



รายงานการวิจัยบุคลากร (R2R)
เรื่อง

ระบบการจัดเก็บเอกสารภายในของบุคลากรสายสนับสนุน
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
Document Management System Of Staffs Personnel In Faculty Of
Humanities and Social Sciences At Rajabhat Mahasarakham University.



ละอองดาว ภูสารอง
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
2561

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

(งานวิจัยนี้ได้รับทุนอุดหนุนจากสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ปีงบประมาณ 2561)



รายงานการวิจัยบุคลากร (R2R)

เรื่อง

ระบบการจัดเก็บเอกสารภายในของบุคลากรสายสนับสนุน

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

Document Management System Of Staffs Personnel In Faculty Of
Humanities and Social Sciences At Rajabhat Mahasarakham University.



ละอองดาว ภู่อารอง

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

2561

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

(งานวิจัยนี้ได้รับทุนอุดหนุนจากสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ปีงบประมาณ 2561)

ชื่อเรื่อง	ระบบการจัดเก็บเอกสารภายในของบุคลากรสายสนับสนุน คณะมนุษยศาสตร์ และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
ผู้วิจัย	ละอองดาว ภูสำโรง
หน่วยงานคณะ :	มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
ปีที่ได้รับทุน :	2561
ปีที่แล้วเสร็จ :	2561

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง “การพัฒนาระบบการจัดเก็บเอกสารภายในของบุคลากรสายสนับสนุน คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม” เป็นวิจัยเชิงปริมาณและคุณภาพ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษากระบวนการจัดเก็บเอกสารภายในของบุคลากรสายสนับสนุน ศึกษาปัญหา ระบบการจัดเก็บเอกสารภายในของบุคลากรสายสนับสนุน และศึกษาแนวทางการพัฒนาระบบการจัดเก็บเอกสารภายในของบุคลากรสายสนับสนุน คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ผลการศึกษา พบว่า

บุคลากรสายสนับสนุนมีความรู้และความเข้าใจกระบวนการจัดเก็บเอกสารภายใน ในระดับมาก และข้อมูลในการตอบแบบสอบถามมีความแตกต่างกันในระดับน้อย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.1 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) เท่ากับ 0.852

ด้านปัญหาและความพึงพอใจต่อการจัดเก็บเอกสารภายในของบุคลากรสายสนับสนุน ในระดับปานกลาง และข้อมูลในการตอบแบบสอบถามมีความแตกต่างกันในระดับน้อย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.01 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) เท่ากับ 0.901

ด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการและการสนับสนุนการทำงานของเจ้าหน้าที่จัดเก็บเอกสาร ในระดับปานกลาง และข้อมูลในการตอบแบบสอบถามมีความแตกต่างกันในระดับน้อย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.82 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) เท่ากับ .925

ด้านระบบการจัดเก็บเอกสารภายในของบุคลากรสายสนับสนุน คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จะประกอบไปด้วย 3 ส่วนหลักๆ ได้แก่

1. การจัดเก็บเอกสาร แบ่งออกเป็นการจัดเก็บระหว่างปฏิบัติงาน ซึ่งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ(เจ้าของเรื่อง) จะเป็นผู้เก็บรักษาเอาไว้ และเมื่อได้ปฏิบัติงานเสร็จแล้ว เอกสารจะถูกจัดเก็บในทะเบียนหนังสือจัดเก็บ ระบุวัน เดือน ปี ที่จัดเก็บ ไว้เป็นหลักฐาน ซึ่งในการจัดเก็บเอกสารนั้น จะจัดเป็นหมวดหมู่ แยกประเภทของเอกสาร ตามที่ได้ระบุเอาไว้ในระเบียบการปฏิบัติงาน

2. การสืบค้นเอกสาร ผู้ที่จะทำการสืบค้นเอกสารจะต้องแจ้งเจ้าหน้าที่ว่าจะสืบค้นเอกสารในเรื่องใด หรือเอกสารเลขที่เท่าไร ซึ่งผู้สืบค้นต้องแจ้งความจำนงในการสืบค้นต่อเจ้าหน้าที่ เจ้า เพื่อทำสำเนา หรือเพื่อใช้ในการอ้างอิง เป็นต้น

3. การทำลายเอกสาร เอกสารทั่วไปจะเก็บไว้ไม่น้อยกว่า 10 ปี หากเป็นเอกสารธรรมดาสามัญ จะเก็บไว้ไม่น้อยกว่า 1 ปี ส่วนเอกสารที่ปฏิบัติงานเสร็จแล้ว และมีคู่สำเนา ให้เก็บไว้ไม่น้อยกว่า 5 ปี

ด้านสภาพปัญหากระบวนการจัดเก็บเอกสารภายในของบุคลากรสายสนับสนุน คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ประกอบไปด้วยประเด็นปัญหาหลัก 3 ประเด็น ได้แก่

1. ปัญหาด้านบุคลากร มักไม่เก็บสำเนาเอกสาร จัดเก็บไม่เป็นหมวดหมู่ที่ถูกต้อง ความสามารถในการใช้โปรแกรมนอกเหนือจากโปรแกรมที่ปฏิบัติงานอยู่น้อย ขาดแรงกระตุ้น และการอำนวยความสะดวกในการศึกษาเพิ่มเติม

2. ด้านการบริหารจัดการ การจัดเก็บเอกสารบางอย่างไม่มีความรัดกุม และยังพบว่าเจ้าหน้าที่ยังขาดความเป็นมาตรฐานเดียวกันในการจัดเก็บเอกสาร ทำให้การเก็บเอกสารขาดความเป็นระบบ และส่งผลต่อการสืบค้น

3. ปัญหาด้านงบประมาณ พบว่า มีการจัดสรรงบประมาณเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน แต่การใช้งบประมาณยังมีการใช้ระบบเก่า ทำให้การเบิกจ่ายมีความล่าช้า และไม่ต่อเนื่อง

แนวทางการแก้ไขปัญหา ระบบการจัดเก็บเอกสารภายใน ควรมีการประชุม อบรม บุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวข้องกับการจัดเก็บเอกสาร อย่างน้อยปีละครั้ง เพื่อทบทวนแนวทางการปฏิบัติงาน รวมถึงการชี้แจงระเบียบการปฏิบัติงานแจ้งต่อผู้มาติดต่องาน ต้องพัฒนาทักษะความสามารถ ความเข้าใจ และการปฏิบัติงาน รวมถึงทัศนคติที่เล็งเห็นถึงประโยชน์ของเทคโนโลยีนั้นๆ ในการปฏิบัติงาน ควรมีการปรับปรุงระบบการปฏิบัติงาน โดยมีการแต่งตั้งบุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่อย่างชัดเจน

แนวทางการพัฒนา ระบบการจัดเก็บเอกสารภายใน ควรมีการตรวจสอบ และประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร การปรับปรุงการปฏิบัติงาน และการนำเทคโนโลยีมาปรับใช้ในการปฏิบัติงานจะทำให้การปฏิบัติงาน มีประสิทธิภาพ มีความรวดเร็ว และเป็นการกระตุ้นให้บุคลากรมีการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง ควรมีการจัดอบรมสำหรับการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน เพื่อทบทวนการปฏิบัติหน้าที่ และมีการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างจริงจัง

Title Document Management System Of Staffs Personnel In Faculty Of Humanities and Social Sciences At Rajabhat Mahasarakham University
Research: Laongdaw Poosumrong
Organization : Rajabhat Maha sarakham University
Year Of Grant : 2018
Research Completed : 2018

ABSTRACT

The current study was conducted in both qualitative and quantitative aspects having the purposes to study document management system of supportive staff in the Faculty of Humanities and Social Sciences at Rajabhat Mahasarakham University and to present recommendation to improve each process of the system. The results of the study were as follows.

The knowledge in document management of supportive staff was found at high level with differentiated level of low. The mean score was found at 4.1, and the standard deviation was at .0852.

In terms of satisfaction and problems related to document management system, it was found that the satisfaction and problems of supportive staff were found at the average level with differentiated level of low. The mean score was found at 3.01, and the standard deviation was at .0.901.

In terms of satisfaction toward the service of supportive staff related to document management system, it was found that the satisfaction of informants was found at the average level with differentiated level of low. The mean score was found at 2.82, and the standard deviation was at .0.925.

In detail, 3 processes were found in document management system of supportive staff personnel in the Faculty of Humanities and Social Sciences at Rajabhat Mahasarakham University.

1. Document recruitment was divided into 2 steps. During documentary process assigned the staff of each certain work to keep the document. Meanwhile, post documentary process assigned staff taking care of document work to manage them. Number of issues and date had to be issued to the documents. The documents were kept in categories according to practical procedures.

2. In document searching process, the searching staff had to start with categories of document and number of issue respectively. The staff had to specify purpose of searching to authority staff for example for photo copying.

3. In document shredding process, according to the procedures, common government documents would be kept for 10 years; the documents that are not important would be kept for a year; and the documents related to staff performance would be kept for 5 years.

In terms of problems in document management system of supportive staff personnel In the Faculty of Humanities and Social Sciences at Rajabhat Maharakham University, 3 issues were found.

1. In terms of personnel, there were mistakes in document recruitment in terms of missing categorization. This affected searching processes. The documents in need could not be found. Moreover, the staff had limited knowledge in the uses of technology in document management system. The staff was also found to lack motivation and encouragement in knowledge development.

2. In terms of management, lack of carefulness in document management was found. The documents were managed without one standard. The procedures were not applied strictly.

3. In terms of budget, the budget was provided with a satisfying amount. However, the un-updated budgetary system was still the main problem that lead to delay in managing system.

In terms of possible solutions to the problems, there should be training workshop for staff working with document management at least once a year in order to review the procedures and inform other staff using service of the documentary personnel. Clear working chart should be provided in order to fasten and check the processes of documentary management system. Staff should improve themselves in order to works with technology. Lastly, clear assignment of staff's responsibility should be provided.



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมา

เอกสารนับเป็นทรัพยากรที่สำคัญขององค์กรเพราะเป็นเครื่องมือในการบริหารงานและการปฏิบัติงานหรือใช้อ้างอิงเมื่อมีปัญหาทางกฎหมาย จึงจำเป็นที่ทุกหน่วยงานต้องมีการบริหารจัดการเอกสารอย่างเป็นระบบที่เหมาะสมกับหน่วยงาน เพื่อให้สามารถควบคุมเอกสารขององค์กรมีความครบถ้วนสมบูรณ์ น่าเชื่อถือ มีการสงวนรักษาเอกสารที่มีคุณค่า เพื่อให้สามารถมาใช้ประโยชน์ได้เมื่อต้องการ ส่วนเอกสารที่เสร็จสิ้นการใช้งานและหมดคุณค่าจะต้องมีการ กำจัดไปตามระยะเวลา การจัดการเอกสารที่ดีจะช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายและเพิ่มประสิทธิภาพประสิทธิผลในการบริหารและดำเนินงานขององค์กรอีกด้วย (สุชาติ ฤกษ์ไอรส,2558)

การบริหารจัดการ หรือจัดระบบการจัดการเอกสารนั้นสามารถดำเนินการครอบคลุมกระบวนการต่างๆ เพราะเอกสารเป็นเครื่องมือส่วนหนึ่งซึ่งช่วยในการติดต่อสื่อสาร ประสานงานกับบุคคลภายในองค์กร และภายนอกองค์กร (นฤมล โชคอิมสุวรรณ,2553) หน่วยงานที่ทำหน้าที่จัดการเอกสารภายในองค์กรนั้น จึงไม่ได้มีเพียงหน้าที่ในการจัดเก็บเอกสารเท่านั้น แต่ยังรวมถึงหน้าที่จัดการเอกสารทั้งหมดที่มีภายในองค์กร ไม่ว่าจะเป็นการผลิต การเผยแพร่ การใช้การจัดเก็บ การสืบค้น และการกำจัด ซึ่งการจัดการทั้งหมดนั้นทำได้ยาก อีกทั้งยังมีเอกสารบางประเภทที่จำเป็นต้องมีการออกเอกสารปีต่อปี เมื่อเอกสารนั้นหมดอายุ จะต้องมีการต่ออายุเอกสาร เพื่อให้ผลบังคับใช้นั้นสามารถใช้ต่อไปได้ (กาลัญญู เกียรติชัยนาม,2556) การจัดการเอกสารหรือจัดระบบเอกสาร ช่วยในการบริหารงานในยุคที่มีการแข่งขันกันทั่วโลก ช่วยลดเวลาและทรัพยากรในการดำเนินงาน เป็นหลักฐานกิจกรรมและการดำเนินงานของหน่วยงาน นอกจากนี้ การจัดการเอกสารหรือจัดระบบเอกสาร ยังมีวัตถุประสงค์ คือ (อดิศักดิ์ ปานด่วน,2559)

1. เพื่อรวบรวมเอกสารที่มีความสัมพันธ์ต่อเนื่องกันจัดเข้าไว้ให้เป็นหมวดหมู่และแหล่งเดียวกัน

2. เพื่อความสะดวกรวดเร็ว และง่ายต่อการค้นหา

3. เพื่อให้เอกสารอยู่ในที่ที่ปลอดภัย

4. เพื่อเก็บเอกสารไว้เป็นหลักฐานอ้างอิงในอนาคตต่อองค์ประกอบในการเก็บเอกสาร

ความสำคัญของ

แต่ในปัจจุบันนี้ ปริมาณเอกสารของส่วนราชการต่างๆ ได้เพิ่มปริมาณมากขึ้นอย่างรวดเร็ว ทำให้เป็นปัญหาต่อการบริหารจัดการเก็บเอกสารและทำลายเอกสาร เนื่องจากผู้ปฏิบัติงานบางคนไม่ทราบแนวทางในการจัดเก็บ การค้นหา การให้ยืม และทำลายให้ถูกต้องตามระเบียบ (อัญชลี มาตะโก) ทำให้การจัดเก็บเอกสารในหน่วยงานเกิดความยุ่งยาก ไม่เป็นระเบียบ ยากต่อการค้นหา และสิ้นเปลืองพื้นที่ในการเก็บรักษาเอกสาร หน่วยงานจึงต้องมีแนวทางที่จะดำเนินการจัดการเอกสารอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เพื่อให้การจัดระบบการจัดการเอกสารให้เหมาะสมกับความต้องการของหน่วยงานนั้นๆ และเพื่อเป็นการขจัดปัญหาของการปฏิบัติงานในองค์กรอีกด้วย (ศุภนัย ถ่ายทอดเทคโนโลยีการสหกรณ์ที่ ๒ จังหวัดปทุมธานี,2556)

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม เป็นมหาวิทยาลัยเป็นสถาบันอุดมศึกษาเพื่อการพัฒนาท้องถิ่นที่เสริมสร้างพลังปัญญาของแผ่นดิน ฟื้นฟูพลังการเรียนรู้ เชิดชูภูมิปัญญาของท้องถิ่น สร้างสรรค์ ศิลปวิทยา เพื่อความเจริญก้าวหน้าอย่างมั่นคงและยั่งยืนของปวงชน มีส่วนร่วมในการจัดการ การบำรุงรักษา การใช้ประโยชน์จากทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมและยั่งยืน โดยมีวัตถุประสงค์ให้การศึกษา ส่งเสริมวิชาการและวิชาชีพชั้นสูง ทำการสอน วิจัย ให้บริการทางวิชาการ แก่สังคม ปรับปรุง ถ่ายทอด และพัฒนาเทคโนโลยี ทะนุบำรุงศิลปและวัฒนธรรม ผลิตครูและส่งเสริมวิทยฐานะครู (พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ. 2547)

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม เป็นสถาบันทางการศึกษาที่ได้ผลิตบัณฑิตเพื่อรับใช้สังคม ไปทำงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ และเอกชน จนมีชื่อเสียงและประสบความสำเร็จมาโดยตลอด โดยได้เปิดสอนในระดับปริญญาตรี ปริญญาโท และปริญญาเอก (คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์)

ทั้งนี้ การปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บเอกสาร ของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ยังมีความบกพร่องในขั้นตอนต่างๆ เช่น การจัดทำเอกสารไม่ตรงตามรูปแบบที่ระเบียบได้ระบุเอาไว้ ทำให้การติดต่อสื่อสารไม่ชัดเจน ข้อมูลของเอกสารไม่ครบถ้วน การจัดเก็บขาดมาตรฐาน ขาดอุปกรณ์ในการจัดเก็บ และไม่มีการสร้างมาตรฐานการจัดเก็บเดียวกัน ทำให้เอกสารสูญหาย ปะปนกันซึ่งส่งผลถึงการสืบค้นเอกสารเมื่อต้องใช้เอกสารนั้นๆ รวมถึงไม่มีระบบการยืมเอกสาร และการทำลายเอกสารที่ดี เป็นต้น ในฐานะผู้วิจัยเป็นผู้ปฏิบัติงานในคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จึงศึกษาการพัฒนาระบบการจัดเก็บเอกสารภายในของบุคลากรสายสนับสนุน คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม เพื่อพัฒนาการปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บเอกสารมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. ศึกษากระบวนการจัดเก็บเอกสารภายในของบุคลากรสายสนับสนุน คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
2. ศึกษาปัญหากระบวนการจัดเก็บเอกสารภายในของบุคลากรสายสนับสนุน คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
3. ศึกษาแนวทางการพัฒนาระบบการจัดเก็บเอกสารภายในของบุคลากรสายสนับสนุน คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

3. ขอบเขตการวิจัย

1. กลุ่มเป้าหมาย

บุคลากรสายสนับสนุนคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จำนวน 20 คน โดยอ้างอิงข้อมูลบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามแยกตามคณะ/หน่วยงาน สายงาน และประเภทบุคลากร พฤษภาคม 2560 โดยผู้วิจัย ได้แบ่งประชากรและกลุ่มตัวอย่างออกดังนี้

1. กลุ่มเป้าหมายในการหาข้อมูลเชิงปริมาณ
ผู้วิจัยได้ใช้กลุ่มตัวอย่างในการตอบแบบสอบถามทั้งหมด 20 คน โดยเป็นบุคลากรสายสนับสนุนคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

2. กลุ่มเป้าหมายในการหาข้อมูลเชิงคุณภาพ
ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของกลุ่มตัวอย่างเชิงคุณภาพ โดยคัดเลือกผู้ที่ปฏิบัติหน้าที่ด้านการจัดเก็บเอกสาร จำนวน 10 คน ซึ่งเป็นบุคลากรสายสนับสนุนคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม โดยผู้วิจัยได้ทำการสนทนากลุ่ม เพื่อหาข้อมูลในการทำวิจัยในครั้งนี้

2. พื้นที่วิจัย

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

3. ระยะเวลาในการวิจัย

12 เดือนนับแต่วันทำสัญญา

คำจำกัดความที่ใช้ในงานวิจัย / (นิยามศัพท์เฉพาะ)

บุคลากรสายสนับสนุน หมายถึง บุคลากรสายสนับสนุน คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

เอกสาร คือ กระดาษ หรือวัตถุอื่นใดซึ่งได้ทำให้ปรากฏความหมายด้วยตัวอักษร ตัวเลข ผัง หรือแผนแบบอย่างอื่น จะเป็นโดยวิธีพิมพ์ ถ่ายภาพ หรือวิธีอื่น อันเป็นหลักฐานแห่งความหมายนั้น

งานสารบรรณ คือ งานเกี่ยวกับการบริหารเอกสาร ได้แก่ การเก็บรักษา การยืม การรับส่ง และการทำลายเอกสาร

ปัญหาระบบ หมายถึง ปัญหาที่เกี่ยวกับระบบงานการจัดเก็บเอกสารภายในของบุคลากรสายสนับสนุน คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

การพัฒนาระบบ หมายถึง การพัฒนาการจัดเก็บเอกสารภายในของบุคลากรสายสนับสนุน คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

เพื่อเป็นข้อมูล แนวทางการปฏิบัติงาน เกี่ยวกับการจัดเก็บระบบเอกสารของบุคลากรสายสนับสนุน เสนอต่อคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้จัดทำการศึกษาเรื่อง “การพัฒนาระบบการจัดเก็บเอกสารภายในของบุคลากรสายสนับสนุน คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม” ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสาร เกี่ยวกับแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังนี้

1. แนวคิดการจัดการและการบริหารงานเอกสาร
2. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2548
3. ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์
4. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการระบบสารสนเทศ
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
6. กรอบแนวคิดในการวิจัย

1. แนวคิดการจัดการงานเอกสาร

1.1. ความหมายของงานเอกสาร และงานสารบรรณ

เอกสาร หมายถึง กระดาษหรือวัตถุอื่นใด ซึ่งได้ทำให้ปรากฏความหมายด้วยตัวอักษร ตัวเลข ผังหรือแผนแบบอย่างอื่น จะเป็นโดยวิธีพิมพ์ ถ่ายภาพ หรือวิธีอื่นอันเป็นหลักฐานแห่งความหมายนั้น (พจนานุกรมแปล ไทย-ไทย ราชบัณฑิตยสถาน, 2542)

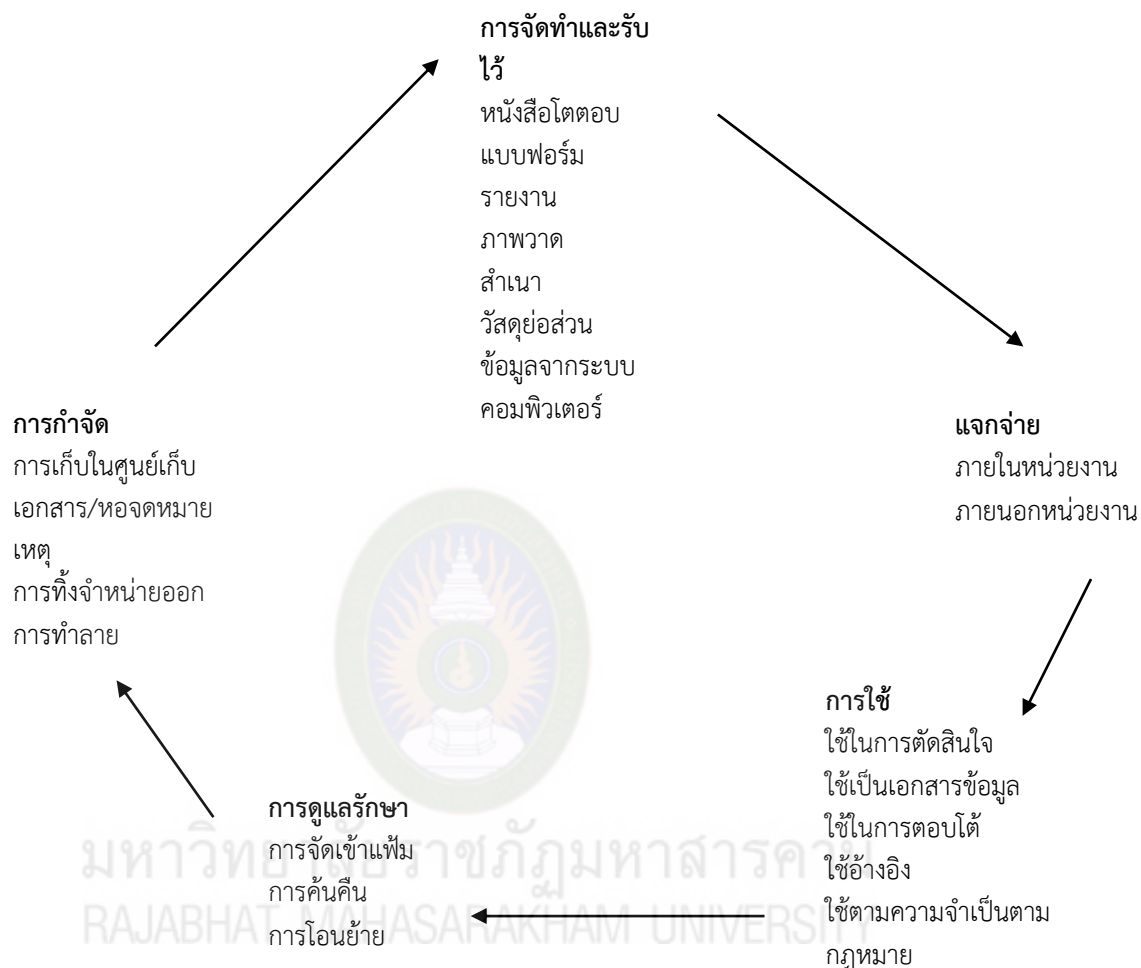
งานสารบรรณ หมายถึง หนังสือที่เป็นหลักฐาน, เรียกรงานที่เกี่ยวกับการบริหารงานเอกสาร เริ่มตั้งแต่การจัดทำ การรับ การส่ง การเก็บรักษา การยืม จนถึงการทำลายเอกสาร ว่า งานสารบรรณ. (พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน, 2544)

จากความหมายข้างต้น งานเอกสาร หมายถึง กระดาษที่บรรจุเนื้อหาข้อมูล ไม่ว่าจะเป็นตัวอักษร ตัวเลข หรือภาพพิมพ์ เพื่อเป็นสื่อกลางในการสื่อกลางในการสื่อสารข้อมูลต่างๆ ทั้งนี้ อาจเรียกว่า งานสารบรรณก็ได้

1.2. วงจรชีวิตเอกสาร

หลักการวงจรชีวิตเอกสาร (Records Life Cycle Model) เป็นหลักการที่พิจารณาถึง การควบคุมเอกสารที่จัดทำขึ้น หรือรับไว้และใช้ในการดำเนินงานตามภารกิจขององค์การ โดย แบ่งเป็น 5 ระยะเวลา เริ่มต้นจาก การจัดทำและการรับเอกสาร (creation and receipt) การแจกจ่าย (distribution) การใช้ (use) การดูแลรักษา (maintenance) จนถึงการทำจัด (disposition) (Penn and others 1989:9) วงจรชีวิตของเอกสารแสดงเป็นแผนภูมิได้ ดังนี้ (ภาวนา สุพัฒนกุล, 2548)

แผนภูมิที่ 1 หลักการวงจรชีวิตเอกสาร



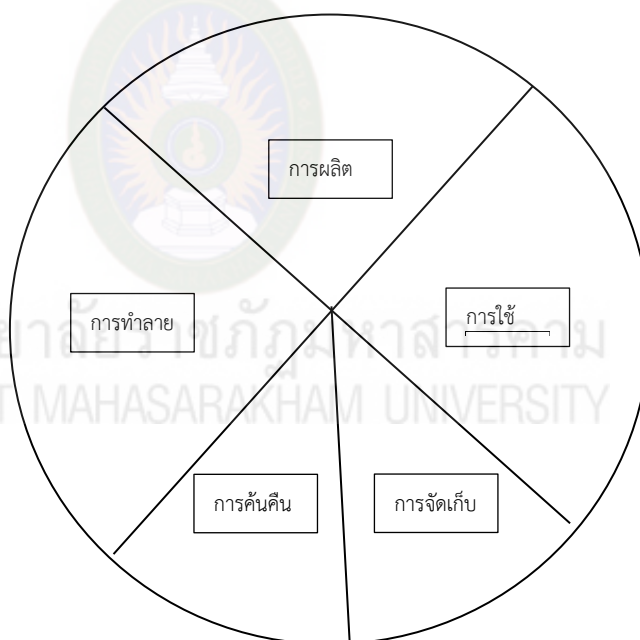
ที่มา: Betty R. Ricks, Ann J. Swafford and Kay F. Gow, Information and Image Management (Cincinnati, OH: South-Western Publishing Co., 1992) อ้างใน ภาวนา สุพัฒน์กุล.(2548)

จากแผนภูมิที่ 1 วงจรชีวิตเอกสารเริ่มตั้งแต่ การจัดทำเอกสารด้วยการจดบันทึกตามคำสั่ง การเขียนบันทึกด้วยลายมือเขียน หรือพิมพ์คำ หรือข้อความด้วยเครื่องพิมพ์ หรือ ระบบคอมพิวเตอร์เป็นหนังสือโต้ตอบ แบบฟอร์ม รายงาน ภาพวาด สำเนา วัสดุย่อยส่วน ข้อมูลจากระบบคอมพิวเตอร์ ฯลฯ จากนั้นจึงนำเอกสารมาดำเนินการแจกจ่ายไปสู่บุคคลที่จำเป็นต้องใช้ ในการดำเนินงานตามหน้าที่ กิจกรรมการแจกจ่ายเอกสารมีทั้งภายในหน่วยงาน และ ภายนอกหน่วยงานจนสามารถนำเอกสารไปใช้ในการตัดสินใจ ใช้เป็นเอกสารข้อมูล ใช้ในการโต้ตอบ การอ้างอิง รวมทั้งดำเนินการตามความจำเป็นของกฎหมาย หลังจากนั้นจึงนำ เอกสารที่ใช้ในการดำเนินงานแล้วมาจัด

เข้าแฟ้ม ซึ่งอาจมีการค้นคืน และเมื่อเอกสารนั้นมีการใช้ งานน้อยลง หรือสิ้นสุดการดำเนินงานตามภารกิจ จึงนำมาพิจารณากำจัด โดยจัดส่งเอกสารไป เก็บในศูนย์ เก็บเอกสาร หอจดหมายเหตุ ทั้งหรือจำหน่ายออก และทำลายเมื่อเอกสารหมด ประโยชน์การใช้งาน การจัดการเอกสารตามหลักการวงจรชีวิตเอกสารอาจแบ่งเป็นกิจกรรมต่างๆ ในแต่ละระยะเวลาได้ตามความเหมาะสม และเมื่อครบวงจรแรก เอกสารจะถูกส่งผ่านเข้าสู่วงจรที่ สอง คือ วงจรชีวิตเอกสารจดหมายเหตุ ซึ่งมีนักจดหมายเหตุทำหน้าที่จำแนกและประเมิน เอกสารที่มีคุณค่าต่อเนื่อง คัดเลือก ทำคำอธิบาย ดูแลรักษา และให้บริการการใช้เอกสาร จดหมายเหตุ (ภาวนา สุพัฒน์กุล.2548)

บุญทา วิศวะไพศาล (2538) (อ้างใน พัชรินทร์ บุญบานเย็น ,2547) ได้กล่าวถึงวงจรชีวิตเอกสารไว้ดังนี้ ในการบริหารและดำเนินงานเอกสารสำนักงานหรือเอกสารราชการ เอกสารจะถูกผลิตขึ้นและนำไปใช้งาน จนสิ้นสุดกระแสการใช้งานหรือสิ้นสุดความต้องการใช้งาน ต่อจากนั้นจะทำลายหรือทิ้งไปหรือจัดเก็บไว้ใช้อ้างอิงในอนาคต ทารหมุนเวียนเอกสารตามขั้นตอนดังกล่าว เรียกว่า วงจรเอกสาร หรือวงจรชีวิตเอกสาร

แผนภูมิที่ 2 วงจรชีวิตเอกสาร



วงจรชีวิตของเอกสารแบ่งออกเป็น 5 ขั้นตอน คือ

1. การผลิตเอกสาร หมายถึงการจัดทำเอกสารขึ้น อ้างอิงโดยการเขียนการพิมพ์การถ่ายสำเนาในขั้นตอนการผลิตเอกสารนี้หากไม่มีการควบคุมที่ดีจะเกิดปัญหาในการจัดเก็บต่อไปเพราะอาจจะมีปริมาณฉันทมากเกินไปจนความจำเป็น
2. การใช้เอกสาร เอกสารที่ผลิตแล้วจะถูกนำไปใช้งานหรือใช้ประโยชน์อาจใช้ภายในหน่วยงานหรืออาจส่งไปให้บุคคล หรือหน่วยงานภายนอกซึ่งจะใช้เอกสารนั้นพิจารณาและ

ดำเนินงานทั้งนี้เพื่อประโยชน์ในการอ้างอิงหรือใช้เป็นหลักฐานทางกฎหมายคลังบัญชีโดยหมุนเวียนไปตามส่วนที่เกี่ยวข้องจนจบกระบวนการสิ้นสุดการใช้งาน

3. การจัดเก็บ เอกสารที่สิ้นสุดการใช้งานแล้วจะต้องพิจารณาในเรื่องการจัดเก็บโดยพิจารณาว่าเอกสารนั้นควรจัดเก็บหรือไม่และจะจัดเก็บอย่างไรใช้ระบบใดในการจัดเก็บจึงจะเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพนอกจากนี้ในขั้นตอนการจัดเก็บยังรวมถึงการพัฒนากระบวนการจัดเก็บการใช้อุปกรณ์ในการจัดเก็บเนื้อที่ในการจัดเก็บสถานที่จัดเก็บและรักษาความปลอดภัยของเอกสารที่จัดเก็บ

4. การค้นคืน การค้นคืนหมายถึงการค้นหาเอกสารที่ได้จัดเก็บไว้มาใช้ประโยชน์การค้นหาดังกล่าวจะสัมพันธ์กับการจัดเก็บเอกสารที่จัดเก็บอย่างไรมีระบบจะทำให้การค้นหาเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพนอกจากนี้ในขั้นตอนการค้นคืนจะรวมถึงเรื่องการยืมคืนเอกสารและการติดตามทวงคืนเอกสารด้วย

5. การกำจัด หมายถึงการพิจารณากำจัดและทำลายเอกสารที่ไม่ได้ใช้ประโยชน์แล้วหรือหมดคุณค่าการใช้งานแล้วโดยจะพิจารณาเลือกเอกสารเฉพาะที่สำคัญซึ่งจำเป็นต้องเก็บตามอายุเอกสารที่หน่วยงานได้กำหนดไว้หรือโอนย้ายเอกสารไปจัดเก็บในศูนย์เก็บเอกสารและหน่วยงานจดหมายเหตุตลอดจนการแปรรูปเอกสารไปจัดเก็บในวัสดุย่อยส่วนหรือรูปแบบอื่นที่จะประหยัดพื้นที่จัดเก็บและการทำลายเอกสารไม่ต้องการ

กล่าวโดยสรุป วงจรชีวิตเอกสาร หรือวงจรเอกสาร ประกอบไปด้วย 5 ขั้นตอน ตั้งแต่ การผลิต การใช้ การจัดเก็บ การดูแลรักษา และการทำลาย ทั้งนี้ ระเบียบการปฏิบัติ หรือกระบวนการแต่ละขั้นตอนได้ระบุเอาไว้ตามความเหมาะสมของแต่ละหน่วยงาน

1.3 แนวคิดเรื่องการจัดการเอกสาร

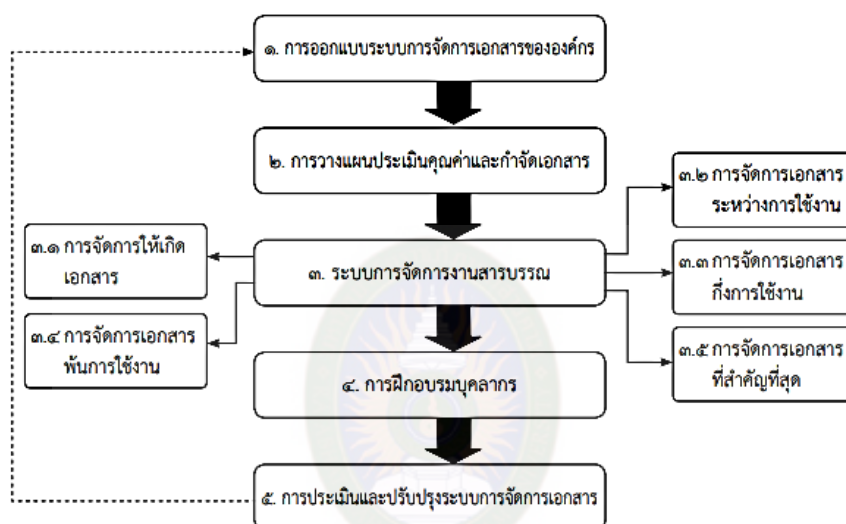
การบริหารงานการจัดการเอกสารเป็นภารกิจหนึ่งที่สำคัญขององค์การ เช่นเดียวกับการบริหารจัดการทรัพยากรประเภทอื่นๆที่ผู้บริหารต้องดำเนินงานโดยอาศัย หลักการและแนวคิดการบริหารงานองค์การ มีการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งอาจต้อง เปลี่ยนแปลงเทคนิคและวิธีการตามการเปลี่ยนแปลงของวิทยาการ ความเจริญก้าวหน้าของ เทคโนโลยี ตามความเติบโตขยายตัวขององค์การและสภาพแวดล้อม เพื่อให้สามารถดำเนินการ จัดการเอกสารให้บรรลุเป้าหมาย (Ricks and others 1992 และ สมสรวง พฤติกุล 2545 อ้างใน ภาวนา สุพัฒน์กุล,2548)

การบริหารงานเอกสารหรือการจัดการเอกสาร (Records Management) หมายถึงงาน ซึ่งเกี่ยวกับการเก็บข้อมูล เพื่อช่วยความจำในงานสำนักงานและการตัดสินใจทุกระดับของผู้บริหารในทุกองค์กรจำเป็นต้องมีข้อมูลประกอบเพื่อความถูกต้องของการปฏิบัติงาน การบริหารงานเอกสารเป็นการดำเนินงานเอกสารให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามลำดับขั้นตอนคือ การวางแผน การกำหนดหน้าที่และโครงสร้าง การจัดเก็บเอกสาร การกำหนดระบบการจัดการเอกสาร การเก็บรักษา การควบคุมและการทำลายเอกสาร อาจอธิบายได้โดยการใช้วงจรของเอกสารในขั้นตอนที่สำคัญๆ ประกอบ กล่าวคือ ขั้นตอนการผลิตเอกสาร ขั้นตอนการจัดเก็บรวบรวม เก็บเป็นหมวดหมู่ และเป็นระเบียบเพื่อวัตถุประสงค์ในการค้นหาเอกสารได้ง่ายรวดเร็ว และทันเวลา ขั้นตอนการกำจัดหรือทำลายเอกสารที่มีค่าในการใช้อ้างอิงน้อย (ชรินทร์ แก่งคำ,2558)

การจัดการเอกสารหรือการบริหารงานเอกสาร เป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการดำเนินงานขององค์กร หน่วยงานที่ต้องการให้การบริหารงาน การดำเนินงาน และการปฏิบัติงานใน

องค์กรมีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง จำเป็นต้องมีระบบการจัดการเอกสารที่เป็นมาตรฐานตามหลักการบริหารงานเอกสารเพื่อเก็บรักษาเอกสารซึ่งเป็นทรัพยากรที่สำคัญของหน่วยงานได้อย่างเหมาะสม ครอบคลุม และสามารถเข้าถึงได้ในเวลาที่ต้องการใช้งานระบบการจัดการเอกสารที่เป็นมาตรฐานตามหลักการบริหารงานเอกสารที่องค์กรจะนำมาใช้ในการปฏิบัติงาน ควรมีการดำเนินงานตามภาพ (กรมศิลปากร,2558)

แผนภูมิที่ 4 วงจรชีวิตเอกสาร



ที่มา สมสรวง พฤติกุล,2544 อ้างใน กรมศิลปากร,2558

สรุปได้ว่า การบริหารจัดการเอกสาร หมายถึง งานที่เกี่ยวกับการเก็บข้อมูล รายละเอียด ประวัติ และการปฏิบัติงานของสำนักงาน การบริหารจัดการเอกสารของสำนักงานมีความสำคัญต่อองค์กร กล่าวคือ ในการปฏิบัติงานจำเป็นต้องอาศัยหลักการ แนวคิด และมีการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง การบริหารจัดการเอกสารเป็นองค์ประกอบสำคัญในการดำเนินงานองค์กรให้มีความต่อเนื่อง และสามารถเข้าถึงข้อมูลที่ต้องการ เพื่อการบริหารงานอย่างรวดเร็ว และทันเวลา ในการบริหารงานเอกสารให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามลำดับขั้นตอน คือ การวางแผน การกำหนดหน้าที่และโครงสร้าง การจัดเก็บเอกสาร การกำหนดระบบการจัดการเอกสาร การเก็บรักษา การควบคุมและการทำลายเอกสาร หรือตามลำดับขั้นตอนของวงจรชีวิตเอกสารนั้น ควรมีการดำเนินการ 5 ลำดับขั้นตอน คือ การออกแบบระบบการจัดการเอกสารขององค์กร การวางแผนประเมินคุณค่าและกำจัดเอกสาร ระบบการจัดการงานสารบรรณ การฝึกอบรมบุคลากร และ การประเมินและปรับปรุงระบบการจัดการเอกสาร

1.4. ความสำคัญของเอกสาร

เอกสารเป็นทรัพยากรขององค์กรที่สำคัญทั้งต่อองค์กร ต่อบุคคล และต่อสังคม ในด้านต่างๆ ดังนี้ (สุชาติ ฤกษ์ไอรส,2559)

1. เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการบริหารงานและสนับสนุนให้การปฏิบัติงานของหน่วยงานมี ประสิทธิภาพและประสิทธิผล
2. เป็นหลักฐานแสดงภารกิจ ประวัติ พัฒนาการในการดำเนินงานและการวางแผน พัฒนา หน่วยงาน
3. เป็นหลักฐานอ้างอิงในการคุ้มครองสิทธิของหน่วยงานและบุคคล
4. เป็นหลักฐานการดำเนินภารกิจและกิจกรรมของหน่วยงานและเป็นพยานเอกสาร ที่แสดงความ โปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานที่ประชาชนสามารถตรวจสอบได้
5. เป็นแหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (primary sources) สำหรับการศึกษาค้นคว้าและ วิจัยในด้านต่างๆ เช่น การเมือง เศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม
6. เป็นมรดกทางวัฒนธรรมและภูมิปัญญา

นอกจากนี้ การบริหารจัดการเอกสาร ยังมีประโยชน์ ดังนี้ (วิทยาลัยเทคนิคสศทหีบ)

1. เพื่อใช้เป็นหลักฐานอ้างอิง
2. เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการดำเนินงาน
3. เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน ได้แก่ กฎ ระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ
4. เพื่อใช้สำหรับการบริหารประกอบการตัดสินใจ เช่นการวิจัย สถิติต่าง ๆ
5. เพื่อช่วยให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพ

จากความสำคัญของเอกสารและประโยชน์ของการจัดการเอกสาร สรุปได้ว่า เอกสารมีความสำคัญในฐานะที่เป็นหลักฐานในการดำเนินงาน โดยจะเก็บประวัติของการดำเนินงานกิจกรรมหรือกิจกรรมต่างๆ ขององค์กร นอกจากนี้ ยังเป็นหลักฐานในการอ้างอิงประวัติ สิทธิ หน่วยงาน บุคคลต่างๆทั้งภายในหน่วยงานและภายนอกหน่วยงาน ดังนั้น การบริหารจัดการเอกสารให้มีความเป็นระเบียบจะมีประโยชน์เพื่อใช้เป็นหลักฐานอ้างอิง เครื่องมือในการดำเนินงาน และใช้เป็นหลักฐานในการดำเนินงาน รวมถึงใช้เป็นแนวทางในการตัดสินใจบริหารจัดการของหน่วยงานนั้นๆด้วย

2. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2548

ความหมายของหนังสือราชการ หรือ เอกสารทางราชการ ตามที่ระบุไว้ใน ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2548 (สำนักนายกรัฐมนตรี,2548)

1. ประเภทของหนังสือราชการ

หนังสือราชการ คือ เอกสารที่เป็นหลักฐานในราชการ ได้แก่

1. หนังสือที่มีไปมาระหว่างส่วนราชการ
2. หนังสือที่ส่วนราชการมีไปถึงหน่วยงานอื่นใดซึ่งมิใช่ส่วนราชการ หรือที่มีไปถึงบุคคลภายนอก
3. หนังสือที่หน่วยงานอื่นใดซึ่งมิใช่ส่วนราชการ หรือบุคคลภายนอกมีมาถึงส่วนราชการ
4. เอกสารที่ทางราชการจัดทำขึ้นเพื่อเป็นหลักฐานในราชการ
5. เอกสารที่ทางราชการจัดทำขึ้นตามกฎหมาย ระเบียบ หรือข้อบังคับ

6. ข้อมูลข่าวสารหรือหนังสือที่ได้รับจากระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (ความในข้อ ๙ แก้ไขโดย ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ ๒) พ.ศ.๒๕๔๘ ลงวันที่ ๒๑ มิถุนายน พ.ศ.๒๕๔๘)

หนังสือ มี ๖ ชนิด คือ

1. หนังสือภายนอก หนังสือติดต่อราชการที่เป็นแบบพิธีโดยใช้กระดาษตราครุฑ เป็นหนังสือติดต่อระหว่างส่วนราชการ หรือส่วนราชการมีถึงหน่วยงานอื่นใดซึ่งมิใช่ส่วนราชการ หรือที่มีถึงบุคคลภายนอก

2. หนังสือภายใน คือ หนังสือติดต่อราชการที่เป็นแบบพิธีน้อยกว่าหนังสือภายนอก เป็นหนังสือ ติดต่อภายในกระทรวง ทบวง กรม หรือจังหวัดเดียวกัน ใช้กระดาษบันทึกข้อความ

3. หนังสือประทับตรา คือ หนังสือที่ใช้ประทับตราแทนการลงชื่อของหัวหน้าส่วนราชการระดับกรมขึ้นไป โดยให้หัวหน้าส่วนราชการระดับกอง หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายจากหัวหน้าส่วนราชการระดับกรมขึ้นไป เป็นผู้รับผิดชอบลงชื่อย่อกำกับตรา

หนังสือประทับตราให้ใช้ได้ทั้งระหว่างส่วนราชการกับส่วนราชการ และระหว่างส่วนราชการกับบุคคลภายนอก เฉพาะกรณีที่ไม่ใช่เรื่องสำคัญ ได้แก่

- ก. การขอรายละเอียดเพิ่มเติม
- ข. การส่งสำเนาหนังสือ สิ่งของ เอกสาร หรือบรรณสาร
- ค. การตอบรับทราบที่ไม่เกี่ยวกับราชการสำคัญ หรือการเงิน
- ง. การแจ้งผลงานที่ได้ดำเนินการไปแล้วให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องทราบ
- จ. การเตือนเรื่องที่ค้าง
- ฉ. เรื่องซึ่งหัวหน้าส่วนราชการระดับกรมขึ้นไปกำหนดโดยทำเป็นคำสั่ง ให้ใช้หนังสือประทับตรา

4. หนังสือสั่งการ หนังสือสั่งการมี ๓ ชนิด ได้แก่ คำสั่ง ระเบียบ และข้อบังคับ คำสั่ง คือ บรรดาข้อความที่ผู้บังคับบัญชาสั่งการให้ปฏิบัติโดยชอบด้วยกฎหมาย ใช้กระดาษตราครุฑ

ระเบียบ คือ บรรดาข้อความที่ผู้มีอำนาจหน้าที่ได้วางไว้ โดยจะอาศัยอำนาจของกฎหมายหรือไม่ก็ได้ เพื่อถือเป็นหลักปฏิบัติงานเป็นการประจำ ใช้กระดาษตราครุฑ

ข้อบังคับ คือ บรรดาข้อความที่ผู้มีอำนาจหน้าที่กำหนดให้ใช้โดยอาศัยอำนาจของกฎหมายที่บัญญัติให้กระทำได้ ใช้กระดาษตราครุฑ

5. หนังสือประชาสัมพันธ์ หนังสือประชาสัมพันธ์มี ๓ ชนิด ได้แก่ ประกาศ แลกงการณ และข่าว

ประกาศ คือ บรรดาข้อความที่ทางราชการประกาศหรือชี้แจงให้ทราบ หรือแนะแนวทางปฏิบัติ ใช้กระดาษตราครุฑ

แลกงการณ คือ บรรดาข้อความที่ทางราชการแลกงเพื่อทำความเข้าใจในกิจการของทางราชการ หรือเหตุการณ์ หรือกรณีใด ๆ ให้ทราบชัดเจนโดยทั่วกัน ใช้กระดาษตราครุฑ

ข่าว คือ บรรดาข้อความที่ทางราชการเห็นสมควรเผยแพร่ให้ทราบ

6. หนังสือที่เจ้าหน้าที่ทำขึ้น หรือรับไว้เป็นหลักฐานในราชการ หนังสือที่ทางราชการทำขึ้นนอกจากที่กล่าวมาแล้วข้างต้น หรือหนังสือที่หน่วยงานอื่นใดซึ่งมิใช่ส่วนราชการ หรือบุคคลภายนอกมีมาถึงส่วนราชการ และส่วนราชการรับไว้เป็นหลักฐานของทางราชการ มี ๔ ชนิด คือ หนังสือรับรองรายงานการประชุม บันทึก และหนังสืออื่น

2. ชั้นความเร็วของหนังสือ

หนังสือที่ต้องปฏิบัติให้เร็วกว่าปกติ เป็นหนังสือที่ต้องจัดส่งและดำเนินการทางสารบรรณด้วยความรวดเร็วเป็นพิเศษ แบ่งเป็น ๓ ประเภท คือ

- 1.ด่วนที่สุด ให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติในทันทีที่ได้รับหนังสือนั้น
- 2.ด่วนมาก ให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติโดยเร็ว
- 3.ด่วน ให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติเร็วกว่าปกติ เท่าที่จะทำได้

ให้ระบุชั้นความเร็วด้วยตัวอักษรสีแดงขนาดไม่เล็กกว่าตัวพิมพ์โป่ง 32 พอยท์ ให้เห็นได้ชัดเจนบนหนังสือและบนซอง

ในกรณีที่ต้องการให้หนังสือส่งถึงผู้รับภายในเวลาที่กำหนด ให้ระบุคำว่า ด่วนภายในแล้วลงวัน เดือน ปี และกำหนดเวลาที่ต้องการให้หนังสือนั้นไปถึงผู้รับ กับให้เจ้าหน้าที่ส่งถึงผู้รับซึ่งระบุบนหน้าซองภายในเวลาที่กำหนด

3. การรับและส่งหนังสือ

หนังสือรับ คือ หนังสือที่ได้รับเข้ามาจากภายนอก ให้เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานสารบรรณกลางปฏิบัติตามที่กำหนดไว้ในส่วนนี้ การรับหนังสือที่มีชั้นความลับ ในชั้นลับหรือลับมาก ด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ให้ผู้ใช้งานหรือผู้ปฏิบัติงานที่ได้รับการแต่งตั้งให้เข้าถึงเอกสารลับแต่ละระดับเป็นผู้รับผ่านระบบการรักษาความปลอดภัย โดยให้เป็นไปตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ

การจัดลำดับความสำคัญและความเร่งด่วนของหนังสือเพื่อดำเนินการก่อนหลัง และให้ผู้เปิดซองตรวจเอกสาร หากไม่ถูกต้องให้ติดต่อส่วนราชการเจ้าของเรื่อง หรือหน่วยงานที่ออกหนังสือ เพื่อดำเนินการให้ถูกต้อง หรือบันทึกข้อบกพร่องไว้เป็นหลักฐาน แล้วจึงดำเนินการเรื่องนั้นต่อไป

3.1 ทะเบียนรับหนังสือ ลงทะเบียนรับหนังสือในทะเบียนหนังสือรับตามแบบ โดยกรอกรายละเอียดดังนี้

- ก. ทะเบียนหนังสือรับ วันที่ เดือน พ.ศ. ให้ลงวัน เดือน ปีที่ลงทะเบียน
- ข. เลขทะเบียนรับ ให้ลงเลขลำดับของทะเบียนหนังสือรับเรียงลำดับติดต่อกันไปตลอดปีปฏิทิน เลขทะเบียนของหนังสือรับจะต้องตรงกับเลขที่ในตรารับหนังสือ
- ค. ที่ ให้ลงเลขที่ของหนังสือที่รับเข้ามา
- ง. ลงวันที่ ให้ลงวัน เดือน ปีของหนังสือที่รับเข้ามา
- จ. จาก ให้ลงตำแหน่งเจ้าของหนังสือ หรือชื่อส่วนราชการ หรือชื่อบุคคลในกรณี
- ฉ. ที่ไม่มีตำแหน่ง

- ข. ถึง ให้ลงตำแหน่งของผู้ที่หนังสือนั้นมีถึง หรือชื่อส่วนราชการ หรือชื่อ บุคคลในกรณีที่ไม่มีตำแหน่ง
- ช. เรื่อง ให้ลงชื่อเรื่องของหนังสือฉบับนั้น ในกรณีที่ไม่มีชื่อเรื่องให้ลงสรุป เรื่องย่อ
- ฉ. การปฏิบัติ ให้บันทึกการปฏิบัติเกี่ยวกับหนังสือฉบับนั้น
- ญ. หมายเหตุ ให้บันทึกข้อความอื่นใด (ถ้ามี)

จัดแยกหนังสือที่ลงทะเบียนรับแล้วส่งให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องดำเนินการ โดยให้ลงชื่อ หน่วยงานที่รับหนังสือในช่อง การปฏิบัติ ถ้ามีชื่อบุคคล หรือตำแหน่งที่เกี่ยวข้องกับการรับหนังสือ ให้ลงชื่อหรือตำแหน่งไว้ด้วย

4. การส่งหนังสือ

หนังสือส่ง คือ หนังสือที่ส่งออกไปภายนอก การส่งหนังสือที่มีชั้นความลับ ในชั้นลับหรือลับ มาก ด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ให้ผู้ใช้งานหรือผู้ปฏิบัติงานที่ได้รับการแต่งตั้งให้เข้าถึง เอกสารลับแต่ละระดับ เป็นผู้ส่งผ่านระบบการรักษาความปลอดภัย โดยให้เป็นไปตามระเบียบว่า ด้วยการรักษาความลับของทางราชการ

ขั้นตอนการส่งหนังสือ

1. ให้เจ้าของเรื่องตรวจสอบความเรียบร้อยของหนังสือ รวมทั้งสิ่งที่จะส่งไปด้วยให้ครบถ้วน แล้วส่งเรื่องให้เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานสารบรรณกลางเพื่อส่งออก
2. เมื่อเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานสารบรรณกลางได้รับเรื่องแล้ว ให้ปฏิบัติดังนี้
 - ก. ลงทะเบียนหนังสือในทะเบียนหนังสือส่งตามแบบที่ 14 ท้ายระเบียบ โดย กรอกรายละเอียดดังนี้
 - ทะเบียนหนังสือส่ง วันที่ เดือน พ.ศ. ให้ลงวัน เดือน ปีที่ลงทะเบียน
 - เลขทะเบียนส่ง ให้ลงเลขลำดับของทะเบียนหนังสือส่งเรียงลำดับ ติดต่อกันไปตลอดปีปฏิทิน
 - ที่ ให้ลงรหัสตัวพยานุชณะ และเลขประจำของส่วนราชการเจ้าของ เรื่องในหนังสือที่จะส่งออก ถ้าไม่มีที่ดังกล่าว ช่องนี้จะว่าง
 - ลงวันที่ ให้ลงวัน เดือน ปีที่จะส่งหนังสือนั้นออก
 - จาก ให้ลงตำแหน่งเจ้าของหนังสือ หรือชื่อส่วนราชการ หรือชื่อบุคคล ในกรณีที่ไม่มีตำแหน่ง
 - ถึง ให้ลงตำแหน่งของผู้ที่หนังสือนั้นมีถึง หรือชื่อส่วนราชการ หรือชื่อ บุคคลในกรณีที่ไม่มีตำแหน่ง
 - เรื่อง ให้ลงชื่อเรื่องของหนังสือฉบับนั้น ในกรณีที่ไม่มีชื่อเรื่องให้ลง สรุปเรื่องย่อ
 - การปฏิบัติ ให้บันทึกการปฏิบัติเกี่ยวกับหนังสือฉบับนั้น
 - หมายเหตุ ให้บันทึกข้อความอื่นใด (ถ้ามี)

ข. เลขที่ และวัน เดือน ปีในหนังสือที่จะส่งออกทั้งในต้นฉบับ และสำเนาฉบับ ให้ตรงกับเลขทะเบียนส่ง และวัน เดือน ปีในทะเบียนหนังสือส่ง

ค. ก่อนบรรจุซอง ให้เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานสารบรรณกลางตรวจสอบความเรียบร้อยของหนังสือ ตลอดจนสิ่งที่ส่งไปด้วยอีกครั้งหนึ่ง แล้วปิดผนึก

ง. หนังสือที่ไม่มีความสำคัญมากนัก อาจส่งไปโดยวิธีพับยึดติดด้วยแถบกาวยาว เย็บด้วยลวด หรือวิธีอื่นแทนการบรรจุซอง

สมุดส่งหนังสือ โดยกรอกรายละเอียดดังนี้

1. เลขทะเบียน ให้ลงเลขทะเบียนหนังสือส่ง
2. จาก ให้ลงตำแหน่ง หรือชื่อส่วนราชการ หรือชื่อบุคคลที่เป็นเจ้าของหนังสือ
3. ถึง ให้ลงตำแหน่งของผู้ที่หนังสือนั้นมีถึง หรือชื่อส่วนราชการ หรือชื่อบุคคลในกรณีที่ไม่มีตำแหน่ง
4. หน่วยรับ ให้ลงชื่อส่วนราชการที่รับหนังสือ
5. ผู้รับ ให้ผู้รับหนังสือลงชื่อที่สามารถอ่านออกได้
6. วันและเวลา ให้ผู้รับหนังสือลงวัน เดือน ปีและเวลาที่รับหนังสือ
7. หมายเหตุ ให้บันทึกข้อความอื่นใด (ถ้ามี)

5. การเก็บรักษา

การเก็บหนังสือแบ่งออกเป็น การเก็บระหว่างปฏิบัติ การเก็บเมื่อปฏิบัติเสร็จแล้ว และการเก็บไว้เพื่อใช้ในการตรวจสอบ

การเก็บระหว่างปฏิบัติ คือ การเก็บหนังสือที่ปฏิบัติยังไม่เสร็จให้อยู่ในความรับผิดชอบของเจ้าของเรื่องโดยให้กำหนดวิธีการเก็บให้เหมาะสมตามขั้นตอนของการปฏิบัติงาน

การเก็บเมื่อปฏิบัติเสร็จแล้ว คือ การเก็บหนังสือที่ปฏิบัติเสร็จเรียบร้อยแล้ว และไม่มีอะไรที่จะต้องปฏิบัติต่อไปอีก ให้เจ้าหน้าที่ของเจ้าของเรื่องปฏิบัติดังนี้

จัดทำบัญชีหนังสือส่งเก็บตามแบบ อย่างน้อยให้มีต้นฉบับ และสำเนาฉบับสำหรับเจ้าของเรื่องและหน่วยเก็บ เก็บไว้อย่างละฉบับ โดยกรอกรายละเอียดดังนี้

1. ลำดับที่ ให้ลงเลขลำดับเรื่องของหนังสือที่เก็บ
2. ที่ ให้ลงเลขที่ของหนังสือแต่ละฉบับ
3. ลงวันที่ ให้ลงวัน เดือน ปีของหนังสือแต่ละฉบับ
4. เรื่อง ให้ลงชื่อเรื่องของหนังสือแต่ละฉบับ ในกรณีที่ไม่มีชื่อเรื่องให้ลงสรุปเรื่องย่อ
5. อายุการเก็บหนังสือ ให้ลงวัน เดือน ปีที่จะเก็บถึง ในกรณีให้เก็บไว้ตลอดไป ให้ลงคำว่า ห้ามทำลาย
6. หมายเหตุ ให้บันทึกข้อความอื่นใด (ถ้ามี)
7. ส่งหนังสือและเรื่องปฏิบัติทั้งปวงที่เกี่ยวข้องกับหนังสือฉบับนั้น พร้อมทั้งบัญชีหนังสือส่งเก็บไปให้หน่วยเก็บที่ส่วนราชการนั้น ๆ กำหนด

ในการจัดเก็บหนังสือให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการเก็บหนังสือปฏิบัติดังนี้

1. ประทับตรากำหนดเก็บหนังสือตามข้อ 73 ไว้ที่มุมล่างด้านขวาของกระดาษแผ่นแรกของหนังสือฉบับนั้น และลงลายมือชื่อย่อกำกับตรา
2. หนังสือที่ต้องเก็บไว้ตลอดไป ให้ประทับตราคำว่า ห้ามทำลาย ด้วยหมึกสีแดง
3. หนังสือที่เก็บโดยมีกำหนดเวลา ให้ประทับตราคำว่า เก็บถึง พ.ศ. ด้วยหมึกสีน้ำเงิน และลงเลขของปีพุทธศักราชที่ให้เก็บถึง
4. ลงทะเบียนหนังสือเก็บไว้เป็นหลักฐานตามแบบ โดยกรอรายละเอียดดังนี้
 - ก. ลำดับที่ ให้ลงเลขลำดับเรื่องของหนังสือที่เก็บ
 - ข. วันเก็บ ให้ลงวัน เดือน ปีที่นำหนังสือนั้นเข้าทะเบียนเก็บ
 - ค. เลขทะเบียนรับ ให้ลงเลขทะเบียนรับของหนังสือแต่ละฉบับ
 - ง. ที่ ให้ลงเลขที่ของหนังสือแต่ละฉบับ
 - จ. เรื่อง ให้ลงชื่อเรื่องของหนังสือแต่ละฉบับ ในกรณีที่ไม่มีชื่อเรื่องให้ลงสรุปเรื่องย่อ
 - ฉ. รหัสแฟ้ม ให้ลงหมายเลขลำดับหมู่ของการจัดแฟ้มเก็บหนังสือ
 - ช. กำหนดเวลาเก็บ ให้ลงระยะเวลาการเก็บตามที่กำหนดในตรากำหนดเก็บหนังสือ
 - ซ. หมายเหตุ ให้บันทึกข้อความอื่นใด (ถ้ามี)

การเก็บไว้เพื่อใช้ในการตรวจสอบ คือ การเก็บหนังสือที่ปฏิบัติเสร็จเรียบร้อยแล้ว แต่จำเป็นต้องใช้ในการตรวจสอบเป็นประจำ ไม่สะดวกในการส่งไปเก็บยังหน่วยเก็บของส่วนราชการ อายุการเก็บหนังสือ โดยปกติให้เก็บไว้ไม่น้อยกว่า 10 ปี เว้นแต่หนังสือดังต่อไปนี้

- หนังสือที่ต้องสงวนเป็นความลับ ให้ปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบว่าด้วยการรักษาความปลอดภัยแห่งชาติ หรือระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ
- หนังสือที่เป็นหลักฐานทางอรรถคดี สำนวนของศาลหรือของพนักงานสอบสวน
- หนังสืออื่นใดที่ได้มีกฎหมายหรือระเบียบแบบแผนกำหนดไว้เป็นพิเศษแล้ว การเก็บให้เป็นไปตามกฎหมายและระเบียบแบบแผนว่าด้วยการนั้น
- หนังสือที่มีคุณค่าทางประวัติศาสตร์ทุกสาขาวิชา และมีคุณค่าต่อการศึกษา ค้นคว้าวิจัย ให้เก็บไว้เป็นหลักฐานสำคัญทางประวัติศาสตร์ของชาติตลอดไป หรือตามที่สำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากร กำหนด
- หนังสือที่ได้ปฏิบัติงานเสร็จสิ้นแล้ว และเป็นคู่สำเนาที่มีต้นเรื่องจะค้นได้จากที่อื่น ให้เก็บไว้ไม่น้อยกว่า 5 ปี
- หนังสือที่เป็นเรื่องธรรมดาสามัญซึ่งไม่มีความสำคัญ และเป็นเรื่องที่เกิดขึ้นเป็นประจำเมื่อดำเนินการแล้วเสร็จให้เก็บไว้ไม่น้อยกว่า 1 ปี

- หนังสือหรือเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการรับเงิน การจ่ายเงิน หรือการก่อหนี้ ผูกพันทางการเงินที่ไม่เป็นหลักฐานแห่งการก่อ เปลี่ยนแปลง โอน สงวน หรือระงับซึ่งสิทธิในทางการเงิน รวมถึงหนังสือหรือ
- เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการรับเงิน การจ่ายเงิน หรือการก่อหนี้ผูกพันทางการเงินที่ หมดความจำเป็นในการใช้เป็นหลักฐานแห่งการก่อ เปลี่ยนแปลง โอน สงวน หรือระงับซึ่งสิทธิในทางการเงิน เพราะได้มีหนังสือหรือเอกสารอื่นที่ สามารถนำมาใช้อ้างอิงหรือทดแทนหนังสือหรือเอกสารดังกล่าวแล้ว เมื่อ สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินตรวจสอบแล้วไม่มีปัญหา และไม่มี ความ จำเป็นต้องใช้ประกอบการตรวจสอบหรือเพื่อการใด ๆ อีก ให้เก็บไว้ไม่ น้อยกว่า 5 ปี
- หนังสือเกี่ยวกับการเงิน ซึ่งเห็นว่าไม่จำเป็นต้องเก็บไว้ถึง 10 ปี หรือ 5 ปี แล้วแต่กรณี ให้ทำความตกลงกับกระทรวงการคลัง

การรักษาหนังสือ ให้เจ้าหน้าที่ระมัดระวังรักษาหนังสือให้อยู่ในสภาพใช้ราชการได้ทุกโอกาส หากชำรุดเสียหาย ต้องรีบซ่อมให้ใช้ราชการได้เหมือนเดิม หากสูญหายต้องหาสำเนามาแทน ถ้าชำรุดเสียหายจนไม่สามารถซ่อมแซมให้คงสภาพเดิมได้ ให้รายงานผู้บังคับบัญชาทราบและให้หมายเหตุไว้ในทะเบียนเก็บ ถ้าหนังสือที่สูญหายเป็นเอกสารสิทธิตามกฎหมายหรือหนังสือสำคัญที่เป็นการแสดง เอกสารสิทธิ ก็ให้ดำเนินการแจ้งความต่อพนักงานสอบสวน

6. การยืม

การยืมหนังสือที่ส่งเก็บแล้ว ให้ปฏิบัติดังนี้

1. ผู้ยืมจะต้องแจ้งให้ทราบว่าเรื่องที่ยืมนั้นจะนำไปใช้ในราชการใด
2. ผู้ยืมจะต้องมอบหลักฐานการยืมให้เจ้าหน้าที่เก็บ แล้วลงชื่อรับเรื่องที่ยืมไว้ในบัตร ยืมหนังสือและให้เจ้าหน้าที่เก็บรวบรวมหลักฐานการยืม เรียงลำดับวัน เดือน ปีไว้ เพื่อติดตามทวงถาม ส่วนบัตรยืมหนังสือนั้นให้เก็บไว้แทนที่หนังสือที่ถูกยืมไป

การยืมหนังสือระหว่างส่วนราชการ ผู้ยืมและผู้อนุญาตให้ยืมต้องเป็นหัวหน้าส่วนราชการ ระดับกองขึ้นไป หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย การยืมหนังสือภายในส่วนราชการเดียวกัน ผู้ยืมและผู้ อนุญาตให้ยืมต้องเป็นหัวหน้าส่วนราชการระดับแผนกขึ้นไป หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย

บัตรยืมหนังสือ ให้จัดทำตามแบบ โดยกรอกรายละเอียดดังนี้

1. รายการ ให้ลงชื่อเรื่องหนังสือที่ขอยืมไปพร้อมด้วยรหัสของหนังสือนั้น
2. ผู้ยืม ให้ลงชื่อบุคคล ตำแหน่ง หรือส่วนราชการที่ยืมหนังสือนั้น
3. ผู้รับ ให้ผู้รับหนังสือนั้นลงลายมือชื่อ และวงเล็บชื่อกำกับพร้อมด้วยตำแหน่งใน บรรทัดถัดไป
4. วันยืม ให้ลงวัน เดือน ปีที่ยืมหนังสือนั้น
5. กำหนดส่งคืน ให้ลงวัน เดือน ปีที่จะส่งหนังสือนั้นคืน
6. ผู้ส่งคืน ให้ผู้ส่งคืนลงลายมือชื่อ
7. วันส่งคืน ให้ลงวัน เดือน ปีที่ส่งหนังสือนั้นคืน

7. การทำลาย

ภายใน 60 วันหลังจากวันสิ้นปีปฏิทิน ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการเก็บหนังสือสำรวจหนังสือที่ครบกำหนดอายุการเก็บในปีนั้น ไม่ว่าจะ เป็นหนังสือที่เก็บไว้เองหรือที่ฝากเก็บไว้ที่กองจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากร แล้วจัดทำบัญชีหนังสือขอทำลายเสนอหัวหน้าส่วนราชการระดับกรมเพื่อพิจารณาแต่งตั้งคณะกรรมการทำลายหนังสือ

บัญชีหนังสือขอทำลาย ให้จัดทำตามแบบ อย่างน้อยให้มีต้นฉบับและสำเนาฉบับโดยกรอกรายละเอียดดังนี้

1. ชื่อบัญชีหนังสือขอทำลาย ประจำปี ให้ลงตัวเลขของปีพุทธศักราชที่จัดทำบัญชี
2. กระทรวง ทบวง กรม กอง ให้ลงชื่อส่วนราชการที่จัดทำบัญชี
3. วันที่ ให้ลงวัน เดือน ปีที่จัดทำบัญชี
4. แผ่นที่ ให้ลงเลขลำดับของแผ่นบัญชี
5. ลำดับที่ ให้ลงเลขลำดับเรื่องของหนังสือ
6. รหัสแฟ้ม ให้ลงหมายเลขลำดับหมู่ของการจัดแฟ้มเก็บหนังสือ
7. ที่ ให้ลงเลขที่ของหนังสือแต่ละฉบับ
8. ลงวันที่ ให้ลงวัน เดือน ปีของหนังสือแต่ละฉบับ
9. เลขทะเบียนรับ ให้ลงเลขทะเบียนรับของหนังสือแต่ละฉบับ
10. เรื่อง ให้ลงชื่อเรื่องของหนังสือแต่ละฉบับ ในกรณีที่ไม่มีชื่อเรื่องให้ลงสรุปเรื่องย่อ
11. การพิจารณา ให้คณะกรรมการทำลายหนังสือเป็นผู้กรอก
12. หมายเหตุ ให้บันทึกข้อความอื่นใด (ถ้ามี)

ให้หัวหน้าส่วนราชการระดับกรมแต่งตั้งคณะกรรมการทำลายหนังสือประกอบด้วยประธานกรรมการและกรรมการอีกอย่างน้อยสองคน โดยปกติให้แต่งตั้งจากข้าราชการตั้งแต่ระดับ 3 หรือเทียบเท่าขึ้นไป ถ้าประธานกรรมการไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ให้กรรมการที่มาประชุมเลือกกรรมการคนหนึ่งทำหน้าที่ประธาน มติของคณะกรรมการให้ถือเสียงข้างมาก ถ้ากรรมการผู้ใดไม่เห็นด้วยให้ทำบันทึกความเห็นแย้งไว้

คณะกรรมการทำลายหนังสือ มีหน้าที่ดังนี้

1. พิจารณาหนังสือที่จะขอทำลายตามบัญชีหนังสือขอทำลาย
2. ในกรณีที่คณะกรรมการมีความเห็นว่าหนังสือฉบับใดไม่ควรทำลาย และควรจะขยายเวลาการเก็บไว้ ให้ลงความเห็นว่าจะขยายเวลาการเก็บไว้ถึงเมื่อใด ในช่อง การพิจารณา ของบัญชีหนังสือขอทำลาย แล้วให้แก้ไขอายุการเก็บหนังสือในตรากำหนดเก็บหนังสือ โดยให้ประธานกรรมการทำลายหนังสือลงลายมือชื่อกำกับกับการแก้ไข
3. ในกรณีที่คณะกรรมการมีความเห็นว่าหนังสือเรื่องใดควรให้ทำลาย ให้กรอกร่องหมายกากบาท (x) ลงในช่อง การพิจารณา ของบัญชีหนังสือขอทำลาย
4. เสนอรายงานผลการพิจารณาพร้อมทั้งบันทึกความเห็นแย้งของคณะกรรมการ (ถ้ามี) ต่อหัวหน้าส่วนราชการระดับกรมเพื่อพิจารณาสั่งการ

5. ควบคุมการทำลายหนังสือซึ่งผู้มีอำนาจอนุมัติให้ทำลายได้แล้ว โดยการเผาหรือวิธีอื่นใดที่จะไม่ให้หนังสือนั้นอ่านเป็นเรื่องได้ และเมื่อทำลายเรียบร้อยแล้วให้ทำบันทึกลงนามร่วมกันเสนอผู้มีอำนาจอนุมัติทราบ

เมื่อหัวหน้าส่วนราชการระดับกรมได้รับรายงานแล้ว ให้พิจารณาสั่งการดังนี้

1. ถ้าเห็นว่าหนังสือเรื่องใดยังไม่ควรทำลาย ให้สั่งการให้เก็บหนังสือนั้นไว้จนถึงเวลาการทำลายงวดต่อไป

2. ถ้าเห็นว่าหนังสือเรื่องใดควรทำลาย ให้ส่งบัญชีหนังสือขอทำลายให้กองจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากร พิจารณาก่อน เว้นแต่หนังสือประเภทที่ส่วนราชการนั้นได้ขอทำความตกลงกับกรมศิลปากรแล้ว ไม่ต้องส่งไปให้พิจารณา

3. ให้กองจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากร พิจารณารายการในบัญชีหนังสือขอทำลายแล้วแจ้งให้ส่วนราชการที่ส่งบัญชีหนังสือขอทำลายทราบดังนี้

4. ถ้ากองจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากร เห็นชอบด้วย ให้แจ้งให้ส่วนราชการนั้นดำเนินการทำลายหนังสือต่อไปได้ หากกองจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากร ไม่แจ้งให้ทราบอย่างใดภายในกำหนดเวลา ๖๐ วัน นับแต่วันที่ส่วนราชการนั้นได้ส่งเรื่องให้กองจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากรให้ถือว่ากองจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากร ได้ให้ความเห็นชอบแล้ว และให้ส่วนราชการทำลายหนังสือได้

5. ถ้ากองจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากร เห็นว่าหนังสือฉบับใดควรจะขยายเวลาการเก็บไว้หรือไม่หรือให้เก็บไว้ตลอดไป ให้แจ้งให้ส่วนราชการนั้นทราบ และให้ส่วนราชการนั้น ๆ ทำการแก้ไขตามที่กองจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากร แจ้งมา หากหนังสือใดกองจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากร เห็นควรให้ส่งไปเก็บไว้ที่กองจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากร ก็ให้ส่วนราชการนั้น ๆ ปฏิบัติตาม

6. เพื่อประโยชน์ในการนี้ กองจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากร จะส่งเจ้าหน้าที่มาร่วมตรวจสอบหนังสือของส่วนราชการนั้นก็ได้

3. ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

“อิเล็กทรอนิกส์” หมายความว่า การประยุกต์ใช้วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ ไฟฟ้า คลื่นแม่เหล็กไฟฟ้า หรือวิธีอื่นใดในลักษณะคล้ายกัน และให้หมายความรวมถึงการประยุกต์ใช้วิธีการทางแสง วิธีการทางแม่เหล็ก หรืออุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับการประยุกต์ใช้วิธีต่าง ๆ เช่นว่านั้น (สำนักนายกรัฐมนตรี, 2548)

“ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์” หมายความว่า การรับส่งข้อมูลข่าวสารหรือหนังสือผ่านระบบสื่อสารด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ (สำนักนายกรัฐมนตรี, 2548)

ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เป็นระบบจัดเก็บสำเนาเอกสารของให้เป็น Digital และสามารถเรียกดูได้จากเครือข่ายคอมพิวเตอร์และ Internet ทุกที่ทุกเวลา ภายใต้ระบบรักษาความปลอดภัย เพิ่มประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในมหาวิทยาลัยให้คล่องตัว สะดวกรวดเร็ว และบรรลุวัตถุประสงค์ในเรื่องการสื่อสารนั้นๆ สามารถตรวจสอบติดตามสถานะเอกสาร การดำเนินการเรื่องเอกสาร ผ่านระบบสารบรรณโดยใช้เวลาสั้นลง(มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี)

ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ให้บริการข้อมูลและสารสนเทศผ่าน Web services ซึ่งทำให้ระบบสามารถให้บริการผ่านเครือข่าย Internet ได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ นำมาซึ่งรองรับการบริการเอกสารให้แก่ทุกหน่วยงานและทุกๆ บุคลากรในองค์กร ทั้งการให้บริการผ่าน Web Browser ระบบยังอำนวยความสะดวกในการขยายเครื่องแม่ข่ายเพื่อการให้บริการจัดเก็บเอกสาร (Document/Storage server) เพื่อความคล่องตัวในการกระจายเอกสาร โดยกระบวนการทำงานทั้งหมดจะถูกควบคุมโดยเครื่องแม่ข่าย (Application Sever) เพื่อการยืนยันว่ากระบวนการงานของทั้งระบบจะเป็นไปในทิศทางเดียวกัน และเพิ่มความมั่นใจว่าระบบจะดำเนินต่อไป โดยไม่ขึ้นอยู่กับความผิดพลาดของเครื่องผู้ใช้งานเครื่องใดเครื่องหนึ่ง(มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี)

ขั้นตอนการปฏิบัติงานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์นั้น ประกอบด้วยขั้นตอนหลักๆดังนี้ 1. การกำหนดรหัส และวิเคราะห์หมวดเอกสาร 2. การลงทะเบียนรับ 3. การหักเรื่อง 4. การออกเลขที่หนังสือ 5. การออกเลขที่คำสั่ง ประกาศ ระเบียบ ข้อบังคับ 6. การเวียนหนังสือ 7. การเก็บหนังสือที่ดำเนินการเสร็จแล้ว (เอกสารี ผนวฒนา,2558)

สรุปได้ว่า ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ หมายถึง การประยุกต์ใช้ระบบ Digital คอมพิวเตอร์ และเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ในการจัดบริการข้อมูล สารสนเทศ และการบริหารจัดการเอกสาร เช่น การรับส่งหนังสือ การยืม การจัดเก็บ และการทำลาย เป็นต้น การใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เพื่อประยุกต์ในการปฏิบัติงาน จะทำให้กระบวนการงานของทั้งระบบจะเป็นไปในทิศทางเดียวกัน และอำนวยความสะดวกแก่ผู้ปฏิบัติงานและผู้ต้องการเข้าถึงเอกสาร หนังสือ หรือระบบสารบรรณด้วย ทั้งนี้ ขั้นตอนการปฏิบัติงานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์นั้น ประกอบด้วยขั้นตอนหลักๆ 7 ขั้นตอน ดังนี้

1. การกำหนดรหัส และวิเคราะห์หมวดเอกสาร
2. การลงทะเบียนรับ
3. การหักเรื่อง
4. การออกเลขที่หนังสือ
5. การออกเลขที่คำสั่ง ประกาศ ระเบียบ ข้อบังคับ
6. การเวียนหนังสือ
7. การเก็บหนังสือที่ดำเนินการเสร็จแล้ว

4. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการระบบสารสนเทศ

4.1 ความหมายของสารสนเทศ

มาลี ล้าสกุล (2547 อ่างใน สนัน หวานแท้,2553) ได้ให้ความหมายของระบบสารสนเทศไว้ว่า คำว่า ระบบ โดยทั่วไป หมายถึงกลุ่มของส่วนต่างๆที่มีความสัมพันธ์กัน และประสานสัมพันธ์กับส่วนอื่นๆ นำมารวมกันเพื่อวัตถุประสงค์เรื่องใดเรื่องหนึ่ง ดังนั้น คำว่า ระบบสารสนเทศ จึงหมายถึงการนำองค์ประกอบหรือส่วนต่างๆ ที่สำคัญ ซึ่งเกี่ยวข้องกับการจัดการ และการให้บริการสารสนเทศซึ่งได้แก่ ทรัพยากรสารสนเทศบุคลากรเครื่องจักรกล และอุปกรณ์ต่างๆกระบวนการจัดการสารสนเทศกระบวนการบริหารหน่วยงานสารสนเทศ และผู้ให้มาทำงานร่วมกันเพื่อรวบรวมจัดเก็บประมวลผลและเผยแพร่สารสนเทศ

จิราภรณ์ รักษาแก้ว (2536 อ้างใน เพชรภรณ์ อาจศิริ, 2553) ให้ความหมายของระบบสารสนเทศ ว่า หมายถึง ข้อมูลที่ได้จากการประมวลผลแล้ว ด้วยวิธีการต่างๆ เป็นความรู้ที่ต้องการสำหรับใช้ทำประโยชน์ เป็นส่วนผลลัพธ์ของการประมวลผลข้อมูล เป็นสิ่งที่สื่อความหมายให้ผู้รับเข้าใจ และสามารถนำไปใช้ประโยชน์กระทำกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่งได้โดยเฉพาะ หรือเป็นการย้ำความเข้าใจที่มีอยู่แล้วให้มากยิ่งขึ้น และเป็นผลลัพธ์ของระบบสารสนเทศ

ทักษิณา สวานานนท์ (2536 อ้างใน เพชรภรณ์ อาจศิริ, 2553) สารสนเทศ หมายถึงข้อมูลที่นำมาประมวลผลแล้วและสนออกมาในรูปแบบที่ผู้ใช้รู้หรือเข้าใจความหมาย

Burch and Grudnitski (1989 อ้างใน คะนิงนิจ พรหมเนตร, 2554) ได้กล่าวถึงความแตกต่างของข้อมูลสารสนเทศไว้ว่า ข้อมูลคือตัวเลขภาษา หรือสัญลักษณ์ต่างๆ ใช้แทนคน สิ่งของความคิด ลักษณะของข้อมูลจะเป็นข้อเท็จจริงไม่ปรุงแต่ง และไม่เกี่ยวข้องกัน ส่วนสารสนเทศ คือข้อมูลที่ผ่านการเปลี่ยนแปลง หรือกระทำเพื่อผลการเพิ่มความเข้าใจของผู้ใช้ลักษณะสารสนเทศจะเป็นการรวบรวมข้อมูลหลายหลายอย่างที่เกี่ยวข้องกันเพื่อจุดมุ่งหมายอย่างใดอย่างหนึ่ง

จากความหมายสารสนเทศข้างต้น สรุปได้ว่า สารสนเทศ หมายถึง ระบบข้อมูลที่ได้รับการประมวลผลแล้ว ด้วยวิธีการต่างๆ เพื่อวัตถุประสงค์อย่างใดอย่างหนึ่ง เพื่อให้ผู้ใช้มีความเข้าใจในข้อความ หรือความหมายนั้นๆ ทั้งนี้ สารสนเทศจะต่างจากข้อมูล กล่าวคือ ข้อมูลจะเป็นข้อความที่ไม่ได้ผ่านการปรุงแต่ง หรือกระทำการใดๆ เพื่อเพิ่มความรู้อความเข้าใจของผู้ใช้

4.2. สารสนเทศที่ดี

Burch and other (1983 อ้างใน อัจฉรัตน์ สงวนงาม , 2554) กล่าวถึงคุณสมบัติของสารสนเทศที่ดีไว้ 10 ประการคือ

1. มีความทันต่อเวลา หมายถึงการได้รับข้อมูลข่าวสารภายในเวลาที่ผู้รับข้อมูลต้องการ
2. มีความกระชับ หมายถึงเป็นสารสนเทศที่ได้ใจความที่สมบูรณ์ในตัวเอง
3. มีความแม่นยำ หมายถึงมีความคลาดเคลื่อนจากข้อเท็จจริงในระดับต่ำหรือการปลอดจากข้อผิดพลาดในข้อมูล
4. ได้จากสภาพปกติ หมายถึงเป็นสารสนเทศที่ผลิตจากระบบสารสนเทศที่เป็นของการไม่ใช่ข่าวลือ
5. สามารถตรวจสอบได้ หมายถึงสามารถตรวจสอบข้อความถูกต้องได้ในเรื่องเดียวกันจากผู้ใช้หลายหลายคน
6. สะดวกรวดเร็ว หมายถึงความสะดวกและรวดเร็วในการเรียกใช้
7. มีความไม่ลำเอียง หมายถึงไม่เป็นสารสนเทศที่มีจุดประสงค์ที่จะปกปิดข้อเท็จจริงบางอย่าง ซึ่งทำให้ผู้ใช้เข้าใจผิดไปจากความเป็นจริง
8. มีความสมบูรณ์ครอบคลุม หมายถึงมีปริมาณเพียงพอมีความสมบูรณ์ครอบคลุมพื้นที่การตัดสินใจของผู้ใช้
9. มีความเหมาะสม หมายถึงข้อมูลเกี่ยวข้องหรือสัมพันธ์กับข้อความต้องการของผู้ใช้ข้อมูลดีพอหรือเหมาะสมเพียงใด

10. มีความชัดเจน หรือสารสนเทศมีความกระจ่างชัดเจนไม่มีความหมกหมอง ไม่จำเป็นต้องตีความสามารถทำความเข้าใจได้ง่ายและที่แตกต่างคือไม่ลำเอียงไม่มีความตั้งใจจะเปลี่ยนแปลงข้อมูล

ข้อมูลและสารสนเทศเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญอย่างมากต่อทุกองค์การทั้งนี้สารสนเทศที่ดีควรมีลักษณะ ดังต่อไปนี้ (เจษฎาพร จันทมงคล และคณะ)

1. ความเที่ยงตรง (Accuracy) สารสนเทศขององค์การที่ดีจะต้องมีความเที่ยงตรงและเชื่อถือได้ โดยไม่ให้ความคลาดเคลื่อนหรือมีความคลาดเคลื่อนน้อยที่สุด ดังนั้นประสิทธิผลของการตัดสินใจจึงขึ้นอยู่กับความถูกต้องหรือความเที่ยงตรง ย่อมส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพและการตัดสินใจมีความผิดพลาดตามไปด้วย

2. ทันต่อความต้องการใช้ (Timeliness) นอกเหนือจากสารสนเทศขององค์การจะต้องมีความเที่ยงตรงหรือความถูกต้องแล้วยังจะต้องมีคุณสมบัติของการที่สามารถนำสารสนเทศมาใช้ได้ทันทีเมื่อต้องการใช้ข้อมูล หรือเพื่อการตัดสินใจ ทั้งนี้เนื่องจากเหตุการณ์ต่างทางการบริหารทั้งภายในและภายนอกองค์การมีการเคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วโดยเฉพาะสารสนเทศด้านการขายการผลิตตลอดจนด้านการเงินถ้าผู้บริหารได้ รับมาล่าช้าก็จะส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการตัดสินใจหรือการดำเนินงานของผู้บริหารที่จะลดลงตามไปด้วย

3. ความสมบูรณ์ (Completeness) สารสนเทศขององค์การที่ดีจะต้องมีความสมบูรณ์ที่จะช่วยให้การตัดสินใจเป็นไปด้วยความถูกต้อง การมีสารสนเทศที่มีปริมาณมาก ไม่ได้หมายถึงการที่จะช่วยเพิ่มประสิทธิผลของการดำเนินงาน สารสนเทศที่มีมากเกินไปอาจเป็นสารสนเทศที่ไม่มีความสำคัญเช่นเดียวกับการมีสารสนเทศที่มีปริมาณน้อยเกินไปก็อาจทำให้ไม่ได้สารสนเทศที่สำคัญครบเพียงพอทุกด้านที่จะนำไปใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีประสิทธิภาพ แต่ทั้งนี้ไม่ได้หมายความว่าต้องรอให้มีสารสนเทศครบถ้วน 100 เปอร์เซ็นต์ ก่อนจึงจะทำการตัดสินใจได้ เช่น จะตัดสินใจเกี่ยวกับอัตราการใช้สินค้าปริมาณสินค้าคงเหลือ ราคาต่อหน่วยแหล่งผู้ผลิตค่าใช้จ่ายในการสั่งซื้อค่าใช้จ่ายในการเก็บรักษาระยะเวลาออกของสินค้าแต่ละชนิด ดังนั้นจะตัดสินใจเกี่ยวกับการบริหารสินค้าคงเหลือให้มีประสิทธิภาพก็จำเป็นที่จะต้องได้รับสารสนเทศในทุกเรื่องการขาดไปเพียงบางเรื่องจะส่งผลกระทบต่อตัดสินใจอย่างมากเป็นต้นจากตัวอย่างจะเห็นได้ว่าไม่ได้หมายความว่ามีความสำคัญมาก เฉพาะในบางด้านขณะที่สารสนเทศในบางด้านไม่มีหรือมีไม่เพียงพอต่อการตัดสินใจแต่จะต้องได้รับสารสนเทศที่สำคัญครบในทุกด้านที่ทำการตัดสินใจ

4. การสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ (Relevance) สารสนเทศขององค์การที่ดีจะต้องมีคุณลักษณะที่สำคัญอีกประการหนึ่งก็คือจะต้องตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้ที่จะนำไปใช้ในการตัดสินใจได้ดังนั้นในการที่องค์การจะออกแบบและพัฒนาระบบสารสนเทศในองค์การนั้นการสอบถามความต้องการของสารสนเทศที่ผู้ใช้ต้องการเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญอย่างมากเช่นสารสนเทศในการบริหารการผลิตการตลาดและการบริหารทรัพยากรมนุษย์ เป็นต้น

5. ตรวจสอบได้ (Verifiability) สารสนเทศที่ดีควรมีคุณลักษณะที่สามารถจะตรวจสอบได้โดยเฉพาะแหล่งที่มาการจัดรูปแบบการวิเคราะห์ข้อมูลที่ใช้นี้เพื่อให้การตัดสินใจได้เกิดความรอบรอบการที่ผู้บริหารมองเห็นสารสนเทศบางเรื่องแล้วพบว่าทำไมจึงมีค่าที่ต่ำเกินไปหรือ

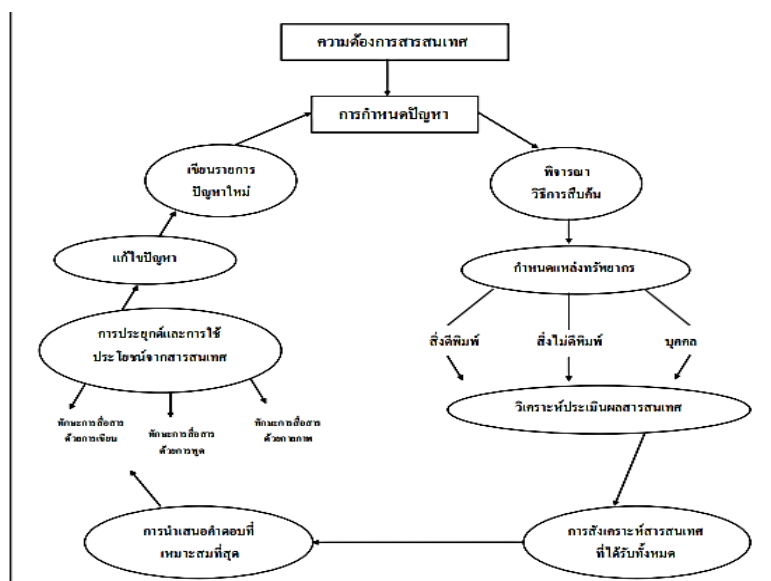
สูงเกินไปอาจต้องตรวจสอบความถูกต้องของสารสนเทศที่ได้มา ทั้งนี้ก็เพื่อมิให้การตัดสินใจเกิดความผิดพลาด

จากแนวคิดที่กล่าวมาสรุปได้ว่า ควรมีลักษณะดังนี้ ควรมีความถูกต้อง สามารถตรวจสอบความถูกต้อง ไม่มีความหมายคลาดเคลื่อนหรือกำกวม หรือสามารถตีความได้หลายความหมาย กล่าวคือ ความความสมบูรณ์ในความหมายของตัวเอง เพื่อไม่ให้เกิดข้อผิดพลาดในการตีความ นอกจากนี้ ควรมีความรวดเร็ว ผู้รับข้อมูลสามารถเข้าถึงข้อมูลทันต่อเวลาที่ต้องการใช้ และมีความทันสมัยอยู่ตลอดเวลา

4.3. วงจรสารสนเทศ

วงจรการรู้สารสนเทศ เป็นสิ่งที่แสดงถึง ขั้นตอนการกำหนดสารสนเทศที่ต้องการได้อย่างถูกต้องซึ่ง Whiston and Amstutz (1997) ได้อธิบายลักษณะวงจรการรู้สารสนเทศไว้ดังนี้ ขั้นแรก คือ การกำหนดปัญหาประเด็นหรือคำถามของสารสนเทศที่เราต้องการรู้หรือต้องการได้รับ จากนั้นพิจารณาวิธีการที่จะสืบค้นหรือได้มาซึ่งสารสนเทศที่เราต้องการว่าจะได้มาอย่างไร รวมถึงกำหนดกลยุทธ์หรือวิธีการสืบค้นของสารสนเทศนั้น ขั้นต่อไป คือ กำหนดแหล่งทรัพยากรที่จะสืบค้นได้แก่สิ่งตีพิมพ์สิ่งไม่ตีพิมพ์หรือจากบุคคล จากนั้นนำสารสนเทศที่ได้มาวิเคราะห์ และประเมินผลสารสนเทศ โดยพิจารณาว่ามีความน่าเชื่อถือหรือไม่เพียงใด หากเป็นข้อมูลที่เชื่อถือได้ ขั้นต่อไปคือการนำสารสนเทศที่ได้ทั้งหมดมาสังเคราะห์ และจัดระบบเพื่อให้ได้คำตอบที่เหมาะสมที่สุดจากการใช้สารสนเทศ ที่สองข้อไว้แล้วและจะนำเสนอได้โดยใช้ทักษะการสื่อสารประเภทต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นการเขียนพูด และสื่อสารทางกายภาพโดยการประยุกต์ และใช้สารสนเทศให้เกิดประโยชน์ ส่วนสุดท้ายก็คือ การใช้กระบวนการสารสนเทศเพื่อการแก้ไขปัญหาตนเอง หากสารสนเทศที่ได้ผ่านขั้นตอนดังกล่าว ไม่เพียงพอในการแก้ไขปัญหา หรือหากว่าเราต้องการศึกษาวิจัยเพิ่มเติม วงจรการรู้สารสนเทศจะเริ่มต้นขึ้นอีกครั้งด้วยการกำหนดปัญหาใหม่ และดำเนินการตามขั้นตอนตามลำดับ (มูจลินทร์ ผลกล้า,2548)

แผนภูมิที่ 5 วงจรการรู้สารสนเทศ (Information literacy cycle)



ที่มา : Whiston and Amstutz, 1997

5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วรพจน์ กรีสระเดช (2551) ทำการวิจัยเรื่อง การจัดการเอกสารภายในองค์กรผลการศึกษาพบว่า ในสวนเริ่มต้นของการออกแบบ และการจัดการระบบการจัดการเอกสารในองค์กรนั้น การจัดการโครงการ และผู้ใช้ต้องคำนึงถึงสถาปัตยกรรมของระบบการจัดการเอกสาร 3 ระดับ ได้แก่ ระดับแนวคิด ระดับตรรกะ และระดับกายภาพ

สถาปัตยกรรมของระบบการจัดการเอกสารในระดับแนวคิด จะอธิบายเกี่ยวกับขอบเขตและบริบทของระบบการจัดการเอกสารที่สัมพันธ์กับประเด็น why คือทำไมต้องใช้ระบบการจัดการเอกสารและ who คือ ใครเป็นผู้ใช้ระบบการจัดการเอกสาร

ในส่วนของสถาปัตยกรรมระดับตรรกะ เป็นระดับที่รวบรวมหน้าที่การทำงานของระบบการจัดการเอกสาร ได้แก่ การนำเข้า การประมวลผล และผลลัพธ์ที่ประกอบไปด้วยเรื่องของความมั่นคง กฎ ระเบียบ ขององค์กรรูปแบบหน้าจอ และรายงานในการออกแบบสถาปัตยกรรมในระดับนี้ ไม่จำเป็นต้องคำนึงสภาพแวดล้อมทางด้านซอฟต์แวร์และฮาร์ดแวร์ แต่จะให้ความสำคัญในเรื่องของกระบวนการ และขอบเขตการทำงานร่วมกันระหว่างมนุษย์กับเครื่องจักรมากกว่า ในส่วนของสถาปัตยกรรมระดับนี้ ค่อนข้างมีความสำคัญต่อการออกแบบ และพัฒนาระบบมากกว่าส่วนอื่น เนื่องจาก เป็นส่วนที่ใช้เวลาในการออกแบบค่อนข้างมาก เนื่องจากมีความละเอียดซับซ้อน

และสุดท้ายคือสถาปัตยกรรมระดับกายภาพ ประกอบด้วยโครงสร้างทางกายภาพที่จริง จำเป็นต่อการสร้างแบบ และการทำงานของระบบการออกแบบในระดับนี้ไม่เป็นอิสระจากสภาพแวดล้อม นั่นคือ ต้องคำนึงถึงข้อจำกัดทางด้าน software ที่จะใช้ในการทำงานของระบบซึ่งจะต้องคำนึงถึงคำสองคำคือ why และ where ว่าจะติดตั้งระบบอย่างไร และติดตั้งที่ไหนซึ่งจะเกี่ยวข้องกับการกำหนดคุณสมบัติของคอมพิวเตอร์อุปกรณ์ หรือโปรแกรมใดที่จะต่อมันใช้กับงานระบบ หรืออีกนัยหนึ่งการออกแบบในระดับนี้ ต้องคำนึงถึงองค์ประกอบของทางด้านสมรรถนะของระบบด้วย

พลินทร สังขกร (2549) ทำการศึกษาเรื่อง การบริหารจัดการระบบจัดเก็บเอกสารของกองระเบียบการ กรมเสมียนตรา กระทรวงกลาโหม

ผลการวิจัยพบว่า สภาพการจัดเก็บเอกสาร ของกองระเบียบการ กรมเสมียนตรา กระทรวงกลาโหม พบว่าระบบการจัดเก็บเอกสารส่วนใหญ่ยังเป็นแบบบันทึกลงสมุด ถึงแม้ว่าได้มีการนำโปรแกรมการจัดเก็บเอกสารแบบสารสนเทศมาใช้แล้ว แต่ก็ยังไม่ได้มีการดำเนินการใช้ระบบสารสนเทศจัดเก็บเอกสารอย่างเป็นระบบ

ด้านปัญหาในการจัดเก็บเอกสาร พบว่าด้าน บุคลากร คือมีปัญหาการขาดแคลนบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถในการทำงานที่เพียงพอ ด้านงบประมาณ พบว่าได้รับการจัดสรรงบประมาณไม่เพียงพอ

ด้านการบริหารจัดการ พบว่ายังไม่มีมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการบริหารจัดการ ให้สอดคล้องกับสภาวะการทำงานและภารกิจที่ได้รับมอบหมาย และปัญหาในการนาระบบสารสนเทศมาใช้ในการจัดเก็บเอกสาร ของกองระเบียบการ กรมเสมียนตรา กระทรวงกลาโหม พบว่าปัญหาด้านบุคลากรคือมีอัตรากำลังไม่เพียงพอบุคลากรขาดความรู้ความสามารถในการประสานงานภายในและภายนอกองค์กร และความเอาใจใส่

ปัญหาด้านโครงสร้างการทำงาน พบว่ามีบทบาทและหน้าที่ที่ทับซ้อนกัน แนวทางในการแก้ไขปัญหาคือเสนอแนะในการจัดเก็บเอกสาร พบว่าด้านบุคลากรคือต้องสรรหาบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถมาปฏิบัติงาน ให้สามารถปฏิบัติงานได้ตามประสิทธิภาพสูงสุดของแต่ละบุคคล และควรกำหนดแผนงานและนโยบายการบริหารการจัดระบบจัดเก็บเอกสารให้ชัดเจนการจัดสรรงบประมาณ วิธีการประเมินผลการดำเนินงานให้ชัดเจน ควรมีการจัดการอบรมและพัฒนาบุคลากร และควรมีหน่วยงานที่สนับสนุนในด้านสารสนเทศอย่างจริงจัง

สุชาติ ฤกษ์ไอรส.(2558) ทำการศึกษาเรื่อง การศึกษาปัญหา ความต้องการ และแนวทางในการแก้ไขปัญหาการบริหารงานเอกสารของหน่วยงานภายในสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ พบว่า

1. บุคลากรส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 71.2 และเป็นเพศชาย ร้อยละ 28.8 ซึ่งมีอายุ ระหว่าง 31-40 ปี ร้อยละ 36.3 รองลงมาคือ อายุ 41-50 ปี ร้อยละ 25.0 มีอายุงานในสถาบัน 1-10 ปี ร้อยละ 56.5 รองลงมาคือ อายุงาน 11-20 ปี ร้อยละ 22.9 ส่วนใหญ่รับผิดชอบงานบริหาร และธุรการ ร้อยละ 37.0 รองลงมาคืองานคลัง ตรวจสอบ และพัสดุ ร้อยละ 12.3 ด้านประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานเอกสาร ส่วนใหญ่บุคลากรมีประสบการณ์ 1-10 ปี ร้อยละ 63.0 รองลงมามีประสบการณ์ 11-20 ปี ร้อยละ 22.6 ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาโท ร้อยละ 44.5 รองลงมาคือระดับปริญญาตรี ร้อยละ 44.2 ด้านสถานะส่วนใหญ่เป็นพนักงานสถาบัน ร้อยละ 55.8 รองลงมาเป็นข้าราชการ ร้อยละ 27.1 ในส่วนของหน่วยงานในสังกัดส่วนใหญ่สังกัดสำนักบรรณสารการพัฒนา ร้อยละ 11.6 รองลงมาสังกัดกองงานผู้บริหาร ร้อยละ 9.9

2. บุคลากรมีปัญหาการบริหารงานเอกสารของหน่วยงานภายในสถาบันพัฒนบริหารศาสตร์ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และมีปัญหาการบริหารงานเอกสารทั้ง 5 ด้านอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีปัญหาด้านการทำลายเอกสารเป็นลำดับที่ 1 รองลงมาคือปัญหาด้านการจัดเก็บเอกสาร ปัญหาด้านการผลิตเอกสาร ปัญหาด้านการยืมและการสืบค้นเอกสาร และน้อยที่สุดคือปัญหาด้านการรับส่งเอกสาร ตามลำดับ

3. ความต้องการในการแก้ไขปัญหาการบริหารงานเอกสารของหน่วยงานภายในสถาบันพัฒนบริหารศาสตร์ผลการศึกษา พบว่า ด้านการผลิตเอกสาร ความต้องการแก้ปัญหานั้นอันดับแรกคือ กำหนดรูปแบบการพิมพ์ที่มีมาตรฐานเดียวกัน ด้านการรับส่งเอกสาร ความต้องการแก้ปัญหานั้นอันดับแรกคือกำหนดแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการรับส่งเอกสารให้ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน ด้านการจัดเก็บเอกสาร ความต้องการแก้ปัญหานั้นอันดับแรกคือ ขอให้มีการอบรมเกี่ยวกับการจัดเก็บเอกสารโดยตรงและต่อเนื่อง เพื่อให้มีระบบการจัดเก็บเอกสารเป็นมาตรฐานเดียวกัน ด้านการยืมและการสืบค้นเอกสารความต้องการแก้ปัญหานั้นอันดับแรกคือ ควรมีการจัดทำระบบการเก็บเอกสารที่ถูกต้องและชัดเจน เพื่อสะดวกในการสืบค้นและสามารถค้นหาได้อย่างรวดเร็ว และด้านการทำลายเอกสาร ความต้องการแก้ปัญหานั้นอันดับแรกคือ ดำเนินการทลายเอกสารให้เป็นไปตามระเบียบทุกปี

4. แนวทางในการแก้ไขปัญหาการบริหารงานเอกสารของหน่วยงานภายในสถาบันพัฒนบริหารศาสตร์ในแต่ละด้านมีดังนี้ ด้านการผลิตเอกสาร หน่วยงานฯ ในสถาบันควรมีการกำหนดรูปแบบมาตรฐานการผลิตหนังสือราชการ เป็นรูปแบบเดียวกัน เพื่อความสะดวกในการจัดทำและผลิตเอกสารด้านการรับส่งเอกสาร สถาบันฯ ควรกำหนดแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการรับส่งเอกสารให้

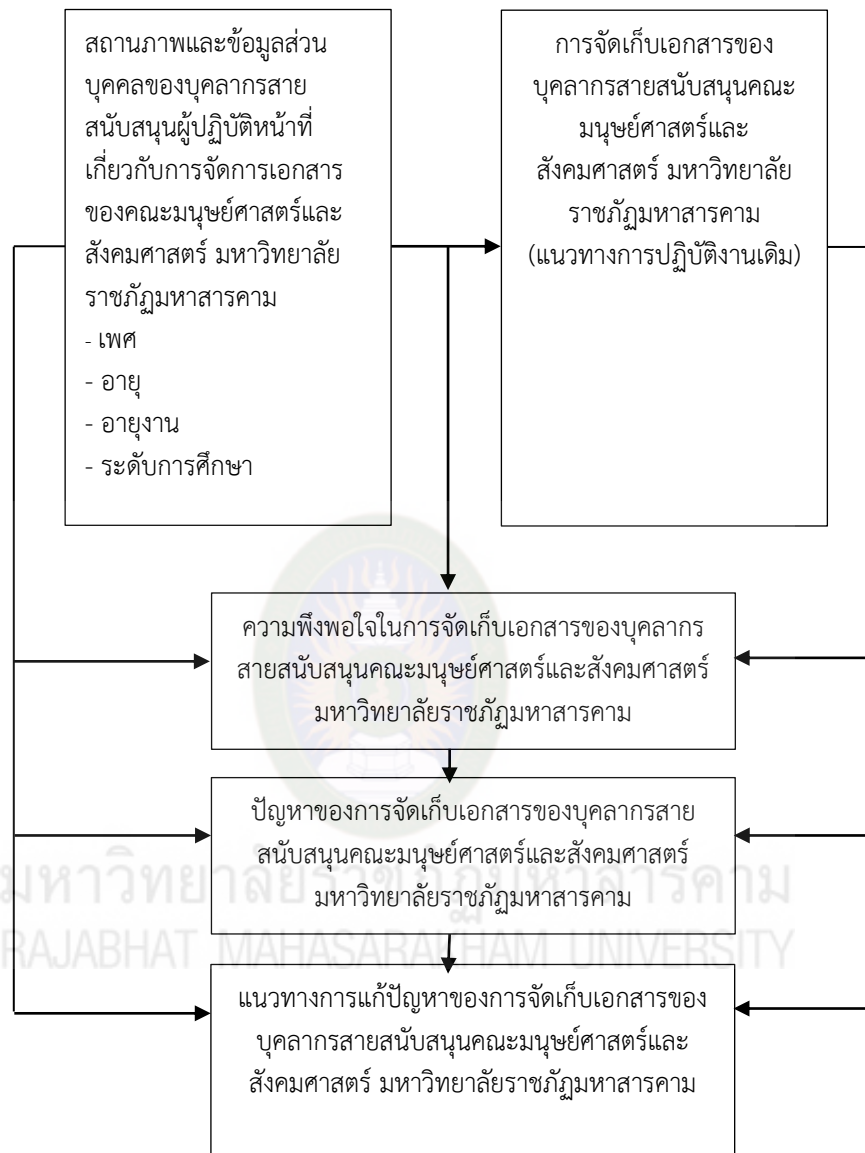
ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน เพื่อป้องกันการเกิดความล่าช้าในการรับส่งเอกสาร ด้านการจัดเก็บเอกสาร สถาบันฯ ควรจัดให้มีการอบรมเกี่ยวกับการจัดเก็บเอกสารโดยตรงและต่อเนื่อง เพื่อให้มีระบบการจัดเก็บเอกสารเป็นมาตรฐานเดียวกัน นอกจากนี้กำหนดให้มีบุคลากรที่รับผิดชอบเรื่องการจัดเก็บเอกสารโดยตรง ด้านการยืมและการสืบค้นเอกสาร ควรมีการจัดทำระบบการยืมเอกสารที่เป็นรูปธรรม และด้านการท าลายเอกสาร ควรมีการกำหนดระเบียบขั้นตอนการท าลายเอกสารที่เป็นรูปธรรม สามารถปฏิบัติตามได้ รวมถึงอาจมีการกำหนดบทลงโทษหากมีการละเลยไม่ปฏิบัติตามขั้นตอนที่วางไว้ นอกจากนี้ควรมีการกำหนดคุณค่าของเอกสารแต่ละประเภท เพื่อประโยชน์ในการทำลายเอกสาร

ช่อทิพย์ ศิวพรอนันท์.(2559). ทำการศึกษา เรื่อง ระบบการจัดการเอกสารและผลงานของบุคลากรคณะศิลปศาสตร์. จากการศึกษา การจัดการเอกสารและผลงานของบุคลากรคณะศิลปศาสตร์ ทำให้ทราบถึงปัญหาและการจัดเก็บเอกสาร โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ผลงานทางวิชาการต่างๆ อาทิเช่น เอกสารสูญหายการทำสำเนาซ้ำซ้อน และการค้นหาเอกสารล่าช้า เป็นต้น ดังนั้น ผู้วิจัยจึงต้องการพัฒนาระบบเพื่อการใช้งานด้านการจัดเก็บเอกสาร และการค้นหาเอกสารทางด้านงานวิจัยให้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้งาน โดยคำนึงถึงความสะดวก และความสามารถของผู้ใช้งานให้สามารถเรียนรู้และใช้งานได้ง่ายที่สุด

ระบบการจัดการเอกสาร และผลงานของบุคลากรคณะศิลปศาสตร์ที่ได้พัฒนาขึ้น อย่างมีระบบประโยชน์อย่างมากต่อหน่วยงานดังนี้

ทำให้มีการจัดเก็บเอกสารเป็นระบบมากขึ้น และยังป้องกันการสูญหายของเอกสารได้อีกด้วย ช่วยลดพื้นที่ลดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน และลดความซ้ำซ้อนในการจัดเก็บเอกสาร การบริหารจัดการเอกสารมีประสิทธิภาพมากขึ้น ทำให้การสืบค้นข้อมูลด้านงานวิจัยสะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น ประหยัดทรัพยากรกระดาษ และงบประมาณเกี่ยวกับอุปกรณ์สำนักงาน

6. กรอบแนวคิดในการวิจัย



ผู้วิจัยทำการศึกษาการจัดการเอกสารของบุคลากรสายสนับสนุนคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม (แนวทางการปฏิบัติงานเดิม) โดยใช้หลักการวงจรชีวิตเอกสาร (Records Life Cycle Model) ของ Penn and others (1989 อ้างใน ภาวนา สุพัฒน์กุล ,2548) เป็นหลักในการศึกษา ทั้งนี้ แบ่งเป็น 5 ระยะเวลา คือ 1. การจัดทำและการรับเอกสาร (creation and receipt) 2. การแจกจ่าย (distribution) 3. การใช้ (use) 4. การดูแลรักษา (maintenance) และ 5. การกำจัด (disposition)

จากนั้นผู้วิจัยสำรวจ ความพึงพอใจในการจัดการเอกสารของบุคลากรสายสนับสนุนคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม โดยใช้แบบสอบถาม เพื่อนำข้อมูล

ประกอบการพิจารณาประเมินการปฏิบัติงาน และปัญหาในการปฏิบัติงานการจัดการเอกสาร จากนั้นผู้วิจัยศึกษาวิเคราะห์ปัญหาของการจัดการเอกสารของบุคลากรสายสนับสนุนคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ โดยการสัมภาษณ์ และสังเกตกระบวนการปฏิบัติงาน จากนั้นนำข้อมูลวิเคราะห์เพื่อหาแนวทางการแก้ปัญหาของการจัดการเอกสารของบุคลากรสายสนับสนุนคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง การพัฒนาระบบการจัดเก็บเอกสารภายในของบุคลากรสายสนับสนุน คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ ผู้วิจัยได้กำหนดวิธีการดำเนินการวิจัยดังนี้

1. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ได้กำหนดประเด็นเพื่อรวบรวมข้อมูลดังนี้

1.1. แบบสอบถาม เพื่อเก็บข้อมูลจากบุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 20 คน แบ่งออกเป็น 3 ตอน มีประเด็นในการเก็บรวบรวมข้อมูลดังนี้

1. ตอนที่ 1 สอบถามข้อมูลส่วนบุคคล เช่น เพศ อายุ ตำแหน่งงาน อายุงาน เป็นต้น

2. ตอนที่ 2 เป็นการสอบถามข้อมูล เกี่ยวกับแนวทางการปฏิบัติงาน ความพึงพอใจ เกี่ยวกับการจัดเก็บเอกสารภายในของบุคลากรสายสนับสนุน คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ที่ได้ปฏิบัติมา

3. ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการจัดเก็บเอกสารภายในของบุคลากรสายสนับสนุน คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

2.2. แบบสัมภาษณ์ เพื่อเก็บข้อมูลจากบุคลากรสายสนับสนุน ผู้ที่ปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับการจัดเก็บเอกสารภายในของบุคลากรสายสนับสนุน คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม รวมถึงแนวทางการแก้ไข พัฒนา และนวัตกรรมในการจัดเก็บเอกสารภายในของบุคลากรสายสนับสนุน คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

2. การสร้างเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วย แบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์กลุ่ม ซึ่งผู้วิจัยดำเนินการสร้าง โดยมีลำดับขั้นตอนดังนี้

1 ศึกษาวิธีการสร้างเครื่องมือจากตำรา เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการสร้างแบบสอบถามแบบสัมภาษณ์ และแบบสังเกต และเอกสารที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย

2 สร้างแบบสอบถาม แบบสัมภาษณ์ ให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์ และขอบเขตของการวิจัย โดยจำแนกเป็น

1. แบบสอบถาม สำหรับเก็บข้อมูลบุคลากรสายสนับสนุน คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จำนวน 20 ชุด/คน

2. แบบสัมภาษณ์ ใช้ในการสัมภาษณ์หัวหน้าหน่วยงาน/คณะ จำนวน 10 คน

3 นำเครื่องมือที่สร้างขึ้นไปให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา พร้อมปรับปรุงข้อคำถามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ และนำเครื่องมือไปทดลองใช้

4 นำผลการทดลองใช้มาปรับปรุงเครื่องมือให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยจะขอความร่วมมือจากหน่วยงานหรือคณะที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการเก็บข้อมูล จากนั้นดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยมีขั้นตอนดังต่อไปนี้

3.1 รวบรวมหลักฐาน เอกสารต่าง ๆ ของผู้วิจัย ที่เกี่ยวข้อง พร้อมทั้งสังเกตพฤติกรรมของบุคลากรในองค์กรเบื้องต้น

3.2 ผู้วิจัยและผู้ช่วยวิจัย นัดหมายกลุ่มตัวอย่าง เพื่อลงพื้นที่ เก็บข้อมูล โดยใช้แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์

3.3 ผู้วิจัยและผู้ช่วยวิจัย ลงพื้นที่เก็บรวบรวมข้อมูล และเช็คความถูกต้องครบถ้วนของข้อมูล

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลดำเนินการใน 2 ลักษณะ คือ

4.1 ข้อมูลเชิงคุณภาพ ใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหา และสรุปข้อมูลในเชิงพรรณนา
โวหาร

4.2 ข้อมูลเชิงปริมาณ นำมาวิเคราะห์ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบน
มาตรฐาน

บทที่ 4 ผลการศึกษา

การวิจัยเรื่อง การพัฒนาระบบการจัดเก็บเอกสารภายในของบุคลากรสายสนับสนุน คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาข้อมูลจากเอกสาร ตำรา การเก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ และการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นจริงมากที่สุด โดยผู้วิจัยได้แบ่งหัวข้อในการอธิบายผลการศึกษา ดังนี้

1. ข้อมูลเชิงสถิติ

ข้อมูล เกี่ยวกับแนวทางการปฏิบัติงาน ความพึงพอใจ เกี่ยวกับการจัดเก็บเอกสารภายในของบุคลากรสายสนับสนุน คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ได้แก่

1.1. ด้านความรู้และความเข้าใจกระบวนการจัดเก็บเอกสารภายในของบุคลากรสายสนับสนุน

1.2. ด้านความพึงพอใจต่อการจัดเก็บเอกสารภายในของบุคลากรสายสนับสนุน

1.3. ด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการและการสนับสนุนการทำงานของเจ้าหน้าที่จัดเก็บเอกสาร

2. ข้อมูลเชิงคุณภาพ

2.1. อธิบายระบบการจัดเก็บเอกสารภายในของบุคลากรสายสนับสนุน คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

2.2. สภาพปัญหาในระบบการจัดเก็บเอกสารภายในของบุคลากรสายสนับสนุน คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

2.3. แนวทางการแก้ไขปัญหา และแนวทางการพัฒนาระบบการจัดเก็บเอกสารภายในของบุคลากรสายสนับสนุน คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

ผลการศึกษา

1. ข้อมูลเชิงสถิติ

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณเกี่ยวกับการพัฒนาระบบการจัดเก็บเอกสารภายในของบุคลากรสายสนับสนุน คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 20 คน ได้ข้อมูลดังนี้

1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

ตารางที่ 1 แสดงเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	7	35
หญิง	13	65
รวม	20	100

จากตารางที่ 1 แสดงเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม สรุปได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 20 คน เป็นเพศชายจำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 35 และเป็นเพศหญิงจำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 65

2. อายุ

ตารางที่ 2 แสดงอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม

ช่วงอายุ	จำนวน	ร้อยละ
20 ปี – 25 ปี	0	0
26 ปี – 30 ปี	3	15
31ปี – 35 ปี	5	25
36 ปี – 40 ปี	4	20
41 ปี – 45 ปี	5	25
46 ปี – 50 ปี	3	15
มากกว่า 50 ปี	0	0
รวม	20	100

จากตารางที่ 2 แสดงอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม สรุปได้ว่า จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 20 คน แบ่งออกเป็น 5 ช่วงอายุ ได้แก่ ผู้ที่มีช่วงอายุ 26 ปี – 30 ปี มีจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 15 ผู้ที่มีช่วงอายุ 31ปี – 35 ปี มีจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 25 ผู้ที่มีช่วงอายุ 36 ปี – 40 ปี มีจำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 20 ผู้ที่มีช่วงอายุ 41 ปี – 45 ปี มีจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 25 และ ผู้ที่มีช่วงอายุ 46 ปี – 50 ปี มีจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 15

3. ประสพการณ์ทำงาน

ตารางที่ 3 แสดงประสพการณ์ทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ช่วงอายุประสพการณ์ทำงาน	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 1 ปี	4	20
1 ปี – 5 ปี	9	35
6 ปี – 10 ปี	7	45
10 ปีขึ้นไป	0	0
รวม	20	100

ตารางที่ 3 แสดงประสพการณ์ทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม สรุปได้ว่า ช่วงอายุประสพการณ์ทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 3 ช่วง ได้แก่ ช่วงอายุประสพการณ์ทำงานน้อยกว่า 1 ปี มีจำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 20 ช่วงอายุประสพการณ์ทำงาน 1 ปี – 5 ปี มีจำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 35 ช่วงอายุประสพการณ์ทำงาน 6 ปี – 10 ปี มีจำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 45

1.2 ข้อมูล เกี่ยวกับแนวทางการปฏิบัติงาน ความพึงพอใจ เกี่ยวกับการจัดเก็บเอกสาร ภายในของบุคลากรสายสนับสนุน คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

การศึกษาข้อมูล เกี่ยวกับแนวทางการปฏิบัติงาน ความพึงพอใจ เกี่ยวกับการจัดเก็บเอกสารภายในของบุคลากรสายสนับสนุน คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม แยกออกเป็น 3 ด้าน ดังนี้

1. ด้านความรู้และความเข้าใจกระบวนการจัดเก็บเอกสารภายในของบุคลากรสายสนับสนุน
2. ด้านความพึงพอใจต่อการจัดเก็บเอกสารภายในของบุคลากรสายสนับสนุน
3. ด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการและการสนับสนุนการทำงานของเจ้าหน้าที่จัดเก็บเอกสาร

ทั้งนี้ ในการแปลข้อมูลในแต่ละด้าน ผู้วิจัยได้ใช้เกณฑ์การแปลข้อมูล โดยการนำค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคำตอบแบบสอบถามมาใช้แปลข้อมูล โดยใช้เกณฑ์ในการแปลความหมายค่าเฉลี่ย ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2545)

ค่าเฉลี่ย 4.51 - 5.00	หมายถึง	มีความคิดเห็นมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.51 - 4.50	หมายถึง	มีความคิดเห็นมาก
ค่าเฉลี่ย 2.51 - 3.50	หมายถึง	มีความคิดเห็นปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.51 - 2.50	หมายถึง	มีความคิดเห็นน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.50	หมายถึง	มีความคิดเห็นน้อยที่สุด

การแปลความหมายค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ผู้วิจัยได้ใช้เกณฑ์การแปลข้อมูล ดังนี้
(บุญมี พันธุ์ไทย,2545)

ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ความหมาย
มากกว่า 1.75	มีความแตกต่างกันมาก
1.25-1.75	มีความแตกต่างค่อนข้างมาก
น้อยกว่า 1.25	มีความแตกต่างกันน้อย หรือใกล้เคียงกัน หรือเหมือนกัน

ก. ด้านความรู้และความเข้าใจกระบวนการจัดเก็บเอกสารภายในของบุคลากรสายสนับสนุน
ตารางที่ 4 สรุปด้านความรู้และความเข้าใจกระบวนการจัดเก็บเอกสารภายในของบุคลากรสาย
สนับสนุน

หัวข้อการประเมิน	ระดับการประเมิน (จำนวนจริง/เปอร์เซ็นต์)				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1.ความรู้ความเข้าใจในการเก็บเอกสารภายในของบุคลากรสายสนับสนุน	12 /60 %	5/25%	3/15%	0	0
2.ความรู้ความเข้าใจในการค้นหาเอกสารภายในของบุคลากรสายสนับสนุน	7/35%	3/15%	6/30%	4/20%	0
3.ความรู้ความเข้าใจในการทำลายเอกสารภายในของบุคลากรสายสนับสนุน	6/30%	12/60%	2/10%	0	0
รวม	25/41.66%	20/60%	11/18.33%	4/6.66%	0

จากตารางที่ 4 สรุปด้านความรู้และความเข้าใจกระบวนการจัดเก็บเอกสารภายในของบุคลากรสายสนับสนุน พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความรู้ความเข้าใจในการเก็บเอกสารภายใน มากที่สุด จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 60 รองลงมาคือ บุคลากรสายสนับสนุนมีความรู้ความเข้าใจในการเก็บเอกสารภายในของบุคลากรสายสนับสนุน มาก จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 25 และบุคลากรสายสนับสนุนมีความรู้ความเข้าใจในการเก็บเอกสารภายในของบุคลากรสายสนับสนุนปานกลาง จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 15

ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความรู้ความเข้าใจในการค้นหาเอกสารภายใน มากที่สุด จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 35 รองลงมาคือ บุคลากรสายสนับสนุนมีความรู้ความเข้าใจในการค้นหาเอกสารภายในปานกลาง จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 30 รองลงมาคือ บุคลากรสายสนับสนุน

มีความรู้ความเข้าใจในการค้นหาเอกสารภายในน้อย จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 20 และบุคลากรสายสนับสนุนมีความรู้ความเข้าใจในการค้นหาเอกสารภายในมาก จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 15

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นว่า บุคลากรสายสนับสนุนมีความรู้ความเข้าใจในการทำลายเอกสารภายในมาก จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 60 รองลงมา คือ บุคลากรสายสนับสนุนมีความรู้ความเข้าใจในการทำลายเอกสารภายในมากที่สุด จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 30 และบุคลากรสายสนับสนุนมีความรู้ความเข้าใจในการทำลายเอกสารภายในปานกลาง จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 10

จากข้อมูลด้านความรู้และความเข้าใจกระบวนการจัดเก็บเอกสารภายในของบุคลากรสายสนับสนุน พบว่า บุคลากรสายสนับสนุนมีความรู้และความเข้าใจกระบวนการจัดเก็บเอกสารภายในในระดับมาก โดยคิดเป็นร้อยละ 60 รองลงมาคือ บุคลากรสายสนับสนุนมีความรู้และความเข้าใจกระบวนการจัดเก็บเอกสารภายในในระดับมากที่สุด ร้อยละ 41.66 รองลงมาคือ บุคลากรสายสนับสนุนมีความรู้และความเข้าใจกระบวนการจัดเก็บเอกสารภายในในระดับปานกลาง ร้อยละ 18.33 และบุคลากรสายสนับสนุนมีความรู้และความเข้าใจกระบวนการจัดเก็บเอกสารภายในในระดับน้อย ร้อยละ 6.66

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านความรู้และความเข้าใจกระบวนการจัดเก็บเอกสารภายในของบุคลากรสายสนับสนุน

ด้านความรู้และความเข้าใจ กระบวนการจัดเก็บเอกสารภายในของ บุคลากรสายสนับสนุน	N = 20		แปลผล
	Mean	S.D.	
1. ความรู้ความเข้าใจในการเก็บเอกสารภายในของบุคลากรสายสนับสนุน	4.45	.759	- ความเห็นด้วยมาก - ข้อมูลมีความแตกต่างกันน้อย
2. ความรู้ความเข้าใจในการค้นหาเอกสารภายในของบุคลากรสายสนับสนุน	3.65	1.182	- ความเห็นด้วยมาก - ข้อมูลมีความแตกต่างกันน้อย
3. ความรู้ความเข้าใจในการทำลายเอกสารภายในของบุคลากรสายสนับสนุน	4.20	.615	- ความเห็นด้วยมาก - ข้อมูลมีความแตกต่างกันน้อย
เฉลี่ย	4.1	0.852	- ความเห็นด้วยมาก - ข้อมูลมีความแตกต่างกันน้อย

จากตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านความรู้และความเข้าใจกระบวนการจัดเก็บเอกสารภายในของบุคลากรสายสนับสนุน ประกอบด้วยประเด็นคำถาม 3 ข้อ คือ

1. ประเด็นคำถามเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจในการเก็บเอกสารภายในของบุคลากรสายสนับสนุน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นว่า บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจในการเก็บเอกสารภายในในระดับมาก และข้อมูลในการตอบแบบสอบถามมีความแตกต่างกันในระดับน้อย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) เท่ากับ .759

2. ประเด็นคำถามเกี่ยวกับ ความรู้ความเข้าใจในการค้นหาเอกสารภายในของบุคลากรสายสนับสนุน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นว่า บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจในการค้นหาเอกสารภายใน ในระดับมาก และข้อมูลในการตอบแบบสอบถามมีความแตกต่างกันในระดับน้อย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) เท่ากับ 1.182

3. ความรู้ความเข้าใจในการทำลายเอกสารภายในของบุคลากรสายสนับสนุน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นว่า บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจในการทำลายเอกสารภายในในระดับมาก และข้อมูลในการตอบแบบสอบถามมีความแตกต่างกันในระดับน้อย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) เท่ากับ .615

จากเนื้อหาความคิดเห็นจากข้อมูล เมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ยรวม และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานโดยรวม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความคิดเห็นว่า บุคลากรสายสนับสนุนมีความรู้และความเข้าใจกระบวนการจัดเก็บเอกสารภายใน ในระดับมาก และข้อมูลในการตอบแบบสอบถามมีความแตกต่างกันในระดับน้อย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.1 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) เท่ากับ 0.852

ข. ด้านความพึงพอใจต่อการจัดเก็บเอกสารภายในของบุคลากรสายสนับสนุน

ตารางที่ 6 สรุปด้านปัญหาและความพึงพอใจต่อการจัดเก็บเอกสารภายในของบุคลากรสายสนับสนุน

หัวข้อการประเมิน	ระดับการประเมิน (จำนวนจริง/เปอร์เซ็นต์)				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ปัญหาความรวดเร็วในการค้นหาเอกสารเอกสารภายในของบุคลากรสายสนับสนุน	3/15%	0	9/45%	6/30%	2/10%
2. ปัญหาความสะดวกในการค้นหาเอกสารเอกสารภายในของบุคลากรสายสนับสนุน	11/55%	6/30%	0	0	0
3. ความสิ้นเปลืองในการจัดเก็บเอกสารภายในของบุคลากรสายสนับสนุน	0	2/10%	7/35%	8/40%	3/15%
4. ความพึงพอใจต่อการจัดเก็บเอกสารภายในของบุคลากรสายสนับสนุนแบบเดิม	4/20%	8/40%	8/40%	0	0
รวม	18/22.5%	16/20%	24/30%	14/17.5%	5/6.25%

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านปัญหาและความพึงพอใจต่อการจัดเก็บเอกสารภายในของบุคลากรสายสนับสนุน

ด้านปัญหาการจัดเก็บเอกสารภายในของบุคลากรสายสนับสนุน	N = 20		แปลผล
	Mean	S.D.	
1. ปัญหาความรวดเร็วในการค้นหาเอกสารเอกสารภายในของบุคลากรสายสนับสนุน	2.8	1.151	- เห็นด้วยปานกลาง - ข้อมูลมีค่าความแตกต่างกันน้อย
2. ปัญหาความสะดวกในการค้นหาเอกสารเอกสารภายในของบุคลากรสายสนับสนุน	3.85	.670	- เห็นด้วยมาก - ข้อมูลมีค่าความแตกต่างกันน้อย
3. ความเปลี่ยนแปลงในการจัดเก็บเอกสารภายในของบุคลากรสายสนับสนุน	2.4	.882	- เห็นด้วยน้อย - ข้อมูลมีค่าความแตกต่างกันน้อย
รวมค่าเฉลี่ยปัญหาการจัดเก็บฯ	3.01	0.901	- เห็นด้วยปานกลาง - ข้อมูลมีค่าความแตกต่างกันน้อย

ความพึงพอใจต่อการจัดเก็บเอกสารภายในของบุคลากรสายสนับสนุน	N = 20		แปลผล
	Mean	S.D.	
ความพึงพอใจต่อการจัดเก็บเอกสารภายในของบุคลากรสายสนับสนุนแบบเดิม	3.8	.768	- เห็นด้วยมาก - ข้อมูลมีค่าความแตกต่างกันน้อย

จากตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านปัญหาและความพึงพอใจต่อการจัดเก็บเอกสารภายในของบุคลากรสายสนับสนุน ประกอบด้วยประเด็นคำถาม 4 ข้อ คือ

ประเด็นคำถามที่ 1 ปัญหาความรวดเร็วในการค้นหาเอกสารเอกสารภายในของบุคลากรสายสนับสนุน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นว่า มีปัญหาความรวดเร็วในการค้นหาเอกสารเอกสารภายในของบุคลากรสายสนับสนุน ในระดับปานกลาง และข้อมูลในการตอบแบบสอบถามมีความแตกต่างกันในระดับน้อย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.8 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) เท่ากับ 1.151

ประเด็นคำถามที่ 2 ปัญหาความสะดวกในการค้นหาเอกสารเอกสารภายในของบุคลากรสายสนับสนุน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นว่า มีปัญหาความสะดวกในการค้นหาเอกสารเอกสารภายในของบุคลากรสายสนับสนุน ในระดับมาก และข้อมูลในการตอบ

แบบสอบถามมีความแตกต่างกันในระดับน้อย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) เท่ากับ .670

ประเด็นคำถามที่ 3 ปัญหาความสับสนเปลืองในการจัดเก็บเอกสารภายในของบุคลากรสายสนับสนุน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นว่า มีความสับสนเปลืองในการจัดเก็บเอกสารภายในของบุคลากรสายสนับสนุน ในระดับน้อย และข้อมูลในการตอบแบบสอบถามมีความแตกต่างกันในระดับน้อย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.4 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) เท่ากับ .882

ประเด็นคำถามที่ 4 ความพึงพอใจต่อการจัดเก็บเอกสารภายในของบุคลากรสายสนับสนุนแบบเดิม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นว่า ความพึงพอใจต่อการจัดเก็บเอกสารภายในของบุคลากรสายสนับสนุนแบบเดิม ในระดับมาก และข้อมูลในการตอบแบบสอบถามมีความแตกต่างกันในระดับน้อย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.8 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) เท่ากับ .768

จากเนื้อหาความคิดเห็นจากข้อมูล เมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ยรวม และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานโดยรวม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความคิดเห็นว่า ด้านปัญหาในการจัดเก็บเอกสารภายในของบุคลากรสายสนับสนุน ในระดับปานกลาง และข้อมูลในการตอบแบบสอบถามมีความแตกต่างกันในระดับน้อย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.01 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) เท่ากับ 0.901

ค. ด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการและการสนับสนุนการทำงานของผู้มีหน้าที่จัดเก็บเอกสาร

ตารางที่ 8 ด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการและการสนับสนุนการทำงานของผู้มีหน้าที่จัดเก็บเอกสาร

หัวข้อการประเมิน	ระดับการประเมิน (จำนวนจริง/เปอร์เซ็นต์)				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ผู้มีหน้าที่จัดเก็บเอกสาร ชี้แจงแนวทางและถ่ายทอดความรู้ในการปฏิบัติงานให้กับเพื่อนร่วมงาน	0	3/15%	8/40%	5/25%	4/20%
2. ผู้มีหน้าที่จัดเก็บเอกสาร มีการแก้ไขปัญหาและตอบปัญหาต่อผู้มาติดต่อสืบค้นเอกสาร	3/15%	7/35%	10/50%	0	0
3. ผู้มีหน้าที่จัดเก็บเอกสาร มีการพัฒนาระบบจัดเก็บเอกสาร	0	3/15%	5/25%	7/35%	5/25%
เฉลี่ย	5%	21.66%	38.33%	20%	15

ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการและการสนับสนุนการทำงานของผู้มีหน้าที่จัดเก็บเอกสาร

ด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการและการสนับสนุนการทำงานของผู้มีหน้าที่จัดเก็บเอกสาร	N = 20		แปลผล
	Mean	S.D.	
1 ผู้มีหน้าที่จัดเก็บเอกสาร ชี้แจงแนวทาง และถ่ายทอดความรู้ในการปฏิบัติงานให้กับเพื่อนร่วมงาน	2.5	1.00	- เห็นด้วยน้อย - ข้อมูลมีค่าความแตกต่างกันน้อย
2 ผู้มีหน้าที่จัดเก็บเอกสาร มีการแก้ไขปัญหา และตอบปัญหาต่อผู้มาติดต่อสืบค้นเอกสาร	3.65	.745	- เห็นด้วยมาก - ข้อมูลมีค่าความแตกต่างกันน้อย
3 ผู้มีหน้าที่จัดเก็บเอกสาร มีการพัฒนาระบบจัดเก็บเอกสาร	2.3	1.031	- เห็นด้วยน้อย - ข้อมูลมีค่าความแตกต่างกันน้อย
รวมค่าเฉลี่ย	2.82	.925	- เห็นด้วยปานกลาง - ข้อมูลมีค่าความแตกต่างกันน้อย

ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการและการสนับสนุนการทำงานของผู้มีหน้าที่จัดเก็บเอกสาร ประกอบด้วยประเด็นคำถาม 3 ข้อ คือ

ประเด็นคำถามที่ 1 ผู้มีหน้าที่จัดเก็บเอกสาร ชี้แจงแนวทาง และถ่ายทอดความรู้ในการปฏิบัติงานให้กับเพื่อนร่วมงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นว่า ผู้มีหน้าที่จัดเก็บเอกสาร ชี้แจงแนวทาง และถ่ายทอดความรู้ในการปฏิบัติงานให้กับเพื่อนร่วมงาน ในระดับน้อย และข้อมูลในการตอบแบบสอบถามมีความแตกต่างกันในระดับน้อย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.5 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) เท่ากับ 1.0

ประเด็นคำถามที่ 2 ผู้มีหน้าที่จัดเก็บเอกสาร มีการแก้ไขปัญหา และตอบปัญหาต่อผู้มาติดต่อสืบค้นเอกสาร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นว่า ผู้มีหน้าที่จัดเก็บเอกสาร มีการแก้ไขปัญหา และตอบปัญหาต่อผู้มาติดต่อสืบค้นเอกสาร ในระดับมาก และข้อมูลในการตอบแบบสอบถามมีความแตกต่างกันในระดับน้อย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) เท่ากับ .745

ประเด็นคำถามที่ 3 ผู้มีหน้าที่จัดเก็บเอกสาร มีการพัฒนาระบบจัดเก็บเอกสาร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นว่า ผู้มีหน้าที่จัดเก็บเอกสาร มีการพัฒนาระบบจัดเก็บเอกสาร ในระดับน้อย และข้อมูลในการตอบแบบสอบถามมีความแตกต่างกันในระดับน้อย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.3 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) เท่ากับ 1.031

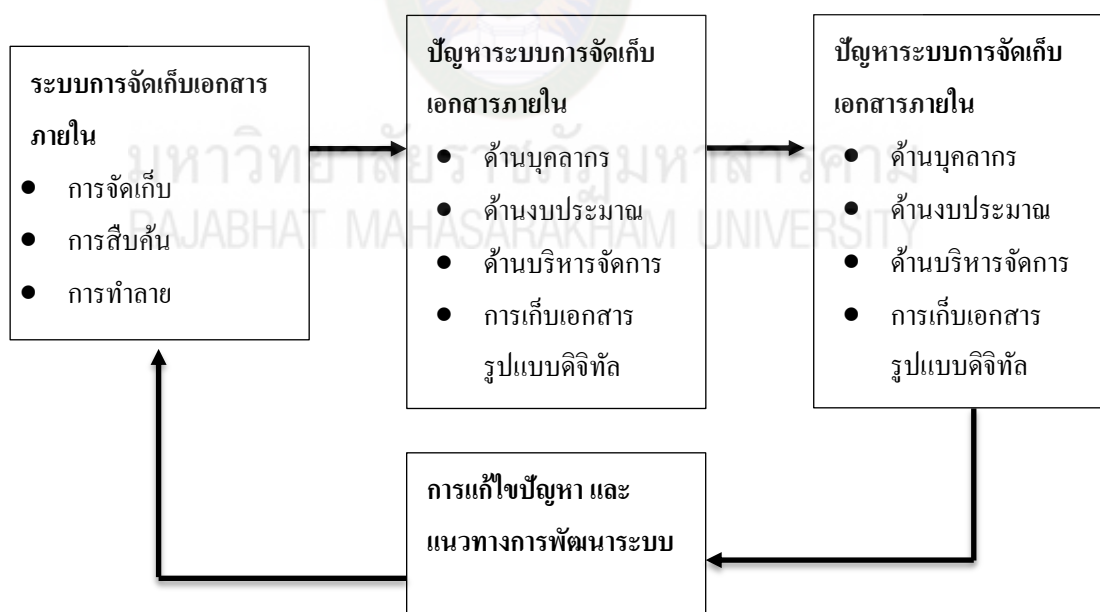
จากเนื้อหาความคิดเห็นจากข้อมูล เมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ยรวม และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานโดยรวม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความคิดเห็นว่า ด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการ

และการสนับสนุนการทำงานของผู้มีหน้าที่จัดเก็บเอกสาร ในระดับปานกลาง และข้อมูลในการตอบแบบสอบถามมีความแตกต่างกันในระดับน้อย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.82 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) เท่ากับ .925

2. ข้อมูลเชิงคุณภาพ

การเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยได้ใช้แบบสัมภาษณ์ เพื่อเก็บข้อมูลจากบุคลากรสายสนับสนุน ผู้ที่ปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับการจัดเก็บเอกสารภายในของบุคลากรสายสนับสนุน คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม รวมถึงแนวทางแก้ไข พัฒนา และนวัตกรรมในการจัดเก็บเอกสารภายในของบุคลากรสายสนับสนุน คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จำนวน 10 คน เพื่ออธิบายระบบการจัดเก็บเอกสารภายในของบุคลากรสายสนับสนุน สภาพปัญหากระบวนการจัดเก็บเอกสารภายในของบุคลากร และแนวทางการแก้ไขปัญหา และแนวทางการพัฒนาระบบการจัดเก็บเอกสารภายในของบุคลากรสายสนับสนุน คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ดังแผนภาพที่ 1 แผนภูมิแกงปลา แสดงผลการศึกษาระบบการจัดเก็บเอกสาร ปัญหาในการจัดเก็บเอกสาร และแนวทางการแก้ไขในการจัดเก็บเอกสาร

แผนภาพที่ 1 แผนภูมิ แสดงผลการศึกษาระบบการจัดเก็บเอกสาร ปัญหาในการจัดเก็บเอกสาร และแนวทางการแก้ไขในการจัดเก็บเอกสาร



2.1. ระบบการจัดเก็บเอกสารภายในของบุคลากรสายสนับสนุน คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

ผู้วิจัยได้ทำการสัมภาษณ์เชิงลึก เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดเก็บเอกสาร พบว่า

“...ในการจัดเก็บเอกสารเราแบ่งกระบวนการออกเป็น 3 กระบวนการใหญ่ๆ จะมีการเก็บรักษา การสืบค้น และการทำลาย โดยแต่ละกระบวนการมีระบุไว้ในระเบียบแล้วว่าจะต้องจัดเก็บอย่างไร ก็ทำลาย การจัดแฟ้ม เลขหนังสือทำอย่างไร...”

(สัมภาษณ์,30 พ.ค. 2561)

“...การจัดเก็บแบ่งออกเป็น 2 อย่าง จัดเก็บระหว่างดำเนินการ กับจัดเก็บเมื่อดำเนินการเสร็จแล้ว ในทางปฏิบัติ เรื่องไหนยังดำเนินไม่เสร็จ หนังสือก็จะอยู่กับคนนั้น (เจ้าของเรื่อง) เรื่องไหนดำเนินเสร็จแล้ว ส่งมาทางเรา เราจะทำสำเนาเอาไว้...”

(สัมภาษณ์,30 พ.ค. 2561)

“...การทำลายเอกสารเอกสาร เราต้องดูกฎระเบียบ เพราะในนั้นระบุเอาไว้ว่า ที่ปีๆ โดยส่วนใหญ่เราจะใช้ 1 ปี ก็ทำลายแล้ว แต่เรื่องสำคัญๆ เราจะใช้ 5 ปี หรือ 10 ปี ก็ว่าไป ตามระเบียบ...”

(สัมภาษณ์,30 พ.ค. 2561)

สรุปได้ว่า ระบบการจัดเก็บเอกสารภายในของบุคลากรสายสนับสนุน คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม พบว่า ระบบเอกสารภายในของบุคลากรสายสนับสนุน คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จะประกอบไปด้วย 3 ส่วนหลักๆ ได้แก่

1. การจัดเก็บเอกสาร แบ่งออกเป็นการจัดเก็บระหว่างปฏิบัติงาน ซึ่งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ(เจ้าของเรื่อง) จะเป็นผู้เก็บรักษาเอาไว้ และเมื่อได้ปฏิบัติงานเสร็จแล้ว เอกสารจะถูกจัดเก็บ โดยเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านเอกสารจะเป็นผู้จัดเก็บ ในการจัดเก็บเจ้าหน้าที่จะต้องทำทะเบียนหนังสือจัดเก็บ ระบุวัน เดือน ปี ที่จัดเก็บ ไว้เป็นหลักฐาน ซึ่งในการจัดเก็บเอกสารนั้น จะจัดเป็นหมวดหมู่ แยกประเภทของเอกสาร ตามที่ได้ระบุเอาไว้ในระเบียบการปฏิบัติงาน
2. การสืบค้นเอกสาร ผู้ที่จะทำการสืบค้นเอกสารจะต้องแจ้งเจ้าหน้าที่ว่าจะสืบค้นเอกสารในเรื่องใด หรือเอกสารเลขที่เท่าไร ซึ่งผู้สืบค้นต้องแจ้งความจำนงในการสืบค้นต่อเจ้าหน้าที่เช่า เพื่อทำสำเนา หรือเพื่อใช้ในการอ้างอิง เป็นต้น
3. การทำลายเอกสาร ตามระเบียบการเก็บรักษาเอกสารนั้น โดยปกติเอกสารทั่วไปจะให้เก็บไว้ไม่น้อยกว่า 10 ปี หากเป็นเอกสารธรรมดาสามัญ จะเก็บไว้ไม่น้อยกว่า 1 ปี ส่วนเอกสารที่ปฏิบัติงานเสร็จแล้ว และมีคุณค่า ให้เก็บไว้ไม่น้อยกว่า 5 ปี

2.2. สภาพปัญหาในระบบการจัดเก็บเอกสารภายในของบุคลากรสายสนับสนุน คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

ผู้วิจัยได้ทำการสัมภาษณ์เชิงลึก โดยผู้ให้สัมภาษณ์ได้แก่ เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดเก็บเอกสารภายใน และผู้ใช้บริการสืบค้นเอกสารภายใน พบว่า

“...ผมว่าการจัดการไม่เป็นระบบ คือพอคนนี้เข้ามาก็เปลี่ยนการจัดระบบเป็นแบบนี้ พออีกคนเข้ามาทำก็เปลี่ยนอีกอย่าง เอาตามความสะดวกผู้ปฏิบัติงาน จนไม่สามารถเชื่อมระบบให้เป็นระบบเดียวกันได้ พอต้องการสืบค้นครั้งหนึ่ง ก็จะทำให้วุ่นวาย หาเอกสารไม่เจอ เอกสารชำรุด เอกสารเสียหาย สรุปคือ เรานำเอกสารมาใช้ไม่ได้...”

(สัมภาษณ์,1 มิถุนายน 2561)

“...บางคนบอกว่างบประมาณไม่พอ แต่เราทำตรงนี้ เราว่างประมาณพอนะ มีพอสำหรับทำงาน แต่การบริหารไม่ค่อยดี บางครั้งทำให้งบประมาณเสียเปล่า อีกปัญหาหนึ่งก็จะเป็นการเบิกงบบฯ ทุกหน่วยงานเจอหมดคือ เบิกได้ไม่ต่อเนื่อง บางครั้งก็ใช้งบส่วนตัวออกไปก่อน แล้วรองบบฯ ออกมาทีหลัง...”

(สัมภาษณ์,1 มิถุนายน 2561)

“...บางทีบุคลากรก็เป็นปัญหา เขาหยุดพัฒนาตัวเอง แต่ก็เข้าใจเขา เพราะมันไม่มีแรงกระตุ้น อีกอย่างคือ งานเอกสารเป็นงานประเภท routine ทำซ้ำๆ ทำเรื่อยๆ เลยไม่มีอะไรกระตุ้นให้เขาพัฒนาเลย...”

(สัมภาษณ์,1 มิถุนายน 2561)

“...หัวหน้างานมีส่วนให้เขาพัฒนาตนเองนะ บางครั้งหัวหน้าต้องเป็นผู้พิจารณาเทคโนโลยีใหม่ๆ มาปรับใช้ในการจัดเก็บเอกสารบ้าง เพราะเอกสารมันเยอะ จะใช้แต่แบบเดิมมันก็ไม่ไหว บางเทคโนโลยีก็เกินไปสำหรับการใช้งานเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานร่วมกับหน่วยงานอื่นๆ...”

(สัมภาษณ์,1 มิถุนายน 2561)

“...ควรเน้นไปที่มาตรฐานการปฏิบัติงานดีกว่า ทำคนอย่าง ทำคนละแบบ มันก็มั่วกันไป...”

(สัมภาษณ์,1 มิถุนายน 2561)

จากคำให้สัมภาษณ์ สรุปได้ว่า ปัญหาระบบการจัดเก็บเอกสารภายในของบุคลากรสายสนับสนุน คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ประกอบไปด้วยประเด็นปัญหาหลัก 3 ประเด็น ได้แก่

1. ปัญหาด้านบุคลากร ยังขาดความรู้ความเข้าใจในการจัดเก็บเอกสาร โดยส่วนใหญ่แล้ว มักไม่เก็บสำเนาในเอกสาร และยังจัดเก็บไม่เป็นหมวดหมู่ที่ถูกต้อง จึงส่งผลกระทบต่อระยะเวลาในการสืบค้นเอกสาร เมื่อจำเป็นต้องใช้ และการใช้เทคโนโลยีประกอบในการจัดเก็บเอกสาร

นอกจากนี้บุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับเอกสาร ยังมีความสามารถในการใช้โปรแกรมนอกเหนือจากโปรแกรมที่ปฏิบัติงานอยู่น้อย อีกทั้งยังขาดความกระตือรือร้นในการศึกษาหาความรู้เพื่อพัฒนาการปฏิบัติงานของตนเองอีกด้วย ทั้งนี้มีสาเหตุเพราะขาดแรงกระตุ้น และการอำนวยความสะดวกในการศึกษาเพิ่มเติม

2. ด้านการบริหารจัดการ การจัดเก็บเอกสารบางอย่างไม่มีความรัดกุม และถูกเก็บมาเป็นระยะเวลานาน จึงทำให้เอกสารเกิดการชำรุดเสียหาย และไม่สามารถนำมาใช้งานต่อได้ นอกจากนี้ยังพบว่าเจ้าหน้าที่ยังขาดความเป็นมาตรฐานเดียวกันในการจัดเก็บเอกสาร ทำให้การเก็บเอกสารขาดความเป็นระบบ และส่งผลต่อการสืบค้นอีกด้วย

3. ปัญหาด้านงบประมาณ พบว่า มีการจัดสรรงบประมาณเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน แต่การใช้งบประมาณยังมีการใช้ระบบเก่า ทำให้การเบิกจ่ายมีความล่าช้า และไม่ต่อเนื่อง ซึ่งเป็นข้อจำกัดที่เป็นปัญหาโดยทั่วไปของหน่วยงานราชการ และส่งผลต่อการบริหารจัดการในส่วน

ต่างๆ โดยเฉพาะด้านวัสดุอุปกรณ์ ที่มีความจำเป็นต่อการปฏิบัติงาน อีกทั้งยังส่งผลต่อเทคโนโลยีสารสนเทศต่างๆ ที่จะนำเข้ามาปรับปรุงการปฏิบัติงานด้วย

2.3. แนวทางการแก้ไขปัญหา ระบบการจัดเก็บเอกสารภายในของบุคลากรสายสนับสนุน คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

ผู้วิจัยได้ทำการสัมภาษณ์เชิงลึก ผู้ที่ปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับการจัดเก็บเอกสารภายใน เจ้าหน้าที่หน่วยงานอื่น และเจ้าหน้าที่ผู้ประสานงานเกี่ยวกับสืบค้นเอกสาร เกี่ยวกับแนวทางการแก้ไขปัญหา ระบบการจัดเก็บเอกสารภายในของบุคลากรสายสนับสนุน คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม พบว่า

“...ปัญหาเรื่องบุคลากรต้องร่วมกันกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานมีการพัฒนาตนเอง คือให้เขาเห็นว่า การนำเทคโนโลยีมาช่วยเขาทำงาน ส่งผลให้เขาสบายขึ้น ทำงานได้เร็วขึ้น มีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยหัวหน้าเขาก็ต้องสนับสนุนเรื่องนี้ด้วย...”

(สัมภาษณ์,1 มิถุนายน 2561)

“...ควรมีจัดอบรมเรื่องการพัฒนาการปฏิบัติงาน หรืออินเทอร์เน็ตคนที่เข้ามาปฏิบัติงาน ด้านนี้ อาจจะวางกรอบการทำงานเอาไว้ ทำเป็นหนังสือระเบียบการแจก หรือทำผังติดเอาไว้ให้เห็นเลยว่าระบบของเราเป็นอย่างไร...”

(สัมภาษณ์,1 มิถุนายน 2561)

“...แต่งตั้งการปฏิบัติหน้าที่ชัดเจนกว่านี้หน่อย ตกกลงให้ใครทำ เป็นหน้าที่ของใครกันแน่ ถ้าเอกสารชำรุดใครต้องรับผิดชอบ...”

(สัมภาษณ์,1 มิถุนายน 2561)

จากคำให้สัมภาษณ์ สรุปการแก้ไขปัญหาระบบการจัดเก็บเอกสารภายในของบุคลากรสายสนับสนุน คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ดังนี้

1. ปัญหาด้านบุคลากร ควรมีการประชุม อบรม บุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวข้องกับการจัดเก็บเอกสาร อย่างน้อยปีละครั้ง เพื่อทบทวนแนวทางการปฏิบัติงาน รวมถึงการชี้แจงระเบียบการปฏิบัติงานแจ้งต่อผู้มาติดต่องาน โดยติดแผนผังให้เห็นอย่างชัดเจน เพื่อการปฏิบัติงานที่ถูกต้อง รวดเร็ว

ในการนำเทคโนโลยีเข้ามาปรับใช้กับการปฏิบัติงานนั้น บุคลากรต้องมีความพร้อมสำหรับเทคโนโลยีนั้นๆ กล่าวคือ ต้องพัฒนาทักษะความสามารถ ความเข้าใจ และการปฏิบัติงาน รวมถึงทัศนคติที่เล็งเห็นถึงประโยชน์ของเทคโนโลยีนั้นๆ ในการปฏิบัติงาน ดังนั้น นอกจาก ผู้บริหาร หรือหัวหน้างาน จะนำเทคโนโลยีเพื่อส่งเสริมการปฏิบัติงานของบุคลากรแล้ว ผู้บริหาร หรือหัวหน้างานจะต้องปรับทัศนคติของบุคลากรเกี่ยวกับการพัฒนาปรับปรุงตนเองด้านเทคโนโลยี และด้านต่างๆ ด้วย

2. ด้านการบริหารจัดการ ควรมีการปรับปรุงระบบการปฏิบัติงาน โดยมีการแต่งตั้งบุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่อย่างชัดเจน เช่น บุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับการจัดเก็บเอกสารใน

เบื้องต้น บุคลากรที่มีหน้าที่ปฏิบัติงานจัดเก็บเอกสารที่มีระยะเวลาในการจัดเก็บ และดูแลเอกสารกรณีเอกสารชำรุด หรือต้องทำการซ่อมแซมเอกสาร และทำหน้าที่สืบค้นเอกสาร เมื่อจำเป็นต้องใช้ และบุคลากรที่มีหน้าที่ทำลายเอกสาร

2.4. แนวทางการพัฒนา ระบบการจัดเก็บเอกสารภายในของบุคลากรสายสนับสนุน คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

ผู้วิจัยได้ทำการสัมภาษณ์เชิงลึก โดยผู้ให้สัมภาษณ์ได้แก่ เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดเก็บเอกสารภายใน และผู้ใช้บริการสืบค้นเอกสารภายใน เกี่ยวกับ แนวทางการพัฒนา ระบบการจัดเก็บเอกสารภายในของบุคลากรสายสนับสนุน คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม พบว่า

“...อาจจะใช้การประเมินผลการปฏิบัติงานมาช่วย และใช้การสุ่มตรวจเช็คเอกสารภายในที่ถูกจัดเก็บว่ามีการชำรุดเสียหายหรือไม่ อีกอย่าง หัวหน้าควรรับฟังปัญหาในการปฏิบัติงานด้วย มีการสื่อสารร่วมกัน และควรมีการแก้ไขปัญหาาร่วมกัน...”

(สัมภาษณ์,1 มิถุนายน 2561)

“...ควรอบรมผู้เข้าปฏิบัติงาน เพื่อทบทวนแนวทางการปฏิบัติงานบ้าง อย่างน้อยก็ปีละครั้ง จะได้มีมาตรฐานในการปฏิบัติงานเป็นไปในแนวเดียวกัน ส่วนเรื่องการพัฒนาด้านอื่นๆจะตามมาเอง...”

(สัมภาษณ์,1 มิถุนายน 2561)

จากคำให้สัมภาษณ์ สรุปแนวทางการพัฒนา ระบบการจัดเก็บเอกสารภายในของบุคลากรสายสนับสนุน คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ดังนี้

1. ควรมีการตรวจสอบ และประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร รวมถึงการสุ่มตรวจเอกสารที่บุคลากรทำการจัดเก็บ เพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ ควรมีการรับฟังปัญหา และร่วมกันหาแนวทางการแก้ไขปัญหาต่างๆ ในการปฏิบัติงาน ระหว่างหัวหน้าและผู้ปฏิบัติงาน

2. การปรับปรุงการปฏิบัติงาน และการนำเทคโนโลยีมาปรับใช้ในการปฏิบัติงานจะทำให้การปฏิบัติงาน มีประสิทธิภาพ มีความรวดเร็ว และเป็นการกระตุ้นให้บุคลากรมีการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง

3. ควรมีการจัดอบรมสำหรับการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน เพื่อทบทวนการปฏิบัติหน้าที่ และมีการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างจริงจัง นอกจากนี้ ยังควรมีการปฐมนิเทศบุคลากรใหม่ เพื่อชี้แจงการปฏิบัติงาน ข้อควรปฏิบัติ เทคโนโลยีในการปฏิบัติงาน และชี้แจงระบบงานเอกสารด้วย

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิจัย

ข้อมูลเชิงคุณภาพ

1. ระบบการจัดเก็บเอกสารภายในของบุคลากรสายสนับสนุน คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

ระบบเอกสารภายในของบุคลากรสายสนับสนุน คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จะประกอบไปด้วย 3 ส่วนหลักๆ ได้แก่

1. การจัดเก็บเอกสาร แบ่งออกเป็นการจัดเก็บระหว่างปฏิบัติงาน ซึ่งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ(เจ้าของเรื่อง) จะเป็นผู้เก็บรักษาเอาไว้ และเมื่อได้ปฏิบัติงานเสร็จแล้ว เอกสารจะถูกจัดเก็บ โดยเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านเอกสารจะเป็นผู้จัดเก็บ ในการจัดเก็บเจ้าหน้าที่จะต้องทำทะเบียนหนังสือจัดเก็บ ระบุวัน เดือน ปี ที่จัดเก็บ ไว้เป็นหลักฐาน ซึ่งในการจัดเก็บเอกสารนั้น จะจัดเป็นหมวดหมู่ แยกประเภทของเอกสาร ตามที่ได้ระบุเอาไว้ในระเบียบการปฏิบัติงาน

2. การสืบค้นเอกสาร ผู้ที่จะทำการสืบค้นเอกสารจะต้องแจ้งเจ้าหน้าที่ว่าจะสืบค้นเอกสารในเรื่องใด หรือเอกสารเลขที่เท่าไร ซึ่งผู้สืบค้นต้องแจ้งความจำนงในการสืบค้นต่อเจ้าหน้าที่ เช้า เพื่อทำสำเนา หรือเพื่อใช้ในการอ้างอิง เป็นต้น

3. การทำลายเอกสาร ตามระเบียบการเก็บรักษาเอกสารนั้น โดยปกติเอกสารทั่วไป จะให้เก็บไว้ไม่น้อยกว่า 10 ปี หากเป็นเอกสารธรรมดาสามัญ จะเก็บไว้ไม่น้อยกว่า 1 ปี ส่วนเอกสารที่ปฏิบัติงานเสร็จแล้ว และมีคู่สำเนา ให้เก็บไว้ไม่น้อยกว่า 5 ปี

2. สภาพปัญหาของการจัดเก็บเอกสารภายในของบุคลากรสายสนับสนุน คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

ระบบการจัดเก็บเอกสารภายในของบุคลากรสายสนับสนุน คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ประกอบไปด้วยประเด็นปัญหาหลัก 3 ประเด็น ได้แก่

1. ปัญหาด้านบุคลากร ยังขาดความรู้ความเข้าใจในการจัดเก็บเอกสาร โดยส่วนใหญ่แล้ว มักไม่เก็บสำเนาในเอกสาร และยังจัดเก็บไม่เป็นหมวดหมู่ที่ถูกต้อง จึงส่งผลกระทบต่อระยะเวลาในการสืบค้นเอกสาร เมื่อจำเป็นต้องใช้ และการใช้เทคโนโลยีประกอบในการจัดเก็บเอกสาร

นอกจากนี้บุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับเอกสาร ยังมีความสามารถในการใช้โปรแกรมนอกเหนือจากโปรแกรมที่ปฏิบัติงานอยู่น้อย อีกทั้งยังขาดความกระตือรือร้นในการศึกษาหาความรู้เพื่อพัฒนาการปฏิบัติงานของตนเองอีกด้วย ทั้งนี้มีสาเหตุเพราะขาดแรงกระตุ้น และการอำนวยความสะดวกในการศึกษาเพิ่มเติม

2. ด้านการบริหารจัดการ การจัดเก็บเอกสารบางอย่างไม่มีความรัดกุม และถูกเก็บมาเป็นระยะเวลาช้านาน จึงทำให้เอกสารเกิดการชำรุดเสียหาย และไม่สามารถนำมาใช้งานต่อไปได้

นอกจากนี้ยังพบว่าเจ้าหน้าที่ยังขาดความเป็นมาตรฐานเดียวกันในการจัดเก็บเอกสาร ทำให้การเก็บเอกสารขาดความเป็นระบบ และส่งผลต่อการสืบค้นอีกด้วย

3. ปัญหาด้านงบประมาณ พบว่า มีการจัดสรรงบประมาณเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน แต่การใช้งบประมาณยังมีการใช้ระบบเก่า ทำให้การเบิกจ่ายมีความล่าช้า และไม่ต่อเนื่อง ซึ่งเป็นข้อจำกัดที่เป็นปัญหาโดยทั่วไปของหน่วยงานราชการ และส่งผลต่อการบริหารจัดการในส่วนต่างๆ โดยเฉพาะด้านวัสดุอุปกรณ์ ที่มีความจำเป็นต่อการปฏิบัติงาน อีกทั้งยังส่งผลต่อเทคโนโลยีสารสนเทศต่างๆ ที่จะนำเข้ามาปรับปรุงการปฏิบัติงานด้วย

3. แนวทางการแก้ไขปัญหา ระบบการจัดเก็บเอกสารภายในของบุคลากรสายสนับสนุน คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

1. ปัญหาด้านบุคลากร ควรมีการประชุม อบรม บุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวข้องกับการจัดเก็บเอกสาร อย่างน้อยปีละครั้ง เพื่อทบทวนแนวทางการปฏิบัติงาน รวมถึงการชี้แจงระเบียบการปฏิบัติงานแก่ผู้มาติดต่องาน โดยติดแผนผังให้เห็นอย่างชัดเจน เพื่อการปฏิบัติงานที่ถูกต้อง รวดเร็ว

ในการนำเทคโนโลยีเข้ามาปรับใช้กับการปฏิบัติงานนั้น บุคลากรต้องมีความพร้อมสำหรับเทคโนโลยีนั้นๆ กล่าวคือ ต้องพัฒนาทักษะความสามารถ ความเข้าใจ และการปฏิบัติงาน รวมถึงทัศนคติที่เล็งเห็นถึงประโยชน์ของเทคโนโลยีนั้นๆ ในการปฏิบัติงาน ดังนั้น นอกจาก ผู้บริหารหรือหัวหน้างาน จะนำเทคโนโลยีเพื่อส่งเสริมการปฏิบัติงานของบุคลากรแล้ว ผู้บริหาร หรือหัวหน้างานจะต้องปรับทัศนคติของบุคลากรเกี่ยวกับการพัฒนาปรับปรุงตนเองด้านเทคโนโลยี และด้านต่างๆ ด้วย

2. ด้านการบริหารจัดการ ควรมีการปรับปรุงระบบการปฏิบัติงาน โดยมีการแต่งตั้งบุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่อย่างชัดเจน เช่น บุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับการจัดเก็บเอกสารในเบื้องต้น บุคลากรที่มีหน้าที่ปฏิบัติงานจัดเก็บเอกสารที่มีระยะเวลาในการจัดเก็บ และดูแลเอกสารกรณีเอกสารชำรุด หรือต้องทำการซ่อมแซมเอกสาร และทำหน้าที่สืบค้นเอกสาร เมื่อจำเป็นต้องใช้ และบุคลากรที่มีหน้าที่ทำลายเอกสาร

4. แนวทางการพัฒนา ระบบการจัดเก็บเอกสารภายในของบุคลากรสายสนับสนุน คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

1. ควรมีการตรวจสอบ และประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร รวมถึงการสุ่มตรวจเอกสารที่บุคลากรทำการจัดเก็บ เพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ ควรมีการรับฟังปัญหา และร่วมกันหาแนวทางการแก้ไขปัญหาต่างๆ ในการปฏิบัติงาน ระหว่างหัวหน้าและผู้ปฏิบัติงาน

2. การปรับปรุงการปฏิบัติงาน และการนำเทคโนโลยีมาปรับใช้ในการปฏิบัติงานจะทำให้การปฏิบัติงาน มีประสิทธิภาพ มีความรวดเร็ว และเป็นการกระตุ้นให้บุคลากรมีการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง

3. ควรมีการจัดอบรมสำหรับการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน เพื่อทบทวนการปฏิบัติหน้าที่ และมีการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างจริงจัง นอกจากนี้ยังควรมีการปฐมนิเทศบุคลากรใหม่ เพื่อชี้แจงการปฏิบัติงาน ข้อควรปฏิบัติ เทคโนโลยีในการปฏิบัติงาน และชี้แจงระบบงานเอกสารด้วย

ข้อมูลเชิงปริมาณ

ผู้ตอบสอบถามทั้งหมด 20 คน เป็นเพศชายจำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 35 และเป็นเพศหญิงจำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 65 แบ่งออกเป็น 5 ช่วงอายุ ได้แก่ ผู้ที่มีช่วงอายุ 26 ปี – 30 ปี มีจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 15 ผู้ที่มีช่วงอายุ 31ปี – 35 ปี มีจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 25 ผู้ที่มีช่วงอายุ 36 ปี – 40 ปี มีจำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 20 ผู้ที่มีช่วงอายุ 41 ปี – 45 ปี มีจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 25 และ ผู้ที่มีช่วงอายุ 46 ปี – 50 ปี มีจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 15 ในด้านช่วงอายุประสบการณ์ทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 3 ช่วง ได้แก่ ช่วงอายุประสบการณ์ทำงานน้อยกว่า 1 ปี มีจำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 20 ช่วงอายุประสบการณ์ทำงาน 1 ปี – 5 ปี มีจำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 35 ช่วงอายุประสบการณ์ทำงาน 6 ปี – 10 ปี

มีจำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 45

ด้านความรู้และความเข้าใจกระบวนการจัดเก็บเอกสารภายในของบุคลากรสายสนับสนุน พบว่า บุคลากรสายสนับสนุนมีความรู้และความเข้าใจกระบวนการจัดเก็บเอกสารภายในในระดับมาก โดยคิดเป็นร้อยละ 60 รองลงมาคือ บุคลากรสายสนับสนุนมีความรู้และความเข้าใจกระบวนการจัดเก็บเอกสารภายในในระดับมากที่สุด ร้อยละ 41.66 รองลงมาคือ บุคลากรสายสนับสนุนมีความรู้และความเข้าใจกระบวนการจัดเก็บเอกสารภายในในระดับปานกลาง ร้อยละ 18.33 และบุคลากรสายสนับสนุนมีความรู้และความเข้าใจกระบวนการจัดเก็บเอกสารภายในในระดับน้อย ร้อยละ 6.66 และเมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ยรวม และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานโดยรวม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความคิดเห็นว่า บุคลากรสายสนับสนุนมีความรู้และความเข้าใจกระบวนการจัดเก็บเอกสารภายในในระดับมาก และข้อมูลในการตอบแบบสอบถามมีความแตกต่างกันในระดับน้อย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.1 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) เท่ากับ 0.852

ด้านปัญหาและความพึงพอใจต่อการจัดเก็บเอกสารภายในของบุคลากรสายสนับสนุน พบว่า ปัญหาและความพึงพอใจต่อการจัดเก็บเอกสารภายในของบุคลากรสายสนับสนุน ในระดับปานกลาง โดยคิดเป็นร้อยละ 30 รองลงมาคือ ปัญหาและความพึงพอใจต่อการจัดเก็บเอกสารภายในของบุคลากรสายสนับสนุน ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 22.5 รองลงมาคือ ปัญหาและความพึงพอใจต่อการจัดเก็บเอกสารภายในของบุคลากรสายสนับสนุน ในระดับมาก โดยคิดเป็นร้อยละ 20 รองลงมาคือ ปัญหาและความพึงพอใจต่อการจัดเก็บเอกสารภายในของบุคลากรสายสนับสนุน ในระดับน้อย โดยคิดเป็นร้อยละ 17.5 และปัญหาและความพึงพอใจต่อการจัดเก็บเอกสารภายในของบุคลากรสายสนับสนุน ในระดับน้อยที่สุด ร้อยละ 6.25 เมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ยรวม และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานโดยรวม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความคิดเห็นว่า ด้านปัญหาในการจัดเก็บเอกสารภายในของ

บุคลากรสายสนับสนุน ในระดับปานกลาง และข้อมูลในการตอบแบบสอบถามมีความแตกต่างกันในระดับน้อย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.01 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) เท่ากับ 0.901

ด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการและการสนับสนุนการทำงานของผู้มีหน้าที่จัดเก็บเอกสาร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการและการสนับสนุนการทำงานของผู้มีหน้าที่จัดเก็บเอกสาร ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยร้อยละ 38.33 รองลงมา ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการและการสนับสนุนการทำงานของผู้มีหน้าที่จัดเก็บเอกสาร ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยร้อยละ 21.66 รองลงมา ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการและการสนับสนุนการทำงานของผู้มีหน้าที่จัดเก็บเอกสาร ในระดับน้อย โดยมีค่าเฉลี่ยร้อยละ 20 รองลงมา ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการและการสนับสนุนการทำงานของผู้มีหน้าที่จัดเก็บเอกสาร ในระดับน้อยที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยร้อยละ 15 รองลงมา และผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการและการสนับสนุนการทำงานของผู้มีหน้าที่จัดเก็บเอกสาร ในระดับน้อยที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยร้อยละ 5 เมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ยรวม และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานโดยรวม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความคิดเห็นว่า ด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการและการสนับสนุนการทำงานของผู้มีหน้าที่จัดเก็บเอกสาร ในระดับปานกลาง และข้อมูลในการตอบแบบสอบถามมีความแตกต่างกันในระดับน้อย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.82 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) เท่ากับ .925

อภิปรายผลการศึกษา

ด้านระบบการจัดเก็บเอกสารภายในของบุคลากรสายสนับสนุน คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จะประกอบไปด้วย 3 ส่วนหลักๆ ได้แก่

1. การจัดเก็บเอกสาร แบ่งออกเป็นการจัดเก็บระหว่างปฏิบัติงาน ซึ่งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ(เจ้าของเรื่อง) จะเป็นผู้เก็บรักษาเอาไว้ และเมื่อได้ปฏิบัติงานเสร็จแล้ว เอกสารจะถูกจัดเก็บ โดยเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านเอกสารจะเป็นผู้จัดเก็บ ในการจัดเก็บเจ้าหน้าที่จะต้องทำทะเบียนหนังสือจัดเก็บ ระบุวัน เดือน ปี ที่จัดเก็บ ไว้เป็นหลักฐาน ซึ่งในการจัดเก็บเอกสารนั้น จะจัดเป็นหมวดหมู่ แยกประเภทของเอกสาร ตามที่ได้รับเอาไว้ในระเบียบการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับผลการวิจัยของ พลินทร สังขกร (2549) เรื่อง การบริหารจัดการระบบจัดเก็บเอกสารของกองระเบียบการ กรมเสมียนตรา กระทรวงกลาโหม ระบุว่า สภาพการจัดเก็บเอกสาร ของกองระเบียบการ กรมเสมียนตรา กระทรวงกลาโหม พบว่าระบบการจัดเก็บเอกสารส่วนใหญ่ยังเป็นแบบบันทึกลงสมุด ถึงแม้ว่าได้มีการนำโปรแกรมการจัดเก็บเอกสารแบบสารสนเทศมาใช้แล้ว แต่ก็ยังไม่ได้มีการดำเนินการใช้ระบบสารสนเทศจัดเก็บเอกสารอย่างเป็นระบบ

2. การสืบค้นเอกสาร ผู้ที่จะทำการสืบค้นเอกสารจะต้องแจ้งเจ้าหน้าที่ว่าจะสืบค้นเอกสารในเรื่องใด หรือเอกสารเลขที่เท่าไร ซึ่งผู้สืบค้นต้องแจ้งความจำนงในการสืบค้นต่อเจ้าหน้าที่เข้า เพื่อทำสำเนา หรือเพื่อใช้ในการอ้างอิง เป็นต้น

3. การทำลายเอกสาร ตามระเบียบการเก็บรักษาเอกสารนั้น โดยปกติเอกสารทั่วไป จะให้เก็บไว้ไม่น้อยกว่า 10 ปี หากเป็นเอกสารธรรมดาสามัญ จะเก็บไว้ไม่น้อยกว่า 1 ปี ส่วนเอกสารที่ปฏิบัติงานเสร็จแล้ว และมีคู่สำเนา ให้เก็บไว้ไม่น้อยกว่า 5 ปี

ด้านสภาพปัญหากระบวนการจัดเก็บเอกสารภายในของบุคลากรสายสนับสนุน คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ประกอบไปด้วยประเด็นปัญหาหลัก 3 ประเด็น ได้แก่

1. ปัญหาด้านบุคลากร โดยส่วนใหญ่แล้ว มักไม่เก็บสำเนาในเอกสาร และยังไม่จัดเก็บไม่เป็นหมวดหมู่ที่ถูกต้อง จึงส่งผลกระทบต่อระยะเวลาในการสืบค้นเอกสาร เมื่อจำเป็นต้องใช้ และการใช้เทคโนโลยีประกอบในการจัดเก็บเอกสาร นอกจากนี้บุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับเอกสาร ยังมีความสามารถในการใช้โปรแกรมนอกเหนือจากโปรแกรมที่ปฏิบัติงานอยู่น้อย ขาดแรงกระตุ้น และการอำนวยความสะดวกในการศึกษาเพิ่มเติม สอดคล้องกับการวิจัยของ พลินทร สังขกร (2549) ทำการศึกษาเรื่อง การบริหารจัดการระบบจัดเก็บเอกสารของกองระเบียบการ กรมเสมียนตรา กระทรวงกลาโหม พบว่า ปัญหาด้านบุคลากรคือมีอัตรากำลังไม่เพียงพอ

2. ด้านการบริหารจัดการ การจัดเก็บเอกสารบางอย่างไม่มีความรัดกุม และยังไม่พบว่าเจ้าหน้าที่ยังขาดความเป็นมาตรฐานเดียวกันในการจัดเก็บเอกสาร ทำให้การเก็บเอกสารขาดความเป็นระบบ และส่งผลต่อการสืบค้นอีกด้วย สอดคล้องกับการวิจัยของ พลินทร สังขกร (2549) ทำการศึกษาเรื่อง การบริหารจัดการระบบจัดเก็บเอกสารของกองระเบียบการ กรมเสมียนตรา กระทรวงกลาโหม พบว่า ควรกำหนดแผนงานและนโยบายการบริหารจัดการระบบจัดเก็บเอกสารให้ชัดเจนการจัดสรรงบประมาณ วิธีการประเมินผลการดำเนินงานให้ชัดเจน

3. ปัญหาด้านงบประมาณ พบว่า มีการจัดสรรงบประมาณเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน แต่การใช้งบประมาณยังมีการใช้ระบบเก่า ทำให้การเบิกจ่ายมีความล่าช้า และไม่ต่อเนื่อง สอดคล้องกับการศึกษาของ ช่อทิพย์ ศิวพรอนันท์.(2559). ทำการศึกษา เรื่อง ระบบการจัดการเอกสารและผลงานของบุคลากรคณะศิลปศาสตร์. พบว่า ควรมีการจัดสรรงบประมาณเพื่อพัฒนาระบบเอกสารเพิ่มมากขึ้น

แนวทางการแก้ไขปัญหา ระบบการจัดเก็บเอกสารภายใน ควรมีการประชุม อบรม บุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวข้องกับการจัดเก็บเอกสาร อย่างน้อยปีละครั้ง เพื่อทบทวนแนวทางการปฏิบัติงาน รวมถึงการชี้แจงระเบียบการปฏิบัติงานแจ้งต่อผู้มาติดต่อกงาน โดยติดแผนผังให้เห็นอย่างชัดเจน เพื่อการปฏิบัติงานที่ถูกต้อง รวดเร็ว ต้องพัฒนาทักษะความสามารถ ความเข้าใจ และการปฏิบัติงาน รวมถึงทัศนคติที่เล็งเห็นถึงประโยชน์ของเทคโนโลยีนั้นๆ ในการปฏิบัติงาน ควรมีการปรับปรุงระบบการปฏิบัติงาน โดยมีการแต่งตั้งบุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่อย่างชัดเจน

แนวทางการพัฒนา ระบบการจัดเก็บเอกสารภายใน ควรมีการตรวจสอบ และประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร การปรับปรุงการปฏิบัติงาน และการนำเทคโนโลยีมาปรับใช้ในการปฏิบัติงานจะทำให้การปฏิบัติงาน มีประสิทธิภาพ มีความรวดเร็ว และเป็นการกระตุ้นให้บุคลากรมีการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง ควรมีการจัดอบรมสำหรับการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน เพื่อทบทวนการปฏิบัติหน้าที่ และมีการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างจริงจัง

สอดคล้องกับการศึกษาของ สุชาติ ฤกษ์โอรส.(2558) ทำการศึกษาเรื่อง การศึกษาปัญหา ความต้องการ และแนวทางในการแก้ไขปัญหาการบริหารงานเอกสารของหน่วยงานภายในสถาบัน บัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ พบว่า แนวทางในการแก้ไขปัญหาการบริหารงานเอกสารของหน่วยงาน ภายในสถาบันพัฒนบริหารศาสตร์ในแต่ละด้านมีดังนี้ ด้านการผลิตเอกสาร หน่วยงานฯ ในสถาบัน ควรมีการกำหนดรูปแบบมาตรฐานการผลิตหนังสือราชการ เป็นรูปแบบเดียวกัน เพื่อความสะดวกใน การจัดทำและผลิตเอกสารด้านการรับส่งเอกสาร สถาบันฯ ควรกำหนดแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการรับส่ง เอกสารให้ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน เพื่อป้องกันการเกิดความล่าช้าในการรับส่งเอกสาร ด้าน การจัดเก็บเอกสาร สถาบันฯ ควรจัดให้มีการอบรมเกี่ยวกับการจัดเก็บเอกสารโดยตรงและต่อเนื่อง เพื่อให้มีระบบการจัดเก็บเอกสารเป็นมาตรฐานเดียวกัน

ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาค้างต่อไป

1. ควรศึกษาด้านเทคโนโลยีเพื่อการส่งเสริมด้านการปฏิบัติงานด้านเอกสารภายในและ ภายนอก และการศึกษาระบบเอกสารดิจิทัลเพิ่มเติม
2. ในการศึกษาครั้งต่อไป ควรเพิ่มข้อมูลจากการสังเกตการณ์ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และผู้ ที่มาติดต่อด้านเอกสารภายใน ให้ได้ข้อมูลเชิงลึก และข้อมูลที่เทียบเคียงความเป็นจริงมากที่สุด เพื่อ ร่วมกันแก้ปัญหาการจัดเก็บเอกสารภายในให้มีประสิทธิภาพ

บรรณานุกรม

- กรมศิลปากร.(2558).**คู่มือการจัดทำตารางกำหนดอายุการเก็บเอกสารหน่วยงานของรัฐ**. พิมพ์ครั้งที่ 2. โรงพิมพ์ สกสค : กรุงเทพมหานคร.
- กาลัยญู เกียรติชัยนาม(2556).**ระบบจัดการเอกสารภายในองค์กร**. ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิศวกรรมซอฟต์แวร์ คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี
- คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์. **หลักสูตรคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์**. ค้นจาก <http://human.rmu.ac.th/branch.php> ค้นเมื่อ 26 พฤษภาคม 2561.
- คะนิงนิจ พรหมเนตร.(2554) **การพัฒนากระบวนเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อการบริหารการศึกษา**. วิทยาลัยการอาชีพเชียงราย วิทยาลัยการอาชีวศึกษาเชียงราย สำนักงานคณะกรรมการอาชีวศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ
- เจษฎาพร จันทมงคล และคณะ. **คุณลักษณะของสารสนเทศที่ดี**. ค้นจาก <https://sites.google.com/a/acc.msu.ac.th/thechnologyi-sarsnthes-ni-ngan-thurkic/8>
- ชรินทร์ แก้วคำ.(2558). **ระบบบริหารการจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์**. วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาการและเทคโนโลยีสารสนเทศ. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร.
- ช่อทิพย์ ศิวพรอนันท์.(2559). **ระบบการจัดการเอกสารและผลงานของบุคลากรคณะศิลปศาสตร์**. งบประมาณโดยมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์. ปีงบประมาณ 2559.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2545). **การวิจัยเบื้องต้น**. พิมพ์ครั้งที่7. กรุงเทพฯ
- บุญมี พันธุ์ไทย (2545) **ประมวลสาระชุดวิชาสัมมนาการประเมิน หน่วย 5 สัมมนาการวิเคราะห์ข้อมูล การนำเสนอ และการใช้ผลการประเมิน** นนทบุรี: สำนักพิมพ์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- พจนานุกรมแปล ไทย-ไทย ราชบัณฑิตยสถาน. พ.ศ.2542 . 2542
- พจนานุกรมแปล ไทย-ไทย ราชบัณฑิตยสถาน. พ.ศ.2544 . 2544
- พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ. 2547. (2547) สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา : กรุงเทพมหานคร.
- พลินทร สังขกร (2549). **การบริหารจัดการระบบจัดเก็บเอกสารของกองระเบียบการ กรมเสมียนตรา กระทรวงกลาโหม**. รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา
- พัชรินทร์ บุญบานเย็น.**การจัดเอกสารโรงพยาบาลศรีนครินทร์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น**. ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยขอนแก่น
- เพชรภรณ์ อัจศิริ (2553) **การพัฒนากระบวนสารสนเทศเพื่องานบริหารวิชาการโรงเรียนบ้านหนองตะลุงปึก อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา**. ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต การบริหาร การศึกษา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

- ภาวนา สุพัฒน์กุล (2548). **ระบบการจัดการเอกสารราชการ ของ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช**. ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการจดหมายเหตุและเอกสาร ภาควิชาภาษาตะวันออก บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี. **ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์**. ค้นจาก http://office.dru.ac.th/office/MIS_DR ค้นเมื่อ 26 พฤษภาคม 2561.
- มูจลินทร์ ผลกล้า.(2548). **การรู้สาระสนเทศของนักศึกษาระดับปริญญาตรีชั้นปีที่ 1 มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี**. ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์ และสารนิเทศศาสตร์. มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- วรพจน์ กรีสระเดช (2551) **การจัดการเอกสารภายในองค์กร**. วิจัยจากเงินรายได้ปีงบประมาณ 2551 . คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.
- วรสิทธิ์ธ คำหมาย. **การพัฒนากระบวนการจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ของบริษัทโรงสีชัยรุ่งเรืองชัย (ประเทศไทย) จำกัด**. สาขาวิชาการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา
- วิทยาลัยเทคนิคสตั๊ดหีบ. **การจัดการเอกสาร** . ค้นจาก <http://www.tatc.ac.th/?usid=> ค้นเมื่อ 26 พฤษภาคม 2561.
- ศูนย์ถ่ายทอดเทคโนโลยีการสหกรณ์ที่ ๒ จังหวัดปทุมธานี.(2556) **คู่มือการจัดแฟ้มเอกสาร**. ค้นจาก http://web.cpd.go.th/cttc2/images/file_pdf/arrangement.pdf ค้นเมื่อ 26 พฤษภาคม 2561.
- สนั่น หวานแท้.(2553). **การพัฒนากระบวนการสารสนเทศเพื่อการจัดเก็บและการสืบค้นสำหรับงานบริหารบุคคล** คณะอักษรศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร. ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต เทคโนโลยีการศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- สำนักงานนายก. **ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2548**.
- สุชาติ ฤกษ์โอรส.(2559). **การศึกษาปัญหา ความต้องการ และแนวทางในการแก้ไขปัญหาการบริหารงานเอกสาร ของหน่วยงานภายในสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์**. ทูรนาวิจัย ค้นคว้าในงานวิทยการงานวิจัย ส่งเสริมการเขียนเอกสารวิชาการของบุคลากรสายสนับสนุน สำนักวิจัย. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สุพิชฌาย์ ศาสตร์สมัย(2558) . **การบริหารงานธุรการ**. ค้นจาก <http://www.tm.mahidol.ac.th/social-environment/sites/default/files/uploads/1/manage-Website.pdf> ค้นเมื่อ 26 พฤษภาคม 2561.
- อดิศักดิ์ ปานด่วน. 2559. **การบริหารงานการจัดเก็บเอกสาร**. ค้นจาก <http://www.bangkok.go.th/training/page/sub/5280/Book-> ค้นเมื่อ 26 พฤษภาคม 2561.
- อัจฉรัตน์ สงวนงาม. (2554). **ปัญหาการจัดการระบบข้อมูลสารสนเทศทางการศึกษา กรณีสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสระบุรีเขต 2**. วิทยาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และการสื่อสาร มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

อัญชลี มาตะโก. **คู่มือการจัดเก็บเอกสาร ค้นหา-ให้ยืมเอกสาร และการทำลายเอกสาร.** ค้นจาก <http://www.op.mahidol.ac.th/orga/th/unit-dm/download> ค้นเมื่อ 26 พฤษภาคม 2561.

เอกสิทธิ์ เผ่าวัฒนา.(2558). **คู่มือปฏิบัติงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์.** มหาวิทยาลัยมหิดล : กรุงเทพมหานคร.



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY



รายงานการวิจัยบุคลากร (R2R)
เรื่อง

ระบบการจัดเก็บเอกสารภายในของบุคลากรสายสนับสนุน
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
Document Management System Of Staffs Personnel In Faculty Of
Humanities and Social Sciences At Rajabhat Mahasarakham University.



ละอองดาว ภูสารอง
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
2561

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

(งานวิจัยนี้ได้รับทุนอุดหนุนจากสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ปีงบประมาณ 2561)



รายงานการวิจัยบุคลากร (R2R)

เรื่อง

ระบบการจัดเก็บเอกสารภายในของบุคลากรสายสนับสนุน

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

Document Management System Of Staffs Personnel In Faculty Of
Humanities and Social Sciences At Rajabhat Mahasarakham University.



ละอองดาว ภู่อารอง

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

2561

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

(งานวิจัยนี้ได้รับทุนอุดหนุนจากสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ปีงบประมาณ 2561)