค่าใช้จ่าย

“มีประสิทธิภาพมาก ทำให้การสื่อสารกับลูกค้าง่ายขึ้นและสะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น โดย สามารถใช้งานได้ตลอดเวลา ไม่จำเป็นต้องอยู่ในบริษัทก็สามารถทำงานได้ เช่น จากที่จะต้องส่งข้อมูล ต่างๆผ่านคอมพิวเตอร์หรือแฟกซ์ที่บริษัท ก็มาใช้ไลน์แทนในการส่งข้อมูล ซึ่งทำได้ทุกอย่างโดยแค่ ผ่านมือถือเพียงเครื่องเดียว” (นาย ก อายุ 30 ปี, ฝ่ายขาย, การสื่อสารส่วนบุคคล, 12 เมษายน 2561)

“ตั้งแต่มีการใช้ไลน์ในการทำงาน ทำให้การติดต่อสื่อสารกับลูกค้าสะดวกยิ่งขึ้น จากเดิมที่ ต้องใช้โทรศัพท์ อีเมล และแฟกซ์ ซึ่งช้า เสียเวลาและยุ่งยาก ไลน์นั้นใช้งานง่ายกว่ามาก ส่งได้ทั้ง ข้อความ รูปภาพ มีพูดคุยโต้ตอบผ่านไลน์ได้ทันที ไม่ต้องรอรับส่งอีเมล ซึ่งใช้เวลานานและการ โทรก็ ไม่เสียตัง และสามารถใช้เป็นวิดีโอคอลได้ เห็นหน้าได้” (นางสาว ข อายุ 31 ปี, ฝ่ายบัญชี, การสื่อสาร ส่วนบุคคล, 12 เมษายน 2561)

“ทำให้การสื่อสารกับลูกค้าได้ง่ายและสะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น โดยแค่ใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการสื่อสาร ซึ่งสามารถทำได้ทุกอย่าง เช่น การโทร การส่งข้อความ ไฟล์ ภาพต่างๆ บางทีลูกค้าต้องการ อยากรู้ตัวอย่างของสินค้า ก็ไม่จำเป็นต้องนำสินค้าไปให้ที่บริษัทของลูกค้า เพียงแค่ใช้ไลน์ส่งไฟล์และภาพสินค้าตัวอย่างไปแทน โดยที่ไม่จำเป็นต้องนำสินค้าไปให้ทางลูกค้าดูก็ได้ ซึ่งง่าย และสะดวกมาก ที่สำคัญประหยัดค่าใช้จ่าย” (นาย ง อายุ 40 ปี, ฝ่ายจัดส่ง, การสื่อสารส่วนบุคคล, 12 เมษายน 2561)

4.3 ส่วนที่ 3 ผลการศึกษาปัญหาในการใช้แอปพลิเคชันไลน์ และแนวทางการแก้ปัญหา กระบวนการทำงานผ่านแอปพลิเคชันไลน์ ของ บริษัท สหผลิตภัณฑ์ พาณิชย์ จำกัด

4.3.1 ปัญหาในการใช้แอปพลิเคชันไลน์ และแนวทางการแก้ปัญหาคะบวนการทำงานผ่านแอปพลิเคชันไลน์ ของ ทางบริษัท สหผลิตภัณฑ์ พาณิชย์ จำกัด

4.3.1.1 ความล่าช้าในการสื่อสาร

ความล่าช้าเกิดจากการไม่เปิดแอปพลิเคชันไลน์อ่าน ทำให้เกิดงานล่าช้าและไม่ทันการนำ เสนอใบราคาให้กับลูกค้า ในกรณีที่ฝ่ายบัญชีไม่เปิดอ่านไลน์ทั้งที่เป็นเรื่องด่วนมาก ทำให้ลูกค้าอาจตัดสินใจเปลี่ยนไปซื้อสินค้าจากบริษัทอื่น

“มีปัญหาเรื่องความล่าช้าในการสื่อสารไม่ทันใจต้องรอให้อีกฝ่ายเห็นข้อความแจ้งเตือนอีก ฝ่ายถึง จะเปิดใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการตอบกลับเพราะเหตุนี้เมื่อส่งข้อความหรือข้อมูลเสร็จจะต้อง ใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการโทรแจ้งอีกที เพื่อให้อีกฝ่ายทราบว่ามีการส่งข้อมูลไปให้เรียบร้อยแล้ว” (นาย ก อายุ 30 ปี, ฝ่ายขาย, 12 เมษายน 2561)

การแก้ปัญหาคือ ฝ่ายขายต้องรีบโทรแจ้งฝ่ายบัญชี

“เพราะเหตุนี้เมื่อส่งข้อความหรือข้อมูลเสร็จจะต้องใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการโทรแจ้งอีกที เพื่อให้อีกฝ่ายทราบว่ามีการส่งข้อมูลไปให้เรียบร้อยแล้ว” (นาย ก อายุ 30 ปี, ฝ่ายขาย, การสื่อสารส่วนบุคคล, 12 เมษายน 2561)

4.3.1.2 ข้อมูลไฟล์งาน รูปภาพ เปิดใช้งานไม่ได้

ข้อมูลไฟล์งาน รูปภาพ เปิดใช้งานไม่ได้ เนื่องจากไฟล์และรูปภาพ หมดอายุการใช้งาน ทำให้เกิดปัญหาไม่สามารถทำงานได้

“ไฟล์ข้อมูลและรูปภาพที่เคยรับส่งในไลน์ เมื่อถึงเวลานึง ไฟล์และรูปภาพที่ลูกค้า

ส่งมาก็จะ หมดอายุการใช้งาน ซึ่งก็ไม่สามารถเปิดดูได้ ทำให้เกิดปัญหาไม่สามารถทำงานได้ ต้องให้ทางลูกค้าส่ง มาใหม่และเป็นการรบกวนลูกค้า” (นางสาว ข อายุ 31 ปี, ฝ่ายบัญชี, การสื่อสารส่วนบุคคล, 12 เมษายน 2561)

การแก้ปัญหาคือ การบันทึกข้อมูลไว้ในโน้ตของทางแอปพลิเคชันไลน์ หรือบันทึกข้อมูลและ รูปภาพไว้ในอัลบั้มภาพของมือถือ

“การแก้ปัญหาก็คือ จะต้องมีการบันทึกข้อมูลไว้ในโน้ตของทางแอปพลิเคชันไลน์ หรือบันทึกข้อมูลและรูปภาพไว้ในอัลบั้มภาพของมือถือ เมื่อต้องการก็ค่อยมาดูในโน้ตที่บันทึกไว้ หรือในอัลบั้ม ภาพที่มีการบันทึกเก็บไว้” (นางสาว ข อายุ 31 ปี, ฝ่ายบัญชี, การสื่อสารส่วนบุคคล, 12 เมษายน 2561)

4.3.1.3 การสื่อสารไม่เข้าใจระหว่างบุคคล

ปัญหาเกิดจากการส่งข้อความโดยการพิมพ์ข้อความผิดหรือเข้าใจไม่ตรงกัน และทำให้เข้าใจผิด

“ส่วนมากจะเป็นปัญหาด้านการสื่อสารของตัวบุคคล ในเรื่องของการส่งข้อความ ในการสื่อสารกันมากกว่า เช่น การพิมพ์ข้อความไม่เข้าใจ เช่น ขนาดของสินค้า 30 x 30 ซึ่งการที่ไม่บอกหน่วย ของขนาด ทำให้เข้าใจผิด ซึ่งไม่ทราบว่าหน่วยเป็น เซนติเมตร หรือ นิ้ว” (นาง ค 38 ปี, ฝ่ายผลิต, การสื่อสารส่วนบุคคล, 12 เมษายน 2561)

การแก้ปัญหาคือ การใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการโทรคุย เพื่อความชัดเจน โดยสอบถามรายละเอียดให้ถูกต้อง

“แล้วสุดท้ายจึงต้องใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการโทรคุย เพื่อความชัดเจนที่สุด โดยถามรายละเอียดของหน่วยของสินค้าที่จะสั่งทำให้แน่ชัด จะได้ไม่ผลิตผิดแบบ” (นาง ค อายุ 38 ปี, ฝ่ายผลิต, การสื่อสารส่วนบุคคล, 12 เมษายน 2561)

4.3.1.4 การสื่อสารไม่ชัดเจน

ปัญหาการสื่อสารที่ไม่ชัดเจน เช่น การมอบหมายงานจากฝ่ายต่างๆโดยสื่อสารผ่านการพิมพ์ข้อความ ซึ่งบางที่ไม่ชัดเจน ทำให้มีการทำงานที่ผิดพลาด

“การมอบหมายงานจากฝ่ายต่างๆ โดยการสื่อสารผ่านข้อความ ซึ่งบางที่ไม่ชัดเจน ทำให้มีการจัดส่งงานผิดที่เกิดขึ้น จึงทำให้เกิดการส่งสินค้าล่าช้า” (นาย ง อายุ 40 ปี, ฝ่ายจัดส่ง, การสื่อสารส่วนบุคคล, 12 เมษายน 2561)

การแก้ปัญหาคือ การใช้แอปพลิเคชันไลน์โทรคุยเพื่อความชัดเจนและถูกต้อง

“แก้ปัญหาโดยที่ต้องมีการยืนยันอีกที่ผ่านการโทรไลน์กับฝ่ายต่างๆยืนยันอีกที่ เพื่อความชัดเจนและไม่ทำให้เกิดการส่งสินค้าผิดอีก” (นาย ง อายุ 40 ปี, ฝ่ายจัดส่ง, 12 เมษายน 2561)

4.3.2 ปัญหาในการใช้แอปพลิเคชันไลน์ และแนวทางการแก้ปัญหาระบบการทำงาน ผ่านแอปพลิเคชันไลน์ที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของบริษัท

4.3.2.1 ลูกค้าไม่เข้าใจข้อมูลของบริษัท

ปัญหาที่เกิดขึ้นคือ ลูกค้าไม่เข้าใจเรื่องข้อมูลของสินค้า เช่น คุณสมบัติของตัวสินค้า ที่สร้างความแข็งแรงของยางยูรีเทน การทนความร้อน เป็นต้น

“ลูกค้าไม่เข้าใจเรื่องของข้อมูลสินค้า เนื่องจากไม่เข้าใจในตัวสินค้าคุณสมบัติต่างๆ” (นาย ก อายุ 30 ปี, ฝ่ายขาย, การสื่อสารส่วนบุคคล, 12 เมษายน 2561)

การแก้ปัญหาคือ ทางบริษัทมีการส่งข้อมูลรายละเอียดเพิ่มเติม เช่น รูปภาพของสินค้า หรือ บางทีใช้วิดีโอคอล เพื่อให้เห็นภาพและเสียงในการสั่งซื้อ และไม่ให้เกิดผิดพลาดในการสั่งซื้อ

“วิธีแก้ปัญหาก็จะมีการส่งข้อมูลรายละเอียดเพิ่มเติม เช่น รูปภาพ ตัวอย่างสินค้า หรือ จะต้องใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการโทรคุย และบางทีจะต้องมีการใช้วิดีโอคอลในการสื่อสาร เพื่อให้ เห็นภาพและเสียง เพื่อความชัดเจนที่สุดและไม่เกิดข้อผิดพลาดในการสั่งซื้อ” (นาย ก อายุ 31 ปี, ฝ่ายขาย, การสื่อสารส่วนบุคคล, เมษายน 2561)

4.3.2.2 ลูกค้าติดต่องานนอกเวลา

การสั่งซื้อสินค้านอกเวลางานทำให้ เมื่อมาเปิดอ่านในวันรุ่งขึ้น ทำให้ฝ่ายขายเข้าใจผิดว่ามี การสั่งซื้อสินค้าเรียบร้อยแล้ว ทำให้ไม่ทราบข้อมูลการสั่งซื้อ ว่าต้องการสินค้าเมื่อไร หรือ ได้รับสินค้า เรียบร้อยแล้ว ซึ่งเป็นการเข้าใจผิดที่เกิดขึ้นบ่อยๆ

“ลูกค้าติดต่องานนอกเวลางาน เช่น หลังจากเลิกงานได้มีการติดต่อสั่งซื้อสินค้า ทำให้เกิดปัญหา เมื่อเปิด อ่านข้อความแล้วหลังจากนั้นวันรุ่งขึ้นลืมว่าเมื่อคืนลูกค้าได้มีการติดต่อและทำการสั่งซื้อสินค้า เนื่องจากได้มีการเปิดอ่านข้อความแล้ว และได้มีการจดบันทึกรายละเอียดต่างๆ ในสมุดที่ทำงาน ซึ่งพนักงานด้วยกันก็อาจมีการเข้าใจผิดว่า ได้มีการสั่งซื้อเรียบร้อยแล้ว ในปัจจุบันการแก้ปัญหา โดยการที่จะไม่มีการเปิดใช้แอปพลิเคชันไลน์หลังจากหลังเลิกงาน หรือถ้าเห็นข้อความแจ้ง เตือนก็จะมีการบอกให้ติดต่ออีกที่ในวันรุ่งขึ้น” (นางสาว ข อายุ 31 ปี, ฝ่ายขาย, การสื่อสารส่วนบุคคล, เมษายน 2561)

การแก้ปัญหาคือ โดยทางบริษัทจะไม่มีการเปิดใช้แอปพลิเคชันไลน์หลังจากหลังเวลาเลิกงาน 6 โมงเย็น หรือถ้าเห็นข้อความแจ้งเตือน ก็จะมีการบอกให้ติดต่ออีกที่ในวันรุ่งขึ้น

“ในปัจจุบันการแก้ปัญหาโดยการที่จะไม่มีการเปิดใช้แอปพลิเคชันไลน์หลังจากหลังเลิกงาน หรือถ้าเห็นข้อความแจ้งเตือน ก็จะมีการบอกให้ติดต่ออีกทีในวันรุ่งขึ้น” (นางสาว ข อายุ 31 ปี, ฝ่ายขาย, การสื่อสารส่วนบุคคล, เมษายน 2561)

4.3.2.3 การส่งที่อยู่ผ่านแอปพลิเคชันไลน์

การส่งที่อยู่ของทางบริษัทมาให้ไปจัดส่ง ซึ่งที่อยู่ไม่ตรงกับตำแหน่งของบริษัท และการแก้ปัญหาคือ จะใช้ไลน์โทรไปหาลูกค้าเพื่อสอบถามข้อมูลของสถานที่เพิ่มเติม และมีการส่งภาพถ่ายที่อยู่ปัจจุบันที่เดินทางมาถึงให้กับทางลูกค้าดู เพื่อให้ลูกค้าเข้าใจได้ง่ายขึ้นว่าตอนนี้อยู่บริเวณใด ลูกค้า ก็จะสามารถอธิบายได้ชัดเจนยิ่งขึ้น

“บางทีลูกค้าส่งที่อยู่ของทางบริษัทมาให้ไปจัดส่งซึ่งที่อยู่ไม่ตรงกับตำแหน่งของบริษัท” (นาย ง อายุ 40 ปี, ฝ่ายจัดส่ง, การสื่อสารส่วนบุคคล, 12 เมษายน 2561)

การแก้ปัญหาคือ มีการใช้แอปพลิเคชันไลน์โทรไปหาลูกค้าเพื่อสอบถามข้อมูลของสถานที่เพิ่มเติม และมีการส่งภาพถ่ายที่อยู่ปัจจุบันที่เดินทางมาถึงให้กับทางลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าเข้าใจได้ง่ายขึ้น และสามารถอธิบายได้ชัดเจนยิ่งขึ้น

“ก็จะใช้ไลน์โทรไปหาลูกค้าเพื่อสอบถามข้อมูลของสถานที่เพิ่มเติม และมีการส่งภาพถ่ายที่อยู่ปัจจุบันที่เดินทางมาถึงให้กับทางลูกค้าดู เพื่อให้ลูกค้าเข้าใจได้ง่ายขึ้นว่าตอนนี้อยู่บริเวณใด ลูกค้า ก็จะสามารถอธิบายได้ชัดเจนยิ่งขึ้น” (นาย ง อายุ 40 ปี, ฝ่ายจัดส่ง, การสื่อสารส่วนบุคคล, 12 เมษายน 2561)

4.3.3 ข้อเสนอแนะของบุคลากรในองค์กรที่ต้องการให้แอปพลิเคชันไลน์มีการปรับปรุง และเพิ่มฟังก์ชัน

บุคลากรในองค์กรอยากให้แอปพลิเคชันไลน์สามารถใช้บัญชีแอปพลิเคชันไลน์เดียวกันในมือถือหรือคอมพิวเตอร์ได้หลายเครื่อง และสามารถแยกบัญชีส่วนตัวและบัญชีของบริษัทได้ โดยใช้งานเพียงแค่แอปพลิเคชันเดียว และอยากให้แอปพลิเคชันไลน์สามารถเปิดไฟล์ได้หลายๆสกุล และรูปภาพที่เคยรับส่งนานมาแล้ว สามารถเปิดดูไฟล์ได้ตลอดไม่มีหมดอายุ

“สามารถใช้บัญชีแอปพลิเคชันไลน์เดียวกันในมือถือหรือคอมพิวเตอร์ได้หลายเครื่อง โดยฝ่ายขายสามารถที่จะเข้าระบบบัญชีเดียวกันของบริษัทได้ในเครื่องคอมพิวเตอร์ที่โต๊ะของตนเอง และเมื่อมีลูกค้าทักมา หลายเจ้า ฝ่ายขายก็สามารถที่จะช่วยกันตอบลูกค้าได้” (นาย ก อายุ 30 ปี, ฝ่ายขาย, การสื่อสารส่วนบุคคล, 12 เมษายน 2561)

“อยากให้แอปพลิเคชันไลน์สามารถแยกบัญชีส่วนตัวและบัญชีของบริษัทได้ โดยใช้งานเพียงแค่แอปพลิเคชันเดียว สามารถเลือกสลับบัญชีส่วนตัวกับบัญชีของบริษัทได้ ทำให้ไม่ต้องใช้หลาย แอปพลิเคชัน ในการทำงาน” (นางสาว ข อายุ 31 ปี, ฝ่ายบัญชี, การสื่อสารส่วนบุคคล, 12 เมษายน 2561)

“การเปิดดูรูปภาพที่เคยเปิดดูในอดีต ซึ่งถ้านานมากจะไม่สามารถเปิดดูรูปภาพได้ และบางไฟล์ไม่สามารถ เปิดผ่านแอปพลิเคชันไลน์ในมือถือได้ ซึ่งก็จะต้องให้อีกฝ่ายส่งรูปภาพมาใหม่ ส่วนไฟล์ที่เปิดไม่ได้ก็จะ ต้องทำไฟล์ให้เป็นรูปภาพ หรือถ่ายส่งมาใหม่ ซึ่งเสียเวลาในการทำงานมาก” (นาง ค อายุ 38 ปี, ฝ่ายผลิต, การสื่อสารส่วนบุคคล, 12 เมษายน 2561)

“สำหรับแอปพลิเคชันไลน์แล้ว ซึ่งน่าจะเหมาะกับการสื่อสารภายในองค์กรมากกว่าการที่จะสื่อสารกับลูกค้าตรงที่สามารถสร้างกลุ่มในแอปพลิเคชันไลน์ได้ และสามารถสื่อสารกันภายในองค์กรแต่เรื่องการสื่อสารกับทางลูกค้า การใช้แอปพลิเคชันไลน์แอดจะเหมาะสมกว่าแต่มีข้อเสียตรงที่จะไม่สามารถ ใช้การโทรคุยได้เหมือนกับทางแอปพลิเคชันไลน์ ซึ่งทำให้บริษัทจะต้องใช้ทั้งสอง แอปพลิเคชัน และทำให้บางทีลูกค้าสับสนได้ว่าจะต้องติดต่อทางไหนดี” (นาย ง อายุ 40 ปี, ฝ่ายจัดส่ง, การสื่อสารส่วนบุคคล, 12 เมษายน 2561)

4.3.4 ข้อเสนอแนะของลูกค้า ที่ต้องการให้แอปพลิเคชันไลน์มีการปรับปรุง และเพิ่มฟังก์ชัน ในกระบวนการทำงาน

ลูกค้าอยากให้แอปพลิเคชันไลน์สามารถเปิดไฟล์งานได้ทุกประเภท และในขณะที่ใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการโทรคุย ก็สามารถที่จะถ่ายรูปผ่านแอปพลิเคชันไลน์ได้ และสามารถส่งไฟล์ภาพได้หลายๆภาพในแต่ละครั้งที่มีการส่งรูปภาพ และปรับปรุงเรื่องของไฟล์ภาพ ที่มีการรับส่งไฟล์ที่นานแล้ว ซึ่งจะไม่หมดเวลาในการเก็บไฟล์และสามารถเปิดดูได้ตลอดเวลา

“อยากให้แอปพลิเคชันไลน์สามารถเปิดไฟล์งานได้ทุกประเภท เช่น ไฟล์ Ai, dwg ไฟล์ โปรแกรม เขียนแบบ ซึ่งต้องใช้คอมพิวเตอร์ในการเปิดไฟล์ ซึ่งไม่สะดวกในขณะที่อยู่ข้างนอกและบางทีไฟล์ ภาพไม่ชัดเหมือนกับไฟล์ต้นฉบับเป็นต้น” (นางสาว A อายุ 35 ปี, ฝ่ายจัดซื้อ, การสื่อสารส่วนบุคคล, 12 เมษายน 2561)

“ในขณะที่ใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการโทรคุย สามารถที่จะถ่ายรูปผ่านแอปพลิเคชันไลน์ได้ในขณะนั้นเลย เนื่องจากปัจจุบันไม่สามารถทำได้ ซึ่งทำได้แค่ส่งรูปภาพจากในอัลบั้มรูปที่มีในมือถือเท่านั้น โดยต้องออกจากแอปพลิเคชันไลน์ก่อนแล้วใช้ถ่ายภาพ เสร็จกลับเข้ามาแอปพลิเคชันไลน์ใหม่อีกครั้ง เพื่อส่งภาพที่ถ่ายจากในอัลบั้มภาพที่ถ่ายเมื่อสักครู่ ซึ่งยุ่งยากมาก” (นาย B อายุ 34 ปี, ฝ่ายจัดซื้อ, การสื่อสารส่วนบุคคล, 12 เมษายน 2561)

“ปัจจุบันแอปพลิเคชันไลน์ก็ใช้งานได้ดี แต่ถ้าให้ปรับปรุงก็มีเรื่องของไฟล์ภาพที่มีการรับส่งไฟล์ที่นานแล้ว ซึ่งจะไม่สามารถเปิดไฟล์ได้อีก เนื่องจากหมดเวลาในการเก็บไฟล์ก็เลยจะต้องโหลดเก็บไว้เท่านั้น ก็ไม่ยากให้แอปพลิเคชันไลน์มีระยะเวลาในการเก็บไฟล์” (นาย C อายุ 40 ปี, ฝ่ายบัญชี, การสื่อสารส่วนบุคคล, 12 เมษายน 2561)

“การส่งไฟล์ภาพต่อครั้งน้อยไป ซึ่งได้แค่ 50 ภาพต่อครั้ง บางทีที่มีภาพเยอะ และต้องส่งที่เป็นจำนวนหลายๆภาพ ซึ่งถ้าแยกส่งจะทำให้จำไม่ได้ว่าภาพไหนส่งไปแล้วบ้าง หรือแอปพลิเคชัน ไลน์จะสามารถ ทำให้เวลาที่ตอนส่งรูปภาพเห็นได้ว่ารูปไหนส่งไปแล้วบ้าง ก็จะทำให้รู้ว่าเหลือรูป ไหนบ้างที่ยังไม่ส่งและเลือกภาพที่เหลือที่ยังไม่ได้ส่งได้” (นาง D อายุ 30 ปี, ฝ่ายบัญชี, การสื่อสาร ส่วนบุคคล , 12 เมษายน 2561)

“ปรับปรุงเรื่องของการเปิดสกุลไฟล์ของไฟล์งาน dwg ที่ออกแบบของชิ้นงานที่จะสั่งทำ เนื่องจาก ปกติใช้แอปพลิเคชันไลน์ผ่านมือถือ ไม่ใช่คอมพิวเตอร์ จึงไม่สามารถเปิดไฟล์ได้ ถ้าสามารถเปิดผ่านมือถือได้ก็จะทำให้สะดวกและรวดเร็วขึ้นมาก” (นาย E อายุ 32 ปี, ฝ่ายจัดส่งสินค้า, การสื่อสารส่วนบุคคล, 12 เมษายน 2561)

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยเรื่อง “การใช้แอปพลิเคชันไลน์ในกระบวนการทำงาน กรณีศึกษา บริษัท สหผลิตภัณฑ์ พาณิชย์ จำกัด” ซึ่งมีวัตถุประสงค์

- 1) เพื่อศึกษาการใช้แอปพลิเคชันไลน์ ในกระบวนการ ทำงานในองค์กร ของ บริษัท สหผลิตภัณฑ์ พาณิชย์ จำกัด
- 2) เพื่อศึกษาการใช้แอปพลิเคชันไลน์ใน การสื่อสารกับลูกค้าของ บริษัท สหผลิตภัณฑ์ พาณิชย์ จำกัด
- 3) เพื่อศึกษาปัญหาในการใช้ แอปพลิเคชันไลน์ และแนวทางการแก้ปัญหาการบริหารงาน และกระบวนการทำงานผ่านแอปพลิเคชันไลน์ ของ บริษัท สหผลิตภัณฑ์ พาณิชย์ จำกัด

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้ระเบียบวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ประกอบไปด้วยการสัมภาษณ์ และวิเคราะห์แนวคิด การใช้แอปพลิเคชันไลน์ในกระบวนการทำงาน กรณีศึกษา บริษัท สหผลิตภัณฑ์ พาณิชย์ จำกัด และศึกษากลุ่มบุคลากรในองค์กรที่เกี่ยวข้องในการใช้ แอปพลิเคชันไลน์ในกระบวนการทำงาน และลูกค้าของบริษัท สหผลิตภัณฑ์ พาณิชย์ โดยสรุปผลการวิจัย การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ดังนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 ผลการศึกษาการใช้แอปพลิเคชันไลน์ ในกระบวนการ ทำงานในองค์กร ของ บริษัท สหผลิตภัณฑ์ พาณิชย์ จำกัด

1.1) บริษัทมีการนำแอปพลิเคชันไลน์มาใช้วางแผนก่อนการปฏิบัติงาน

บริษัทมีการวางแผนงานให้กับฝ่ายขายเรื่องการวางแผนเข้าพบลูกค้าในแต่ละอาทิตย์ ส่วนทางฝ่ายบัญชีมีการวางแผนงานให้กับฝ่ายจัดส่งสินค้าในเรื่องการเตรียมสินค้า เอกสารต่างๆ และการจัดส่งสินค้า ฝ่ายผลิตจะมีการวางแผนการผลิตสินค้าตามที่ลูกค้าต้องการ ฝ่ายจัดส่งสินค้า มีการพิมพ์รายละเอียดของงานที่จะทำในแต่ละสัปดาห์ในกลุ่มแอปพลิเคชันไลน์ของบริษัท

1.2) บริษัทมีการนำแอปพลิเคชันไลน์มาใช้ดำเนินงานตามที่กำหนดในแผนปฏิบัติงาน

บริษัทมีการใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการดำเนินงานตามที่กำหนดในแผนปฏิบัติงาน โดยฝ่ายขายมีการใช้แอปพลิเคชันไลน์ติดต่อกับทางลูกค้าที่มีการสั่งผลิตสินค้า ฝ่ายบัญชีใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการติดต่อกับทางฝ่ายผลิตที่โรงงาน เช่น การเช็คสินค้า ระยะเวลาในการผลิต ส่วนฝ่ายผลิตใช้ แอปพลิเคชันไลน์ในการมอบหมายงานให้กับช่างในโรงงาน โดยผลิตสินค้าตามที่มีการจัดลำดับไว้ และฝ่ายจัดส่งสินค้ามีการใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการติดต่อการจัดส่งสินค้าให้แก่ลูกค้าตามที่มีการวางแผนไว้ว่าจะไปที่ใดบ้างในแต่ละวัน

1.3) บริษัทมีการนำแอปพลิเคชันไลน์มาตรวจสอบผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติงาน

ฝ่ายขายมีการใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการตรวจสอบรายการของสินค้าที่ลูกค้าสั่งซื้อในแต่ละวันและถ้าสินค้าเหลือน้อยก็ต้องแจ้งให้กับทางฝ่ายผลิต ฝ่ายบัญชีใช้ในการตรวจสอบใบเสนอราคา ใบวางบิลต่างๆก่อนที่จะส่งให้กับลูกค้า ฝ่ายผลิตใช้ในการตรวจสอบสินค้าระหว่างการผลิต และหลังการผลิตถ้าเกิดสินค้าที่ผลิตนั้นเสียในขณะผลิต ก็จะต้องมีการรายงานกลับไปให้ทางบริษัททราบ และฝ่ายจัดส่งสินค้ามีการใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการตรวจสอบสินค้า ก่อนและหลังนำส่งลูกค้า

1.4) บริษัทมีการใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการนำผลประเมินมาปรับปรุงแก้ไข

ฝ่ายขายมีการใช้แอปพลิเคชันในการปรับปรุงการทำงาน โดยการสื่อสารกับลูกค้า เมื่อลูกค้าต้องการสั่งผลิตงานผ่านทางไลน์ จะการพิมพ์รายละเอียดและตรวจทานให้ดีกว่าที่จะมีการส่งข้อมูล ฝ่ายบัญชีมีการเช็คการส่งเอกสาร ข้อมูลต่างๆให้ละเอียดก่อนการเสนอราคาให้กับลูกค้า ฝ่ายผลิตมีการกลับไปเช็ครายละเอียดข้อมูลงานสั่งทำในกรณีที่ ที่มีการผลิตงานไม่ตรงตามแบบที่ลูกค้าต้อง และฝ่ายจัดส่ง เมื่อเกิดปัญหาเรื่องเวลาการจัดส่งสินค้าไม่ทันตามกำหนด ก็จะมีการหาสาเหตุของปัญหาเพื่อมาปรับปรุงให้ดีขึ้น

1.5) แอปพลิเคชันไลน์ช่วยให้กระบวนการทำงานของบริษัทมีประสิทธิภาพ

แอปพลิเคชันไลน์ช่วยให้กระบวนการทำงานของบริษัทมีประสิทธิภาพ สะดวกและรวดเร็วมากขึ้น เช่น การส่งข้อมูล รายละเอียดต่างๆ ให้กับลูกค้า ปัจจุบันคนส่วนใหญ่ก็ใช้แอปพลิเคชันไลน์ในชีวิตประจำวันเป็นหลักทำให้การติดต่อสื่อสารต่างๆสะดวกมากยิ่งขึ้น

1.6) รูปแบบการสื่อสารในองค์กรผ่านแอปพลิเคชันไลน์

การสื่อสารเป็นไปได้หลายรูปแบบ ตั้งแต่ล่างขึ้นบน ก็คือ จากฝ่ายต่างๆถึงผู้จัดการ เช่น การขอคำแนะนำ ปรีกษาจากทางผู้จัดการ เรื่องการขอส่วนลดให้กับทางลูกค้า และรูปแบบแนวนอน การสื่อสารกับฝ่ายต่างๆ เช่น ฝ่ายขายต้องการเรื่องใบเสนอราคากับฝ่ายบัญชี ฝ่ายจัดส่งสินค้าต้องการข้อมูลรายละเอียดเรื่องการสั่งผลิตสินค้าจากฝ่ายขาย เป็นต้น

ส่วนที่ 2 ผลการศึกษาการใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการสื่อสารกับลูกค้าของ บริษัท

สหผลิตภัณฑ์ พาณิชย์ จำกัด

2.1) ประเด็นในการใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการสื่อสารกับลูกค้า

บริษัทมีการใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการสื่อสารกับลูกค้าในประเด็นเรื่องการรับส่งข้อมูลรายละเอียดต่างๆให้กับลูกค้า การส่งใบเสนอราคา ใบวางบิล และเอกสารต่างๆให้กับทางลูกค้า ใช้ติดต่อ การส่งมอบสินค้าให้กับทางลูกค้าและการให้ลูกค้าส่งสถานที่ตั้งของบริษัทมาให้กับทางบริษัท

2.2) การใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับลูกค้า

บริษัทมีการใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับลูกค้า โดยการใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการดูแลหลังการขาย เช่น มีการเช็คเสมอว่าสินค้าที่สั่งผลิต และจัดส่งไปเป็นอย่างไรบ้างเกิดปัญหาอะไรไหม ใช้งานได้ปกติไหม มีการแจ้งข้อมูลต่างๆ เพื่อให้ลูกค้าทราบ และการได้ติดต่อกับทางจัดซื้อของทางลูกค้าผ่านไลน์เสมอ

2.3) การใช้แอปพลิเคชันไลน์ในทำให้การสื่อสารกับลูกค้ามีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น

การใช้แอปพลิเคชันไลน์ในทำให้การสื่อสารของบริษัทกับทางลูกค้า มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น โดยทำให้การสื่อสารกับลูกค้าง่ายขึ้นและสะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้นสามารถใช้งานได้ตลอดเวลา ไม่จำเป็นต้องอยู่ในบริษัท แอปพลิเคชันไลน์สามารถทำได้หลายอย่าง ส่งข้อความ รูปภาพ วิดีโอ ไฟล์ต่างๆ พูดคุยโต้ตอบผ่านไลน์ได้ทันที ทั้งการโทรคุยและการวิดีโอคอล ซึ่งไม่เสียเงิน อีกทั้งประหยัด ค่าใช้จ่าย

ส่วนที่ 3 ผลการศึกษาปัญหาในการใช้แอปพลิเคชันไลน์ และแนวทางการแก้ปัญหา

กระบวนการ ทำงานผ่านแอปพลิเคชันไลน์ ของ บริษัท สหผลิตภัณฑ์ พาณิชย์ จำกัด

3.1) ปัญหาในการใช้แอปพลิเคชันไลน์ และแนวทางการแก้ปัญหากระบวนการทำงานผ่านแอปพลิเคชันไลน์ ของ ทางบริษัท สหผลิตภัณฑ์ พาณิชย์ จำกัด

3.1.1 ความล่าช้าในการสื่อสาร

ความล่าช้าเกิดจากการไม่เปิดแอปพลิเคชันไลน์อ่าน ทำให้เกิดงานล่าช้าและไม่ทันการนำเสนอใบราคาให้กับลูกค้า ในกรณีที่ฝ่ายบัญชีไม่เปิดอ่านไลน์ทั้งที่เป็นเรื่องด่วนมาก ทำให้ลูกค้าอาจตัดสินใจเปลี่ยนไปซื้อสินค้าจากบริษัทอื่น การแก้ปัญหาคือ ฝ่ายขายต้องรีบโทรแจ้งฝ่ายบัญชีอีกทีเพื่อให้อีกฝ่ายทราบว่ามีการส่งข้อมูลไปให้เรียบร้อยแล้ว

3.1.2 ข้อมูลไฟล์งาน รูปภาพ เปิดใช้งานไม่ได้

ข้อมูลไฟล์งาน รูปภาพ เปิดใช้งานไม่ได้ เนื่องจากไฟล์และรูปภาพหมดอายุการใช้งาน ทำให้เกิดปัญหาไม่สามารถทำงานได้ การแก้ปัญหาคือ จะต้องมีการบันทึกข้อมูลไว้ในโน้ตของทางแอปพลิเคชันไลน์ หรือบันทึกข้อมูลและรูปภาพไว้ในอัลบั้มภาพของมือถือ

3.1.3 การสื่อสารไม่เข้าใจระหว่างบุคคล

ปัญหาเกิดจากการส่งข้อความโดยการพิมพ์ข้อความผิดหรือเข้าใจไม่ตรงกัน และทำให้เข้าใจผิดและการแก้ปัญหาคือ การใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการโทรคุย เพื่อความชัดเจน โดยสอบถามรายละเอียดให้ถูกต้อง

3.1.4 การสื่อสารไม่ชัดเจน

ปัญหาการสื่อสารที่ไม่ชัดเจน เช่น การมอบหมายงานจากฝ่ายต่างๆโดยสื่อสารผ่านการพิมพ์ข้อความ ซึ่งบางที่ไม่ชัดเจน ทำให้มีการทำงานที่ผิดพลาด วิธีแก้ปัญหาคือ การใช้แอปพลิเคชันไลน์ โทรคุยเพื่อความชัดเจนและถูกต้อง

3.2) ปัญหาในการใช้แอปพลิเคชันไลน์ และแนวทางการแก้ปัญหากระบวนการทำงานผ่านแอปพลิเคชันไลน์ที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าของบริษัท

3.2.1 ลูกค้าไม่เข้าใจข้อมูลของบริษัท

ปัญหาที่เกิดขึ้นคือ ลูกค้าไม่เข้าใจเรื่องข้อมูลของสินค้า เช่น คุณสมบัติของตัวสินค้าที่สั่งทำ ความแข็งแรงของยางบูรีเทน การทนความร้อน เป็นต้น การแก้ปัญหาคือ ทางบริษัทมีการส่งข้อมูลรายละเอียดเพิ่มเติม เช่น รูปภาพของสินค้า หรือ บางที่ใช้วิดีโอคอล เพื่อให้เห็นภาพและเสียงในการสั่งซื้อ และไม่ให้เกิดผิดพลาดในการสั่งซื้อ

3.2.2 การสั่งซื้อสินค้านอกเวลางาน

การสั่งซื้อสินค้านอกเวลางานทำให้ เมื่อมาเปิดอ่านในวันรุ่งขึ้น ทำให้ฝ่ายขาย เข้าใจผิดว่ามี การสั่งซื้อสินค้าเรียบร้อยแล้ว ทำให้ไม่ทราบข้อมูลการสั่งซื้อ ว่าต้องการสินค้า เมื่อไร หรือได้รับสินค้าเรียบร้อยแล้ว ซึ่งเป็นการเข้าใจผิดที่เกิดขึ้นบ่อยๆ วิธีการแก้ปัญหาคือ โดยทางบริษัทจะไม่มีเปิดใช้แอปพลิเคชันไลน์หลังจากหลังเวลาเลิกงาน 6 โมงเย็น หรือถ้า เห็นข้อความแจ้งเตือน ก็จะมีการบอกให้ติดต่ออีกทีในวันรุ่งขึ้น

3.2.3 การส่งที่อยู่ผ่านแอปพลิเคชันไลน์

การส่งที่อยู่ของทางบริษัทมาให้ไปจัดส่ง ซึ่งที่อยู่ไม่ตรงกับตำแหน่งของบริษัท และการแก้ปัญหาคือ จะใช้ไลน์โทรไปหาลูกค้าเพื่อสอบถามข้อมูลของสถานที่เพิ่มเติม และมีการส่งภาพถ่ายที่อยู่ปัจจุบันที่เดินทางมาถึงให้กับทางลูกค้าดู เพื่อให้ลูกค้าเข้าใจได้ง่ายขึ้นว่าตอนนี้อยู่บริเวณใด ลูกค้าก็จะสามารถอธิบายได้ชัดเจนยิ่งขึ้น

3.3) ข้อเสนอแนะของบุคลากรในองค์กรที่ต้องการให้แอปพลิเคชันไลน์มีการปรับปรุง และเพิ่มฟังก์ชัน

บุคลากรในองค์กรอยากให้แอปพลิเคชันไลน์สามารถใช้บัญชีแอปพลิเคชันไลน์เดียวกันในมือถือหรือคอมพิวเตอร์ได้หลายเครื่องและสามารถแยกบัญชีส่วนตัวและบัญชีของบริษัทได้ โดยใช้งานเพียงแค่แอปพลิเคชันเดียว และอยากให้แอปพลิเคชันไลน์สามารถเปิดไฟล์ได้หลาย ๆ สกุล และรูปภาพที่เคยรับส่งนานมาแล้ว สามารถเปิดดูไฟล์ได้ตลอด ไม่มีหมดอายุ

3.4) ข้อเสนอแนะของลูกค้า ที่ต้องการให้แอปพลิเคชันไลน์มีการปรับปรุง และเพิ่มฟังก์ชันในกระบวนการทำงาน

ลูกค้าอยากให้แอปพลิเคชันไลน์สามารถเปิดไฟล์งานได้ทุกประเภท และในขณะที่ใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการโทรคุย ก็สามารถที่จะถ่ายรูปผ่านแอปพลิเคชันไลน์ได้ และสามารถส่งไฟล์ภาพได้หลายๆภาพในแต่ละครั้งที่มีการส่งรูปภาพ และปรับปรุงเรื่องของไฟล์ภาพ ที่มีการรับส่งไฟล์ ที่นานแล้ว ซึ่งจะไม่หมดเวลาในการเก็บไฟล์และสามารถเปิดดูได้ตลอดเวลา

5.2 อภิปรายผล

1. การใช้แอปพลิเคชันไลน์ในกระบวนการทำงานในองค์กร ของ บริษัท สหผลิตภัณฑ์ พาณิชย์ จำกัด

ผลศึกษาพบว่า การใช้แอปพลิเคชันไลน์ในกระบวนการทำงานในองค์กร ช่วยให้การสื่อสารสะดวก รวดเร็วและประหยัดค่าใช้จ่าย เพราะปัจจุบันนี้คนส่วนใหญ่ โดยเฉพาะคนในองค์กร มีการใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการสื่อสาร นอกจากนี้แอปพลิเคชันไลน์ยังสามารถสื่อสารด้วยภาพและเสียง ทำให้เข้าใจเรื่องกระบวนการทำงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับ แอปพลิเคชันไลน์ ของ ศุภศิลป์ กุลจิตต์เจืองวงศ์ (2556) ในประเด็นที่ว่า แอปพลิเคชันไลน์สามารถ สื่อสาร ได้สองทาง คือผู้ส่งสาร และผู้รับสาร สื่อสารได้เฉพาะกลุ่ม และสื่อสารได้หลากหลาย เช่น ข้อความ รูปภาพ เสียง สติกเกอร์ สร้างไทม์ไลน์ ซึ่งนี่คือข้อดีของแอปพลิเคชันไลน์ในกระบวนการ ทำงานของ บริษัท สหผลิตภัณฑ์ พาณิชย์ จำกัด นี้และบริษัทอื่นๆ

2. การใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการสื่อสารกับลูกค้าของ บริษัท สหผลิตภัณฑ์ พาณิชย์ จำกัด

ผลศึกษาพบว่า การสื่อสารของพนักงานบริษัทกับลูกค้าของบริษัท ทำให้การสื่อสารรวดเร็วยิ่งขึ้น และประหยัดค่าใช้จ่ายในการโทรศัพท์ เพราะเทคโนโลยีและแอปพลิเคชันไลน์โทรศัพท์ทำให้ระยะทางไม่เป็นอุปสรรค เพราะความเร็วในการสื่อสารส่งข้อมูล ซึ่งสอดคล้องกับ แนวคิดเกี่ยวกับ แอปพลิเคชันไลน์ ของ ศุภศิลป์ กุลจิตต์เจืองวงศ์ (2556) ในประเด็นที่ว่า ประหยัดค่าใช้จ่ายในการ สนทนาทางโทรศัพท์ โดยเฉพาะการสนทนาข้ามประเทศที่ต้อง เสียค่าใช้จ่ายด้วยระบบของ Voice Call หรือการสนทนาด้วยเสียงผ่านไลน์บนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ความเร็วสูง ทำให้ไม่เสียค่าใช้จ่าย นอกจากนี้ค่าบริการอินเทอร์เน็ต

อย่างไรก็ตาม การสื่อสารผ่านทางแอปพลิเคชันไลน์กับลูกค้ามีข้อเสียบางประการคือ การไม่สามารถเปิดไฟล์บางประเภทได้ ซึ่งต้องใช้คอมพิวเตอร์ในการเปิดไฟล์ ซึ่งจะไม่สามารถเปิดได้เมื่ออยู่ข้างนอก และจะต้องกลับมาที่บริษัทเพื่อเปิดไฟล์ผ่านคอมพิวเตอร์อีกที

3. ปัญหาในการใช้แอปพลิเคชันไลน์ และแนวทางการแก้ปัญหากระบวนการทำงานผ่านแอปพลิเคชัน ไลน์ ของ บริษัท สหผลิตภัณฑ์ พาณิชย์ จำกัด

ผลการศึกษาพบว่า ปัญหาหลักของทางบริษัทคือ เรื่องของการสื่อสารไม่ชัดเจน และไม่เข้าใจระหว่างบุคคล ซึ่งปัญหาเกิดจากการสื่อสารด้วยข้อความโดยการพิมพ์ไม่ชัดเจน การเข้าใจไม่ตรงกัน การเข้าใจผิด ซึ่งการแก้ปัญหา ก็คือ จะต้องแก้ไขด้วย การใช้แอปพลิเคชันไลน์ ในโทรศัพท์เพื่อความชัดเจนและถูกต้อง

นอกจากนี้ ปัญหาหลักของทางลูกค้าคือการไม่สามารถเปิดไฟล์บางประเภทได้ เช่น ai, dwg เป็นต้น ซึ่งต้องใช้คอมพิวเตอร์ในการเปิดไฟล์ ซึ่งจะไม่สามารถเปิดได้เมื่ออยู่ข้างนอก และจะต้องกลับมาที่บริษัทเพื่อเปิดไฟล์ผ่านคอมพิวเตอร์อีกที

5.3 ข้อจำกัดในการทำวิจัย

ทางบริษัทไม่อาจสามารถบอกข้อมูลของทางบริษัทบางอย่างที่เป็นข้อลับในเรื่องของปัญหาได้มากนักเพราะเป็นผลเสียต่อภาพลักษณ์ขององค์กร

5.4 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

1) ข้อเสนอแนะในการพัฒนาแอปพลิเคชันไลน์ คือ ควรมีการปรับปรุงและพัฒนาแอปพลิเคชันไลน์ให้ใช้งานสะดวกและทันสมัยอย่างต่อเนื่อง เช่น สามารถใช้บัญชีแอปพลิเคชันไลน์เดียวกันในมือถือหรือคอมพิวเตอร์ได้หลายเครื่อง และสามารถแยกบัญชีส่วนตัวและบัญชีของบริษัทได้โดยใช้งานเพียงแค่แอปพลิเคชันเดียว และสามารถเปิดไฟล์ได้ทุกประเภทในขณะที่ใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการโทรคุย สามารถที่จะถ่ายรูปผ่านแอปพลิเคชันไลน์ได้ สามารถส่งไฟล์ภาพได้หลายๆภาพ ในแต่ละครั้งที่มีการส่งรูปภาพ และสามารถเปิดดูไฟล์ต่างๆได้ตลอดเวลา และระยะเวลาในการเก็บ ไฟล์แบบไม่จำกัดเวลา

2) ควรมีการอบรมให้ความรู้ วิธีการใช้งาน และความสามารถของการใช้แอปพลิเคชันไลน์ ในการดำเนินงานให้กับทางผู้ประกอบการที่ยังไม่ค่อยมีการยอมรับการใช้เทคโนโลยี และด้านรับรู้ประโยชน์ของแอปพลิเคชันไลน์ เพื่อแก้ปัญหาในกระบวนการทำงานและเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินธุรกิจ

5.5 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1) ควรศึกษากระบวนการสื่อสาร ปัญหาและวิธีการแก้ไขปัญหาในการใช้แอปพลิเคชันไลน์ ในการทำงาน ของบริษัท หน่วยงาน หรือองค์กรอื่นๆ เพื่อได้ข้อมูลว่า กระบวนการสื่อสาร ปัญหา และการแก้ไข ปัญหาทำอย่างไร ผลการศึกษาอาจมีข้อแตกต่างจากการศึกษาครั้งนี้

2) ควรศึกษาสื่อดิจิทัลอื่น ๆ ที่นำมาใช้ในการสื่อสาร ที่อาจสามารถใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากกว่าแอปพลิเคชันไลน์ หรือเป็นการสื่อสารผ่านสื่อดิจิทัลอื่นที่เกี่ยวข้องกับ การใช้งานในองค์กรธุรกิจ หรือการทำงานทั่วไป



บรรณานุกรม

- กฤษณี เสือใหญ่ และพัชนี เขยจรรยา. (2559). ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมการใช้แอปพลิเคชันไลน์ ความพึงพอใจ และการนำไปใช้ประโยชน์ ของคนในกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาคุชฎีบัณฑิต, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- กมลรัฐ อินทรทัศน์ และพรทิพย์ เย็นจะบก. (2557). *บทเรียนที่ 3 ศิลปะการสื่อสาร*. สืบค้นจาก https://pirun.ku.ac.th/~agrpct/lesson3/com_theory.html.
- เกศปรียา แก้วแสนเมือง. (2559). *พฤติกรรมการใช้และความพึงพอใจจากแอปพลิเคชันไลน์ (Line) ของผู้ที่อยู่ในกลุ่มอายุ 25-45 ปี ในเขตกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระปริญญา* มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- โกศล เพ็ชรสุวรรณ. (2537). *เทคโนโลยีโทรคมนาคม* (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ: ดวงกมล.
- คำคิด ไชยสัจ. (2548). *การสื่อสารภายในองค์กร: ศึกษาการดำเนินงานของกองส่งเสริมและเผยแพร่ กรมส่งเสริมคุณภาพและสิ่งแวดล้อม. รายงานโครงการเฉพาะบุคคลปริญญา* มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- จักรกริช ปิยะ. (2557). *ศึกษาเรื่องการใช้สื่อสังคมออนไลน์ (Social media) ในการบริหารงานก่อสร้าง กรณีศึกษา ห้างหุ้นส่วนจำกัด เทคโนโลยีเตอร์ (2001) อำเภอเมือง จังหวัด นครราชสีมา. วิทยานิพนธ์ปริญญา* มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.
- จิตาภา สุขพล้า. (2548). *สารระหว่างบุคคล*. กรุงเทพฯ: โอ เอส พริ้นติ้ง เฮาส์.
- ณัฐวุฒิ นิกรพรอุดม. (2559). *การศึกษาวรรณกรรมการทำงานรูปแบบการบริหารงาน และกระบวนการทำงานที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัทข้ามชาติ ในเขต กรุงเทพมหานคร. การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญา* มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ถิรนนท์ อนวัชศิริวงศ์. (2533). *การสื่อสารระหว่างบุคคล*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- ทองใบ สุดซารี. (2545). *ทฤษฎีองค์การ*. อุบลราชธานี : สถาบันราชภัฏอุบลราชธานี.
- บุษบา สุธีธร. (2548). *ทฤษฎีการสื่อสารภายในบุคคลและระหว่างบุคคล. ในประมวลสารชุด* วิชาปรัชญาในทศวรรษและทฤษฎีการสื่อสาร. (หน้า. 366–367). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ปรมะ สตะเวทิน. (2544). *หลักนิเทศศาสตร์*. กรุงเทพฯ: ภาพพิมพ์.
- พรพิมล บุรณเบญญา และเพ็ญจิรา คันธวงศ์. (2557). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับแอปพลิเคชันไลน์. การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญา* มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

- รัชนีพร นันทคุณากร. (2558). การศึกษาความพึงพอใจในการใช้แอปพลิเคชันไลน์ของนักศึกษา คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี.
- รัตติกาล อิมเอม. (2560). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจในการใช้แอปพลิเคชัน LINE ภายในองค์กร ของพนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร. การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- วิฑูรย์ สิมะโชคดี. (2545). การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพฯ: เนตรนิมิตการพิมพ์.
- วินัย เพชรช่วย. (2551). พฤติกรรมมนุษย์กับการพัฒนาตน. กรุงเทพฯ: สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา.
- ศุภศิลป์ กุลจิตตเจี๊วงศ. (2556). ไลน์รูปแบบการสื่อสารบนความสร้างสรรค์ของสมาร์ทโฟน: ข้อดีและข้อจำกัดของแอปพลิเคชัน. วารสารนักบริหาร, 5, 42-54.
- เสนห์ สุวีธรรมา. (2556). หลักการของวงจรคุณภาพ. สืบค้นจาก <http://www.suphan.dusit.ac.th/ins/PDCA.pdf>.
- เอกพล ผู้โรจน์กิจกุล. (2557). พฤติกรรมการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์ของผู้บริโภคในพื้นที่ กรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- Hitoshi K. (2540). Management by quality (MBO). แปลโดย ปรีชา ลีลานุกรม, สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น). (กรุงเทพฯ: ส.เอเชีย เพรส, 2542).
- Zaremba, A. J. (2003). *Organizational communication: Foundations for business & management*. Mason, OH: Thomson South-Western.





แบบสัมภาษณ์บุคลากรในองค์กร บริษัท สหผลิตภัณฑ์ พาณิชย์ จำกัด

ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับการใช้แอปพลิเคชันไลน์ ในกระบวนการทำงานในองค์กร ของ บริษัท สหผลิตภัณฑ์ พาณิชย์ จำกัด

- บริษัทของคุณมีการนำแอปพลิเคชันไลน์มาใช้วางแผนก่อนการปฏิบัติงานหรือไม่ อย่างไร
- บริษัทของคุณมีการนำแอปพลิเคชันไลน์มาใช้ดำเนินงานตามที่กำหนดในแผนปฏิบัติงานหรือไม่ อย่างไร
- บริษัทของคุณมีการนำแอปพลิเคชันไลน์มาตรวจสอบตามผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติงานหรือไม่ อย่างไร
- บริษัทของคุณมีการใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการนำผลประเมินมาปรับปรุงแก้ไขหรือไม่ อย่างไร
- บริษัทของคุณมีการใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการรายงานผลการปรับปรุงแก้ไขหรือไม่ อย่างไร
- แอปพลิเคชันไลน์ช่วยทำให้กระบวนการทำงานของคุณมีประสิทธิภาพหรือไม่ อย่างไร
- คุณใช้แอปพลิเคชันไลน์ ในการสื่อสารลักษณะใด รูปแบบใดบ้าง เช่น จากบนลงล่าง

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับการใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการสื่อสารในองค์กร และการสื่อสารกับลูกค้าของ บริษัท สหผลิตภัณฑ์ พาณิชย์ จำกัด

- คุณใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการสื่อสารกับลูกค้าในประเด็นใดบ้าง
- ในการสื่อสารกับลูกค้า คุณใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการสื่อสาร เพื่อสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลอย่างไรบ้าง
- ในการสื่อสารกับลูกค้า คุณคิดว่าการใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการสื่อสารมีประสิทธิภาพมากน้อยอย่างไร และให้ประโยชน์อย่างไรกับการสื่อสาร ช่วยอธิบาย

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับปัญหาในการใช้แอปพลิเคชันไลน์ และแนวทางการแก้ปัญหา กระบวนการทำงานผ่านแอปพลิเคชันไลน์ของ บริษัท สหผลิตภัณฑ์ พาณิชย์ จำกัด

- การใช้แอปพลิเคชันไลน์ในกระบวนการทำงาน และการสื่อสารในองค์กรพบปัญหาอะไรบ้าง และมีวิธีการแก้ปัญหาอย่างไร
- การใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการสื่อสารกับลูกค้าพบปัญหาอะไรบ้างและมีวิธีการแก้ปัญหาอย่างไร
- ในส่วนของการทำงานในองค์กร คุณอยากให้แอปพลิเคชันไลน์ ปรับปรุง แก้ปัญหา หรืออยากให้มีส่วนไหนเพิ่ม ช่วยอธิบาย

แบบสัมภาษณ์ลูกค้า บริษัท สหผลิตภัณฑ์ พาณิชย์ จำกัด

- ในส่วนของลูกค้า คุณอยากให้แอปพลิเคชันไหน ปรับปรุง แก้ปัญหา หรือ อยากให้มีฟังก์ชันอะไรเพิ่ม ช่วยอธิบาย



ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-นามสกุล	สมิธ พิฑูรพงศ์
อีเมล	srniths@gmail.com
ประวัติการศึกษา	สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี คณะบริหารธุรกิจ สาขาธุรกิจเงิน มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษา โรงเรียนอัสสัมชัญสมุทรปราการ
ประสบการณ์ทำงาน	บริษัท สหผลิตภัณฑ์ พาณิชย์ จำกัด



มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

วันที่ 5 เดือน ตุลาคม พ.ศ. 2561

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว)..... อยู่บ้านเลขที่ 44

ชื่อย 44 ถนน พหลโยธิน ตำบล/แขวง สว่าง

อำเภอ/เขต วัฒนธรม จังหวัด กรุงเทพมหานคร รหัสไปรษณีย์ 10250

เป็นนักศึกษาของมหาวิทยาลัยกรุงเทพ รหัสประจำตัว 7400300821

ระดับปริญญา ☐ ตรี ☒ โท ☐ เอก

หลักสูตร.....นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต.....สาขาวิชา.....การสื่อสารการตลาดดิจิทัล.....คณะ.....นิเทศศาสตร์.....

ซึ่งต่อไปนี้เรียกว่า “ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ” ฝ่ายหนึ่ง และ

มหาวิทยาลัยกรุงเทพ ตั้งอยู่เลขที่ 119 ถนนพระราม 4 แขวงพระโขนง เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร 10110 ซึ่งต่อไปนี้เรียกว่า “ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ” อีกฝ่ายหนึ่ง

ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ และ ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ ตกลงทำสัญญากันโดยมีข้อความดังต่อไปนี้

ข้อ 1. ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิขอรับรองว่าเป็นผู้สร้างสรรค์และเป็นผู้มีสิทธิแต่เพียงผู้เดียวในงานสารนิพนธ์/
วิทยานิพนธ์หัวข้อ การแปลงผลิตภัณฑ์ในกระบวนการทำขนม คัพเค้ก ปราศจากส่วนผสม พาสตีล ทัด

ซึ่งถือเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร.....นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต.....ของมหาวิทยาลัยกรุงเทพ
(ต่อไปนี้เรียกว่า “สารนิพนธ์/วิทยานิพนธ์”)

ข้อ 2. ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิตกลงยินยอมให้ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิโดยปราศจากค่าตอบแทนและไม่มีกำหนดระยะเวลาในการนำสารนิพนธ์/วิทยานิพนธ์ ซึ่งรวมถึงแต่ไม่จำกัดเพียงการทำซ้ำ ดัดแปลง เผยแพร่ต่อสาธารณชน ให้เข้าต้นฉบับหรือสำเนาฯ ให้ประโยชน์อันเกิดจากลิขสิทธิ์แก่ผู้อื่น อนุญาตให้ผู้อื่นใช้สิทธิโดยจะกำหนดเงื่อนไขอย่างหนึ่งอย่างใดด้วยหรือไม่ก็ได้ ไม่ว่าทั้งหมดหรือเพียงบางส่วน หรือการกระทำอื่นใดในลักษณะทำนองเดียวกัน

ข้อ 3. หากกรณีมีข้อขัดแย้งในปัญหาสิทธิในสารนิพนธ์/วิทยานิพนธ์ระหว่างผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิกับบุคคลภายนอกก็ดี หรือระหว่างผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิกับบุคคลภายนอกก็ดี หรือมีเหตุขัดข้องอื่นๆ เกี่ยวกับลิขสิทธิ์ อันเป็นเหตุให้ผู้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิไม่สามารถนำงานนั้นออกทำซ้ำ เผยแพร่ หรือโฆษณาได้ ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิยินยอมรับผิดชอบและชดใช้ค่าเสียหายแก่ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิในความเสียหายต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นแก่ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิทั้งสิ้น

สัญญานี้ทำขึ้นสองฉบับ มีข้อความอย่างเดียวกัน คู่สัญญาได้อ่านและเข้าใจข้อความในสัญญานี้โดย
ละเอียดแล้ว จึงได้ลงลายมือชื่อให้ไว้เป็นสำคัญต่อหน้าพยาน และเก็บรักษาไว้ฝ่ายละฉบับ

ลงชื่อ.....ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ
(.....)

ลงชื่อ.....ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ
(อาจารย์อภิญญา จุลพิสิฐ)
ผู้อำนวยการสำนักหอสมุดและพื้นที่การเรียนรู้

ลงชื่อ.....พยาน
(ดร.สุชาดา เจริญพันธุ์ศิริกุล)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ลงชื่อ.....พยาน
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ดร.ปฐมา สตะเวทิน)
ผู้อำนวยการหลักสูตร/ ผู้รับผิดชอบหลักสูตร