



รายงานการวิจัยบุคลากร (R2R)
เรื่อง

แนวทางการพัฒนาการแก้ไขปัญหาการบริการงานเอกสารของสำนักวิทยบริการและ
เทคโนโลยีสารสนเทศ

Guidelines for the development of solutions for document services
Library and Information Technology



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

สุจิตร์รัตน์ ภูศรีฤทธิ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

2561

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

(งานวิจัยนี้ได้รับทุนอุดหนุนจากสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ปีงบประมาณ 2561)

หัวข้อวิจัย	แนวทางการพัฒนาการแก้ไขปัญหาการบริการงานเอกสารของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
ผู้ดำเนินการวิจัย	สุจิตร์รัตน์ ภูศรีฤทธิ
หน่วยงาน	สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
ปี พ.ศ.	2561

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อพัฒนาการบริการเอกสารให้เป็นระเบียบของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

ผลการศึกษาวิจัยพบว่า บุคลากรสำนักวิทยบริการที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 27 คน ส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง จำนวน 20 คน (คิดเป็นร้อยละ 74.07) เพศชายจำนวน 7 คน (คิดเป็นร้อยละ 25.93) ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 18 คน (คิดเป็นร้อยละ 36.67) รองลงมา คือต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 5 คน (คิดเป็นร้อยละ 18.51) และสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 4 คน (คิดเป็นร้อยละ 14.81) ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นพนักงานมหาวิทยาลัยจบรายได้ จำนวน 16 คน (คิดเป็นร้อยละ 59.25) รองลงมาเป็นพนักงานมหาวิทยาลัยจบแผ่นดิน จำนวน 7 คน (คิดเป็นร้อยละ 25.92) รองลงมาเป็นลูกจ้างประจำจำนวน 2 คน (คิดเป็นร้อยละ 7.40) และเป็นข้าราชการ 1 คน และพนักงานราชการ 1 คน (คิดเป็นร้อยละ 3.70) ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการทำงานมากกว่า 15 ปี จำนวน 10 คน (คิดเป็นร้อยละ 37.04) รองลงมา คือต่ำกว่า 5 ปี จำนวน 8 คน (คิดเป็นร้อยละ 29.62) รองลงมาคือ 6 – 10 ปี จำนวน 6 คน (คิดเป็นร้อยละ 22.22) และ 11 – 15 ปี จำนวน 3 คน (คิดเป็นร้อยละ 11.11)

บุคลากรสำนักวิทยบริการที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 27 คน ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นไม่มีการวางแผนการกำหนดระยะเวลาในการเก็บและทำลายที่แน่นอนทำให้ต้องเก็บเอกสารไว้แต่ละปีค่อนข้างมากจำนวน 7 คน (คิดเป็นร้อยละ 25.92) มีผู้ใช้งานเอกสารหลายคน ทำให้เอกสารมีการเคลื่อนย้ายและไม่จัดเก็บไว้

ตามเดิม ทำให้เอกสารสูญหาย หายไม่เจอ หรือต้องใช้เวลาในการค้นหา จำนวน 5 คนและบุคคลอื่นมาใช้เอกสาร โดยไม่บอกกล่าว จำนวน 5 คน (คิดเป็นร้อยละ 18.51)เจ้าหน้าที่รับผิดชอบในการจัดเก็บเอกสารลาออก เจ้าหน้าที่ใหม่ที่เข้ามาทดแทนไม่สามารถค้นหาเอกสารได้หรือหาไม่เจอต้องใช้เวลาในการค้นหา จำนวน 4 คน และ เอกสารไม่ถูกเก็บไว้ทันทีเมื่อดำเนินการเสร็จ จำนวน 4 คน (คิดเป็นร้อยละ 14.81) และการสแกนจัดเก็บ เอกสารไว้ในเครื่องคอมพิวเตอร์ เมื่อเครื่องมีปัญหาทำให้ไม่สามารถเรียกใช้ได้ จำนวน 2 คน (คิดเป็นร้อยละ 14.81) ตามลำดับ



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

Research Title	Guidelines for the development of solutions for document services Library and Information Technology
Researcher	Sujitrat Pusrilit
Organization	Office of Academic Services and Information technology
Year	2018

ABSTRACT

The study found that Personnel Resource Center surveyed a total of 27 people, mostly female, 20 (representing 74.07) male, 7 (representing 25.93), the majority of respondents completed their undergraduate studies 18. People (representing 36.67) is a minor under the Bachelor of 5 members (representing 18.51) and a lower degree of 4 (representing 14.81), the majority of respondents as a King. Whit University Consolidated revenues amounted to 16 (representing 59.25), followed by a university statement, the number of 7 people (representing 25.92), followed by employees of 2 people (representing 7.40) and. official one people and government employees 1 (representing 3.70), the majority of respondents have experienced in over 15 years, the number 10 (representing 37.04), followed by 5 years of 8 people. (29.62 percent), followed by smoke. The 6-10 year 6 (representing 22 per cent.

Library staff surveyed 27 people, the majority opinion is not planning period to collect and destroy certain documents must be made each year, quite a lot of 7 people (as a percentage. 25.92) has documented many users. Documents are not moved and stored previously. Loss documents not seek or take the time to find 5 people and others to use a document without notice 5 people (as a percentage. 18:51) The officer in charge of documenting the resignation official new incoming replacement could not find the document or not, it takes time to find a total of 4 people and documents are stored immediately upon completion of 4 people (. 14.81 per cent) and scanned documents stored in the computer. When a problem cannot be invoked for 2 people (14.81 percent), respectively

กิตติกรรมประกาศ

การวิจัยมีวัตถุประสงค์ เพื่อพัฒนาการบริการเอกสารให้เป็นระเบียบของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานที่สะดวกและรวดเร็วขึ้นมีความเสถียรภาพของงานมากยิ่งขึ้น

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความช่วยเหลือและมีส่วนร่วมในการพัฒนาระบบครั้งนี้ด้วยตลอดจนผู้บริการ บุคลากร และเจ้าหน้าที่สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศทุกท่านที่คอยให้ความช่วยเหลือจนงานสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

ขอขอบคุณสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามที่ให้ทุนสนับสนุนในการวิจัย ปีงบประมาณปี 2561 ในครั้งนี้



สุจิตร์รัตน์ ภูศรีฤทธิ

2561

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

มหาวิทยาลัย และส่วนงาน ส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรพัฒนาตนเองให้มีศักยภาพสูงขึ้น โดยการไปเพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์ในรูปแบบต่าง ๆ เช่น การไปศึกษา ฝึกอบรม ดูงาน ปฏิบัติงานวิจัย การไปเพิ่มพูนความรู้ทางวิชาการ การไปปฏิบัติงานบริการวิชาการ การไปปฏิบัติงานอื่นใดที่จำเป็นและเหมาะสมเพื่อประโยชน์ในการพัฒนาบุคลากร การไปประชุม สัมมนาหลักสูตรต่าง ๆ ที่องค์กรภายนอกจัด ทั้งภายในประเทศ และต่างประเทศ ที่จะให้ความรู้ใหม่ๆ เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน เพื่อกระตุ้นและส่งเสริมให้บุคลากรพัฒนาตนเองตลอดเวลา

งานเอกสารเป็นหัวใจสำคัญยิ่งของการดำเนินงานของทุกองค์กรไม่ว่าจะอยู่ในรูปแบบเอกสารทั่วไป (กระดาษ) หรือเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ ในปัจจุบันจะเห็นว่าองค์กรส่วนใหญ่หันมาใช้เทคโนโลยีในการจัดการเอกสารมากยิ่งขึ้น ทั้งนี้เพื่ออำนวยความสะดวกในการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ แต่ก็อาจจะต้องใช้เอกสารในรูปแบบของกระดาษควบคู่กันไปด้วย อาจจะไม่สามารถเลิกใช้เอกสารให้เหลือเป็นศูนย์ได้ ดังนั้นการจัดเก็บเอกสารที่เป็นรูปแบบกระดาษ เมื่อเวลาผ่านไปเอกสารจะเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ ตามปริมาณการใช้งานส่งผลให้เกิดปัญหา การจัดการเอกสารตามมา และทำให้ผู้ใช้งานประสบความยุ่งยากพอสมควรในการใช้งาน ในที่นี้จะขอกล่าวถึงความสำคัญของเอกสารที่ใช้ภายในหน่วยงานก่อนว่ามีความสำคัญอย่างไร

1. เอกสารการดำเนินงาน ไม่ว่าจะเป็นหนังสือราชการภายนอก หรือหนังสือราชการภายใน หนังสือสั่งการ หนังสือประทับตรา หนังสือประชาสัมพันธ์ หรือหนังสือที่เจ้าหน้าที่จัดทำขึ้นเพื่อจัดเก็บเป็นหลักฐาน ล้วนมีความจำเป็นต่อการดำเนินงานและการบริหารองค์การอย่างยิ่ง เอกสารเหล่านี้จะเป็นแหล่งข้อมูลอ้างอิงหลักฐานการดำเนินงาน การติดต่อประสานงานที่เกิดขึ้นภายในองค์กรเพื่อประกอบการดำเนินกิจการขององค์กร

2. สามารถใช้เป็นหลักฐานในการอ้างอิงเป็นหลักฐานในการต่อสู้คดีความ ข้อร้องเรียน ดังนั้น จึงต้องเก็บเอกสารให้มีสภาพดีใช้ได้ตลอดเวลา สามารถค้นหาได้ในทันทีที่ต้องการหรือต้องการใช้งาน

3. เป็นแหล่งรวมข้อมูลต่าง ๆ ที่สำคัญของสำนักงาน ผู้ใช้งานเอกสารจึงจำเป็นต้องแยกการจัดเก็บเอกสารออกเป็นหน่วย เป็นหมวดหมู่ ซึ่งเพื่อให้ผู้ใช้สามารถทบทวนความจำ สังเกตได้ง่าย

4. ใช้วางแผนแก้ปัญหาหรือตัดสินใจสามารถให้ผู้บริหารพิจารณาความชอบของบุคลากรในองค์กรได้
5. เป็นแหล่งรวบรวมเอกสารที่มีเกี่ยวข้องกันไว้ในแหล่งเดียวกัน การจัดเก็บเอกสารนอกจากจะต้องมีระบบการจัดเก็บและค้นหาที่เป็นมาตรฐาน เป็นหมวดหมู่ สะดวกต่อการใช้งาน

ปัญหาการจัดเก็บเอกสาร

ปัญหาที่พบบ่อยมีดังนี้

1. มีผู้ใช้งานเอกสารหลายคน ทำให้เอกสารมีการเคลื่อนย้ายและไม่จัดเก็บไว้ตามเดิม ทำให้เอกสารสูญหาย หาไม่เจอ หรือต้องใช้เวลาในการค้นหา
2. การสแกนจัดเก็บเอกสารไว้ในเครื่องคอมพิวเตอร์ เมื่อเครื่องมีปัญหาทำให้ไม่สามารถเรียกใช้ได้
3. เจ้าหน้าที่รับผิดชอบในการจัดเก็บเอกสารลาออก เจ้าหน้าที่ใหม่ที่เข้ามาทดแทนไม่สามารถค้นหาเอกสารได้หรือหาไม่เจอ ต้องใช้เวลาในการค้นหา
4. เจ้าหน้าที่ขาดความรู้
5. บุคคลอื่นมาใช้เอกสารโดยไม่บอกกล่าว
6. เอกสารไม่ถูกเก็บไว้ทันทีเมื่อดำเนินการเสร็จ
7. ไม่มีการวางแผน การกำหนดระยะเวลาในการเก็บ และทำลายที่แน่นอน ทำให้ต้องเก็บเอกสารไว้แต่ละปีค่อนข้างมาก

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อพัฒนาการบริการเอกสารให้เป็นระเบียบของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

1.3 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การพัฒนาการแก้ไขปัญหาการบริการงานเอกสารของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้แก่ การฝึกอบรม การศึกษา และการพัฒนา, การพัฒนาศักยภาพ ของผู้ปฏิบัติงานด้านเอกสาร

1.3.2 ประชากร ได้แก่ บุคลากรสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ทั้งหมด 27 คน ข้าราชการพลเรือน 1 คน พนักงานมหาวิทยาลัย (งบแผ่นดิน) 7 คน

พนักงานมหาวิทยาลัย (งบรายได้) 16 คน พนักงานราชการ 1 คน ลูกจ้างประจำ 2 คน
(ที่มา : http://202.29.22.168/aritkm/?page_id=24)

1.3.3 ขอบเขตด้านระยะเวลา ตั้งแต่วันที่ 10 กรกฎาคม 2561 – 30 สิงหาคม 2561

1.4 นิยามศัพท์เฉพาะ

การพัฒนา หมายถึง การเปลี่ยนแปลงที่มีการกระทำให้เกิดขึ้นหรือมีการวางแผน กำหนดทิศทางไว้ล่วงหน้า โดยการเปลี่ยนแปลงนี้ต้องเป็นไปในทิศทางที่ดีขึ้น ศักยภาพ หมายถึง ความรู้ (knowledge) ทักษะ (skills) และพฤติกรรมที่พึงประสงค์ (attributes) ที่ส่งผลต่อการแสดงพฤติกรรม (behavior) ที่จำเป็น และมีผลทำให้บุคคลนั้นปฏิบัติงาน ในความรับผิดชอบของตนได้ดีกว่าผู้อื่น

การพัฒนาศักยภาพบุคลากร หมายถึง กระบวนการหรือกิจกรรมที่จัดขึ้นเพื่อเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถ ทักษะ และทัศนคติอันเหมาะสมในการปฏิบัติงานที่ราชการของบุคลากร ได้แก่ การศึกษา การฝึกอบรม และการพัฒนา

บุคลากร หมายถึง บุคลากรสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ทั้งหมด 27 คน ข้าราชการพลเรือน 1 คน พนักงานมหาวิทยาลัย (งบแผ่นดิน) 7 คน พนักงานมหาวิทยาลัย (งบรายได้) 16 คน พนักงานราชการ 1 คน ลูกจ้างประจำ 2 คน รวมทั้งหมด 27 คน

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

เพื่อเป็นประโยชน์ให้บุคลากรในปฏิบัติงานด้านการจัดการงานเอกสารของบุคลากรสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้มีระเบียบในการให้บริการงานเอกสารที่สามารถติดตามเอกสารที่บุคลากรหรือบุคคลมาติดต่อเพื่อไม่ให้เกิดการสูญหายของเอกสาร

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่องการจัดการความรู้งานธุรการของบุคลากรสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นการการพัฒนาศักยภาพในงานธุรการของสำนักวิทยบริการมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ตามแนวคิด หลักการ ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังนี้ คือ

1. การบริหารงานเอกสารและการจัดเก็บเอกสาร
2. ระบบการจัดเก็บเอกสาร
3. การพัฒนาศักยภาพ
4. แนวทางการปฏิบัติเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากร
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 การบริหารงานเอกสารและการจัดเก็บเอกสาร

สำนักงานทั้งในภาคเอกชนและรัฐบาลมักจะมีเอกสารเข้า – ออกหลายประเภทเป็นจำนวนมาก ซึ่งมีความสำคัญมากน้อยแตกต่างกัน เอกสารบางชิ้นมีประโยชน์ในการนำข้อมูลไปใช้ในโอกาสต่อไป นอกจากนั้นยังใช้เป็นหลักฐานในการอ้างอิง ฉะนั้นถ้าสำนักงานแห่งใดต้องการดำเนินการด้านเอกสารอย่างมีประสิทธิภาพจำเป็นต้องใช้หลักการบริหาร และการจัดเก็บเอกสารที่ดีมีระบบเพื่อให้ นำข้อมูลมาใช้ได้อย่างรวดเร็ว (จิราพร อินตุน : 2559)

ความหมายของคำต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานเอกสาร

เอกสาร (Records) หมายถึง กระดาษที่ใช้ในธุรกิจ หนังสือ แบบฟอร์ม แผนที่ และวัตถุอื่น ๆ ที่บรรจุข้อความที่ยังอาจรวมถึงสื่อกลางที่ใช้ในการจัดทำข้อมูลต่าง ๆ ของธุรกิจด้วย เช่น จดหมายโต้ตอบ บัตร เทป หรือไมโครฟิล์ม เป็นต้น

การจัดเก็บเอกสาร (Filing) หมายถึง กระบวนการจัดระบบจำแนกและเก็บเอกสารให้เป็นระเบียบสะดวกในกานำมาใช้เมื่อต้องการ ซึ่งถือว่าเป็นเพียงส่วนหนึ่งของการบริหารงานเอกสาร (Records management) เท่านั้น

การบริหารงานเอกสาร (Records management) หมายถึง การดำเนินงานเอกสารให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามลำดับขั้นตอนคือ การวางแผน การกำหนดหน้าที่และโครงสร้างการจัดเก็บ

เอกสาร การกำหนดระบบการจัดเก็บเอกสารการเก็บรักษา การควบคุมงานเอกสารและการทำลายเอกสารจึงมีความสัมพันธ์กับเอกสารทุกขั้นตอนตามวงจรเอกสาร (Records cycle) โดยเริ่มจากการสร้างเอกสาร (Created) การจำแนกเอกสารและการนำไปใช้ (Classified and utilization) การจัดเก็บเอกสาร (Stored) การนำกลับมาอ้างอิงเมื่อจำเป็น (Retrieved when necessary) ตลอดจนการเก็บเอกสารกลับคืนหรือ ทำลายเอกสาร (Returned to storage or destroyed) จึงจำเป็นที่จะต้องหามาตรการที่เหมาะสมมาใช้กับขั้นตอนทั้ง 5 ขั้นตอน วงจรเอกสาร ในสหรัฐอเมริกาได้วิจัยต้นทุนการผลิตและการเก็บเอกสารพบว่ามีมูลค่าประมาณ 10-40 % ของต้นทุนในโรงงานสำนักงาน ถ้าสามารถบริการงานเอกสารได้อย่างมีประสิทธิภาพแล้วจะทำให้ต้นทุนด้านนี้ลดลงได้

องค์ประกอบของการบริหารงานเอกสาร

การบริหารงานเอกสารในที่นี้ได้แบ่งงานหรือหน้าที่ในความรับผิดชอบของผู้บริหารงานเอกสารได้ ดังต่อไปนี้

- (1) การวางแผน
- (2) การกำหนดหน้าที่และโครงสร้างของงานเอกสาร
- (3) การออกแบบระบบการจัดเก็บเอกสาร
- (4) การเก็บรักษา
- (5) การควบคุมงานเอกสาร
- (6) การทำลายเอกสาร โดยมีรายละเอียดในแต่ละขั้นตอนดังนี้

1. การวางแผน เป็นการเตรียมงานและเตรียมการปฏิบัติงานเอกสาร เตรียมวัสดุ อุปกรณ์ และสถานที่ในการจัดเก็บเอกสาร เตรียมกำลังคนที่มีความรู้ในการจัดเก็บเอกสาร รวมทั้งกำหนดนโยบายปฏิบัติงานต่าง ๆ ดังนี้

- 1) นโยบายของแผน โดยกำหนดลงไปว่าจะบริหารงานเอกสาร โดยให้มีศูนย์กลางของเอกสารหรือจะแยกควบคุมตามหน่วยงานย่อย หรืออาจใช้ทั้ง 2 ระบบ
- 2) การฝึกอบรมพนักงาน เพื่อให้การควบคุมงานเอกสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ พนักงานคนใดที่ได้รับมอบอำนาจให้รับผิดชอบเกี่ยวกับงานเอกสารจะต้องมีความรู้ความชำนาญอย่างถูกต้องเกี่ยวกับการดำเนินการด้านเอกสาร ถ้าพนักงานไม่มีความรู้ต้องจัดให้มีการฝึกอบรมก่อนเข้ามารับหน้าที่

- 3) มาตรฐานระบบงาน การบริหารงานเอกสาร จะต้องมีการกำหนดมาตรฐานอันเดียวกันทั้งระบบ เพื่อให้การบริการและการควบคุมทำได้ง่ายและสะดวก
- 4) กำหนดสถานที่เก็บเอกสาร สถานที่เก็บเอกสารต้องจัดให้เป็นสัดส่วนแบ่งให้ชัดเจนลงไปว่า ส่วนใดเก็บเอกสารรอทำลาย ส่วนใดเก็บเอกสารสำคัญ ส่วนใดเป็นงานระหว่างปฏิบัติ โดยให้มีพื้นที่ที่เหมาะสมเพียงพอและให้ความปลอดภัยแก่เอกสาร
- 5) กำหนดอายุของเอกสาร โดยแจ้งให้พนักงานจัดเก็บเอกสารทราบว่า เอกสารประเภทใดจะต้องเก็บไว้เป็นเวลานานเท่าใดจึงจะทำลาย เอกสารใดจะต้องเก็บรักษาตลอดไปเอกสารสำคัญมีอะไรบ้าง
- 6) กำหนดวิธีโอนเอกสาร เพื่อให้มีที่เก็บเอกสารระหว่างปฏิบัติงานอย่างเพียงพอเมื่อเอกสารใดใช้ปฏิบัติงานเสร็จสิ้นแล้ว ควรโอนไปยังที่เก็บเอกสารเฉพาะซึ่งจัดไว้โดยอาจโอนเป็นงวด ๆ หรือโอนต่อเนื่องเรื่อย ๆ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับปริมาณของเอกสาร ลักษณะของงานจำนวนพนักงานที่ดูแล ตลอดจนนโยบายของผู้บริหารและวิธีการปฏิบัติงาน
- 7) การกำหนดเอกสารสำคัญ องค์กรทุกแห่งย่อมจะมีเอกสารสำคัญเฉพาะของตนเองและเอกสารบางฉบับถือเป็นความลับสุดยอดของบริษัทไม่เปิดเผยให้บุคคลภายนอกรู้ ดังนั้นจึงต้องป้องกันความไม่ปลอดภัยต่างๆ ที่เกิดขึ้นกับเอกสาร นอกจากนั้นเอกสารอื่น ๆ ก็อาจจำเป็นต้องเก็บไว้ เพื่อให้อ้างอิงตลอดไปเช่นกัน
- 8) กำหนดวิธีการประเมินผลเพื่อหาข้อบกพร่องของแผนการบริการงานเอกสาร อาจทำได้ทั้งขณะวางแผน กำลังปฏิบัติการตามแผน และเมื่อสิ้นระยะเวลาของแผนแล้ว ซึ่งถ้าประเมินดูแล้วพบว่าไม่เป็นที่พอใจก็จะปรับปรุงให้ดีขึ้น

2. การกำหนดหน้าที่และโครงสร้างของงานเอกสาร เป็นการกำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบ

ของผู้ปฏิบัติงานเอกสารและกำหนดโครงสร้างของงานเอกสารว่าจะให้งานเอกสารเก็บไว้ที่ศูนย์กลางแห่งเดียวกัน (Centralization filing) เก็บไว้ที่หน่วยงานต่าง ๆ (Decentralization filing) หรือเก็บไว้ทั้งที่ศูนย์กลางและหน่วยงานต่าง ๆ โดยพิจารณาถึงข้อดีของแต่ละกรณีดังนี้

- 1) การเก็บไว้ที่ศูนย์กลาง มีข้อดีคือปริมาณงานและอุปกรณ์ในการทำงานน้อย บุคลากรมีความชำนาญเฉพาะด้านและทำงานมีประสิทธิภาพ ประหยัด

ค่าใช้จ่ายด้านบุคลากรและอุปกรณ์ ส่วนข้อเสียก็คือ หน่วยงานต่าง ๆ เมื่อต้องการใช้ข้อมูลจะขาดความคล่องตัวในการทำงาน

- 2) การเก็บไว้ที่หน่วยงานต่าง ๆ มีข้อดี คือ เหมาะกับข้อมูลที่มีลักษณะเป็นความลับ การเก็บและการนำออกมาใช้สะดวกและรวดเร็ว แต่มีข้อเสียก็คือ วัสดุ อุปกรณ์และพนักงานต้องกระจายตามหน่วยงานต่าง ๆ ทำให้ไม่ประหยัดและวิธีปฏิบัติงานอาจแตกต่างกัน
- 3) การเก็บไว้ทั้งที่ศูนย์และหน่วยงานต่าง ๆ (Centralization and decentralization filing) การจัดเก็บวิธีนี้มีวัตถุประสงค์จะจัดข้อเสียของทั้ง 2 วิธี การจัดแบบนี้อาจทำได้ดังนี้

(1) ให้หน่วยงานต่าง ๆ เก็บเอกสารของตน และเพื่อให้เกิดการประสานงานกัน และถือปฏิบัติเป็นระบบเดียวกันก็จะจัดให้มีศูนย์กลางการควบคุมทำหน้าที่รับผิดชอบในการบริหารงานเอกสารขององค์การ

(2) แบ่งเอกสารส่วนหนึ่งเก็บแบบผสม ส่วนหนึ่งเก็บไว้ที่ศูนย์กลาง และอีกส่วนหนึ่งเก็บไว้ที่หน่วยงานต่าง ๆ ทั้งนี้ต้องพิจารณาถึงลักษณะของงานและประเภทของเอกสารที่จัดเก็บ

3. การออกแบบระบบจัดเก็บเอกสาร เป็นการกำหนดว่าจะจำแนกเอกสารตามระบบใดระบบ

หนึ่ง และกำหนดกระบวนการจัดเก็บเอกสารในแต่ละระบบนั้น ซึ่งรายละเอียดได้กล่าวไว้ในหัวข้อระบบการจัดเก็บเอกสารและกระบวนการจัดเก็บเอกสาร

4. การเก็บรักษา การเก็บรักษาหนังสือแบ่งออกเป็นเก็บในระหว่างปฏิบัติ และเก็บเมื่อปฏิบัติ

เสร็จเรียบร้อยแล้ว วิธีเก็บรักษา มีดังนี้

- 1) การเก็บในระหว่างปฏิบัติ เป็นการเก็บหนังสือที่ปฏิบัติยังไม่เสร็จก็ถือว่าอยู่ในความรับผิดชอบของผู้ปฏิบัติหรือของผู้ที่รับเรื่องไว้
- 2) เก็บเมื่อปฏิบัติเสร็จแล้ว ผู้เก็บต้องทำหลักฐานการเก็บหรืออาจโอนเอกสารไปแยกเก็บไว้ต่างหาก เพื่อประหยัดต้นทุนในการเก็บรักษา

5. การควบคุมงานเอกสาร เป็นการตรวจสอบการปฏิบัติงานเอกสารตั้งแต่เริ่มผลิตเอกสาร ไม่ว่าจะเป็นการคิด ร่าง เขียน แต่ง พิมพ์ ทำสำเนา ก่อนจะผลิตเอกสารขึ้นมาแต่ละชิ้น ผู้ผลิตจะต้องมีการควบคุมอย่างรอบคอบและเมื่อผลิตแล้วก็ต้องควบคุมวิธีการใช้เอกสารตั้งแต่การเสนอ การรับ การอ้างอิง แล้วจึงนำไปเก็บรักษา เพราะมีปัญหาที่เกิดขึ้นในการใช้เอกสารมาก เนื่องจากมีการใช้เกินความจำเป็นหรือมีเอกสารมากจนไม่มีเวลาอ่าน อีกปัญหาหนึ่งก็คือ การขอยืมเอกสารอันจะนำมาซึ่งการคอย การทวงถามและการสูญหายเกิดขึ้น ทำให้ผู้เป็นเจ้าของเอกสารไม่ปรารถนาจะให้หน่วยงานอื่น ๆ ขอยืมเอกสารของตน และได้ใช้วิธีการการควบคุมการขอยืมเอกสารโดยใช้บัตรยืม กำหนดเวลาขอยืมฉบับที่การขอยืมและติดตามเอกสารที่ถูกขอยืมไป เพื่อป้องกันการลืม การสูญหาย เป็นต้น นอกจากนี้ที่ดังกล่าวข้างต้นการควบคุมงานเอกสารยังมีการแก้ไขปรับปรุงการปฏิบัติงานให้ดีขึ้น เช่น การกำหนดศูนย์กลางการควบคุม การให้คำแนะนำ การจัดระบบ การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเอกสาร โดยอธิบายถึงนโยบายการบริหาร การจัดระบบและวิธีการจัดเก็บเอกสารแก่พนักงาน เป็นต้น

6. การทำลายเอกสาร เอกสารที่ไม่มีประโยชน์แล้วอาจทำลายเสียโดยใช้เครื่องมือเอหรือโดยวิธีอื่น ๆ ก่อนทำลายเสนอรายการชื่อหนังสือที่สมควรทำลายแก่ผู้บังคับบัญชาพิจารณาให้ทำลาย มีข้อพิจารณาดังนี้

- 1) เอกสารที่จะต้องเก็บรักษาไว้ มีเอกสารอะไรบ้างที่สำคัญและจะต้องเก็บไว้นานเท่าใด หากไม่มีหลักเกณฑ์ที่รัดกุมแล้ว อาจเป็นเหตุให้สูญเสียเอกสารที่สำคัญไป และอาจก่อให้เกิดความเสียหายตามมา
- 2) เอกสารที่ต้องทำลายควรมีวิธีจัดการอย่างไร ความลับจึงจะไม่รั่วไหลไปสู่บุคคลภายนอก
- 3) แนวทางการกำหนดอายุการเก็บรักษาเอกสาร

ดังนั้นปัญหาสำคัญจึงอยู่ที่ว่าจะตัดสินใจอย่างไรว่าเอกสารใดควรเก็บ เอกสารใดควรทำลาย ทั้ง สิ่งที่ต้องคำนึงถึงก็คือ ความสำคัญของเอกสารนั้น ๆ จึงได้กำหนดคุณค่าของเอกสารลับเป็น 5 ประการ คือ

- 1) คุณค่าทางกฎหมาย ถือว่าเป็นจุดสำคัญที่ต้องมีการเก็บรักษาเอกสาร เพราะเอกสารทุกชิ้นล้วนมีคุณค่าในการใช้เป็นหลักบานทางกฎหมายทั้งสิ้น ซึ่งจะนำไปแสดงต่อศาลได้เมื่อมีคดีความเกิดขึ้น
- 2) คุณค่าทางด้านการบริหาร เอกสารประเภทนี้มักได้แก่ ระบบคำสั่งคู่มือ การปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ ที่ใช้เป็นบรรทัดฐานในการดำเนินงาน เอกสารเหล่านี้ต้องมีการเก็บรักษาไว้เพื่อใช้เป็นหลักปฏิบัติต่อ ๆ ไป

- 3) คุณค่าทางวิจัย ได้แก่ ข้อมูลต่าง ๆ ที่มีการศึกษาค้นคว้าเก็บไว้ ซึ่งสามารถใช้เป็นการประกอบการวางแผนงาน หรือเป็นหลักฐานในการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่ง
- 4) คุณค่าทางประวัติศาสตร์ ได้แก่ เอกสารที่เกี่ยวกับการก่อตั้งบริษัท รายชื่อผู้ถือหุ้น ฯลฯ ซึ่งถูกส่งไปเก็บไว้ที่ศูนย์เอกสารธุรกิจ กรมทะเบียนการค้ากระทรวงพาณิชย์ เพื่อเป็นหลักฐานในการดำเนินงานของบริษัท เอกสารเหล่านี้จะถูกเก็บไว้โดยไม่มีการทำลาย ไม่ว่าบริษัทนั้น ๆ จะยังอยู่หรือปิดกิจการไปแล้ว
- 5) คุณค่าทางการแจ้งข่าวสาร ได้แก่ เอกสารเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์ข่าวเหตุการณ์ทั่วไป รวมทั้งคำปราศรัย สุนทรพจน์ ฯลฯ ซึ่งเป็นสิ่งที่ก่อให้เกิดความเข้าใจอันดี

อายุการเก็บเอกสาร จะพิจารณาว่าเอกสารใดกฎหมายกำหนดให้เก็บไว้นานเท่าใด และไม่สิ้นเปลืองเนื้อที่หรือค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บ รวมทั้งความจำเป็นในการใช้เอกสาร และอายุความของการฟ้องร้องทางกฎหมายเกี่ยวข้องกับเอกสารนั้น

แนวทางการกำหนดอายุการเก็บรักษาเอกสาร มีดังนี้

- 1) ตามพระราชบัญญัติการบัญชี ให้เก็บรักษาบัญชีและเอกสารประกอบการลงบัญชีไว้ไม่น้อยกว่า 10 ปี นับแต่วันปิดบัญชี
- 2) ตามประกาศกระทรวงพาณิชย์ ให้เก็บรักษาบัญชีและเอกสารการลงบัญชีสำหรับปีนั้นมาแล้วไม่น้อยกว่า 5 ปี นับแต่วันปิดบัญชี หรือวันที่ลงรายการครั้งสุดท้ายในบัญชีเงินสด ในกรณีที่ไม่มีกรปิดบัญชีต้องมีหนังสือของกรมสรรพากร แสดงว่าได้ชำระภาษีครบถ้วนแล้ว สำหรับปีนั้น ๆ และมีการยื่นคำขอของอนุญาตต่อสำนักงานบัญชีกลางก่อนทำลาย
- 3) ตามกฎหมายแรงงาน ให้นายจ้างซึ่งมีลูกจ้างรวมกันตั้งแต่ 10 คนขึ้นไปเป็นประจำจัดทำทะเบียนลูกจ้างและเอกสารเกี่ยวกับการคำนวณค่าจ้างเป็นภาษาไทยและเก็บไว้ ณ สถานที่ทำงานพร้อมที่จะให้พนักงานตรวจแรงงานตรวจได้ทะเบียนลูกจ้างนั้น อย่างน้อยต้องมีรายการต่อไปนี้ ชื่อ - สกุล เพศ สัญชาติ วันเดือนปีเกิด อายุ ที่อยู่ปัจจุบัน วันที่เริ่มจ้าง อัตราค่าจ้างและประโยชน์ตอบแทน วันสิ้นสุดของการจ้าง ให้นายจ้างเก็บรักษาทะเบียนลูกจ้างไว้ไม่น้อยกว่า 2 ปี นับแต่วันสิ้นสุดของการจ้างลูกจ้างแต่ละราย เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงรายการในทะเบียนลูกจ้างให้นายจ้างแก้ไขเพิ่มเติมทะเบียนลูกจ้างให้แล้วเสร็จภายใน 14 วัน นับแต่วันที่มีการเปลี่ยนแปลงนั้น สำหรับเอกสารเกี่ยวกับการคำนวณค่าจ้าง ค่าล่วงเวลา และค่าทำงานในวันหยุดนั้น อย่างน้อยต้องมี

- รายการต่อไปนี้ วันและเวลาทำงาน ผลงานที่ทำได้สำหรับลูกจ้าง ค่าจ้างตามผลงาน (เป็นหน่วย) ค่าล่วงเวลา ค่าทำงานในวันหยุด ลายมือลูกจ้างลงชื่อรับเงิน
- 4) เอกสารที่ต้องเก็บเอาไว้ตลอดไป ได้แก่ เอกสารก่อตั้งบริษัท ทะเบียน หุ้นส่วนทะเบียน และข้อปฏิบัติต่าง ๆ รวมทั้งรายงานการประชุม
 - 5) เอกสารที่ต้องเก็บไว้ 10 ปี ได้แก่ เอกสารประกอบการลงบัญชี เอกสารการชำระภาษีอากร ใบเสร็จรับเงิน
 - 6) เอกสารที่ต้องเก็บไว้ 5 ปี ได้แก่ สัญญาเงินกู้ที่ชำระเสร็จสิ้นแล้ว หลักฐานการจ่ายค่าจ้างเงินเดือน
 - 7) เอกสารที่ต้องเก็บไว้ 1 ปี ได้แก่ เอกสารทั่วไปที่ไม่มีความสำคัญ
 - 8) เอกสารที่ต้องเก็บไว้ 2 ปี ได้แก่ หลักฐานการจ่ายค่าแรง บริการ ค่าเช่าต่างๆ และทะเบียนประวัติพนักงานที่ออกแล้ว

หลักการเก็บที่กล่าวมาข้างต้นเป็นหลักเกณฑ์ทั่วไป แต่สำหรับการประกอบธุรกิจในกิจการแต่ละ

แห่งอาจไม่เหมือนกัน ซึ่งผู้ดูแลรับผิดชอบควรจะได้มีการปรึกษาหารือกับผู้บังคับบัญชา หรือผู้บริหาร เพื่อให้ทราบนโยบายการเก็บรักษาเอกสารด้วยจะสามารถลดความวุ่นวายตามมาในภายหลัง

มาตรการและขั้นตอนในการทำลายเอกสาร เอกสาร เมื่อหมดความจำเป็นที่จะต้องเก็บรักษาไว้ก็ควรจะทำลายไม่ปล่อยทิ้งไว้ แต่การทำลายต้องมีหลักเกณฑ์ ต้องควบคุมกันอย่างรัดกุม นับตั้งแต่เริ่มขนย้ายไปจนกระทั่งการทำลายเสร็จ มิฉะนั้นอาจเกิดความเสียหายตามมา คือ ความลับรั่วไหล เอกสารสำคัญถูกทำลายโดยรู้เท่าไม่ถึงการณ์และเอกสารอาจถูกทำลายโดยเจตนา

การที่ความลับจะรั่วไหลไปได้อาจมีผู้หยิบเอกสารบางอย่างไปตอนกำลังขนย้ายหรือเอกสารที่หลงเหลือจากการทำลายกลายเป็นหลักฐานสำคัญของคู่แข่งกันไป ข้อเสนอแนะในการทำลายเอกสารมีดังนี้

1. เอกสารสำคัญที่ถูกทำลายไปโดยรู้เท่าไม่ถึงการณ์อาจเกิดขึ้นได้ถ้าไม่เอาใจใส่ให้ดีพอ เช่น เวลาต้องการทำลายเอกสารจำนวนมาก ๆ อาจมองแค่ผ่าน ๆ ไป โดยไม่พิจารณาให้ละเอียด ดังนั้นจึงมีโอกาสที่เอกสารสำคัญ ๆ จะหลงหูหลงตาถูกทำลายไปด้วย
2. เอกสารถูกทำลายโดยเจตนาอาจมีใครที่แอบเอาหลักฐานสำคัญที่จะทำลายหลักฐานมาให้ผู้รับผิดชอบนำไปทำลายด้วย
3. เพื่อป้องกันปัญหาต่างๆ ที่จะเกิดขึ้น จึงได้กำหนดขั้นตอนการทำลายไว้ดังนี้

ขั้นแรก ต้องทำเรื่องของอนุมัติจากผู้บริหารว่าจะทำลายเอกสารนั้น ๆ แล้ว จะได้ไม่เป็นการทำลายเอกสารโดยพลการ นอกจากนี้เวลามีคดีอะไรเกิดขึ้นภายหลังก็สามารถอ้างได้ว่ารับคำสั่งมา

ขั้นที่สอง ตั้งคณะกรรมการขึ้นมาพิจารณาเอกสารที่จะทำลายโดยให้ผู้รับผิดชอบและเจ้าของเอกสารมาร่วมพิจารณาพร้อม ๆ กัน ตัวแทนจากส่วนกลางและนักกฎหมายจะช่วยตัดปัญหาการทำลายเอกสารโดยรู้เท่าไม่ถึงการณ์ได้

ขั้นที่สาม หลังจากที่มีแนวโน้มว่าเอกสารใดทำลายได้ก็จะเป็นขั้นตอนทำลายเอกสาร ซึ่งจะต้องควบคุมการทำลายตั้งต้นจนจบ เพื่อไม่ให้เกิดความเสียหายอย่างอื่นตามมา เช่น ไม่ปรากฏข้อความใด ๆ หลงเหลือให้ใครนำไปใช้ประโยชน์ได้อีก ขั้นสุดท้าย เมื่อเอกสารถูกทำลายเรียบร้อยแล้วก็ควรทำรายงานเพื่อเสนอต่อผู้บริหารเก็บไว้เป็นหลักฐานต่อไป

เครื่องทำลายเอกสาร (Shredder) วิธีการกำจัดเอกสารในสำนักงานที่ไม่ใช่แล้ว อาจทำโดยขยำทิ้งลงตะกร้าผงหรือเผาทิ้งไปก็ได้ แต่สำหรับวิธีแรกย่อมไม่ใช่วิธีที่ดี หากเป็นเอกสารที่เกี่ยวข้องกับความลับของบริษัทเพราะความลับอาจรั่วไหลได้ ส่วนวิธีกำจัดด้วยการเผาทิ้งก็ยุ่งยาก เนื่องจากต้องจัดหาสถานที่เผาให้เหมาะสมซึ่งควันและกลิ่นจะไม่ไปรบกวนใคร ดังนั้นวิธีที่น่าจะสะดวกด้วยและปลอดภัยก็คือ ใช้เครื่องทำลายเอกสารนั่นเอง เครื่องทำลายเอกสารสามารถทำลายเอกสารทั่วไปได้ประมาณครึ่งละ 11 แผ่น โดยใช้ความเร็วประมาณนาทีละ 11 เมตร จะเหลือเอกสารที่ถูกทำลายแล้วเพียง 2 มิลลิเมตร (ถ้าเป็นระบบธรรมดา) แต่ถ้าเป็นระบบโครสคัทจากเศษกระดาษจึงสามารถกลั่นคลิบกระดาษหรือลวดเย็บ ซึ่งติดไปกับเอกสารได้โดยไม่ทำให้ใบมีดสึกหรอ ระบบควบคุมการทำงานของเครื่องเป็นระบบไร้เสียงรบกวน มีระบบเดินหน้า - ถอยหลัง (แก้ปัญหากรณีที่กระดาษติด) และมีระบบสวิตช์อัตโนมัติ ซึ่งเพียงเปิดเครื่องทิ้งไว้แล้วป้อนกระดาษ สวิตช์ดังกล่าวจะควบคุมการเปิด - ปิด เครื่องเองโดยอัตโนมัติ (จะทำการตัดไฟให้ทันทีที่หยุดป้อนกระดาษ) เศษเอกสารที่ถูกทำลายแล้วจะถูกบรรจุในถุงพลาสติกที่ติดอยู่กับตัวเครื่อง

2.2 ระบบการจัดเก็บเอกสาร

เอกสารมีความสำคัญต่อกิจการ ในระยะเริ่มแรกของการตั้งสำนักงานใหม่ ความสำคัญของการเก็บเอกสารยังมีไม่มากนัก แต่เมื่อหน่วยงานมีอายุมากขึ้นและมีขนาดใหญ่ขึ้น ปริมาณเอกสารจะเพิ่มขึ้นตามการจัดเก็บเอกสารและการบริหารเอกสารจึงมีความสำคัญต่อกิจการเพราะกิจการต้องนำข้อมูลมาวิเคราะห์และนำผลของการวิเคราะห์มาพิจารณาแก้ไขปรับปรุงกิจการ

การจัดเก็บเอกสาร (Filing system) ความหมายและความสำคัญของการจัดเก็บเอกสาร การจัดเก็บเอกสาร (Filing system) หมายถึง กระบวนการในการจำแนก จัดเก็บเอกสารให้เป็นระเบียบ เพื่อให้ความสำคัญของการเก็บเอกสารเมื่อธุรกิจให้ความสำคัญกับเอกสาร โดยถือว่าเอกสารเป็นเสมือนความจำของธุรกิจ และเอกสารใช้เป็นหลักฐานสำคัญที่ต้องเก็บไว้เพื่อการตรวจสอบหรือค้นคว้าในอนาคตแล้วดังนี้ ธุรกิจต้องมีการเก็บเอกสารที่ดี เพื่อรวบรวมเอกสารให้เป็นหมวดหมู่ เป็นระเบียบ เอกสารไม่ชำรุดเสียหาย สะดวกต่อการค้นหาเมื่อต้องการใช้ และมีวิธีการเก็บเอกสารที่เหมาะสมกับธุรกิจ ซึ่งผู้มีหน้าที่ในการเก็บเอกสารจำเป็นต้องมีความรู้ด้านการเก็บเอกสารเป็นอย่างดี ดังนั้น ก่อนจะเก็บเอกสารจะต้องมีการวางแผนไว้ล่วงหน้าให้พร้อมโดยคำนึงถึงสิ่งต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น สถานที่เก็บเอกสาร อุปกรณ์สำหรับเก็บเอกสาร ระบบการจัดเก็บเอกสาร ขั้นตอนในการปฏิบัติเกี่ยวกับเอกสาร เป็นต้นวัตถุประสงค์ของการเก็บเอกสารแหล่งเก็บเอกสารเปรียบเสมือนศูนย์ความจำของธุรกิจและเป็นที่ยอมรับของหลักฐานต่าง ๆ ของธุรกิจไว้ทั้งหมด การที่ธุรกิจเก็บเอกสารต่าง ๆ เหล่านี้ไว้รวมกันก็เพื่อวัตถุประสงค์ดังต่อไปนี้

1. เพื่อรวบรวมเอกสารที่มีความสัมพันธ์ต่อเนื่อกันจัดเข้าไว้ให้เป็นหมวดหมู่และแหล่งเดียวกัน
2. เพื่อความสะดวกรวดเร็ว และง่ายต่อการค้นหา
3. เพื่อให้เอกสารอยู่ในที่ที่ปลอดภัย
4. เพื่อเก็บเอกสารไว้เป็นหลักฐานอ้างอิงในอนาคตต่อค้ประกอบในการเก็บเอกสารการเก็บเอกสารจะให้ผลดีนั้นต้องขึ้นอยู่กับองค์ประกอบ 5 ประการคือ

1. เจ้าหน้าที่เก็บเอกสาร ซึ่งจะทำหน้าที่ดูแลรักษาเอกสารให้อยู่ในสภาพที่พร้อมจะใช้งานได้ตลอดเวลา หน้าที่โดยตรงของพนักงานเก็บเอกสาร คือ มีหน้าที่เก็บรวบรวมเอกสารให้เป็นหมวดหมู่เป็นระบบ

2. เอกสาร ซึ่งอาจจะอยู่ในรูปของรูปภาพ ฟิล์ม ข้อความ แผ่นพับ ภาพโฆษณา จดหมาย ซึ่งเอกสารเหล่านี้ต้องเก็บรักษาเพื่อไว้ใช้เป็นหลักฐานต่อไป

3. ระบบการจัดเก็บ คือ ระบบหรือวิธีการจัดเก็บเอกสารให้เอกสารอยู่ในสภาพที่พร้อมจะใช้งาน ซึ่งแต่ละบริษัทอาจจะมีระบบการเก็บเอกสารที่แตกต่างกันขึ้นอยู่กับความเหมาะสมของแต่ละธุรกิจนั้น แต่ไม่ว่าจะมีระบบการจัดเก็บวิธีใดก็ตาม จุดประสงค์ของระบบการจัดเก็บเอกสารก็คือ การจัดเอกสารให้เป็นระเบียบ ครบถ้วน เอกสารไม่ชำรุดเสียหาย และค้นหาได้ทันทีเมื่อต้องการใช้

4. อุปกรณ์ในการจัดเก็บ การเก็บเอกสารจำเป็นต้องอาศัยอุปกรณ์ต่าง ๆ ช่วย เพื่อให้การเก็บเอกสารมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และเพื่อให้การจัดเก็บเอกสารเป็นระเบียบสวยงาม อุปกรณ์ที่ใช้ในการจัดเก็บ เช่น แฟ้มเอกสาร ตู้เก็บเอกสาร ฯลฯ

5. สถานที่ในการเก็บ หมายถึง แหล่งเก็บเอกสาร ธุรกิจควรมีการจัดสถานที่ในการเก็บเอกสารอย่างเป็นสัดส่วนและเพียงพอ ห้องเก็บเอกสารควรเป็นห้องที่โปร่ง มีอากาศถ่ายเทได้สะดวก ไม่ร้อนอบร้าวจนเกินไป ไม่ควรอยู่ในที่ที่มีคนพลุกพล่าน และต้องมีเจ้าหน้าที่ประจำห้องเก็บเอกสาร ด้วยพนักงานกับการเก็บเอกสารผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับเอกสาร มี 2 ฝ่าย คือ

1. ผู้จัดเก็บเอกสาร จะต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถและมีความชำนาญในการจัดเก็บเอกสารตามระบบการเก็บเอกสารที่บริษัทของตนเองกำหนดไว้ พร้อมทั้งเป็นผู้ที่มีความละเอียดรอบคอบ มีระเบียบวินัย และรักงานด้านนี้ และมีอุปนิสัยรักการอ่านหนังสือ หน้าที่โดยตรงคือ เป็นผู้จัดเอกสารที่ได้รับเข้ามาเก็บเข้าแหล่งเก็บเอกสารอย่างถูกวิธี และจัดเก็บความเรียบร้อย ดูแลจัดการเกี่ยวกับเอกสาร บำรุงรักษาเอกสารให้อยู่ในสภาพที่ดีอยู่เสมอ และคอยให้บริการแก่ผู้ที่มีความประสงค์จะขอใช้เอกสารด้วย

2. ผู้ใช้เอกสาร เป็นผู้นำเอกสารจากแหล่งเก็บเอกสารไปใช้เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อธุรกิจ จึงถือว่าเป็นผู้ที่มีความสำคัญต่อการจัดเก็บเอกสาร เพราะผู้ใช้เอกสารต้องให้ความร่วมมือในการปฏิบัติตามกฎระเบียบของการใช้เอกสารที่ผู้จัดเอกสารได้กำหนดไว้ เพื่อให้เอกสารอยู่ในสภาพที่ดีอยู่ตลอดเวลา ระบบการเก็บเอกสารระบบการเก็บเอกสารของแต่ละหน่วยงานอาจจะแตกต่างกัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับลักษณะงาน จำนวนเอกสารที่แตกต่างกัน และความเหมาะสม ดังนั้นจึงอาจสรุปได้ว่าระบบการเก็บเอกสารที่นิยมใช้กันอยู่ในปัจจุบัน

1. การเก็บเอกสารตามลำดับตัวอักษร (Alphabetic Filing) เป็นวิธีการเก็บเอกสารที่นิยมมากที่สุด เป็นการเก็บเอกสารโดยเรียงตามตัวอักษร โดยดูจากชื่อบุคคล ชื่อบริษัท หรือห้างร้านก็ได้ ในการจัดเรียงลำดับนั้นจะต้องคำนึงถึงตัวพยัญชนะว่า พยัญชนะใดมาก่อนหลัง ซึ่งในภาษาไทยเรียงจาก ก - ฮ และในภาษาอังกฤษเรียงจาก A - Z

2. การเก็บเอกสารตามตัวเลข (Numeric Filing) เป็นวิธีการเก็บเอกสารโดยใช้ตัวเลขแทนชื่อบุคคล ชื่อบริษัท - ห้างร้าน โดยจะใช้ตัวเลขเป็นหลักในการจัดเก็บ

3. การเก็บเอกสารตามภูมิศาสตร์ (Geographic Filing) เป็นวิธีการเก็บเอกสารโดยใช้ชื่อสถานที่ตั้ง ประเทศ จังหวัด อำเภอ ตำบล หมู่บ้าน เป็นหน่วยงานในการจัดเก็บ

4. การเก็บเอกสารตามชื่อเรื่อง (Subject Filing) เป็นการจัดเอกสารโดยใช้ชื่อเรื่องเป็นหน่วยในการจัดเก็บ โดยแยกเอกสารออกเป็นแต่ละเรื่อง แล้วจึงเรียงตามลำดับตัวอักษรอีกครั้งหนึ่ง

5. การเก็บเอกสารตามเสียง (Soundex Filing) ใช้ในระบบการเก็บเอกสารภาษาอังกฤษ โดยนำเอาชื่อที่มีเสียงคล้ายกันมารวมกันไว้ในที่เดียวกัน โดยไม่คำนึงถึงตัวสะกด

6. การเก็บเอกสารตามสี (Color Filing) เป็นวิธีการเก็บจัดเก็บเอกสารที่ใช้สีเข้าช่วยในการเก็บ โดยอาศัยสีเป็นตัวจำแนกหมวดหมู่เอกสาร

7. การเก็บเอกสารตามปีปฏิทิน (Chronological Filing) เป็นวิธีการเก็บเอกสารตามวัน เดือน ปีปฏิทิน โดยอาศัยการเรียงลำดับวันที่ที่ได้รับเอกสารนั้น

8. การเก็บเอกสารด้วยไมโครฟิล์ม (Microfilming) เป็นระบบการเก็บเอกสารโดยถ่ายย่อเอกสารลงบนแผ่นฟิล์ม เพื่อประหยัดเนื้อที่ในการจัดเก็บและสะดวกในการค้นหา วิธีการเก็บด้วยไมโครฟิล์มนี้ถือว่าเป็นวิธีการเก็บเอกสารที่ดีที่สุด แต่เสียค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บสูงมาก

วิวัฒนาการ ความหมาย และความสำคัญของการจัดการเอกสาร

1. วิวัฒนาการของการจัดการเอกสาร ในระยะต้น การจัดการเอกสารทำด้วยมือ ต่อมาในช่วงปลายศตวรรษที่ 19 มีการประดิษฐ์เครื่องพิมพ์ดีด ต่อมา มีการประดิษฐ์เครื่องพิมพ์ดีดไฟฟ้า (ค.ศ. 1932) เครื่องประมวลคำ และคอมพิวเตอร์เข้าสู่งานสำนักงานอย่างกว้างขวางและรวดเร็วนับแต่ช่วงต้นทศวรรษ 1980 ซึ่งมีการคาดการณ์ว่า ต่อไปเทคโนโลยีจะทำให้สำนักงานมีสภาพเป็นสำนักงานที่ไร้กระดาษ เพราะเอกสารต่างๆจะอยู่ในรูปที่คอมพิวเตอร์อ่านได้หมด

2. ความหมายของการจัดการเอกสาร เป็นการดำเนินการเอกสารที่ใช้ในสำนักงานให้เป็นระบบ นับตั้งแต่การผลิต การใช้ การจัดเก็บ การค้นคืน และการกำจัด พร้อมทั้งการนำเทคโนโลยีต่างๆมาใช้ เพื่อให้บริการในด้านต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับเอกสารภายในสำนักงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3. ความสำคัญของการจัดการเอกสาร ช่วยในการบริหารงานในยุคที่มีการแข่งขันกันทั่วโลก ช่วยลดเวลา และทรัพยากรในการดำเนินงาน เป็นหลักฐานกิจกรรมและการดำเนินงานของหน่วยงาน กฎหมาย เป็นเอกสารจดหมายเหตุการจัดการภาพกราฟิก

1. แบ่งตามแหล่งที่มาของเอกสาร เอกสารภายนอกสำนักงาน เช่น ใบสั่งซื้อจากลูกค้า ใบส่งสินค้าคืนจากลูกค้า เอกสารภายในสำนักงาน เช่น ประกาศวันหยุด หนังสือเวียนตามหน่วยงาน

2. แบ่งตามสื่อที่จัดเก็บ กระดาษ ข้อดี มีความคุ้นเคย ใช้กันแพร่หลาย มีราคาถูก ข้อจำกัด ไม่คงทน ถาวร สิ้นเปลืองพื้นที่จัดเก็บ ราคาจัดส่งแพง ประหยัดพื้นที่จัดเก็บ มีความคงทน สามารถจัดเก็บ

ข้อความ ภาพประกอบ ตารางได้ ข้อจำกัด ต้องใช้เครื่องอ่านโดยเฉพาะ ต้องเลื่อนอ่านตามลำดับวงจร เอกสารในสำนักงาน ประกอบด้วย 1. การผลิตเอกสาร เป็นการผลิตเอกสาร ไม่ว่าจะเป็นการผลิต เอกสารใหม่ ด้วยการพิมพ์ การเขียน การบอกจุด และการจัดทำสำเนาเอกสาร

2. การเผยแพร่เอกสาร เป็นการจัดส่งเอกสารไปยังผู้รับ ไม่ว่าจะเป็นผู้รับภายในหรือภายนอก สำนักงาน

3. การใช้เอกสาร เป็นการนำเอกสารไปใช้ในการดำเนินงาน

4. การจัดเก็บเอกสาร เป็นการจัดเก็บเพื่อการใช้งานต่อไป โดยมีการประเมิน และการจัดเก็บ เอกสารอย่างเป็นระบบระเบียบ

5. การกำจัดเอกสาร เป็นการประเมินคุณค่าเอกสารว่าเอกสารประเภทใด กลุ่มใด ที่เมื่อพ้น กระแสการใช้งานแล้วไม่จำเป็นต้องจัดเก็บต่อไป

วิวัฒนาการ ขั้นตอน และความสำคัญของระบบการผลิตเอกสาร

1. วิวัฒนาการของระบบการผลิตเอกสาร เริ่มจากการใช้เครื่องพิมพ์ดีด เครื่องพิมพ์ดีดไฟฟ้า เครื่องประมวลคำ เครื่องถ่ายเอกสาร ซอฟต์แวร์สำเร็จรูปต่างๆ และระบบสำนักงานอัตโนมัติแบบ บูรณาการ อุปกรณ์รับภาพกราฟิกประเภทอื่นๆ

2. ขั้นตอนและความสำคัญของระบบการผลิตเอกสาร การจัดเตรียมเอกสาร การพิจารณา วัตถุประสงค์ การจัดเตรียมเครื่องมือและอุปกรณ์ และการควบคุมการผลิตเอกสารและบุคลากร ผู้รับผิดชอบระบบประมวลคำและระบบดีทีพี

1. เทคโนโลยีที่ใช้ในระบบประมวลคำและระบบดีทีพี ฮาร์ดแวร์ ประกอบด้วย คอมพิวเตอร์ สื่อที่ใช้ในการจัดเก็บเอกสาร เครื่องพิมพ์ และ ซอฟต์แวร์ อาจใช้ส่วนต่อประสานผู้ใช้เชิงกราฟิก (Graphical User Interface) ไวซิวิก (What You See Is What You Get, WYSIWYG) เวิร์ลด์ ไรด์ เวิร์บ

2. งานประมวลคำ เช่น โปรแกรมจุฬาเวิร์ด ไมโครซอฟต์เวิร์ด อามิโปร เป็นต้น ระบบ ประมวลผลคำ ยังสามารถช่วยให้มีการแก้ไขข้อความ การพิมพ์ การจัดรูปแบบเอกสาร และคุณสมบัติ พิเศษอื่นๆ

3. งานดีทีพี ระบบดีทีพีเป็นระบบที่ใช้ในการผลิตเอกสารเช่นเดียวกับระบบประมวลคำ สามารถผลิตเอกสารที่มีคุณภาพและมีความสวยงามได้โดยไม่ต้องส่งไปจัดพิมพ์ที่โรงพิมพ์ ซอฟต์แวร์เช่น เพจเมกเกอร์ เวนซูร์รา ควาก เอกซ์เพรส ยังสามารถช่วยให้มีการแก้ไขข้อความ การ

พิมพ์ การจัดรูปแบบเอกสาร และคุณสมบัติพิเศษอื่นๆ เช่นใช้เป็นเครื่องกราดภาพ เครื่องถ่ายภาพ ดิจิทัลกราดทำสำเนาเอกสารในสำนักงาน1. ความสำคัญของการจัดทำสำเนาเอกสารการจัดทำสำเนาเอกสาร ช่วยให้สามารถเผยแพร่สารสนเทศที่อยู่ในรูปของเอกสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีบทบาทสำคัญต่อการสื่อสารทั้งภายนอกและภายในสำนักงาน และมีความจำเป็นต้องจัดส่งสารสนเทศหรือข้อมูลไปยังสาธารณะ หรือผู้รับจำนวนมากในเวลาเดียวกัน

2. เทคโนโลยีสำคัญในการจัดทำสำเนาเอกสาร แบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ กระบวนการถ่ายภาพสำเนา โดยปัจจุบันได้มีวิวัฒนาการเป็นเครื่องถ่ายเอกสารภาพสี และจัดเรียงหน้าเอกสารโดยอัตโนมัติและกระบวนการพิมพ์

วิวัฒนาการ ความหมาย และความสำคัญของระบบการจัดเก็บและค้นคืนเอกสาร

1. วิวัฒนาการของระบบการจัดเก็บและค้นคืนเอกสารระยะต้นของการจัดเก็บเอกสารภายในตู้เอกสาร ซึ่งปัญหาเรื่องพื้นที่จัดเก็บทำให้พยายามจัดเก็บเอกสารในรูปที่มีการใช้พื้นที่น้อยลง จึงมีการพัฒนาทั้งวิธีการจัดเก็บ เครื่องมือจัดเก็บ ปรับเปลี่ยนลักษณะของเอกสารมาอยู่ในรูปอิเล็กทรอนิกส์เมื่อมีคอมพิวเตอร์พัฒนาารองรับความต้องการต่างๆ การจัดเก็บเอกสารจึงได้พัฒนาให้มีขนาดการจัดเก็บที่จำกัด มีประสิทธิภาพสูง ใช้งานคงทนเป็นเวลานาน

2. ความหมายของการจัดเก็บและค้นคืนเอกสารในสำนักงานการจัดเก็บเอกสาร เป็นการวิเคราะห์เนื้อหาและประเภทของเอกสารเพื่อใช้ในการจำแนกหมวดหมู่เอกสาร การจัดเก็บจะต้องเอื้อให้สามารถสืบค้นข้อมูลและใช้เอกสารได้ ไม่ว่าจะเป็เอกสารภายนอกหรือภายใน และไม่ว่าเอกสารที่เผยแพร่จะอยู่ในรูปกระดาษ วัสดุย่อส่วน หรือสื่ออิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ

3. ความสำคัญของการจัดเก็บและค้นคืนเอกสารในสำนักงาน จัดเก็บเอกสารที่จำเป็นต่อการดำเนินงานและการบริหารองค์การอย่างมีประสิทธิภาพ โดยไม่จำกัดว่าเอกสารจะอยู่ในรูปแบบกระดาษ วัสดุย่อส่วน หรือสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ค้นคืนข้อมูลที่อยู่ในเอกสารและตัวเอกสารได้อย่างถูกต้อง ทันต่อเหตุการณ์ สะดวก และมีประสิทธิภาพรักษาความปลอดภัยให้กับเอกสารตามลำดับความสำคัญของเอกสารและประหยัดทรัพยากรที่ใช้ในการจัดเก็บและค้นคืน และใช้ทรัพยากรนั้นให้เกิดประโยชน์สูงสุดไม่ว่าจะเป็นอุปกรณ์ วัสดุและทรัพยากรมนุษย์

ลักษณะของการจัดเก็บและค้นคืนเอกสารในสำนักงาน

1. ลักษณะของการจัดเก็บเอกสารในสำนักงาน แบ่งออกเป็น 3 ประเภท คือ เอกสารที่อยู่ใน กระแสงานเอกสารทั้งกระแสการใช้งาน และเอกสารที่พ้นหรือสิ้นสุดกระแสการใช้งาน
2. ลักษณะของการค้นคืนเอกสารในสำนักงาน การค้นคืนข้อมูลที่ปรากฏในเอกสาร การค้นคืน ตัวเอกสารต้นฉบับ

การจัดเก็บและค้นคืนเอกสารในระบบสำนักงานอัตโนมัติ

1. รูปแบบการจัดเก็บและค้นคืนเอกสารในระบบสำนักงานอัตโนมัติ ระบบคอมพิวเตอร์แม่ข่าย การจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ ระบบจัดการฐานข้อมูล ระบบแฟ้มข้อมูลเอกสาร เครือข่ายสื่อสาร ภายในองค์กร
2. ตัวอย่างการจัดเก็บและค้นคืนเอกสารในระบบสำนักงานอัตโนมัติ การค้นคืนข้อมูลจาก เอกสารโดยไม่ต้องการดูเอกสารต้นฉบับต้นฉบับทั้งหมด การดึงข้อมูลจากเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ โดยตรง การพิมพ์ข้อมูลดัชนี หรือแอตทริบิวต์เข้าสู่ระบบการจัดการฐานข้อมูล และการค้นคืนข้อมูล จากเอกสารและต้องการดูเอกสารต้นฉบับทั้งหมด
3. ข้อควรคำนึงในการจัดเก็บและค้นคืนเอกสารในระบบสำนักงานอัตโนมัติ มาตรฐานในการ จัดเก็บฐานข้อมูล และแผนการดำเนินงาน

ความหมายและประเภทของเอกสารเอกสาร (Documents) ตามพจนานุกรมฉบับ

ราชบัณฑิตยสถาน เอกสารหมายถึง “หนังสือสำคัญ” เอกสารคือข้อความที่สามารถนำมาอ่าน แปล ตีความหรือใช้เป็นสิ่งอ้างอิง เพื่อการปฏิบัติงาน ใช้เป็นหลักฐานในการติดต่อราชการหรือธุรกิจ เช่น จดหมายเข้า จดหมายออก รายงานหรือข้อมูลที่จัดทำขึ้น บันทึกใบสั่งซื้อสินค้า รูปภาพ คู่มือหรือ เอกสารอื่นใด ซึ่งจัดทำขึ้นหรือใช้โดยหน่วยงาน เป็นต้น เป็นข้อมูลหรือข่าวสารที่จัดทำขึ้นเป็นลายลักษณ์อักษร มีความหมายปรากฏออกมาในลักษณะของตัวอักษร ตัวเลข ภาพ หรือเครื่องหมายอื่นใดที่สามารถนำมาใช้ประโยชน์ และเป็นหลักฐานอ้างอิงในอนาคตได้ การติดต่อโดยเอกสารเป็นการติดต่อที่ถือว่าเป็นทางการ เป็นที่ยอมรับและมีหลักฐานไว้ใช้อ้างอิงในภายหลังเพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติงานเอกสารเปรียบเสมือนหน่วยความจำของหน่วยงาน ซึ่งช่วยให้การทำงานคล่องตัวและเป็น เครื่องมือในการติดต่อระหว่างหน่วยงาน ปัจจุบันเราใช้เครื่องมืออิเล็กทรอนิกส์มาพัฒนาให้เหมาะสม กับงานทำให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เช่น การจัดเก็บเอกสารด้วยเครื่องจัดเก็บ และค้นหาเอกสาร

อิเล็กทรอนิกส์ การใช้โปรแกรมการจัดการเอกสารด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ เป็นต้นประเภทของเอกสาร เอกสารที่ใช้ในการปฏิบัติงานโดยทั่วไป แบ่งออกเป็น 3 ประเภทคือ

1. หนังสือเข้า หมายถึง เอกสารที่ได้รับจากหน่วยงานภายนอก หรือหน่วยงานอื่นทุกประเภทที่ส่งเข้ามายังสำนักงานจากที่ต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นการส่งทางไปรษณีย์หรือโดยพนักงานเดินเอกสารก็ตาม เอกสารเหล่านี้ได้แก่ จดหมาย ข้อความโทรเลขหรือโทรสาร เป็นต้น ซึ่งหน่วยงานต้องให้ความสำคัญกับเอกสารเหล่านี้ และต้องเก็บรักษาไว้เพื่อใช้เป็นหลักฐานต่อไปในอนาคต เพราะเอกสารเหล่านี้จะมีส่วนสำคัญในการบริหารงานของหน่วยงาน

2. หนังสือออก เป็นเอกสารที่หน่วยงานจัดทำขึ้น แล้วส่งไปให้บุคคลหรือหน่วยงานภายนอก ไม่ว่าจะเป็นการส่งทางไปรษณีย์หรือโดยพนักงานเดินเอกสาร เพื่อติดต่อประสานงานเป็นเอกสารที่จัดทำขึ้นภายในสำนักงานเอง เช่น สำเนาจดหมายออก ใบแจ้งหนี้ รายงานต่าง ๆ งบการเงิน และสัญญาต่าง ๆ เป็นต้น หนังสือเหล่านี้ทำขึ้นโดยมีสำเนาอย่างน้อยหนึ่งฉบับ ต้นฉบับเป็นฉบับที่ส่งไปให้แก่ผู้รับ ส่วนสำเนาเป็นฉบับที่ใช้เก็บและใช้เป็นหลักฐานของหน่วยงานต่อไป

3. หนังสือติดต่อภายใน หมายถึง เอกสารที่ใช้ติดต่อระหว่างแผนก หรือฝ่าย ภายในองค์กรนั่นเอง โดยทั่วไปมักจะมีแบบฟอร์มซึ่งออกไว้ใช้สำหรับกิจการหนึ่ง ๆ โดยเฉพาะ หนังสือชนิดนี้จัดทำขึ้นเพื่อให้การทำงานของหน่วยงานนั้นมีความคล่องตัวมากยิ่งขึ้น หรืออาจจะเป็นเอกสารที่หน่วยงานต้องการแจ้งพนักงานให้ทราบ เช่น คำสั่ง ประกาศ เป็นต้น เอกสารต่าง ๆ เหล่านี้ สามารถใช้เป็นหลักฐานต่อไปได้ หนังสือติดต่อภายในของราชการเป็นหนังสือที่ใช้ติดต่อกัน ภายในกระทรวง ทบวง กรม หรือจังหวัดเดียวกัน โดยมีลักษณะเป็นบันทึกข้อความนอกจากนี้ยังมีการแบ่งประเภทเอกสารตามลักษณะความสำคัญอีก 4 ประเภทดังนี้

- 1.1 เอกสารสำคัญมาก
- 1.2 เอกสารสำคัญ
- 1.3 เอกสารที่มีประโยชน์
- 1.4 เอกสารเบ็ดเตล็ด

การบริหารงานเอกสารหรือการจัดการเอกสารการบริหารงานเอกสารหรือการจัดการเอกสาร (Records Management) หมายถึง งานซึ่งเกี่ยวกับการเก็บข้อมูล เพื่อช่วยเพิ่มความจำในงานสำนักงานและการตัดสินใจทุกระดับของผู้บริหารในทุกองค์กร จำเป็นต้องมีข้อมูลประกอบเพื่อความถูกต้องของการปฏิบัติงาน การบริหารเอกสาร เป็นการดำเนินงานเอกสารให้บรรลุวัตถุประสงค์

ตามลำดับขั้นตอน คือ การวางแผน การกำหนดหน้าที่ โครงสร้าง การจัดเก็บเอกสาร การกำหนดระบบการจัดเก็บเอกสาร การเก็บรักษา การควบคุมและการทำลายเอกสาร การบริหารงานเอกสาร เป็นหัวใจสำคัญยิ่งของการดำเนินงาน เพราะถ้าสามารถบริหารงานเอกสารให้มีประสิทธิภาพแล้วก็จะสามารถลดต้นทุนในการดำเนินงานให้ต่ำลงได้ โดยควรมีการกำหนดนโยบายการบริหารงานเอกสารไว้ และมีหลักการที่ต้องคำนึงถึงปัจจัยหลายอย่าง นอกจากนี้จะต้องคำนึงถึงปริมาณหนังสือเอกสารในปัจจุบันแล้ว ยังต้องคำนึงถึงระบบที่สามารถขยายได้ในอนาคตไม่ต้องแก้ไข เปลี่ยนแปลงบ่อย ๆ ด้วยการตัดสินใจว่าหน่วยงานแต่ละหน่วยงานซึ่งมีวัตถุประสงค์หรือประเภทของการประกอบการต่างกัน ควรตัดสินใจใช้ระบบใดในการเก็บเอกสาร เป็นเรื่องที่ต้องพิจารณาอย่างละเอียดรอบคอบต้องมีการศึกษาว่าระบบใด จึงจะทำให้การปฏิบัติงานการจัดเก็บเอกสารมีประสิทธิภาพมากที่สุด ซึ่งอาจสรุปได้ว่าการบริหารงานเอกสารเป็นศูนย์รวมของการบริหารทั้งหมด เป็นกิจกรรมที่กำหนดขึ้นเพื่อควบคุมวงจรชีวิตของเอกสาร ตั้งแต่การผลิตไปจนถึงการทำลายเอกสารวงจรเอกสาร (The Document Cycle) ถ้าผู้บริหารสามารถจัดการกับงานเอกสารได้อย่างมีประสิทธิภาพแล้ว ก็จะทำให้ต้นทุนในการจัดเก็บเอกสารลดลงได้ การปฏิบัติงานเกี่ยวกับเอกสารมีความจำเป็นอย่างยิ่งต้องดำเนินการอย่างมีระเบียบแบบแผน อันจะก่อให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว ประหยัดทั้งเวลาและแรงงาน ซึ่งนำไปสู่ประสิทธิภาพและบังเกิดประสิทธิผลในการทำงาน

1.) การผลิต (Creation) เอกสารที่เข้ามาในสำนักงานจากแหล่งต่าง ๆ หรือการผลิตเอกสารขึ้นมาเอง ในการทำให้เอกสารเกิดขึ้นนี้ถือเป็นขั้นกำเนิดของเอกสารตั้งแต่ การคิด ร่าง เขียน แต่ง พิมพ์ ทำสำเนา การอัดสำเนา ถ่ายเอกสาร เพื่อใช้งานในสำนักงานในรูปจดหมายโต้ตอบ บันทึกข้อความ และงานพิมพ์ต่าง ๆ เอกสารจะถูกสร้างขึ้นมาจากภายนอกองค์กร และภายในองค์กร ทำให้มีเอกสารมากมายหลายประเภท

2.) การใช้ประโยชน์ (Utilization) เป็นขั้นตอนที่เอกสารได้ผ่านการดำเนินงานในส่วนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับองค์กร การไหลผ่าน (Flow) ของเอกสารจะเป็นไปตามกระบวนการที่กำหนดไว้ในแต่ละองค์กร โดยจะต้องดูแลประโยชน์เอกสารแต่ละประเภทซึ่งมีความสำคัญมากน้อยแตกต่างกัน เอกสารบางชิ้นยังไม่มีประโยชน์ในการนำข้อมูลมาใช้ในอนาคตต่อไป และบางชิ้นมีความจำเป็นต้องเก็บไว้เป็นหลักฐานอ้างอิง ขั้นตอนนี้คือการพัฒนาระบบการเดินทางของเอกสาร ให้มีลักษณะคล่องตัว สามารถเรียกใช้และจัดส่งถึงที่ในเวลาที่ต้องการ

3.) การจัดเก็บ (Storage) เมื่อดำเนินการผลิตเอกสารขึ้นมาและดำเนินการที่จำเป็นแล้ว สำเนาเรื่องเดิมหรือเอกสารที่จำเป็นต้องนำไปแยกเป็นประเภท หรือเป็นกลุ่ม ตามหมวดแฟ้มที่เกี่ยวข้อง โดยรวบรวมเอกสารให้เป็นหมวดหมู่ มีระเบียบ เอกสารต้องไม่ชำรุดเสียหาย เพื่อความสะดวกในการเรียกใช้ภายหลัง โดยต้องมีการวางแผนไว้ล่วงหน้าให้พร้อม คำนึงถึงสิ่งต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น สถานที่จัดเก็บ อุปกรณ์สำหรับการเก็บ ระบบในการจัดเก็บเอกสาร ขั้นตอนปฏิบัติเกี่ยวกับเอกสาร โดยจัดทำคู่มือไว้เป็นมาตรฐานในการปฏิบัติงาน และจัดให้มีที่เก็บรักษาเอกสารอย่างเพียงพอ

4.) การเรียกใช้หรือการสืบค้น (Retrieval) งานจัดเก็บเอกสารมีบทบาทในการดำเนินงานเป็นอย่างมาก เพราะการได้ข้อมูลอย่างรวดเร็วจะทำให้การตัดสินใจสามารถทำได้ทันที เอกสารต่าง ๆ เป็นสิ่งที่มีประโยชน์ต่อการแก้ไขปัญหาของผู้บริหารและการวางแผนในอนาคต ข้อมูลในเอกสารจะต้องถูกนำมาพิจารณาประกอบการวางแผนและการตัดสินใจ ทั้งนี้การเรียกใช้หรือการสืบค้นจะต้องทำได้อย่างรวดเร็ว ประหยัดเวลา ประหยัดแรงงาน มีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล

5) การกำหนดสภาพ (Disposition) การจัดเก็บเอกสารเป็นการรักษาเอกสารสำคัญเอาไว้เพื่อประโยชน์ในการนำมาใช้ได้ทันทีที่ต้องการ จึงต้องมีการจัดการอย่างรัดกุม มีขั้นตอนการกำจัดเอกสารเมื่อมีอายุงานพอสมควร หรือได้จัดเก็บไว้จนครบตามที่กฎหมายหรือระเบียบข้อบังคับระบุไว้ เมื่อจัดเก็บไว้จนคุณค่าหรือประโยชน์ในการอ้างอิงมีน้อย ก็จำเป็นต้องดำเนินการกำจัดหรือคัดเลือกออกไปเพื่อดำเนินการทำลาย อาจมีการตั้งคณะกรรมการในการทำลาย เพื่อช่วยในการพิจารณาคัดกรองเอกสารเหล่านั้น

ขั้นตอนในการจัดเก็บเอกสาร

1. การเตรียม คัดแยก จัดเอกสาร
2. การสร้างโครงสร้างในการจัดเก็บเอกสาร
3. การสแกนเอกสาร
4. การปรับแต่งเอกสารในเครื่องสแกน
5. การตรวจสอบคุณภาพของเอกสาร
6. การนำเอกสารเข้าระบบเข้าสู่เครื่องระบบซอฟต์แวร์
7. การจัดเอกสารต้นฉบับในสภาพเดิม

ประโยชน์ที่ได้รับจากระบบเอกสาร

1. สามารถทำงานและการค้นหาเอกสารได้รวดเร็ว และถูกต้องมากขึ้น
2. ประหยัดเวลาในการคัดแยกเอกสาร โดยรายละเอียดส่วนใหญ่ถูกบันทึกลงในเครื่องคอมพิวเตอร์ของเครื่องสแกนเนอร์
3. สามารถบริหารงานเอกสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ
4. ประหยัดค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บเอกสารไว้ในตู้ แฟ้ม กระดาษ
5. เพิ่มประสิทธิภาพในระบบจัดเก็บเอกสาร โดยจัดเก็บในรูปแบบของเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ในระบบคอมพิวเตอร์
6. ผู้ใช้ระบบสามารถเรียกค้นการเอกสารได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง
7. ประหยัดพื้นที่ในการจัดเก็บ ลดความซ้ำซ้อนในการเก็บเอกสาร

ที่มา : <http://noinanzaa.blogspot.com/2009/12/blog-post.html> สืบค้นเมื่อวันที่ 12 กรกฎาคม 2561

2.3 การพัฒนาศักยภาพ

การแก้ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล เนื่องจากความเจริญของวิทยาการต่าง ๆ ตลอดจนเทคนิคในการทำงานที่เปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ คนที่มีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ในสมัยหนึ่ง ก็อาจกลายเป็นคนที่หย่อนความสามารถไปในอีกสมัยหนึ่งก็ได้ เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานเป็นผู้ที่มีความรู้ความเหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่อยู่เสมอ ไม่ว่าจะวิทยาการและหน้าที่ความรับผิดชอบจะได้เปลี่ยนแปลงไป

ความหมายของการพัฒนาบุคลากร

การพัฒนาบุคลากร มีความหมายตรงกับคำว่า Development of Personnel

พนัส หันนาคินทร์ (2526 : 133) ได้ให้ข้อคิดเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากรว่าประสิทธิภาพของโรงเรียนย่อมขึ้นอยู่กับความสามารถของผู้ปฏิบัติงานประสิทธิภาพของผู้ปฏิบัติงานย่อมจะเพิ่มขึ้นจากการที่ระบบโรงเรียนให้โอกาสแก่เขาที่จะพัฒนาวิจัยความสามารถที่มีอยู่ในตัวของเขาแต่ละคนการพัฒนาบุคลากรเป็นกิจกรรมที่จะต้องกระทำตั้งแต่แรกเข้ามาทำงานถึงเวลาที่จะต้องออกจากงานไปตามวาระ

ประชุม รอดประเสริฐ (2528 : 132) ได้สรุปแนวคิดของนักวิชาการบริหารต่าง ๆ เกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากร หมายถึง กระบวนการที่จะเสริมสร้างให้บุคลากรมีความรู้ความสามารถ ความเข้าใจ ตลอดจนทัศนคติ อันจะเป็นผลให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น การพัฒนาบุคลากรอาจจำแนกออกเป็นประเภทใหญ่ ๆ ได้ 2 ประเภท คือ การพัฒนาผู้บังคับบัญชาและการพัฒนาตนเอง

สมาน รังสิโยภุชฎ (2522 :80) ได้ให้ความหมายของการพัฒนาบุคลากรว่าเป็นการดำเนินงานเกี่ยวกับการส่งเสริมให้บุคคลมีความรู้ความสามารถมีทักษะในการทำงานดีขึ้นตลอดจนมีทัศนคติที่ดีในการทำงานอันจะเป็นผลให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้นหรืออีกนัยหนึ่ง การพัฒนาบุคลากรเป็นกระบวนการที่จะสร้างเสริมและเปลี่ยนแปลงผู้ปฏิบัติงานในด้านต่าง ๆ เช่น ความรู้ ความสามารถ ทักษะ อุปนิสัย ทัศนคติ และวิธีการในการทำงานอันจะนำไปสู่ประสิทธิภาพในการทำงาน

นพพงษ์ บุญจิตราดุลย์ (2525 : 208-209) ได้ให้ความหมายของการพัฒนาบุคลากรว่า เป็นกระบวนการเพิ่มพูนความรู้ ความชำนาญ ทักษะ ทัศนคติ ค่านิยมความสามารถของบุคคล ตลอดจนการให้แนวความคิดใหม่ในการปฏิบัติงาน เพื่อให้บุคลากรมีคุณภาพที่ดีขึ้น

การพัฒนาบุคลากร หมายถึง กระบวนการที่มุ่งจะเปลี่ยนแปลงวิธีการทำงาน ความรู้ ความสามารถ ทักษะและทัศนคติของบุคลากรให้เป็นไปทางที่ดีขึ้นเพื่อให้บุคลากรที่ได้รับการพัฒนาแล้วนั้นปฏิบัติงานได้ผลตามวัตถุประสงค์ของหน่วยงานอย่างมีประสิทธิภาพ

ความสำคัญของการพัฒนาบุคลากร

เบตส์ (ธีรวุฒิ ประทุมพนรัตน์. 2531 : 4 ; อ้างอิงมาจาก Betts. 1977) ได้ให้ความคิดแก่นักบริหารว่า การบริหารบุคลากร หมายถึง การบริหารคนหรือแรงงานที่มีคุณภาพ ทั้งนี้เพราะว่าความสำเร็จในการร่วมมือกันทำงานเกิดจากการเสริมพลังความรู้ความสามารถจากแรงงานทุกระดับ ตั้งแต่แรงงานไร้ฝีมือแรงงานฝีมือปานกลาง แรงงานชำนาญงาน แรงงานเทคนิคและแรงงานวิชาชีพ ความบกพร่องในคุณภาพของแรงงานเพียงส่วนเดียวอาจส่งผลกระทบต่อคุณภาพผลผลิตและประสิทธิภาพของงานได้ ตัวอย่างเช่น ถ้าผู้บริหารการศึกษาที่บกพร่องในคุณภาพ (ด้านความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มโนทัศน์เกี่ยวกับงาน) กำหนดให้ครูอาจารย์ประจำรายวิชาภาษาอังกฤษ ไปปฏิบัติการสอนในรายวิชา

อุตสาหกรรมศึกษา ซึ่งครูผู้สอนไม่เคยศึกษาอบรมมาก่อน อาจส่งผลต่อคุณภาพการเรียนการสอนและอาจสร้างเจตคติที่ผิดพลาดบางประการแก่ผู้เรียนรุ่นนั้นได้กรณีดังกล่าวอาจประเมินได้ว่าบุคลากรขององค์การที่ควรได้รับการพัฒนา ได้แก่ ผู้บริหารการศึกษา และครูอาจารย์

ความมุ่งหมายของการพัฒนาบุคลากร

สมพงษ์ เกษมสิน (2513 : 534-535) ได้กล่าวถึงความมุ่งหมายของการพัฒนาบุคลากรไว้ 2 ประการ คือ

1. ความมุ่งหมายขององค์การ (institutional objectives) เป็นความมุ่งหมายที่เน้นหนักในแง่ของส่วนรวม ได้แก่

- 1.1 เพื่อสร้างความสนใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร
- 1.2 เพื่อเสนอแนะวิธีปฏิบัติงานที่ดีที่สุด
- 1.3 เพื่อพัฒนาการปฏิบัติงานให้ได้ผลสูงสุด
- 1.4 เพื่อลดความสิ้นเปลืองและป้องกันอุบัติเหตุในการทำงาน
- 1.5 เพื่อจัดวางมาตรฐานในการทำงาน
- 1.6 เพื่อพัฒนาฝีมือในการทำงานของบุคคล
- 1.7 เพื่อพัฒนาการบริหารโดยเฉพาะการบริหารด้านบุคคลให้มีความพอใจ
- 1.8 ฝึกฝนคนไว้เพื่อความก้าวหน้าของงานและการขยายองค์การ
- 1.9 สนองบริการอันมีประสิทธิภาพแก่สาธารณะและ/หรือผู้มาติดต่อ

2. ความมุ่งหมายส่วนบุคคล (employee objectives) หมายถึง ความมุ่งหมายของข้าราชการ พนักงานเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติอยู่ในองค์การหรือหน่วยงาน ความมุ่งหมายส่วนบุคคลนี้ ได้แก่

- 2.1 เพื่อความก้าวหน้าในการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง
- 2.2 เพื่อพัฒนาทำที่ บุคลิกภาพในการทำงาน
- 2.3 เพื่อพัฒนาฝีมือในการทำงานโดยการทดลองปฏิบัติ
- 2.4 เพื่อฝึกฝนการใช้พินิจจยในการตัดสินใจ
- 2.5 เพื่อเรียนรู้งานและลดการเสี่ยงอันตรายในการทำงาน
- 2.6 เพื่อปรับปรุงสภาพการทำงานให้ดีขึ้น
- 2.7 เพื่อส่งเสริมและสร้างขวัญในการทำงาน
- 2.8 เพื่อเข้าใจนโยบายและความมุ่งหมายขององค์การที่ปฏิบัติงานอยู่ให้ดีขึ้น

2.9 เพื่อให้มีความพอใจในการปฏิบัติงาน

นพพงษ์ บุญจิตราคุลย์ (2525 : 213) ได้กล่าวถึงความมุ่งหมายของการพัฒนาบุคลากรว่า

1. เพื่อแก้ไขการทำงานที่ด้อยประสิทธิภาพ เช่น ใช้วิธีการที่ผิด ปฏิบัติงานล่าช้า หย่อนคุณภาพมีทัศนคติต่องานในทางที่ผิด
2. เพื่อเสริมสร้างสมรรถภาพในการทำงาน เช่น หลักการ ทฤษฎีและแนวทางปฏิบัติเพื่อปรับปรุงการทำงานให้ดีกว่าที่เป็นอยู่
3. เพื่อเตรียมบุคคลให้พร้อมที่จะรับตำแหน่งสูงขึ้นหรือสำหรับงานที่ได้รับมอบหมายในอนาคต
4. เพื่อสร้างความเข้าใจ การสื่อสารในหลักการสำหรับคนในระดับเดียวกันหรือต่างระดับ ให้เกิดการประสานงานและร่วมมือกันทำงานได้ดีขึ้น

หลักการพัฒนาบุคลากร

เมธี ปิรันธนานนท์ (2529 : 107-108) ได้กล่าวถึงหลักการพัฒนาบุคลากรไว้ ดังนี้

1. ประสิทธิภาพของระบบงานขึ้นอยู่กับทักษะของสมาชิก ของคณะบุคคลในองค์การ ประสิทธิภาพของปัจเจกบุคคลจะเพิ่มขึ้น ถ้าระบบงานให้โอกาสหรือจัดการพัฒนาความสามารถของบุคลากร
2. การพัฒนาเป็นกิจกรรม ที่เริ่มตั้งแต่การรับบรรจุเข้าทำงาน ไปจนกระทั่งการปลดเกษียณ การพัฒนาเป็นความต้องการที่บุคลากรทุกคนต้องการให้มีอยู่ตลอดเวลา
3. ระบบงานจะต้องให้โอกาสแก่บุคลากรได้พัฒนาประสบการณ์อย่างกว้างขวางและในหลาย ๆ โปรแกรม เพื่อสมาชิกทุกคนในระบบงาน
4. โปรแกรมต่าง ๆ ในการพัฒนาบุคคลจัดทำขึ้น เพื่อให้โอกาสแก่ปัจเจกบุคคลได้พัฒนาตนเอง
5. ความมุ่งประสงค์เบื้องต้นของโปรแกรมพัฒนา ก็เพื่อให้ระบบโรงเรียนสามารถบรรลุเป้าประสงค์ โดยมุ่งที่การเรียนรู้ของบุคลากรในอันที่จะปรับปรุงประสิทธิภาพของตน เพื่องานที่ได้รับมอบหมาย
6. การพัฒนาเกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของปัจเจกบุคคล ซึ่งจะทำให้บุคคลสามารถและตั้งใจที่จะเสียสละตนให้กับเป้าประสงค์ของระบบโรงเรียน อันจะเป็นการจูงใจบุคคลให้ทราบว่าการพัฒนาเป็นทางที่ก่อให้เกิดความพอใจที่ต้องการ

7. โปรแกรมการพัฒนาที่มุ่งที่จะให้ได้รับความต้องการในการพัฒนาของระบบทั้งหมดไม่ว่าจะเป็นหน่วย กลุ่มหรือปัจเจกบุคคล ดังนั้นการวางแผนการพัฒนาจะต้องเกี่ยวข้องกับการทบทวนบทบาทขององค์กร บทบาทของแต่ละหน่วยงาน และบทบาทของแต่ละบุคคลในแต่ละหน่วยงาน รวมทั้งวิธีการที่จะให้หน่วยงานแต่ละหน่วยก้าวหน้าที่เป็นอยู่ จนไปถึงบทบาทในอนาคตด้วย

8. ระบบโรงเรียนในอนาคตจะต้องมีการกระจายอำนาจมากขึ้น โดยมุ่งที่จะสร้างให้ปัจเจกบุคคลมีประสิทธิผลในงานที่จะได้รับมอบหมายให้ทำ และอุทิศตนให้กับเป้าประสงค์ของหน่วยงาน

9. ระบบโรงเรียนมีความต้องการที่จะต้องจัดให้มีการวางแผนกำลังคน เพื่อพัฒนาบุคคลที่มีอยู่และบุคคลที่สรรหาใหม่

สรุปได้ว่า หลักการพัฒนาบุคลากร จะต้องคำนึงถึงสิ่งต่อไปนี้

1. ควรตอบสนองความต้องการขององค์กร
2. ควรมีการวางแผนในการพัฒนาบุคลากร
3. ควรตอบสนองความต้องการของบุคลากร
4. ควรสนองความต้องการของชุมชนที่องค์กรนั้นตั้งอยู่

การพัฒนาบุคลากร นับเป็นกระบวนการที่มีความจำเป็นมากในการบริหารงานบุคลากรและเป็นกระบวนการที่จะต้องกระทำต่อเนื่องกันไปตลอดระยะเวลาที่องค์กรดำเนินอยู่ซึ่งมีวิธีการพัฒนาบุคลากรแตกต่างกันออกไปในแต่ละหน่วยงาน

กระบวนการพัฒนาบุคลากร

กระบวนการพัฒนาบุคลากร การพัฒนาบุคลากรนั้น สามารถแบ่งการดำเนินการเป็นขั้นตอนได้ 4 ขั้นตอน คือ

1. การหาความจำเป็นในการพัฒนาบุคคล หรือหาปัญหาที่ต้องแก้โดยวิธีการพัฒนาบุคคล
2. การวางแผนในการพัฒนาบุคคล
3. การดำเนินการในการพัฒนาบุคคล
4. การติดตามและประเมินผลการพัฒนาบุคคล

ซึ่งกระบวนการในการพัฒนาบุคคล และขั้นตอนนี้เป็นกระบวนการดำเนินการที่สำคัญและจำเป็นที่จะต้องดำเนินการ จะขาดเสียมิได้และในการพัฒนาบุคลากรนั้นจะต้องดำเนินการตามกระบวนการดังกล่าวนี้อย่างสอดคล้องต่อเนื่อง และสัมพันธ์กันอย่างครบวงจร โดยเริ่มจากการหา

ความจำเป็นในการพัฒนาบุคลากร การวางแผนในการพัฒนาบุคลากร การดำเนินการพัฒนาบุคลากร และการติดตามประเมินผล ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. การหาความจำเป็น ในการพัฒนาบุคลากร หรือหาปัญหาที่จะต้องพัฒนาบุคลากร การสำรวจความต้องการบุคลากรนั้น ธีรวุฒิ ประทุมนพรัตน์ (2539 : 63) ได้เสนอแนะว่า องค์การพึงกระทำเป็นระยะเพื่อทราบระดับความต้องการว่าสูงพอนำไปทำโปรแกรมขึ้นหรือไม่ ที่น่าสนใจคือบุคลากรได้ร่วมในการพัฒนาบุคลากรอยู่ด้วย ซึ่งแนวโน้มจะเกิดความพึงพอใจสูงและมีระดับขวัญสูงในการปฏิบัติงานตามมา

2. การวางแผน ในการพัฒนาบุคลากรมีกิจกรรมที่ต้องกำหนดในการวางแผนการพัฒนาบุคลากรอยู่หลายประการ เช่น จะจัดโปรแกรมอะไร ด้วยวิธีการอย่างไร เรื่องอะไรควรอยู่ในการวางแผนระยะยาว อะไรเป็นสิ่งที่ต้องรีบทำ สิ่งนี้อาจจะเกิดปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติตามแผนที่มีอะไรบ้าง ถ้ามีปัญหาเกิดขึ้นจะมีวิธีการขจัดปัญหานั้นอย่างไร ตลอดจนการวางแผนในด้านการจัดสรรทรัพยากรเพื่อการบริหาร การพัฒนาบุคลากรกำหนดตัวบุคลากรที่จะรับผิดชอบ การวางแผนในการพัฒนาบุคคลนั้นโดยทั่วไปจะดำเนินการ ดังนี้

2.1 การกำหนดขอบข่ายของการพัฒนากำลังคน โดยกำหนดว่าจะพัฒนากำลังคนโดยวิธีการใดบ้างเพื่อที่จะแก้ปัญหาของหน่วยงานโดยกำหนดเป็นงานหรือโครงการ เช่น การฝึกอบรม การส่งบุคคลไปศึกษา ฝึกอบรม ดูงาน การพัฒนาโดยกระบวนการปฏิบัติงาน การพัฒนาด้วยตนเอง การพัฒนาทีมงานหรือพัฒนาองค์การ

2.2 การวางแผนดำเนินการพัฒนาบุคคล ในแต่ละวิธีหรือในแต่ละเรื่อง กำหนดวัตถุประสงค์เป้าหมาย ขั้นตอนในการดำเนินงาน และแผนการดำเนินงานในแต่ละขั้นตอนว่าจะดำเนินการเมื่อไร

2.3 กำหนดผู้รับผิดชอบว่ามีผู้ใดรับผิดชอบงานใด อย่างไร

2.4 กำหนดงบประมาณค่าใช้จ่ายว่า ในการพัฒนาบุคลากรในแต่ละเรื่องหรือแต่ละโครงการจะใช้งบประมาณจากหมวดไหน จำนวนเท่าไร

2.5 กำหนดระบบ วิธีการติดตาม และประเมินผล ในการพัฒนาบุคคลว่าจะติดตามผล และประเมินผลอย่างไร

2.6 จัดทำโครงการและเสนอผลมีอำนาจเพื่อพิจารณาอนุมัติโครงการ

3. การดำเนินการพัฒนาบุคคล เป็นการดำเนินการพัฒนาบุคคลตามที่ได้วางแผนไว้ตามระยะเวลา หรือปฏิทินการปฏิบัติงานที่กำหนด

4. การติดตามและประเมินผล การติดตามและประเมินผลการพัฒนากำลังคนวิธีต่าง ๆ ตามแผนที่กำหนดไว้ว่าได้ดำเนินการไปตามแผนงาน วัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนดไว้แค่ไหน การติดตามและประเมินผลงานนั้น อาจดำเนินการได้เป็นสามระยะคือ

4.1 การติดตามและประเมินผล ในระหว่างการดำเนินการพัฒนาบุคลากร

4.2 ประเมินผล หลังจากการเสร็จสิ้นการพัฒนาบุคลากร หรือหลังจากสิ้นสุดโครงการ

4.3 การติดตาม และประเมินผล ภายหลังจากที่บุคคลนั้นเสร็จสิ้นจากการกลับไปปฏิบัติงานในระยะหนึ่ง เพื่อจะได้ทราบว่าผู้นั้นได้นำผลการพัฒนาบุคลากรไปใช้ประโยชน์แก่เขาอย่างไรบ้าง

กล่าวโดยสรุป กระบวนการในการพัฒนาบุคลากรนั้นเป็นไปในลักษณะของกระบวนการบริหารงานบุคคล หรือการบริหารงานด้านต่าง ๆ ทั่วไป แต่ได้มีบางขั้นตอนที่แยกออกมาให้เด่นชัดขึ้นเพื่อจะดำเนินการได้ดียิ่งขึ้น

2.4 แนวทางการปฏิบัติเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากร

การดำเนินการพัฒนาบุคลากรมีแนวทางการปฏิบัติอยู่สองแนวทางคือ การฝึกอบรม (training) และ การศึกษา (education or further study)

พนัส หันนาคินทร์ (2526 : 32) ได้อธิบายถึงความคิดรวบยอดเกี่ยวกับการฝึกอบรม เน้นความสามารถเฉพาะอย่างในการปฏิบัติงานส่วนการศึกษาเป็นการเน้นถึงความพยายามที่จะเพิ่มเติมความรู้ความเข้าใจหรือเจตคติของผู้ปฏิบัติงานเพื่อให้สามารถปรับตัวให้เข้ากับสภาพของงานได้ดีขึ้น อย่างไรก็ตาม ถ้าพิจารณาความหมายของการศึกษาอย่างกว้างขวางแล้วการฝึกอบรมก็เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา

สุรศักดิ์ นานานุกูล และคนอื่น ๆ (2527 :179) ได้อธิบายความแตกต่างของการฝึกอบรมกับการศึกษาไว้ว่าการฝึกอบรมเป็นกรรมวิธีที่จัดขึ้นในช่วงเวลาที่สั้นกว่าการใช้การศึกษา ส่วนการศึกษาเป็นกรรมวิธีที่จัดขึ้นในช่วงเวลายาวนานเป็นการเรียนการสอนตามหลักสูตรมาตรฐานของกระทรวง

ทบวง หรือสภาการศึกษาแห่งชาติ และมีได้มุ่งฝึกทักษะให้มีประสบการณ์เพื่อประกอบอาชีพเพียงอย่างเดียวเท่านั้น การศึกษายังจะมุ่งจัดประสบการณ์หลายอย่างให้กับผู้เรียนอีกด้วย

อุทัย หิรัญโต (2531 : 108) กล่าวอีกนัยหนึ่งได้ว่า การพัฒนาบุคลากรไม่ว่าแนวทางใดมีความมุ่งหมายเพื่อการเพิ่มผลผลิตขององค์การให้เพิ่มขึ้น เมื่อองค์การมีผลผลิตมากขึ้น บุคลากรที่ร่วมกิจกรรมจะมีโอกาสได้รับผลตอบแทนและผลประโยชน์มากขึ้นด้วย

วิธีการต่าง ๆ ที่องค์การใช้ในการพัฒนาบุคลากร

วิธีการพัฒนาบุคลากร มีวิธีการอยู่หลายวิธีซึ่งมีผู้ให้แนวคิดไว้หลายคน ขึ้นอยู่กับหน่วยงานหรือองค์การจะเลือกใช้วิธีใดตามโอกาสและความเหมาะสมดังนี้

ภิญโญ สาร (2519 : 164-166) ได้กล่าวถึงวิธีการพัฒนาบุคลากรที่สำคัญมี 7 วิธี คือ

1. วิธีศึกษางานไปพร้อม ๆ กับการปฏิบัติงาน (on - the - job - study) เป็นวิธีสะดวกและง่าย เช่น ครูบรรจุใหม่ยังไม่รู้จักงานดีพอ ก็ให้ศึกษาจากครูที่บรรจุมาก่อนหรือเป็นครูพี่เลี้ยงคอยให้คำแนะนำ เป็นต้น
2. การปฐมนิเทศ (vestibule training or orientation) เป็นวิธีก่อนที่จะบรรจุครูจะมีการแนะนำระเบียบการปฏิบัติต่าง ๆ สภาพแวดล้อมที่โรงเรียนตั้งอยู่ ผู้บริหารการศึกษาหรือครูใหญ่จะเป็นผู้ทำการปฐมนิเทศก็
3. วิธีทำงานในฐานะลูกมือ หรือเป็นผู้ช่วยไปพลางก่อน (apprenticeship training) เช่น การให้เป็นผู้ช่วยครูใหญ่ เป็นต้น
4. วิธีฝึกงานต่อจากทฤษฎี (internship training) วิธีนี้เป็นวิธีร่วมมือกันระหว่างโรงเรียนวิชาชีพหรือสถาบันการศึกษาเฉพาะกับหน่วยงานวิชาชีพนั้น ๆ เช่น วิทยาลัยครูกับโรงเรียนประถมศึกษาในการฝึกสอนหลังจากที่จบจากวิทยาลัยครูแล้ว
5. วิธีฝึกกระยะสั้น (learner training) เวลาโรงเรียนขาดครูกระชั้นชิด เช่น การฝึกอบรมครูประชาบาลระยะสั้น
6. วิธีให้ไปศึกษาในสถานศึกษาบางแห่งนอกเวลาทำงานหรือใช้เวลาบางส่วนของการทำงานไปรับการศึกษ (outside courses) คือ การที่โรงเรียนอนุญาตให้ครูไปศึกษาวิชาที่โรงเรียนต้องการ เช่น ส่งครูไปเรียนวิชาครูเพิ่มเติม

7. วิธีให้ไปศึกษาใหม่หรือศึกษาต่อเพิ่มเติม (retraining or upgrading) วิธีนี้เป็นการเพิ่มวุฒิของครูให้มีความรู้ดีขึ้นอาจจะส่งไปศึกษาต่อตามวิทยาลัยหรือมหาวิทยาลัยทั้งภายในและภายนอกประเทศ

การพัฒนาความสามารถของนักพัฒนาบุคลากร (HRD)

ขีดความสามารถหรือ competency นั้นเป็นปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อผลการทำงานของพนักงาน ซึ่งปัจจุบันการวัดผลงานนั้นจะวัดไปที่ปัจจัยวัดผลการดำเนินงานหลัก หรือ Key Performance Indicators--KPIs ทั้งนี้ competency ของแต่ละฟังก์ชันมีลักษณะที่ไม่เหมือนกัน และงานพัฒนาหรือ Human Resource Development เป็นอีกฟังก์ชันหนึ่งที่สำคัญซึ่งผู้ที่ปฏิบัติงานในด้านนี้ย่อมต้องการ competency เฉพาะด้านที่แตกต่างไปจากงานอื่น ๆ เช่นเดียวกัน จะเห็นได้ว่าการที่จะเป็นนัก HRD ที่ดีนั้น พวกเขาจะต้องมี competency ที่สำคัญใน 4 เรื่องหลักด้วยกัน ได้แก่

1. ความสามารถด้านทักษะวิชาชีพ (technical competency)

นัก HRD ที่ดีจะต้องมีขีดความสามารถในงานวิชาชีพเฉพาะด้าน งานวิชาชีพนั้นถือได้ว่าเป็นงานทางเทคนิคที่ไม่เหมือนสายงานอื่น ๆ ทั้งนี้สมาคมเพื่อการฝึกอบรมและพัฒนาของประเทศสหรัฐอเมริกา (The American for Training Development--ASTD) โดย McLagan ได้ทำการศึกษาถึงรูปแบบของงานพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (models for HRD practice) ซึ่งผลจากการศึกษาดังกล่าวทำให้ได้ข้อกำหนดของ technical competency ซึ่งหมายถึงความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้าที่

พบว่าขีดความสามารถในงานเทคนิคเฉพาะด้านนี้ จำเป็นอย่างยิ่งที่นัก HRD จะต้องเรียนรู้รักที่จะแสวงหาความรู้เพื่อพัฒนาตนเองให้มีความสามารถเหล่านี้ ซึ่งเป็นเสมือนความสามารถขั้นพื้นฐานที่สำคัญและจำเป็นของนัก HRD ที่มีความต้องการที่จะก้าวเข้าสู่ัก HRD มืออาชีพ ซึ่งความรู้ความสามารถทั้ง 11 ประการนี้จะส่งผลให้นัก HRD เป็นผู้เชี่ยวชาญ (Administration Expert) ด้านงานพัฒนาบุคลากรที่สามารถให้ความช่วยเหลือ และตอบข้อซักถามต่าง ๆ จากพนักงานได้

2. ความสามารถด้านความสัมพันธ์ส่วนบุคคล (interpersonal competency)

นอกจากความรู้ในวิชาชีพที่นัก HRD จะต้องมีความรู้แล้ว ความสามารถอีกด้านหนึ่งที่สำคัญมากก็คือ ความสามารถในการด้านความสัมพันธ์ส่วนบุคคล หรือ interpersonal competency เนื่องจากนัก HRD ที่มีสัมพันธภาพที่ดีกับพนักงานทุกระดับ ย่อมจะทำให้พวกเขาได้รับความร่วมมือ ความช่วยเหลือจากพนักงานเหล่านั้น และสัมพันธภาพที่ดีย่อมจะทำให้พนักงานพร้อมที่จะเปิดใจให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ ทั้งนี้ข้อมูลที่ได้รับจากพนักงานทุกระดับนั้นจะนำไปใช้ประกอบการวางแผนเพื่อพัฒนาบุคลากรในองค์กรต่อไป

พบว่าความสามารถในด้านความสัมพันธ์ส่วนบุคคลนั้นจะประกอบด้วย competency ย่อย ๆ อีก 8 ข้อตามผลการศึกษาของสมาคมเพื่อการฝึกอบรมและพัฒนาของประเทศสหรัฐอเมริกา (The American for Training Development--ASTD) โดย McLagan

ดังนั้นขีดความสามารถดังกล่าวจะช่วยทำให้นัก HRD สามารถเข้าถึงพนักงานได้ง่าย และส่งผลต่อไปยังบทบาทของการเป็นตัวแทนของฝ่ายบริหาร (employee champion) ที่นัก HRD จะต้องสื่อสารพูดคุยกับพนักงานเพื่อสร้างความเข้าใจที่ตรงกันของพนักงานที่มีต่อระดับจัดการ

3. ความสามารถด้านสติปัญญา (intellectual competency)

ความสามารถอีกด้านหนึ่งที่ช่วยทำให้นัก HRD ได้รับการยอมรับจากฝ่ายบริหารจัดการนั้นก็คือ ความสามารถในการด้านสติปัญญา (intellectual competency) ที่เน้นทักษะในด้านความคิดเป็นหลัก เป็นการคิดและการคาดการณ์ถึงอนาคตไปข้างหน้า ความสามารถในด้านนี้จึงทำให้มีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นในองค์กร ซึ่งนัก HRD ที่จะต้องกล้าเปลี่ยน กล้าคิดและนำระบบงานใหม่ ๆ มาประยุกต์ใช้ให้เหมาะสม ซึ่งความสามารถในการด้านสติปัญญาจะส่งผลให้นัก HRD สามารถเป็นตัวแทนของการเปลี่ยนแปลง (change agent) ที่ดีให้กับองค์กรต่อไปได้

ค้นเมื่อวันที่ 24 กันยายน 2552 จากเว็บไซต์ <http://www.peoplevalue.co.th> นุชนาฏ บัณฑิตการ
เข้า .by นุชนาฏการพัฒนาทรัพยากรบุคคล : ช่วยองค์กรรอดพ้นจากปัญหาวิกฤตการณ์ทางเศรษฐกิจ

การพัฒนาทรัพยากรบุคคล : ช่วยให้องค์กรรอดพ้นจากปัญหาวิกฤตการณ์ทางเศรษฐกิจได้อย่างไร

กระบวนการบริหารทรัพยากรบุคคลในยุคปัจจุบันมีจุดเน้นการวางแผนกลยุทธ์ให้สอดคล้องกับธุรกิจ ขององค์กรและมุ่งสู่การเจริญเติบโตของกำลังและความเจริญเติบโตของธุรกิจที่อาศัยการพัฒนาทรัพยากรบุคคลเป็นเครื่องมือสำคัญ ในด้านการพัฒนาทรัพยากรบุคคล

ผลกระทบจากภาวะวิกฤติการณ์ทางเศรษฐกิจต่อระบบการพัฒนาทรัพยากรบุคคล

ปัญหาวิกฤติการณ์ทางเศรษฐกิจในช่วง พ.ศ. 2540 ผลกระทบที่เกิดขึ้นต่อระบบการพัฒนาทรัพยากรบุคคล คือ

1. ปัญหาทางด้านภาวะวิกฤติทางเศรษฐกิจที่มีผลกระทบต้ององค์การ งบประมาณด้านการพัฒนาบุคคล ถูกตัดลง หรือชะลอการใช้จ่ายลง ดังนั้นโครงการฝึกอบรมต่าง ๆ จะถูกระงับหรือขยายเวลาออกไป
2. องค์การโดยทั่วไปมักจะวางแผนการพัฒนาบุคคลหรือการพัฒนาสายอาชีพ (career development) ของพนักงานไว้รองรับความเจริญเติบโตขององค์การ แต่มักจะลืมหรือไม่เห็นความสำคัญของการวางแผนพัฒนากำลังคนสำหรับในช่วงที่มีการลดขนาดขององค์การ หรือกำลังคนเป้าหมาย หรือการวางแผนพัฒนาสายอาชีพที่ถูกวางไว้ อาจจะถูกยกเลิก ไม่อาจจะทำให้เกิดผลได้ตามแผนงาน การระงับการเลื่อนตำแหน่งพนักงานเพื่อควบคุมค่าใช้จ่าย หรือมีกำลังคนที่เหมาะสมกับกำลังการผลิต หากพนักงานไม่เข้าใจในสถานการณ์ ไม่รอคอยเวลา ก็อาจจะลาออกจากงานไป ทำให้สูญเสียคนเก่ง ที่ควรจะนำมาช่วยในการพัฒนาองค์การให้ผ่านภาวะวิกฤติไปได้
3. การลดขนาดองค์การ หรือการปรับโครงสร้างองค์การให้เป็นแบบแบนราบ (flat organization) ทำให้ระดับของตำแหน่งในหน่วยงานน้อยลง สายการบังคับบัญชาสั้นลง อาจจะมีผลกระทบในด้านความรู้สึกของพนักงานว่าจะมีความก้าวหน้าน้อยลง แต่มองในทางกลับกัน จะทำให้พนักงานที่มีความสามารถ ก้าวสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้นได้เร็วกว่าเดิม เพราะระดับการบังคับบัญชามีน้อยลงกว่าเดิม

ความจำเป็นในการพัฒนาบุคลากรในภาวะวิกฤติ

ผลกระทบที่เกิดขึ้นจะทำให้องค์การมีแนวคิดในการจำกัดหรือควบคุมค่าใช้จ่ายในการพัฒนาบุคลากรและการพัฒนาสายอาชีพ แต่ความจำเป็นในการพัฒนาบุคลากร คือ

1. องค์กรที่ประสบปัญหาภาวะวิกฤติ อาจจะต้องลดกำลังคน ไม่ว่าจะโดยการคัดเลือกออก สมัครงใจลาออก ทำให้กำลังคนในบางหน่วยงานอาจจะน้อยลง จำเป็นต้องเกลี้ยกำลังคน จากหน่วยงานอื่น ๆ ที่อาจจะมีกำลังคนเกิน เข้าไปทำงานแทน การที่พนักงานได้รับมอบหมายงาน ในหน่วยงานใหม่ จึงกลายเป็นความจำเป็นในการฝึกอบรม

2. องค์กรที่มีการเลิกจ้างคน ทำให้กำลังคนน้อยลง จำเป็นต้องให้กำลังคนที่อยู่มีความรู้ ความสามารถในการทำงานสูงกว่าเดิม สามารถทำงานได้หลากหลายหน้าที่มากขึ้น จึงต้องทำการ ฝึกอบรม โดยอาจจะจัดให้มีหลักสูตรที่เกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพ การเพิ่มประสิทธิผลในการทำงาน ฯลฯ เพิ่มมากขึ้น

3. การพัฒนาบุคลากรที่ดำเนินการควบคู่กับมาตรการทางด้ายแรงงานสัมพันธ์ คือเน้นด้าน การสื่อสารไปยังพนักงาน หน่วยงานฝึกอบรมอาจจะจัดให้มีหลักสูตรฝึกอบรมเกี่ยวเทคนิคการสื่อสาร ให้ทั้งหัวหน้างาน คณะกรรมการสวัสดิการในสถานประกอบการ คณะกรรมการสหภาพแรงงาน ฯลฯ เพื่อทำหน้าที่เป็นตัวแทนในการสื่อสารไปยังพนักงาน ในขณะที่บางองค์กรที่ไม่มีหน่วยแรงงาน สัมพันธ์ อาจจะกำหนดให้หน่วยงานการฝึกอบรมทำหน้าที่การจัดประชุมพนักงานเพื่อสื่อสารความ เข้าใจ

4. บางองค์กรอาจจะเตรียมฝึกฝนพัฒนาความรู้ให้พนักงาน แต่อาจจะไม่ใช่งานปัจจุบัน แต่ หากเป็นงานในอนาคต ที่ถูกจ้างควรมีความรู้ และไปสมัครงานที่อื่น ๆ หรือประกอบอาชีพอิสระ และการปรับตัวของพนักงานหลังจากถูกเลิกจ้าง การใช้ชีวิตแบบเศรษฐกิจพอเพียง เพื่อควบคุม ค่าใช้จ่ายของตนเองและครอบครัว

การใช้วิกฤติให้เป็นโอกาสในการพัฒนาทรัพยากรบุคคล

ภาวะเศรษฐกิจที่ส่งผลกระทบต่อการบริหารองค์กร แม้จะมีผลให้โครงการฝึกอบรมพัฒนา บุคคล ถูกควบคุมหรือถูกจำกัดด้านขนาดของการดำเนินการ แต่ก็ส่งผลในทางบวกที่ถือว่าเป็นโอกาส ที่ดีคือ

1. การที่กำลังการผลิตมีน้อย ปริมาณงานก็มีน้อยลง อาจจะทำให้มีเวลาสำหรับการฝึกอบรม มากขึ้น องค์กรควรใช้เป็นโอกาสในการพัฒนาทักษะหัวหน้างาน และพนักงาน เป็นการเตรียมความ พร้อมในด้านกำลังคนไว้สำหรับการฟื้นตัวหรือขยายงานในอนาคต

2. การเลิกจ้างกำลังคนบางส่วน ทำให้ต้องพัฒนากำลังคนที่มีอยู่ขึ้นมาทดแทน

3. การที่มีเวลาร่างมากขึ้น เกิดประโยชน์ในการดำเนินกิจกรรมคุณภาพ เช่น กิจกรรมกลุ่ม QCC /ไคเซ็น /กิจกรรม 5 ส ฯลฯ ซึ่งในช่วงที่งานการผลิตมีเต็มที่ องค์กรหรือพนักงานอาจจะไม่เห็นความสำคัญของกิจกรรมเหล่านี้ แต่โดยที่กิจกรรมเหล่านี้มีจุดมุ่งหมายในการเพิ่มคุณภาพ ลดค่าใช้จ่าย จึงเป็นอีกช่องทางหนึ่งที่จะทำให้องค์กรมีรายได้เพิ่มมากขึ้น ดังนั้น องค์กรจึงต้องมีโครงการกิจกรรมเหล่านี้และใช้การฝึกอบรมเป็นเครื่องมือการสนับสนุนที่สำคัญ

4. บางองค์กรอาจจะให้มีโครงการฝึกอบรมอาชีพเสริมให้แก่พนักงาน เพราะเนื่องจากปริมาณงานน้อยลง อาจจะทำให้พนักงานทำงานน้อยลงด้วย เช่น ให้ทำงานสัปดาห์ละ 4 วัน หรือหากองค์กรใดปรับลดค่าตอบแทน สิทธิประโยชน์ของพนักงานควบคู่ไปด้วย การที่พนักงานมีรายได้น้อยลง ประสบความเดือดร้อน ดังนั้นการที่พนักงานมีเวลาที่เหลือจึงเป็นช่องทางให้พนักงานไปหารายได้เสริมเพิ่มเติม เพื่อหล่อเลี้ยงครอบครัวเพื่อบรรเทาปัญหารายได้ไม่เพียงพอต่อรายจ่าย

5. นอกจากนี้ บางองค์กรที่มีภาวะผันผวนทางด้านการตลาดมาก โดยขึ้นอยู่กับคำสั่งซื้อหรือยอดขายที่เปลี่ยนแปลงรวดเร็วทำให้การผลิตที่ลดลงกระทันหัน องค์กร อาจจะทำกำหนดให้มีโครงการฝึกอบรมพนักงาน มาจัดเตรียมไว้ เมื่อเกิดการหยุดทำงาน หรือการผลิตโดยกระทันหัน ก็จะสามารถจัดหลักสูตรการฝึกอบรมให้แก่พนักงานได้

กลยุทธ์การพัฒนาบุคลากรในภาวะวิกฤติ

ในภาวะวิกฤติทางเศรษฐกิจ องค์กรจะปรับลดด้านงบประมาณ ดังนั้นขนาดของการพัฒนาบุคลากร อาจจะไม่ใหญ่โตหรือมีปริมาณมากเท่าเดิม แต่เพื่อให้การพัฒนาบุคลากรสามารถขับเคลื่อนไปได้ องค์กรอาจจะต้องปรับเปลี่ยนกลยุทธ์การพัฒนาบุคลากร เช่น

1. หันมาใช้ในการพัฒนาบุคลากรโดยใช้วิทยากรภายใน หรือการแลกเปลี่ยนวิทยากรกับบริษัทลูกค้าหรือธุรกิจเครือข่าย เพื่อให้สามารถใช้วิทยากรภายนอกได้
2. การขอรับการสนับสนุนงบประมาณด้านการพัฒนาบุคลากร จากองค์กรภาครัฐ เช่น หน่วยงานของกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน หรือกรมส่งเสริมอุตสาหกรรม เป็นต้น
3. การส่งบุคลากรเข้ารับการฝึกอบรมภายนอก (public training) และนำมาสร้างเป็นหลักสูตรการฝึกอบรมภายใน (in house training)
4. แม้จะไม่มีงบปรับขึ้นเงินเดือน ค่าจ้าง แต่จะต้องมีการประเมินผลงาน เป็นปกติ และนำข้อบกพร่องหรือประเด็นความจำเป็นในการฝึกอบรม มาใช้ในการวางแผนการพัฒนาบุคลากรต่อไป

จากแนวคิดที่ได้นำเสนอมา ทำให้เห็นว่า การพัฒนาทรัพยากรบุคคล ยังมีความสำคัญ ถือว่ามี ความจำเป็น เพราะทำให้บุคลากรที่มีอยู่มีความรู้ความสามารถสูงขึ้น ทำงานได้มากขึ้น ทำให้เพิ่ม ยอดขาย และลดรายจ่ายได้ ซึ่งถือว่าเป็นประโยชน์ที่จะช่วยให้องค์กรรอดพ้นจากปัญหาวิกฤตการณ์ ทางเศรษฐกิจได้

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.5.1 งานวิจัยในประเทศ

สุธรรม เดชนครินทร์(2531 : บทคัดย่อ) วิจัยในการทำงานของครู อาจารย์ วิทยาลัยเทคนิค ในเขตการศึกษา 2 ตามผลวิจัยพบว่าระดับพึงพอใจในการทำงานของครู อาจารย์ วิทยาลัยเทคนิค ในเขตการศึกษา 2 ตามปัจจัยจุดใจ โดยส่วนรวมอยู่ในระดับปานกลางและที่คาดหวังไว้ว่าจะ เป็นอยู่ในระดับดีมาก ตามปัจจัยค่าจุนโดยส่วนรวมอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนที่คาดหวังว่าจะ เป็นอยู่ในระดับปานกลาง 3 ด้าน คือ ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านเงินเดือน ด้านความมั่นคง ปลอดภัย และที่อยู่ในระดับมาก คือ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล กับด้านสภาพการทำงานผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการทำงาน และที่คาดหวังว่าควร จะเป็นของครูอาจารย์วิทยาลัยเทคนิค ในเขตการศึกษา 2 ตามปัจจัยจุดใจที่มีเพศวุฒิทางการศึกษา และประสบการณ์ในการทำงาน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติเพียงด้านเดียว และที่ คาดหวังว่าควรจะเป็น ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ผลการเปรียบเทียบระดับความ พึงพอใจในการทำงานและที่คาดหวังว่าควรจะเป็นของครู อาจารย์วิทยาลัยเทคนิค ในเขตพื้นที่ การศึกษา 2 ตามปัจจัยค่าจุนที่มีเพศ วุฒิการศึกษา และประสบการณ์ในการทำงาน มีความแตกต่าง กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติเพียงด้านเดียว และที่คาดหวังว่าควรจะเป็น มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติเพียงด้านเดียว วุฒิทางการศึกษา ปัจจุบันมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติ ส่วนประสบการณ์การทำงาน โดยส่วนรวม มีความแตกต่างกันที่คาดหวังว่าควรจะเป็น ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

พวงมาลัย พริบไหว (2539 : บทคัดย่อ) วิจัยเรื่องการศึกษาความพึงพอใจในการ ปฏิบัติงานของหัวหน้าศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนอำเภอ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและ

เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของหัวหน้าศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนอำเภอ ตามแนวทฤษฎีของเฮิร์ชเบอร์ก ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานรวมทุกด้านพบว่า เพศชายมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่าเพศหญิง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ที่ปฏิบัติงานอยู่ตามภูมิลำเนาของตนเองมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูงกว่าผู้ที่อยู่ต่างภูมิลำเนาของตนเอง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ผู้ที่มีอายุราชการสูงกว่ามีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่าผู้ที่มีอายุราชการน้อย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 หัวหน้าศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนอำเภอที่มีวุฒิการศึกษาในเขตพื้นที่การปฏิบัติงานต่างกันมีความพึงพอใจไม่ต่างกัน

หนูนิล ศรีสมบัติ (2547 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักเขตพื้นที่การศึกษาหนองบัวลำภู ศึกษาและเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร ในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาหนองบัวลำภู ผลการศึกษาปรากฏว่าบุคลากรพึงพอใจในการปฏิบัติงานในระดับ“ปานกลาง” เรียงตามอันดับ ได้แก่ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ความสำเร็จของงาน ลักษณะงานที่ปฏิบัติและความรับผิดชอบ การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร ผลปรากฏว่า บุคลากรในเขตพื้นที่การศึกษา มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน ระหว่าง 11-20 ปี กับ 21 ปี ขึ้นไป มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันในด้านนโยบายและการบริการส่วนบุคคลที่มีประสบการณ์ในการทำงาน ระหว่าง 1-10 ปี กับ 21 ปี ขึ้นไป มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันในด้านนโยบายและการบริการและในด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติและความรับผิดชอบแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

นันทกิจ ด่านดอนสกุล : (2545: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาระหว่างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานกับผลการปฏิบัติงาน ของบุคลากรฝ่ายเจ้าหน้าที่ สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรฝ่ายเจ้าหน้าที่ สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับค่อนข้างมาก โดยเรียงจากมากไปหาน้อย คือ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านปกครองการบังคับบัญชา ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ส่วนด้านนโยบายและการบริหาร ด้านเงินเดือนและค่าตอบแทน และด้านสภาพการปฏิบัติงาน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปาน

กลาง และด้านความสำเร็จอยู่ในระดับงานทุกด้าน มีแรงจูงใจที่มีผลอยู่ในระดับมากต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ผลการพึงพอใจในการปฏิบัติงานระดับปานกลางขึ้นอยู่กับความร่วมมือร่วมกำหนดนโยบายในการบริหาร ความเหมาะสมของค่าตอบแทนกับค่าครองชีพ และ ขึ้นอยู่กับ สิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน ไม่เพียงพอและขาดประสิทธิภาพ ผลการวิจัยด้านผลการปฏิบัติงาน ของบุคคลฝ่ายกองเจ้าหน้าที่พบว่า ระดับความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานมีอยู่ในระดับมาก เรียงจากมากไปหาน้อย คือ งานทะเบียนประวัติงานบำเหน็จความชอบและบัญชีถือจ่าย งานสรรหาและบรรจุแต่งตั้ง และงานอัตรากำลัง แสดงให้เห็นว่าความสำเร็จของงานและความพึงพอใจในการปฏิบัติขึ้นอยู่กับความชัดเจนในการกำหนดเป้าหมาย การกำกับ ติดตาม การประเมินผลและการรายงานผลการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง มีความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ บุคลากรพบว่า มีความสัมพันธ์กันในทางบวก อย่างมีนัยทางสถิติที่ระดับ.01 ด้านมีความสัมพันธ์กันสูงสุด คือ ด้านเงินเดือนค่าตอบแทนกับผลปฏิบัติงานในงานสรรหาและบรรจุแต่งตั้ง ส่วนด้านที่มีความสัมพันธ์ต่ำสุด คือ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติกับผลการปฏิบัติงานในทะเบียนประวัติ แสดงให้เห็นว่าผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ มีทักษะและมีความชำนาญ มีความสัมพันธ์กับการได้รับความส่งเสริมขวัญและกำลังใจ

สมัย สมงาม (2545 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการบริหารความพึงพอใจในการบริหารวิชาการ ของผู้บริหารของผู้บริหารโรงเรียนตามทัศนคติของครูผู้สอน สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดเลย จำแนกตาม เพศประสบการณ์ของครูผู้สอน ที่ตั้งโรงเรียนและขนาดของโรงเรียนผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 351 คน จากครูผู้สอนสังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดเลย ซึ่งมีผลการวิจัย พบว่าความต้องการในการบริหารงานวิชาการ ของผู้บริหารโรงเรียนตามทัศนคติของผู้สอนสังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดเลย โดยภาพรวมพบว่าอยู่ในระดับ “มาก” เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านจะเห็นว่า มีความต้องการอยู่ในระดับมากทุกด้านส่วนความพึงพอใจในการบริหารงานวิชาการของผู้บริหารโรงเรียนอยู่ในระดับ “มาก” จำแนกตาม เพศ ประสบการณ์ของครูผู้สอนและขนาดของโรงเรียนพบว่าไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการบริหารงานงานวิชาการของผู้บริหารโรงเรียนตามทัศนคติของผู้สอน ประสบการณ์ของผู้สอน โดยภาพรวมพบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05ครูที่มีประสบการณ์สอนระหว่าง 21-30 ปี มีความพึงพอใจมากกว่าครูที่มีประสบการณ์สอนตั้งแต่ 10 ลงมา 11-20 ปี และ31 ปีขึ้นไปที่ตั้งโรงเรียน โดยภาพรวมพบว่า

แตกต่างกันกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพบว่าครูที่สอนในโรงเรียนที่ตั้งอยู่ในเขตเทศบาลมีความพึงพอใจในการบริหารงานวิชาการของผู้บริหารโรงเรียนมากกว่าครูที่สอนในโรงเรียนที่ตั้งในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล สำหรับที่จำแนกตามเพศและขนาดของโรงเรียนพบว่าไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการศึกษาวิจัยพบว่า พฤติกรรมทางการบริหารมีส่วนสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่จะนำไปสู่ความสำเร็จของเป้าหมายองค์การซึ่งผู้บริหารสามารถประยุกต์ใช้ในการบริหารงานสถานศึกษาได้อย่างเหมาะสม เพื่อให้เกิดความพึงพอใจของบุคลากร

2.5.2 งานวิจัยต่างประเทศ

ยู (Yu 1991: 1234 อ้างถึงใน ธงชัย แก้วมาตย์, 2536: 70) ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูศิลปะอุตสาหกรรมในโรงเรียนมัธยมศึกษา ประเทศไต้หวัน (Taiwan, Republic of China)

ผลการวิจัยพบว่า (1)ระดับของรายได้และตำแหน่งมีส่วนสนับสนุนอย่างสำคัญต่อความพึงพอใจในการทำงาน (2)ตำแหน่งงานเป็นตัวช่วยเสริมปัจจัยสำหรับการนิเทศ เพื่อนร่วมงาน สถานภาพการทำงาน และการเตรียมสอนของครู (3)ระดับรายได้เป็นสิ่งจูงใจอย่างสำคัญต่อองค์ประกอบด้านสภาพการทำงาน เงินเดือน และความก้าวหน้าในอาชีพ(4)บรรดาตัวแปรทั้งหมดที่ได้ทำการศึกษาวิจัยปัจจัยด้านเพื่อนร่วมงาน เป็นตัวแปรที่สร้างความพึงพอใจให้กับครูมากที่สุด และในทางกลับกันปัจจัยด้านสภาพการทำงานเป็นตัวแปรที่สร้างความไม่พึงพอใจ ให้กับครูมากที่สุด เช่นกัน

ทริชีและเดวานนา (Trichy and Devenna, 1986 อ้างถึงใน ประยุทธ์ ชูสอน, 2548: 19-22) ได้ศึกษาผู้นำในองค์กรใหญ่ๆ ซึ่งแตกต่างกัน โดยกันสัมภาษณ์ผู้นำและผู้ปฏิบัติงานนั้นๆ การศึกษาเน้นไปที่ว่าผู้นำจะต้องปรับเปลี่ยนหรือแปลงรูป (Transform) จากการศึกษา ทริชีและเดวานนา ได้อธิบายกระบวนการเปลี่ยนแปลงรูปองค์การ พฤติกรรมที่สนับสนุนกระบวนการเปลี่ยนรูปรวมทั้งคุณลักษณะและทักษะของผู้นำด้วยกระบวนการจะเน้นให้เห็นตามลำดับ ตั้งแต่ความรู้ถึงความต้องการในการเปลี่ยน การสร้างวิสัยทัศน์ใหม่ ที่ต้องการเปลี่ยนแปลง และการให้องค์การสนับสนุนหรือผลักดันให้มีความเปลี่ยนแปลงตามความต้องการ ดังนี้

1) รู้ถึงที่ต้องการเปลี่ยนแปลง (Recognizing the need for change) สิ่งที่จะช่วยให้ผู้นำกระตุ้นให้สมาชิกมีการรับรู้ถึงการเปลี่ยนแปลงของสิ่งแวดล้อมทั้งภายในและนอกองค์การรวมทั้ง ตัวบุคคลต่อความสำเร็จ คือ การตั้งคำถามที่ขัดแย้งต่อความเชื่อพื้นฐานหรือวิธีการทำงาน แบบเก่าๆ

เพื่อให้เกิดการแสวงหาคำตอบ การพัฒนาระบบติดตามดูแล โดยเฉพาะภายนอก เพื่อให้เป็นแหล่งให้ข้อมูลหรือประเมินองค์การว่ามีจุดแข็งหรือมีจุดอ่อน การกระตุ้นส่งเสริมให้บุคลากร โดยเฉพาะผู้ปฏิบัติงานไปเยี่ยมชมองค์กรอื่นหรือดูงานประเทศอื่นและประเมินการปฏิบัติงาน เปรียบเทียบกับคู่แข่งเพื่อเกิดการเรียนรู้และปรับพฤติกรรมใหม่ ผู้นำในการแปรรูปจะต้องไม่ทำให้ผู้ถูกเปลี่ยนแปลงมีความรู้สึกว่าจะต้องรับผิดชอบหากการเปลี่ยนแปลงเกิดที่ผิดพลาดขึ้นมา แต่ผู้นำจะต้องสร้างความมั่นใจให้เกิดแก่ทุกคนว่าการเปลี่ยนแปลงนั้นจะทำให้องค์กรประสบความสำเร็จมากขึ้น

2.) สร้างวิสัยทัศน์ใหม่ๆ (Creating a new vision) ต้องสอดคล้องกับเป้าหมาย และความต้องการของสมาชิกส่วนใหญ่ ที่ต้องการให้เกิดหรือร่วมกันทำให้เกิดในอนาคต สิ่งที่สำคัญของวิสัยทัศน์นั้น และความแสดงออกในรูปของแนวคิดอย่างชัดเจนมากกว่าทางตัวงบประมาณ ทั้งนี้เพื่อช่วยให้ทุกคนมีความเข้าใจและความปรารถนาาร่วมกัน สรุปได้ว่าการสร้างวิสัยทัศน์นั้นควรเริ่มต้นด้วยตัวงาน พัฒนาวัตถุประสงค์ที่สำคัญตามลำดับ และสุดท้ายควรเป็นกลยุทธ์ที่จะทำให้บรรลุตามวัตถุประสงค์นั้น

3.) สร้างการยอมรับการเปลี่ยนทั้งองค์การ (Institutionalizing the change) ในการที่จะเปลี่ยนแปลงสิ่งสำคัญๆ โดยเฉพาะในองค์การขนาดใหญ่ ซึ่งต้องเกี่ยวข้องกับคนจำนวนมาก ผู้นำต้องหาวิธีการให้ผู้นำในระดับสูงสุดขององค์การให้สนับสนุน ตั้งแต่เริ่มวางแผนงาน เพื่อให้เป็นผู้กระตุ้นให้ผู้บริการที่ต้องเกี่ยวข้องในระดับต่างๆ เห็นชอบร่วมกันและสนับสนุนการเปลี่ยนแปลงนั้น ผู้นำแบบแปรรูปจะต้องรู้จักการสร้างการรวมตัว (Coalition) ของผู้บริหารในระดับสำคัญ (Key person) ทั้งภายในและภายนอก เพื่อสนับสนุนการเปลี่ยนนั้น โดยต้องทำการวิเคราะห์ ไม่ว่าจะเป็นโครงสร้าง นโยบาย กลยุทธ์ มาตรการการประเมินผล และจัดสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ สนับสนุน อย่างไรก็ตาม ทุกงานของกระบวนการแปรรูป ความสำเร็จจะขึ้นอยู่กับทัศนคติ ค่านิยมและทักษะของผู้นำเป็นสำคัญ ผู้นำแบบแปรรูป (Transformer leadership) ที่มีประสิทธิภาพในการศึกษา พบว่า ผู้นำมีหน้าเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลงเป็นผู้เสี่ยงภัยที่สุ่มรอบคอบ (Risk taker) เชื่อและไวต่อความรู้สึกของผู้ร่วมงาน รู้ถึงค่านิยมและวัฒนธรรมขององค์การที่มีผลต่อการทำงาน ยืดหยุ่นและพร้อมที่จะเรียนรู้จากประสบการณ์ มีทักษะทางความคิด (Cognitive skill) และรู้แนวคิดเฉพาะแต่ละด้านรวมทั้งสิ่งจำเป็นต่างๆ ในการวิเคราะห์ ้ปัญหา มีสัญชาตญาณที่จะสร้างวิสัยทัศน์ ๆ

แบส(Bass,1997 อ้างถึงใน ประยุทธ์ ชูสอน, 2548 : 25) ได้ศึกษาและรวบรวมงานวิจัยที่พิสูจน์ยืนยันว่าความสัมพันธ์ที่เป็นลำดับชั้น (Hierarchy of correlations)ระหว่างรูปแบบภาวะ ผู้นำ

แบบต่างๆและผลลัพธ์ที่มีประสิทธิภาพ ความพยายามและความพึงพอใจ พบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่ประสิทธิผลมากกว่า และทำให้เกิดความพยายาม และความพึงพอใจมากขึ้นกว่าภาวะผู้นำแบบให้รางวัลตามสถานการณ์ (Contingent reward) การบริหารแบบวางเฉย (Management by exception) แบบเชิงรุก (MBE-A) แบบเชิงรับ (MBE-P) และการปล่อยตามสบาย (Laissez-faire) ตามลำดับ ผลการศึกษานี้ พบในสหรัฐอเมริกา อินเดีย สเปน, สิงคโปร์, ญี่ปุ่น, จีน, ออสเตรเลีย, แคนาดา, นิวซีแลนด์, อิตาลี, สวีเดนและเยอรมัน



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษา

การวิจัยเรื่องแนวทางการพัฒนาการแก้ไขปัญหาการบริการงานเอกสารของสำนักวิทยบริการ และ ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาแนวทางการพัฒนาการแก้ไขปัญหาการบริการงานเอกสารของบุคลากร สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

ผู้วิจัยดำเนินการวิจัยดังต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. ขั้นตอนการศึกษาค้นคว้า
3. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

บุคลากรสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ทั้งหมด 27 คน ข้าราชการพลเรือน 1 คน พนักงานมหาวิทยาลัย (จบแผ่นดิน) 7 คน พนักงานมหาวิทยาลัย (จบรายได้) 16 คน พนักงานราชการ 1 คน ลูกจ้างประจำ 2 คน (ที่มา : http://202.29.22.168/aritkm/?page_id=24)

3.2 ขั้นตอนการศึกษาค้นคว้า

จากการวิจัยการจัดการความรู้งานธุรการของบุคลากรสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ผู้ศึกษาได้มีวิธีการ ขั้นตอนในการปฏิบัติงาน ดังต่อไปนี้

ขั้นตอนที่ 1 การกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย เพื่อให้ได้มาซึ่งกรอบแนวคิดการวิจัย ผู้ศึกษาได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสารงานวิจัยและแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องพร้อมศึกษาวิธีการดำเนินงานเพื่อให้สอดคล้องกับรูปแบบงานวิจัย

ขั้นตอนที่ 2 ศึกษาและเลือกรูปแบบการเก็บข้อมูล จากขั้นตอนที่ 1 ผู้ศึกษาได้ศึกษาและทำความเข้าใจเกี่ยวกับปัญหาที่มีผลต่อการทำงานของงานธุรการ และนำมาพิจารณาเพื่อจัดทำเครื่องมือที่เหมาะสมที่จะได้นำไปใช้ในการรายงานข้อมูลเพื่อการวิจัย

ขั้นตอนที่ 3 การทำแผนการดำเนินงานและการสร้างเครื่องมือเครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ออกแบบและสร้างเครื่องมือที่จะได้ใช้ให้เหมาะสมกับรูปแบบงานวิจัยเชิงคุณภาพ โดยใช้เครื่องมือแบบสอบถาม

ขั้นตอนที่ 4 การวิเคราะห์ ประมวลผลและการแปรผลข้อมูลหลังจากที่ได้ดำเนินการแจกแบบสอบถามบุคคลที่เกี่ยวข้องทุกคนแล้วผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามเข้าสู่กระบวนการขั้นตอนของการประมวลผลและแปรผลข้อมูลด้วยเทคนิคการวิเคราะห์ เพื่อสรุปสาระสำคัญให้สอดคล้องกับประเด็นตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้คือ

ขั้นตอนที่ 5 สรุปผลการศึกษาวิจัย

สืบเนื่องจากขั้นตอนที่ 4 หลังจากที่เราได้ทำการแปรผล และประมวลผลข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์แล้ว ขั้นตอนต่อไปที่จะต้องดำเนินการ คือ การสรุปผลการศึกษาค้นคว้า พร้อมข้อเสนอแนะที่ได้จากศึกษาวิจัยในครั้งนี้ เพื่อใช้เป็นข้อมูลป้อนในการศึกษาหาแนวทางการพัฒนาการบุคลากรงานธุรการต่อไป

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถามโดยทำการ ซึ่งแบบดังกล่าวมีรายละเอียดดังนี้

แบบสอบถาม ปัญหาการปฏิบัติงานธุรการในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ แบ่งเป็น 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ปัญหาการบริการงานเอกสารด้านคำถามแบ่งเป็น ๒ ส่วน คือ

แบบสอบถาม (Questionnaire)

๑) คำชี้แจงในการตอบ

๒) ส่วนที่เป็นข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม

๓) ส่วนที่เป็นคำถามที่ต้องการให้ตอบข้อเท็จจริงและความคิดเห็น

ระดับคะแนนคำตอบเป็นตัวเลือกไว้ 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด เป็นการให้ความสำคัญของแต่ละปัจจัยโดยการกำหนดระดับคะแนนไว้ 5 ระดับ เพื่อวัดระดับการตัดสินใจของกลุ่มตัวอย่าง (จรุณี เอกะกุล. 2549 : 58) ดังนี้

โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ความสำคัญมากที่สุด	5 คะแนน
ความสำคัญมาก	4 คะแนน
ความสำคัญปานกลาง	3 คะแนน
ความสำคัญน้อย	2 คะแนน
ความสำคัญน้อยที่สุด	1 คะแนน

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้จากศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้ ผู้ศึกษาค้นคว้าได้มีวิธีการในการเก็บรวบรวมข้อมูลดังต่อไปนี้

1. ดำเนินการหากกลุ่มประชากร โดยเจ้าหน้าที่ที่ให้ข้อมูลงานธุรการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

2. ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยวิธีการใช้แบบสอบถาม ดังนี้

2.1 ประชากรที่ใช้ คือ บุคลากรสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศจำนวน 27 คน

2.2 ดำเนินการเก็บแบบสอบถามระหว่างวันที่ 12 กรกฎาคม พ.ศ. 2561 ถึง 30 สิงหาคม พ.ศ. 2561

2.3 สรุปผลแนวทางการพัฒนางานธุรการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ตรวจสอบยืนยันข้อมูล (Cross Check)

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การจัดกระทำข้อมูลผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม และ ใช้ในการบันทึกมาจัดกลุ่ม หมวดหมู่แยกตามกรอบการปฏิบัติงาน

2. การวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและ ทางด้านทฤษฎีและจากผลการตอบแบบสอบถามกลุ่มเป้าหมายที่เป็นตัวอย่างในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ โดยนำข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถาม เอกสารและทฤษฎีมาวิเคราะห์ แล้วจึงนำข้อมูลที่ได้ ทั้งหมดมาสรุปผล



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาวิจัยเรื่อง แนวทางการพัฒนาการแก้ไขปัญหาการบริการงานเอกสารของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ผู้ศึกษาวิจัยนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในรูปแบบตาราง และแปลความหมาย ดังนี้

- ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ตอนที่ 2 ความคิดเห็นของบุคลากรเกี่ยวกับปัญหาการบริการงาน
- ตอนที่ 3 ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ในตอนนี้แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพของบุคลากรสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามที่ตอบแบบสอบถาม ในด้าน เพศ ระดับการศึกษา ประเภทตำแหน่ง ประสบการณ์ในการทำงาน มีผู้ตอบแบบสอบถาม ทั้งหมด จำนวน 27 คน ปรากฏผล ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประเภทตำแหน่งบุคลากร และประสบการณ์ในการทำงานข้อความ จำนวน ร้อยละ

ข้อความ	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	7	25.93
หญิง	20	74.07
รวม	27	100
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	5	18.51

ปริญญาตรี	18	36.67
สูงกว่าปริญญาตรี	4	14.81
รวม	27	100



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ข้อความ	จำนวน	ร้อยละ
ประเภทตำแหน่งงาน		
ข้าราชการ	1	3.70
พนักงานมหาวิทยาลัย(งบแผ่นดิน)	7	25.92
พนักงานมหาวิทยาลัย(งบรายได้)	16	59.25
พนักงานราชการ	1	3.70
ลูกจ้างประจำ	2	7.40
รวม	27	100

ตารางที่ 1 (ต่อ) จำนวนและร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประเภทตำแหน่งบุคลากร และประสบการณ์ในการทำงานข้อความ จำนวน ร้อยละ

ประสบการณ์ในการทำงาน	จำนวน	ร้อยละ
5 ปี หรือต่ำกว่า	8	29.62
6 – 10 ปี	6	22.22
11 – 15 ปี	3	11.11
มากกว่า 15 ปี	10	37.04
	27	100

จากตารางที่ 1 แสดงให้เห็นว่า บุคลากรสำนักวิทยบริการที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 27 คน ส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง จำนวน 20 คน (คิดเป็นร้อยละ 74.07) เพศชายจำนวน 7 คน (คิดเป็นร้อยละ 25.93) ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 18 คน (คิดเป็นร้อยละ 36.67) รองลงมา คือ ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 5 คน (คิดเป็นร้อยละ 18.51) และสูงต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 4 คน (คิดเป็นร้อยละ 14.81) ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นพนักงานมหาวิทยาลัยงบรายได้ จำนวน 16 คน(คิดเป็นร้อยละ 59.25) รองลงมาเป็นพนักงานมหาวิทยาลัยงบแผ่นดิน จำนวน 7 คน (คิดเป็นร้อยละ 25.92) รองลงมาเป็นลูกจ้างประจำจำนวน 2 คน (คิดเป็นร้อยละ 7.40) และเป็นข้าราชการ 1 คน และพนักงานราชการ 1 คน (คิดเป็นร้อยละ 3.70) ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการทำงานมากกว่า 15 ปี จำนวน 10 คน (คิดเป็นร้อยละ

37.04) รองลงมา คือต่ำกว่า 5 ปี จำนวน 8 คน (คิดเป็นร้อยละ 29.62) รองลงมาคือ 6 – 10 ปี จำนวน 6 คน (คิดเป็นร้อยละ 22.22) และ 11 – 15 ปี จำนวน 3 คน (คิดเป็นร้อยละ 11.11)

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นของบุคลากรเกี่ยวกับการพัฒนาการแก้ไขปัญหาการบริการงานเอกสาร สภาพทั่วไปของแนวทางการพัฒนาการแก้ไขปัญหาการบริการงานเอกสารของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

ปัญหาทางด้านเอกสาร	จำนวน	ร้อยละ
1. มีผู้ใช้งานเอกสารหลายคน ทำให้เอกสารมีการเคลื่อนย้ายและไม่จัดเก็บไว้ตามเดิม ทำให้เอกสารสูญหาย หาไม่เจอ หรือต้องใช้เวลาในการค้นหา	5	18.51
2. การสแกนจัดเก็บเอกสารไว้ในเครื่องคอมพิวเตอร์ เมื่อเครื่องมีปัญหาทำให้ไม่สามารถเรียกใช้ได้		
3. เจ้าหน้าที่รับผิดชอบในการจัดเก็บเอกสารออกเจ้าหน้าที่ใหม่ที่เข้ามาทดแทนไม่สามารถค้นหาเอกสารได้หรือหาไม่เจอ ต้องใช้เวลาในการค้นหา	2	7.40
4. เจ้าหน้าที่ขาดความรู้	4	14.81
5. บุคคลอื่นมาใช้เอกสารโดยไม่บอกกล่าว		
6. เอกสารไม่ถูกเก็บไว้ทันทีเมื่อดำเนินการเสร็จ	0	0
7. ไม่มีการวางแผน การกำหนดระยะเวลาในการเก็บและทำลายที่แน่นอน ทำให้ต้องเก็บเอกสารไว้แต่ละปีค่อนข้างมาก	5	18.51
	4	14.81
	7	25.92
รวม	27	100

จากตารางที่ 2 แสดงให้เห็นว่า บุคลากรสำนักวิทยบริการที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 27 คน ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นไม่มีการวางแผน การกำหนดระยะเวลาในการเก็บ และทำลายที่แน่นอน ทำให้ต้องเก็บเอกสารไว้แต่ละปีค่อนข้างมากจำนวน 7 คน (คิดเป็นร้อยละ 25.92) มีผู้ใช้งานเอกสารหลายคน ทำให้เอกสารมีการเคลื่อนย้ายและไม่จัดเก็บไว้ตามเดิม ทำให้เอกสารสูญหาย หาไม่เจอ หรือต้องใช้เวลาในการค้นหา จำนวน 5 คนและบุคคลอื่นมาใช้เอกสารโดยไม่บอกกล่าว จำนวน 5 คน (คิดเป็นร้อยละ 18.51) เจ้าหน้าที่รับผิดชอบในการจัดเก็บเอกสารลาออกเจ้าหน้าที่ใหม่ที่เข้ามาทดแทนไม่สามารถค้นหาเอกสารได้หรือหาไม่เจอต้องใช้เวลาในการค้นหา จำนวน 4 คนและ เอกสารไม่ถูกเก็บไว้ทันทีเมื่อดำเนินการเสร็จ จำนวน 4 คน (คิดเป็นร้อยละ 14.81) และการสแกนจัดเก็บเอกสารไว้ในเครื่องคอมพิวเตอร์ เมื่อเครื่องมีปัญหาทำให้ไม่สามารถเรียกใช้ได้ จำนวน 2 คน (คิดเป็นร้อยละ 14.81) ตามลำดับ

แนวทางการพัฒนาการบริการงานเอกสาร

งานสารบรรณ เป็นงานที่เกี่ยวกับการบริหารงานเอกสาร เริ่มตั้งแต่ การจัดทำ การรับ การส่ง การเก็บรักษา การยืม และการทำลายเอกสาร เป็นงานที่มีอยู่ทุกหน่วยงานราชการ ดังนั้นจึงต้องให้ ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วย งานสารบรรณ หลักการ และเทคนิคการปฏิบัติงาน สารบรรณในด้านต่างๆ เช่น การจัดเก็บเอกสาร การกำหนดอายุการเก็บ การโอนย้ายเอกสาร การบริหารหน่วยเก็บเอกสารกลาง และการทำลายเอกสาร งานสารบรรณจึงเป็น พื้นฐานของการบริหารงานและปฏิบัติงานในสำนักงาน

การจัดการเอกสารที่ใช้ในสำนักงานครอบคลุมกระบวนการต่างๆนับตั้งแต่การผลิตการเผยแพร่การใช้การจัดเก็บการค้นคืนและการกำจัด เพราะเอกสารถือเป็นเครื่องมือสำคัญในการสื่อสาร ภายในสำนักงานและองค์การเอกสารเป็นสื่อที่บรรจุสารสนเทศเพื่อช่วยให้สำนักงานดำเนินการได้ตามภารกิจที่ได้วางไว้ ระบบการผลิตเอกสารแบ่งออกเป็น ระบบประมวลคำ ระบบดีทีพีหรือการพิมพ์ตั้งโต๊ะ และระบบการจัดทำสำเนาเอกสาร และครอบคลุมไม่ว่าเอกสารจะอยู่ในรูปแบบหรือสื่อประเภทใด การจัดเก็บและค้นคืนครอบคลุมระบบที่ช่วยในการจัดเก็บเอกสารที่ใช้ในสำนักงาน เพื่อเอื้อประโยชน์ในการค้นคืน โดยวิเคราะห์เนื้อหาและประเภทของเอกสารเพื่อใช้ในการจำแนกหมวดหมู่ของเอกสาร และกำหนดวิธีการในการค้นคืน และเอกสารที่ได้จัดเก็บไว้ เพื่อให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงเอกสารได้อย่างรวดเร็ว สะดวกและทันต่อเหตุการณ์

การพัฒนากระบวนการบริหาร

1. การพัฒนาระบบงานบริหาร ควรมีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานบริหารเพื่อเป็นมาตรฐานในการปฏิบัติงานและไปในแนวทางเดียวกัน
2. ควรมีการนำเทคโนโลยี คอมพิวเตอร์มาใช้เช่น ระบบ Electronic mail เพื่อให้การปฏิบัติงานบริหารรวดเร็วขึ้น มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นและประหยัดค่าใช้จ่ายด้วย
3. เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานบริหารควรได้รับการเข้าฝึกอบรมหลักสูตรเกี่ยวกับงานบริหารอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานบริหารมีทักษะ ความรู้ ความชำนาญและนำความรู้ ความเข้าใจที่รับได้มาปฏิบัติให้ถูกต้องตามระเบียบงานบริหารต่อไป
4. ควรให้เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานบริหารและพนักงานทุกคนได้เข้ารับการฝึกอบรมเกี่ยวกับการใช้ระบบคอมพิวเตอร์ทั้งในเรื่องเกี่ยวกับการจัดทำหนังสือราชการ การรับหนังสือราชการ การส่งหนังสือราชการ การเก็บหนังสือราชการ การยืมหนังสือราชการและการทำลายหนังสือราชการ
5. ควรจัดเพิ่มงบประมาณเพื่อใช้ในการจัดหาวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานบริหารให้เพียงพอ เช่น จัดซื้อคอมพิวเตอร์พร้อมอุปกรณ์ครบชุด ตู้เก็บเอกสารและปรับปรุง ขยายพื้นที่สำหรับเก็บเอกสารให้เป็นระเบียบเรียบร้อย

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยแนวทางการพัฒนาการแก้ไขปัญหาการบริการงานเอกสารของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มีวัตถุประสงค์ เพื่อพัฒนาการบริการเอกสารให้เป็นระเบียบของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ผู้ศึกษาวิจัยได้ดำเนินการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลประชากรหรือกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้คือ บุคลากรสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ทั้งหมด 27 คน ข้าราชการพลเรือน 1 คน พนักงานมหาวิทยาลัย (งบแผ่นดิน) 7 คน พนักงานมหาวิทยาลัย (งบรายได้) 16 คน พนักงานราชการ 1 คน ลูกจ้างประจำ 2 คน รวมทั้งหมด 27 คน และนำมาประมวลผลข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for the Social Sciences)

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ผลการศึกษาวิจัยพบว่า บุคลากรสำนักวิทยบริการที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 27 คน ส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง จำนวน 20 คน (คิดเป็นร้อยละ 74.07) เพศชายจำนวน 7 คน (คิดเป็นร้อยละ 25.93) ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษา ระดับปริญญาตรี จำนวน 18 คน (คิดเป็นร้อยละ 36.67) รองลงมา คือ ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 5 คน (คิดเป็นร้อยละ 18.51) และสูงต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 4 คน (คิดเป็นร้อยละ 14.81) ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นพนักงานมหาวิทยาลัยงบรายได้ จำนวน 16 คน (คิดเป็นร้อยละ 59.25) รองลงมาเป็นพนักงานมหาวิทยาลัยงบแผ่นดิน จำนวน 7 คน (คิดเป็นร้อยละ 25.92) รองลงมาเป็นลูกจ้างประจำจำนวน 2 คน (คิดเป็นร้อยละ 7.40) และเป็นข้าราชการ 1 คน และพนักงานราชการ 1 คน (คิดเป็นร้อยละ 3.70) ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการทำงานมากกว่า 15 ปี จำนวน 10 คน (คิดเป็นร้อยละ 37.04) รองลงมา คือต่ำกว่า 5 ปี จำนวน 8 คน (คิดเป็นร้อยละ

29.62) รองลงมาคือ 6 – 10 ปี จำนวน 6 คน (คิดเป็นร้อยละ 22.22) และ 11 – 15 ปี จำนวน 3 คน (คิดเป็นร้อยละ 11.11)

บุคลากรสำนักวิทยบริการที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 27 คน ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นไม่มีการวางแผนการกำหนดระยะเวลาในการเก็บและทำลายที่แน่นอนทำให้ต้องเก็บเอกสารไว้แต่ละปีค่อนข้างมากจำนวน 7 คน (คิดเป็นร้อยละ 25.92) มีผู้ใช้งานเอกสารหลายคน ทำให้เอกสารมีการเคลื่อนย้ายและไม่จัดเก็บไว้ตามเดิม ทำให้เอกสารสูญหาย หาไม่เจอ หรือต้องใช้เวลาในการค้นหาจำนวน 5 คน และบุคคลอื่นมาใช้เอกสารโดยไม่บอกกล่าว จำนวน 5 คน (คิดเป็นร้อยละ 18.51) เจ้าหน้าที่รับผิดชอบในการจัดเก็บเอกสารลาออกเจ้าหน้าที่ใหม่ที่เข้ามาทดแทนไม่สามารถค้นหาเอกสารได้หรือหาไม่เจอต้องใช้เวลาในการค้นหา จำนวน 4 คน และ เอกสารไม่ถูกเก็บไว้ทันทีเมื่อดำเนินการเสร็จ จำนวน 4 คน (คิดเป็นร้อยละ 14.81) และการสแกนจัดเก็บเอกสารไว้ในเครื่องคอมพิวเตอร์ เมื่อเครื่องมีปัญหาทำให้ไม่สามารถเรียกใช้ได้ จำนวน 2 คน (คิดเป็นร้อยละ 14.81) ตามลำดับ

5.2 อภิปรายผล

การวิจัยเรื่องการจัดการความรู้งานธุรการของบุคลากรสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม อภิปรายผลการวิจัย ได้ดังนี้

เบตส์ (ธีรวุฒิ ประทุมนพรัตน์. 2531 : 4 ; อ้างอิงมาจาก Betts. 1977) ได้ให้ความคิดแก่นักบริหารว่า การบริหารบุคลากร หมายถึง การบริหารคนหรือแรงงานที่มีคุณภาพ ทั้งนี้เพราะว่าความสำเร็จในการร่วมมือกันทำงานเกิดจากการเสริมพลังความรู้ความสามารถจากแรงงานทุกระดับ ตั้งแต่แรงงานไร้ฝีมือแรงงานฝีมือปานกลาง แรงงานชำนาญงาน แรงงานเทคนิคและแรงงานวิชาชีพ ความบกพร่องในคุณภาพของแรงงานเพียงส่วนเดียวอาจส่งผลกระทบต่อคุณภาพผลผลิตและประสิทธิภาพของงานได้ ตัวอย่างเช่น ถ้าผู้บริหารการศึกษาที่บกพร่องในคุณภาพ (ด้านความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มโนทัศน์เกี่ยวกับงาน) กำหนดให้ครูอาจารย์ประจำรายวิชาภาษาอังกฤษ ไปปฏิบัติการสอนในรายวิชาอุตสาหกรรมศึกษา ซึ่งครูผู้นั้นไม่เคยศึกษาอบรมมาก่อน อาจส่งผลกระทบต่อคุณภาพการเรียนการสอนและอาจสร้างเจตคติที่ผิดพลาดบางประการแก่ผู้เรียนรุ่นนั้นได้กรณีดังกล่าวอาจประเมินได้ว่าบุคลากรขององค์การที่ควรได้รับการพัฒนา ได้แก่ ผู้บริหารการศึกษา และครูอาจารย์

5.3 ข้อเสนอแนะ

1. ควรจัดให้มีเครือข่ายการพัฒนาการบริหารจัดการกับหน่วยงานภายนอกเพื่อแลกเปลี่ยนการเรียนรู้ด้านการพัฒนาการบริหารจัดการการศึกษาระหว่างสถาบัน
2. ควรจะมีระบบสารสนเทศของคณะโดยครอบคลุมตามพันธกิจทั้ง 4 ด้านประกอบด้วย ครอบคลุมการจัดการเรียนการสอน การวิจัย การบริหารจัดการและการเงินเพื่อใช้ในการบริหารและตัดสินใจภายในสำนัก/คณะ
3. การพัฒนาระบบงานสารบรรณ ควรมีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานสารบรรณเพื่อเป็นมาตรฐานในการปฏิบัติงานและนำไปในแนวทางเดียวกัน
4. ควรมีการนำเทคโนโลยี คอมพิวเตอร์มาใช้เช่น ระบบ Electronic mail เพื่อให้การปฏิบัติงานสารบรรณรวดเร็วขึ้น มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นและประหยัดค่าใช้จ่ายด้วย
5. เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานสารบรรณควรได้รับการเข้าฝึกอบรมหลักสูตรเกี่ยวกับงานสารบรรณอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานสารบรรณมีทักษะ ความรู้ ความชำนาญและนำความรู้ ความเข้าใจที่รับได้มาปฏิบัติให้ถูกต้องตามระเบียบงานสารบรรณต่อไป
6. ควรให้เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานสารบรรณและพนักงานทุกคนได้เข้ารับการฝึกอบรมเกี่ยวกับการใช้ระบบคอมพิวเตอร์ทั้งในเรื่องเกี่ยวกับการจัดทำหนังสือราชการ การรับหนังสือราชการ การส่งหนังสือราชการ การเก็บหนังสือราชการ การยืมหนังสือราชการและการทำลายหนังสือราชการ
7. ควรจัดเพิ่มงบประมาณเพื่อใช้ในการจัดหาวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานสารบรรณให้เพียงพอ เช่น จัดซื้อคอมพิวเตอร์พร้อมอุปกรณ์ครบชุด ตู้เก็บเอกสารและปรับปรุง ขยายพื้นที่สำหรับเก็บเอกสารให้เป็นระเบียบเรียบร้อย



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ภาคผนวก

แบบสอบถาม

ปัญหาการบริการงานเอกสารของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

คำชี้แจง โปรดตอบแบบสอบถามโดยทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง () ที่ตรงกับข้อมูลของท่าน

1. เพศ

() ชาย () หญิง

2. การศึกษา

() ต่ำกว่าปริญญาตรี

() ปริญญาตรี

() สูงกว่าปริญญาตรี

3. สถานะ/ตำแหน่ง

() ข้าราชการ

() พนักงานราชการ

() พนักงานมหาวิทยาลัย(งบรายได้)

() พนักงานมหาวิทยาลัย(งบแผ่นดิน)

() ลูกจ้าง

4. ประสบการณ์ในการทำงาน

() ต่ำกว่า 5 ปี () 6 – 10 ปี

() 10 – 15 ปี () มากกว่า 15 ปี

ตอนที่ 2 ปัญหาการบริการงานเอกสารของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องแสดงระดับความคิดเห็นของท่าน ต่อปัญหาการบริการงานเอกสารของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี

5	หมายถึงมีความพึงพอใจ	มากที่สุด
4	หมายถึงมีความพึงพอใจ	มาก
3	หมายถึงมีความพึงพอใจ	ปานกลาง
2	หมายถึงมีความพึงพอใจ	น้อย
1	หมายถึงมีความพึงพอใจ	น้อยที่สุด

รายการสอบถาม	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
1. มีผู้ใช้งานเอกสารหลายคน ทำให้เอกสารมีการเคลื่อนย้ายและไม่จัดเก็บไว้ตามเดิม ทำให้เอกสารสูญหาย หาไม่เจอ หรือต้องใช้เวลาในการค้นหา					
2. การสแกนจัดเก็บเอกสารไว้ในเครื่องคอมพิวเตอร์ เมื่อเครื่องมีปัญหาทำให้ไม่สามารถเรียกใช้ได้					
3. เจ้าหน้าที่รับผิดชอบในการจัดเก็บเอกสารลาออก เจ้าหน้าที่ใหม่ที่เข้ามาทดแทนไม่สามารถค้นหาเอกสารได้หรือหาไม่เจอ ต้องใช้เวลาในการค้นหา					
4. เจ้าหน้าที่ขาดความรู้					
5. บุคคลอื่นมาใช้เอกสารโดยไม่บอกกล่าว					
6. เอกสารไม่ถูกเก็บไว้ทันทีเมื่อดำเนินการเสร็จ					
7. ไม่มีการวางแผน การกำหนดระยะเวลาในการเก็บ และทำลายที่แน่นอน ทำให้ต้องเก็บเอกสารไว้แต่ละปีค่อนข้างมาก					

ตอนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- จินดาลักษณ์ วัฒนสินธุ์.(2530). การบริหารและการพัฒนาองค์การ. ในเอกสารประกอบการสอนชุดวิชาการบริการและพัฒนาองค์การ (หน่วยที่ 2). นนทบุรี : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมิกราช.
- จิราพร อินต๋น.(2559) ระบบการจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์. วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ.
- สมาน รังสิโยภักดิ์.(2530). ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ : สวัสดิการสำนักงาน ก.พ.
- พนัส หันนาคินทร์.(2533). หลักการบริหารโรงเรียน (พิมพ์ครั้งที่ 2) กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- ประชุม รอดประเสริฐ. (2543). นโยบายและการวางแผนหลักการและทฤษฎี. (พิมพ์ครั้งที่ 4) กรุงเทพฯ: เนติกุลการพิมพ์.
- นพพงษ์ บุญจิตราดุลย์. (2534).หลักการบริหารการศึกษา. กรุงเทพฯ : บพิธการพิมพ์.
- ธีรวุฒิ ประทุมนพรัตน์. การบริหารงานบุคลากรทางการศึกษา. สงขลา : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ สงขลา, 2531.
- สมพงษ์ เกษมสิน. (2550). การบริหาร. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- เมธี ปิลาณานนท์.(2529). การบริหารงานบุคคลในวงการศึกษา. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์.
- สุรศักดิ์ นานานุกูล และคณะ. (2538). แนวทางการปรับปรุงคุณภาพ และประสิทธิภาพทั่วทั้งองค์กรวารสารข้าราชการ, 40 (478), หน้า 29 – 55.
- อุทัย หิรัญโต. (2523). การปกครองท้องถิ่น. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- ภิญโญ สาธร. (2546). หลักการบริหารการศึกษา. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ: วัฒนาพานิช.
- มาลีจุฑา. (2542). จิตวิทยาการเรียนการสอน (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์พิทยวิสุทธ
- วัชรินทร์ พงศ์พันธุ์อัศดร.(2545). ความคิดเห็นของคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐานเกี่ยวกับพฤติกรรมการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษาที่สอดคล้องกับพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 ในจังหวัดมหาสารคาม / วิทยานิพนธ์ ของ วัชรินทร์ พงศ์พันธุ์อัศดร. มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

เสนาะ ตีเยาว์. (2551). หลักการบริหาร. พิมพ์ครั้งที่ 9. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สุรีย์ภรณ์ ทรรศนียากร.ภาวะผู้นำกับวิวัฒนาการขององค์กร : กรณีศึกษาโรงเรียน

สหศาสตร์ศึกษาอำเภอเมืองเชียงราย. วิทยานิพนธ์ ค.ม. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่,
2541.



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ - สกุล	นางสุจิตร์รัตน์ ภูศรีฤทธิ
ตำแหน่ง	หัวหน้างานสำนักงานผู้อำนวยการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
วันเดือนปีเกิด	4 เดือน สิงหาคม พ.ศ. 2508
ที่อยู่ปัจจุบัน	เลขที่ 80/130 ถ.นครสวรรค์ ต.ตลาด อ.เมือง จ.มหาสารคาม 44140
ที่ทำงาน	สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยราชภัฏ มหาสารคาม



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY



รายงานการวิจัยบุคลากร (R2R)
เรื่อง

แนวทางการพัฒนาการแก้ไขปัญหาการบริการงานเอกสารของสำนักวิทยบริการและ
เทคโนโลยีสารสนเทศ

Guidelines for the development of solutions for document services
Library and Information Technology



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

สุจิตร์รัตน์ ภูศรีฤทธิ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

2561

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

(งานวิจัยนี้ได้รับทุนอุดหนุนจากสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ปีงบประมาณ 2561)

หัวข้อวิจัย	แนวทางการพัฒนาการแก้ไขปัญหาการบริการงานเอกสารของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
ผู้ดำเนินการวิจัย	สุจิตร์รัตน์ ภูศรีฤทธิ
หน่วยงาน	สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
ปี พ.ศ.	2561

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อพัฒนาการบริการเอกสารให้เป็นระเบียบของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

ผลการศึกษาวิจัยพบว่า บุคลากรสำนักวิทยบริการที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 27 คน ส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง จำนวน 20 คน (คิดเป็นร้อยละ 74.07) เพศชายจำนวน 7 คน (คิดเป็นร้อยละ 25.93) ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 18 คน (คิดเป็นร้อยละ 36.67) รองลงมา คือต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 5 คน (คิดเป็นร้อยละ 18.51) และสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 4 คน (คิดเป็นร้อยละ 14.81) ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นพนักงานมหาวิทยาลัยจบรายได้ จำนวน 16 คน(คิดเป็นร้อยละ 59.25) รองลงมาเป็นพนักงานมหาวิทยาลัยจบแผ่นดิน จำนวน 7 คน (คิดเป็นร้อยละ 25.92) รองลงมาเป็นลูกจ้างประจำจำนวน 2 คน (คิดเป็นร้อยละ 7.40) และเป็นข้าราชการ 1 คน และพนักงานราชการ 1 คน (คิดเป็นร้อยละ 3.70) ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการทำงานมากกว่า 15 ปี จำนวน 10 คน (คิดเป็นร้อยละ 37.04) รองลงมา คือต่ำกว่า 5 ปี จำนวน 8 คน (คิดเป็นร้อยละ 29.62) รองลงมาคือ 6 – 10 ปี จำนวน 6 คน (คิดเป็นร้อยละ 22.22) และ 11 – 15 ปี จำนวน 3 คน (คิดเป็นร้อยละ 11.11)

บุคลากรสำนักวิทยบริการที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 27 คน ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นไม่มีการวางแผนการกำหนดระยะเวลาในการเก็บและทำลายที่แน่นอนทำให้ต้องเก็บเอกสารไว้แต่ละปีค่อนข้างมากจำนวน 7 คน (คิดเป็นร้อยละ 25.92)มีผู้ใช้งานเอกสารหลายคน ทำให้เอกสารมีการเคลื่อนย้ายและไม่จัดเก็บไว้

ตามเดิม ทำให้เอกสารสูญหาย หายไม่เจอ หรือต้องใช้เวลาในการค้นหา จำนวน 5 คนและบุคคลอื่นมาใช้เอกสาร โดยไม่บอกกล่าว จำนวน 5 คน (คิดเป็นร้อยละ 18.51)เจ้าหน้าที่รับผิดชอบในการจัดเก็บเอกสารลาออก เจ้าหน้าที่ใหม่ที่เข้ามาทดแทนไม่สามารถค้นหาเอกสารได้หรือหาไม่เจอต้องใช้เวลาในการค้นหา จำนวน 4 คน และ เอกสารไม่ถูกเก็บไว้ทันทีเมื่อดำเนินการเสร็จ จำนวน 4 คน (คิดเป็นร้อยละ 14.81) และการสแกนจัดเก็บ เอกสารไว้ในเครื่องคอมพิวเตอร์ เมื่อเครื่องมีปัญหาทำให้ไม่สามารถเรียกใช้ได้ จำนวน 2 คน (คิดเป็นร้อยละ 14.81) ตามลำดับ



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

Research Title	Guidelines for the development of solutions for document services Library and Information Technology
Researcher	Sujitrat Pusrilit
Organization	Office of Academic Services and Information technology
Year	2018

ABSTRACT

The study found that Personnel Resource Center surveyed a total of 27 people, mostly female, 20 (representing 74.07) male, 7 (representing 25.93), the majority of respondents completed their undergraduate studies 18. People (representing 36.67) is a minor under the Bachelor of 5 members (representing 18.51) and a lower degree of 4 (representing 14.81), the majority of respondents as a King. Whit University Consolidated revenues amounted to 16 (representing 59.25), followed by a university statement, the number of 7 people (representing 25.92), followed by employees of 2 people (representing 7.40) and. official one people and government employees 1 (representing 3.70), the majority of respondents have experienced in over 15 years, the number 10 (representing 37.04), followed by 5 years of 8 people. (29.62 percent), followed by smoke. The 6-10 year 6 (representing 22 per cent).

Library staff surveyed 27 people, the majority opinion is not planning period to collect and destroy certain documents must be made each year, quite a lot of 7 people (as a percentage. 25.92) has documented many users. Documents are not moved and stored previously. Loss documents not seek or take the time to find 5 people and others to use a document without notice 5 people (as a percentage. 18:51) The officer in charge of documenting the resignation official new incoming replacement could not find the document or not, it takes time to find a total of 4 people and documents are stored immediately upon completion of 4 people (. 14.81 per cent) and scanned documents stored in the computer. When a problem cannot be invoked for 2 people (14.81 percent), respectively

กิตติกรรมประกาศ

การวิจัยมีวัตถุประสงค์ เพื่อพัฒนาการบริการเอกสารให้เป็นระเบียบของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานที่สะดวกและรวดเร็วขึ้นมีความเสถียรภาพของงานมากยิ่งขึ้น

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความช่วยเหลือและมีส่วนร่วมในการพัฒนาระบบครั้งนี้ด้วยตลอดจนผู้บริการ บุคลากร และเจ้าหน้าที่สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศทุกท่านที่คอยให้ความช่วยเหลือจนงานสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

ขอขอบคุณสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามที่ให้ทุนสนับสนุนในการวิจัย ปีงบประมาณปี 2561 ในครั้งนี้



สุจิตร์รัตน์ ภูศรีฤทธิ

2561

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ.....	ก
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ข
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ค
สารบัญ.....	ง
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญ.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	2
ขอบเขตการวิจัย.....	2
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	2
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	3
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	4
การบริหารงานเอกสารและการจัดเก็บเอกสาร.....	4
ระบบการจัดเก็บเอกสาร.....	10
การพัฒนาศักยภาพ.....	19
แนวทางการปฏิบัติเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากร.....	24
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	30
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	35
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	35
ขั้นตอนการศึกษาค้นคว้า.....	35
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	36
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	37
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	37
บทที่ 4 ผลการวิจัย.....	38
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัย.....	38
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	38
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	42
สรุปผลการวิจัย.....	42
อภิปรายผล.....	43
ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้.....	43
ภาคผนวก.....	44

บรรณานุกรม.....	47
ประวัติผู้วิจัย.....	49



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY