

พฤติกรรมการใช้แอปพลิเคชันไลน์และผลกระทบต่อคุณลักษณะของเอกสารในการทำงานของบุคลากรสายปฏิบัติการคณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

Usage Behavior of the LINE Application in the Work of Administrative Staff and Its Effects on Characteristics of Records: A Study of the Faculty of Arts, Chulalongkorn University

คณิศร ถานะวุฒิพงศ์^{1,*} และ นยา สุจฉายา²

Kanisorn Tanawuttipong^{1,*} and Naya Sucha-xaya²

¹ หลักสูตรอักษรศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีภาษาและสารสนเทศ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ประเทศไทย; Bachelor of Arts in Language and Information Technology, Chulalongkorn University, Thailand

² คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ประเทศไทย; Faculty of Arts, Chulalongkorn University, Thailand

* Corresponding author email: kanisorn.tnp@gmail.com

บทคัดย่อ

วัตถุประสงค์: เพื่อศึกษาพฤติกรรมและแรงจูงใจในการใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการทำงาน และผลกระทบต่อคุณลักษณะของเอกสารที่เกิดขึ้นจากการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์ในการทำงาน

วิธีการศึกษา: ศึกษากลุ่มตัวอย่างบุคลากรสายปฏิบัติการ คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยใช้แบบสอบถามสำรวจความเห็นของบุคลากรสายปฏิบัติการจำนวน 40 คน และสัมภาษณ์เชิงลึก 5 คน ประกอบด้วยผู้บริหารบุคลากรสายปฏิบัติการและบุคลากรสายปฏิบัติการ

ข้อค้นพบ: บุคลากรส่วนมากมีประสบการณ์ในการใช้แอปพลิเคชันไลน์และนิยมใช้ในการทำงาน โดยเฉพาะในด้านการรับส่งเอกสารและการติดต่อสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่ภายในกลุ่มงาน แรงจูงใจหลักในการใช้มาจากการจำเป็นเพราะบุคลากรส่วนใหญ่นิยมใช้ อย่างไรก็ตามการใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการทำงานพบว่าก่อให้เกิดผลกระทบต่อคุณลักษณะของเอกสาร โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านความสามารถในการใช้งานและความสมบูรณ์

การประยุกต์ใช้การศึกษา: สามารถนำไปใช้ในการพัฒนาแนวปฏิบัติสำหรับการใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการทำงานต่อไป

คำสำคัญ: การจัดการเอกสาร พฤติกรรมการใช้แอปพลิเคชัน วัฒนธรรมองค์กร เอกสาร แอปพลิเคชันไลน์

Abstract

Purpose: To examine user behavior and the influence of using LINE application as a tool for work, along with the effects of the application's use on the characteristics of records.

Methodology: The data were collected through a questionnaire administrated to 40 administrative staff members of the Faculty of Arts, Chulalongkorn University. In addition, in-depth interviews were conducted with five staff members, including three administrative staff who completed the questionnaire and two executives from administrative teams.

Findings: The findings indicate that administrative staff often use LINE application in their daily work, especially for communication and for sending or receiving records between officers within the same division. The main motivation for this usage is that the application is already used by colleagues, making communication more convenient. However, using LINE affects the characteristics of records, particularly their integrity and usability.

Applications of this study: This study can be used as a guideline for improving best practices for LINE application usage at work.

Keywords: Records management, Application usage behavior, Organizational culture, Records, LINE application

1. บทนำ

เอกสาร (Records) คือสารสนเทศที่ถูกสร้าง ได้รับ และดำรงอยู่เพื่อตอบสนองข้อกำหนดทางกฎหมายหรือกิจกรรมต่าง ๆ ของบุคคลหรือกลุ่มบุคคลหนึ่ง ๆ (International Organization for Standardization, 2001) ซึ่งเอกสารประกอบไปด้วยคุณลักษณะสำคัญต่าง ๆ เมื่ออ้างอิงตามกรอบแนวคิดของ Shepherd and Yeo (2003) ประกอบด้วยองค์ประกอบด้านเนื้อหา (Content) บริบท (Context) โครงสร้าง (Structure) และเมื่ออ้างอิงตามมาตรฐาน ISO 15489-1:2016 (International Organization for Standardization, 2016) ได้แก่ ความจริงแท้ (Authenticity) ความน่าเชื่อถือ (Reliability) ความสมบูรณ์ (Integrity) และความสามารถในการใช้งาน (Usability) เมื่อรวมองค์ประกอบ 3 ประการ และคุณลักษณะ 4 ประการแล้ว จึงมีข้อควรพิจารณาของเอกสารทั้งสิ้น 7 ประการ ซึ่งองค์ประกอบและคุณลักษณะเหล่านี้เองที่ทำให้เอกสารสามารถนำมาใช้เป็นหลักฐานเพื่อแสดงให้เห็นถึงข้อเท็จจริงของกิจกรรมที่ก่อให้เกิดเอกสารขึ้น ทั้งยังช่วยแสดงให้เห็นถึงความสอดคล้องของกิจกรรมดังกล่าวกับข้อกำหนดหรือมาตรฐานและความคาดหวังทางสังคม (International Organization for Standardization, 2001) การจัดเก็บ ดูแล และควบคุมเอกสารให้สามารถถูกสืบค้นได้จึงเป็นวิธีที่ช่วยให้การดำเนินงานของกิจกรรมต่าง ๆ เป็นไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ปัจจุบันองค์กรหลายแห่งได้มีการรับส่งเอกสารผ่านแอปพลิเคชันไลน์ (LINE application) ซึ่งเป็นการสื่อสารด้วยข้อความที่มีจุดเด่นคือสามารถสื่อสารได้บนอุปกรณ์หลากหลายประเภท เช่น คอมพิวเตอร์ โทรศัพท์มือถือ แท็บเล็ต และมีสติ๊กเกอร์ให้เลือกใช้แสดงความรู้สึกของผู้พูด ลักษณะที่สำคัญของไลน์คือสามารถสื่อสารโดยตรงจากผู้ส่งสารไปยังผู้รับสารได้ตลอดเวลา และมีรูปแบบสารที่หลากหลาย (Multi-media) (Kunchitchuwong, 2013) ซึ่งทำให้บุคลากรในองค์กรนิยมนำมาใช้เป็นเครื่องมือสื่อสารภายในองค์กรเนื่องจากก่อให้เกิดความรวดเร็วในการรับส่งข้อมูลหลากหลายประเภท รวมถึงเอกสาร และยังช่วยลดต้นทุนในการใช้เอกสารรูปแบบกระดาษได้อีกด้วย อย่างไรก็ตามการใช้แอปพลิเคชันไลน์ก็ยังคงก่อให้เกิดข้อกังวลบางประการ เช่น ความปลอดภัยของข้อมูลจากการรั่วไหลไปยังองค์กรภายนอก การขาดบริบทของเอกสาร (Siriwan, 2016)

ในด้านการทำงานภายในมหาวิทยาลัย ซึ่งจัดเป็นองค์กรด้านการศึกษานขนาดใหญ่และต้องมีการติดต่อประสานงานทั้งภายในกลุ่มงานและหน่วยงานอื่น ๆ รวมถึงหน่วยงานภายนอก การนำแอปพลิเคชันไลน์มาใช้เป็นเครื่องมือในการสื่อสารและรับส่งเอกสารจึงเป็นวิธีหนึ่งที่จะช่วยให้การทำงานของบุคลากรมีความสะดวกสบายมากขึ้น จากการศึกษาของรภัตรา หิรัญรังสิต (Hiranrangsit, 2018) พบว่าบุคลากรสายสนับสนุนกลุ่มสาขาวิชาสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่มีการใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการทำงานด้านการติดต่อสื่อสาร การสั่งการ และการแลกเปลี่ยนข้อมูล เนื่องจากช่วยให้เกิดความสะดวกในการปฏิบัติงานและช่วยลดระยะเวลาในการปฏิบัติงาน อย่างไรก็ตามยังคงพบข้อกังวลเกี่ยวกับการสืบค้นข้อมูลซึ่งทำได้ยากและมีข้อจำกัดด้านเวลา รวมทั้งยังก่อให้เกิดข้อกังวลเรื่องความปลอดภัยของข้อมูล

เมื่องานวิจัยที่ผ่านมาพบว่าแอปพลิเคชันไลน์มีบทบาทในการทำงานอย่างกว้างขวาง ไม่ว่าจะเป็นในองค์กรเอกชนหรือหน่วยงานภาครัฐ รวมไปถึงบริบทของการทำงานในสถาบันอุดมศึกษา และพฤติกรรมในการใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการทำงานนั้นได้ส่งผลกระทบต่อการใช้เอกสารทั้งในเชิงบวกและเชิงลบ แต่ยังไม่พบการศึกษาผลกระทบที่เกิดขึ้นต่อองค์ประกอบและคุณลักษณะของเอกสารโดยเฉพาะ ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาผลกระทบดังกล่าวอย่างถี่ถ้วน เพื่อให้เกิดความเข้าใจ ความตระหนักรู้ของการใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการทำงานเอกสาร ตลอดจนเสนอแนะแนวทางในปรับปรุงแนวปฏิบัติในการใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการทำงาน

คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เป็นคณะหนึ่งในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มีหน้าที่ด้านการให้การศึกษาด้านต่าง ๆ ทางมนุษยศาสตร์ โดยมีการสอนทั้งในระดับปริญญาบัณฑิตและบัณฑิตศึกษามีนิสิตจากทั้งในประเทศและต่างประเทศ รวมถึงยังมีการกิจในงานวิจัย และบริการวิชาการในสาขาที่เปิดสอนภายใต้เวลากว่า 108 ปี นับตั้งแต่การก่อตั้ง มีเอกสารในด้านการเรียนการสอนและการวิจัยด้านมนุษยศาสตร์ที่ต่อเนื่องยาวนาน ทางคณะจึงประสงค์จะพัฒนาแนวทางในการจัดเก็บเอกสารและจดหมายเหตุ เพื่อใช้ประกอบการทำงาน และจัดเก็บเพื่อเป็นประวัติศาสตร์ต่อเนื่องไปในอนาคต

อนึ่ง บุคลากรผู้มีความสำคัญในสร้างและจัดการเอกสารเหล่านี้ หรือบุคลากรสายปฏิบัติการ คือบุคคลสำคัญที่มีบทบาทในการจัดการเอกสารและเกี่ยวข้องกับงานบริหารจัดการในการส่งเสริมภารกิจของคณะฯ

ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาพฤติกรรมการจัดเก็บเอกสารของบุคลากรสายปฏิบัติการของคณะอักษรศาสตร์ จากการสังเกตเบื้องต้นพบว่า บุคลากรนิยมใช้ไลน์ประกอบการสื่อสาร และบ่อยครั้งมีการส่งเอกสารผ่านไลน์ประกอบด้วย ดังนั้น จึงจำเป็นในการศึกษาพฤติกรรมการใช้แอปพลิเคชันไลน์และผลกระทบต่อการจัดเก็บข้อมูลและเอกสารในระยะยาวของบุคลากรสายปฏิบัติการ ของคณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เพื่อวิเคราะห์ถึงแรงจูงใจและพฤติกรรมการใช้แอปพลิเคชันไลน์ของบุคลากร รวมทั้งแนะนำแนวทางการจัดการเอกสารเพื่อให้สามารถจัดเก็บเอกสารเพื่อเป็นหลักฐานในระยะยาวได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. วัตถุประสงค์

- 1) เพื่อศึกษาถึงพฤติกรรมและแรงจูงใจในการใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการทำงาน
- 2) เพื่อศึกษาถึงผลกระทบต่อคุณลักษณะของเอกสารจากการใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการทำงาน

3. วิธีการศึกษา

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างของการศึกษา

ผู้วิจัยเลือกกลุ่มประชากรที่ใช้ในการวิจัยแบบสะดวก คือ บุคลากรสายปฏิบัติการ คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำนวนทั้งสิ้น 86 คน ซึ่งกำหนดกลุ่มตัวอย่างเป็นบุคลากรสายปฏิบัติการระดับ P7 ที่ใช้แอปพลิเคชันไลน์การทำงานได้จำนวน 46 คน จากสูตรของทาโร ยามาเน (Yamane, 1973) ที่ความคลาดเคลื่อน 0.10

การคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience sampling) โดยจัดทำแบบสอบถามออนไลน์และเผยแพร่ผ่านช่องทางการประชาสัมพันธ์ภายในสำหรับบุคลากรสายปฏิบัติการ พร้อมทั้งใช้การสุ่มตัวอย่างแบบส่งต่อ (Snowball sampling) โดยให้ผู้ที่ได้รับแบบสอบถามส่งต่อให้แก่บุคลากรคนอื่น ๆ ที่มีคุณลักษณะสอดคล้องกับเกณฑ์ของกลุ่มตัวอย่าง ผลลัพธ์จากการเก็บข้อมูลได้แบบสอบถามที่สมบูรณ์จำนวนทั้งสิ้น 40 ชุด ภายหลังจากการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพเพิ่มเติม โดยใช้วิธีสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) กับผู้บริหารสายปฏิบัติการจำนวน 2 ท่าน และบุคลากรสายปฏิบัติการจำนวน 3 ท่าน ซึ่งคัดเลือกจากผู้ให้ข้อคิดเห็นในแบบสอบถามที่มีความน่าสนใจและควรได้รับการสอบถามเพิ่มเติม ทั้งนี้ได้คัดเลือกให้มีความหลากหลายของมุมมองในกลุ่มผู้ให้ข้อมูลเพื่อให้ได้ข้อค้นพบที่ครอบคลุมมากยิ่งขึ้น

3.2 การพัฒนาเครื่องมือ

การวิจัยครั้งนี้มีการพัฒนาเครื่องมือ 2 ชนิด ได้แก่ แบบสอบถามสำหรับเก็บข้อมูลเชิงปริมาณ และแบบสัมภาษณ์สำหรับเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพ

1) แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วย 4 ส่วนหลัก ได้แก่ ข้อมูลประชากรเบื้องต้น จำนวน 2 ข้อ แรงจูงใจในการใช้แอปพลิเคชันไลน์ จำนวน 6 ข้อ พฤติกรรมการใช้แอปพลิเคชันไลน์ จำนวน 5 ข้อ และผลกระทบต่อคุณลักษณะของเอกสารจากการใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการปฏิบัติงาน จำนวน 16 ข้อ

2) แบบสัมภาษณ์ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วย 4 ประเด็นหลัก ได้แก่ พฤติกรรมการใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการทำงาน จำนวน 3 ข้อ แรงจูงใจในการใช้แอปพลิเคชันไลน์ จำนวน 2 ข้อ ปัญหาหรือผลกระทบที่เกิดขึ้นต่อเอกสารจากการใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการปฏิบัติงาน จำนวน 2 ข้อ และการใช้แอปพลิเคชันไลน์ในงานเฉพาะด้าน จำนวน 1 ข้อ ทั้งนี้ แบบสัมภาษณ์ดังกล่าวถูกออกแบบให้นำไปใช้ร่วมกับวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึกแบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-structured in-depth interview) เพื่อให้สามารถเก็บข้อมูลได้อย่างครอบคลุมและมีความยืดหยุ่นในการซักถามเพิ่มเติมตามบริบทของผู้ให้ข้อมูล

ผู้วิจัยทดสอบเครื่องมือโดยให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ประเมินความสอดคล้องระหว่างจุดประสงค์และเครื่องมือเก็บข้อมูล (Index of Item Objective Congruence: IOC) ของแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ พบว่ามีคำถามบางส่วนที่มีค่า IOC น้อยกว่า 0.5 จึงปรับปรุงแก้ไขเครื่องมือตามข้อเสนอแนะก่อนนำไปรวบรวมข้อมูล

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

1) จัดทำแบบสอบถามในรูปแบบออนไลน์โดยใช้เครื่องมือ Google forms เพื่อความสะดวกและรวดเร็วในการเก็บข้อมูลเชิงปริมาณ

2) เผยแพร่แบบสอบถามผ่านช่องทางการประชาสัมพันธ์ของบุคลากรสายปฏิบัติการภายในคณะ รวมทั้งอาศัยการส่งต่อของบุคลากรไปยังเครือข่ายบุคลากรกลุ่มอื่น ๆ ส่งผลให้ได้รับการตอบกลับจำนวนทั้งสิ้น 40 ชุด ซึ่งผู้วิจัยได้นำมาตรวจสอบความครบถ้วนและความถูกต้องของเนื้อหา ก่อนนำไปวิเคราะห์ผลในขั้นตอนถัดไป

3) คัดเลือกบุคลากรสายปฏิบัติการจำนวน 3 คน และบุคลากรระดับผู้บริหารจำนวน 2 คน เพื่อใช้ในการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพผ่านการสัมภาษณ์เชิงลึก อันเป็นการเสริมสร้างความสมบูรณ์และความคลุ่มลึกของข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม

3.4 การวิเคราะห์ผลข้อมูล

ข้อมูลเชิงปริมาณที่ได้จากแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา โดยอาศัยค่าความถี่และค่าร้อยละในการอธิบายข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับลักษณะประชากร และพฤติกรรมการใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการทำงาน สำหรับข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจในการใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการทำงาน และความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบที่มีต่อเอกสารจากการใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการทำงาน ผู้วิจัยได้ใช้ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานในการอธิบายผล ทั้งนี้ การแปลผลค่าเฉลี่ยอ้างอิงตามเกณฑ์ของชูศรี วงศ์รัตน์ (Wongrattana, 2007) โดยแบ่งระดับความคิดเห็นออกเป็น 5 ระดับ ได้แก่

ค่าเฉลี่ย 4.21–5.00 หมายถึง มีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.41–4.20 หมายถึง มีความคิดเห็นในระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.61–3.40 หมายถึง มีความคิดเห็นในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.81–2.60 หมายถึง มีความคิดเห็นในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00–1.80 หมายถึง มีความคิดเห็นในระดับน้อยที่สุด

4. ผลการศึกษา

4.1 พฤติกรรมการใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการทำงาน

การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามมีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 40 คน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีประสบการณ์ทำงานมากกว่า 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 70 สำหรับพฤติกรรมการใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการทำงาน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีลักษณะการใช้งานที่หลากหลาย โดยส่วนใหญ่มีประสบการณ์ใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการทำงานมากกว่า 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 65 ใช้งานเฉลี่ยวันละ 4–6 ชั่วโมง คิดเป็นร้อยละ 52.50 และนิยมใช้งานผ่านสมาร์ทโฟนและคอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะ คิดเป็นร้อยละ 90 และ 87.50 ตามลำดับ กลุ่มบุคคลที่ติดต่อผ่านแอปพลิเคชันไลน์มากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ภายในกลุ่มงาน ทั้งนี้ จุดประสงค์หลักของการใช้งานคือการส่งไฟล์เอกสาร เช่น หนังสือประชาสัมพันธ์และบันทึก ขณะที่การส่งไฟล์รูปภาพถือเป็นกิจกรรมการใช้งานรองลงมา

4.2 แรงจูงใจในการใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการทำงาน

การศึกษาด้านแรงจูงใจในการใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการทำงานพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความเห็นว่าแรงจูงใจที่ทำให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการทำงานมากที่สุดคือเพื่อนร่วมงานนิยมใช้ในการทำงาน ($\bar{X} = 4.30$) รองลงมาคือหัวหน้างานสนับสนุนให้มีการใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 3.95$) ทางคณะมีการสนับสนุนให้ใช้ ($\bar{X} = 3.88$) และช่วยให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ($\bar{X} = 3.80$) ในขณะที่ให้ความเห็นว่าการใช้แอปพลิเคชันไลน์ช่วยให้รู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของสังคมที่ทำงานเป็นแรงจูงใจที่มีอิทธิพลน้อยที่สุด ($\bar{X} = 3.75$)

ข้อมูลเชิงปริมาณสอดคล้องกับข้อมูลเชิงคุณภาพจากการสัมภาษณ์เชิงลึก เนื่องจากผู้ให้สัมภาษณ์หลายคนได้กล่าวว่าการที่ทุกคนในองค์กรใช้แอปพลิเคชันไลน์เป็นที่มาในการใช้โดยจำเป็น มากกว่าเป็นหนึ่งในทางเลือกการใช้ อย่างไรก็ตามเป็นที่น่าสังเกตว่าปัจจัยด้านการเป็นส่วนหนึ่งของที่ทำงานจากการใช้ไลน์เป็นเหตุผลที่มีอิทธิพลน้อยที่สุดจากแบบสอบถาม แม้ในการสัมภาษณ์มีการพูดถึงการใช้แอปพลิเคชันไลน์เพื่อรักษาความสัมพันธ์ในการทำงาน แต่ส่วนมากอาจเป็นเพื่อการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และรองลงมาถึงเป็นการสร้างความรู้สึเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรแต่เมื่อถามถึงแรงจูงใจที่เป็นข้อดีของแอปพลิเคชันได้แก่ ความสะดวกรวดเร็ว เป็นเหตุผลอันดับหนึ่งที่ผู้ให้สัมภาษณ์ทุกท่านกล่าวเป็นอันดับแรก การเข้าถึงง่ายดังที่ผู้บริหาร A กล่าวว่า ไม่ใช่ทุกคนที่จะมีคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล แต่โทรศัพท์เป็นสิ่งที่ทุกคน และเข้าถึงแต่

ละคนได้ทันที จึงถือว่าเป็นแอปพลิเคชันที่เหมาะสมในการทำงาน การประหยัดค่าใช้จ่าย เช่นที่ ผู้บริหาร B เปิดเผยว่า การใช้ไลน์ในการพูดคุยแทนที่โทรศัพท์ช่วยให้ลดค่าใช้จ่ายจากการสื่อสารบนเครือข่ายโทรศัพท์ได้ และช่วยลดต้นทุนในการจัดพิมพ์เอกสารในรูปแบบกระดาษ

4.3 ผลกระทบต่อคุณลักษณะของเอกสารจากการใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการทำงาน

ผลการวิเคราะห์ระดับความเห็นของผู้ใช้งานแอปพลิเคชันไลน์ในการทำงานต่อผลกระทบต่อคุณลักษณะของเอกสารในแต่ละด้าน ได้แก่ ด้านเนื้อหา ด้านบริบท ด้านโครงสร้าง ด้านความจริงแท้ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความสมบูรณ์ และด้านความสามารถในการใช้งาน แสดงดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 1 แสดงระดับความคิดเห็นของผู้ใช้งานแอปพลิเคชันไลน์ในการทำงานต่อผลกระทบต่อคุณลักษณะเอกสารด้านเนื้อหา

ผลกระทบต่อคุณลักษณะเอกสารด้านเนื้อหา	ระดับความคิดเห็น (ร้อยละ)					$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1.ท่านคิดว่าเอกสารที่ได้รับจากแอปพลิเคชันไลน์ขาดความน่าเชื่อถือ	12.50	15.00	37.50	15.00	20.00	2.85	1.27	ปานกลาง
2.ท่านคิดว่าเนื้อหาของเอกสารที่ได้รับผ่านแอปพลิเคชันไลน์ไม่ครบถ้วนสมบูรณ์	7.50	20.00	42.50	20.00	10.00	2.95	1.06	ปานกลาง
รวม						2.90	1.16	ปานกลาง

จากแบบสอบถาม ระดับความคิดเห็นของผู้ใช้งานแอปพลิเคชันไลน์ต่อผลกระทบที่มีต่อเอกสารด้านเนื้อหาโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.90$) เมื่อพิจารณาข้อมูลจากการสัมภาษณ์ในด้านเนื้อหาพบว่าเอกสารที่ส่งผ่านไลน์อาจเป็นเอกสารที่ปิดการแก้ไขแล้ว และอาจเป็นเอกสารเดียวกับที่ส่งผ่านระบบ LessPaper ซึ่งเป็นระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่ใช้ในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย แต่ได้มีการส่งผ่านไลน์เพื่อให้สามารถสื่อสารได้ถึงตัวผู้รับสารโดยตรงและรวดเร็วยิ่งขึ้น นอกจากเอกสารยังมีการใช้ไลน์เพื่อรับส่งร่างเอกสารระหว่างกัน ข้อมูลจากการสัมภาษณ์แสดงให้เห็นว่าร่างเอกสารนั้นจะไม่ได้มีการรับควบคุมมาในระบบ LessPaper ทำให้ร่างเอกสารที่ได้รับผ่านไลน์มีความน่าเชื่อถือ จึงสอดคล้องกับข้อมูลเชิงปริมาณที่ปรากฏผลอยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 2 แสดงระดับความคิดเห็นของผู้ใช้งานแอปพลิเคชันไลน์ในการทำงานต่อผลกระทบต่อคุณลักษณะเอกสารด้านบริบท

ผลกระทบต่อคุณลักษณะ เอกสารด้านบริบท	ระดับความคิดเห็น (ร้อยละ)					$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1.ท่านคิดว่าท่านไม่สามารถทราบรายละเอียดเกี่ยวกับบริบทของเอกสาร เช่น ข้อมูลผู้ส่ง เอกสารอื่นที่เกี่ยวข้องกับเอกสารที่ถูกจัดส่งได้ผ่านแอปพลิเคชันไลน์	10.00	25.00	40.00	12.50	12.50	3.08	1.14	ปานกลาง
2.ท่านคิดว่าเอกสารที่ได้รับผ่านแอปพลิเคชันไลน์ไม่สามารถแสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์กับเอกสารอื่นๆ ที่ต่อเนื่องกัน เช่น หนังสือโต้ตอบ ชุดเอกสารที่เกี่ยวข้อง	12.50	20.00	45.00	20.00	2.50	3.20	0.99	ปานกลาง
รวม						3.14	1.06	ปานกลาง

ระดับความคิดเห็นของผู้ใช้งานแอปพลิเคชันไลน์ต่อผลกระทบที่มีต่อเอกสารด้านบริบท โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.14$) ข้อมูลเชิงคุณภาพที่เป็นการสัมภาษณ์พฤติกรรมการใช้แอปพลิเคชันไลน์พบว่าการใช้ไลน์เพื่อการสื่อสารที่รวดเร็ว และเพื่อกระจายข่าวในวงกว้าง อาจเป็นการส่งข่าวต่อ ๆ กันไปยังกลุ่มหรือบุคคลต่าง ๆ โดยอาจมีเอกสารแนบไม่ครบถ้วนเท่ากับการจัดส่งในระบบ LessPaper และอาจไม่ทราบแน่ชัดว่ามาจากที่ใด

ตารางที่ 3 แสดงระดับความคิดเห็นของผู้ใช้งานแอปพลิเคชันไลน์ในการทำงานต่อผลกระทบต่อคุณลักษณะเอกสารด้านโครงสร้าง

ผลกระทบต่อคุณลักษณะ เอกสารด้านโครงสร้าง	ระดับความคิดเห็น (ร้อยละ)					$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1.ท่านคิดว่าหากมีเอกสารที่เกี่ยวข้องเพิ่มเติมถูกส่งมาในภายหลัง ท่านจะไม่สามารถทราบได้ว่าเอกสารที่ส่งมาภายหลังมี	12.50	20.00	45.00	20.00	2.50	3.20	0.99	ปานกลาง

ความสัมพันธ์อย่างไรกับอื่น ในเรื่องเดียวกัน								
--	--	--	--	--	--	--	--	--

ระดับความคิดเห็นของผู้ใช้งานแอปพลิเคชันไลน์ต่อผลกระทบที่มีต่อเอกสารด้านความโครงสร้างโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.20$)

ตารางที่ 4 แสดงระดับความคิดเห็นของผู้ใช้งานแอปพลิเคชันไลน์ในการทำงานต่อผลกระทบต่อคุณลักษณะเอกสารด้านความจริงแท้

ผลกระทบต่อคุณลักษณะ เอกสารด้านความจริงแท้	ระดับความคิดเห็น (ร้อยละ)					$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1.ท่านคิดว่าเอกสารที่ได้รับผ่านแอปพลิเคชันไลน์มักไม่ได้รับการรับรอง เช่น ยังไม่ได้รับการลงนามหรือประทับตราจากผู้ที่มีอำนาจ	15.00	17.50	45.00	15.00	7.50	3.18	1.11	ปานกลาง
2.ท่านคิดว่าเอกสารที่ได้รับผ่านแอปพลิเคชันไลน์อาจไม่ใช่ของแท้หรือถูกปลอมแปลงได้	17.50	25.00	37.50	12.50	7.50	3.32	1.14	ปานกลาง
รวม						3.25	1.12	ปานกลาง

ระดับความคิดเห็นของผู้ใช้งานแอปพลิเคชันไลน์ต่อผลกระทบที่มีต่อเอกสารด้านความจริงแท้โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.25$) จากการสัมภาษณ์พบว่าบุคลากรยังไม่มีความกังวลเรื่องที่เอกสารของหน่วยงานจะถูกปลอมแปลงอย่างชัดเจน แต่ก็เชื่อมั่นในระบบ LessPaper ที่มีกลไกป้องกันการปลอมแปลงเอกสาร (เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติการ B) ซึ่งแตกต่างจากเอกสารหรือข้อมูลจากไลน์ซึ่งไม่มีกลไกดังกล่าว แสดงให้เห็นว่าบุคลากรไม่ได้เชื่อว่าเอกสารที่รับส่งผ่านแอปพลิเคชันไลน์มีความจริงแท้มากนัก

ตารางที่ 5 แสดงระดับความคิดเห็นของผู้ใช้งานแอปพลิเคชันไลน์ในการทำงานต่อผลกระทบต่อคุณลักษณะเอกสารด้านความน่าเชื่อถือ

ผลกระทบต่อคุณลักษณะ เอกสารด้านความ น่าเชื่อถือ	ระดับความคิดเห็น (ร้อยละ)					$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1.ท่านคิดว่าเอกสารอาจถูกส่งโดยผู้ที่ไม่มีความเกี่ยวข้องกับงานโดยตรง	20.00	15.00	40.00	15.00	10.00	3.20	1.22	ปานกลาง

ผลกระทบต่อคุณลักษณะ เอกสารด้านความ น่าเชื่อถือ	ระดับความคิดเห็น (ร้อยละ)					$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
2.ท่านคิดว่าเอกสารอาจได้รับการส่งต่อมาเป็นทอด ๆ ทำให้ไม่สามารถทราบผู้สร้างหรือจัดทำเอกสารได้	25.00	15.00	18.00	12.50	2.50	3.48	1.09	มาก
รวม						3.34	1.16	ปานกลาง

ระดับความคิดเห็นของผู้ใช้งานแอปพลิเคชันไลน์ต่อผลกระทบที่มีต่อเอกสารด้านความน่าเชื่อถือโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.34$) เมื่อเชื่อมโยงกับข้อมูลเชิงคุณภาพจากการสัมภาษณ์จะเห็นว่าการส่งเอกสารโดยทั่วไปมีลักษณะเป็นการส่งต่อเป็นทอดตามเครือข่ายหน่วยงานทั่วทั้งมหาวิทยาลัยอยู่แล้ว โดยเริ่มจากระดับใหญ่ ไปสู่ระดับคณะ ภาควิชา และบุคคล แต่การส่งต่อเอกสารในไลน์อาจไม่บ่งบอกลำดับขั้นตอนการส่งต่อ (เจ้าหน้าที่สายปฏิบัติการ B) จึงส่งผลกระทบต่อความน่าเชื่อถือของเอกสารตามไปด้วย

ในเรื่องเอกสารอาจถูกส่งโดยผู้อื่นที่ไม่มีความเกี่ยวข้องกับหน้าที่หรือลักษณะงานโดยตรง พบว่าทางบุคลากรมีความกังวลเรื่องเอกสารหรือข้อมูลจะรั่วไหลไปยังบุคคลที่ไม่เกี่ยวข้องมากกว่าจะกังวลว่าผู้ส่งจะไม่ใช่เจ้าของข้อมูลหรือเป็นผู้รับผิดชอบงานโดยตรง (ผู้บริหาร B)

ตารางที่ 6 แสดงระดับความคิดเห็นของผู้ใช้งานแอปพลิเคชันไลน์ในการทำงานต่อผลกระทบต่อคุณลักษณะเอกสารด้านความสมบูรณ์

ผลกระทบต่อคุณลักษณะ เอกสารด้านความสมบูรณ์	ระดับความคิดเห็น (ร้อยละ)					$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1.ท่านคิดว่าเอกสารที่จัดส่งไปอาจเกิดการแก้ไขในภายหลังโดยปราศจากการยินยอมของท่าน	17.50	27.50	32.50	20.00	2.50	3.38	1.08	ปานกลาง
2.ท่านมีความกังวลว่าผู้ที่ไม่มีความเกี่ยวข้องกับหน้าที่งานสามารถเข้าถึงเอกสารได้	20.00	25.00	37.50	17.50	0.00	3.48	1.01	มาก
3.ท่านคิดว่าอาจเกิดการรั่วไหลของข้อมูลและการเผยแพร่ข้อมูลในเอกสารที่	40.00	35.00	22.50	2.50	0.00	4.12	0.85	มาก

ผลกระทบต่อคุณลักษณะ เอกสารด้านความสมบูรณ์	ระดับความคิดเห็น (ร้อยละ)					$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
เป็นความลับให้กับ บุคคลภายนอกได้								
4.กลุ่มงานของท่านไม่มี นโยบายเกี่ยวกับการเข้าถึง และจัดการเอกสารที่ได้รับ ผ่านแอปพลิเคชันไลน์	17.50	22.50	47.50	7.50	5.00	3.40	1.03	มาก
รวม						3.59	1.04	มาก

ระดับความคิดเห็นของผู้ใช้งานแอปพลิเคชันไลน์ต่อผลกระทบที่มีต่อเอกสารด้านความสมบูรณ์โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.59$) นอกเหนือจากผลเชิงปริมาณจากการตอบสอบถามแล้ว ข้อมูลเชิงคุณภาพจากการสัมภาษณ์ก็สะท้อนว่าความสมบูรณ์เป็นคุณสมบัติของเอกสารที่บุคลากรฝ่ายปฏิบัติการให้ความเห็นว่าได้รับผลกระทบต่อการใช้ไลน์ด้วยเช่นกัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในประเด็นด้านความปลอดภัยของเอกสารและข้อมูลในเอกสารซึ่งสามารถรั่วไหลออกไปยังผู้ที่ไม่มีส่วนเกี่ยวข้องได้ (ผู้บริหาร A, B)

สำหรับประเด็นเรื่องการขาดแนวปฏิบัติในการใช้แอปพลิเคชันไลน์ก็เป็นประเด็นที่ได้รับข้อคิดเห็นจากการสัมภาษณ์เช่นกัน โดยพบว่าไม่มีแนวปฏิบัติอย่างเป็นทางการในการใช้แอปพลิเคชันไลน์ แต่เป็นการใช้โดยธรรมชาติ ซึ่งผู้ให้สัมภาษณ์เสนอว่าควรมีแนวทางที่ตกลงร่วมกันในหน่วยงานอย่างชัดเจน และยังเสนอแนะข้อปรับปรุงของแอปพลิเคชันไลน์ หรือใช้แอปพลิเคชันอื่น ๆ ที่เหมาะสมในการทำงานกว่าแทน (โปรดดูเพิ่มเติมที่ข้อเสนอแนะในข้อ 5.4 แนวทางการเลือกใช้อุปกรณ์และเครื่องมือการทำงานอย่างเหมาะสม)

ตารางที่ 7 แสดงระดับความคิดเห็นของผู้ใช้งานแอปพลิเคชันไลน์ในการทำงานต่อผลกระทบต่อคุณลักษณะเอกสารด้านความสามารถในการใช้งาน

ผลกระทบต่อคุณลักษณะ เอกสารด้านความสามารถใน การใช้งาน	ระดับความคิดเห็น (ร้อยละ)					$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1.ท่านคิดว่าเอกสารที่ได้จาก แอปพลิเคชันไลน์ไม่อยู่ใน สภาพพร้อมใช้งาน	5.00	20.00	55.00	17.5 0	2.50	3.08	0.83	ปานกลาง
2.ท่านคิดว่า การสืบค้นเอกสาร ที่เคยส่งในแอปพลิเคชันไลน์ ทำได้ลำบาก	27.50	27.50	32.50	10.0 0	2.50	3.68	1.07	มาก
3.ท่านคิดว่าเอกสารที่ถูกจัด ส่งผ่านแอปพลิเคชันไลน์มี	62.50	12.50	25.00	0.00	0.00	4.38	0.87	มากที่สุด

ระยะเวลาการจัดเก็บเอกสาร ที่จำกัด								
รวม						3.71	1.06	มาก

ระดับความคิดเห็นของผู้ใช้งานแอปพลิเคชันไลน์ต่อผลกระทบที่มีต่อเอกสารด้านความสามารถในการใช้งาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.71$) โดยมีความคิดเห็นว่าเอกสารที่ถูกจัดส่งผ่านแอปพลิเคชันไลน์มีระยะเวลาการจัดเก็บเอกสารที่จำกัด อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.38$) รองลงมาคือ การสืบค้นเอกสารที่เคยส่งในแอปพลิเคชันไลน์ทำได้ลำบาก อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.68$) และ เอกสารที่ได้จากแอปพลิเคชันไลน์ไม่อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.08$) ตามลำดับ

การค้นหาเอกสารไม่พบเป็นประเด็นที่ผู้ให้สัมภาษณ์กล่าวถึงหลายท่าน ทั้งนี้ เพราะการค้นหาเอกสารต้องค้นผ่านบทสนทนาของผู้ส่ง ผู้ให้สัมภาษณ์อธิบายว่า บางครั้งหาชื่อผู้ส่งเอกสารไม่พบ เพราะมีเพื่อนเป็นจำนวนหลายร้อยคน และเมื่อไปถึงบทสนทนาจึงหาไม่พบ ผู้ให้สัมภาษณ์แก้ปัญหาด้วยการไม่ลบบทสนทนาใด ๆ เลยจากโทรศัพท์ แต่ก็ทำให้เกิดปัญหาเรื่องพื้นที่จัดเก็บ และคิดว่าอาจเป็นเพราะไม่เคยลบ จึงทำให้โทรศัพท์ทำงานไม่มีประสิทธิภาพและหาข้อมูลที่ต้องการไม่เจอก็เป็นได้ (ผู้บริหาร B)

ผลจากการสัมภาษณ์เชิงคุณภาพสอดคล้องกับข้อมูลเชิงปริมาณ โดยพบว่าประเด็นปัญหาเรื่องการใช้เอกสารไม่ได้เมื่อเกินเวลาที่กำหนด เป็นประเด็นที่ถูกกล่าวถึงมากที่สุด จึงนับเป็นผลกระทบที่ผู้ใช้แอปพลิเคชันไลน์ได้รับการส่งเอกสารมากที่สุด และผู้ให้สัมภาษณ์มีวิธีการในการแก้ไขปัญหาที่แตกต่างกันไป อาทิ การรีบิตวอนโหลดเอกสารทุกเอกสารที่ได้รับลงในเครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล การส่งต่อไปยังแชทส่วนตัวของตนเองเพื่อยืดอายุเอกสาร การขอเอกสารไปยังผู้ส่งใหม่เมื่อไฟล์หมดอายุ (เจ้าหน้าที่สายปฏิบัติการ A, B, C) ในอดีตผู้ให้สัมภาษณ์หลายคนพูดถึงระบบ keep ซึ่งช่วยในการจัดเก็บเอกสารที่ต้องการในระยะยาว แต่ระบบนี้ไม่มีให้บริการแล้วในปัจจุบัน หลายคนเสนอว่าแอปพลิเคชันไลน์ไม่ใช่เครื่องมือที่เหมาะสมที่จะใช้ในการทำงาน ในขณะที่ผู้ให้สัมภาษณ์หลายคนส่งเอกสารทั้งทางอีเมลและแอปพลิเคชันไลน์ควบคู่กัน (ผู้บริหาร B, เจ้าหน้าที่สายปฏิบัติการ C) เนื่องจากไลน์ไม่สามารถรองรับความต้องการเรื่องระยะเวลาในการเก็บหลักฐานได้ แต่ก็ต้องส่งไลน์เพื่อตอบความต้องการเรื่องความสะดวกของผู้ที่ติดต่อด้วยบางส่วน ประเด็นเรื่องระยะเวลาจำกัดในการจัดเก็บไฟล์จึงเป็นประเด็นปัญหาที่เด่นที่สุดในผลกระทบต่อการส่งเอกสารจากการเก็บข้อมูลทั้งสองวิธี

ผลการศึกษาโดยภาพรวมจะเห็นได้ว่ามีเพียงคุณลักษณะของเอกสารด้านความสมบูรณ์ ($\bar{X} = 3.59$) และด้านความสามารถในการใช้งาน ($\bar{X} = 3.71$) เท่านั้นที่แปลผลออกมาอยู่ในระดับมาก ในขณะที่คุณลักษณะของเอกสารด้านอื่น ๆ ได้แก่ ด้านเนื้อหา ด้านบริบท ด้านโครงสร้าง ด้านความจริงแท้ และด้านความน่าเชื่อถือแปลผลออกมาอยู่ในระดับปานกลาง

5. สรุปและอภิปรายผลการศึกษา

5.1 พฤติกรรมการใช้ไลน์กับวัฒนธรรมการทำงาน

การศึกษาในครั้งนี้พบว่า บุคลากรสายปฏิบัติการโดยส่วนใหญ่มีประสบการณ์การใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการทำงานมากกว่า 5 ปี และใช้ตลอดเวลาปฏิบัติงาน โดยส่งเอกสารบันทึก เอกสารประชาสัมพันธ์ และรูปภาพเป็นส่วนใหญ่ นิยมใช้ในการติดต่อสื่อสารกับเจ้าหน้าที่ภายในกลุ่มงานเดียวกันและกลุ่มอาจารย์ภายในคณะ รวมไปถึงหัวหน้างาน สะท้อนให้เห็นพฤติกรรมการใช้ไลน์ในการสื่อสารในการทำงานไปจนถึงใช้ในการจัดการเอกสารเชื่อมโยงกับวัฒนธรรมขององค์กร และวัฒนธรรมระดับชาติ การสื่อสารทางไลน์และการส่งเอกสารทางไลน์สะท้อนโครงสร้างขององค์กรที่มีการบังคับบัญชาเป็นลำดับชั้น สอดคล้องกับทฤษฎีด้านองค์กรที่กล่าวว่าหน่วยงานราชการแบบบทบาท (Role) มีลักษณะเป็นลำดับชั้น (Shepherd & Yeo, 2003) จะเห็นได้ว่าการศึกษาในครั้งนี้แสดงให้เห็นว่ากลุ่มไลน์ถูกทำงานและมีโครงสร้างตามลักษณะการบังคับบัญชา ทั้งในและนอกคณะ และยังมีแนวทางการสื่อสารและส่งเอกสารตามลำดับการบังคับบัญชาดังกล่าวด้วย อย่างไรก็ตาม เนื่องจากแอปพลิเคชันนี้ไม่มีการควบคุมสิทธิ์ในการเข้าถึงเอกสารอย่างเป็นทางการ เช่นระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ จึงทำให้อาจเกิดความกังวลเรื่องเอกสารรั่วไหลไปยังผู้ที่ไม่เกี่ยวข้อง หรือความน่าเชื่อถือได้ ถึงกระนั้น ข้อดีของไลน์ที่อาจสอดคล้องกับวัฒนธรรมองค์กรที่สะท้อนในการสื่อสารคือการใช้ไลน์เพื่อลดความเครียดในการทำงาน เช่น การใช้สติ๊กเกอร์ เพื่อทำให้เกิดความเป็นกันเอง และหวังว่าเพิ่มน้ำเสียงที่อ่อนโยนในการสื่อสาร ซึ่งอาจเป็นวัฒนธรรมองค์กร และยังเป็นการรักษาหัวใจในการทำงานด้วย (ผู้บริหาร A, B)

สำหรับประเด็นอีกประเด็นหนึ่งที่ได้รับการกล่าวถึงบ่อยครั้งในการสัมภาษณ์คือ การรักษาสมดุลในการทำงาน (Work-life balance) เนื่องจากแอปพลิเคชันไลน์เชื่อมต่อกับโทรศัพท์มือถือ ทำให้เกิดการสื่อสารหรือส่งเอกสารนอกเวลาทำการ ผู้ให้สัมภาษณ์มีทัศนคติต่อประเด็นนี้แตกต่างกันไป โดยบางคนพยายามประนีประนอมเพื่อรักษาสัมพันธภาพในการทำงาน (เจ้าหน้าที่สายปฏิบัติการ A) หรือเห็นว่าเป็นการติดตามงานที่มีประสิทธิภาพเพราะเข้าถึงตัวคนทำงาน ในขณะที่ผู้ให้สัมภาษณ์บางคน โดยเฉพาะผู้ให้สัมภาษณ์ที่มีอายุน้อยมีแนวโน้มที่จะเห็นว่าไลน์เป็นเครื่องมือที่ล่วงล้ำชีวิตส่วนตัว และไม่เหมาะสมต่อการทำงาน แต่ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่ต่างเสนอทางแก้ปัญหาด้วยการตกลงเวลาของการติดต่อทางไลน์ร่วมกัน ผลการวิจัยสอดคล้องกับงานของ Pimpa (2012) ซึ่งสำรวจวัฒนธรรมภาครัฐของไทยโดยใช้ทฤษฎี Cultural dimensions ของ Hofstede พบว่าวัฒนธรรมไทยในภาครัฐต่างจากความคิดเรื่องการทำงานของแบบไทยๆ แต่กลับพบว่าเป็นคนรุ่นใหม่ในระบบราชการมีความเป็นปัจเจกบุคคล และสนใจการจัดการตามแบบตะวันตก แต่หลีกเลี่ยงความขัดแย้งและความไม่แน่นอน นอกจากนี้ คณะอักษรศาสตร์ค่อนข้างเป็นภาพสะท้อนที่น่าสนใจต่อพฤติกรรมการใช้ไลน์และเอกสารของวัฒนธรรมนานาชาติ จากการสัมภาษณ์บุคลากรผู้มีหน้าที่ในการติดต่อกับนิสิตจากหลากหลายประเทศ (เจ้าหน้าที่สายปฏิบัติการ C) สังเกตว่านิสิตที่มาจากประเทศแถบเอเชีย อาทิ จีน อินโดนีเซีย เคยพยายามติดต่อเจ้าหน้าที่โดยใช้แอปพลิเคชันไลน์ ในขณะที่บางประเทศ เช่น ญี่ปุ่น

สหรัฐอเมริกา ไม่ได้มีแนวโน้มต้องการใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการติดต่อ แต่จะใช้อีเมลเป็นหลัก ซึ่งอาจสะท้อนความนิยมและวัฒนธรรมในการทำงานที่แตกต่างกันในระดับประเทศ และสะท้อนให้เห็นวัฒนธรรมสารสนเทศที่แตกต่างกัน (Oliver & Foscarini, 2014, 2020)

5.2 แรงจูงใจในการเลือกใช้แอปพลิเคชันไลน์เป็นเครื่องมือในการทำงาน

จากการศึกษาพบว่า บุคลากรสายปฏิบัติการส่วนใหญ่เลือกใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการทำงาน เนื่องจากเพื่อนร่วมงานส่วนมากนิยมใช้ในการปฏิบัติงาน รองลงมาคือหัวหน้างานสนับสนุนให้ใช้ในการปฏิบัติงาน และทางคณะสนับสนุนให้ใช้ ในขณะที่การช่วยให้ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและการช่วยให้รู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของสังคมทำงานมีค่าเฉลี่ยที่น้อยกว่า ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าแรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อผู้เลือกใช้ล้วนเกิดจากปัจจัยภายนอกตัวบุคคลทั้งสิ้น จึงอาจกล่าวได้ว่าหากเพื่อนร่วมงาน หัวหน้างานและคณะมีการเปลี่ยนแปลงแอปพลิเคชันที่ใช้เป็นเครื่องมือหรือช่องทางในการทำงานหลัก บุคลากรสายปฏิบัติการย่อมมีแนวโน้มที่จะเปลี่ยนแปลงเครื่องมือในการทำงานด้วยเช่นกัน ข้อเสนอแนะดังกล่าวยังสอดคล้องกับการที่จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยได้มีการใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการติดต่อสื่อสารและรับส่งเอกสารในทุกระดับของการทำงาน ทั้งภายในและภายนอกคณะ แสดงให้เห็นว่าแอปพลิเคชันไลน์เป็นเครื่องมือทำงานสำคัญของมหาวิทยาลัยและเป็นเสมือนแนวปฏิบัติในการทำงาน ควบคู่ไปกับเครือข่ายการทำงานตามลำดับชั้นจากระดับบนลงล่าง แม้จะไม่ได้กำหนดระเบียบการใช้งานแอปพลิเคชันไลน์ชัดเจนเป็นลายลักษณ์อักษรก็ตาม

ในการสัมภาษณ์บุคลากรระดับผู้บริหารพบว่า การใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการทำงานจะช่วยให้เกิดความฉับไว ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย รวมทั้งบุคลากรส่วนใหญ่ต้องมีโทรศัพท์มือถือซึ่งมีแอปพลิเคชันไลน์อยู่แล้ว ทำให้สะดวกในการติดต่อสั่งการมากกว่าการใช้โปรแกรมที่จำเป็นต้องใช้คอมพิวเตอร์ส่วนตัวซึ่งบุคลากรบางกลุ่มอาจจะไม่สะดวกหรือไม่ใช้ในการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาวิจัยที่มีมาก่อนหน้า ได้แก่ งานวิจัยของศิริพร สิริवंธ (Siriwan, 2016) พบว่าพนักงานบริษัทในระดับพนักงานจะมีการเลือกใช้แอปพลิเคชันไลน์จากการกำหนดโดยหัวหน้างานหรือเจ้าหน้าที่ระดับสูง และระดับผู้บริหารมักจะได้รับอิทธิพลจากการที่คนรอบข้างหรือคนในสังคมส่วนมากใช้มากกว่า รวมทั้งในกลุ่มระดับพนักงานพบว่าอาจมีข้อจำกัดในด้านการไม่ทราบอารมณ์ของคู่สนทนาและการตีความความหมายไม่ตรงกัน แต่ในการศึกษาของผู้วิจัยในบทความนี้กลับพบว่า บุคลากรระดับผู้บริหารมักจะใช้ไลน์เพื่อสกัดน้ำเสียงหรืออารมณ์ออกจากข้อความ อย่างไรก็ตาม ผลการศึกษาก็มีความแตกต่างไปจากการศึกษาวิจัยก่อนหน้านี้อีกชั้นหนึ่ง ได้แก่ งานวิจัยของพรพิมล บุรณปัญญา และเพ็ญจิรา คันธวงค์ (Buranabenya & Kanthawongs, 2014) พบว่า ความพึงพอใจที่มีต่อแอปพลิเคชันไลน์กลุ่มวัยทำงานประจำในกรุงเทพมหานคร ขึ้นอยู่กับด้านประโยชน์ของการโต้ตอบทางสังคมด้วย นั่นคือการสร้างเครือข่ายความสัมพันธ์กับสมาชิกคนอื่น ๆ ในกลุ่มสังคมเดียวกัน หากการใช้ไลน์ทำให้ผู้ทำงานมีเพื่อนมากขึ้นและสนุกสนานในการพบปะเพื่อนร่วมงาน ก็จะทำให้ผู้ทำงานสามารถทำงานได้อย่างสร้างสรรค์และมีความสุข ในขณะที่ผลการศึกษาพบว่าบุคลากรสายปฏิบัติการให้ความสำคัญกับการใช้แอปพลิเคชันไลน์

ในการทำงานเพื่อเป็นส่วนหนึ่งของสังคมที่ทำงานน้อยที่สุด รวมทั้งพยายามแยกเรื่องงานและเรื่องส่วนตัวออกจากกันอย่างชัดเจน

5.3 ผลกระทบต่อเอกสารจากการใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการทำงาน

จากการศึกษาพบว่าการใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการทำงานส่งผลกระทบต่อเอกสารในด้านความสามารถในการใช้งานมากที่สุด รองลงมาคือด้านความสมบูรณ์ ในด้านความสามารถในการใช้งานนั้นพบปัญหาหลักสองประเด็น ได้แก่ระยะเวลาการจัดเก็บเอกสารที่มีจำกัด ทำให้ไม่สามารถกลับไปค้นคืนเอกสารได้หลังจากเอกสารสิ้นสุดระยะเวลาจัดเก็บในไลน์ ข้อจำกัดนี้ส่งผลกระทบต่อความสามารถในการใช้งานของเอกสารเนื่องจากเอกสารที่ดีควรที่จะสามารถถูกนำมาใช้งานได้เสมอเมื่อต้องการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งเอกสารที่ยังคงอยู่ในกระแสปฏิบัติงาน

ปัญหาอีกประการได้แก่ การไม่สามารถสืบค้นเอกสารได้สะดวก ซึ่งสอดคล้องกับกรอบทฤษฎีการค้นคืนสารสนเทศ (Information retrieval) ที่เน้นความสัมพันธ์ระหว่างผู้ใช้ ข้อมูล และระบบค้นหา ในสถานการณ์นี้พบว่าแอปพลิเคชันไลน์มีความสามารถจำกัดในการจับคู่คำ โดยสามารถจับคู่คำหลัก (Keyword matching) จากการเทียบจากรูปแบบการเรียงอักขระตั้งแต่ 2 ตัวขึ้นไปว่าตรงหรือไม่ตรงเท่านั้น และแสดงผลเพียงอักขระที่ตรง หากผู้ใช้เลือกใช้คำสืบค้นที่แตกต่างไปจากชื่อเอกสารเพียงเล็กน้อยก็จะไม่ปรากฏเอกสารที่ต้องการ ปัจจุบันแอปพลิเคชันไลน์ยังไม่สามารถสืบค้นคำที่ใกล้เคียง เช่นในหลักการจับคู่คำกับเวกเตอร์ของจำนวนจริงในปริภูมิเวกเตอร์ (Vector space) ที่ใช้ในระบบสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศได้ ทำให้ผู้ใช้ที่จำคำค้นได้ไม่ครบถ้วนไม่สามารถสืบค้นเอกสารที่เกี่ยวข้อง นอกจากนี้ การสัมภาษณ์ประสบการณ์ของผู้เข้าร่วมวิจัยยังแสดงให้เห็นว่าผู้ใช้แอปพลิเคชันต้องใช้ในการระลึก (Recall) มาก แต่ผลที่ได้ไม่ค่อยมีความเที่ยงตรง (Precision) จึงยืนยันได้ว่าแอปพลิเคชันนี้ไม่ได้ถูกพัฒนามาเพื่องานที่ต้องการมีการค้นคืน จึงไม่เหมาะสมหากจะใช้แอปพลิเคชันไลน์เป็นเครื่องมือหลักในการทำงาน และส่งเอกสารที่จำเป็นต้องมีการค้นคืนในภายหลัง พฤติกรรมการใช้งานยังสะท้อนว่าการสื่อสารทางแอปพลิเคชันไลน์มักเป็นการสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการ ทำให้รูปแบบของบริบทเอกสารไม่มีรูปแบบชัดเจน ซึ่งส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการสืบค้นด้วยเช่นกัน นอกจากนี้เอกสารบางประเภท เช่น รูปภาพ วิดีโอ ก็ไม่สามารถสืบค้นด้วยชื่อได้ในแอปพลิเคชันไลน์อีกด้วย รวมไปถึงบางครั้งหากมีการเปลี่ยนอุปกรณ์ที่ใช้ในการเข้าแอปพลิเคชันไลน์ อาจทำให้สืบค้นเอกสารบางส่วนไม่พบด้วยเช่นกัน ปัญหาเหล่านี้ทำให้เอกสารไม่สามารถถูกสืบค้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ในด้านความสมบูรณ์ การใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการทำงานก่อให้เกิดความกังวลในเรื่องการรั่วไหลของเอกสารหรือบทสนทนาที่เป็นความลับ ทำให้อาจเกิดการเข้าถึงและการแก้ไขเอกสารโดยผู้ที่ไม่มีความสิทธิเข้าถึงเอกสารได้ รวมไปถึงการบันทึกภาพหน้าจอซึ่งอาจส่งผลดีในแง่ความเป็นหลักฐานที่ชัดเจนใช้ในการอ้างอิงเมื่อต้องการสื่อสารกับบุคคลที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับคนอื่น ๆ แต่ในอีกนัยหนึ่งอาจมีการบันทึกภาพหน้าจอไปเผยแพร่ต่อยังบุคคลภายนอกส่วนงาน หรือผู้ที่ไม่มีส่วนเกี่ยวข้อง ซึ่งอาจทำให้เกิดการรั่วไหลของเนื้อหาเอกสารได้

ปัญหาที่พบทั้งสองประเด็นนี้ล้วนสอดคล้องกับการศึกษาวิจัยที่มีมาก่อนหน้านี้ ได้แก่ งานวิจัยของรภัทรา หิรัญรังสิต (Hiranrangsit, 2018) ซึ่งพบว่าบุคลากรสายสนับสนุน กลุ่มสาขาวิชาสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ให้ความเห็นว่าการสืบค้นข้อมูลจากการสื่อสารในอดีตทำได้ลำบาก และการจัดเก็บข้อมูลสามารถทำได้ในช่วงเวลาที่กำหนด ทำให้มีข้อจำกัดในการจัดเก็บข้อมูล รวมทั้งการใช้แอปพลิเคชันไลน์ก่อให้เกิดข้อกังวลเรื่องความปลอดภัยของข้อมูลที่เป็นความลับและมีความเป็นทางการสูง

5.4 แนวทางการเลือกใช้แอปพลิเคชันไลน์เป็นเครื่องมือการทำงานอย่างเหมาะสม

จากผลการศึกษามลกระทบต่อเอกสารจากการใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการทำงานพบว่า ปัญหาที่พบในเรื่องผลกระทบที่มีต่อเอกสารจากการใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการทำงานที่พบมากที่สุด ได้แก่ ด้านความสมบูรณ์ พบปัญหาในเรื่องของการรั่วไหลของเอกสารหรือเอกสารไปยังผู้ที่ไม่มีความเกี่ยวข้อง ด้านความสามารถในการใช้งาน พบปัญหาเรื่องการสืบค้นเอกสารไม่พบ ซึ่งมีวิธีแก้ไขเบื้องต้นคือสำรองข้อมูลการแชทให้บ่อยครั้งขึ้น พยายามใช้คำสำคัญ (Keyword) ในการสื่อสารและการสืบค้น และปัญหาเรื่องระยะเวลาการจัดเก็บเอกสารจำกัด มีวิธีแก้ไขเบื้องต้นคือจัดเก็บลงบนอุปกรณ์โดยตรงทันทีหรือส่งไปยังแหล่งจัดเก็บภายนอกอื่น ๆ เช่น คลาวด์ ไดรฟ์ หรืออีเมล

แม้จะพบว่ามีปัญหาที่ค่อนข้างสำคัญในการใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการทำงาน รวมทั้งมีความเห็นว่าการใช้แอปพลิเคชันไลน์ทำให้แยกเรื่องงานและเรื่องส่วนตัวได้ยาก บุคลากรสายปฏิบัติส่วนใหญ่ยังคงใช้แอปพลิเคชันไลน์เป็นเครื่องมือหลักในการทำงาน ด้วยเหตุผลด้านความสะดวกรวดเร็วในการสื่อสาร โดยเฉพาะด้านการประสานงานและการประชาสัมพันธ์ หรือติดต่อในเรื่องเร่งด่วน โดยมีแรงจูงใจหลักมาจากการที่เพื่อนร่วมงานใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการทำงาน

กรณีศึกษานี้อาจเป็นเพียงกรณีศึกษาขนาดเล็กเท่านั้น แต่ก็เป็นที่น่าสนใจว่าในประเทศไทยอาจมีหน่วยงานอื่น ๆ อีกมาก โดยเฉพาะในบริบทสถาบันอุดมศึกษาที่อาจใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการสื่อสารควบคู่ไปกับการรับส่งเอกสารการลดทอนคุณลักษณะของเอกสารโดยไม่คาดคิด การศึกษานี้จึงช่วยยืนยันปรากฏการณ์ดังกล่าว อีกทั้งยังเรียกร้องให้มีการพัฒนานโยบายการจัดการเอกสารในองค์กรต่าง ๆ ทั่วประเทศ ผู้วิจัยจึงขอเสนอแนะแนวปฏิบัติในการใช้แอปพลิเคชันไลน์ในระยะสั้นและระยะยาว ดังนี้

5.4.1 ข้อเสนอแนะระยะสั้น

กำหนดแนวปฏิบัติที่ชัดเจนภายในคณะหรือภายในกลุ่มงาน โดยร่วมสอบถามความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้ที่เกี่ยวข้องหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งหมด เมื่อพิจารณาถึงปัญหาและผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการทำงานแล้ว โดยเบื้องต้นเนื้อหาการสอบถามโดยสังเขปควรประกอบด้วยขอบเขตในด้านความสมบูรณ์ของเอกสารและความสามารถในการใช้งานซึ่งเป็นคุณสมบัติที่ได้รับผลกระทบมากที่สุด และในเรื่องของสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานซึ่งเป็นข้อกังวลที่พบได้มากจากการสัมภาษณ์ โดยเฉพาะในกลุ่มบุคลากรที่มีอายุน้อย ประกอบกับข้อกังวลและข้อเสนอแนะอื่น ๆ ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแล้วจึงนำมากำหนดเป็นแนวปฏิบัติที่เป็นลายลักษณ์อักษรชัดเจน จากกรณีศึกษาของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

แนวปฏิบัติที่เห็นควรว่าจำเป็นต้องระบุให้ชัดเจน ได้แก่ ห้ามส่งเอกสารหรือเนื้อหาของเอกสารออกไปให้บุคคลภายนอก ไม่ว่าจะเป็นรูปแบบของไฟล์เอกสารหรือรูปภาพจากการบันทึกภาพหน้าจอก็ตาม กำหนดบัญชีคำสืบค้นสำหรับใช้เป็นดัชนีในการสืบค้นเอกสาร เพื่อให้สามารถสืบค้นเอกสารได้สะดวกมากยิ่งขึ้น กำหนดช่วงเวลาสำหรับการสำรองข้อมูลเอกสาร รวมทั้งจัดทำแหล่งจัดเก็บเอกสารสำหรับกลุ่มงานโดยเฉพาะ ซึ่งสามารถกำหนดสิทธิในการเข้าถึงเอกสารให้เข้าถึงได้เฉพาะบุคลากรในตำแหน่งที่เกี่ยวข้องเท่านั้น

5.4.2 ข้อเสนอแนะระยะยาว

จากการศึกษาในด้านแรงจูงใจที่แสดงให้เห็นว่าบุคลากรสายปฏิบัติการอาจมีแนวโน้มที่จะสามารถเปลี่ยนแปลงเครื่องมือในการทำงานได้ หากเพื่อนร่วมงาน หัวหน้างาน หรือคณะมีการกำหนดหรือเปลี่ยนแปลงเครื่องมือการทำงานในการปฏิบัติงาน ในระยะยาวผู้วิจัยจึงขอเสนอให้เปลี่ยนไปใช้ช่องทางการทำงานหลักอื่น ๆ ที่สามารถใช้งานบนโทรศัพท์มือถือ และมีความสะดวกรวดเร็วเช่นเดียวกับแอปพลิเคชันไลน์ แต่มีความเหมาะสมต่อการทำงานและการจัดการเอกสารมากยิ่งขึ้น โดยควรทำการสำรวจความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประเมินคุณสมบัติของโปรแกรมที่จะเลือกใช้เป็นช่องทางการทำงานใหม่ นอกจากนี้ ควรมีการสอนและให้ความรู้ จัดอบรมเกี่ยวกับโปรแกรมที่จะใช้ในการรับส่งและจัดเก็บเอกสาร รวมทั้งกำหนดข้อปฏิบัติให้ชัดเจน เนื่องจากหากไม่มีการกำหนดข้อปฏิบัติอย่างชัดเจนแล้ว สังคมทำงานส่วนใหญ่อาจยังคงใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการปฏิบัติงานเนื่องจากความสะดวกและความเคยชิน จนกลายเป็นบรรทัดฐาน รวมทั้งข้อปฏิบัติที่ชัดเจนยังช่วยให้บุคลากรเห็นความสำคัญของการจัดเก็บเอกสารในฐานะหลักฐานมากยิ่งขึ้น

อย่างไรก็ตาม หากยังคงมีความจำเป็นต้องใช้แอปพลิเคชันไลน์เป็นช่องทางการทำงานหลัก อาจเลือกใช้ LINE OpenChat เป็นทางเลือกหนึ่งในการติดต่อสื่อสารแบบกลุ่มแทนแชทกลุ่มทั่วไป (Group chat) เนื่องจากสามารถตั้งรหัสการเข้าร่วม ทำให้สามารถป้องกันการเข้าถึงข้อมูลจากผู้ไม่เกี่ยวข้องได้ในกลุ่มขนาดใหญ่ และลดผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากการเข้าถึงและแก้ไขเอกสารโดยผู้ไม่เกี่ยวข้อง ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของคุณลักษณะด้านความสมบูรณ์ได้ในระยะยาว

นอกจากนี้ ปัญหาในเรื่องการจัดเก็บเอกสารในระยะยาว พบว่าบุคลากรสายปฏิบัติการได้มีวิธีแก้ไขในเบื้องต้นคือการจัดเก็บลงในคอมพิวเตอร์ส่วนงานหรือฮาร์ดไดรฟ์เฉพาะตำแหน่งงาน อย่างไรก็ตามวิธีแก้ไขเหล่านี้ล้วนขึ้นอยู่กับดุลยพินิจและการตัดสินใจของบุคลากรแต่ละท่าน ทำให้ขาดมาตรฐานการจัดเก็บที่สม่ำเสมอและชัดเจน ดังนั้นผู้วิจัยจึงเสนอว่าองค์กรควรมีการบูรณาการระบบการจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic records management system) ที่สามารถจัดการเอกสารได้เหมาะสมกว่าการใช้เครื่องมือสื่อสารในทุกขั้นตอนของเอกสาร และควรมีการกำหนดนโยบายการจัดการเอกสารและแนวปฏิบัติที่ชัดเจน ตั้งแต่การสร้างไปจนถึงการดูแลรักษา การกำจัด และการจัดเก็บเอกสารอิเล็กทรอนิกส์บางส่วนให้กลายเป็นจดหมายเหตุ เพื่อให้สามารถควบคุมกระบวนการแต่ละขั้นตอนให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน รวมทั้งลดผลกระทบต่อคุณลักษณะของเอกสารจากการใช้เครื่องมือที่ไม่เป็นทางการ เช่น แอปพลิเคชันไลน์ ในการส่งต่อ

เอกสาร การเลือกบูรณาการเครื่องมือสื่อสารที่เหมาะสม และมีแนวปฏิบัติที่ชัดเจนร่วมกับระบบจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์จะช่วยให้ระบบการทำงานสามารถคงจุดเด่นของเครื่องมือสื่อสารในด้านความรวดเร็วของการสื่อสารระหว่างบุคคล และส่งเสริมความสำคัญให้กับการจัดการเอกสารในระยะยาวได้ พร้อมทั้งอาจพิจารณาเลือกใช้ปัญญาประดิษฐ์ในการจัดเก็บเอกสารดิจิทัล (AI for digital archiving) ร่วมในการจัดเก็บเอกสารในระยะยาว เนื่องจากการใช้ปัญญาประดิษฐ์ร่วมกับระบบจัดเก็บเอกสารดิจิทัลสามารถช่วยลดภาระงานที่เกิดขึ้นจากการจัดเก็บเอกสารได้ เช่น ลดภาระงานในขั้นตอนการกำหนดเมตาดาตา (Metadata) ของเอกสารต่าง ๆ รวมถึงเอกสารที่อยู่ในรูปแบบของรูปภาพที่ในแอปพลิเคชันไลน์ไม่สามารถทำได้อย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งช่วยให้สามารถสืบค้นเอกสารได้สะดวกมากยิ่งขึ้น (Directorate-General for Communications Networks, Content and Technology, 2025; Johnson, 2025) อย่างไรก็ตามควรพิจารณาถึงประเด็นทางกฎหมาย และจริยธรรม (Sadler, 2024) อาทิ ความอ่อนไหวของข้อมูล ความลับ ความเป็นส่วนตัวในเอกสารด้วย เนื่องจากการใช้ปัญญาประดิษฐ์อาจมีความเสี่ยงในการละเมิดสิทธิ์ของเจ้าของข้อมูล

เอกสารอ้างอิง

- Buranabenya, P., & Kanthawongs, P. (2013). Factors contributing to perceived satisfaction of online social media users of working people: A case study of "LINE" social networking application. In **RSU National Research Conference 2014** (pp. 442–453). Rangsit University.
- Directorate-General for Communications Networks, Content and Technology. (2025). **The impact of AI on digital archiving processes – A practical demonstration of AI solutions**. <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/events/impact-ai-digital-archiving-processes-practical-demonstration-ai-solutions>
- Hiranrangsit, R. (2018). **Khwaam moxom nai kanchai LINE application phua phoem prasitthiphap nai kanthamngan: Korani sukka kanchai ngan LINE application nai kanthamngan khong klum sakha wicha sangkhommasat lae manutsayasat khong Mahawiththayalai Chiang Mai** [Suitability of using LINE application to increase work efficiency: A case study in Chiang Mai University] [Master's thesis, Chiang Mai University]. Chiang Mai University. <https://cmudc.library.cmu.ac.th/frontend/Creator/personDc/99292>
- International Organization for Standardization. (2001). **BS ISO 15489-1:2001 Information and documentation – Records management – Part 1: General**. <https://www.iso.org/standard/31908.html>
- International Organization for Standardization. (2016). **BS ISO 15489-1:2016 Information and documentation – Records management – Part 1: Concepts and principles**. https://doi.org/10.1007/978-0-387-34967-1_14
- Johnson, S. (2025). **AI's role in preserving digital archives**. <https://www.historica.org/blog/ais-role-in-preserving-digital-archives>

- Kruaysawat, N., & Somprasertsri, G. (2022). Enhancing information search results using both keywords & subject heading. **TLA Research Journal**, 15(2), 1–18.
- Kunchitchuawong, S. (2013). LINE – Communicating format on the creativity of smartphone: Benefits and limitations of application. **Executive Journal**, 33(4), 42–54.
- Oliver, G., & Foscarini, F. (2014). **Records management and information culture: Tackling the people problem**. Facet Publishing.
- Oliver, G., & Foscarini, F. (2020). **Recordkeeping cultures**. Facet Publishing.
- Pimpa, N. (2012). Amazing Thailand: Organizational culture in the Thai public sector. **International Business Research**, 5(11), 35–42. <https://doi.org/10.5539/ibr.v5n11p35>
- Sadler, K. J. (2024). **Analyzing artificial intelligence methods in digital preservation workflow**. <https://www.archivists.ca/Blog/13358000>
- Shepherd, E., & Yeo, G. (2003). **Managing records: A handbook of principles and practice**. Facet Publishing.
- Siriwan, T. (2016). **The study of behaviors in using LINE application for organization communication** [Master's thesis, Mahidol University]. CMMU Digital Archive. <https://archive.cm.mahidol.ac.th/bitstream/123456789/1865/1/TP%20BM.021%202559.pdf>
- Suayai, K. (2015). **Phruttkam kanchai æphophalikhochanlai khwamphungphochai læ kannam pai chai prayot khong khonnai Krung Thep Maha Nakhon** [Usage of LINE application, satisfaction and capability for Bangkok citizen] [Master's thesis, National Institute of Development Administration]. NIDA Wisdom Repository. <https://repository.nida.ac.th/handle/662723737/5422>
- Tansupong, S. (2015). **Factors influencing the adoption of LINE application** [Master's thesis, Bangkok University]. BU Research. <http://dspace.bu.ac.th/jspui/handle/123456789/1260>
- Wongrattana, C. (2007). **Theknik kanchai sathiti phua kanwichai** [Techniques for using statistics for research]. Faculty of Education, Srinakharinwirot University.
- Yamane, T. (1973). **Statistics: An introductory analysis** (3rd ed.). Harper and Row.