



การจัดการเอกสารโดยใช้หลักการจัดเอกสารแบบวิเคราะห์หน้าที่  
กรณีศึกษา : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร ตลิ่งชัน



โดย  
นางสาวพิศมัย ระพีพัฒนชัย

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต  
สาขาวิชาการจัดการจดหมายเหตุและสารสนเทศมรดกทางวัฒนธรรม แผน ก แบบ ก 2 ระดับ

ปริญญามหาบัณฑิต

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

ปีการศึกษา 2560

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

การจัดการเอกสารโดยใช้หลักการจัดเอกสารแบบวิเคราะห์หน้าที่  
กรณีศึกษา : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร ตลิ่งชัน



วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต  
สาขาวิชาการจัดการจดหมายเหตุและสารสนเทศมรดกทางวัฒนธรรม แผน ก แบบ ก 2 ระดับ  
ปริญญามหาบัณฑิต  
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร  
ปีการศึกษา 2560  
ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

THE RECORDS MANAGEMENT APPROACH OF FUNCTION-BASED RECORDS  
CLASSIFICATION SYSTEM : A CASE STUDY OF GRADUATE SCHOOL  
(TALING CHAN) SILPAKORN UNIVERSITY



A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements  
for Master of Arts ARCHIVES AND CULTURAL HERITAGE INFORMATION MANAGEMENT  
Graduate School, Silpakorn University  
Academic Year 2017  
Copyright of Graduate School, Silpakorn University

หัวข้อ	การจัดการเอกสารโดยใช้หลักการจัดเอกสารแบบวิเคราะห์หน้าที่
	กรณีศึกษา : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร ตลิ่งชัน
โดย	พิศมัย ระพีพัฒนชัย
สาขาวิชา	การจัดการจดหมายเหตุและสารสนเทศมรดกทางวัฒนธรรม แผนก
	ก แบบ ก 2 ระดับปริญญามหาบัณฑิต
อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก	อาจารย์ ดร. วราภรณ์ พูลสถิตวิวัฒน์

---

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร ได้รับพิจารณาอนุมัติให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต

..... คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย  
(รองศาสตราจารย์ ดร.จุไรรัตน์ นันทานิช)

พิจารณาเห็นชอบโดย

..... ประธานกรรมการ  
(อาจารย์ ดร. จุฑารัตน์ ช่างทอง )

..... อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก  
(อาจารย์ ดร. วราภรณ์ พูลสถิตวิวัฒน์ )

..... ผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก  
(อาจารย์ ดร. กนกพร นาสมตริก ซิมิโอนิกะ )

59903303 : การจัดการจดหมายเหตุและสารสนเทศมรดกทางวัฒนธรรม แผน ก แบบ ก 2 ระดับปริญญาโทบัณฑิต  
 คำสำคัญ : การจัดการเอกสาร, หลักการวิเคราะห์หน้าที่, แผนการจัดเก็บแฟ้มเอกสาร, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย  
 ศิลปากร

นางสาว พิศมัย ระพีพัฒน์ชัย: การจัดการเอกสารโดยใช้หลักการจัดเอกสารแบบวิเคราะห์หน้าที่กรณีศึกษา  
 : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร ตลิ่งชัน อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ : อาจารย์ ดร. วราภรณ์ พูลสถิตวิวัฒน์

วัตถุประสงค์ของการวิจัยนี้คือการประยุกต์หลักการวิเคราะห์หน้าที่ที่กำหนดเป็นแนวทางในการสร้าง  
 ต้นแบบแผนการจัดเก็บแฟ้มเอกสาร (File Plan Model) ของหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยไทย โดยมี บัณฑิตวิทยาลัย  
 มหาวิทยาลัยศิลปากร ตลิ่งชัน เป็นกรณีศึกษา ในการบรรลุวัตถุประสงค์ดังกล่าว วิธีการวิจัยแบบหลากหลายวิธี (Multiple  
 Methods) ซึ่งประกอบด้วย การศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง (A literature study) การสำรวจเอกสาร (A records  
 survey) และการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-structured interviews) กับเจ้าหน้าที่ทุกฝ่ายงานของบัณฑิต  
 วิทยาลัย จำนวน 8 คนได้ถูกนำมาใช้เพื่อเก็บข้อมูลใน 4 ประเด็นสำคัญสำหรับการสร้างแบบแผนการจัดเก็บแฟ้มเอกสารที่  
 เหมาะสมกับบัณฑิตวิทยาลัยฯ คือ (1) ทฤษฎีและหลักการในการจัดการเอกสารแบบวิเคราะห์หน้าที่ (2) หน้าที่โครงสร้างและ  
 ลักษณะการบริหารงานของบัณฑิตวิทยาลัยฯ (3) วิธีการบริหาร ข้อจำกัดและปัญหาในการจัดการเอกสารของบัณฑิตวิทยาลัย  
 ฯ และ (4) การประยุกต์ใช้แนวทางตามหลักการวิเคราะห์หน้าที่มาจัดทำต้นแบบแผนการจัดเก็บแฟ้มเอกสาร (File Plan  
 Model) ของบัณฑิตวิทยาลัยฯ

ผลการวิจัยพบว่า (1) ระบบการจัดการเอกสารของบัณฑิตวิทยาลัยฯไม่เป็นไปตามมาตรฐานสากลในการ  
 จัดเก็บเอกสาร (2) โครงสร้างการบริหารองค์กรกับภารกิจหน้าที่ที่มีความไม่สอดคล้องระหว่างคนกับงาน (หน้าที่) มีการแบ่งงานกัน  
 ทำตามความชำนาญเฉพาะด้าน (3) วัฒนธรรมองค์กรแบบราชการเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งในการจัดการเอกสารของ  
 บัณฑิตวิทยาลัยฯ และ (4) เกิดปัญหาในการใช้งานเอกสาร 3 ประการ คือ พื้นที่จำกัด ใช้งานเอกสารไม่สะดวก และเอกสาร  
 สูญหาย นอกจากนี้ ผลการวิจัยยังพบปัจจัยสำคัญที่ต้องคำนึงถึงในการจัดทำต้นแบบแผนการจัดเก็บแฟ้มเอกสาร 4 ประการ  
 ดังนี้ ประการแรก การสร้างความตระหนักถึงความสำคัญของเอกสารและการให้ความรู้เกี่ยวกับเอกสารแก่เจ้าหน้าที่ ประการ  
 ที่สอง การฝึกอบรมเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับการใช้งานแผนการจัดเก็บแฟ้มเอกสาร ประการที่สาม การกำหนดหน้าที่ความ  
 รับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ และประการที่สี่ การบังคับใช้และการกำหนดเงื่อนไขที่ชัดเจนในการนำไปใช้ จากปัจจัยดังกล่าว  
 งานวิจัยนี้แนะนำว่า เจ้าหน้าที่บัณฑิตวิทยาลัยฯทุกคนควรมีความรู้ความเข้าใจการจัดการเอกสารในประเด็นดังต่อไปนี้ (1)  
 เข้าใจกระบวนการทำงานในทุกภาระงานของบัณฑิตวิทยาลัยฯเพื่อให้เข้าใจถึงการเกิด การสร้าง และการรับเอกสารเข้ามาใน  
 กระบวนการทำงานในแต่ละขั้นตอน (2) ความหมาย ลักษณะ และการจัดเก็บเอกสารแบบ Hybrid (3) การเก็บเอกสารของ  
 บัณฑิตวิทยาลัยฯตามแผนการจัดเก็บแฟ้มเอกสารที่กำหนดไว้ (4) การกำหนดเงื่อนไขการเข้าถึงเอกสารในแฟ้มต่างๆ และ (5)  
 การวางระบบตรวจสอบเอกสารที่จัดเก็บไว้

ผลการวิจัยที่ค้นพบดังกล่าวส่งผลให้ต้นแบบแผนการจัดเก็บแฟ้มเอกสารของบัณฑิตวิทยาลัยฯต้องมีการ  
 กำหนดเงื่อนไขการเข้าถึงเอกสารในแต่ละแฟ้มงานให้ชัดเจนและมีกฎระเบียบที่สามารถควบคุมให้เจ้าหน้าที่บัณฑิตวิทยาลัยฯ  
 ทุกท่านดำเนินงานตามเงื่อนไขที่กำหนด มิเช่นนั้น ต้นแบบแผนการจัดเก็บแฟ้มเอกสารที่จัดทำขึ้นก็ไม่สามารถช่วยให้บัณฑิต  
 วิทยาลัยฯ แก้ไขปัญหาที่ตนเองกำลังเผชิญอยู่ในขณะนี้ได้

59903303 : Major ARCHIVES AND CULTURAL HERITAGE INFORMATION MANAGEMENT

Keyword : Records Management, Functional Analysis, File Plan, Graduate School Silpakorn University

MISS PITSAMAI RAPEEPATCHAI : THE RECORDS MANAGEMENT APPROACH OF FUNCTION-BASED RECORDSCLASSIFICATION SYSTEM : A CASE STUDY OF GRADUATE SCHOOL(TALING CHAN) SILPAKORN UNIVERSITY THESIS ADVISOR : WARAPORN POOLSATITIWAT, Ph.D.

The research aims to apply the approach of function-based records classification system to create a file plan model applicable for universities in Thailand. Graduate School (Taling Chan), Silpakorn University is a case study of the research. To achieve the research aim, multiple methods comprising of a literature study, a records survey and semi-structure interviews with 8 officers working in all departments of the case study were used to collect data. The collected data is relevant to four main issues contributing to the creation of a file plan model applicable for the case study. The four main issues are (1) theory and principles of function-based records classification system, (2) function, structure and organizational management of the case study, (3) its records management system, limitations and problems, and (4) the implementation of function-based records classification system to create a file plan model for the case study.

The results of the research were (1) the records management system of the case study does not comply with any international standard; (2) its organizational structure does not fit with the number of staff, their responsibilities and their working competence; (3) corporate culture regarding bureaucracy is one of the important factors contributing to its records management approach; and (4) the case study is facing with three main records management problems which are the limitation of space to keep records, the difficulty to capture and access records, and the loss of some records. In addition, the research found four major factors that should be considered before implementing a file plan model. The first factor is the enhancement of record awareness and knowledge among its staff. The second factor is the improvement of its staff's competence regarding a file plan model via a proper training course. The third factor is the clear designation of staff's responsibilities and the last factor is the enforcement and clear approach to implement the model. Due to these four factors, the research recommends developing its staff's understanding of (1) a working process in each function of the case study to know how records are created, received, and kept in that process, (2) a meaning of, a nature of, and how to manage hybrid records, (3) how to keep records in the file plan model, (4) the condition to access records in each file plan, and (5) the system to monitor records.

The above resultant data identifies that the file plan model needs to be written clearly in particular the criteria to access records in each files. In addition, an effective policy and regulation must be implemented to enforce all staff to manage their records to comply with the rules designated in the file plan model. Without these two applications, the file plan model created by this approach is not able to solve the problems the case study is currently facing.

## กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี เพราะได้รับความกรุณาจาก ดร.วราภรณ์ พูลสถิตวิวัฒน์ ซึ่งเป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ที่ให้ความช่วยเหลือและให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่งกับผู้วิจัย รวมทั้ง ดร.จุฑารัตน์ ช่างทอง ประธานสอบวิทยานิพนธ์ และ ดร.กนกพร นาสมตริก ชิมิโอนิกะ ผู้ทรงคุณวุฒิ ดร.นยา สุจฉายา ผศ.เลิศชัย วาสนานิกรกุลชัย รศ.ดร.สมสรวง พฤติกุล ที่กรุณาให้คำปรึกษา คำแนะนำ และข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์แก่ผู้วิจัย ส่งผลให้วิทยานิพนธ์เล่มนี้ถูกต้องและสมบูรณ์ยิ่งขึ้น ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณในความกรุณาของท่านเป็นอย่างสูง

ขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์สาขาหลักสูตรการจัดการจดหมายเหตุและสารสนเทศมรดกทางวัฒนธรรมทุกท่านที่ให้ความรู้ ให้คำแนะนำ และประสบการณ์อันมีค่าแก่ผู้วิจัย ขอขอบพระคุณเจ้าหน้าที่บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร ตลิ่งชัน ทุกท่าน ที่เมตตาให้ความร่วมมือในการเก็บข้อมูลรวมถึงให้การสนับสนุน และให้กำลังใจแก่ผู้วิจัย ขอขอบคุณพี่น้องและเพื่อนร่วมสาขาวิชานี้ทุกท่านในคำแนะนำและกำลังใจตลอดมา

ขอขอบพระคุณผู้บริหาร และเจ้าหน้าที่ของสำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติทุกท่านที่ให้ความรู้ และฝึกฝนประสบการณ์ในการสร้างสรรค์องค์ความรู้ด้านงานจดหมายเหตุให้ผู้วิจัยเพื่อมาต่อยอดงานวิจัยได้ในครั้งนี้ และขอขอบคุณหัวหน้าหอจดหมายเหตุแห่งชาติเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระบรมโอรสาธิราชฯ สยามมกุฎราชกุมาร พระยา ที่ให้การสนับสนุน และเพื่อนร่วมงานทุกท่านที่ให้การสนับสนุนทั้งแรงกายแรงใจพร้อมเป็นแรงสนับสนุนเบื้องหลังทั้งช่วยผลักดันส่งผลให้ผู้วิจัยสามารถดำเนินการวิจัยจนสำเร็จไปได้ด้วยดี

คุณค่าหรือประโยชน์อันเกิดจากวิทยานิพนธ์เล่มนี้ ผู้วิจัยขอน้อมบูชาแต่พระคุณบิดา มารดา ครูอาจารย์ที่อบรมสั่งสอน แนะนำ ให้การสนับสนุนและให้กำลังใจอย่างดีเยี่ยมเสมอมา

พิศมัย ระพีพัฒน์ชัย

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ.....	ช
สารบัญแผนภาพ.....	ฌ
สารบัญภาพ.....	ญ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	5
ขอบเขตของการวิจัย.....	6
ขั้นตอนของการวิจัย.....	6
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	6
ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย.....	7
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	8
1. นิยาม ความหมาย และความสำคัญของ Records.....	9
2. การจัดการเอกสาร (Records Management).....	12
3. การจัดการเอกสารแบบวิเคราะห์หน้าที่ (Functional Analysis in Records Management) .....	18
4. โครงสร้างการบริหารจัดการองค์กรและวัฒนธรรมองค์กรของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย ศิลปากร ตลิ่งชัน.....	26
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง(งานวิจัยในประเทศไทย/งานวิจัยต่างประเทศ).....	39
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	44



1. กรอบแนวคิดการวิจัย (research framework) .....	44
2. การออกแบบงานวิจัยหรือวิธีดำเนินการวิจัย ( research design ).....	46
3. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล .....	52
4. การวิเคราะห์ข้อมูล .....	54
บทที่ 4 การเก็บข้อมูล.....	56
1. ลักษณะการจัดการเอกสารของบัณฑิตวิทยาลัยฯ .....	56
2. โครงสร้างการบริหารงานและกระบวนการของบัณฑิตวิทยาลัยฯ .....	66
3. วัฒนธรรมองค์กรของบัณฑิตวิทยาลัยฯ.....	75
4. ปัญหาในการจัดเก็บเอกสารของบัณฑิตวิทยาลัยฯ.....	78
บทที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	85
1.การจัดทำแผนการจัดเก็บแฟ้มเอกสาร (File Plan).....	85
2. ปัจจัยที่ส่งผลต่อการนำแผนการจัดเก็บแฟ้มเอกสารไปใช้ในองค์กร.....	91
บทที่ 6 สรุปผลการวิจัย .....	95
1. สรุปผลการวิจัยที่ได้จากการศึกษา .....	95
2. ข้อควรระวังในการจัดทำแผนการจัดเก็บแฟ้มเอกสาร.....	96
3. แนวทางปฏิบัติที่ทำให้แผนการจัดเก็บแฟ้มเอกสารสามารถใช้งานได้มีประสิทธิภาพ .....	96
4. ความรู้ที่ได้จากการศึกษาวิจัย .....	97
5. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต .....	98
รายการอ้างอิง .....	99
ภาคผนวก ก แบบสำรวจและวิเคราะห์เอกสาร.....	1
ภาคผนวก ข แนวทางในการใช้งานแผนการจัดเก็บแฟ้มเอกสารของบัณฑิตวิทยาลัยฯ.....	7
ประวัติผู้เขียน.....	16

## สารบัญแผนภาพ

	หน้า
แผนภาพที่ 1: โครงสร้างการบริหารงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.....	34
แผนภาพที่ 2 : การออกแบบงานวิจัย.....	46
แผนภาพที่ 3 : โครงสร้างการบริหารงานของบัณฑิตวิทยาลัยฯ .....	50
แผนภาพที่ 4: โครงสร้างการบริหารงานของบัณฑิตวิทยาลัยฯ.....	66
แผนภาพที่ 5: กระบวนการงานของบัณฑิตวิทยาลัยฯ.....	67
แผนภาพที่ 6: กระบวนการหลักสูตรการศึกษา.....	67
แผนภาพที่ 7:กระบวนการบริการการศึกษา.....	68
แผนภาพที่ 8: กระบวนการงานกิจกรรมรับสมัครนักศึกษา.....	68
แผนภาพที่ 9: กระบวนการงานกิจกรรมทดสอบภาษาอังกฤษ.....	69
แผนภาพที่ 10: กระบวนการงานกิจกรรมจัดทำวิทยานิพนธ์.....	69
แผนภาพที่ 11: กระบวนการงานกิจกรรมขอจบการศึกษา.....	70
แผนภาพที่ 12: กระบวนการงานกิจกรรมประชุมวิชาการ.....	70
แผนภาพที่ 13: กระบวนการงานกิจกรรมทุนการศึกษา.....	71
แผนภาพที่ 14: กระบวนการงานงานประชาสัมพันธ์.....	71
แผนภาพที่ 15:กระบวนการบริหารหลักสูตรพหุวิทยาการ.....	72
แผนภาพที่ 16:แผนผังโครงสร้างบุคลากร.....	72
แผนภาพที่ 17: แผนภาพแสดงลักษณะการปฏิบัติหน้าที่ในแต่ละกระบวนการของเจ้าหน้าที่.....	74
แผนภาพที่ 18: แผนผังการจัดเก็บเอกสารตามแผนการจัดเก็บแฟ้มเอกสาร.....	90

## สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1: การแปลความหมายของ Documents .....	9
ภาพที่ 2: ลักษณะของ Documents และ Records .....	11
ภาพที่ 3 : หลักการวงจรชีวิตเอกสาร (Records Life Cycle Model).....	14
ภาพที่ 4: หลักการจัดการเอกสารอย่างต่อเนื่อง ( Records Continuum Model ).....	15
ภาพที่ 5 : ความสัมพันธ์ระหว่างหน้าที่ กิจกรรม การดำเนินงาน.....	21
ภาพที่ 6: การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบยัน .....	54
ภาพที่ 7: การจัดเก็บเอกสารของบัณฑิตวิทยาลัย.....	60
ภาพที่ 8 : พื้นที่จัดเก็บในศูนย์เก็บเอกสาร .....	79
ภาพที่ 9: ลักษณะการใช้งานเอกสาร .....	81
ภาพที่ 10: การจำแนกเอกสารตามหน้าที่ .....	86
ภาพที่ 11: ตัวอย่างการจัดหมวดหมู่เอกสาร .....	89
ภาพที่ 12: แสดงปัจจัยที่มีผลต่อการใช้แผนการจัดเก็บแฟ้มเอกสาร .....	91



## บทที่ 1

### บทนำ

#### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สำหรับทุก ๆ องค์กร เอกสารจัดเป็นทรัพยากรหรือทรัพย์สินที่มีค่าเพราะเอกสารที่เกิดจากการดำเนินงานของหน่วยงานถือได้ว่าเป็นหลักฐานการดำเนินงานและกิจกรรมของหน่วยงานสามารถนำไปใช้เป็นเอกสารอ้างอิงเมื่อมีปัญหาทางกฎหมาย ใช้เป็นหลักฐานในการตรวจสอบทางการเงิน และใช้เป็นเอกสารประวัติศาสตร์เพื่อศึกษาค้นคว้าวิจัยเกี่ยวกับพัฒนาการของหน่วยงานได้ (สมสรวง พฤติกุล, 2560) เอกสารเป็นหลักฐานการปฏิบัติงานที่ทุกหน่วยงานจำเป็นต้องเก็บรักษาไว้เพื่อปฏิบัติตามกฎหมายและเพื่อประโยชน์ในการบริหารงาน เมื่อเอกสารมีความสำคัญดังกล่าว จึงจำเป็นที่ทุกหน่วยงานต้องมีการจัดการเอกสารอย่างเป็นระบบเหมาะสมกับหน่วยงาน เพื่อควบคุมเอกสารของหน่วยงานให้มีความครบถ้วนสมบูรณ์ น่าเชื่อถือ มีการเก็บรักษาเอกสารที่ถูกต้องเหมาะสม เพื่อให้สามารถนำมาใช้ประโยชน์ได้เมื่อต้องการ ส่วนเอกสารที่เสร็จสิ้นการใช้งานและไม่เป็นประโยชน์ต่อองค์กรจะต้องมีการกำจัดไปตามระยะเวลาและขั้นตอนที่เหมาะสมต่อไป

นักวิชาการ นักวิจัย และนักจัดการเอกสาร ได้นำเสนอแนวคิด ทฤษฎีและหลักการในการจัดการเอกสารไว้จำนวนมาก เริ่มจาก หลักการวงจรชีวิตเอกสาร (Records Life Cycle model) ซึ่งเป็นหลักการที่ดำเนินการควบคุมเอกสารโดยแบ่งเป็น 5 ระยะเวลาเริ่มต้นจาก การจัดทำ การรับเอกสาร การแจกจ่าย การใช้ การดูแลรักษา จนถึงการกำจัด (Penn and Others, 1989: 9) เป็นการดำเนินงานด้านเอกสารอย่างเป็นระบบตั้งแต่การจัดทำ การเก็บรักษาเอกสาร สามารถค้นคืนได้เมื่อต้องการใช้งาน รวมถึงการทำลายหรือการกำจัดโดยคำนึงถึงประสิทธิผลและค่าใช้จ่ายเป็นหลัก (Kennedy, Schauder and Rosenthal, 1991: 1) หรือพูดอีกนัยหนึ่งว่า เอกสารที่เกิดขึ้นตามภารกิจขององค์กรต้องมีการจัดการอย่างเป็นระบบ โดยการจัดการเอกสารเป็นกระบวนการควบคุมเอกสาร ตั้งแต่การได้รับหรือจัดทำเอกสารขึ้นเพื่อดำเนินงานตามหน้าที่ขององค์กรไปจนถึงการกำจัดเอกสารเมื่อไม่ต้องการใช้งานแล้ว

อย่างไรก็ตาม เมื่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและเทคโนโลยีการสื่อสารเป็นไปอย่างกว้างขวางทำให้เกิดเอกสารทั้งรูปกระดาษและเอกสารอิเล็กทรอนิกส์หรือดิจิทัลใช้งานควบคู่กันไป Frank Upward Sue McKemish และ Livia Iacovino นักวิชาการชาวออสเตรเลียจึงได้เสนอหลักการการจัดการเอกสารแบบใหม่ขึ้นมาแทนที่แบบวงจรชีวิตเอกสาร หลักการจัดการเอกสารนี้เรียกว่า การจัดการเอกสารอย่างต่อเนื่อง (Records Continuum Model) หลักการนี้บูรณาการงานเอกสารตั้งแต่ การออกแบบระบบงานเอกสาร การจัดทำเอกสาร การใช้งาน การดูแลรักษา จนกระทั่งเป็นเอกสารจดหมายเหตุ ดังนั้นผู้รับผิดชอบงานสารบรรณและนักจดหมายเหตุต้องทำงานร่วมกันอย่างใกล้ชิดตั้งแต่เริ่มต้นคือการออกแบบระบบไปจนถึงประเมินคุณค่าจัดเก็บเป็นจดหมายเหตุ (Kennedy and Schauder, 2000 : 4)

นอกจากนี้แล้ว ยังมีงานวิจัยจำนวนมากพยายามจัดทำคู่มือหรือแนวทางในการจัดการเอกสารอย่างมีประสิทธิภาพ เช่น (1) การศึกษาเรื่องการวิเคราะห์และพัฒนาต้นแบบคู่มือเชิงคุณภาพ

ในการจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ที่อยู่บนเว็บไซต์ของรัฐบาล (Analysis and Development of Model Quality Guidelines for Electronic Records Management on State and Federal Websites: McClure and Sprehe, 1998), (2) การวิเคราะห์ทางการเงินและการบริหารความเสี่ยง: ข้อมูลของรัฐบาล, การวิเคราะห์ข้อมูลหรือสถิติอย่างเป็นระบบและการจัดการเอกสารแบบวงจรชีวิต (Financial Analysis and Risk Management: Data Governance, Analytics and Life cycle management: Lemieux, 2013), (3) การวิเคราะห์แบบต้นทุนและผลประโยชน์ที่ได้รับของเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ทางการแพทย์ในการสาธารณสุขพื้นฐาน (A cost-benefit analysis of electronic medical records in primary care: Wang and others, 2003), และ (4) ระบบการจัดหมวดหมู่เอกสารของ CARICAD (CARICAD The Records classification system : An Introduction : Bryan, n.d.) CARICAD's Classification Scheme เป็นหลักการจัดเอกสารที่ถูกสร้างขึ้นมาโดยเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานใน Caribbean Centre for Development Administration (CARICAD) system analysis ซึ่งพบว่าระบบการจัดการเอกสารนั้นมีอยู่หลายแนวทาง ใช้หลักการและวิธีการที่แตกต่างกันตามลักษณะของเอกสาร (Records) เช่น หลักการวิเคราะห์ความสัมพันธ์เชิงโครงสร้าง (Diplomatic analysis), หลักการวิเคราะห์ระหว่างช่องว่าง (Gap analysis), หลักการวิเคราะห์ความต้องการ (Needs analysis), หลักการวิเคราะห์ทางการเงิน (Financial analysis) เป็นหลักการที่มักจะใช้คู่กับการบริหารความเสี่ยง (Risk Management) และนิยมใช้กับเอกสารที่อยู่ภายใต้ระบบการจัดการแบบ Life cycle, ส่วนหลักการวิเคราะห์แบบต้นทุนและผลประโยชน์ที่ได้รับ (A cost-benefit analysis) เป็นหลักการที่มักจะใช้กับเอกสารทางการเงินและการสาธารณสุข เป็นต้น

อย่างไรก็ตาม หลักการที่เป็นที่นิยมและแพร่หลายมีการใช้งานอย่างกว้างขวางในระดับสากลคือหลักการจัดการเอกสารตาม International Organization for Standardization: ISO (องค์การมาตรฐานสากลระหว่างประเทศ) ที่ได้กำหนดมาตรฐาน ISO 15489 การจัดการเอกสาร (Records Management) ขึ้นมาเพื่อใช้ในการจัดการเอกสารให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน ซึ่งฉบับปัจจุบัน คือ ISO 15489 -1 : 2016 Information and documentation-Records management - Part 1: Concepts and principles โดยมาตรฐานนี้มุ่งหวังที่จะควบคุมการสร้าง การรับมอบ ดูแลรักษา ใช้งาน และกำจัดเอกสาร ให้มีประสิทธิภาพและเป็นระบบ โดยครอบคลุมถึงการรวบรวมและการดูแลรักษาหลักฐานการดำเนินงานขององค์กร สารสนเทศเกี่ยวกับการดำเนินงานขององค์กร และการดำเนินกิจกรรมขององค์กรที่อยู่ในรูปแบบเอกสาร เป็นการกำหนดแนวทางให้องค์กรทั้งภาครัฐและเอกชนนำไปประยุกต์ใช้ในการบริหารงานจัดการเอกสารทั้งเอกสารกระดาษและเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (International Organization for Standardization, 2016: 3)

ในมาตรฐาน ISO – 15489 - 1: 2016 ให้ความสำคัญกับการวิเคราะห์หน้าที่ (Functional Analysis) โดยกำหนดให้สร้างโครงสร้างหมวดหมู่เอกสารด้วยวิธีวิเคราะห์กระบวนการทำงาน (Business classification schemes) และใช้โครงสร้างดังกล่าวเป็นเครื่องมือสำหรับเชื่อมโยงเอกสารเข้ากับบริบทในการสร้างเอกสาร เมื่อเชื่อมโยงความต้องการด้านเอกสารเข้ากับการจัดโครงสร้างหมวดหมู่เอกสารด้วยวิธีวิเคราะห์กระบวนการทำงานดังกล่าวแล้ว International Organization for Standardization (2016) กล่าวว่าจะทำให้เกิดการดำเนินการจัดการเอกสารอย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ

แม้ว่าในระดับนานาชาติจะมีความพยายามในการคิดค้นหาแนวทางในการจัดการเอกสารที่มีประสิทธิภาพขึ้นมาเป็นจำนวนมาก ดังที่กล่าวมาแล้วข้างต้น แต่ผู้วิจัยกลับพบว่าระบบการจัดการเอกสารของประเทศไทยในปัจจุบันยังไม่ได้มีการพัฒนาเท่าที่ควร กล่าวคือ จากการศึกษาประวัติการจัดการเอกสารของประเทศไทยและจากประสบการณ์การทำงานของผู้วิจัยเอง พบว่า ระบบการจัดการเอกสารของประเทศไทยนั้นเป็นเพียงแค่รูปแบบในการสร้าง รับ และส่งเอกสารเท่านั้น โดยจุดเริ่มต้นเกิดขึ้นในช่วงสมัยรัชกาลที่ 5 เมื่อ กรมกระยาเทววงศ์วโรปการ รัฐมนตรีกระทรวงการต่างประเทศร่างระเบียบกระทรวงว่าด้วยงานสารบรรณ ซึ่งกำหนดแต่เพียงรูปแบบของร่างบันทึกโทรเลข ค่าขึ้นต้น ค่าลงท้าย การลงทะเบียนเอกสารรับ-ส่ง ร่างดังกล่าวนี้ถือว่าเป็นรากฐานของระเบียบสารบรรณของส่วนราชการไทยที่ได้พัฒนาไปสู่ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 (เนณฺญา สุภเวษย์, 2560) ในระเบียบฯ งานสารบรรณดังกล่าว กล่าวถึงเพียงรูปแบบในการจัดทำเอกสาร ขั้นตอนการรับ การส่ง การเก็บรักษา การยืม จนถึงการทำลาย โดยไม่ได้อธิบายถึงความสำคัญของเอกสาร องค์ประกอบของความเป็นเอกสาร การจัดหมวดหมู่เอกสารและการประเมินคุณค่าเอกสารเลย (ราชกิจจานุเบกษา, 2548 )

การให้ความสำคัญในรูปแบบของเอกสารมากกว่าเนื้อหาหรือบริบทอื่น ๆ ของเอกสารที่ปรากฏในระเบียบฯ งานสารบรรณ ดังกล่าว ถือได้ว่าการจัดการเอกสารของประเทศไทยเป็นเพียงแค่การสร้างและรับส่งเอกสาร ไม่ใช่ระบบการจัดการเอกสาร (Records Management System) นอกจากนี้ เอกสารของหน่วยงานที่สร้างตามระเบียบฯ งานสารบรรณอาจจะยังไม่ถือเป็น Records ตามความหมายสากลก็ได้ เพราะยังไม่มีกรวิเคราะห์องค์ประกอบ 7 ประการคือ เนื้อหา, บริบท, โครงสร้างของเอกสาร, ความจริงแท้ของเอกสาร, ความสมบูรณ์, การใช้งาน, และความน่าเชื่อถือตามหลักการสากลเลย (Williams, 2006: 8-10 ; Shepherd and Yeo, 2003: 10-11)

แม้ว่าจะมีงานวิจัยในเรื่องการจัดการเอกสารของประเทศไทยมากมาย เช่น ระบบจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (จิรัชยา นครชัย, 2553), รายงานการวิจัยการจัดการเอกสารภายในองค์กร (วรพจน์ กรีสระเดช, 2551), การพัฒนาระบบฐานข้อมูลดิจิทัลจดหมายเหตุ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี (สิทธิชัย บวชโรตอง, 2557) แต่งานวิจัยเหล่านี้มุ่งเน้นระบบการจัดการเอกสารเชิงกายภาพ การจัดการระบบงานสารบรรณเพื่อการอำนวยความสะดวกในการใช้งานให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน การใช้ระบบคอมพิวเตอร์ หรือระบบสารสนเทศเข้ามาร่วมจัดการเอกสาร เช่น ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ระบบจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น การจัดการเอกสารในงานวิจัยไทยที่ผ่านมาจึงเป็นเพียงการจัดการเอกสารเชิงกายภาพโดยไม่คำนึงถึงเนื้อหาและความเชื่อมโยงของเอกสารที่สัมพันธ์กับการเป็นหลักฐานในการปฏิบัติงานขององค์กร

นอกจากนี้แล้ว การจัดการเอกสารของหน่วยงานของรัฐในปัจจุบันจะปฏิบัติและบริหารงานเอกสารตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526, ฉบับเพิ่มเติม พ.ศ. 2548 และฉบับที่ 3 พ.ศ. 2560 ซึ่งระเบียบทั้งสามฉบับนี้มุ่งเน้นการสร้างเอกสารให้อยู่ในรูปแบบหรือแบบฟอร์มที่กำหนดไว้ ส่วนการใช้งานและการทำลายเอกสารเน้นการจัดการเชิงกายภาพเป็นหลัก กล่าวคือ ไม่ได้กำหนดลักษณะการจัดการเอกสารในเชิงเนื้อหา มีแนวทางปฏิบัติและการกำหนดการควบคุมเป็นลักษณะกว้าง ๆ ไม่เฉพาะเจาะจง มีเพียงตัวอย่างการจัดหมวดหมู่เอกสารที่มีลักษณะร่วมกัน เช่น งานอำนวยการ งานงบประมาณ ระเบียบฯ นี้จึงไม่เพียงพอต่อการจัดการเอกสารทั้งระบบ

เพราะอาศัยเพียงระเบียบงานสารบรรณฯ ดังกล่าว ผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานราชการจะไม่มีแนวทางชัดเจนในการออกแบบการจัดการเอกสารของหน่วยงานตนที่มีมากกว่าแค่การกำหนดรูปแบบเอกสาร การรับมอบเอกสาร การจัดส่งเอกสาร และการจัดหมวดหมู่เอกสารงานอำนวยความสะดวกหรือ งานงบประมาณ

จากประสบการณ์การทำงานของผู้วิจัยในฐานะที่เป็นนักจดหมายเหตุที่รองรับมอบเอกสารจากหน่วยงานราชการมาประเมินคุณค่าและจัดเก็บเป็นเอกสารจดหมายเหตุมาเป็นเวลา 18 ปี หน่วยงานราชการของประเทศไทยมีความหลากหลายและความต้องการใช้งานเอกสารที่แตกต่างกัน แต่ละหน่วยงานจึงต้องการแนวทางในการจัดการเอกสารให้เหมาะสมกับภารกิจของตนซึ่งไม่สามารถอาศัยเพียงระเบียบงานสารบรรณฯ เป็นกลไกและเครื่องมือหลักในการจัดการเอกสาร

เช่นเดียวกับหน่วยงานราชการอื่น ๆ ในประเทศไทย บัณฑิตวิทยาลัย ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีความสำคัญหน่วยงานหนึ่งในมหาวิทยาลัยยังใช้เพียงระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 เป็นหลักในการจัดการเอกสารของหน่วยงาน (หงสธ, สัมภาษณ์ 2560.) แม้ในระยะเริ่มแรกของการตั้งหน่วยงาน หน่วยงานยังมีขนาดเล็ก การบริหารงานไม่ซับซ้อน เอกสารจึงยังมีปริมาณไม่มากนัก ไม่มีปัญหาเรื่องพื้นที่การจัดเก็บ การค้นหาและการสูญหาย แต่เมื่อหน่วยงานมีอายุ มีขนาดใหญ่ และมีการบริหารงานที่ซับซ้อนมากขึ้น ปริมาณเอกสารจึงมีมากขึ้นตามไปด้วย ผลที่ตามมาคือ ปัญหาในการจัดเก็บ การค้นหาและการป้องกันการสูญหาย ปัญหาเหล่านี้ส่งผลให้การจัดเก็บและการบริหารเอกสารเริ่มมีความสำคัญต่อหน่วยงานมากขึ้น เพราะเอกสารดังกล่าวจำเป็นต้องใช้ในการบริหารงาน การจัดการข้อมูล และองค์ความรู้ในมหาวิทยาลัย ซึ่งการใช้เพียงระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณฯ อย่างเดียวนั้นไม่เพียงพอต่อการจัดการเอกสารซึ่งนับวันจะมีปริมาณมากขึ้น

ผู้วิจัยในฐานะผู้ที่มีประสบการณ์ตรงกับการจัดการเอกสารในหน่วยงานราชการที่มีลักษณะของการจัดการเอกสารที่คล้ายคลึงกับบัณฑิตวิทยาลัยฯ ได้ศึกษาแนวทางการจัดการเอกสารแบบวิเคราะห์หน้าที่ตามที่ได้กำหนดเป็นแนวทางไว้ใน ISO - 15489 - 1: 2016 ซึ่งเป็นหลักการจัดการเอกสารสากลที่เป็นที่นิยมอย่างแพร่หลายในระดับนานาชาติ และเล็งเห็นว่า หลักการดังกล่าวอาจเป็นหลักการหรือวิธีการปฏิบัติที่เหมาะสมในการบริหารจัดการเอกสารของบัณฑิตวิทยาลัยฯ เพราะ หากบัณฑิตวิทยาลัยฯ จัดทำแผนการจัดเก็บแฟ้มเอกสารของหน่วยงานตามหลักการวิเคราะห์หน้าที่แล้วนั้น จะทำให้บัณฑิตวิทยาลัยฯ สามารถใช้งานเอกสารของตนอย่างมีประสิทธิภาพ กล่าวคือ การจัดเก็บเอกสารตามแฟ้มที่กำหนดไว้สามารถทำให้ผู้ปฏิบัติงานควบคุม ค้นคืน และป้องกันเอกสารสูญหายได้ ในขณะที่การกำหนดอายุและประเมินคุณค่าเอกสารในแต่ละแฟ้มที่กำหนดไว้สามารถควบคุมปริมาณของเอกสารที่จะจัดเก็บได้

ด้วยประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับดังกล่าว ผู้วิจัยจึงดำเนินการศึกษาบทบาทหน้าที่ กระบวนการ และลักษณะการจัดการเอกสารของบัณฑิตวิทยาลัยฯ เพื่อจัดทำแผนการจัดเก็บแฟ้มเอกสารให้กับบัณฑิตวิทยาลัยฯ และผู้วิจัยคาดหวังว่า แบบแผนดังกล่าวจะเป็นต้นแบบแผนการจัดเก็บแฟ้มเอกสาร (File plan Model) ตามหลักการวิเคราะห์หน้าที่ (Functional Analysis) ที่หน่วยงานอื่นที่มีลักษณะใกล้เคียงกับบัณฑิตวิทยาลัยฯ สามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้ แต่เนื่องจากว่าบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากรมีจำนวน 4 แห่ง ทางผู้วิจัยจึงขอใช้สำนักงานตั้งชั้นเป็น

กรณีศึกษา เนื่องจากสำนักงานตลิ่งชันเป็นศูนย์กลางของการทำงาน เป็นสำนักงานหลักในการบริหารจัดการบัณฑิตวิทยาลัยอีก 3 แห่ง ซึ่งหากผู้วิจัยสามารถสร้างต้นแบบแผนการจัดเก็บแฟ้มเอกสาร ณ สำนักงานหลักได้ ก็จะสามารถพัฒนาต่อยอดไปยังสำนักงานอื่นได้เช่นกัน

แผนการจัดเก็บแฟ้มเอกสารที่ได้จากงานวิจัยชิ้นนี้จะเป็นต้นแบบการจัดเก็บแฟ้มเอกสารให้แก่หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยในประเทศไทยซึ่งยังไม่มีการศึกษาวิจัยในเรื่องนี้เลย หากหน่วยงานดังกล่าวสามารถนำผลงานวิจัยนี้ไปเป็นต้นแบบในการจัดแฟ้มการเก็บเอกสารของตนเองได้ องค์ความรู้และแนวทางปฏิบัติที่ได้จะเป็นประโยชน์และเป็นจุดเริ่มต้นในการจัดการเอกสารของมหาวิทยาลัยไทยอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพ

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

#### ความมุ่งหมายของการวิจัย

ความมุ่งหมายของงานวิจัยชิ้นนี้คือ การสร้างต้นแบบแผนการจัดเก็บแฟ้มเอกสาร (File plan Model) เพื่อจัดเก็บเอกสารของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร ตลิ่งชัน และเพื่อให้บรรลุความมุ่งหมายดังกล่าว ผู้วิจัยได้ตั้งวัตถุประสงค์ของการศึกษาไว้ดังนี้ คือ

1. เพื่อศึกษาลักษณะของเอกสารและวิธีการจัดการเอกสารของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร ตลิ่งชัน
2. เพื่อวิเคราะห์ภารกิจหน้าที่และพัฒนาแผนการจัดเก็บแฟ้มเอกสารของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร ตลิ่งชัน โดยใช้หลักการวิเคราะห์หน้าที่
3. เพื่อสร้างต้นแบบแผนการจัดเก็บแฟ้มเอกสารของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร ตลิ่งชัน

#### คำถามการวิจัย (Research questions)

เพื่อให้บรรลุความมุ่งหมายและวัตถุประสงค์ในการวิจัย ผู้วิจัยได้ตั้งคำถามเพื่อเป็นแนวทางในการเก็บข้อมูล วิเคราะห์และตอบโจทย์วิจัย เพื่อนำไปสู่ข้อสรุปตามความมุ่งหมายและวัตถุประสงค์ในการวิจัยดังนี้

1. การบริหารจัดการ วัฒนธรรมองค์กร โครงสร้าง วิสัยทัศน์ พันธกิจ และกระบวนการทำงานตามพันธกิจของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร ตลิ่งชัน มีลักษณะเช่นไร และลักษณะดังกล่าวส่งผลอย่างไรต่อการจัดการเอกสารของเจ้าหน้าที่บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร ตลิ่งชัน
2. ระบบการจัดการเอกสารในปัจจุบันของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร ตลิ่งชัน มีลักษณะเช่นไร และลักษณะดังกล่าวส่งผลอย่างไรต่อการใช้งาน การจัดเก็บ การรักษาสภาพความเป็นเอกสาร การป้องกันการสูญหายและการค้นคืนเอกสารของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร ตลิ่งชัน
3. การจัดทำต้นแบบแผนการจัดเก็บแฟ้มเอกสารโดยใช้หลักการวิเคราะห์หน้าที่มีความเหมาะสมต่อระบบการจัดการเอกสารของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร ตลิ่งชัน และสอดคล้องกับบริบทองค์กรหรือไม่ เพราะเหตุใด หากไม่เหมาะสมและสอดคล้องจะปรับเปลี่ยนอย่างไร



## ขอบเขตของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจะศึกษาเฉพาะลักษณะของเอกสารและการจัดการเอกสารของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร ตลิ่งชัน ที่กำลังใช้งานอยู่ และสร้างต้นแบบแผนการจัดเก็บแฟ้มเอกสารของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร ตลิ่งชัน เท่านั้น โดยผู้วิจัยไม่ดำเนินการต่อไปถึงขั้นการทดสอบการใช้งานแผน เนื่องจาก การทดสอบการใช้งานแผนนั้นต้องใช้เวลาในการทดสอบเป็นระยะเวลาอย่างน้อย 1 ปีจึงจะเห็นผลชัดเจน ด้วยระยะเวลาการศึกษาที่จำกัดเพียง 6 เดือน ผู้วิจัยจึงไม่สามารถดำเนินการศึกษาวิจัยจนถึงขั้นตอนการทดสอบการใช้งานแผนได้

## ขั้นตอนของการวิจัย

1. ศึกษาวรรณกรรม งานวิจัยและเอกสารที่เกี่ยวข้องกับระบบการจัดการเอกสาร
2. กำหนดประชากร แหล่งข้อมูล และวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. ออกแบบเครื่องมือ ได้แก่ แบบสำรวจเอกสาร แบบบันทึกข้อมูล/วิเคราะห์ภารกิจและเอกสารและประเด็นคำถามที่จะใช้ในการสัมภาษณ์
4. เก็บรวบรวมข้อมูล
5. วิเคราะห์ข้อมูลและสรุปผล
6. เรียบเรียงและนำเสนอผลงานวิจัย

## นิยามศัพท์เฉพาะ

เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันถึงกรอบในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงขอให้คำจำกัดความกับสิ่งที่จะศึกษาวิจัย ดังนี้

เอกสาร (Records) หมายถึง เอกสารหรือสารสนเทศที่องค์กรหรือบุคคลสร้างขึ้นหรือได้รับมาเพื่อเป็นหลักฐานการดำเนินงานหรือใช้ในการดำเนินกิจกรรมขององค์กร อาจสร้างขึ้นเพื่อปฏิบัติตามกฎหมาย เป็นทรัพย์สินขององค์กรหรือบุคคลนั้น

ระบบการจัดการเอกสาร (Records Management) หมายถึง การจัดการเพื่อควบคุมการสร้าง การรับมอบ ดูแลรักษา ใช้ และกำจัดเอกสาร ให้มีประสิทธิภาพและเป็นระบบ โดยครอบคลุมถึงการรวบรวมและการดูแลรักษาหลักฐานการดำเนินงานขององค์กร สารสนเทศเกี่ยวกับการดำเนินงานขององค์กร และการดำเนินกิจกรรมขององค์กรที่อยู่ในรูปแบบเอกสาร

การวิเคราะห์หน้าที่ (Functional Analysis) หมายถึง การวิเคราะห์โครงสร้างและกระบวนการปฏิบัติงานของแต่ละกลุ่มงานในองค์กรเพื่อให้เข้าใจภารกิจของแต่ละกลุ่มงานขององค์กรนั้น เพื่อทำความเข้าใจวิธีการดำเนินงานตามภารกิจและเข้าใจความสัมพันธ์ของกลุ่มงานภายในและภายนอกองค์กร

แผนการจัดเก็บแฟ้มเอกสาร (File Plan) หมายถึง แผนการจัดโครงสร้างการจัดเก็บแฟ้มเอกสาร

เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการในเรื่องนั้น ๆ

บัณฑิตวิทยาลัยฯ หมายถึง บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร ตลิ่งชัน  
 ISO หมายถึง International Organization for Standardization  
 ISO – 15489 - 1: 2001 หมายถึง ISO 15489 - 1: 2001 Information and documentation-Records management - Part 1: General  
 ISO – 15489 - 2: 2001 หมายถึง ISO 15489 - 2: 2001 Information and documentation-Records management - Part 2: Guidelines  
 ISO – 15489 - 1: 2016 หมายถึง ISO 15489 - 1: 2016 Information and documentation-Records management - Part 1: Concepts and principles

### ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

หากการวิจัยนี้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้จะได้รับประโยชน์ดังนี้

1. ได้ข้อมูลและความรู้เกี่ยวกับการจัดการเอกสารของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร ตลิ่งชัน
2. ได้ต้นแบบแผนการจัดเก็บแฟ้มเอกสารของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร ตลิ่งชัน
3. ได้องค์ความรู้และแนวทางปฏิบัติตามหลักการวิเคราะห์หน้าที่ ที่จะเป็นประโยชน์และเป็นจุดเริ่มต้นในการจัดการเอกสารของมหาวิทยาลัยอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพต่อไป



## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในบทนี้ผู้วิจัยจะทบทวนและอภิปรายวรรณกรรมและเอกสารต่าง ๆ เพื่อค้นหาข้อมูลมาตอบคำถามงานวิจัยทั้ง 3 ข้อ (ดูบทที่ 1 หัวข้อวัตถุประสงค์ของการวิจัย หน้า 5 ) และเนื่องจากคำถามงานวิจัยและจุดมุ่งหมายในงานวิจัยเกี่ยวกับการจัดทำต้นแบบแผนการจัดเก็บแฟ้มเอกสาร (File plan Model) ซึ่งต้องอาศัยความเข้าใจทั้งในเรื่องหลักการจัดการเอกสารและการบริหารจัดการภายในองค์กร ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้กำหนดกรอบในการศึกษาและทบทวนวรรณกรรมไว้ 4 ประเด็นดังต่อไปนี้

1. นิยาม ความหมาย และความสำคัญของ Records
2. การจัดการเอกสาร (Records Management)
3. การจัดการเอกสารแบบวิเคราะห์หน้าที่ (Functional Analysis in Records Management)
4. โครงสร้างการบริหารจัดการองค์กร และวัฒนธรรมองค์กรของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร ตลิ่งชัน

จากกรอบการศึกษาและทบทวนวรรณกรรมดังกล่าว บทนี้จึงประกอบด้วยสี่ประเด็นหลัก กล่าวคือ ประเด็นที่หนึ่ง ทบทวนนิยาม ความหมาย และความสำคัญของ Records เพื่อให้ทราบถึงลักษณะ องค์ประกอบ และความสำคัญของ Records ซึ่งความเข้าใจดังกล่าวจะทำให้ทราบถึงความจำเป็นในการจัดเก็บ Records อันเป็นขั้นตอนแรกที่จะนำไปสู่การวางนโยบายและระบบการจัดการเอกสารขององค์กร ประเด็นที่สอง ทำความเข้าใจกับระบบการจัดการเอกสารในเรื่องของนิยาม ขั้นตอนปฏิบัติ และแนวทางในการจัดการเอกสาร เพื่อให้ทราบถึงความสำคัญและความจำเป็นในการวางระบบการจัดการเอกสารโดยการจัดทำแผนการจัดเก็บแฟ้มเอกสาร ซึ่งถือว่าเป็นขั้นตอนสำคัญ ขั้นตอนหนึ่งของการจัดการเอกสาร ประเด็นที่สาม ทบทวนแนวทางการจัดทำแผนการจัดเก็บแฟ้มเอกสารโดยใช้หลักการวิเคราะห์หน้าที่ (Functional Analysis) เพื่อให้ทราบถึงแนวทาง หลักการ ขั้นตอน วิธีการ ข้อดีและข้อจำกัดในการจัดทำแผนการจัดเก็บแฟ้มเอกสารตามหลักการนี้ และประเด็นที่สี่ ศึกษาลักษณะ โครงสร้าง การบริหารจัดการ และวัฒนธรรมองค์กรของบัณฑิตวิทยาลัย เพื่อให้ทราบถึงลักษณะและวิธีการบริหารงานของบัณฑิตวิทยาลัย ซึ่งข้อมูลเหล่านี้จะช่วยให้ผู้วิจัยสามารถออกแบบแผนการจัดเก็บแฟ้มเอกสารให้สอดคล้องกับบริบทขององค์กรนี้ได้

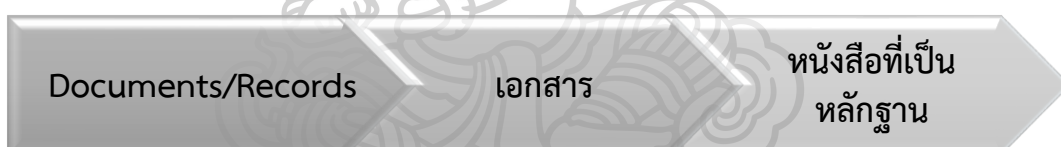
ข้อมูลที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรมในประเด็นดังกล่าวจะนำมาวิเคราะห์แบบสอยบันกับข้อมูลที่ได้ในบทที่ 4 เพื่อตอบคำถามงานวิจัยในบทที่ 5 ต่อไป

## 1. นิยาม ความหมาย และความสำคัญของ Records

การแปลตามพจนานุกรมภาษาอังกฤษไทย (สอ เสถบุตร, 2540) คำว่า “เอกสาร” ตรงกับ คำว่า “Documents” และ “Records” ในภาษาอังกฤษ แต่ราชบัณฑิตยสภา (สำนักงาน ราชบัณฑิตยสภา, 2559) ได้บัญญัติศัพท์ของคำว่า “Documents” ในภาษาอังกฤษว่า “เอกสาร” และอธิบายความหมายว่า “Documents” หรือ “เอกสาร” คือ พยานหลักฐาน, สนับสนุนด้วย เอกสาร

ส่วนคำว่า “Records” นั้น ทางสำนักงานราชบัณฑิตยสภา (สำนักงานราชบัณฑิตยสภา, 2559: 450) ได้บัญญัติศัพท์ของคำว่า “Records” ในภาษาอังกฤษว่า “เอกสาร” เช่นเดียวกัน และ อธิบายความหมายว่า “Records” หรือ “เอกสาร” คือ ระเบียบหรือบันทึก และ พจนานุกรมฉบับ ราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554 (ราชบัณฑิตยสถาน, 2556) ได้ให้ความหมายของคำว่า “เอกสาร” ว่า คือหนังสือที่เป็นหลักฐาน หรือ (กฎ) กระดาษหรือวัตถุอื่นใด ซึ่งได้ทำให้ปรากฏความหมายด้วย ตัวอักษร ตัวเลข ผังหรือแผนแบบอย่างอื่น จะเป็นโดยวิธีพิมพ์ ถ่ายภาพ หรือวิธีอื่นอันเป็นหลักฐาน แห่งความหมายนั้น

จากข้อมูลดังกล่าว แสดงให้เห็นว่า ในประเทศไทยเข้าใจว่า Documents และ Records คือ เอกสาร และเอกสารคือ หนังสือที่เป็นหลักฐาน ดังแสดงในภาพที่ 1: การแปลความหมายของ Documents



ภาพที่ 1: การแปลความหมายของ Documents

ในขณะที่ตามหลักสากลแล้ว Documents หมายถึงหน่วยข้อมูลที่มีข้อความบันทึกอยู่ในวัสดุต่าง ๆ ที่มีรูปแบบคงที่และมีเนื้อหาที่มั่นคงถาวร เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารสามารถเชื่อมโยงข้อมูลให้เกิดเรื่องราวเรื่องหนึ่งที้องค์กรต้องการดำเนินงานให้ลุล่วงตามวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่ตั้งไว้ (International Organization for Standardization, 2001 ; Duranti, 1998) และ Records หมายถึงเอกสารที่สร้างขึ้นหรือได้รับโดยหน่วยงาน องค์กร หรือบุคคล และดูแลรักษาไว้เพื่อวัตถุประสงค์ขององค์กรในปัจจุบัน เช่น ปฏิบัติตามภาระผูกพันทางกฎหมายหรือในการทำกิจกรรมขององค์กรนั้น เป็นข้อมูลหรือสารสนเทศที่จัดทำขึ้นขณะดำเนินงานเก็บไว้เป็นหลักฐานในการดำเนินงานดังกล่าว (Williams, 2006: 4-5 ; Walters, 1995 : 142 ; Pearce-Moses, 2005 ; InterPARES 2, 2018 และ ARMA International, 2007)

ข้อมูลดังกล่าวแสดงว่า ตามหลักสากล Documents จะมีความหมายครอบคลุมเอกสารทุกประเภท ในขณะที่ Records จะหมายถึงเฉพาะเอกสารที่เป็นหลักฐานการปฏิบัติงานของหน่วยงานเท่านั้น

Williams (2006: 8-10), Shepherd and Yeo (2003: 10-11), และ Bantin (2008:27-29) ได้อธิบายเพิ่มเติมว่า Records เป็นหลักฐานของการติดต่อสื่อสาร การทำกิจกรรมขององค์กร Records สะท้อนกระบวนการทำงานขององค์กรหรือบุคคลถือเป็นผลผลิตของเหตุการณ์ เป็นหลักฐานการปฏิบัติงานขององค์กร และเป็นแหล่งข้อมูลทางสารสนเทศที่เชื่อถือได้เพราะ Records เป็น Documents ที่ประกอบด้วยองค์ประกอบ 7 ประการคือ

1. เนื้อหา (Content) ต้องมีเรื่องราว ข้อเท็จจริง ข้อมูลหรือสารสนเทศที่ปรากฏบนเอกสารนั้น

2. บริบท (Context) ต้องมีส่วนประกอบแวดล้อมที่แสดงถึงเรื่องราวความเป็นมาของเอกสาร เป็นส่วนที่แสดงให้เห็นเรื่องราวเกี่ยวกับการจัดทำ การติดต่อสื่อสาร การดูแลรักษาและใช้เอกสารนั้น ๆ เป็นสิ่งแวดล้อมที่สัมพันธ์ตั้งแต่ผู้ที่เกี่ยวข้องในการรับ-ส่งและใช้เอกสารนั้น ส่วนที่เป็นข้อความโต้ตอบที่ปรากฏบนเอกสารนั้นจะทำให้ทราบว่าเอกสารนั้นมีการดำเนินการอย่างไรและเกี่ยวข้องกับผู้ใดบ้าง รวมถึงสิ่งอื่น ๆ ที่บันทึกบนเอกสารนั้นด้วย

3. โครงสร้างของเอกสาร (Structure) ต้องมีรูปแบบโครงสร้างของเนื้อหาที่ชัดเจน ซึ่งส่วนประกอบของเอกสารแต่ละฉบับจะมีทั้งส่วนประกอบที่แสดงให้เห็นได้ด้วยตา เช่น วัสดุในการจัดทำเอกสาร อักษรหรือตัวอักษร ภาษา เครื่องหมายที่แสดงให้ปรากฏบนเอกสาร ส่วนที่ระบุผู้เกี่ยวข้องในการจัดทำและใช้เอกสาร ตราประทับ และส่วนของข้อความที่ผู้รับผิดชอบหรือผู้ที่เกี่ยวข้องบันทึกเป็นข้อความไว้บนเอกสารนั้น ๆ และส่วนประกอบที่ต้องมีการอ่านจึงจะบอกได้เช่น วิธีการเสนอเนื้อหา สีสานในการเขียน สำนวนภาษา (สมสรวง พฤตฤกษ์, 2560 ; Duranti, 2010)

4. ความจริงแท้ของเอกสาร (Authenticity) ต้องสามารถพิสูจน์ได้ว่าเอกสารเป็นต้นฉบับ ไม่ใช่เอกสารที่ถูกคัดลอก ปลอมแปลงขึ้น โดยต้องมีการระบุได้ถึงเจตนา ผู้ที่มีอำนาจในการจัดทำเอกสารนั้น และเอกสารจะต้องสามารถตรวจสอบได้และมีการป้องกันการปลอมแปลงเอกสารเพื่อเป็นการยืนยันและสร้างความมั่นใจในความจริงแท้ของเอกสาร

5. ความสมบูรณ์ (Integrity) ต้องมีความสมบูรณ์ ไม่ขาดหาย หรือไม่ถูกเปลี่ยนแปลงแก้ไขในส่วนตัวส่วนหนึ่งของเอกสาร หากมีการเปลี่ยนแปลงแก้ไข การเพิ่ม การลบ จะต้องทำโดยผู้ที่มีอำนาจหรือผู้ที่รับผิดชอบเอกสารนั้น

6. ความน่าเชื่อถือ (Reliability) ต้องมีเนื้อหาที่แสดงถึงการดำเนินงานและกิจกรรมที่ถูกต้อง ชัดเจน ครบถ้วน และเป็นข้อเท็จจริงที่พิสูจน์ได้ สามารถนำไปใช้อ้างอิงในการดำเนินงานและกิจกรรมต่าง ๆ ได้

7. การใช้งาน (Usability) ต้องสามารถเรียกใช้งานได้ตลอดเวลาที่ต้องการ ดังนั้นเอกสารจะต้องจัดเก็บในที่ที่สามารถระบุที่จัดเก็บได้ สามารถค้นหา นำมาใช้งานได้อยู่ตลอดเวลา

นอกจากนี้แล้ว Williams (2006: 8-10), Shepherd and Yeo (2003: 10-11) และ Bantin (2008:27-29) ยังสรุปว่า วัสดุประเภทอื่น ๆ ที่ไม่ได้เป็น Documents สามารถเป็น Records ได้ถ้าวัสดุดังกล่าวครบองค์ประกอบ 7 องค์ประกอบดังกล่าว

จากข้อมูลดังกล่าว แสดงให้เห็นว่า ในบริบทสากล Records เป็น Documents หรือวัสดุอื่น ๆ ที่มีองค์ประกอบ 7 องค์ประกอบที่ทำให้ Documents และวัสดุนั้น ๆ กลายเป็นหลักฐานที่บันทึกหรือ

แสดงให้เห็นถึงสิ่งที่ได้กระทำลงไปแล้วนั่นเอง ดังแสดงในภาพที่ 2: ลักษณะของ Documents และ Records



ภาพที่ 2: ลักษณะของ Documents และ Records

องค์ประกอบ 7 ประการดังกล่าว ทำให้ Records กลายเป็นหลักฐานและข้อมูลสารสนเทศที่เชื่อถือได้ ความสำคัญดังกล่าวทำให้องค์กรต่าง ๆ จำเป็นต้องมีระบบการจัดการ Records ที่สามารถเก็บรักษา Records ไว้ไม่ให้สูญหายและสามารถนำมาใช้ได้เมื่อต้องการ International Organization for Standardization (ISO) จึงได้สร้างเกณฑ์มาตรฐานในการกำหนดมาตรฐานการจัดการเอกสาร ISO 15489-1: 2001 Information and documentation-Records management - Part 1: General (ISO 15 489 -1: 2001) และ ISO 15489-2: 2001 Information and documentation-Records management - Part 2: Guidelines (ISO 15489-2: 2001) ขึ้นในช่วงปี ค.ศ.2001 และมีการปรับปรุงแก้ไข โดยในฉบับล่าสุดที่ถูกจัดทำขึ้นในปี 2016 คือ ISO 15 48 9 -1: 2016 Information and documentation-Records management - Part 1: Concepts and principles (ISO 15 489 -1: 2016) และในฉบับนี้ Records ถูกนิยามว่าเป็นสารสนเทศที่องค์กรหรือบุคคลสร้างขึ้นได้รับหรือรวบรวมมาเพื่อเป็นหลักฐาน เพื่อเป็นทรัพย์สิน และเพื่อปฏิบัติตามกฎหมายหรือใช้ในการดำเนินกิจกรรมขององค์กร (International Organization for Standardization, 2016: 2)

จากนิยามดังกล่าว Williams (2006: 4-5), InterPARES (2012), Shepherd and Yeo (2003), Bantin (2008) และ สมสรวง พลตีกุล (2560) ได้สรุปความสำคัญและคุณค่าของ Records ไว้ดังนี้

1. ความสำคัญและคุณค่าของเอกสารในด้านการเป็นหลักฐานการดำเนินงาน (evidence) กล่าวคือ เอกสารคือหลักฐานการดำเนินงานและกิจกรรมขององค์กร เอกสารมีความสำคัญทั้งต่อ

องค์กรและยังมีความสำคัญต่อบุคคล สังคม ประเทศชาติ โดยในการบริหารและดำเนินงานขององค์กร หน่วยงาน หรือบุคคลในแต่ละวัน จะมีเอกสารถูกสร้างขึ้นเพื่อเป็นเครื่องมือและเป็นหลักฐานการปฏิบัติงานขององค์กร หน่วยงาน หรือบุคคลนั้น ๆ เอกสารเหล่านี้มีคุณค่าด้านการเป็นประจักษ์พยาน ทำให้ทราบถึงประวัติ นโยบาย ความก้าวหน้าในการดำเนินงานและการจัดกิจกรรมขององค์กร หน่วยงาน หรือบุคคลนั้น ๆ

2. ความสำคัญและคุณค่าของเอกสารในด้านการเป็นหลักฐานทางกฎหมาย กล่าวคือ เอกสารที่จัดทำขึ้นโดยมีกฎหมายรองรับ สามารถนำมาอ้างอิงทางกฎหมาย หรือคุ้มครองสิทธิและผลประโยชน์ของบุคคล หน่วยงาน หรือ องค์กร เช่น พระราชบัญญัติ เอกสารมอบฉันทะ ข้อตกลง สัญญา พิณยกรรม เป็นต้น

3. ความสำคัญและคุณค่าของเอกสารในด้านการเป็นข้อมูลในการดำเนินการวิจัย กล่าวคือ เอกสารที่ถูกจัดทำขึ้นเพื่อเป็นหลักฐานการดำเนินงานหรือดำเนินการตามกฎหมายเหล่านั้น ข้อความที่อยู่ในเอกสารเหล่านั้นยังถือว่าเป็นข้อมูลที่นำเชื่อถือและสามารถนำไปใช้ประโยชน์ต่อการศึกษา ค้นคว้าวิจัย สิ่งเหล่านี้สะท้อนให้เห็นว่าเอกสารมีคุณค่าด้านการให้ข้อมูลข่าวสารและองค์ความรู้

จากข้อมูลดังกล่าวนี้อาจสรุปได้ว่า “Records” คือ เอกสารที่ถูกสร้างขึ้นมาเป็นหลักฐานการดำเนินงาน หรือเป็นหลักฐานตามกฎหมาย มีคุณค่าทั้งในแง่ความเป็นหลักฐาน การใช้เป็นประจักษ์พยานทางกฎหมาย และข้อมูลข่าวสารที่น่าเชื่อถือ แต่สำหรับประเทศไทยแล้ว ความเข้าใจดังกล่าวอาจมีความคลาดเคลื่อน เพราะ คำว่า “เอกสาร” ถูกนำมาใช้แทนคำว่า “Documents” และ “Records” ทั้งที่ทั้งสองคำมีความหมายไม่เหมือนกัน อย่างไรก็ตาม ข้อมูลที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรมและเอกสารอาจยังไม่เพียงพอที่จะสรุปได้ว่า ประเทศไทยไม่รู้จัก “Records” ไม่รู้จัก 7 องค์ประกอบที่ใช้แยก “Records” ออกจากเอกสารประเภทอื่น ๆ และไม่รู้ว่ “Records” สำคัญอย่างไร ดังนั้นผู้วิจัยจึงต้องดำเนินการสัมภาษณ์บุคคลที่ทำงานเกี่ยวข้องกับ “Records” ในบัณฑิตวิทยาลัยฯ ว่าบุคคลากรในหน่วยงานนี้มีความเข้าใจในความหมายและความสำคัญของ “Records” อย่างไร

## 2. การจัดการเอกสาร (Records Management)

จากนิยาม ความหมาย และความสำคัญของ “Records” ดังกล่าว Williams (2006: 4-5), InterPARES (2012), Shepherd and Yeo (2003), Bantin (2008) และ สมสรวง พฤติกุล (2560) ได้อธิบายเพิ่มเติมถึงความสำคัญและความจำเป็นในการจัดการ “Records” โดยพวกเขา กล่าวว่า “Records” ขององค์กรเมื่อรวบรวมมาอยู่รวมกันอย่างเป็นระบบจะให้ข้อมูลสารสนเทศที่เชื่อถือได้เกี่ยวกับประวัติศาสตร์ของบุคคล องค์กร สังคม และเมื่อนำ “Records” ในหลายๆองค์กรมารวมกันไว้เป็นแหล่งความรู้ที่ให้สาธารณชนมาศึกษาวิจัย “Records” ที่รวบรวมไว้ถือว่าเป็นวัฒนธรรมของสังคมและมรดกทางวัฒนธรรมของสังคม การจัดเก็บ “Records” ที่ดีจะนำไปสู่การใช้งานได้อย่างสะดวก และ ปกป้องรักษาไว้ใช้งานได้ในอนาคต หากเรามีการจัดการ “Records” ที่เป็นระบบสามารถจัดเก็บรักษาไว้ใช้งานได้อย่างต่อเนื่อง จะเป็นประโยชน์ทั้งในระดับบุคคล สังคมและประเทศชาติ

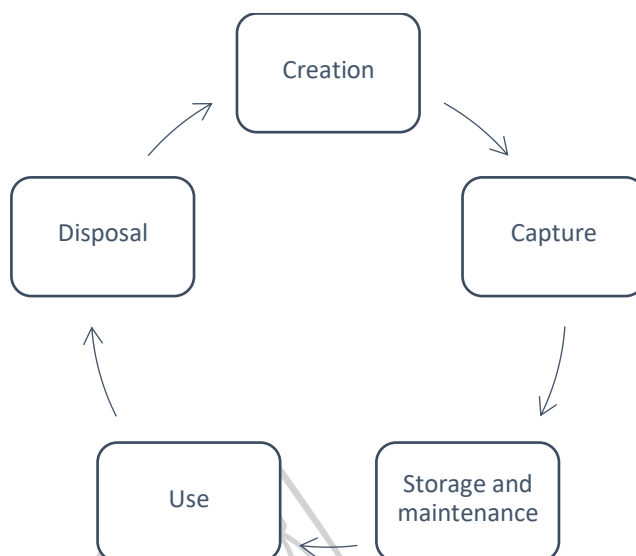
ความสำคัญของ “Records” ดังกล่าวทำให้เกิดแนวคิดมากมายในการจัดการ “Records” ซึ่งต่อไปนี้จะใช้คำว่า “เอกสาร” แทนคำว่า “Records” โดยคำว่า “เอกสาร” ที่จะใช้ต่อไปในงานวิจัยชิ้นนี้จะหมายความถึงข้อมูลหรือสารสนเทศที่องค์กรหรือบุคคลสร้างขึ้น ได้รับหรือรวบรวมมาเพื่อเป็นหลักฐาน เพื่อเป็นทรัพย์สิน และเพื่อปฏิบัติตามกฎหมายหรือใช้ในการดำเนินกิจกรรมขององค์กร

เมื่อเอกสารมีความสำคัญและมีคุณค่าต่อองค์กร จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องบริหารจัดการไม่ให้เอกสารเหล่านั้นสูญหายและสามารถค้นหาได้เมื่อต้องการใช้งาน จึงเป็นที่มาของงานวิจัยที่จะคิดค้นหาวิธีการที่ดีที่สุดในการจัดการเอกสาร

Kennedy, Schauder and Rosenthal (1991), Shepherd and Yeo (2003) ได้อธิบายไว้ว่า การจัดการเอกสาร (Records Management) เป็นหน้าที่ที่สำคัญอย่างหนึ่งในทุกองค์กร การจัดการเอกสารที่ดีมีระบบจะทำให้ห้องค์กรสามารถปฏิบัติตามบทบาทภาระหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ เมื่อเอกสารถือได้ว่าเป็นหลักฐานของการดำเนินกิจกรรมภายในองค์กรและสามารถนำไปใช้อ้างอิงได้ว่าองค์กรมีการบริหารกิจการที่ดี ดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ อย่างโปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้ การจัดการเอกสารให้คงอยู่ไม่สูญหายไปจึงมีความสำคัญมาก ความสำคัญดังกล่าว ทำให้มีงานวิจัยจำนวนมากเช่น Penn and Others (1989: 9), The University of British Columbia (2007: 4-5), และ Kennedy, Schauder and Rosenthal (1991: 11) เสนอแนวคิด ทฤษฎี และหลักการจัดการเอกสาร โดยหลักการที่นิยมใช้อยู่ในปัจจุบันมีอยู่ 2 หลักการ คือ หลักการวงจรชีวิตเอกสาร (Records Life Cycle model) และ หลักการการจัดการเอกสารอย่างต่อเนื่อง (Records Continuum Model)

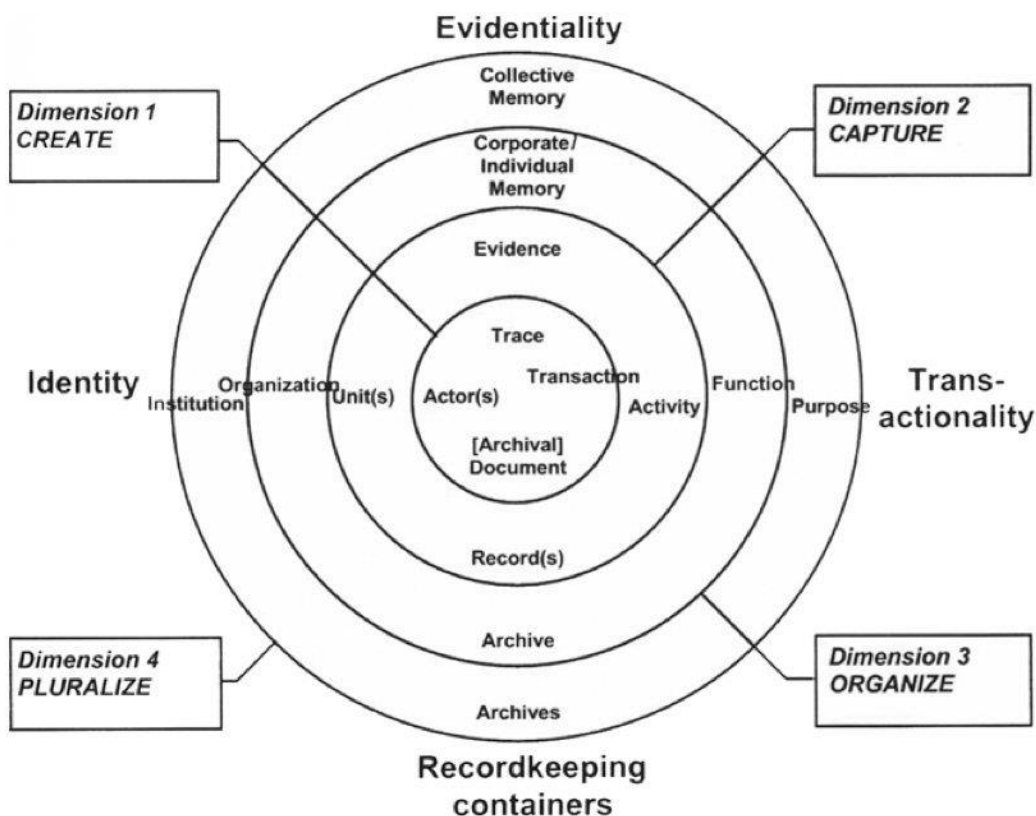
Penn and Others (1989: 9), The University of British Columbia (2007: 4-5), และ Kennedy, Schauder and Rosenthal (1991: 11) ได้อธิบายว่า หลักการวงจรชีวิตเอกสาร (Records Life Cycle model) เป็นหลักการที่ดำเนินการควบคุมเอกสารตามระยะเวลา โดยแบ่งเป็น 5 ระยะเวลาเริ่มต้นจากการจัดทำ การรับ การแจกจ่าย การใช้ การดูแลรักษาจนถึงการกำจัด (ดูภาพที่ 3 : หลักการวงจรชีวิตของเอกสาร หน้า 14) หลักการดังกล่าวจะควบคุมดูแลการดำเนินงานด้านเอกสารอย่างเป็นระบบตั้งแต่การจัดทำ การใช้งานโดยทั่วไป การเก็บรักษา สามารถค้นคืนได้เมื่อต้องการใช้งาน รวมถึงการทำลายหรือการกำจัดโดยคำนึงถึงประสิทธิผลและค่าใช้จ่ายเป็นหลัก กล่าวคือ เมื่อเอกสารถูกผลิตขึ้นจะถูกใช้เพื่อเป็นหลักฐานหรือการอ้างอิง เมื่อเวลาผ่านไปเอกสารจะถูกอ้างอิงน้อยลงเรื่อย ๆ จนกระทั่งไม่มีการอ้างอิงอีกต่อไป เมื่อถึงเวลานั้นการตัดสินใจว่าจะทำลายเอกสารนั้นหรือจัดเก็บเป็นจดหมายเหตุจึงขึ้นอยู่กับว่าเอกสารนั้นมีคุณค่าในเชิงจดหมายเหตุหรือไม่





ภาพที่ 3 : หลักการวงจรชีวิตเอกสาร (Records Life Cycle Model)

ในขณะเดียวกัน Kennedy and Schauder (2000: 4) และ Senn (1989: 16) ได้ศึกษาหลักการการจัดการเอกสารอย่างต่อเนื่อง (Records Continuum Model) ของ Frank Upward Sue McKemish และ Livia Iacovino นักวิชาการชาวออสเตรเลีย และอธิบายว่า ในปัจจุบันการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและเทคโนโลยีการสื่อสารเป็นไปอย่างกว้างขวางทำให้เกิดเอกสารทั้งรูปกระดาษและอิเล็กทรอนิกส์หรือดิจิทัลใช้งานควบคู่กันไป การจัดการเอกสารอย่างต่อเนื่อง (Records Continuum Model) จะบูรณาการงานเอกสารตั้งแต่การออกแบบระบบงานเอกสาร การจัดทำเอกสาร การใช้งาน การดูแลรักษา จนกระทั่งเป็นจุดหมายเหตุ ดังนั้นผู้รับผิดชอบงานสารบรรณและนักจดหมายเหตุต้องทำงานร่วมกันอย่างใกล้ชิดตั้งแต่เริ่มต้นคือการออกแบบระบบการจัดการเอกสารจนถึงการจัดเก็บเป็นจุดหมายเหตุ ดังแสดงในภาพที่ 4: หลักการจัดการเอกสารอย่างต่อเนื่อง (Records Continuum Model)



ภาพที่ 4: หลักการจัดการเอกสารอย่างต่อเนื่อง (Records Continuum Model)

From Structuring the records continuum Part 1: Post custodial principles and properties (p.268) by Frank Upward, 1996. Archives and Manuscripts, vol24 (issue2).

อย่างไรก็ตาม Kennedy and Schauder (2000: 4) และ Senn (1989: 16) ยังอธิบายเพิ่มเติมว่า ไม่ว่าจะจัดการเอกสารด้วยหลักการวงจรชีวิตเอกสาร (Records Life Cycle model) หรือ หลักการจัดการเอกสารอย่างต่อเนื่อง (Records Continuum Model) การออกแบบระบบการจัดการเอกสารที่ดีนั้นต้องให้ความสำคัญกับ (1) การรักษาให้เอกสารมีความน่าเชื่อถือในฐานะเป็นหลักฐาน (2) การมีระบบการป้องกันเอกสารเสียหายหรือสูญหาย และ (3) ความสามารถเข้าถึงเอกสารได้ตลอดเวลาที่ใช้งานอยู่ และพวกเขาได้สรุปว่า การวางระบบการจัดการเอกสารให้กับองค์กรใด ๆ ก็ตาม ผู้วางระบบจะต้องกำหนดให้มีองค์ประกอบเหล่านี้อย่างน้อย 3 ประการ องค์ประกอบที่ว่านั้น คือ

- (1) การจัดสร้างและควบคุมนโยบาย
- (2) การกำหนดมาตรฐานของการจัดการเอกสาร
- (3) การออกแบบและขั้นตอนดำเนินการระบบการจัดการเอกสาร
- (4) การสร้างคู่มือในการจัดการเอกสารที่กำหนดความรับผิดชอบและอำนาจหน้าที่ในการจัดการเอกสารตั้งแต่การสร้าง การดูแล ไปจนถึงการกำจัดเอกสาร
- (5) การให้ความรู้และความเข้าใจในระบบการจัดการเอกสารแก่เจ้าหน้าที่ในองค์กร

องค์ประกอบดังกล่าวเหล่านี้ Kennedy and Schauder (2000: 4) และ Senn (1989: 16) มองว่าเป็นสิ่งจำเป็นในกระบวนการสร้างระบบการจัดการเอกสาร หากจะวางระบบการจัดการเอกสาร International Organization for Standardization (2001, 2016) และ Shepherd and Yeo (2003) ยังได้แนะนำเพิ่มเติมว่าควรมีนโยบายการจัดการเอกสารเสียก่อน และนโยบายดังกล่าวควรเริ่มต้นจากผู้บริหารองค์กร เพราะนโยบายจะเป็นตัวกำหนดขั้นตอนการทำงานและการพัฒนาระบบการจัดการเอกสาร นอกจากนี้แล้ว Shepherd and Yeo (2003) ยังกล่าวถึงประโยชน์ของการมีระบบการจัดการเอกสาร พวกเขาเน้นย้ำว่า สิ่งที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กรที่เป็นรูปธรรม คือ ระบบการจัดการเอกสารช่วยในการประหยัดพื้นที่ ลดค่าใช้จ่าย และสามารถรักษาเอกสารที่กฎหมายกำหนดไว้ให้เก็บเป็นหลักฐานการปฏิบัติงานขององค์กรได้

Upward (1991), Kennedy, Schauder and Rosenthal (1991), International Organization for Standardization (2001, 2016), และ Shepherd and Yeo (2003) ยังได้อธิบายถึงจุดมุ่งหมายในการจัดการเอกสาร (Records Management) ไว้ว่า การจัดการเอกสารเป็นส่วนหนึ่งของการจัดการที่มุ่งหวังที่จะควบคุมการสร้าง การรับมอบ ดูแลรักษา ใช้งาน และกำจัดเอกสาร ให้มีประสิทธิภาพและเป็นระบบ โดยครอบคลุมถึงการรวบรวมและการดูแลรักษาหลักฐาน การดำเนินงานขององค์กร ข้อมูลสารสนเทศเกี่ยวกับการดำเนินงานขององค์กร และการดำเนินกิจกรรมขององค์กรที่อยู่ในรูปแบบเอกสาร อีกทั้ง เป็นการกำหนดแนวทางให้องค์กรทั้งภาครัฐและเอกชนนำไปใช้ประยุกต์ในการบริหารงานจัดการเอกสาร ทั้งเอกสารกระดาษและเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ และสามารถสรุปเป็นขั้นตอนการดำเนินงานได้ดังนี้

1. การสร้างเอกสาร คือ จุดเริ่มต้นของระบบเอกสารที่เกิดขึ้นตามภารกิจขององค์กร การสร้างเอกสารประกอบไปด้วยการได้รับหรือจัดทำเอกสารขึ้นเพื่อดำเนินงานตามหน้าที่ขององค์กร ถ้ามีการกำหนดนโยบายหรือขั้นตอนในการรับหรือจัดทำเอกสารก็จะสามารถควบคุมปริมาณ คุณภาพ และรูปลักษณ์ของเอกสารได้

2. การรวบรวมและการประเมินคุณค่า (Appraisal) คือ การกำหนดว่าควรรวบรวมและจัดเก็บเอกสารใดในระยะเวลาอันเท่าใด ปัจจัยที่เป็นตัวกำหนด คือ การวิเคราะห์บริบท การดำเนินงาน และความเสี่ยงขององค์กร เพื่อใช้สนับสนุนการตัดสินใจว่า ควรสร้างและรวบรวมเอกสารใดบ้าง การวิเคราะห์ดังกล่าวประกอบไปด้วย (1) ขอบเขตของการใช้งานเอกสาร (2) การจัดลำดับความสำคัญของเอกสาร โดยวิเคราะห์จากความต้องการเอกสารเพื่อการปฏิบัติงาน เพื่อเป็นไปตามกฎหมาย และเพื่อเหตุผลอื่น ๆ (3) ทรัพยากรและเทคโนโลยีที่สามารถนำมาใช้จัดการเอกสาร (4) ความต้องการเอกสารของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอก และ (5) ความเสี่ยงที่เกิดขึ้นจากการมีหรือไม่มีเอกสารเหล่านั้น

3. การใช้งานเอกสาร คือ การกำหนดระเบียบและขั้นตอนสำหรับ (1) การจัดหมวดหมู่และทำดัชนี (2) การควบคุมการเข้าถึง (3) การเก็บรักษา (4) การใช้และการนำมาใช้ซ้ำ (5) การย้ายที่และการแปลงรูปแบบ และ (6) การใช้งานเพื่อเป็นหลักฐานในการสั่งการ ในการถ่ายทอดกิจกรรมเป็นข้อมูลที่ใช้ในการอ้างอิง ใช้ในการประสานงานและดำเนินการตามกิจกรรมขององค์กร โดยผู้ปฏิบัติงานในองค์กร ทุกคนต้องมีความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบและขั้นตอนดังกล่าว นอกจากนี้แล้วระเบียบและขั้นตอนที่วางไว้ควรเป็นไปตามภาระหน้าที่ขององค์กร และมีการควบคุมการจัดการ

เอกสารอย่างเป็นระบบนับตั้งแต่การผลิต การใช้ การจัดเก็บ การค้นคืน และการกำจัด เพื่อให้เอกสารภายในองค์กรถูกใช้งานได้อย่างสะดวก คงสภาพ และมีคุณภาพต่อไปจนถึงการจัดเก็บ

4. การดูแลรักษาและการควบคุมเอกสาร (Records controls) คือ ขั้นตอนสำคัญอีกขั้นตอนหนึ่งที่ทำขึ้นเพื่อควบคุมให้เอกสารสามารถจัดเก็บ ใช้งาน ค้นคืน และรักษาสภาพความเป็นเอกสารหรือคงสภาพเดิมไว้ได้ ขั้นตอนดังกล่าว คือการออกกฎระเบียบและการอนุญาตในการเข้าถึงเอกสาร ซึ่ง The National Archives (2012) ได้สรุปไว้ว่า คือ การกำหนดว่าใครสามารถเข้าถึงเอกสารได้บ้าง การกำหนดสิทธิ์ดังกล่าวเป็นเครื่องมือสำคัญในการดูแลรักษาและควบคุมเอกสารให้ยังคงมีความถูกต้องเชื่อถือได้ รักษาความสมบูรณ์และใช้งานได้ในทุกสภาพแวดล้อม

5. การกำจัดเอกสาร คือ ขั้นตอนสุดท้ายของการจัดการเอกสาร เป็นการทำลายเอกสารที่สิ้นอายุการใช้งาน และตามตารางการกำหนดอายุเอกสารได้กำหนดไว้ว่าให้สามารถทำลายทิ้งได้ การกำจัดเอกสารเป็นการบริหารจัดการพื้นที่ในการจัดเก็บเอกสารเพื่อ (1) ลดความเสี่ยงในปริมาณเอกสารที่ไม่ต้องการใช้ในระยะยาว (2) เพื่อป้องกันการรั่วไหลของข้อมูลส่วนบุคคล และ (3) เพื่อประสิทธิผลในการบริหารคลังเก็บเอกสารว่าจะมีพื้นที่เหลือพอสำหรับการจัดเก็บเอกสารในอนาคต The National Archives (2012), ราชกิจจานุเบกษา (2548) และ Shepherd and Yeo (2003) ยังได้เสนอเพิ่มเติมว่าการกำจัดเอกสารต้องมีนโยบายและกฎหมายรองรับที่ชัดเจนในเรื่องของอายุการจัดเก็บ การกำหนดวิธีการทำลาย การกำหนดวิธีการเปลี่ยนแปลงข้อมูลไปยังรูปแบบอื่น ๆ เพื่อคงเนื้อหาที่ต้องการไว้ และการแยกแยะเอกสารอื่น ๆ เช่น แบบฟอร์ม หรือ เอกสารที่ไม่เกี่ยวข้องออกจากเอกสารที่หน่วยงานจำเป็นต้องเก็บไว้

โดยสรุป เอกสารที่เกิดขึ้นตามภารกิจขององค์กรต้องมีการจัดการอย่างเป็นระบบ การจัดการเอกสารเป็นกระบวนการควบคุมเอกสารตั้งแต่การได้รับหรือจัดทำขึ้นเพื่อดำเนินงานตามหน้าที่ขององค์กรไปจนถึงการกำจัดเมื่อไม่ต้องการใช้งานแล้ว การจัดการเอกสารเป็นการดำเนินการด้านเอกสารที่ใช้ในสำนักงานให้เป็นระบบนับตั้งแต่การผลิต การใช้ การจัดเก็บ การค้นคืน และการกำจัดไม่ว่าจะเป็น เอกสารจากภายในหรือภายนอก โดยมีกระบวนการในการจัดการเอกสารพร้อมทั้งการนำเทคโนโลยีต่าง ๆ มาใช้เพื่อให้บริการในด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับเอกสารภายในสำนักงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

นอกจากนี้แล้ว Shepherd and Yeo (2003) ได้แนะนำเพิ่มเติมว่า ระบบการจัดการเอกสารที่ดีและมีประสิทธิภาพควรเป็นระบบที่ (1) สามารถป้องกันให้เอกสารสามารถใช้งานได้นานมากที่สุดเท่าที่จะทำได้ (2) สามารถเข้าถึงและใช้งานเอกสารได้ตลอดเวลา (3) ต้องมีมาตรการเพื่อป้องกันอันตรายต่าง ๆ ที่จะส่งผลต่อเอกสารทั้งทางกายภาพและทางคุณค่าโดยใช้หลักการบริหารความเสี่ยงและบริหารต้นทุนมาวิเคราะห์ (4) มีการควบคุมเอกสาร เช่น ในการใช้งานเอกสารที่ถูกเก็บไว้ในคลังเก็บเอกสารแล้วต้องมีระบบการยืม-การส่งคืนที่จะต้องมียุทธศาสตร์อยู่กับเจ้าหน้าที่ผู้ควบคุมและที่กล่องเอกสาร (5) การยืม-คืนเอกสารต้องสามารถติดตามได้ (6) มีมาตรการการตรวจสอบเอกสารในคลังเอกสารอยู่เสมอ (7) จัดให้มีเจ้าหน้าที่ดูแลเอกสารอย่างถูกต้องของหน่วยงาน และ (8) ในส่วนของเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ก็ต้องมีระบบการตรวจสอบความมีอยู่ของเอกสารและเอกสารสามารถเข้าถึงได้เสมอ

ขั้นตอนการจัดการเอกสารทั้ง 5 ขั้นตอนดังกล่าว International Organization for Standardization (2016) ได้อธิบายเพิ่มเติมว่า ขั้นตอนที่ 3 และ 4 ต้องอาศัยระบบการจัดเก็บเอกสารที่สามารถเก็บรักษาเอกสารที่องค์กรจำเป็นต้องใช้งานตามพันธกิจและหน้าที่และสามารถค้นคืนได้เมื่อต้องการ ซึ่งระบบดังกล่าวต้องอาศัยการสร้างแฟ้มจัดเก็บเอกสารตามหน้าที่ขององค์กร จึงเป็นที่มาของการนำหลักการวิเคราะห์หน้าที่ (Functional Analysis) มาใช้งาน Sabourin (2001), The National Archives (2012), Mokhtar and Yusof (2015) และ Packalen (2017) ได้ตั้งข้อสังเกตว่าหลักการดังกล่าวถูกนำมาใช้อย่างแพร่หลายเพราะเป็นหลักการที่สามารถทำให้องค์กรเก็บรักษาและค้นคืนเอกสารที่ตนเองต้องใช้งานได้ในระดับหนึ่ง แต่องค์กรที่นำไปใช้งานควรตระหนักถึงข้อจำกัดบางประการ เช่น การละเลยคุณค่าอื่น ๆ ที่ไม่ใช่คุณค่าทางพันธกิจขององค์กรและความไม่เหมาะสมในการใช้งานกับองค์กรที่มีลักษณะการบริหารงานแบบกิจการในครอบครัว เป็นต้น

### 3. การจัดการเอกสารแบบวิเคราะห์หน้าที่ (Functional Analysis in Records Management)

McClure and Sprehe (1998), Lemieux (2013), Wang and others (2003) และ Bryan (n.d.) อธิบายว่า ในการวิเคราะห์เอกสารเพื่อสร้างแฟ้มจัดการเอกสารมีวิธีการและขั้นตอน (Records management practices) อยู่หลากหลายแนวทาง ใช้หลักการและวิธีการที่แตกต่างกันตามลักษณะของเอกสาร เช่น เอกสารที่อยู่ภายใต้ระบบการจัดการแบบ Life cycle มักจะใช้หลักการวิเคราะห์ความสัมพันธ์เชิงโครงสร้าง (Diplomatic analysis), หลักการวิเคราะห์ช่องว่าง (Gap analysis), หลักการวิเคราะห์ความต้องการ (Needs analysis), หลักการวิเคราะห์ทางการเงิน (Financial analysis) และการบริหารความเสี่ยง (Risk Management) มาสร้างแฟ้มจัดการเอกสาร ส่วนเอกสารทางการเงินและการสาธารณสุขมักจะใช้หลักการวิเคราะห์แบบต้นทุนและผลประโยชน์ที่ได้รับ (A cost-benefit analysis) มาสร้างแฟ้มจัดการเอกสาร นอกจากนี้แล้ว เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานใน Caribbean Centre for Development Administration (CARICAD) system analysis ยังได้สร้างหลักการของตนเองที่เรียกว่า CARICAD's Classification Scheme มาสร้างแฟ้มจัดการเอกสารของหน่วยงานตน เป็นต้น

อย่างไรก็ตาม หลักการการวิเคราะห์หน้าที่ (Functional Analysis) เป็นหลักการที่ถูกนำมาใช้งานอย่างแพร่หลาย มีงานวิจัยหลายงาน เช่น Sabourin (2001), Smyth (2005), The National Archives (2012), The University of British Columbia (2014), Mokhtar and Yusof (2015) และ Packalen (2017) ยืนยันว่าเป็นวิธีการที่สามารถจัดการให้องค์กรคงอยู่และเข้าถึงได้ตลอดเวลา อีกทั้งยังเป็นวิธีการที่ ISO แนะนำให้ใช้หากต้องการจัดการเอกสารให้ได้ตามมาตรฐานการจัดการเอกสาร ISO 15489-1: 2016

Samuels (1991-1992: 129-131) และ Shepherd and Yeo (2003: 30) ได้อธิบายหลักการวิเคราะห์ภารกิจหรือการวิเคราะห์กระบวนการทำงาน (Functional / Business System analysis) ว่าเป็นการวิเคราะห์องค์กรเพื่อให้เข้าใจถึงภารกิจหรือธุรกิจขององค์กรนั้น ๆ โดยพวกเขาได้อธิบายเพิ่มเติมว่า การวิเคราะห์ภารกิจขององค์กรเป็นการวิเคราะห์โครงสร้างและกระบวนการปฏิบัติงานของกลุ่มงานขององค์กรเพื่อให้เข้าใจ (1)ภารกิจของแต่ละกลุ่มงานขององค์กรนั้น(2) วิธีการดำเนินงานตามภารกิจ และ (3) เข้าใจความสัมพันธ์ของกลุ่มงานภายในและภายนอกองค์กร พวกเขา

ยังกล่าวต่อไปถึงประโยชน์ของการวิเคราะห์ภารกิจหน้าที่ กล่าวคือ ประการแรกจะทำให้ทราบว่า มีเอกสารอะไรที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติภารกิจหรือกิจกรรมนั้น ๆ ประการที่สองจะทำให้เข้าใจถึงที่มาของข้อมูล กำเนิด ลักษณะและเส้นทางเดินของเอกสาร และประการสุดท้ายจะทำให้เข้าใจความเชื่อมโยงและความสัมพันธ์ระหว่างภารกิจหน่วยงานกับเอกสาร

จากประโยชน์ดังกล่าว Samuels (1991-1992: 129-131) และ Shepherd and Yeo (2003: 30) ยังได้แนะนำว่า ในการวิเคราะห์และออกแบบระบบการจัดการเอกสารนั้น ผู้ที่วางระบบจะต้องมีหลักการในการทำงานดังนี้

1. ต้องเข้าใจบทบาทความรับผิดชอบขององค์กรต่อตนเองและสังคม สิ่งนี้เป็นตัวบ่งบอกบริบทภารกิจหน้าที่และกิจกรรมที่เกิดขึ้นภายในองค์กร

2. ต้องเข้าใจภารกิจหน้าที่และกิจกรรมที่เกิดขึ้นภายในองค์กร สิ่งเหล่านี้จะเป็นตัวบ่งบอกว่าองค์กรต้องการอะไรที่จะเป็นหลักฐานการดำเนินงานและเป็นข้อมูลข่าวสารที่ต้องการเก็บไว้

จากหลักการดังกล่าว Samuels (1991-1992: 129-131) และ Shepherd and Yeo (2003: 30) ได้อธิบายขั้นตอนในการดำเนินการตามหลักการวิเคราะห์หน้าที่ (Functional analysis) โดยการวิเคราะห์กระบวนการทำงาน (Process analysis) ขององค์กร ซึ่งมีอยู่ทั้งหมด 4 ขั้นตอนคือ

ขั้นตอนที่ 1 การระบุถึงภารกิจหน้าที่ (Identify function) ในขั้นตอนนี้จะเป็นการจำแนกและให้ความหมายของภารกิจหน้าที่ขององค์กรและระบุความสัมพันธ์ระหว่างภารกิจหน้าที่หลักกับภารกิจหน้าที่รองและการดำเนินกิจกรรมภายใต้ภารกิจหน้าที่นั้น ๆ ในขั้นตอนนี้ Samuels (1991-1992: 129-131) และ Shepherd and Yeo (2003: 30) ได้เน้นย้ำถึงการจำแนกแจกแจงภารกิจหน้าที่ขององค์กรให้ละเอียดและชัดเจนว่างานไหนเป็นภารกิจหน้าที่หลักและงานไหนเป็นภารกิจหน้าที่รอง และภายใต้ภารกิจหน้าที่นั้น ๆ จะมีกิจกรรมอะไรเกิดขึ้นได้บ้าง การแจกแจงภารกิจหน้าที่และกิจกรรมให้ชัดเจนนั้นจะเป็นตัวช่วยให้สามารถกำหนดโครงสร้างการจัดหมวดหมู่เอกสารได้ถูกต้องและสอดคล้องกับภารกิจหน้าที่ขององค์กร

ขั้นตอนที่ 2 การจัดหมวดหมู่งานตามลำดับความสำคัญของภารกิจหน้าที่และขอบเขตของงาน (Prioritize classification work and extend the logical model) ในขั้นตอนนี้จะเป็นการจัดหมวดหมู่งานที่เกิดขึ้นภายใต้ภารกิจหน้าที่หลักโดยยึดหลักการจัดลำดับตามความสำคัญของหมวดหมู่ งาน ซึ่งหมวดหมู่งานใดจะอยู่ในระดับใดจะขึ้นอยู่กับความสัมพันธ์ของหมวดหมู่งานนั้นกับภารกิจหน้าที่หลักและหน้าที่รองภายในองค์กร การระบุความสำคัญของหมวดหมู่งานดังกล่าวจะมีผลอย่างมากต่อการจัดลำดับหมวดหมู่ของงาน กล่าวคือ ในบางองค์กร ภารกิจหน้าที่หลักและหน้าที่รองจะมีหมวดหมู่งานภายในที่เหลื่อมล้ำกันอยู่ บางหมวดหมู่งานอาจสามารถถูกจัดอยู่ได้ทั้งในภารกิจหน้าที่หลักและหน้าที่รอง ดังนั้นการจัดลำดับความสำคัญจะทำให้ผู้วิเคราะห์กระบวนการงานสามารถตัดสินใจได้ว่าหมวดหมู่งานนั้นควรจะไปอยู่ในภารกิจใด

ขั้นตอนที่ 3 การประเมินคุณค่าเพื่อจำแนกความสำคัญของงาน (Assess the need for further decomposition) เป็นการประเมินคุณค่าหมวดหมู่งานที่อยู่ภายใต้ภารกิจหน้าที่นั้น โดยวิเคราะห์ว่า หมวดหมู่งานที่อยู่ในภารกิจหน้าที่นั้นอยู่ในระดับภารกิจ ระดับกิจกรรม หรือ ระดับกระบวนการทำงานปกติ ความสามารถในการกำหนดระดับอย่างถูกต้องขึ้นอยู่กับความสามารถ ในการวิเคราะห์ว่าองค์กรมีภารกิจหน้าที่อะไรบ้าง และในแต่ละภารกิจมีกระบวนการทำงานอะไรบ้าง

และในแต่ละกระบวนการทำงานมีกิจกรรมอะไรบางอย่างที่จะเกิดขึ้น ขั้นตอนนี้จะรวมไปถึงการออกแบบกระบวนการทำงานภายใต้ภารกิจหน้าที่นั้น ๆ เพื่อคัดกรองให้ได้หมวดหมู่งานและกิจกรรมที่ตรงตามความต้องการในการใช้งานเอกสารภายในระบบการจัดการเอกสาร

ขั้นตอนที่ 4 การทบทวนและการกำหนดส่วนประกอบ (Review the Model and label the component) เป็นขั้นตอนสุดท้ายที่จะระบุถึงผลของการวิเคราะห์หน้าที่และกระบวนการงานในการดำเนินงานทั้งหมดขององค์กรว่า มีภารกิจหน้าที่ งาน กิจกรรม อะไรบ้าง ให้คำนิยาม กำหนด การใช้ ถ้อยคำและวลีที่จะใช้ในการสร้างต้นแบบการวิเคราะห์หมวดหมู่เอกสาร กำหนดเป็นกรอบการวิเคราะห์หมวดหมู่เอกสารในการจัดการเอกสารต่อไป

การดำเนินการตามขั้นตอนทั้ง 4 ขั้นตอนดังกล่าวจะทำให้องค์กรได้โครงสร้างหมวดหมู่เอกสาร ซึ่ง National Archives of Australia (2018) และ Menendez-alonso (2017) เรียกโครงสร้างดังกล่าวว่า Business Classification Scheme นอกจากนี้ พวกเขายังได้อธิบายถึงประโยชน์ของโครงสร้างดังกล่าวไว้ว่า Business Classification Scheme เป็นเครื่องมือที่ช่วยให้องค์กรสามารถพัฒนาแผนการจัดการแฟ้มเอกสารและจัดทำตารางการเก็บอายุเอกสารเพื่อการรักษาเอกสารให้คงอยู่เป็นหลักฐานที่แสดงการดำเนินงานขององค์กรได้

เช่นเดียวกัน International Organization for Standardization ได้กำหนดไว้ใน ISO 15489-1 : 2016 ว่า การดำเนินการจัดการเอกสารตามหลักการวิเคราะห์หน้าที่ขององค์กรจะต้องใช้ Business Classification Scheme เป็นเครื่องมือในการจำแนกหมวดหมู่เอกสาร โดย International Organization for Standardization (2016) ได้อธิบายว่า Business Classification Scheme เป็นเครื่องมือสำหรับเชื่อมโยงเอกสารให้เข้ากับบริบทในการสร้างเอกสาร และเป็นเครื่องมือในการเชื่อมโยงความต้องการด้านเอกสารให้เข้ากับการจัดโครงสร้างหมวดหมู่เอกสาร ด้วยวิธีดังกล่าวจะทำให้เกิดการดำเนินการจัดการเอกสารอย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้แล้ว International Organization for Standardization (2016) ยังแนะนำให้ใช้หลักการความยืดหยุ่นในการจัดโครงสร้างหมวดหมู่เอกสาร กล่าวคือ โครงสร้างหมวดหมู่เอกสารควรที่จะสามารถปรับเปลี่ยนหมวดหมู่ได้ตามความผันผวนของหน้าที่ ความต้องการด้านเอกสารขององค์กร ความเหมาะสมและลักษณะของระบบการจัดการเอกสารที่องค์กรใช้อยู่

International Organization for Standardization (2016) ยังได้ระบุว่า ในการใช้วิธีการแบบ Business Classification Scheme นั้นจะต้องพึงระวังประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

1. การเชื่อมโยงระหว่างเอกสารกับการดำเนินงานใด ๆ ขององค์กรที่ต้องการให้มีการบันทึกไว้เป็นหลักฐานนั้น การเชื่อมโยงดังกล่าวจะต้องอยู่ในระดับที่เหมาะสม กล่าวคือ จะต้องมีการวิเคราะห์ว่าเอกสารที่ได้จัดทำขึ้นเพื่อการดำเนินงานนั้น ๆ ควรจัดอยู่ในแฟ้มงานระดับใด เช่น ในระดับภารกิจ (Function) ระดับกิจกรรม (Activity) หรืออยู่ในระดับของกระบวนการทำงานปกติ (Work process / Transection)

2. การเชื่อมโยงระหว่างเอกสารส่วนบุคคลกับกลุ่มเอกสาร กล่าวคือ เพื่อให้เอกสารการดำเนินงานขององค์กรมีความต่อเนื่อง เอกสารส่วนบุคคลภายใต้กระบวนการทำงานเช่น Email, worksheet ที่สร้างโดยบุคลากรจะต้องมีจุดเชื่อมโยง (link) และอาจจะต้องถูกจัดเก็บภายใต้แฟ้มงานเดียวกัน เป็นต้น

3. การจัดทำ Metadata เพื่อช่วยให้เจ้าหน้าที่สามารถเข้าถึงเอกสารและสามารถค้นคืนเอกสารได้ดีขึ้น กล่าวคือ การจัดทำ Metadata เช่น หัวเรื่อง ที่อยู่ของเอกสาร หรือชื่อบุคคล และเชื่อมข้อมูลดังกล่าวเข้ากับเอกสารตั้งแต่มีการสร้างหรือการรับ/รวบรวมเอกสาร และในกรณีที่จำเป็นก็สามารถเพิ่มMetadata ได้ในทุกเวลาที่เอกสารนั้น ๆ ยังคงอยู่ในระบบ

นอกจากนี้แล้ว National Archives of Australia (2003) และ Northern Territory Government of Australia (2018) ยังได้สรุปขั้นตอนในการทำ Business Classification Scheme ไว้ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ศึกษาและรวบรวมข้อมูล โดยศึกษาโครงสร้าง ภารกิจหน้าที่ขององค์กรจากเอกสารขององค์กรและสัมภาษณ์ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการดำเนินกิจกรรมนั้น ๆ เพื่อให้ได้ข้อมูลเกี่ยวกับกระบวนการทำงาน ขั้นตอนการปฏิบัติงานในแต่ละหน้าที่ แต่ละกิจกรรมรวมถึงความเชื่อมโยงไปยังเอกสารที่ใช้ในแต่ละงาน

ขั้นตอนที่ 2 วิเคราะห์ข้อมูล กล่าวคือ เมื่อได้ข้อมูลจากการศึกษาภารกิจหน้าที่ตามขั้นตอนที่ 1 จะนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์จำแนกให้เป็นหน้าที่หลัก กิจกรรม และขั้นตอนการทำงานแต่ละกิจกรรมอย่างกว้าง ๆ ออกเป็น 3 ระดับคือ

ระดับที่ 1 Function เป็นระดับสูงสุดของเอกสารจะเป็นระดับของภารกิจหน้าที่ขององค์กร

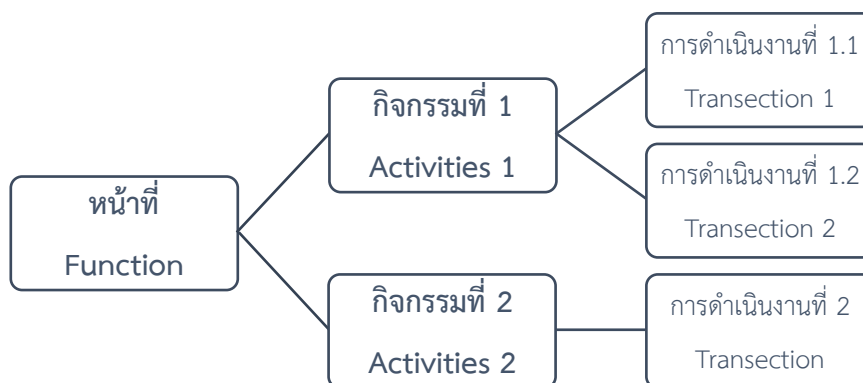
ระดับที่ 2 Activities เป็นระดับที่สองของเอกสารจะเป็นระดับของกิจกรรมที่เป็นตัวขับเคลื่อนภารกิจหน้าที่ขององค์กร

ระดับที่ 3 Transaction เป็นระดับที่สามของเอกสารจะเป็นระดับที่แสดงถึงการดำเนินงานที่เป็นส่วนประกอบในการขับเคลื่อนให้กิจกรรมในภารกิจหน้าที่องค์กรนั้น ๆ ดำเนินไปได้

โดยทั้ง 3 ระดับนี้จะมีการเชื่อมโยงเป็นลำดับขั้นของกระบวนการที่เกิดขึ้นภายใต้ภารกิจหน้าที่ขององค์กร

ขั้นตอนที่ 3 จัดทำโครงร่างภาพความสัมพันธ์ของกระบวนการตามลำดับขั้น โดยเริ่มจากหน้าที่ กิจกรรม การดำเนินงาน และจัดทำเป็นโครงร่างภาพแสดงความสัมพันธ์ดังกล่าว

จากขั้นตอนที่กำหนดไว้ดังกล่าว ผู้วิจัยได้สรุปออกมาเป็นแผนภาพความสัมพันธ์ระหว่างหน้าที่ กิจกรรม และการดำเนินงาน ได้ดังแสดงในภาพที่ 5: ความสัมพันธ์ระหว่างหน้าที่ กิจกรรม การดำเนินงาน



ภาพที่ 5 : ความสัมพันธ์ระหว่างหน้าที่ กิจกรรม การดำเนินงาน



National Archives of Australia (2003) และ Northern Territory Government of Australia (2018) ได้สรุปว่า Business Classification Scheme เป็นเครื่องมือในการจำแนกหมวดหมู่เอกสารเพื่อสะดวกในการกำหนดอายุ การกำจัด การรักษาความปลอดภัยและการเข้าถึง โดยการจำแนกและจัดลำดับหมวดหมู่เอกสารเหล่านั้นให้สัมพันธ์สอดคล้องกับภารกิจหน้าที่ขององค์กร

โดยสรุป การจัดการเอกสารตามหลักการวิเคราะห์หน้าที่จะใช้วิธี Business Classification Scheme เป็นเครื่องมือการจัดโครงสร้างหมวดหมู่เอกสารผนวกกับหลักการความยืดหยุ่นเพื่อสร้างโครงสร้างการจัดหมวดหมู่เอกสารหรือที่ The U.S. National Archives and Records Administration (2017), Pearce-Moses (2005), Pearce-Moses (2005), ARMA (2007) และ Jolley (2011) เรียกว่า “File Plan” นั้นเอง

The U.S. National Archives and Records Administration (2017), Pearce-Moses (2005), Pearce-Moses (2005), ARMA (2007) และ Jolley (2011) ได้ให้อธิบายถึง “File Plan” ว่าเป็นโครงร่างการจำแนกประเภทของแฟ้มเอกสาร/ไฟล์ประเภทต่าง ๆ ที่เก็บรักษาไว้ในองค์กร โดยระบุวิธีการจัดเก็บ ลักษณะการเก็บรักษา การเข้าถึง การใช้งาน และมีการจัดทำดัชนีเพื่อสร้างความสะดวกและรวดเร็วในการค้นหา อย่างไรก็ตาม เนื่องจากคำว่า “File Plan” นี้ไม่ได้มีบัญญัติศัพท์เป็นภาษาไทยไว้ ในงานวิจัยนี้จึงขอใช้คำว่า “แผนการจัดเก็บแฟ้มเอกสาร” แทนคำว่า “File Plan”

The U.S. National Archives and Records Administration (2017), Jolley (2011), The National Archives (2012, 2017), และ International Organization for Standardization (2016) ได้อธิบายขั้นตอนและวิธีการในการจัดทำแผนการจัดเก็บแฟ้มเอกสารไว้ดังนี้

#### ขั้นตอนที่ 1 การรวบรวมข้อมูลเอกสารขององค์กร

ขั้นตอนนี้เป็นการรวบรวมข้อมูลเอกสารขององค์กรทั้งหมด ข้อมูลดังกล่าวประกอบด้วยเนื้อหาของเอกสาร แฟ้มเอกสารที่มีอยู่ ประเภทของเอกสารทั้งหมดในองค์กร สถานที่จัดเก็บเอกสาร และผู้รับผิดชอบเอกสารเหล่านั้น เมื่อได้ข้อมูลดังกล่าวมาแล้ว ให้จำแนกเอกสารเหล่านั้นตามภารกิจหน้าที่ที่ก่อให้เกิดเอกสาร สร้างแฟ้มเอกสารใหม่ให้เป็นไปตามภารกิจหน้าที่ขององค์กร ระบุปีที่จัดสร้างหรือรับเอกสารเหล่านั้นมา ระบุแฟ้มที่เอกสารควรไปถูกจัดเก็บไว้ และสุดท้ายระบุผู้รับผิดชอบต่อเอกสารเหล่านั้น

#### ขั้นตอนที่ 2 การสร้างโครงสร้างแฟ้มเอกสาร

ขั้นตอนนี้คือการสร้างโครงสร้างแฟ้มเอกสารโดยการจัดทำตารางเอกสารตามแฟ้มเอกสารที่ตั้งไว้ โดยมีการกำหนดลักษณะของแฟ้มเอกสารที่ต้องประกอบไปด้วย

- ชื่อแฟ้มเอกสาร เป็นการตั้งชื่อแฟ้มเอกสารตามหมวดหมู่เอกสารที่ได้จัดวางโครงสร้างไว้ตามโครงสร้างหน้าที่ กิจกรรม การดำเนินงาน

- สถานที่ที่ควรจัดเก็บ/ตำแหน่งที่อยู่ของเอกสาร เป็นการกำหนดที่จัดเก็บของเอกสารว่าอยู่อาคารใด ห้องใด ชั้นเอกสาร ตู้เอกสารที่เท่าไร หากเป็นเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ก็จะเป็นระบุถึงหน่วยจัดเก็บข้อมูลว่าอยู่ตรงพื้นที่จัดเก็บใด

- กฎที่ใช้กับเอกสาร หมายถึง กฎ ระเบียบ กฎหมาย รวมถึง กฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการใช้งานเอกสาร

- การตั้งชื่อไฟล์ ทั้งในส่วนของเอกสารดิจิทัลและอิเล็กทรอนิกส์ การลงรายละเอียดของไฟล์ ชื่อผู้สร้าง วันเวลาที่เกิดเอกสาร

- กำหนดการเก็บข้อมูล และ ระยะเวลาการเก็บรักษา หมายถึงกำหนดระยะเวลาการใช้งานเอกสาร เช่น 1 ปี 5 ปี 10 ปี ในส่วนนี้จะมีรายละเอียดของตารางเวลาและระยะเวลาการเก็บข้อมูลไว้หลังจากการใช้งาน และเวลาที่จะส่งมอบไปเป็นเอกสารจดหมายเหตุ

ลักษณะการใช้งาน/การรักษาความปลอดภัยของเอกสาร เป็นการกำหนดถึงลักษณะการใช้งานเอกสารโดยทั่วไป รวมถึงการใช้งานเพื่อรักษาความปลอดภัยของเอกสาร ระเบียบในการยืม-คืน ลบ เพิ่มเติมเนื้อหาของเอกสาร

บุคคลที่รับผิดชอบในการจัดการเอกสารของตนเอง/กำหนดสิทธิ์ในการเข้าถึง โดยอาจเป็นตัวแทนคนใดคนหนึ่งหรือทั้งกลุ่มตัวแทน ควรมีกฎในการเข้าถึงเอกสารและกฎในการอนุญาตให้เข้าถึงเอกสาร

### ขั้นตอนที่ 3 การสร้างแผนการจัดเก็บแฟ้มเอกสาร

เมื่อมีโครงสร้างแฟ้มเอกสารแล้วขั้นตอนต่อไปคือการสร้างแผนการจัดเก็บแฟ้มเอกสาร โดยการเพิ่มรายละเอียดระดับโฟลเดอร์หรือหมวดหมู่เอกสาร ซึ่งจะเป็นการเชื่อมโยงเอกสารเข้ากับบริบทขององค์กรโดยจัดหมวดหมู่ตามการจัดโครงสร้างหมวดหมู่เอกสารด้วยวิธีวิเคราะห์หน้าที่ ซึ่งจะสัมพันธ์กับเอกสารและข้อมูลเกี่ยวกับวิธีการจัดการแฟ้มเอกสาร โดยในแต่ละหมวดหมู่เอกสารควรมีข้อมูลต่อไปนี้

- บุคคลและหน่วยงานที่รับผิดชอบในการรักษาเอกสาร เป็นการกำหนดความรับผิดชอบต่อเอกสาร ทั้งในเรื่องของการรักษาความปลอดภัยสำหรับเอกสาร การกำหนดสิทธิ์ในการแก้ไข เปลี่ยนแปลง เพิ่มเติม เนื้อหาข้อมูลของเอกสาร

- รหัสแฟ้มเอกสาร เป็นการอำนวยความสะดวกในการใช้งานเอกสาร ควรเป็นลำดับตัวเลข และต้องการมีการกำหนดลำดับขั้นของตัวเลขให้ชัดเจน

- ชื่อเรื่องของเอกสาร เป็นสิ่งสำคัญที่จะต้องตั้งชื่อให้กับเอกสารที่สัมพันธ์เชื่อมโยงกับหมวดหมู่ของเอกสาร

- สิทธิ์การเข้าถึง เป็นการกำหนดสิทธิ์การเข้าถึงให้กับผู้ใช้งานเอกสารซึ่งจะมีลำดับขั้นของการเข้าถึง เช่น อ่านได้อย่างเดียว อ่านได้แก้ไขเพิ่มเติมได้ อ่านได้แก้ไขได้ลบได้ เป็นต้น

- สถานที่จัดเก็บ ควรเก็บรักษาเอกสารโดยปกป้องเอกสารไม่ให้มีการเข้าถึงเอกสารและการเปลี่ยนแปลงเอกสารโดยไม่ได้รับอนุญาต รวมทั้งปกป้องไม่ให้เอกสารสูญหายหรือถูกทำลายทั้งจากการโจรกรรมและภัยธรรมชาติ ควรติดตามดูแลและประเมินผลการเก็บรักษาเอกสาร วัสดุอุปกรณ์เครื่องมือสำหรับปกป้องเอกสาร ขั้นตอนปฏิบัติในการปกป้องเอกสาร และระบบคลังเก็บเอกสารอย่างสม่ำเสมอเพื่อตรวจสอบความเสี่ยงต่อการเข้าถึงเอกสาร

- ระยะเวลาของเอกสาร ควรเก็บเอกสารไว้นานเท่าไร ควรคิดล่วงหน้าเกี่ยวกับระยะเวลาที่ต้องการเก็บเอกสารไว้ใช้งาน

นอกจากนี้ The U.S. National Archives and Records Administration (2017), Jolley (2011), The National Archives (2012, 2017) และ International Organization for Standardization (2016) ยังแนะนำว่าในการจัดเรียงแฟ้มเอกสาร/หมวดหมู่

ควรบอกรายละเอียดในการจัดเรียง เช่น ตามลำดับตัวอักษร ตามวันเดือนปี เป็นต้น และต้องจัดทำดัชนีหมวดหมู่เอกสารเพื่อความสะดวกและรวดเร็วในการเข้าถึงและค้นคืนเอกสาร Jolley (2011) และ The National Archives (2012, 2017) ยังแนะนำเพิ่มเติมว่า เอกสารหนึ่ง ๆ อาจอยู่ได้มากกว่าหนึ่งหมวดหมู่จึงต้องมีการระบุถึงการเชื่อมโยงกับเอกสารชุดอื่น อีกทั้งควรมีการกำหนดผู้ที่รับผิดชอบในการรักษาแผนการจัดเก็บแฟ้มเอกสารให้ปลอดภัย รวมทั้งระบุวันที่ที่แก้ไขปรับปรุงแผนการจัดเก็บแฟ้มเอกสารเพื่อจะได้ทราบว่าเป็นแผนที่เป็นปัจจุบัน

The U.S. National Archives and Records Administration (2017), Jolley (2011), The National Archives (2012, 2017) และ International Organization for Standardization (2016) ยังได้สรุปเกณฑ์การออกแบบแผนการจัดเก็บแฟ้มเอกสารที่สำคัญไว้ดังนี้

1. เข้าใจง่าย กล่าวคือ แผนการจัดเก็บแฟ้มเอกสารต้องสะท้อนถึงหน้าที่กิจกรรมและงานที่ผู้ใช้จดจำได้ง่าย สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ นโยบาย และการดำเนินกิจกรรมที่มีอยู่ รวมถึงสะท้อนจุดมุ่งหมายและวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน อีกทั้งต้องระบุให้ชัดเจนว่าเอกสารจัดเก็บไว้ที่ใด
2. ได้มาตรฐานเดียวกัน กล่าวคือ มีกฎเกณฑ์ที่สามารถบังคับให้เจ้าหน้าที่/ผู้ใช้ทุกคนทำตามขั้นตอนได้อย่างถูกต้องและดำเนินการได้เหมือนกัน
3. ยืดหยุ่น กล่าวคือ แผนการจัดเก็บแฟ้มเอกสารดังกล่าวสามารถปรับเปลี่ยนให้เข้ากับความเป็นจริงได้ตลอดเวลา และหากมีแฟ้มเอกสารที่เข้ามาใหม่ก็จะต้องสามารถบรรจุลงไปในแผนการจัดเก็บแฟ้มเอกสารได้เสมอ

The National Archives (2017) ยังให้คำแนะนำเพิ่มเติมเรื่องการจัดทำแผนการจัดเก็บแฟ้มเอกสารอีก 2 ประเด็นคือ ประเด็นที่ 1 ในส่วนที่เกี่ยวกับเอกสารที่เป็น Hybrid ควรตั้งชื่อเป็นชื่อเดียวกันทั้งแฟ้มเอกสารอิเล็กทรอนิกส์และแฟ้มเอกสารกระดาษ และแฟ้มทั้งสองประเภทซึ่งเป็นเอกสารเดียวกันควรจัดทำความเชื่อมโยง (link) ของเอกสารเพื่อให้ผู้ใช้งานเข้าใจว่าเป็นเอกสารเดียวกันแต่มีสองรูปแบบ

ประเด็นที่ 2 ต้องเข้าใจได้ว่าการสร้างแผนการจัดเก็บแฟ้มเอกสารเป็นการสร้างเพื่อให้คนอื่นใช้งานได้ในปัจจุบันและอนาคต ดังนั้น เมื่อนำแผนการจัดเก็บแฟ้มเอกสารไปใช้งานจริงต้องมีการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ขององค์กรเกี่ยวกับวิธีการใช้งาน และต้องมีการปรับปรุงแผนการจัดเก็บแฟ้มเอกสารในกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงบุคลากรหรือหน้าที่ในการทำงาน นอกจากนี้ยังต้องมีการทบทวนอย่างน้อยปีละครั้งเพื่อให้มั่นใจว่า แผนการจัดเก็บแฟ้มเอกสารยังคงครอบคลุมทุกหน้าที่ในองค์กรสามารถใช้งานได้เป็นปัจจุบันและควรหลีกเลี่ยงการใช้คำศัพท์เฉพาะทาง/ชื่อย่อ/คำย่อ

โดยสรุปการจัดทำแผนการจัดเก็บแฟ้มเอกสารตามหลักการวิเคราะห์หน้าที่ต้องดำเนินการดังต่อไปนี้ ประการแรก ต้องมีการรวบรวมข้อมูลเอกสารขององค์กรเพื่อสร้างโครงสร้างแฟ้มเอกสาร จากนั้นจึงสร้างแผนการจัดเก็บแฟ้มเอกสาร โดยแผนที่จัดทำขึ้นนั้นจะต้องเข้าใจง่าย สะท้อนถึงหน้าที่กิจกรรมและงาน สอดคล้องการดำเนินกิจกรรมที่มีอยู่ มีหลักเกณฑ์ ขั้นตอนที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน ต้องมีความยืดหยุ่นสามารถปรับให้เข้ากับสถานการณ์ สามารถทำให้เรียกใช้เอกสารได้อย่างสม่ำเสมอ รวดเร็ว เป็นปัจจุบัน และสุดท้าย เมื่อนำแผนการจัดเก็บแฟ้มเอกสารไปใช้งานจริงต้องฝึกอบรมให้เจ้าหน้าที่ขององค์กรทราบถึงวิธีการใช้งานแผนดังกล่าว

จากข้อมูลที่กล่าวมาข้างต้นนั้น ผู้วิจัยได้สรุปเป็นแนวทางในการจัดทำแบบแผนการจัดเก็บแฟ้มเอกสาร แนวทางดังกล่าวจะถูกนำไปใช้สร้างแบบแผนการจัดเก็บแฟ้มเอกสารของบัณฑิตวิทยาลัยฯ และนำเสนอในบทที่ 5 ต่อไป แนวทางดังกล่าวมีดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การระบุถึงภารกิจหน้าที่ จำแนกแจกแจงภารกิจหน้าที่ขององค์กรให้ละเอียดและชัดเจนว่างานไหนเป็นภารกิจหน้าที่หลักและงานไหนเป็นภารกิจหน้าที่รอง และภายใต้ภารกิจหน้าที่นั้น ๆ จะมีกิจกรรม การดำเนินงาน อะไรเกิดขึ้นบ้าง และจัดลำดับความสำคัญของหมวดหมู่ งาน ให้ค่านิยม กำหนด การใช้ถ้อยคำและวลีที่จะใช้ในการสร้างต้นแบบการวิเคราะห์หมวดหมู่เอกสาร กำหนดเป็นกรอบการวิเคราะห์หมวดหมู่เอกสารในการจัดการเอกสารต่อไป

ขั้นตอนที่ 2 รวบรวมข้อมูลเอกสารขององค์กร ประกอบด้วย เนื้อหาของเอกสาร แฟ้มเอกสารที่มีอยู่ ประเภทของเอกสารทั้งหมดในองค์กร สถานที่จัดเก็บเอกสาร และผู้รับผิดชอบเอกสารเหล่านั้น จำแนกเอกสารเหล่านั้นตามภารกิจหน้าที่ที่ก่อให้เกิดเอกสาร สร้างแฟ้มเอกสารใหม่ให้เป็นไปตามภารกิจหน้าที่ขององค์กร ระบุปีที่จัดสร้างหรือรับเอกสารเหล่านั้นมา ระบุแฟ้มที่เอกสารควรไปถูกจัดเก็บไว้ และสุดท้าย ระบุผู้รับผิดชอบต่อเอกสารเหล่านั้น

ขั้นตอนที่ 3 สร้างโครงสร้างแฟ้มเอกสารโดยการจัดทำตารางเอกสารตามแฟ้มเอกสารที่ตั้งไว้ โดยมีการกำหนดลักษณะของแฟ้มเอกสารที่ต้องประกอบไปด้วย ชื่อแฟ้มเอกสาร สถานที่ที่ควรจัดเก็บ กฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการใช้งานเอกสาร การตั้งชื่อไฟล์ กำหนดการเก็บข้อมูล และ ระยะเวลาการเก็บรักษา ลักษณะการใช้งาน/การรักษาความปลอดภัยของเอกสาร บุคคลที่รับผิดชอบในการจัดการเอกสารของตนเอง/กำหนดสิทธิ์ในการเข้าถึง

ขั้นตอนที่ 4 สร้างแผนการจัดเก็บแฟ้มเอกสารโดยเพิ่มรายละเอียดระดับโพลเดอร์หรือหมวดหมู่เอกสาร ซึ่งจะเป็นการเชื่อมโยงเอกสารเข้ากับหน้าที่ขององค์กรโดยในแต่ละหมวดหมู่เอกสารควรมีข้อมูลต่อไปนี้ บุคคลและหน่วยงานที่รับผิดชอบในการรักษาเอกสาร รหัสแฟ้มเอกสาร ชื่อเรื่องของเอกสาร สิทธิ์การเข้าถึง สถานที่จัดเก็บ ระยะเวลาของเอกสาร

เมื่อดำเนินการตามขั้นตอนดังกล่าวแล้วจะได้เป็นแผนผังการจัดเก็บเอกสารเป็นเครื่องมือในการจำแนกเอกสารเป็นหมวดหมู่เพื่อสะดวกในการกำหนดอายุเอกสารและการกำจัดเอกสารรวมถึงการรักษาความปลอดภัยและการเข้าถึงเพื่อการรักษาเอกสารให้คงอยู่เป็นหลักฐานที่แสดงการดำเนินงานขององค์กร

อย่างไรก็ตาม การจัดทำแบบแผนการจัดเก็บแฟ้มเอกสารโดยวิธีการวิเคราะห์หน้าที่นั้น นอกจากผู้ออกแบบจะต้องเข้าใจหลักการและวิธีการในการจัดทำโครงสร้างแฟ้มเอกสารแล้ว ผู้ออกแบบจะต้องเข้าใจบริบทขององค์กร ซึ่งได้แก่ โครงสร้าง ภารกิจหน้าที่ การบริหารงานและวัฒนธรรมองค์กร เพราะข้อมูลดังกล่าวเป็นองค์ประกอบหนึ่งในการจัดทำแบบแผนการจัดเก็บแฟ้มเอกสารโดยวิธีการวิเคราะห์หน้าที่ต้องมี ดังนั้นในหัวข้อต่อไปผู้วิจัยจะทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับโครงสร้างการบริหารจัดการองค์กรและวัฒนธรรมองค์กรของบัณฑิตวิทยาลัยฯ

#### 4. โครงสร้างการบริหารจัดการองค์กรและวัฒนธรรมองค์กรของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร ตลิ่งชัน

องค์ประกอบหนึ่งที่สำคัญในการจัดทำแบบแผนการจัดเก็บแฟ้มเอกสารโดยวิธีการวิเคราะห์หน้าที่ คือ ความเข้าใจในโครงสร้างการบริหารจัดการองค์กรและวัฒนธรรมองค์กร (ดูบทที่ 2 หัวข้อที่ 3 หน้า 18) เพราะความเข้าใจดังกล่าวจะทำให้ผู้จัดทำแบบสามารถออกแบบให้สอดคล้องกับภารกิจหน้าที่ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน และวิธีการทำงานของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในองค์กรนั้น ๆ ได้ ดังนั้น ในหัวข้อนี้จะศึกษาโครงสร้างการบริหารจัดการองค์กรและวัฒนธรรมองค์กรของบัณฑิตวิทยาลัยฯ เพื่อให้เข้าใจถึง ภารกิจหน้าที่ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน และวิธีการทำงานของบัณฑิตวิทยาลัยฯ

##### 4.1 โครงสร้างการบริหารจัดการองค์กรของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

บัณฑิตวิทยาลัยฯ เป็นองค์กรที่อยู่ภายใต้มหาวิทยาลัยศิลปากร ซึ่งแต่เดิมมีฐานะเป็นหน่วยงานรัฐ ดังนั้น ในการเข้าใจโครงสร้างการบริหารจัดการองค์กรของบัณฑิตวิทยาลัยฯ จึงมีความจำเป็นต้องเข้าใจ (1) แนวคิดและนโยบายการบริหารจัดการองค์กรต่าง ๆ ที่บัณฑิตวิทยาลัยฯ เคยสังกัดและสังกัดอยู่ ณ ปัจจุบัน และ (2) การบริหารจัดการองค์กรบัณฑิตวิทยาลัยฯ การเข้าใจดังกล่าวจะนำไปสู่ความเข้าใจโครงสร้างการบริหารจัดการองค์กรของบัณฑิตวิทยาลัยฯ ณ ปัจจุบัน นั้นเอง

แนวคิดและนโยบายการบริหารจัดการองค์กรต่าง ๆ ที่บัณฑิตวิทยาลัยฯ เคยสังกัดและสังกัดอยู่ ณ ปัจจุบัน มีดังนี้

##### 4.1.1 แนวคิดและนโยบายเกี่ยวกับการบริหารราชการไทย

กรมล ทองธรรมชาติ (2525), สุขุม นวลสกุล (2555), Loos (2006) และ วชิรวัชร งามละม่อม (2556) ได้อธิบายถึงความเป็นมาของการบริหารราชการของไทยว่า พระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าอยู่หัวเป็นผู้ที่ริเริ่มการบริหารองค์กรสมัยใหม่ เป็นผู้กำหนดให้มีผู้รับผิดชอบและสายการบังคับบัญชาที่ชัดเจน และเพื่อให้มีประสิทธิภาพในการบริหารราชการแผ่นดินได้ พระองค์ทรงจัดรูปแบบและแบ่งส่วนราชการออกเป็น กระทรวง กรม กอง การจัดการบริหารราชการไทยแบบนั้นนั้น กรมล ทองธรรมชาติ (2525), สุขุม นวลสกุล (2555), Loos (2006) และ วชิรวัชร งามละม่อม (2556) อธิบายว่าเป็นแนวคิดที่มาจากรากฐานความคิดของทฤษฎีระบบราชการ (Bureaucracy) ของ Max Weber นักสังคมวิทยาชาวเยอรมัน โดย พีรสิทธิ์ คำนวนศิลป์ และ ธีชเฉลิม สุทธิพงษ์ประชา (2559) และ วชิรวัชร งามละม่อม (2556) ได้อธิบายถึงทฤษฎีของ Max Weber ไว้ว่า เป็นหลักการบริหารที่เชื่อว่าเมื่อประเทศมีการพัฒนาและมีการขยายตัวของชุมชนจนกลายเป็นเมือง และเมื่อระบบการศึกษา เศรษฐกิจ สังคมมีความซับซ้อนมากขึ้นเท่าใด รัฐจะไม่สามารถจัดระบบการบริหารที่อิงอยู่บนพื้นฐานของความสัมพันธ์ส่วนบุคคลได้ การบริหารต่าง ๆ จะต้องอยู่บนหลักการของเหตุและผล (Rationality) และความชอบธรรม (Legitimacy) ดังนั้น พีรสิทธิ์ คำนวนศิลป์ และ ธีชเฉลิม สุทธิพงษ์ประชา (2559) และ วชิรวัชร งามละม่อม (2556) จึงสรุปว่า กฎระเบียบและแนวปฏิบัติที่ชัดเจนจึงเป็นองค์ประกอบที่สำคัญของระบบราชการ (Bureaucracy) ที่ทำหน้าที่เป็นกลไกของรัฐในการให้บริการหรือจัดการแก้ไขปัญหาในสังคมได้อย่างมีประสิทธิภาพ

จากแนวคิดดังกล่าว พีรสิทธิ์ คำนวนศิลป์ และ ธัชเฉลิม สุทธิพงษ์ประชา (2559) และ วชิรวัชร งามละม่อม (2556) ได้วิเคราะห์เพิ่มเติมว่า ณ ปัจจุบัน แนวคิดนี้ยังคงเป็นแนวคิดหลักที่ใช้ อยู่ในการจัดการโครงสร้างและการบริหารจัดการระบบราชการของไทย กล่าวคือ หน่วยงานราชการ ไทยมีการกำหนดโครงสร้างของหน่วยงานราชการโดยเน้นการออกแบบสายการบัญชาตามลำดับชั้น มีการแบ่งงานจัดแผนงาน จัดส่วนงาน มีการกำหนดอำนาจและขอบเขตในการสั่งการทางการบริหาร เป็นลายลักษณ์อักษร และมีการกำหนดกฎระเบียบทางการบริหารเพื่อควบคุมการปฏิบัติงานของ ข้าราชการ

ชัยอนันต์ สมุทวณิช (2541) และ วรเดช จันทรร (2554) ยังให้เหตุผลเพิ่มเติมว่า ระบบ ราชการไทยนั้นได้พยายามปรับตัวเพื่อตอบสนองต่อกระแสการเปลี่ยนแปลงของโลกโดยการปฏิรูป โครงสร้างการบริหารและการปกครองในรูปแบบกระทรวง ทบวง กรมให้ทันสมัยและสอดคล้องกับ ความเป็นรัฐสมัยใหม่ (Modern State) มีการบริหารองค์การแบบสมัยใหม่ที่เป็นลำดับชั้น (Organizational Hierarchy) มีระเบียบกฎเกณฑ์ทางราชการ (Bureaucratic Procedure) ที่ชัดเจน แต่การปรับตัวดังกล่าว นครินทร์ เมฆไตรรัตน์ (2544) และ สมคิด เลิศไพฑูรย์ (2547) มองว่าเป็น เพียงการปรับตัวเชิงปริมาณ แต่ค่านิยมและวัฒนธรรมองค์การแบบราชการ (Bureaucracy) ยังอยู่คง กล่าวคือ การบริหารองค์การเป็นแบบรวมศูนย์ การสั่งการเป็นไปตามสายบัญชาการและตาม กฎระเบียบที่กำหนดไว้

การที่บัณฑิตวิทยาลัยฯ เป็นหน่วยงานราชการมาเป็นเวลา 44 ปี (บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร, 2560ก) ค่านิยมและวัฒนธรรมองค์การแบบราชการ (Bureaucracy) ดังกล่าว อาจส่งผลต่อการบริหารจัดการภายในองค์กรได้ ดังนั้น ประเด็นเรื่องค่านิยมและวัฒนธรรมองค์การ แบบราชการ (Bureaucracy) จะถูกนำมาวิเคราะห์ร่วมกับข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ บัณฑิตวิทยาลัยฯ ทั้ง 8 คน เพื่อให้ทราบถึงรูปแบบการบริหารองค์กรบัณฑิตวิทยาลัยฯ ณ ปัจจุบัน เป็นเช่นไร เพราะประเด็นดังกล่าวสำคัญมากต่อการกำหนดรูปแบบแผนการจัดเก็บเพิ่มเอกสาร

#### 4.1.2 แนวคิดและนโยบายเกี่ยวกับการบริหารมหาวิทยาลัยรัฐของไทย

บัณฑิตวิทยาลัยฯ ไม่ได้เคยมีสภาพเป็นหน่วยงานราชการหน่วยงานหนึ่งเท่านั้น แต่ยังมีสภาพ เป็นหน่วยงานหนึ่งภายในมหาวิทยาลัยของรัฐในประเทศไทยด้วย ดังนั้น แนวคิด หลักการบริหาร ค่านิยม และวัฒนธรรมองค์การมหาวิทยาลัยของรัฐในประเทศไทยก็น่าจะมีอิทธิพลต่อรูปแบบการ บริหารองค์กรบัณฑิตวิทยาลัยฯ ตามความคิดเห็นของ Kennedy (2011), Mok and Cheung (2011), Diaz-Mendez and Gummesson (2012) ในเรื่องมหาวิทยาลัยไทยนั้น พวกเขา มองเห็นว่า ท่ามกลางสภาวะการแข่งขันทางเศรษฐกิจในโลกยุคปัจจุบัน สถาบันอุดมศึกษาคือฟันเฟืองหลักในการ พัฒนาประเทศ ตลอดระยะเวลาที่ผ่านมาประเทศไทยได้พยายามทำการปฏิรูปการศึกษาทุกระดับ แต่ พีรสิทธิ์ คำนวนศิลป์ และ ธัชเฉลิม สุทธิพงษ์ประชา (2559) กับโต้แย้งว่า ในการปฏิรูป ระดับอุดมศึกษาให้มีคุณภาพนั้น พวกเขาเห็นว่า ต้องเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการเรียนการสอน และงานวิจัยของสถาบันอุดมศึกษา แต่การเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการเรียนการสอนและงานวิจัย ของมหาวิทยาลัยไทยนั้นอาจทำได้ เนื่องจากมหาวิทยาลัยไทยยังติดอยู่ในวัฒนธรรมองค์การแบบ ราชการ ดังนั้น พวกเขาจึงเสนอแนะให้ทำการเปลี่ยนสภาพสถาบันอุดมศึกษาของรัฐให้เป็นหน่วยงาน

ในกำกับของรัฐ หรือมหาวิทยาลัยนอกระบบ เพื่อให้สถาบันอุดมศึกษาที่มีความยืดหยุ่นคล่องตัวในการจัดการเรียนการสอนและการวิจัย

ข้อเสนอดังกล่าวสอดคล้องกับพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 ที่ถูกตราขึ้นเพื่อให้อิสระกับมหาวิทยาลัยของรัฐในการบริหารจัดการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการเรียนการสอนและการวิจัย สำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา (2560) และ สุรพล นิติไกรพจน์ (2557) อธิบายว่าพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 มีผลทำให้มหาวิทยาลัยของรัฐมีความแตกต่างไปจากส่วนราชการอื่น กล่าวคือ กฎหมายได้กำหนดให้มหาวิทยาลัยของรัฐเป็นนิติบุคคล โดยมหาวิทยาลัยของรัฐ ทุกแห่งมีพระราชบัญญัติจัดตั้งเป็นของตนเองโดยเฉพาะ ดังนั้น การกำหนดโครงสร้างองค์กรในการบริหาร กรอบอำนาจหน้าที่ ภารกิจและวิธีดำเนินงานมหาวิทยาลัยอาจมีความแตกต่างกันไปตามพระราชบัญญัติจัดตั้งของแต่ละมหาวิทยาลัย แต่อย่างไรก็ตามทุกมหาวิทยาลัยยังคงต้องรับผิดชอบภารกิจหลักสี่ประการ ได้แก่ การจัดการศึกษาอบรมขั้นสูงเพื่อผลิตบัณฑิตออกไปรับใช้สังคม การศึกษาค้นคว้าและการวิจัยในวิชาการขั้นสูง การให้บริการทางวิชาการแก่สังคมและการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม

การที่รัฐบาลใช้พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 เป็นกลไกในการส่งเสริมให้มหาวิทยาลัยไทยออกจากระบบบริหารราชการแบบ Bureaucracy นั้น พีรสิทธิ์ คำนวนศิลป์ และ รัชเฉลิม สุทธิพงษ์ประชา (2559) วิเคราะห์ว่า การให้มหาวิทยาลัยของรัฐมีอิสระในการบริหารจัดการตนเองนั้น พวกเขาพบว่า ระบบดังกล่าว นอกจากจะไม่สามารถแก้ไขปัญหาเรื่องคุณภาพการจัดการเรียนการสอนและงานวิจัยตามที่มุ่งหวังไว้ ยังก่อให้เกิดปัญหาการถ่วงดุลอำนาจของทุกฝ่ายภายในมหาวิทยาลัย เพราะอำนาจในการบริหารไปอยู่ที่อธิการบดีและคณะผู้บริหารซึ่งแต่งตั้งโดยสภามหาวิทยาลัยผ่านความเห็นชอบจากบุคลากรภายในองค์กร พวกเขาอธิบายว่า โดยเจตนาของพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 มหาวิทยาลัยในประเทศไทยได้ถูกออกแบบมาเพื่อให้คณาจารย์และนักวิชาการผู้ต้องการเสรีภาพทางวิชาการสูงสามารถทำงานร่วมกันได้ ดังนั้น ตามระบบการได้มาซึ่งผู้บริหารดังกล่าว มหาวิทยาลัยจะเกิดความก้าวหน้าได้ก็ต่อเมื่อมหาวิทยาลัยได้ผู้บริหารที่มีภาวะผู้นำสูง มีความสามารถในการบริหารจัดการความขัดแย้งและประสานความแตกต่างทางด้านความคิดของคณาจารย์และนักวิชาการภายในมหาวิทยาลัย เป็นผู้ที่มีวิสัยทัศน์ก้าวไกล และมีความมุ่งมั่นที่จะพัฒนามหาวิทยาลัยไปสู่การเป็นมหาวิทยาลัยชั้นนำมีผลงานทางวิชาการเป็นเลิศ

จากข้อมูลดังกล่าว แสดงให้เห็นว่า มหาวิทยาลัยของรัฐในประเทศไทยมีอิสระในการบริหารจัดการ นโยบายและวิธีการบริหารจัดการภายในองค์กรขึ้นอยู่กับวิสัยทัศน์และนโยบายของอธิการบดีและคณะผู้บริหารเป็นหลัก ดังนั้น บัณฑิตวิทยาลัยฯ ซึ่งเป็นหน่วยงานหนึ่งภายในมหาวิทยาลัยศิลปากรซึ่งเป็นมหาวิทยาลัยของรัฐในประเทศไทย นโยบายและวิธีการบริหารจัดการองค์กรบัณฑิตวิทยาลัยฯ ก็น่าจะต้องเป็นไปตามนโยบายและทิศทางการบริหารงานของมหาวิทยาลัยศิลปากรเป็นหลัก

#### 4.1.3 แนวคิดและนโยบายเกี่ยวกับการบริหารมหาวิทยาลัยศิลปากร

มหาวิทยาลัยศิลปากร (2560), พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยศิลปากร พ.ศ. 2530 (2530) และ พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยศิลปากร พ.ศ. 2559 (2559) ได้อธิบายว่า มหาวิทยาลัยศิลปากรพัฒนามาจากสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาของรัฐในสังกัดทบวงมหาวิทยาลัยและกระทรวง

ศึกษาตามลำดับ ในปัจจุบันเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงสถานการณ์ของโลก ประเทศไทย และการอุดมศึกษาไทยร่วมกับสถานการณ์ ปัญหาและความต้องการของมหาวิทยาลัยศิลปากรเอง ทำให้มหาวิทยาลัยศิลปากรได้เปลี่ยนสถานภาพจากส่วนราชการเป็นหน่วยงานในกำกับของรัฐ การเปลี่ยนสถานภาพดังกล่าวส่งผลให้มหาวิทยาลัยศิลปากรสามารถกำหนดระบบการบริหารการเงินและงบประมาณ การบริหารงานบุคคล และการบริหารวิชาการได้ด้วยตนเองโดยไม่ต้องอิงกับระบบระเบียบราชการ อย่างไรก็ตาม เมื่อศึกษาโครงสร้างการบริหารงานภายในมหาวิทยาลัยศิลปากรตามที่อธิบายไว้ใน มหาวิทยาลัยศิลปากร (2560), พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยศิลปากร พ.ศ. 2530 (2530) และพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยศิลปากร พ.ศ. 2559 (2559) ผู้วิจัยพบว่า โครงสร้างการบริหารจัดการองค์กรของมหาวิทยาลัยศิลปากรภายหลังเปลี่ยนแปลงสถานภาพนั้นเป็นรูปแบบเดียวกับโครงสร้างการบริหารจัดการองค์กรของระบบราชการไทย กล่าวคือ มีการแบ่งโครงสร้างการปฏิบัติงานตามสายการบัญชาตามลำดับชั้น มีการแบ่งงาน จัดส่วนงาน มีการกำหนดอำนาจและขอบเขตในการสั่งการทางการบริหารเป็นลายลักษณ์อักษร และมีการกำหนดกฎระเบียบทางการบริหารเพื่อควบคุมการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

จากข้อมูลเรื่องแนวคิดและนโยบายการบริหารราชการไทย มหาวิทยาลัยรัฐของไทย และมหาวิทยาลัยศิลปากรที่องค์กรบัณฑิตวิทยาลัยฯ เคยสังกัดและสังกัดอยู่ ณ ปัจจุบัน สะท้อนให้เห็นว่าแนวคิดหลักในการบริหารองค์กรเหล่านั้นเป็นแบบ top-down ที่ต้องมีการกำหนดโครงสร้างขององค์กรโดยแบ่งเป็นสายการบัญชาตามลำดับชั้น มีการแบ่งงานและส่วนงาน มีการกำหนดอำนาจบทบาท หน้าที่และขอบเขตในการสั่งการทางการบริหารเป็นลายลักษณ์อักษร และมีการกำหนดกฎระเบียบทางการบริหารเพื่อควบคุมการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ (พีรสิทธิ์ คำนวนศิลป์ และ ธีษเฒ่า สุธิพงษ์ประชา, 2559; วชิรวัชร งามละม่อม, 2556)

การบริหารองค์กรแบบ top-down ดังกล่าว ส่งผลให้บัณฑิตวิทยาลัยฯ ซึ่งอยู่ภายใต้การบังคับบัญชาของมหาวิทยาลัยศิลปากร มีลักษณะดังต่อไปนี้

#### 4.1.4 การจัดการองค์กรของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากรได้รับการจัดตั้งอย่างเป็นทางการเมื่อวันที่ 28 กันยายน พ.ศ. 2515 ตามมติของคณะกรรมการบริหารสภาการศึกษาแห่งชาติในการประชุมครั้งที่ 7/2512 (บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร, 2560ก) ตามมติดังกล่าว บัณฑิตวิทยาลัยมีการจัดตั้งให้เป็นหน่วยงานกลางที่ดูแลรับผิดชอบการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยศิลปากร โดยมีสถานะเทียบเท่าคณะตามที่พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยศิลปากร พ.ศ. 2511 ว่าด้วยการได้กำหนดให้บัณฑิตวิทยาลัยเป็นส่วนราชการหนึ่งในมหาวิทยาลัยที่สามารถแบ่งส่วนราชการเป็นภาควิชาและสำนักงานเลขานุการ (พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยศิลปากร พ.ศ. 2511, 2511: 32) ในระยะแรกของการก่อตั้ง บัณฑิตวิทยาลัยฯ มีหน้าที่บริหาร วางแผน วางนโยบาย จัดการศึกษาและควบคุมมาตรฐานการศึกษาและการวิจัยในระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยศิลปากร นอกจากนี้ บัณฑิตวิทยาลัยฯ ยังมีหน้าที่ทำการประสานงานและสนับสนุนให้ความสะดวกในการจัดการศึกษาและการวิจัยแก่คณะที่เปิดทำการสอนในระดับบัณฑิตศึกษา ประเมินและสรุปผลการศึกษาวิจัยในระดับบัณฑิตศึกษา



ต่อมาเมื่อคณะวิชาต่าง ๆ เปิดหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษาเป็นจำนวนมากขึ้น มหาวิทยาลัยศิลปากรต้องการควบคุมให้การศึกษาในระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยเป็นมาตรฐานเดียวกัน มหาวิทยาลัยศิลปากรจึงได้ออกข้อบังคับมหาวิทยาลัยศิลปากรว่าด้วยการจัดระบบบริหารงานในบัณฑิตวิทยาลัยและการจัดให้มีคณะกรรมการประจำบัณฑิตวิทยาลัย พ.ศ. 2537 ขึ้น ข้อบังคับดังกล่าวเป็นกลไกสำคัญที่ทำให้บัณฑิตวิทยาลัยฯ มีอำนาจและหน้าที่ในการวางแผน บริหารจัดการ และควบคุมมาตรฐานหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยศิลปากร (บัณฑิตศึกษามหาวิทยาลัยศิลปากร, 2560ข)

ข้อบังคับดังกล่าวได้กำหนดหน้าที่ของบัณฑิตวิทยาลัยฯ ไว้ดังนี้

1. บริการการศึกษาในระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัย
2. จัดวางแผน กำหนด และควบคุมมาตรฐานการศึกษาและหลักสูตร
3. ประเมินผลการศึกษา ประสานงานและดำเนินการด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับ การศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาร่วมกับคณะวิชาหรือหน่วยงานที่เรียกชื่ออย่างอื่นที่มีฐานะเทียบเท่าคณะ วิชาที่เปิดสอนระดับบัณฑิตศึกษา โดยมีวัตถุประสงค์ให้การบริหารจัดการการศึกษาในระดับ บัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยศิลปากรเป็นมาตรฐานเดียวกัน (บัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร, 2560ข)

ข้อบังคับดังกล่าวแสดงให้เห็นได้ว่า บัณฑิตวิทยาลัยฯ มีหน้าที่หลักคือการบริหารจัดการและ ควบคุมให้หลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยศิลปากรทุกหลักสูตรได้มาตรฐานเดียวกัน ดังนั้น บัณฑิตวิทยาลัยฯ จึงได้แบ่งส่วนงานและกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของหน่วยงานต่าง ๆ ภายในองค์กรของตน โดยข้อมูลดังกล่าวได้ถูกเผยแพร่ไว้ในเว็บไซต์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย ศิลปากร ([www.graduate.su.ac.th](http://www.graduate.su.ac.th)) ดังนี้

- 1.) สำนักงานเลขานุการบัณฑิตวิทยาลัย ทำหน้าที่ปฏิบัติงานด้านธุรการ และให้บริการทางวิชาการ และดำเนินการด้านการเรียนการสอนหลักสูตรพหุวิทยาการ โดยแบ่งส่วน งานออกเป็น

งานที่ 1: งานบริหารและธุรการ โดยจะแบ่งส่วนงานนี้ออกเป็น 4 หน่วยงานย่อยคือ

- (1) หน่วยธุรการ มีหน้าที่เกี่ยวกับภาระงานด้านสารบรรณ ตั้งแต่ การรับ - การส่งหนังสือ การควบคุมเอกสารราชการโดยใช้ระบบ E-document มาใช้ในการบริหารจัดการ เอกสาร ภาระงานด้านอาคารสถานที่และยานพาหนะ มีหน้าที่ดูแลระบบงานสาธารณูปโภค ไฟฟ้า ประปา โทรศัพท์ รวมทั้งการรักษาความปลอดภัย

- (2) หน่วยการเจ้าหน้าที่ มีหน้าที่เกี่ยวกับงานการเจ้าหน้าที่ การบริหารงาน บุคคล ตั้งแต่การบรรจุแต่งตั้ง การจ้าง การเลื่อนระดับ เลื่อนขั้น การพิจารณาความดีความชอบ และการพัฒนาบุคลากร

- (3) หน่วยประชุมและประสานงาน มีหน้าที่เกี่ยวกับการจัดประชุม คณะกรรมการประจำบัณฑิตวิทยาลัยฯ, คณะกรรมการบริหารหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษาในลักษณะ โครงการพิเศษ โดยมีหน้าที่ปฏิบัติงานตั้งแต่ การจัดทำวาระการประชุม การแจ้งมติที่ประชุมให้ หน่วยงานในบัณฑิตวิทยาลัยฯ และคณะวิชาต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อทราบและดำเนินการตามมติ

ที่ประชุมต่อไป การจัดทำรายงานการประชุม การจัดทำสรุปมติที่ประชุมประจำปีเพื่อใช้ประโยชน์ในการค้นหาเรื่องและแนวทางปฏิบัติ รวมถึงการจัดประชุมภายในบัณฑิตวิทยาลัยฯ เช่น การจัดประชุมหัวหน้างาน/เจ้าหน้าที่ เป็นต้น นอกจากนี้ยังมีหน้าที่ประสานงานกับคณะวิชา/สาขาวิชาในการแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานหลักสูตรทั้งภาคปกติและโครงการพิเศษ หรือการประสานงานในเรื่องต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับงานด้านบริหารและธุรการ

(4) หน่วยประชาสัมพันธ์และวิเทศสัมพันธ์ มีหน้าที่เกี่ยวกับงานด้าน ประชาสัมพันธ์ การเผยแพร่ข่าวสาร กิจกรรม การสื่อสารมวลชน การจัดทำข่าวสารบัณฑิตวิทยาลัยฯ เพื่อเผยแพร่กิจกรรมของบัณฑิตวิทยาลัยฯ และสาขาวิชา/คณะวิชาในระดับบัณฑิตศึกษา ตลอดจนงานด้านวิเทศสัมพันธ์ ร่างและโต้ตอบหนังสือ การขอความร่วมมือ ความช่วยเหลือทางวิชาการและการบริหารกับหน่วยงานต่างประเทศ การทำหนังสือขออนุมัติไปประชุมวิชาการ ศึกษาดูงาน หรือเจรจาต่างประเทศของผู้บริหารและอาจารย์ระดับบัณฑิตศึกษา เป็นต้น

งานที่ 2: งานคลังและพัสดุ โดยจะแบ่งส่วนงานออกเป็น 3 หน่วยงานย่อย คือ 1) หน่วยการเงินและบัญชี มีหน้าที่ดำเนินงานด้านการเงิน การบัญชี การเบิกจ่ายเงินงบประมาณแผ่นดิน งบประมาณเงินรายได้ งบประมาณเงินรายได้โครงการพิเศษ ดูแล ตรวจสอบ การขออนุมัติเบิกจ่าย เอกสารการเบิกจ่าย การวิเคราะห์ทางการเงินและบัญชี การจัดทำรายงานงบการเงินเพื่อเสนอฝ่ายตรวจสอบบัญชีของมหาวิทยาลัย 2) หน่วยพัสดุ มีหน้าที่ในการจัดซื้อ จัดหา การเบิกจ่าย การเก็บรักษา การซ่อมแซมและบำรุงรักษา การทำบัญชี ทะเบียนพัสดุ การเก็บรักษาหลักฐานใบสำคัญและเอกสารเกี่ยวกับพัสดุ ประสานงานในการตรวจสอบพัสดุประจำปี การจำหน่ายพัสดุ เป็นต้น 3) หน่วยงบประมาณ มีหน้าที่เกี่ยวกับการจัดทำงบประมาณประจำปี ทั้งงบประมาณแผ่นดิน งบประมาณเงินรายได้ และงบประมาณโครงการพิเศษ การควบคุมตรวจสอบ การใช้จ่ายงบประมาณประจำปี การจัดสรรงบประมาณโครงการพิเศษไปยังสาขาวิชา/คณะวิชาตามเกณฑ์การจัดสรรที่คณะกรรมการบริหารหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา ในลักษณะโครงการพิเศษ และมหาวิทยาลัยกำหนด การวิเคราะห์การใช้จ่ายงบประมาณประจำปี และเสนอรายงานให้ผู้บริหารทราบต่อไป

งานที่ 3: งานส่งเสริมและพัฒนาทางวิชาการ โดยจะแบ่งส่วนงานนี้ออกเป็น 3 หน่วยงานย่อยคือ

(1) หน่วยมาตรฐานการศึกษา มีหน้าที่เกี่ยวกับการดำเนินการรับเข้าศึกษา ตั้งแต่การรับสมัครสอบคัดเลือกนักศึกษาใหม่ประจำปี การจัดทำคู่มือการรับสมัครนักศึกษาใหม่ การแต่งตั้งคณะกรรมการสอบคัดเลือก ประสานงานกับฝ่ายอื่นในการดำเนินการเรื่องรับสมัครสอบคัดเลือก เช่น การประชาสัมพันธ์ การขอใช้สถานที่สอบ เป็นต้น เผยแพร่และส่งเสริมกิจกรรมและจัดโครงการทางด้านวิชาการของบัณฑิตวิทยาลัยฯ การจัดทำ ตรวจสอบและวิเคราะห์ข้อมูลสารสนเทศ ด้านการศึกษาเพื่อประโยชน์ต่อบัณฑิตวิทยาลัยฯ และคณะวิชาในการจัดการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา

(2) หน่วยมาตรฐานหลักสูตร มีหน้าที่เกี่ยวกับงานด้านหลักสูตร การวิเคราะห์หลักสูตร การขอเปิดหลักสูตรใหม่ การปรับปรุงหลักสูตรตามเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษาที่สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษากำหนด การเผยแพร่และส่งเสริมกิจกรรมการประชาสัมพันธ์หลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษาและการจัดทำฐานข้อมูลด้านหลักสูตรของทุกสาขาวิชาให้เป็นปัจจุบัน เพื่อเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ต่อไป

(3) หน่วยมาตรฐานวิทยานิพนธ์ มีหน้าที่เกี่ยวกับการดำเนินงานด้านวิทยานิพนธ์ ตั้งแต่การพิจารณาหัวข้อวิทยานิพนธ์ การอนุมัติหัวข้อ การสอบวิทยานิพนธ์ การส่งวิทยานิพนธ์ การตรวจรูปแบบวิทยานิพนธ์/การค้นคว้าอิสระ การจัดทำฐานข้อมูลด้านวิทยานิพนธ์ การจัดเตรียม/จัดหาโปรแกรมเพื่อให้นักศึกษาได้ใช้ในการทำวิทยานิพนธ์ การจัดประชุมทางวิชาการ เพื่อเผยแพร่ผลงานวิจัยของนักศึกษาและการดำเนินการด้านทุนการศึกษาและทุนอุดหนุนการวิจัย เป็นต้น

งานที่ 4: งานบริการการศึกษา โดยจะแบ่งส่วนงานนี้ออกเป็น 3 หน่วยงานย่อยคือ

(1) หน่วยทะเบียนและประเมินผล มีหน้าที่เกี่ยวกับงานด้านทะเบียนการศึกษาและประเมินผลการศึกษา ตั้งแต่การรับขึ้นทะเบียนเป็นนักศึกษา การลงทะเบียนเรียน การสอบประจำภาค และการสอบอื่น ๆ ตามที่หลักสูตรกำหนด การจัดทำฐานข้อมูลด้านทะเบียนประวัติและการศึกษา การตรวจสอบคุณสมบัติของนักศึกษาในกรณีต่าง ๆ เช่น การจำแนกสถานภาพนักศึกษาในแต่ละภาคการศึกษา การจัดทำรายชื่อผู้สำเร็จการศึกษา ผู้พ้นสภาพการศึกษา การจัดทำใบปริญญาบัตร การขึ้นทะเบียนผู้สำเร็จการศึกษา การประสานงานการจัดพิธีพระราชทานปริญญาบัตร การตรวจสอบเอกสารการศึกษาจากสถาบันเดิมของนักศึกษา การให้ความร่วมมือหน่วยงานอื่น ๆ ทั้งภายในและภายนอก มหาวิทยาลัยในการตรวจสอบวุฒิการศึกษาและสถานภาพของนักศึกษา

(2) หน่วยบริการนักศึกษา มีหน้าที่เกี่ยวกับการให้บริการนักศึกษาทุกวิทยาเขต เช่น การให้ข้อมูลด้านการศึกษาในบัณฑิตวิทยาลัยฯ การออกหนังสือรับรอง หนังสือสำเร็จการศึกษา หนังสือระเบียบรายวิชา (transcript) เป็นต้น

(3) หน่วยกิจการนักศึกษา มีหน้าที่เกี่ยวกับการประสานงานการจัดกิจกรรมทางวิชาการและสังคมให้นักศึกษากับสถาบันการศึกษาอื่น ๆ เช่น เผยแพร่ข่าวสารการจัดกิจกรรม เผยแพร่หลักสูตร การประชุมทางวิชาการ การจัดกีฬาสัมพันธ์ระหว่างนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สถาบันการศึกษาต่าง ๆ และกิจกรรมนันทนาการและการบำเพ็ญประโยชน์ต่อสังคม เป็นต้น โดยเป็นสื่อกลางระหว่างนักศึกษาเก่า นักศึกษาใหม่ บัณฑิตวิทยาลัยฯ และสถาบันการศึกษาอื่น ๆ

งานที่ 5: งานแผนและพัฒนาระบบ โดยจะแบ่งส่วนงานนี้ออกเป็น 3 หน่วยงานย่อยคือ

(1) หน่วยวิเคราะห์นโยบายและแผน มีหน้าที่เกี่ยวกับการวิเคราะห์นโยบายและแผนงาน การจัดทำแผนยุทธศาสตร์ แผนปฏิบัติการประจำปีรวมทั้งแผนอื่น ๆ เพื่อให้เป็นกรอบการปฏิบัติงานในหน่วยงาน การติดตาม สรุปผล และประเมินผลการดำเนินงานตามแผนและโครงการต่าง ๆ รวมทั้งการวิเคราะห์และประเมินสรุปผลการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา การวิจัยสถาบัน การประสานงาน การจัดทำ E-Journal เพื่อเสนอผลงานวิจัยของนักศึกษาและอาจารย์ และการให้ข้อมูลสารสนเทศแก่หน่วยงานทั้งภายในและภายนอกในเรื่องต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการจัดการศึกษาในระดับบัณฑิตศึกษา

(2) หน่วยพัฒนาระบบและสารสนเทศ มีหน้าที่เกี่ยวกับการจัดทำเว็บไซต์ บัณฑิตวิทยาลัยฯ ดูแลการจัดทำวารสารวิชาการ E-Journal การให้บริการด้านคอมพิวเตอร์และ

เทคโนโลยีสารสนเทศแก่นักศึกษา การดูแลระบบงานสารสนเทศภายในเพื่อการบริหารงานด้านต่าง ๆ ดูแลระบบเครือข่ายเน็ตเวิร์คและอินเทอร์เน็ต ควบคุมดูแลเครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่อง server และอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องให้พร้อมที่จะใช้งานหรือให้บริการได้อย่างรวดเร็ว บริการซ่อมบำรุงและแก้ไขข้อขัดข้องของเครื่องคอมพิวเตอร์ทุกเครื่องในบัณฑิตวิทยาลัยเบื้องต้น ก่อนประสานงานกับศูนย์คอมพิวเตอร์หรือหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องต่อไป นอกจากนี้ยังมีหน้าที่พัฒนาระบบโปรแกรมเพื่อการใช้งานอื่น ๆ ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

(3) หน่วยประกันคุณภาพการศึกษา มีหน้าที่ดำเนินการเรื่องการประกันคุณภาพการศึกษา จัดทำประกาศ คำสั่งที่เกี่ยวข้อง ประสานงานจัดดำเนินการประเมินคุณภาพการศึกษา การจัดทำรายงานผลการดำเนินงานประจำปี เพื่อใช้ในการประเมินคุณภาพการศึกษา ภายในและภายนอก การจัดทำมีการพัฒนาระบบประกันและประเมินคุณภาพการศึกษาที่เหมาะสมกับบัณฑิตวิทยาลัยฯ รวมทั้งการจัดทำรายงานประจำปี การจัดทำมีการพัฒนาระบบราชการและรายงานผลการดำเนินงานต่อคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (กพร.) และระบบการควบคุมคุณภาพภายใน

## 2.) คณะกรรมการประจำบัณฑิตวิทยาลัยและคณะกรรมการบริหาร

### หลักสูตร

ทำหน้าที่บริหารจัดการการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยศิลปากร ดำเนินการบริหารโดยมีคณะกรรมการชุดต่าง ๆ ดังนี้

1. คณะกรรมการประจำบัณฑิตวิทยาลัยฯ ประกอบด้วย คณบดีบัณฑิตวิทยาลัยฯ เป็นประธาน และประธานคณะกรรมการบัณฑิตศึกษาประจำคณะที่เปิดสอนระดับบัณฑิตศึกษาเป็นกรรมการ
2. คณะกรรมการบริหารหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษาในลักษณะโครงการพิเศษ ประกอบด้วย คณบดีบัณฑิตวิทยาลัยเป็นประธาน และประธานคณะกรรมการบัณฑิตศึกษาประจำคณะที่เปิดสอนระดับบัณฑิตศึกษาเป็นกรรมการ
3. คณะกรรมการดำเนินการบริหารหลักสูตรพหุวิทยาการระดับบัณฑิตศึกษาที่บริหารจัดการโดยบัณฑิตวิทยาลัยร่วมกับคณะวิชา ประกอบด้วย คณบดีบัณฑิตวิทยาลัยเป็นประธาน คณบดีคณะวิชาที่เกี่ยวข้อง หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย และประธานหลักสูตรเป็นกรรมการ

นอกจากนี้แล้ว อรุณ บัวจัน (2557: 1278-1280) ได้อธิบายเพิ่มเติมถึงข้อบังคับมหาวิทยาลัยศิลปากรว่าด้วยการจัดระบบบริหารงานในบัณฑิตวิทยาลัยฯ และการแต่งตั้งคณะกรรมการประจำบัณฑิตวิทยาลัยฯ พ.ศ. 2537 โดยอรุณ บัวจัน (2557: 1278-1280) ได้สรุปอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการประจำบัณฑิตวิทยาลัยฯ ไว้ดังนี้ คือ

1. มีหน้าที่ กำหนดนโยบายและแผนงานของบัณฑิตวิทยาลัยฯ ให้สอดคล้องกับนโยบายของสภามหาวิทยาลัย
2. พิจารณาหลักสูตรและรายละเอียดเกี่ยวกับหลักสูตรในระดับบัณฑิตศึกษาของสาขาวิชาต่าง ๆ เพื่อเสนอต่อสภามหาวิทยาลัย

3. พิจารณาร่างระเบียบและออกข้อบังคับภายในบัณฑิตวิทยาลัยฯตามที่ สภามหาวิทยาลัยมอบหมายหรือเพื่อเสนอต่อสภามหาวิทยาลัย

4. พิจารณางบประมาณของบัณฑิตวิทยาลัยฯ

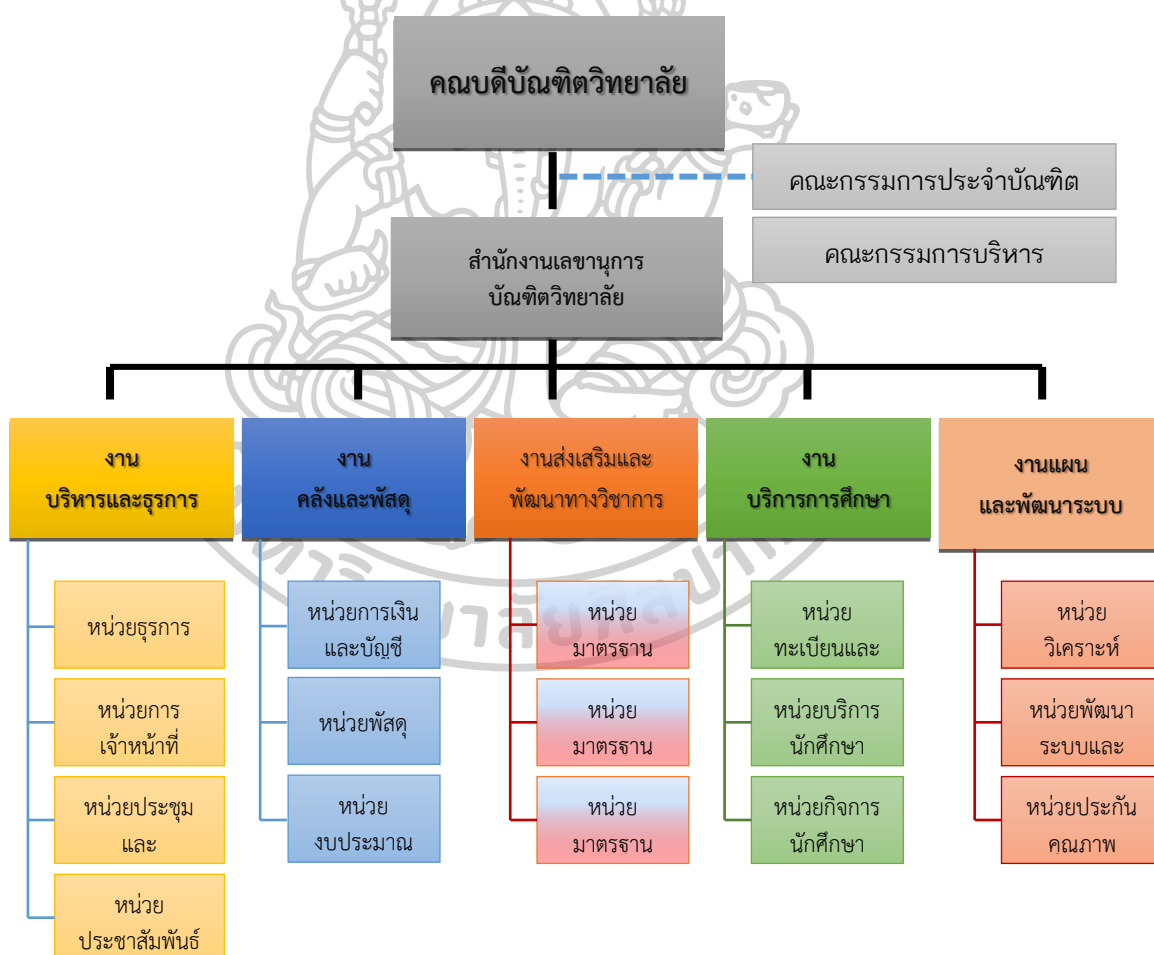
5. จัดการประเมินผล และควบคุมมาตรฐานการศึกษาในระดับบัณฑิตศึกษา

6. พิจารณาจัดสรรทุนเพื่อสนับสนุนการวิจัยแก่นักศึกษาในระดับ บัณฑิตศึกษา

7. ให้คำปรึกษาและเสนอความเห็นแก่คณบดีบัณฑิตวิทยาลัยฯ

8. ปฏิบัติหน้าที่อื่น ๆ ตามที่คณบดีบัณฑิตวิทยาลัยฯมอบหมาย

จากข้อมูลดังกล่าวอาจสรุปการแบ่งส่วนงานและภาระหน้าที่ของแต่ละส่วนงานของ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากรได้ดังแสดงในแผนภาพที่ 1: โครงสร้างการบริหารงานบัณฑิต วิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร ดังต่อไปนี้



แผนภาพที่ 1: โครงสร้างการบริหารงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

(ปรับปรุงจากเว็บไซต์บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร [www.graduate.su.ac.th](http://www.graduate.su.ac.th))

จากแผนภาพดังกล่าว จะเห็นได้ว่า บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากรมีภาระหน้าที่ความรับผิดชอบครอบคลุมการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาทุกคณะวิชาที่เปิดสอนในมหาวิทยาลัยศิลปากร และเพื่อให้การบริหารงานมีความสะดวก คล่องตัวสามารถตอบสนองความต้องการของคณะวิชาต่าง ๆ ที่กระจายตัวอยู่ใน 4 วิทยาเขตของมหาวิทยาลัยศิลปากรได้อย่างมีประสิทธิภาพ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร จึงได้จัดตั้งสำนักงานที่อยู่ตามวิทยาเขตต่าง ๆ ทั้งหมด 4 แห่ง ดังนี้

1. บัณฑิตวิทยาลัย ชั้น 2 อาคารสำนักงานอธิการบดี ตลิ่งชัน โดยมีภารกิจหน้าที่ในการบริการการศึกษาในระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัย จัดวางแผน กำหนดควบคุมมาตรฐานการศึกษาและหลักสูตร ประเมินผลการศึกษา ประสานงานและดำเนินการด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวกับการบัณฑิตศึกษาร่วมกับคณะวิชาหรือหน่วยงานที่เรียกชื่ออย่างอื่นที่มีฐานะเทียบเท่าคณะวิชาที่เปิดสอนระดับบัณฑิตศึกษา จัดการเรียนการสอนหลักสูตรพหุวิทยาการระดับบัณฑิตศึกษา และเป็นที่ตั้งของสำนักงานเลขานุการบัณฑิตวิทยาลัยที่จะดำเนินงานบริหารงานทั้งหมดของบัณฑิตวิทยาลัยซึ่งจะประกอบด้วย งานบริหารและธุรการ งานคลังและพัสดุ งานส่งเสริมและพัฒนาทางวิชาการ งานบริการการศึกษา และงานแผนงานพัฒนาระบบ

2. บัณฑิตวิทยาลัย ชั้น 7 อาคาร 50 ปีมหาวิทยาลัยศิลปากร พระราชวังสนามจันทร์ มีหน้าที่บริการการศึกษาในระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัย จัดวางแผน กำหนดควบคุมมาตรฐานการศึกษาและหลักสูตร ประเมินผลการศึกษา ประสานงานและดำเนินการด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวกับการบัณฑิตศึกษาร่วมกับคณะวิชาหรือหน่วยงานที่เรียกชื่ออย่างอื่นที่มีฐานะเทียบเท่าคณะวิชาที่เปิดสอนระดับบัณฑิตศึกษา เป็นสำนักงานแห่งที่ 2 ของบัณฑิตวิทยาลัยฯ โดยจะมีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานงานบริหารและธุรการ งานคลังและพัสดุ งานส่งเสริมและพัฒนาทางวิชาการ งานบริการการศึกษา และงานแผนงานพัฒนาระบบเช่นเดียวกับสำนักงานตลิ่งชัน

3. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร วังท่าพระ กรุงเทพฯ ชั้น 2 อาคารหอประชุม เป็นศูนย์ประสานงานเพื่อบริการและอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงานให้กับอาจารย์และนักศึกษา มีเจ้าหน้าที่ประสานงานประจำสำนักงาน จำนวน 1 คน

4. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร เพชรบุรี ชั้น 1 อาคารสำนักงานอธิการบดี เพชรบุรี เป็นศูนย์ประสานงานเพื่อบริการและอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงานให้กับอาจารย์และนักศึกษา มีเจ้าหน้าที่ประสานงานประจำสำนักงาน จำนวน 2 คน (หงสรถ, พชมณ สัมภาษณ์, 2560)

ข้อมูลดังกล่าวแสดงให้เห็นโครงสร้างการบริหารองค์กรแบบระบบราชการไทย กล่าวคือ มีการบริหารองค์กรแบบสมัยใหม่ที่เป็นลำดับชั้น (Organizational Hierarchy) มีระเบียบกฎเกณฑ์ทางราชการ (Bureaucratic Procedure) ที่ชัดเจน อย่างไรก็ตาม ข้อมูลดังกล่าวยังไม่อาจสรุปได้ว่าการบริหารจัดการองค์บัณฑิตวิทยาลัยฯ เป็นแบบระบบราชการ (Bureaucracy) ตามทฤษฎีของ Max Weber (ดูบทที่ 2 หัวข้อ 4.1.1 หน้า 26) การเข้าใจถึงระบบการบริหารจัดการองค์การจำเป็นต้องศึกษาทั้งตัวโครงสร้างที่มีอยู่ในเอกสารและการสัมภาษณ์ผู้ปฏิบัติงานในองค์กร ดังนั้นข้อมูลที่ได้ในบทนี้จะถูกนำไปสอบย้อนกับข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่บัณฑิตวิทยาลัยทั้ง 8 คนที่จะนำเสนอในบทที่ 4 เพื่อให้ได้ข้อสรุปที่น่าเชื่อถือว่าองค์กรบัณฑิตวิทยาลัยฯ มีระบบบริหารจัดการเป็นแบบใด

เพราะการจัดทำแบบแผนการจัดเก็บแฟ้มเอกสารที่สามารถใช้งานได้จริงนั้นจำเป็นต้องออกแบบให้สอดคล้องกับระบบการบริหารจัดการขององค์กรด้วย

อย่างไรก็ตาม ในส่วนของการจัดทำต้นแบบแผนการจัดเก็บแฟ้มเอกสารให้มีประสิทธิภาพนั้นนอกจากการศึกษาโครงสร้างการบริหารงานขององค์กรแล้ว ยังต้องศึกษาวัฒนธรรมองค์กรด้วย เพราะ ต้นแบบแผนการจัดเก็บแฟ้มเอกสารที่ออกแบบไว้จะไม่สามารถใช้งานได้จริงหากข้อกำหนดที่กำหนดไว้ในต้นแบบไม่สอดคล้องกับวัฒนธรรมองค์กร (Shepherd and Yeo, 2003) ดังนั้น ในหัวข้อต่อไปจะทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับวัฒนธรรมองค์กรเพื่อให้ได้ข้อมูลเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กรของบัณฑิตวิทยาลัยฯ

#### 4.2 วัฒนธรรมองค์กร

Schein (1992: 12) , Barney (1986) , Tesluk and others (2002: 445) ได้อธิบายถึงความหมายและความสำคัญของวัฒนธรรมองค์กรไว้ว่า วัฒนธรรมองค์กรเป็นเอกลักษณ์หนึ่งซึ่งแสดงออกถึงความเป็นตัวตนขององค์กร วัฒนธรรมองค์กรจะนำพาทีมและขับเคลื่อนองค์กรไปสู่เป้าหมาย มีความสำคัญต่อกระบวนการหล่อหลอมให้เจ้าหน้าที่ทุกคนเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร เจ้าหน้าที่และองค์กรต้องมีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกัน มีการพึ่งพาอาศัยกัน วัฒนธรรมองค์กร (Organizational Culture) จึงเป็นปัจจัยหนึ่งที่จะส่งเสริมสนับสนุนการทำงานในองค์กรให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น แม้ว่าวัฒนธรรมองค์กรจะประกอบด้วยสิ่งที่เป็นนามธรรม (Intangible Phenomena) ได้แก่ ฐานคติ ค่านิยมความเชื่อ ปทัสถาน การรับรู้ และแบบแผนของพฤติกรรมซึ่งเป็นสิ่งที่ไม่สามารถมองเห็นหรือสังเกตได้ แต่สามารถแสดงผ่านเป็นกิจกรรมต่าง ๆ ที่พบเห็นทั่วไปในองค์กร

Schein (1992: 12) และ Robbins and DeCenzo (2004: 159) ยังได้อธิบายเพิ่มเติมว่า วัฒนธรรมองค์กรจัดว่าเป็นหนึ่งในสภาพแวดล้อมภายในองค์กรที่มีผลกระทบต่อเจ้าหน้าที่ การจัดการ และองค์กร เพราะมีอิทธิพลต่อความคิด ความรู้สึก และการทำงาน โดยกลุ่มเจ้าหน้าที่จะมีการเรียนรู้ร่วมกันเพื่อแก้ไขปัญหา ปรับตัวเข้ากับสภาพแวดล้อมภายนอกและสร้างความร่วมมือภายในองค์กร เมื่อองค์กรนำแบบแผนนี้ไปใช้สำหรับแก้ปัญหาได้แล้ว ยังถ่ายทอดไปยังสมาชิกใหม่ขององค์กร เพื่อให้รู้สึก คิด และแก้ไขปัญหาได้ถูกต้องดังที่ได้ปฏิบัติกันมา และทำให้มองเห็นแนวทางที่ทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมายรวมทั้งมีผลต่อความสำเร็จหรือความล้มเหลวขององค์กร

จากข้อมูลดังกล่าว Schein (1999), Barney (1986) และ Tesluk and others (2002) ได้สรุปว่า วัฒนธรรมองค์กรหมายถึงความถึง สิ่งที่เป็นนามธรรม เช่นความเชื่อ ค่านิยม ฐานคติ การรับรู้ แบบแผนของพฤติกรรม ไม่สามารถมองเห็นแต่แสดงออกเป็นกิจกรรมขององค์กร เป็นสิ่งที่บ่งบอกถึงวิถีปฏิบัติภายในองค์กร เป็นตัวกำหนดแนวทางร่วมกันในองค์กร พนักงานในองค์กรต้องมีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกัน ต้องมีการพึ่งพาอาศัยกัน และต้องมีแนวทางปฏิบัติงานที่จะนำพาความสำเร็จไปสู่เป้าหมายขององค์กร และ Oliver (2011) ยังเพิ่มเติมว่า วัฒนธรรมองค์กรมีอิทธิพลต่อลักษณะการทำงานและการกระทำของบุคคล นอกจากนี้ยังสะท้อนให้เห็นในวัตถุประสงค์ขององค์กร เป้าหมายรูปแบบการเป็นผู้นำ ระบบแรงจูงใจและกระบวนการทำงานและเทคโนโลยีที่เกิดขึ้นภายในองค์กร

ข้อมูลดังกล่าว แสดงให้เห็นว่า วัฒนธรรมองค์กรมีอิทธิพลต่อวิธีการทำงานของบุคลากรในองค์กร ดังนั้น วัฒนธรรมองค์กรย่อมมีอิทธิพลต่อวิธีการจัดการเอกสารของบุคลากรในองค์กรไปด้วย เพราะคงไม่มีบุคลากรคนใดในองค์กรไม่ได้สร้างหรือรับเอกสารระหว่างการทำงาน เนื่องด้วยเอกสารคือ หลักฐานของการทำงานนั่นเอง จากความสำคัญดังกล่าว O'Donnell and Boyle (2008), Handy (1976), InterPARES (2012) และ Shepherd and Yeo (2003) จึงได้สรุปว่า การวางนโยบายและระบบการจัดการเอกสารขององค์กรต้องดำเนินงานให้สอดคล้องกับวัฒนธรรมองค์กร มิเช่นนั้น บุคลากรในองค์กรจะไม่ยอมรับและปฏิบัติตาม พวกเขายังได้แบ่งประเภทของวัฒนธรรมองค์กรที่มีสัมพันธ์กับการจัดการเอกสารไว้ 4 ประเภทคือ

1. Power Culture หรือวัฒนธรรมอำนาจ ในองค์กรที่ใช้วัฒนธรรมแบบนี้ การบริหารจัดการองค์กรจะรวมศูนย์อยู่ที่ผู้บริหารสูงสุด กล่าวคือ ผู้บริหารสูงสุดเป็นผู้เดียวที่มีอำนาจในการตัดสินใจ รวมถึงอำนาจในการเลื่อนขั้น เพิ่มเงินเดือนและสวัสดิการต่าง ๆ ดังนั้น ในองค์กรแบบนี้ บุคลากรภายในองค์กรจะถูกฝึกให้ปฏิบัติตามคำสั่งของผู้บริหารโดยไม่มีข้อโต้แย้ง ในองค์กรที่มีวัฒนธรรมแบบนี้ หากต้องการวางระบบหรือนโยบายการจัดการเอกสาร Shepherd and Yeo (2003) แนะนำว่า ควรริเริ่มและดำเนินการโดยผู้บริหารสูงสุด

2. Role Culture หรือวัฒนธรรมเน้นบทบาท ในองค์กรที่ใช้วัฒนธรรมแบบนี้ การบริหารจัดการองค์กรจะเป็นลำดับขั้นจากบนลงล่างตามโครงสร้างการบริหารงานขององค์กร กล่าวคือ จะมีการสร้างข้อตกลงในการปฏิบัติงานของบุคลากรตั้งแต่ลำดับสูงสุดจนถึงต่ำสุดในรูปแบบกฎหมาย กฎระเบียบ หรือคำสั่งที่มีการระบุเป็นลายลักษณ์อักษรชัดเจนถึงบทบาทหน้าที่ ความรับผิดชอบ อำนาจที่ได้รับ และวิธีหรือกระบวนการใช้อำนาจเหล่านั้นในการบริหารจัดการองค์กร ดังนั้น ในองค์กรแบบนี้ บุคลากรภายในองค์กรจะถูกฝึกให้ปฏิบัติตามบทบาทหน้าที่ที่ได้ระบุไว้ในข้อตกลงและเคยชินกับการใช้คำสั่งที่เป็นลายลักษณ์อักษรในเป็นตัวกำหนดกรอบในการทำงาน ในองค์กรที่มีวัฒนธรรมแบบนี้ หากต้องการวางระบบหรือนโยบายการจัดการเอกสาร Shepherd and Yeo (2003) แนะนำว่าควรริเริ่มจากการออกนโยบายที่มีลักษณะเป็นกฎระเบียบที่กำหนดบทบาทหน้าที่ของแต่ละบุคคลในการจัดการเอกสารอย่างชัดเจน

3. Task or Achievement Culture หรือวัฒนธรรมเน้นผลสำเร็จ ในองค์กรที่ใช้วัฒนธรรมแบบนี้ การทำงานจะเน้นการทำงานร่วมกันเป็นทีม สนับสนุนและส่งเสริมให้บุคลากรในองค์กรแต่ละคนใช้ความรู้และความสามารถอย่างเต็มที่เพื่อพัฒนางานให้ก้าวหน้าอยู่เสมอ ดังนั้น ในองค์กรแบบนี้ บุคลากรภายในองค์กรจะถูกฝึกปฏิบัติให้ทำงานกันเป็นทีม จะมีความคุ้นชินกับการทำงานตามโครงการที่ได้รับมอบหมายโดยไม่ยึดติดกับสายปฏิบัติงานของตน การตัดสินใจมาจากกลุ่มต่าง ๆ ในองค์กรที่ร่วมรับผิดชอบในโครงการนั้น ๆ หากต้องการวางระบบหรือนโยบายการจัดการเอกสาร Shepherd and Yeo (2003) แนะนำว่าควรอธิบายให้บุคลากรในองค์กรทราบถึงประโยชน์หรือผลลัพธ์ที่จะได้จากการดำเนินงานดังกล่าว และเริ่มต้นงานด้วยการสร้างโครงการและให้สมาชิกในทีมมาจากทุกภาคส่วนขององค์กร

4. Cluster or Support Culture หรือวัฒนธรรมการสนับสนุน ในองค์กรที่ใช้วัฒนธรรมแบบนี้ การทำงานจะเน้นความสำเร็จของบุคลากรและองค์กรไปพร้อม ๆ กัน กล่าวคือ องค์กรจะให้ความสำคัญกับตัวบุคคลของบุคลากรภายในองค์กร ความร่วมมือและความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน



ระหว่างบุคลากรภายในองค์กรมากกว่ากฎระเบียบ โครงสร้างการบริหารงาน และอำนาจของผู้บริหาร โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ผู้บริหารองค์กรแบบนี้มักจะไม่ค่อยมีอำนาจขับไล่บุคคลใดออกได้ การจะตัดสินใจทำอะไรจะต้องได้รับความยินยอมพร้อมใจของบุคลากรทั้งหมด หากต้องการวางระบบหรือนโยบาย การจัดการเอกสาร Shepherd and Yeo (2003) แนะนำว่าควรเกิดจากความยินยอมพร้อมใจของบุคลากรทุกคนในองค์กร

นอกจากนี้แล้วยังมีงานวิจัยอีกเป็นจำนวนมาก เช่น Quinn and Rohrbaugh (1983), Handy (1991), Pheysaey (1993), Sonnenfeld (1994), Gordon (2002), และ Trompenaars and Hampden-Turner (2004) ได้การอธิบายถึงลักษณะของวัฒนธรรมองค์กรในหลากหลายชื่อ เช่น วัฒนธรรมองค์กรแบบหอไอเฟล (Eiffel Tower Culture), วัฒนธรรมแบบเทพอพอลโล (Apollo Culture), วัฒนธรรมเน้นบทบาท (Role Culture), วัฒนธรรมมุ่งกระบวนการ (Process Power), และวัฒนธรรมแบบลำดับชั้น (Hierarchy Culture) แต่ให้คำอธิบายลักษณะของวัฒนธรรมเหล่านี้เป็นไปในลักษณะเดียวกัน กล่าวคือ มีการระบุบทบาทหน้าที่และกฎเกณฑ์ที่ชัดเจน มีการสร้างเป็นข้อตกลง มีลักษณะระบบเป็นราชการ องค์กรมีโครงสร้างแบบลำดับชั้น มีสายบังคับบัญชา ยึดถือหลักเหตุผล กฎเกณฑ์ กระบวนการ เน้นการปฏิบัติตามคำสั่ง ซึ่งหากพิจารณาแล้วจะพบว่า มีลักษณะที่เหมือนกับ วัฒนธรรมแบบราชการ (Bureaucratic culture)

Deal and Kennedy (1982), Cameron and Quinn (1999) และ Daft (2001) ได้อธิบายถึงลักษณะวัฒนธรรมแบบราชการ (Bureaucratic culture) ไว้ ดังนี้ (1) เป็นวัฒนธรรมที่ให้ความสำคัญกับสายบังคับบัญชา เน้นความมีเสถียรภาพ มีความมั่นคง และสนใจการดำเนินการภายใต้ความคงเส้นคงวาเพื่อให้เกิดความมั่นคง (2) มุ่งเน้นด้านวิธีการ พิธีการ และสัญลักษณ์เพื่อให้บุคลากรยึดถือและปฏิบัติตาม (3) บุคลากรจะให้ความร่วมมือกันภายใต้ระเบียบ กฎเกณฑ์ และนโยบาย (4) ให้ความสำคัญในเรื่องความเป็นเหตุผล ความมีระเบียบของการทำงาน (5) ยึดหลักการประหยัด (6) เน้นการเชื่อฟังตามสายบังคับบัญชา ทำตามกฎระเบียบ และคำสั่งของผู้บังคับบัญชา (7) องค์กรมีโครงสร้างหลายระดับ และกระบวนการทำงานมีหลายขั้นตอน (8) มีความเป็นทางการสูง กฎระเบียบมีจำนวนมาก (9) แบ่งงานกันทำตามความชำนาญเฉพาะด้าน (10) ให้ความสำคัญกับความมั่นคงและผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ (11) ให้ความสำคัญกับการสั่งการและการควบคุมดูแลสมาชิกในองค์กรให้มีความผูกพันในการปฏิบัติงานแบบขนานตามภาระงานที่รับผิดชอบ (12) อำนาจมาจากสถานภาพตำแหน่งและสถานภาพในองค์กร และ (13) ผู้นำองค์กรจะเป็นผู้คอยควบคุม ดูแล การปฏิบัติตนของสมาชิกในองค์กรให้อยู่ภายในกฎและระเบียบ

Don, Slocum and Woodman (2001: 524-526) สรุปว่า วัฒนธรรมแบบราชการ (Bureaucratic culture) ให้ความสำคัญกับความมั่นคง การคาดการณ์ได้ ความปลอดภัย งานประจำ และความเชื่อถือได้ มุ่งเน้นลำดับชั้นการบังคับบัญชาและงานเป็นสำคัญ รวมอำนาจและเป็นทางการสูง ขาดความยืดหยุ่น ดำเนินงานล่าช้า ตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงช้า ปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงได้ยาก ความสำเร็จขององค์กรเกิดจากความสามารถในการบูรณาการและมีความมีประสิทธิภาพและลักษณะของวัฒนธรรมองค์กรดังกล่าวไม่เอื้อต่อการเปลี่ยนแปลงทางพฤติกรรมของบุคลากรภายในองค์กร

ข้อมูลเรื่องวัฒนธรรมแบบราชการดังที่กล่าวมา มีความสอดคล้องกับระบบการบริหารจัดการองค์กรของหน่วยงานราชการไทย (คูบทที่ 2 หัวข้อ 4.1 หน้า 26) ดังนั้น บัณฑิตวิทยาลัยฯ ที่อยู่ภายใต้ระบบดังกล่าวมาเป็นเวลา 44 ปี วัฒนธรรมองค์กรแบบราชการอาจมีอิทธิพลต่อการทำงานของเจ้าหน้าที่บัณฑิตวิทยาลัยฯ ในบทที่ 4 จะรายงานผลการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่บัณฑิตวิทยาลัยฯ ทั้ง 8 คนเพื่อสอบย้อนว่าวัฒนธรรมองค์กรแบบราชการเป็นวัฒนธรรมที่มีอยู่ในบัณฑิตวิทยาลัยฯ มากน้อยเพียงใด เพราะวัฒนธรรมดังกล่าวส่งผลต่อการนำแผนการจัดการแฟ้มเอกสารไปใช้งานในบัณฑิตวิทยาลัยฯ เป็นอย่างมาก

อย่างไรก็ตาม InterPARES (2012) ให้ข้อคิดเห็นเพิ่มเติมว่า วัฒนธรรมองค์กรของแต่ละประเทศ และของแต่ละองค์กรอาจจะมีลักษณะพิเศษที่แตกต่างไปจากทั้งสี่ประเภทที่กล่าวมาข้างต้น การทำความเข้าใจวัฒนธรรมองค์กร คือการทำความเข้าใจกับกลุ่มต่าง ๆ ภายในองค์กรซึ่งอาจมีความแตกต่างกันไปแม้จะอยู่ภายในองค์กรเดียวกัน แต่ละหน่วยงานย่อยอาจมีวัฒนธรรมองค์กรที่แยกแตกต่างกันออกไปได้ ดังนั้น แต่ละองค์กรอาจจะมีวัฒนธรรมองค์กรแบบผสมผสานได้

ในขณะเดียวกัน Pheysey (1993) และ Shepherd and Yeo (2003) ได้สรุปว่า การวิเคราะห์วัฒนธรรมองค์กรจะช่วยให้ผู้ที่ออกแบบระบบการจัดการเอกสารเข้าใจองค์กร สามารถออกแบบและจัดระบบให้ดำเนินการในสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม ตอบสนองและเข้าถึงความต้องการขององค์กร และสามารถพัฒนาระบบการจัดการเอกสารที่เหมาะสมกับการใช้งานภายในองค์กรได้ เพราะระบบการจัดการเอกสารไม่สามารถกำหนดเป็นวิธีการที่ตายตัวที่สามารถนำไปใช้ได้กับทุกองค์กร ผู้ออกแบบระบบการจัดการเอกสารต้องประยุกต์ใช้กลยุทธ์ที่เหมาะสมในการใช้งานให้เข้ากับวัฒนธรรมการทำงานของแต่ละองค์กร ระบบการจัดการเอกสารยังขึ้นอยู่กับกฎระเบียบ ผู้ออกแบบระบบจำเป็นต้องเรียนรู้สิ่งแวดล้อมที่เกิดขึ้นรอบเอกสาร เข้าใจแรงกดดันภายนอกภายในองค์กร และความต้องการพื้นฐานที่จะส่งผลโดยตรงต่อการจัดการเอกสารนั้นด้วย

จากการทบทวนโครงสร้างการบริหารองค์กรของบัณฑิตวิทยาลัยฯ ทำให้ทราบข้อมูลเบื้องต้นว่าการบริหารจัดการองค์กรและวัฒนธรรมองค์กรน่าจะเป็นแบบราชการ อย่างไรก็ตาม ผู้วิจัยไม่อาจมั่นใจในการระบุอย่างชัดเจนเพราะเป็นแค่การวิเคราะห์ข้อมูลจากเอกสารและวรรณกรรม จึงต้องไปสัมภาษณ์ และเก็บข้อมูลโดยตรงจากเจ้าหน้าที่ด้วย เพราะขั้นตอนนี้สำคัญมากถ้าหากวิเคราะห์วัฒนธรรมองค์กรผิดพลาด อาจจะทำให้ผู้วิจัยออกแบบแผนการจัดเก็บแฟ้มเอกสารที่ไม่สอดคล้องกับวัฒนธรรมองค์กร ซึ่งจะทำให้เปิดปัญหาเมื่อนำออกใช้งานได้

## 5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง(งานวิจัยในประเทศไทย/งานวิจัยต่างประเทศ)

ภาวนา สุพัฒน์กุล (2548) ทำวิจัย เรื่อง ระบบการจัดการเอกสารราชการของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช เพื่อศึกษาระบบการจัดการเอกสารราชการในมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชโดยหน่วยงานระดับสำนักเลขานุการของสำนักและหน่วยเลขานุการสาขาวิชาทุกสาขาวิชา จำนวน 22 หน่วยงาน เกี่ยวกับระบบการจัดการเอกสารกระดาษในเชิงการบริหารงานองค์กรใน 5 ประเด็น คือ (1) นโยบายการจัดการเอกสารบุคลากร (2) งานเอกสารการเงินงบประมาณ (3) วัสดุอุปกรณ์ในการจัดการเอกสาร (4) กระบวนการจัดการเอกสาร และ (5) ปัญหาของการจัดการเอกสาร ผลการศึกษาที่ได้ คือหน่วยงานที่ศึกษาวิจัยไม่มีนโยบายการจัดการเอกสารที่เป็นลายลักษณ์อักษร แต่มีทรัพยากร

การจัดการเอกสาร เช่น วัสดุอุปกรณ์ ครุภัณฑ์ เทคโนโลยี และพื้นที่ สำหรับกระบวนการจัดการเอกสารของหน่วยงาน ในทุกหน่วยงานมีวิธีและขั้นตอนการจัดการเอกสารที่คล้ายคลึงกัน และปัญหาการจัดการเอกสารที่พบจากการศึกษาคือ การขาดแคลนทรัพยากรบุคลากรที่มีทักษะที่ดีในการจัดการเอกสาร และในหลายหน่วยงานที่ทำการศึกษายังไม่ตระหนักถึงคุณค่าของเอกสารในเชิงเอกสารจดหมายเหตุ

พิชญ์นาฏ วยาคำ (2548) วิจัยเรื่อง การกำหนดอายุการเก็บเอกสารราชการของกรมการกงสุล กระทรวงการต่างประเทศ เพื่อศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับการกำหนดอายุการเก็บเอกสารราชการตามลักษณะงานของกรมการกงสุล กระทรวงการต่างประเทศ รวมทั้ง ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการกำหนดอายุการเก็บเอกสารราชการ ผลที่ได้จากการศึกษา คือ ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยกับความเหมาะสมในสถานที่จัดเก็บเอกสาร และ มีการปฏิบัติต่อเอกสารราชการตามที่กำหนดไว้ ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะในเรื่องของการกำหนดอายุการเก็บเอกสารราชการนั้น ผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่เห็นว่า มีปัญหาด้านบุคลากรที่รับผิดชอบมีการโยกย้ายงานบ่อยและบุคลากรขาดความรู้เกี่ยวกับการกำหนดอายุการเก็บเอกสารราชการ เอกสารราชการมีปริมาณมาก และยังไม่มียุทธศาสตร์ในการกำหนดอายุที่ชัดเจน ข้อเสนอแนะที่ได้คือ ควรฝึกอบรมสัมมนาเพื่อให้ความรู้แก่บุคลากรในหน่วยงาน ควรจัดพื้นที่จัดเก็บเอกสารให้เพียงพอและเหมาะสม ควรนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการจัดเก็บและควรมีการกำหนดอายุการเก็บเอกสารแต่ละประเภทอย่างชัดเจน

ชุติกายุจน์ เลิศวลัยรัตน์ (2556) วิจัย เรื่อง ระบบการจัดการเอกสารราชการของสำนักราชเลขาธิการ เพื่อศึกษาลักษณะของเอกสารที่เกิดจากภารกิจของกองกลางและกองการในพระองค์ในสังกัดสำนักราชเลขาธิการและศึกษาสภาพการจัดการเอกสารราชการของกองกลางและกองการในพระองค์ในสังกัดสำนักราชเลขาธิการ จากการศึกษาพบว่ามีกำหนดแนวทางการปฏิบัติงานเอกสารด้วยวาจา มีคู่มือการปฏิบัติงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (Infoma) และมีคู่มือการจัดเก็บเอกสารของสำนักราชเลขาธิการ แต่ไม่มีการตั้งงบประมาณเฉพาะสำหรับงานสารบรรณ ไม่มีการกำหนดลักษณะเฉพาะของวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการจัดเก็บเอกสาร ไม่มีการกำหนดความรับผิดชอบด้านเอกสารของบุคลากร ไม่มีการจัดลำดับความสำคัญของเอกสาร ด้านการจัดทำเอกสารมี 2 ลักษณะได้แก่เอกสารราชการทั่วไปและเอกสารเฉพาะของแต่ละกอง ด้านการจัดเก็บมีการแยกเก็บเอกสารที่อยู่ระหว่างปฏิบัติงาน เอกสารที่เก็บไว้ตรวจสอบ และเอกสารที่ปฏิบัติเสร็จสิ้นแล้ว ซึ่งมีการจัดเก็บตามคู่มือและการจัดเก็บตามความสะดวกของบุคลากรผู้ใช้งานเอกสาร การสืบค้นเอกสารสามารถทำได้ด้วยโปรแกรม Infoma หากเอกสารที่ปฏิบัติเสร็จสิ้นแล้วจะถูกย้ายเอกสารไปเก็บ ณ ศูนย์สารสนเทศฯ ไม่มีตารางกำหนดอายุเอกสาร ด้านปัญหาที่พบ คือ การขาดแคลนบุคลากรเครื่องมือพอเพียงและมีคุณภาพดีและมีพื้นที่ในการจัดเก็บเอกสารในสำนักงาน

Umi Asma' Mokhtarc และ Zawiyah M. Yusof (2015) ได้ศึกษาการจัดการเอกสารในประเทศมาเลเซียและพบว่าเป็นการจัดการเอกสารอยู่บนพื้นฐานแนวคิดแบบวงจรชีวิตเอกสาร (Life cycle) ที่มีขั้นตอนของเอกสารอยู่ 3 ขั้นตอนคือ การสร้าง การรักษาดูแล และการทำลายเอกสาร การจัดทำหมวดหมู่เป็นขั้นตอนพื้นฐานในการสร้างเอกสาร และการจำแนกเอกสารตามหน้าที่เป็นวิธีการในการจัดทำหมวดหมู่เอกสารที่มาจากหลักของการเคารพที่มาของเอกสารและแหล่งกำเนิดของเอกสาร

การศึกษาวิจัยนี้เป็นการค้นหาปัญหาในการจัดหมวดหมู่เอกสารโดยใช้การศึกษาเนื้อหาเอกสารและการสัมภาษณ์เพื่อค้นหาความต้องการในการพัฒนาระบบการจัดหมวดหมู่เอกสารโดยหลักการวิเคราะห์หน้าที่ เมื่อมีการนำหลักการนี้ไปใช้กับเอกสารอิเล็กทรอนิกส์จะเกิดความแตกต่างเนื่องจากในเอกสารอิเล็กทรอนิกส์จะมีลักษณะทางกายภาพที่แตกต่างไปจากเอกสารกระดาษและในการใช้หลักการนี้ต้องพิจารณาถึงบริบทในการใช้งาน

Julie McLeod (2003) ได้ประเมินผลกระทบของ ISO 15489 และนำเสนอผลการตรวจสอบเบื้องต้นเกี่ยวกับผลกระทบของ ISO 15489 ซึ่งเป็นมาตรฐานการจัดการเอกสารระหว่างประเทศการศึกษานี้ดำเนินการระหว่างเดือนมกราคม 2545 ถึงมีนาคม 2546 สํารวจจากผู้เข้าร่วมประชุมในการจัดการเอกสารและผู้เข้าร่วมกิจกรรมเกี่ยวกับการจัดการข้อมูลต่าง ๆ โดยสอบถามถึงความรับรู้ในระยะแรกและการวางแผนการใช้มาตรฐาน ISO 15489 ของผู้เกี่ยวข้องทั้งหมด ผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่ามีระดับความตระหนักในมาตรฐานด้านวิชาชีพด้านการจัดการเอกสารที่สูงและมีปฏิกิริยาในเชิงบวกต่อการจัดทำมาตรฐานแม้จะมีความไม่สมบูรณ์ก็ตาม สิ่งที่มีความเหมาะสมมากที่สุดคือช่วงระยะเวลาของแผนการใช้มาตรฐาน รวมถึงการใช้กลยุทธ์นี้ในการพัฒนานโยบายและยุทธศาสตร์เพื่อสนับสนุนกระบวนการจัดการเอกสารและโดยเปรียบเทียบกับการปฏิบัติด้านเอกสารในปัจจุบันซึ่งผู้เชี่ยวชาญด้านการจัดการเอกสารหลายแห่งวางแผนที่จะใช้มาตรฐานนี้ในการเพิ่มทักษะความเชี่ยวชาญของการจัดการเอกสารภายในองค์กรของตนเอง

Zoë A. Smyth (2005) ได้กล่าวถึงความร่วมมือกันระหว่าง 3 องค์กร คือ the Office of First Minister and Deputy First Minister (OFMDFM), the Department of Enterprise Trade and Investment (DETI), และ the Public Records Office of Northern Ireland (PRONI) ในไอร์แลนด์เหนือเพื่อร่วมกันพัฒนา Electronic Document and Records Management (EDRM) โดยงานวิจัยนี้ศึกษากรอบการทำงานและสำรวจประเด็นการแบ่งปันวิธีการทำงานในการจัดการเอกสารโดยใช้การจำแนกหมวดหมู่แฟ้ม (File Plan) ด้วยหน้าที่ เพื่อการบริการประชาชน โครงการนี้เป็นการเตรียมความพร้อมสำหรับการดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยเสรีภาพในการใช้ข้อมูล โครงการ Northern Ireland Civil Service (NICS) มีจุดมุ่งหมายในการพัฒนาแผนการจัดการแฟ้ม (ไฟล์ดิจิทัล) ให้เกิดความสอดคล้องกับระบบการจัดเก็บข้อมูลของ 3 หน่วยงาน มีเป้าประสงค์ที่ต้องการให้ผู้ทำงานทุกคนยอมรับ และสามารถเผยแพร่ให้เป็นรูปแบบพื้นฐาน โดยสามารถนำไปใช้งานทั้งไอร์แลนด์และในส่วนงานท้องถิ่นด้วย ซึ่งจะทำให้ขั้นตอนการจัดการเอกสารของหน่วยงานดีขึ้น ค้นหาข้อมูลได้รวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากขึ้น ซึ่งจากการศึกษานี้ พบว่า มีการจัดการไฟล์ในระบบการจัดการเอกสารเป็น 7 หน้าที่หลัก มีระดับการจัดการไฟล์อยู่ 4 ระดับคือ the high-level functions, sub-functions, activities and transactions ซึ่งการดำเนินการตามโครงการพบว่าเมื่อรวม File Plan ของทั้งสามหน่วยงานแล้ว มีการผสมกันของแฟ้มเอกสารที่ตั้งตามหัวเรื่องกับแฟ้มเอกสารที่ตั้งตามหน้าที่ ซึ่งมีความซับซ้อน ซ้ำซ้อน สับสน ในการใช้งาน ปัญหาของการแยกแยะระหว่างความเป็นหัวเรื่องกับ ความเป็นหน้าที่ และ การจัดการแฟ้มเอกสารของแต่ละหน่วยงานที่มีหน้าที่เหมือนกัน แต่กระบวนการทำงานไม่เหมือนกัน ซึ่งปัญหาเหล่านี้จะเป็นปัญหาเมื่อถูกนำไปให้บริการเอกสารกับบุคคลภายนอกหน่วยงานตามกฎหมาย FOI สิ่งทีโครงการนี้ทำเพื่อแก้ไขปัญหาคือการจัดการประชุมเพื่อพัฒนาแผนการจัดการแฟ้ม (File Plan) ร่วมกัน รวมถึงการจัดการเอกสาร

การจำแนกแฟ้ม และการกำหนดตารางกำหนดอายุเอกสาร และปัญหาที่เกิดจากการประชุมคือ มุมมองของผู้เข้าร่วมประชุมเป็นมุมมองด้านเดียวของหน้าที่ที่ทำได้เพียงอย่างเดียว ทำให้ไม่มีความหลากหลายด้านการใช้งานในระดับที่ต่ำกว่าด้วย อีกปัญหาหนึ่งที่พบในระบบ EDRM คือ การทำสำเนาเอกสาร และช่องทางการเข้าใช้แฟ้มเอกสารที่ไม่เหมาะสมกับปริมาณของเอกสาร และการจัดการเอกสารตามหน้าที่ที่ไม่เท่ากันของแต่ละหน่วยงาน เช่น ในหน่วยงานหนึ่งหน้าที่นี้อาจสำคัญ มีเอกสารปริมาณมาก และแบ่งได้หลายระดับ ในขณะที่อีกหน่วยงานหนึ่งหน้าที่นี้อาจอยู่ในระดับที่ต่ำกว่าไม่สำคัญ จึงมีการให้คุณค่าในแฟ้มที่จัดเก็บเอกสารในระดับที่แตกต่างกัน และในการกำหนดชื่อของแฟ้มเอกสารมีความไม่ชัดเจนระหว่างความเป็นหัวเรื่องและความเป็นหน้าที่ ซึ่งปัญหานี้สามารถแก้ไขได้ในระดับการวางนโยบายและกำหนดขั้นตอน โดยสรุป การศึกษาวิจัยนี้แสดงให้เห็นว่าในการจัดการเอกสารในระบบ EDRM ที่มีความร่วมมือระหว่างหลายหน่วยงานต้องมีข้อระมัดระวังในการกำหนดแผนการจัดการแฟ้ม (File Plan) ร่วมกัน ในเรื่องของความชัดเจนของชื่อแฟ้มเอกสาร การแตกต่างของระดับหน้าที่ในแต่ละหน่วยงานและการใช้งานของบุคคลภายนอก

Paul Sabourin (2001) นำเสนองานวิจัยเกี่ยวกับการปรับเปลี่ยนกรอบแนวความคิดในการจัดการแฟ้มเอกสารของรัฐบาลแคนาดาจากกรอบแนวคิดเดิมที่เป็นแบบ the subject-based classification systems ไปเป็นแบบ function-based file classification systems โดยเริ่มต้นจากการศึกษาการย้ายตารางกำหนดอายุเอกสารเป็นตัวอย่างในการใช้การวิเคราะห์กระบวนการในการจัดการเอกสาร การเปลี่ยนแปลงนี้มีจุดเริ่มต้นจากการใช้ macro-appraisal และ structural-functional analysis ในการจัดการเอกสารจดหมายเหตุและเอกสารประวัติศาสตร์ของชาติในนครนครของรัฐบาลแคนาดา ซึ่งแต่เดิมใช้การจัดการไฟล์แบบหัวเรื่องมาก่อน นอกจากนี้ในการศึกษาการเปลี่ยนแปลงนี้ยังต้องทำความเข้าใจกับคำว่า Records, Function, Functional Analysis เพื่อตอบสนองความต้องการตารางอายุการเก็บเอกสารในเอกสารที่เป็นลักษณะหน้าที่อำนาจการ ในการจัดการแฟ้มเอกสารนั้น ปัญหาอย่างหนึ่งก็คือ การจัดการแยกแฟ้มเอกสาร การตั้งชื่อแฟ้มที่เหมือนกับเป็นหัวเรื่องในการจัดหมวดหมู่แบบหน้าที่ การใช้คำที่เป็นคำนามมากกว่าคำที่แสดงกิจกรรมหรือการกระทำ กระบวนการทำงานในการวิเคราะห์เอกสารแบบนี้ต้องเน้นที่เป็นกระบวนการ กิจกรรม และต้องวิเคราะห์เอกสารตามกระบวนการทำงาน ซึ่งจะทำให้กระบวนการทำงานสะท้อนผ่านเอกสารที่เป็นหลักฐานการดำเนินงานและเป็นสิ่งที่บันทึกกิจกรรมการดำเนินงานของหน่วยงานนั่นเอง การเปลี่ยนแปลงแนวคิดเกี่ยวกับการจัดการเอกสารไปยังการวิเคราะห์ข้อมูลและการวิเคราะห์แบบแมโครทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงแนวคิดและมุมมองจากการจัดการแฟ้มเป็นแบบหัวเรื่องและเป็นนามธรรม ไปสู่การจัดเก็บแบบวิเคราะห์หน้าที่และกระบวนการที่สามารถเชื่อมโยงแฟ้มเอกสารให้ตรงกับกระบวนการทำงาน เพื่อเอื้อให้กับผู้ที่ทำหน้าที่จัดการเอกสาร และอำนวยความสะดวกให้แก่พวกเขาที่สามารถปรับให้เข้ากับสถานการณ์และวัฒนธรรมองค์กร และสามารถจัดการแฟ้มเอกสารร่วมกันระหว่างสำนักงานต่าง ๆ ได้ ซึ่งงานวิจัยนี้มีข้อเสนอในการใช้เทคนิคในการออกแบบการจำแนกแฟ้มเอกสารตามกระบวนการทำงานภายใต้บริบทของรัฐบาลแคนาดาและเห็นว่าในการวิเคราะห์แบบนี้จะสามารถตอบสนองความต้องการใช้เอกสารแม้จะเป็นในการใช้งานเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งต้องมีการพัฒนาเกณฑ์มาตรฐานด้านกระบวนการทำงานและการจัดการข้อมูลของแฟ้มเอกสารเพื่อหาแนวทางปฏิบัติที่ดีที่สุดในการวิเคราะห์เอกสาร

ตามกระบวนการทำงานนี้กำลังจะเป็นนวัตกรรมใหม่ ซึ่งเป็นการดำเนินการภายใต้ BASCS ซึ่งทำให้เกิดผลดีต่อการประเมินคุณค่าเอกสาร อย่างไรก็ตาม มีข้อควรระวังในเรื่องของการใช้คำที่มีความแตกต่างกันระหว่างชื่อเรื่องและกระบวนการ รวมถึงการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ ภายใต้ระบบการจัดการเอกสารเดียวกัน ซึ่งในการปรับเปลี่ยนและพัฒนากระบวนการจัดการใด ๆ ต้องใช้เวลาและผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน

จากการศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องข้างต้น พบว่า หลักการวิเคราะห์หน้าที่นั้น เมื่อนำไปใช้กับเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ อาจจะมีข้อบกพร่องบางส่วน เนื่องจากเอกสารมีลักษณะทางกายภาพองค์ประกอบของเอกสารที่แตกต่างจากเอกสารกระดาษ รวมถึง การจัดเก็บเอกสารที่แตกต่างกัน การใช้งานเอกสารอิเล็กทรอนิกส์มีความซับซ้อนในเรื่องของการทำสำเนา และการพิสูจน์ถึงแหล่งที่มา รวมถึงความจริงแท้ ความน่าเชื่อถือของเอกสารที่ซับซ้อนกว่าเอกสารกระดาษ รวมถึงการใช้งานและเคลื่อนย้ายเอกสารซ้ำซ้อนและสัมพันธ์กันในหลาย ๆ หน้าที่นั้นทำให้มีความยากต่อการวิเคราะห์เอกสารตามหน้าที่

แต่สำหรับเอกสารที่มีลักษณะทางกายภาพเป็นกระดาษนั้นหลักการวิเคราะห์หน้าที่จะเอื้อต่อการทำงานด้านการจัดการเอกสารเป็นอย่างดีเพราะการวิเคราะห์ที่เป็นระบบสามารถระบุลักษณะของหน้าที่และกระบวนการทำงานที่สัมพันธ์กันระหว่างกิจกรรม คน และโครงสร้างองค์กร เป็นเทคนิคที่ใช้งานได้ดี มีความยืดหยุ่น และเหมาะสม

## สรุป

จากการทบทวนวรรณกรรมและศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้ข้อมูลเบื้องต้นว่าการจะวางระบบการจัดการเอกสารให้กับบัณฑิตวิทยาลัยฯ นั้น ต้องคำนึงถึงปัจจัยเรื่องความเข้าใจในความหมายและความสำคัญของเอกสารของเจ้าหน้าที่ภายในบัณฑิตวิทยาลัยฯ โครงสร้างการบริหารงานองค์กรและวัฒนธรรมองค์กรของบัณฑิตวิทยาลัยฯ ที่มีพัฒนาการมาจากหน่วยงานราชการไทยที่มีลักษณะเป็นแบบราชการ (Bureaucracy) ดังนั้น ในการสร้างต้นแบบแผนการจัดเก็บแฟ้มเอกสาร (File Plan Model) จึงจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพิ่มเติมจากการสำรวจเอกสารและการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ได้ข้อมูลเพิ่มเติมว่าในการจัดการเอกสารและการบริหารงานองค์กรที่เกิดขึ้นในบัณฑิตวิทยาลัยฯ จริง ๆ แล้ว มีลักษณะสอดคล้องกับสิ่งที่ค้นพบจากการทบทวนวรรณกรรมหรือไม่อย่างไร เพื่อจะได้นำข้อมูลที่ได้มาสร้างต้นแบบแผนการจัดเก็บแฟ้มเอกสารที่เหมาะสมสำหรับต่อบัณฑิตวิทยาลัยฯ ต่อไป

### บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย

ในบทนี้ ผู้วิจัยจะอธิบายถึงวิธีดำเนินการวิจัย โดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วน กล่าวคือ ส่วนที่ 1: กรอบแนวคิดการวิจัย (Research Framework) ในส่วนนี้ จะอธิบายถึง เหตุผลที่เลือกใช้วิธีวิจัยแบบหลายวิธี (Multiple methods) และกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย ส่วนที่ 2: การออกแบบงานวิจัย หรือวิธีวิจัย (Research Design) ในส่วนนี้ จะนำเสนอวิธีวิจัยและกระบวนการในการเก็บข้อมูลเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของงานวิจัย ส่วนที่ 3: วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล ในส่วนนี้ จะอธิบายถึงวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลให้ได้ปริมาณและคุณภาพที่เพียงพอในการนำไปใช้ตอบโจทย์คำถามงานวิจัย และส่วนที่ 4: การวิเคราะห์ข้อมูล ในส่วนนี้ จะอธิบายวิธีการวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบยัน (Triangle Analysis) ที่จะนำมาใช้วิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตอบโจทย์คำถามงานวิจัย

#### 1. กรอบแนวคิดการวิจัย (research framework)

งานวิจัยชิ้นนี้เป็นงานวิจัยทาง Archival Science ที่มีลักษณะเป็น Meta-discipline กล่าวคือ เป็นการศึกษาหาวิธีหรือแนวปฏิบัติที่ดีในการจัดการเอกสารในแง่มุมต่าง ๆ โดยการนำวิธีการศึกษาวิจัยจากศาสตร์อื่น ๆ มาปรับใช้ให้เหมาะสมกับสิ่งที่ต้องการค้นหา และเนื่องจากงานวิจัยชิ้นนี้เป็นการศึกษาหาแนวปฏิบัติที่ดีในการจัดเก็บเอกสารผ่านการออกแบบแผนการจัดเก็บแฟ้มเอกสารด้วยวิธีการวิเคราะห์หน้าที่ งานวิจัยชิ้นนี้จึงต้องเป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) เพราะการศึกษาในเรื่องดังกล่าวเกี่ยวข้องกับมุมมอง ความคิดเห็น และแนวปฏิบัติของมนุษย์ในเรื่องการจัดการเอกสารซึ่งต้องการการวิเคราะห์ข้อมูลในเชิงคุณภาพมากกว่าในเชิงปริมาณ กล่าวคือ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สามารถนำมาตอบคำถามวิจัยได้ การเก็บข้อมูลต้องมีทั้งการสำรวจเอกสาร และการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกในประเด็นต่าง ๆ เพื่อให้ได้แง่มุมและมุมมองของบุคคลมาอภิปรายผล เพื่อหาแนวปฏิบัติที่ดีในการจัดเก็บเอกสาร และการอภิปรายผลเพื่อวัตถุประสงค์ดังกล่าวนี้ไม่สามารถกระทำในลักษณะการแสดงผลในเชิงตัวเลขหรือสถิติได้แต่ต้องกระทำในเชิงพรรณนาเพื่ออธิบายเหตุการณ์และสภาพแวดล้อมที่มีอยู่ตามความเป็นจริง การพรรณนาดังกล่าวก็เพื่อวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ของเหตุการณ์กับสภาพแวดล้อมโดยผู้วิจัยเข้าไปมีส่วนร่วมโดยตรงกับประชากรหรือปรากฏการณ์ที่จะศึกษาและใช้ประโยชน์จากความสัมพันธ์กับกลุ่มตัวอย่างดังกล่าวเพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีคุณภาพ (ชาย โพธิ์สิตา, 2556)

การเป็นงานวิจัยทาง Archival Science ที่มีลักษณะเป็น Meta-discipline และเป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพดังกล่าว กรอบการวิจัยและระเบียบวิธีวิจัยของงานวิจัยชิ้นนี้จึงตั้งอยู่บนพื้นฐานของการหาวิธีการที่เหมาะสมที่สุดไม่ว่าจะวิธีการใดก็ตามมารวบรวมข้อมูลให้ได้คุณภาพเพียงพอที่จะใช้ในการตอบคำถามวิจัยด้วยวิธีการอภิปรายในเชิงพรรณนา ดังนั้น กรอบที่กำหนดการเก็บข้อมูลในงานวิจัยชิ้นนี้ คือ คำถามงานวิจัยนั่นเอง (ดูบทที่ 1 หัวข้อ วัตถุประสงค์งานวิจัย หน้า 5) ซึ่งคำถามดังกล่าวกำหนดให้ผู้วิจัยต้องเก็บข้อมูลในประเด็นดังต่อไปนี้

(1) การบริหารจัดการ วัฒนธรรมองค์กร โครงสร้าง วิสัยทัศน์ พันธกิจ และกระบวนการทำงานตามพันธกิจของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร ตลิ่งชัน

(2) ระบบการจัดการเอกสารในปัจจุบันของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร ตลิ่งชัน

(3) การจัดทำต้นแบบแผนการจัดเก็บแฟ้มเอกสารโดยใช้หลักการวิเคราะห์หน้าที่

ข้อมูลที่ต้องการเก็บดังกล่าวนี้ ผู้วิจัยเห็นว่าไม่สามารถใช้วิธีการใดวิธีการหนึ่งในการเก็บข้อมูลได้ กล่าวคือ การเก็บข้อมูลในประเด็นที่หนึ่งซึ่งเป็นเรื่องเกี่ยวกับการบริหารจัดการภายในองค์กรนั้นต้องอาศัยข้อมูลที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรมและการสัมภาษณ์ผู้เกี่ยวข้อง เช่นเดียวกันการเก็บข้อมูลในประเด็นที่สองซึ่งเป็นเรื่องเกี่ยวกับการจัดการเอกสารในองค์กรนั้นต้องอาศัยข้อมูลที่ได้จากการสำรวจเอกสารของบัณฑิตวิทยาลัยฯ การสังเกตการณ์การทำงานของเจ้าหน้าที่บัณฑิตวิทยาลัยฯ และการสัมภาษณ์ผู้เกี่ยวข้อง ในขณะที่การเก็บข้อมูลในประเด็นสุดท้ายซึ่งเกี่ยวกับแบบแผนการจัดเก็บแฟ้มเอกสารตามหลักการวิเคราะห์หน้าที่นั้นต้องอาศัยข้อมูลที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรม การสำรวจเอกสารของบัณฑิตวิทยาลัยฯ การสังเกตการณ์การทำงานของเจ้าหน้าที่บัณฑิตวิทยาลัยฯ และการสัมภาษณ์ผู้เกี่ยวข้อง ดังนั้น วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อตอบคำถามวิจัยในงานวิจัยนี้จึงใช้วิธีการหลากหลายวิธี ดังนี้

(1) การทบทวนวรรณกรรม

(2) การสำรวจเอกสารและสังเกตการณ์

(3) การสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง

การทบทวนวรรณกรรมเป็นการรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับนิยามของเอกสาร หลักการจัดการเอกสาร หลักการจัดการเอกสารแบบวิเคราะห์หน้าที่ โครงสร้างการบริหารงานและวัฒนธรรมองค์กรของบัณฑิตวิทยาลัยฯ วิธีการนี้จะทำให้ได้ข้อมูลในเรื่องของหลักการ แนวทาง ขั้นตอนการจัดการเอกสาร และขั้นตอนการจัดทำแบบแผนการจัดเก็บแฟ้มเอกสารตามหลักสากล นอกจากนี้ยังทำให้ได้ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับโครงสร้างการบริหารงานและวัฒนธรรมองค์กรของบัณฑิตวิทยาลัยฯ

การสำรวจเอกสารและสังเกตการณ์เป็นการรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะของเอกสาร การใช้งาน การจัดเก็บ และวิธีปฏิบัติของเจ้าหน้าที่บัณฑิตวิทยาลัยฯ ต่อเอกสารขององค์กร วิธีการนี้จะทำให้ได้ข้อมูลเบื้องต้นในเรื่องลักษณะและวิธีการจัดการเอกสารของบัณฑิตวิทยาลัยฯ

การสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง เป็นการรวบรวมข้อมูลจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานและการใช้งานเอกสารของบัณฑิตวิทยาลัยฯ ในเรื่องความรู้ ทัศนคติ ความคิดเห็น และข้อเสนอแนะที่เกี่ยวข้องกับโครงสร้างการบริหารงาน วัฒนธรรมองค์กร และการจัดการเอกสารของบัณฑิตวิทยาลัยฯ

อย่างไรก็ตาม Venkatesh and others (2013 : 34) ได้อธิบายว่า ความถูกต้องและสมบูรณ์ของข้อมูลมีความสำคัญ เพราะสิ่งเหล่านี้ส่งผลต่อความน่าเชื่อถือของผลวิจัย พวกเขาได้อธิบายว่าความถูกต้องสมบูรณ์ในบริบทของการศึกษาเชิงคุณภาพจะหมายถึงขอบเขตที่ข้อมูลมีเหตุผล ไร้ความเข้าใจ และมีความเชื่อถือตรงสามารถอธิบายให้เหตุผลได้หากมีข้อสงสัย และเพื่อให้แน่ใจว่าข้อมูลที่ได้มามีความถูกต้องมีเหตุผล Maxwell (2005) ได้แนะนำให้ดำเนินการวิจัยเพื่อให้เป็นไปตามความถูกต้องสมบูรณ์สามประการได้แก่ การพรรณนา (descriptive), การตีความ (interpretive) และ ความถูกต้องตรงตามทฤษฎี ดังนั้น ในงานวิจัยขั้นนี้ ข้อมูลที่ได้มาจะถูกตรวจสอบความถูกต้องโดย



วิธีวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบยัน (Triangulated approach) กล่าวคือ ข้อมูลที่ได้มาจะถูกสอบยัน ข้อมูลข้ามกันระหว่างข้อมูลจากการทบทวนวรรณกรรม ข้อมูลจากการสำรวจเอกสาร และข้อมูลจากการสัมภาษณ์

จากกรอบแนวคิดการวิจัยดังกล่าว ผู้วิจัยได้ออกแบบวิธีการดำเนินการวิจัย ดังแสดงในแผนภาพที่ 2: การออกแบบงานวิจัย ดังนี้

2. การออกแบบงานวิจัยหรือวิธีดำเนินการวิจัย ( research design )



แผนภาพที่ 2 : การออกแบบงานวิจัย

จากภาพดังกล่าว ข้อมูลที่ได้จากการสำรวจเอกสารและการสัมภาษณ์ถึงโครงสร้างจะถูกนำมาวิเคราะห์เปรียบเทียบกับข้อมูลที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรม การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอยยืน (Triangulated approach) ดังกล่าวจะช่วยหาคำตอบที่ถูกต้องว่าปัจจัยใดที่มีผลต่อการสร้างต้นแบบแผนการจัดเก็บแฟ้มเอกสารของบัณฑิตวิทยาลัยฯ

ในขณะเดียวกัน การจะสร้างต้นแบบแผนการจัดเก็บแฟ้มเอกสารของบัณฑิตวิทยาลัยฯได้นั้น จำเป็นต้องได้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับ 4 ประเด็นหลักดังต่อไปนี้

(1) การจัดการเอกสารและการจัดการเอกสารตามหลักการวิเคราะห์หน้าที่เพื่อหาแนวทางและขั้นตอนที่เป็นไปตามมาตรฐานสากล

(2) โครงสร้างการบริหารงาน ภาระหน้าที่ วัฒนธรรมองค์กรของบัณฑิตวิทยาลัยฯ

(3) ลักษณะการจัดการเอกสารของบัณฑิตวิทยาลัยฯ

(4) ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการจัดการเอกสารในปัจจุบัน

การจะได้ข้อมูลดังกล่าว จะต้องจัดเก็บข้อมูลด้วยวิธีดังต่อไปนี้

### 2.1 การทบทวนวรรณกรรมและเอกสารที่เกี่ยวข้อง (Literature studies)

งานวิจัยชิ้นนี้จะรวบรวมข้อมูลจากการศึกษาเอกสารและวรรณกรรมใน 4 หัวข้อ คือ

- นิยาม ความหมายและความสำคัญของ Records เพื่อศึกษานิยาม ความหมาย ลักษณะองค์ประกอบ และความสำคัญของ Records การศึกษาในเรื่องดังกล่าวจะทำให้ทราบถึงบริบทและความจำเป็นในการจัดเก็บ Records

- การจัดการเอกสาร เพื่อศึกษาแนวทาง หลักการ วิธีการ ขั้นตอนในการจัดการเอกสาร (Records Management) ทั้งในทางทฤษฎีและแนวทางปฏิบัติ การศึกษาในเรื่องดังกล่าวจะทำให้ทราบขั้นตอนและวิธีการในการจัดการเอกสารที่เป็นมาตรฐานตามหลักสากลและสามารถนำข้อมูลดังกล่าวมาวิเคราะห์เปรียบเทียบกับจัดการเอกสารของบัณฑิตวิทยาลัยฯได้

- การจัดการเอกสารโดยหลักการวิเคราะห์หน้าที่ (Functional Analysis in Records Management) เพื่อศึกษาทฤษฎี แนวทาง หลักการ ขั้นตอนในการวิเคราะห์หน้าที่ การจัดทำแผนการจัดเก็บแฟ้มเอกสารตามหลักสากลและข้อควรระวัง การศึกษาในเรื่องดังกล่าวจะทำให้สามารถหาแนวทางที่เหมาะสมและมีประสิทธิภาพเพื่อนำมาปรับใช้กับบัณฑิตวิทยาลัยฯได้

- โครงสร้างองค์กรและวัฒนธรรมองค์กร เพื่อศึกษาโครงสร้างองค์กร การบริหารงาน กระบวนการทำงาน พันธกิจ และลักษณะของวัฒนธรรมองค์กรของบัณฑิตวิทยาลัยฯ การศึกษาในเรื่องดังกล่าวจะทำให้ทราบถึงภารกิจหน้าที่และวิธีการบริหารงานของบัณฑิตวิทยาลัยฯ

### 2.2. การสำรวจเอกสาร

งานวิจัยชิ้นนี้จะรวบรวมข้อมูลจากการสำรวจเอกสารของบัณฑิตวิทยาลัยฯ เพื่อรวบรวมข้อมูลในเรื่องลักษณะ การใช้งาน จัดเก็บ และการค้นคืนเอกสาร ในการสำรวจเอกสารนั้นดำเนินการอยู่ 2 วิธี คือ การสำรวจทางกายภาพ (Physical survey) และการตอบแบบสำรวจเอกสาร (Questionnaire)

(ก) การสำรวจทางกายภาพ (Physical survey) เป็นการเดินสำรวจทางกายภาพในสถานที่ปฏิบัติงานและพื้นที่เก็บเอกสาร ในการสำรวจแบบกายภาพจะเป็นการดำเนินการเข้าไปสำรวจเอกสารในพื้นที่ปฏิบัติงานและพื้นที่การจัดเก็บเอกสารของบัณฑิตวิทยาลัยฯ เพื่อให้ได้ข้อมูลเกี่ยวกับ

ลักษณะของเอกสาร การใช้งานเอกสาร การจัดเก็บ วัสดุครุภัณฑ์ที่ใช้ในการปฏิบัติงานและจัดเก็บเอกสาร การจัดทำแผนผังอาคาร พื้นที่จัดเก็บเอกสาร สังเกตการณ์การทำงานตามกระบวนการต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน รวบรวมข้อมูลในเรื่องของลักษณะการใช้งานเอกสาร ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการใช้งานเอกสารและวัฒนธรรมองค์กร ข้อมูลดังกล่าวจะถูกนำมาวิเคราะห์ตีความร่วมกับแบบสำรวจเอกสารและการสัมภาษณ์เพื่อให้ได้ข้อมูลในเรื่องลักษณะการจัดการเอกสารของบัณฑิตวิทยาลัยฯและผลกระทบที่มีต่อการสร้างแผนการจัดเก็บแฟ้มเอกสาร

(ข) การตอบแบบสำรวจเอกสาร (Questionnaire) โดยเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับเอกสารจะเป็นผู้ดำเนินการตอบแบบสำรวจเอกสาร (ดูภาคผนวก ก) ในวิธีการตอบแบบสำรวจเอกสารจะตั้งอาศัยความร่วมมือส่วนร่วมของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเอกสารของหน่วยงาน (Northern Territory Government, 2006) ดังนั้น ในการวิจัยครั้งนี้จึงได้ส่งแบบสำรวจเอกสารไปยังเจ้าหน้าที่ของบัณฑิตวิทยาลัยฯ ที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับเอกสารทั้งหมด 8 คน แบบสำรวจเอกสารถูกออกแบบให้ได้ข้อมูลเพื่อให้เข้าใจบริบทขององค์กร พื้นฐานเกี่ยวกับหน้าที่และความสำคัญของหน่วยงานที่สร้างเอกสาร ลักษณะและกระบวนการในการใช้งานเอกสารของหน่วยงาน โดยมีประเด็นในแบบสำรวจเอกสาร คือ

ข้อมูลของเอกสาร: ชื่อเรื่อง ใครสร้าง สร้างเมื่อไหร่ หน่วยงานใดเป็นผู้สร้าง อายุของเอกสาร รูปแบบของเอกสารเป็นกระดาษหรือไฟล์ดิจิทัล

ลักษณะข้อมูลที่บันทึกไว้ในเอกสาร: เป็นเอกสารเกี่ยวกับอะไร ปริมาณเอกสาร

ข้อมูลเกี่ยวกับการจัดการเอกสาร: ใครสามารถใช้เอกสารได้บ้าง มีการควบคุมเอกสารแบบใด สถานที่เก็บ การยืม การคืนคืน มีความสัมพันธ์กับเอกสารชุดอื่นหรือไม่

ข้อมูลเกี่ยวกับความปลอดภัยของเอกสาร: ใครเป็นผู้ดูแลเอกสาร กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับเอกสาร

ข้อมูลอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

แบบสำรวจเอกสารเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลในเรื่องของลักษณะการสร้าง การใช้งาน การจัดเก็บ การคืนคืนเอกสาร และปัญหาที่เกิดขึ้นจากการใช้งานเอกสาร เมื่อนำข้อมูลจากการสำรวจทางกายภาพมารวมกับข้อมูลจากการสำรวจเอกสารโดยใช้แบบสอบถามนั้นจะทำให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วนรอบด้าน สามารถนำมาจำแนกและวิเคราะห์ร่วมกับการสัมภาษณ์จนท้ายที่สุดจะได้เงื่อนไข/ข้อพึงระวังและปัจจัยที่มีผลต่อการสร้างแผนการจัดเก็บแฟ้มเอกสาร

### 2.3 การสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง

งานวิจัยชิ้นนี้จะรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้างในประเด็นหลัก 4 ประเด็นคือ ลักษณะการใช้งานเอกสาร, กระบวนการทำงานตามภารกิจหน้าที่, วัฒนธรรมองค์กร และปัญหาที่เกิดจากการใช้งานเอกสารในปัจจุบันของบัณฑิตวิทยาลัยฯ โดยประเด็นเหล่านี้ต้องการข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับกระบวนการทำงานและการใช้งานเอกสารเพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างภารกิจหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน และเอกสารว่ามีความสัมพันธ์กันอย่างไร

Flick (2002, 2007) ได้อธิบายว่า การสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้างเป็นการสัมภาษณ์ที่มีประเด็นในการสัมภาษณ์ชัดเจนแต่ก็มีความยืดหยุ่น สามารถค้นหาแง่มุมเจาะลึกในประเด็นที่ผู้ให้สัมภาษณ์มีความรู้และในประเด็นที่ผู้วิจัยมีความสงสัยใคร่รู้เพิ่มเติม จึงเป็นวิธีการที่เหมาะสมในการ

เก็บรวบรวมข้อมูลในเรื่องที่กำหนดไว้นี้ ในการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้างที่ผู้วิจัยใช้ในงานวิจัยชิ้นนี้มีขั้นตอน ดังนี้

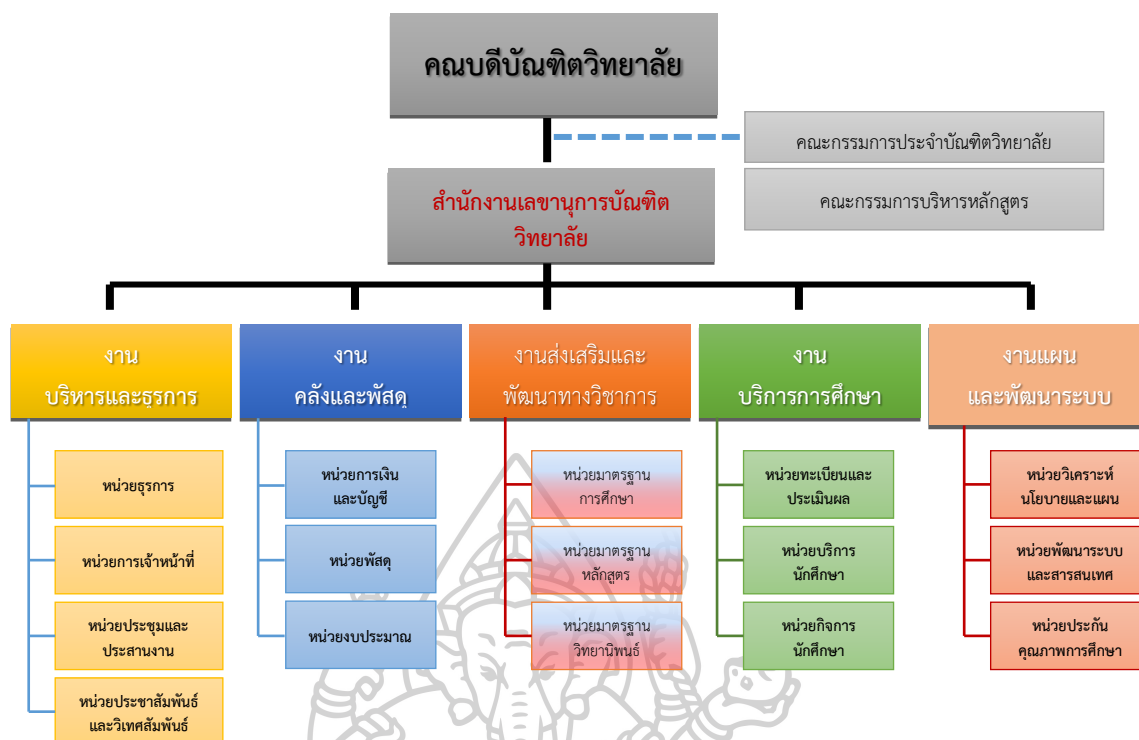
### 2.3.1 การวิเคราะห์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder analysis)

ในการค้นหาความสัมพันธ์ของเอกสารกับกระบวนการปฏิบัติงานและปัญหาที่มีผลในการปฏิบัติงานด้านเอกสารของบัณฑิตวิทยาลัยฯ นั้น ข้อมูลจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับเรื่องดังกล่าวถือได้ว่าเป็นแหล่งข้อมูลสำคัญในการทำความเข้าใจกระบวนการทำงานของบัณฑิตวิทยาลัยฯ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้ใช้แนวทางการวิเคราะห์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นเกณฑ์ในการคัดเลือกผู้ที่จะให้ข้อมูลสำหรับงานวิจัยนี้ Spradley (1979) กล่าวถึง คุณสมบัติของผู้ให้สัมภาษณ์เชิงคุณภาพที่นักวิจัยควรมองหาในการเลือกตัวอย่างเพื่อการสัมภาษณ์ไว้ 5 ประการ คือ ผู้ที่ให้สัมภาษณ์ต้องเป็นผู้ที่รู้เรื่องนั้น ๆ อย่างแท้จริง ต้องเป็นคนที่อยู่ในวงการแต่ไม่ควรเป็นคนที่อยู่ในวงการเดียวกันกับผู้สัมภาษณ์ ต้องเป็นคนที่สามารถให้เวลาสำหรับการสัมภาษณ์อย่างเพียงพอ และต้องเป็นนักเล่าเรื่องที่ดี

อย่างไรก็ดี คุณสมบัติข้างต้นนั้นเป็นสิ่งที่หาไม่ได้ง่ายนัก Rubin and Rubin (1995) จึงแนะนำว่าควรพิจารณาผู้ให้สัมภาษณ์ที่มีคุณสมบัติ 3 ประการดังนี้ก่อนคือ ผู้ที่มีความรู้หรือมีประสบการณ์ในเรื่องที่เราทำการศึกษา สมารถใจที่จะคุยกับผู้สัมภาษณ์ และต้องมาจากกลุ่มคนที่มีความคิดหลากหลาย

จากแนวคิดและข้อเสนอแนะของทั้งสองท่านดังกล่าว จะเห็นได้ว่า คุณสมบัติที่เหมือนกันประการหนึ่งคือ ผู้ให้สัมภาษณ์ควรมีความรู้หรือประสบการณ์ในเรื่องที่ทำการศึกษา ดังนั้น เมื่อพิจารณาจากคุณสมบัติข้างต้นและวิเคราะห์ร่วมกับข้อมูลที่ต้องการจะรวบรวม ผู้วิจัยจึงกำหนดผู้สัมภาษณ์เป็นเจ้าหน้าที่ภายในบัณฑิตวิทยาลัยฯ ทั้งหมด 8 คน เนื่องจากบุคคลทั้ง 8 คนนี้เป็นทั้งผู้สร้าง ผู้รับ ผู้จัดเก็บ ผู้ใช้ และผู้จัดการเอกสารของบัณฑิตวิทยาลัยฯ นอกจากนี้บุคคลเหล่านี้ยังเป็นเจ้าหน้าที่ของบัณฑิตวิทยาลัยฯ ที่ปฏิบัติงาน ณ บัณฑิตวิทยาลัยมาเป็นเวลาอย่างน้อยไม่ต่ำกว่า 3 ปี บุคคลเหล่านี้จึงเข้าใจถึงลักษณะการบริหารงาน วัฒนธรรมองค์กร โครงสร้างการบริหารงานและกระบวนการทำงานภายในองค์กรบัณฑิตวิทยาลัยฯ

สำหรับเจ้าหน้าที่ภายในบัณฑิตวิทยาลัยฯ ทั้ง 8 คนนั้น ผู้วิจัยได้มาจากการวิเคราะห์โครงสร้างการบริหารงานของบัณฑิตวิทยาลัยฯ ดังแสดงในภาพแผนภาพที่ 3: โครงสร้างการบริหารงานของบัณฑิตวิทยาลัยฯ



แผนภาพที่ 3 : โครงสร้างการบริหารงานของบัณฑิตวิทยาลัยฯ

เมื่อพิจารณาแผนผังโครงสร้างการบริหารงานของบัณฑิตวิทยาลัยฯ มาวิเคราะห์หาผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการจัดการเอกสาร ผู้วิจัยพบว่า ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง คือ ผู้ที่ปฏิบัติงานภายในองค์กรทุกคน ซึ่งสามารถจำแนกได้เป็น 2 กลุ่ม คือ ผู้ที่เป็นหัวหน้างานจำนวน 2 คน และผู้ที่เป็นผู้ปฏิบัติงานจำนวน 6 คน โดยแต่ละบุคคลมีระดับและปริมาณที่เกี่ยวข้องกับเอกสารแตกต่างกัน ดังนี้

หัวหน้างาน คือ หัวหน้ากลุ่มงานซึ่งสามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับความเข้าใจ ความคิด และมุมมองเกี่ยวกับการจัดการเอกสาร ภารกิจหน้าที่ของบัณฑิตวิทยาลัย วัฒนธรรมองค์กร และปัญหาที่เกิดขึ้นจากการใช้งานเอกสาร เนื่องจากข้อมูลทั้ง 4 ประเด็นนี้ต้องการความคิดเห็นทั้งในด้านการปฏิบัติงาน การควบคุมดูแล และการวางนโยบาย ดังนั้น จึงจำเป็นต้องสัมภาษณ์หัวหน้างานผู้ซึ่งมีบทบาททั้งในแง่การวางนโยบาย ควบคุม และปฏิบัติงาน

เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน คือ เจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการจัดการเอกสารของบัณฑิตวิทยาลัยฯ ในทุกส่วนงานขององค์กร เจ้าหน้าที่ดังกล่าวจะให้ข้อมูลเกี่ยวกับความเข้าใจ ความคิด มุมมอง วิธีการและขั้นตอนการจัดการเอกสาร ภารกิจหน้าที่ วัฒนธรรมองค์กรและปัญหาที่เกิดขึ้นจากการใช้งานเอกสาร เนื่องจากข้อมูลที่ได้จากหัวหน้างานไม่เพียงพอที่จะวิเคราะห์ถึงประเด็นทั้ง 4 โดยเฉพาะในแง่แนวทางปฏิบัติ วิธีการและขั้นตอนการจัดการเอกสารของบัณฑิตวิทยาลัย จึงมีความจำเป็นต้องสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องสมบูรณ์ไปวิเคราะห์หาความเชื่อมโยงของเอกสารภายในหน่วยงานและหาปัจจัยที่มีผลต่อการจัดทำแผนการจัดเก็บแฟ้มเอกสาร (File plan) ของหน่วยงาน

โดยสรุป จำนวนผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่จะถูกสัมภาษณ์ในงานวิจัยนี้เป็นไปตามที่แสดงในตารางที่ 1: ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	จำนวน
หัวหน้างาน	2
เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน	6

ตารางที่ 1: ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

### 2.3.2 การตั้งคำถามสำหรับการสัมภาษณ์

เนื่องจากการสัมภาษณ์เป็นแบบกึ่งโครงสร้าง ผู้วิจัยจึงได้ตั้งคำถามหลักที่จะต้องถามในลักษณะคำถามปลายเปิดที่สามารถเปิดโอกาสให้ผู้ให้สัมภาษณ์สามารถให้ข้อมูลเชิงพรรณนาในหัวข้อที่กำหนดไว้ และในขณะเดียวกัน ผู้ให้สัมภาษณ์และผู้ถูกสัมภาษณ์ยังสามารถตอบสนองต่อสถานการณ์ที่เกิดขึ้นในขณะสัมภาษณ์ได้ไม่ว่าจะเป็นการแลกเปลี่ยนมุมมอง แนวคิด ทักษะคิด และข้อมูลใหม่ที่เกิดขึ้นระหว่างการสัมภาษณ์ (Sharan, 2009 : 90) ผู้วิจัยกำหนดประเด็นในการสัมภาษณ์ไว้ ดังนี้

ประเด็นที่ 1 ลักษณะการจัดการเอกสารของบัณฑิตวิทยาลัยฯ

ในประเด็นนี้ ผู้วิจัยจะตั้งคำถามที่เกี่ยวกับกระบวนการสร้าง ลักษณะของเอกสารที่ถูกสร้างขึ้น การใช้งานเอกสาร และวิธีการจัดเก็บเอกสารของหน่วยงาน รวมทั้งสอบถามความคิดเห็นผู้ให้สัมภาษณ์ในเรื่อง ข้อดี ข้อด้อย และปัญหาในการจัดการเอกสารในรูปแบบดังกล่าวของหน่วยงาน ข้อมูลจากประเด็นนี้จะถูกนำไปใช้ในการวิเคราะห์หาลักษณะการจัดการเอกสารของบัณฑิตวิทยาลัยฯ และผลกระทบของการจัดการเอกสารในลักษณะดังกล่าวต่อการนำวิธีการวิเคราะห์หน้าที่มาจัดทำแบบแผนการจัดเก็บแฟ้มเอกสาร

ประเด็นที่ 2 กระบวนการทำงานตามภารกิจหน้าที่ขององค์กร

ในประเด็นนี้ ผู้วิจัยจะตั้งคำถามที่เกี่ยวกับกระบวนการและลักษณะการทำงานของเจ้าหน้าที่ ความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน ปัญหา อุปสรรค หรือข้อจำกัดในการทำงาน รวมทั้งสอบถามความคิดเห็นผู้ให้สัมภาษณ์ในเรื่องความจำเป็นในการใช้งานเอกสารในภาระงานของตนเอง ข้อมูลจากประเด็นนี้จะถูกนำไปใช้ในการวิเคราะห์การจัดทำแผนการจัดเก็บแฟ้มเอกสารของหน่วยงาน

ประเด็นที่ 3 วัฒนธรรมองค์กร

ในประเด็นนี้ ผู้วิจัยจะตั้งคำถามเกี่ยวกับแนวคิด ความเข้าใจ ธรรมเนียมปฏิบัติภายในหน่วยงาน กฎ ระเบียบ และข้อบังคับเกี่ยวกับการทำงาน รวมถึงสอบถามความคิดเห็น ทักษะคิดและ

มุมมองของผู้ให้สัมภาษณ์ที่มีต่อองค์กรและการจัดการเอกสาร ข้อมูลที่ได้จากประเด็นนี้จะนำไปวิเคราะห์เพื่อหาปัจจัยที่มีผลต่อการจัดทำแผนการจัดเก็บแฟ้มเอกสารของหน่วยงาน

ประเด็นที่ 4 ปัญหาที่เกิดจากการใช้งานเอกสาร

ในประเด็นนี้ ผู้วิจัยจะตั้งคำถามเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคของเจ้าหน้าที่บัณฑิตวิทยาลัยฯ ในการปฏิบัติงาน การจัดการเอกสาร และการใช้งานเอกสารระหว่างการทำงานนั้น รวมทั้งสอบถามความคิดเห็นผู้ให้สัมภาษณ์ในเรื่องวิธีการแก้ไขปัญหาและข้อเสนอแนะต่าง ๆ ข้อมูลที่ได้จากประเด็นนี้จะนำไปวิเคราะห์เพื่อหาปัจจัยที่มีผลต่อการจัดทำแผนการจัดเก็บแฟ้มเอกสารของหน่วยงาน

โดยสรุป ในแต่ละประเด็น คำถามหลักมีดังนี้

ประเด็นที่ 1 ลักษณะการจัดการเอกสารของบัณฑิตวิทยาลัย

- เอกสารที่ผลิตขึ้นมีอะไรบ้างและจัดเก็บอย่างไร
- นโยบาย กฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการใช้งานเอกสารในหน่วยงานท่านมีลักษณะเป็นเช่นไร
- ท่านจัดหมวดหมู่เอกสารเพื่อจัดเก็บอย่างไร
- การเรียกใช้งานเอกสาร ค้นหาเอกสารของท่าน มีวิธีการอย่างไร
- หากต้องการทำลายเอกสารท่านจะดำเนินการอย่างไร
- ท่านคิดว่าการจัดการเอกสารในองค์กรของท่านเป็นอย่างไร

ประเด็นที่ 2 กระบวนการทำงานตามภารกิจหน้าที่ขององค์กร

- ท่านมีหน้าที่อะไรบ้าง
- งานในหน้าที่ของท่านเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับผู้อื่นอย่างไร
- โปรดอธิบายกระบวนการทำงานในหน้าที่ของท่าน

ประเด็นที่ 3 วัฒนธรรมองค์กร

- หากต้องการใช้เอกสารของบุคคลอื่นในหน่วยงานท่านจะทำอย่างไร
- ในกรณีท่านต้องไปใช้เอกสารของเพื่อนร่วมงานท่านจะทำอย่างไร
- ท่านรับทราบแนวทางในการปฏิบัติงานมาจากที่ใด/ใคร/อย่างไร
- ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรเกี่ยวกับการจัดเก็บเอกสารของหน่วยงาน

ประเด็นที่ 4 ปัญหาที่เกิดจากการใช้งานเอกสาร

- ตารางกำหนดอายุเอกสารของหน่วยงานท่านเป็นอย่างไร
- ปัญหาในด้านการใช้งานเอกสารของท่านเป็นอย่างไร
- ปัญหาในด้านการจัดเก็บเอกสารของท่านเป็นอย่างไร
- ท่านมีข้อเสนอแนะอะไรบ้างเกี่ยวกับการใช้งานเอกสารในหน่วยงาน

### 3. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในงานวิจัยนี้ใช้วิธีการสำรวจเอกสารและวิธีการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง ข้อมูลที่เก็บรวบรวมมาจากสองวิธีการดังกล่าวจะถูกนำไปใช้สอบย้อนกับข้อมูลที่ได้จากการ

ทบทวนวรรณกรรมและการศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้อง การเก็บรวบรวมข้อมูลดังกล่าวมีรายละเอียด ดังนี้

### 3.1. การสำรวจเอกสาร

เป็นการรวบรวมข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับเอกสารที่อยู่ในกระบวนการทำงานของบัณฑิตวิทยาลัยโดยผู้วิจัยดำเนินการสำรวจเอกสาร 2 ขั้นตอน คือ

(1) การสำรวจเอกสารทางกายภาพ ในขั้นตอนนี้ ผู้วิจัยจะเดินสำรวจเอกสารในพื้นที่ทำงานและพื้นที่จัดเก็บเอกสาร รวมทั้งสำรวจความต้องการทางกายภาพต่าง ๆ เกี่ยวกับการจัดการเอกสารผ่านการสอบถามเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง ข้อมูลที่ได้มา ผู้วิจัยจะนำไปจัดทำแผนผังการจัดเก็บเอกสารและแบบสำรวจเอกสาร

(2) การใช้แบบฟอร์มแบบสำรวจเอกสาร ในขั้นตอนนี้ ผู้วิจัยดำเนินการแจกแบบสำรวจเอกสารด้วยตัวเองให้กับหัวหน้างานและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานจำนวน 8 ท่าน (ดูภาคผนวก ก) โดยใช้เวลาในการตอบแบบสำรวจเอกสาร 2 สัปดาห์ เมื่อผู้วิจัยได้รับแบบสำรวจกลับคืนมา ผู้วิจัยจะตรวจสอบความครบถ้วนของแบบสำรวจเอกสาร และหากมีข้อสงสัยหรือข้อผิดพลาดของข้อมูล ผู้วิจัยจะติดต่อผู้ตอบแบบสำรวจเพื่อตรวจทานและเพิ่มเติมข้อมูล จากนั้น ผู้วิจัยจะนำข้อมูลมาประมวลผล และจัดกลุ่มข้อมูลรวมกับการสำรวจเอกสารทางกายภาพ

### 3.2. การสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง

เป็นการรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์ ในขั้นตอนนี้ประกอบไปด้วย การสัมภาษณ์ การถอดเสียงและการแปลข้อมูล รายละเอียดมีดังนี้

การสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่บัณฑิตวิทยาลัยฯ ผู้วิจัยดำเนินการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่บัณฑิตวิทยาลัยฯ 8 คน โดยการติดต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้สัมภาษณ์ เพื่อกำหนดวัน เวลาในการสัมภาษณ์ ซึ่งจะอยู่ใน ช่วงเดือน กุมภาพันธ์ – มีนาคม 2561 ผู้วิจัยซักถามตามแนวคำถามที่กำหนดไว้ โดยการบันทึกเสียงและจดบันทึกข้อมูลสรุป การสัมภาษณ์แต่ละครั้งใช้เวลาประมาณ 1 ชั่วโมงถึง 1 ชั่วโมงครึ่ง โดยมีรายละเอียดของการสัมภาษณ์ดังแสดงในตารางที่ 2: ข้อมูลวันเวลา ชื่อ และตำแหน่งของผู้ให้สัมภาษณ์

รหัสผู้ให้สัมภาษณ์	กลุ่มงาน	ตำแหน่ง	วันที่สัมภาษณ์
GS 01	งานส่งเสริมและพัฒนาทางวิชาการ	นักวิชาการศึกษา	21 กุมภาพันธ์ 2561
GS 02	งานบริการการศึกษา	นักวิชาการศึกษา	21 กุมภาพันธ์ 2561
GS 03	งานบริการการศึกษา	หัวหน้างาน	24 กุมภาพันธ์ 2561
GS 04	งานส่งเสริมและพัฒนาทางวิชาการ	นักวิชาการศึกษาชำนาญการ	24 กุมภาพันธ์ 2561
GS 05	งานบริหารและธุรการ	หัวหน้างาน	26 กุมภาพันธ์ 2561
GS 06	งานส่งเสริมและพัฒนาทางวิชาการ	นักวิชาการศึกษาชำนาญการ	26 กุมภาพันธ์ 2561
GS 07	งานคลังและพัสดุ	นักวิชาการพัสดุ	26 กุมภาพันธ์ 2561
GS 08	งานบริหารและธุรการ	นักบริหารงานทั่วไปปฏิบัติการ	26 กุมภาพันธ์ 2561

ตารางที่ 2 : ข้อมูลวันเวลา ชื่อ และตำแหน่งของผู้ให้สัมภาษณ์



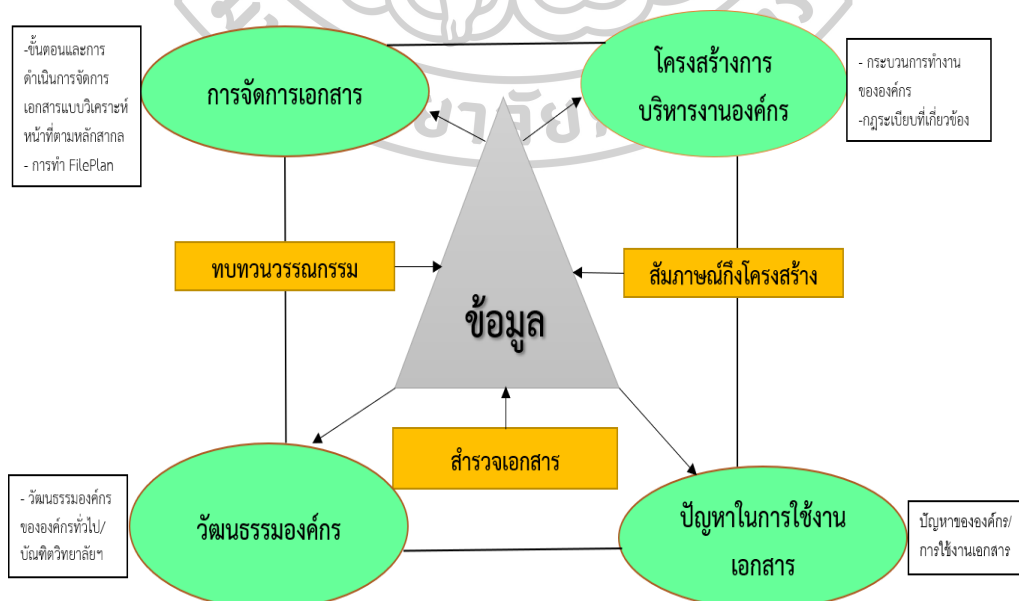
อย่างไรก็ตาม ผู้วิจัยเล็งเห็นว่า การเตรียมการสัมภาษณ์ต้องคำนึงถึงเงื่อนไขระยะเวลาในการเข้าสัมภาษณ์ เพราะเวลาที่เจ้าหน้าที่จะให้สัมภาษณ์ได้นั้นไม่แน่นอน ดังนั้น ผู้วิจัยจึงจัดตารางกำหนดการสัมภาษณ์ให้ทราบเบื้องต้นอย่างน้อยสองสัปดาห์เพื่ออำนวยความสะดวกในการเปลี่ยนกำหนดการสัมภาษณ์ในระหว่างการเก็บรวบรวมข้อมูลได้

การถอดเทปสัมภาษณ์และเรียบเรียงข้อมูล ผู้วิจัยนำเทปที่บันทึกมาทำการถอดเทป หากผู้วิจัยพบว่าการสัมภาษณ์บุคคลใดได้ข้อมูลไม่ครบถ้วนสมบูรณ์หรือไม่ชัดเจน ผู้วิจัยจะดำเนินการขอสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมทางโทรศัพท์ ทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์หรือขอสัมภาษณ์เพิ่มเติม ข้อมูลที่ได้จากการถอดเทปจะถูกนำมาเรียบเรียง วิเคราะห์และนำเสนอในบทที่ 4

#### 4. การวิเคราะห์ข้อมูล

งานวิจัยชิ้นนี้ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบยัน (Triangulated approach) เพราะ ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาจากการสัมภาษณ์กลุ่มประชากรที่มีขนาดเล็กจึงจำเป็นต้องตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล ในการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลนั้น Denzin (1970, 1989), Flick (2002, 2007) และ Skott and Ward (2013) อธิบายว่า ควรใช้วิธีการสอบยันข้อมูล (Triangulation) กล่าวคือ การสอบยันข้อมูลที่ได้จากวิธีการที่แตกต่างกัน สำหรับงานวิจัยชิ้นนี้ คือ การสอบยันข้อมูลที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรม การสำรวจเอกสารและการสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้างนั่นเอง อย่างไรก็ตาม การวิเคราะห์แบบสอบยันนั้น Denzin (1970, 1989), Flick (2002, 2007) และ Skott and Ward (2013) อธิบายว่า ไม่ใช่แค่การใช้วิธีการหลายวิธีในการรวบรวมข้อมูลเท่านั้น แต่ยังรวมถึงการวิเคราะห์ข้อมูลจากมุมมองที่แตกต่างกันเพื่อให้มั่นใจได้ว่าผลการค้นหานั้นจะมีความสมบูรณ์

โดยสรุป การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบยัน (Triangulated approach) ในงานวิจัยชิ้นนี้มีลักษณะดังแสดงในภาพที่ภาพที่ 6: การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบยัน



ภาพที่ 6: การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบยัน

ภาพที่ 6 : การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบยัน แสดงให้เห็นว่าข้อมูลที่ได้จากการสำรวจเอกสาร การสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้างจะถูกตีความและเปรียบเทียบกับข้อมูลที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องเพื่อให้แน่ใจว่าข้อมูลมีความถูกต้อง จากนั้นจะมีการวิเคราะห์ข้อมูลโดยเน้น 4 ประเด็นหลักคือ การจัดการเอกสาร โครงสร้างภารกิจ วัฒนธรรมองค์กร และ ปัญหาในการใช้งานเอกสารของบัณฑิตวิทยาลัยฯ โดยในแต่ละด้านจะมีการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตอบคำถามย่อยที่ตั้งขึ้น คำตอบของคำถามย่อยเหล่านี้จะทำให้ได้ข้อมูลมาตอบคำถามวิจัยหลัก 3 ข้อคือ (1) การบริหารจัดการ วัฒนธรรมองค์กรโครงสร้าง วิสัยทัศน์ พันธกิจ และกระบวนการทำงานตามพันธกิจของบัณฑิตวิทยาลัยฯ มีลักษณะเช่นไร และลักษณะดังกล่าวส่งผลอย่างไรต่อการจัดการเอกสาร (2) ระบบการจัดการเอกสารในปัจจุบัน มีลักษณะเช่นไร และลักษณะดังกล่าวส่งผลอย่างไรต่อการใช้งาน การจัดเก็บ การรักษาสภาพความเป็นเอกสาร การป้องกันการสูญหาย และการค้นคืนเอกสารของบัณฑิตวิทยาลัยฯ (3) การจัดทำต้นแบบแผนการจัดการจัดเก็บแฟ้มเอกสารโดยใช้หลักการวิเคราะห์หน้าที่มีความเหมาะสมต่อระบบการจัดการเอกสารของบัณฑิตวิทยาลัยฯ และสอดคล้องกับบริบทองค์กรหรือไม่ เพราะเหตุใด หากไม่เหมาะสมและสอดคล้องจะปรับเปลี่ยนอย่างไร

## สรุป

การเลือกวิธีการเก็บข้อมูลที่ใช้ในงานวิจัยฉบับนี้มุ่งเน้นไปที่การหาแนวทางที่เหมาะสมในการรวบรวมข้อมูลที่ต้องการและชัดเจนเพื่อตอบคำถามการวิจัยในลักษณะที่เหมาะสมซึ่งจะทำให้บรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของการวิจัย งานวิจัยนี้เป็นโครงการสหวิทยาการซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อจัดทำต้นแบบแผนการจัดการจัดเก็บแฟ้มเอกสารโดยวิธีการแบบวิเคราะห์หน้าที่กับบัณฑิตวิทยาลัยฯ วิธีการหลายหลายวิธีซึ่งได้แก่การทบทวนวรรณกรรม การสำรวจเอกสาร และการสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้างจึงถูกใช้เพื่อรวบรวมข้อมูลใน 4 ประเด็นหลักที่เกี่ยวข้องกับวัตถุประสงค์วิจัยดังกล่าว

ข้อมูลที่รวบรวมจากการทบทวนวรรณกรรม การสำรวจเอกสารและการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้างจะถูกวิเคราะห์โดยใช้วิธีการสอบยันข้อมูลจากทั้งสามแหล่งดังกล่าว ผลลัพธ์จากการวิเคราะห์แบบสอบยันดังกล่าวจะถูกใช้เพื่อตอบคำถามการวิจัยทั้งสามข้อ โดยในบทต่อไปจะรายงานผลข้อมูลที่รวบรวมมาได้ตามวิธีการดังกล่าว

## บทที่ 4 การเก็บข้อมูล

ในบทนี้จะนำเสนอข้อมูลจากการสำรวจเอกสารและการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร ต่ลิ่งชั้น จำนวน 8 คน โดยจะนำเสนอการเก็บข้อมูลที่ได้มาใน 4 ประเด็น คือ (1) ลักษณะการจัดการเอกสารของบัณฑิตวิทยาลัยฯ (2) โครงร่างการบริหารงานและกระบวนการของบัณฑิตวิทยาลัยฯ (3) วัฒนธรรมองค์กรของบัณฑิตวิทยาลัยฯ และ (4) ปัญหาในการใช้งานเอกสารของบัณฑิตวิทยาลัยฯ ข้อมูลที่ได้ดังกล่าวสามารถนำมาเป็นข้อมูลในการจัดการเอกสารและวิเคราะห์เพื่อหาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการจัดทำแผนการเก็บแฟ้มเอกสารของบัณฑิตวิทยาลัยฯ

### 1. ลักษณะการจัดการเอกสารของบัณฑิตวิทยาลัยฯ

Kenedy and Shauder (2000: 4) และ Senn (1989: 16) ให้ความเห็นว่าการออกแบบระบบการจัดการเอกสารต้องมีความน่าเชื่อถือในฐานะหลักฐาน มีการป้องกันความเสียหาย และสามารถเข้าถึงได้ตลอดเวลาที่ใช้งานอยู่ นอกจากนี้ ระบบการจัดการเอกสารขององค์กรนั้นจะต้องประกอบด้วย (1) การจัดสร้างและควบคุมนโยบาย (2) การกำหนดมาตรฐานของการจัดการเอกสาร (3) การออกแบบและขั้นตอนดำเนินการระบบการจัดการเอกสาร (4) การสร้างคู่มือในการจัดการเอกสารที่กำหนดความรับผิดชอบและอำนาจหน้าที่ในการจัดการเอกสารตั้งแต่การสร้าง การดูแล ไปจนถึงการกำจัดเอกสาร และ (5) การให้ความรู้และความเข้าใจในระบบการจัดการเอกสารแก่เจ้าหน้าที่ในองค์กร (ดูบทที่ 2 หัวข้อที่ 2 การจัดการเอกสาร หน้า 12) เมื่อองค์ประกอบเหล่านี้เป็นสิ่งจำเป็นในกระบวนการสร้างระบบการจัดการเอกสาร International Organization for Standardization (2001, 2016) และ Shepherd and Yeo (2003) จึงได้เสนอแนะว่า ในการสร้างระบบการจัดการเอกสารขององค์กรนั้น อย่างน้อยที่สุด จะต้องประกอบด้วยองค์ประกอบอย่างน้อย 3 ประการจากองค์ประกอบเหล่านี้ คือ (1) การกำหนดมาตรฐานของการจัดการเอกสาร (2) คู่มือในการจัดการเอกสารที่กำหนดความรับผิดชอบและอำนาจหน้าที่ในการจัดการเอกสารตั้งแต่การสร้าง การดูแล ไปจนถึงการกำจัดเอกสาร และ (3) การให้ความรู้และความเข้าใจในระบบการจัดการเอกสารแก่เจ้าหน้าที่ในองค์กร ดังนั้น งานวิจัยชิ้นนี้จึงนำเสนอข้อมูลที่ได้จากการสำรวจเอกสารและการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้างในประเด็นทั้งสามดังกล่าว ข้อมูลที่ได้จะนำไปวิเคราะห์หาลักษณะหรือระบบการจัดการเอกสารของบัณฑิตวิทยาลัยฯ ข้อมูลที่ค้นพบมีดังนี้

#### 1.1 มาตรฐานในการจัดเก็บเอกสาร

องค์ประกอบที่สำคัญประการหนึ่งของระบบการจัดการเอกสารนั้น คือ มาตรฐานในการจัดการเอกสาร ในการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ทั้งหมด 8 คนเกี่ยวกับมาตรฐานในการจัดเก็บเอกสารที่ใช้ในหน่วยงานนั้น ส่วนใหญ่จะให้สัมภาษณ์ไปในทางเดียวกันกับ GS01 คือ

“ในเรื่องเกี่ยวกับกฎระเบียบข้อบังคับ หัวหน้างานหรือเพื่อนร่วมงานที่มีอายุงานมากกว่า จะเป็นคนบอกเกี่ยวกับกฎระเบียบต่าง ๆ เช่น เกี่ยวกับการทำลายเอกสาร แล้วการ

ตัดสินใจทำลายเอกสารจะตัดสินใจจากความสำคัญ ปีพ.ศ. แต่ละคนจะมีรายการขอทำลายของตัวเอง” GS01

ส่วนในเรื่องระเบียบปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการเอกสารของหน่วยงานนั้น GS02 อธิบายว่า

“ยังไม่มีระเบียบที่แน่นอนตายตัว หรือถ้าจะมีก็ไม่แน่ใจเหมือนกัน ยกเว้นเป็นระเบียบทำลายเอกสารจะมีที่เกี่ยวข้องบ้าง แต่การจัดเก็บก็คือเรียงลำดับตามระเบียบงานสารบรรณ คือ รับเข้ามา ลงรับ ออกไป ก็ให้เลขที่กับประกาศคำสั่งตามลำดับไป” GS02

เมื่อสอบถามเกี่ยวกับระเบียบที่เกี่ยวข้องกับงานสารบรรณ ทุกคนก็ตอบไปในทำนองเดียวกับ GS06 ที่ว่า

“รู้เท่าๆ ที่รู้จัก ไม่ได้มีการอ่านเอกสารเกี่ยวกับระเบียบสารบรรณ พอถึงเวลา ก็ทำตามกัน เหมือนเป็นที่รู้กันว่าเอกสารอะไรบ้างที่ทำลายไม่ได้ ตอนที่จะทำลาย เลขาก็จะมีหน้าที่มาคู่อีกทีหนึ่งว่าเอกสารพวกนี้ทำลายได้หรือทำลายไม่ได้ ถ้าส่งกลับมาให้เรา เราก็จะรู้เลยว่าเอกสารนี้ต้องเก็บไว้ห้ามทำลาย อันนี้ทำลายได้ มันจะมีช่วงเวลา 5 ปี ถ้าเป็นเอกสารไม่สำคัญเราทำลายไปได้เลย” GS06

GS01 ได้อธิบายเพิ่มเติมว่า

“กฎ ระเบียบ จะรู้ในส่วนของเวลา...จะทำลายเอกสารจะต้องมีการแต่งตั้งกรรมการ แต่ไม่รู้ว่ามีจากไหน ” GS01

ข้อมูลดังกล่าวแสดงให้เห็นว่า บัณฑิตวิทยาลัยฯ ไม่มีกฎหรือระเบียบในการจัดการเอกสารเป็นของตัวเอง แต่ใช้ระเบียบงานสารบรรณฯ เป็นหลักในการจัดการเอกสาร โดยที่เจ้าหน้าที่บัณฑิตวิทยาลัยฯ ส่วนใหญ่เข้าใจระเบียบดังกล่าวผ่านการบอกเล่าจากรุ่นพี่ในที่ทำงาน

เมื่อสอบถามเกี่ยวกับการตั้งชื่อแฟ้มเก็บเอกสารทุกคนก็ตอบไปในทำนองเดียวกับ GS08 ที่ว่า

“อย่างเป็นทางการคำสั่งที่จะตั้งชื่อตรง ๆ เลยว่านี่คือคำสั่งมหาลัยนี่คือคำสั่งที่เกี่ยวกับบัณฑิต แยกกันคำสั่งมหาลัย... พี่ก็จะมีการมีแฟ้มต่างหากเหมือนเป็นงานรวมนี่ออกหรือเปล่า ถ้าคำสั่งที่เกี่ยวกับบัณฑิต...อย่างแต่งตั้งคณะกรรมการบัณฑิตวิทยาลัยก็จะต้องแยกไว้ต่างหากเลยแล้วก็มีแต่งตั้งเกี่ยวกับ ประเมินพนักงาน ประเมินลูกจ้าง พี่ก็จะมีการมีคำสั่งที่เกี่ยวกับบัณฑิตวิทยาลัยโดยตรง แต่คำสั่งแยกต่างหากที่มหาลัยออกให้ มหาลัยออกให้ทั้ง 2 อันแหละ แต่อันไหนที่เกี่ยวข้องไม่เกี่ยวข้องพี่ก็จะให้คำสั่งรวมๆ ทั้งมหาลัยพี่ก็แยกไว้อีกแฟ้มนึง แต่คำสั่งที่เกี่ยวกับบัณฑิตโดยตรง พี่ก็จะมีการมีอีกแฟ้มนึง แล้วก็มีพวกเลื่อนชั้น พี่ก็จะเก็บแยกอีกอันนึง เกี่ยวกับเรื่องเงินเดือนโดยเฉพาะ เลื่อนชั้นลูกจ้างพนักงานเลื่อนชั้นข้าราชการพี่ก็จะแยกไว้ต่างหากอีกอันนึง ประกาศ ระเบียบ นี่ก็จะมีแยก...ตั้งตามชื่อ ” GS08

ในส่วนของการเก็บแฟ้มเอกสาร GS01 กล่าวว่า

“เก็บแฟ้มตามงาน งานหลักสูตร เช่นหลักสูตรที่เรารับผิดชอบก็ตั้งแฟ้มไว้ เราอาจมีแฟ้มแยกๆ ออกมาในเรื่องของหลักสูตร เช่นการเรียนการสอน การเงิน จะแยกกัน ไม่มีรหัสแฟ้ม จะมีชื่อแฟ้มอย่างเดียว พิมพ์ชื่อติดสันแฟ้มไว้ใส่ลงบนชั้นไว้ ไม่มี index เรียงแฟ้มไปเลย เราตัวเอง เรียงตามชั้นไว้...ก็คือเป็นการแบบถ่ายถอดมาจากหัวหน้างานมาอีกทีเขาจะบอกไว้ว่า ถ้าเป็นแฟ้มการประชุมวิชาการต้องเก็บไว้ทุกครั้ง ห้ามทำลาย เก็บไว้ครั้งละเล่ม สมัยก่อนเป็น proceeding เป็นหนังสืออะไรอย่างเนี่ย” GS01

ในขณะที่ GS05 กล่าวว่า

“คือ ทำงานมาหลายที่ ที่นี้เขาก็เก็บ ก็เก็บ...คือเขาถนัดของเขาแบบนี้แล้วพอเราไม่ได้จับเอกสารตรงนี้ มันมีอะไรก็ดูหา เดี่ยวน้องหาให้ ก็ง่ายอยู่ถ้าเรารู้หลัก คือเค้าจะแยกเป็นต้นฉบับ คำสั่ง อะไรอย่างนี้ ปกติถ้าที่เก็บเอง นักศึกษามี บช. มาเนี่ย พี่รวมหมดเลยแต่น้องเขาแยก บช. แบบคำสั่งแฟ้มหนึ่ง อะไรอย่างนี้เวลาจะหา เราก็กินไม่เจอว่าตกลงคำสั่งผิดหรือว่าคำร้องผิด อะไรอย่างเนี่ย มันจับคู่ไม่ได้ น้องเค้าแยกหมดเลย” GS05

GS02 เสริมว่า

“เกี่ยวกับการจัดเก็บเอกสารนี้ พี่เก็บของตัวเองเลย ไม่มีใครบอก ยกเว้นอายุมากกว่า การใช้งานเราต้องดูระเบียบมหาลัย ตั้งแฟ้มจัดตามลักษณะงานของเราอยู่แล้วให้มันรู้สึกว่ายากง่ายสำหรับเรา ก็คือสำหรับเราโดยเฉพาะ น่าจะหาง่าย” GS02

ข้อมูลดังกล่าวแสดงให้เห็นว่าบัณฑิตวิทยาลัยฯ ไม่ได้กำหนดมาตรฐานและรูปแบบการตั้งชื่อแฟ้มเอกสารและการจัดเก็บเอกสาร ดังนั้น เจ้าหน้าที่บัณฑิตวิทยาลัยฯ จึงตั้งชื่อแฟ้มเอกสารและกำหนดรูปแบบการจัดเก็บเอกสารตามความสะดวกของผู้ใช้งาน

ส่วนในเรื่องการยืมคืนเอกสารภายในหน่วยงานนั้น GS01 กล่าวว่า

“เวลาใช้งานคือไปขอดูจากพี่เขา ไม่มีใบยืม ไปยืมมาดูเฉยๆ แล้วก็คืนกลับไป ” GS01

ในขณะที่ GS06 เสริมว่า

“ถ้าอย่างนี้ทุกคนก็จะมาใช้แฟ้มของพี่ได้ ... แต่เนื่องจากว่าตอนนี้ที่วางเอาไว้เนี่ย ถ้าเกิดใครสะดวกจะหยิบก็ได้ก็ไม่มีปัญหา” GS06

ข้อมูลดังกล่าวแสดงให้เห็นว่าบัณฑิตวิทยาลัยฯ ไม่มีการควบคุมการยืม-การส่งคืนเอกสารการยืม-คืน เอกสารเป็นตามความความสะดวกของเจ้าหน้าที่แต่ละคน

เมื่อสอบถามเกี่ยวกับผู้ควบคุมดูแลเอกสารของบัณฑิตวิทยาลัยฯ ทุกคนก็ตอบไปในทำนองเดียวกับ GS08 ที่ว่า

“แล้วงานดูแลเอกสารนี้ ไม่มีละ มีนี่แหละ...ที่นอกเหนือจากการรับส่งในงานบริหารก็จะมี อันนี้แหละที่เป็นงานเพิ่มเข้ามา ” GS08

ในขณะที่ GS05 กล่าวว่า

“อยู่งานบริหาร อธิการเราทำงานดูแลเรื่องเอกสาร หน้าที่ ก็ไม่ใช่หลักหรอกนะ แทบจะเป็น รอง...คืองานส่งเสริมดูแลงานวิทยานิพนธ์เป็นหลัก” GS05

ข้อมูลดังกล่าวแสดงให้เห็นว่าบัณฑิตวิทยาลัยฯ ไม่มีเจ้าหน้าที่รับผิดชอบควบคุมการจัดเก็บเอกสารโดยตรง เจ้าหน้าที่บัณฑิตวิทยาลัยฯ แต่ละคนจะเป็นผู้ดูแลเอกสารของตนเอง

จากข้อมูลการสัมภาษณ์แสดงให้เห็นว่าลักษณะการจัดการเอกสารของบัณฑิตวิทยาลัยฯ ระเบียบ กฎ ข้อบังคับต่าง ๆ ไม่ได้บัญญัติไว้เป็นของตนเอง การรับรู้ระเบียบเป็นไปตามคำบอกเล่าหรือการเรียนรู้เฉพาะบุคคล นอกจากนี้ การใช้งานและจัดเก็บเอกสารเป็นลักษณะของใครของมันตาม การรับรู้ของแต่ละคนเอง ไม่มีการประกาศหรือประชาสัมพันธ์กฎ ระเบียบที่ชัดเจน อีกทั้ง ไม่มีระบบการจัดเก็บที่เป็นมาตรฐานกลางเพื่อให้บุคลากรดำเนินการจัดการเอกสารไปในทิศทางเดียวกัน

สิ่งที่บัณฑิตวิทยาลัยฯ ดำเนินการดังกล่าวนี้แตกต่างจากหลักการที่ International Organization for Standardization (ISO) ได้กำหนดไว้เป็นแนวทางให้องค์กรทั้งภาครัฐและเอกชนนำไปประยุกต์ใช้ในการบริหารงานจัดการเอกสารทั้งเอกสารกระดาษและเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ กล่าวคือ International Organization for Standardization (ISO) ได้กำหนดขั้นตอนและวิธีดำเนินการในการประเมินคุณค่า การควบคุมเอกสาร กระบวนการสร้าง การรวบรวม และการกำจัดเอกสารเป็นมาตรฐานที่เรียกว่า ISO 15489-1: 2016 ในมาตรฐานดังกล่าว กระบวนการสร้าง การรวบรวม และการจัดการเอกสารถือว่าเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการทำงานและเป็นส่วนหนึ่งของระบบต่าง ๆ ที่ใช้ในการทำงาน ดังนั้น องค์กรควรมีนโยบายในการจัดการเอกสารขององค์กรโดยมีการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบ กระบวนการทำงาน และการฝึกอบรมเกี่ยวกับการสร้าง การรวบรวม และการจัดการเอกสารให้กับบุคลากรในองค์กร นอกจากนี้ เอกสารควรถูกป้องกันให้สามารถใช้งานได้นานมากที่สุดเท่าที่จะทำได้ และสามารถเข้าถึงและใช้งานได้ตลอดเวลา รวมทั้งต้องมีมาตรการเพื่อป้องกันอันตรายต่าง ๆ ที่จะมีผลต่อเอกสารทั้งทางกายภาพและทางคุณค่าของเอกสาร

โดยสรุป ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์แสดงให้เห็นว่า บัณฑิตวิทยาลัยฯ ไม่มีระบบการควบคุมเอกสาร ไม่มีระบบการติดตามเอกสาร ไม่มีเจ้าหน้าที่รับผิดชอบควบคุมการจัดเก็บเอกสาร โดยแต่ละคนจะเป็นผู้ดูแลเอกสารของตนเอง วิธีการดังกล่าวไม่เป็นไปตามระบบการควบคุมเอกสารตามมาตรฐาน ISO 15489-1: 2016 Shepherd and Yeo (2003) และ The National Archives (2010) กล่าวคือ ในการจัดการเอกสารต้องสร้างระบบการควบคุมเอกสาร เช่น ในการใช้งานเอกสารที่ถูกเก็บไว้ในคลังเก็บเอกสารแล้วต้องมีระบบการยืม-การส่งคืน เช่นแบบฟอร์มการยืม-คืนเอกสาร ที่จะต้องมีหลักฐานอยู่กับเจ้าหน้าที่ผู้ควบคุมและที่กล่องเอกสาร การยืม-คืนต้องสามารถติดตามได้ มีมาตรการการตรวจสอบเอกสารในคลังเอกสารอยู่เสมอและหน่วยงานควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่ดูแลเอกสารอย่างถูกต้อง ในส่วนของเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ก็ต้องตรวจสอบความมีอยู่ของเอกสารและสามารถเข้าถึงเอกสารได้เสมอ

## 1.2 ระบบการจัดเก็บเอกสาร

การสำรวจเอกสารโดยการสังเกตการณ์พบว่าเอกสารมีการจัดเก็บดังแสดงในภาพที่ 7: การจัดเก็บเอกสารของบัณฑิตวิทยาลัยฯ



ภาพที่ 7: การจัดเก็บเอกสารของบัณฑิตวิทยาลัยฯ

จากการสังเกตการณ์และสอบถามเจ้าหน้าที่เบื้องต้น ผู้วิจัยพบประเด็นในการจัดเก็บเอกสารของบัณฑิตวิทยาลัย 2 ประเด็นคือ

ประเด็นที่ 1 พื้นที่การจัดเก็บเอกสารไม่เพียงพอ จากภาพภาพที่ 7 : การจัดเก็บเอกสารของบัณฑิตวิทยาลัยฯ แสดงให้เห็นว่าศูนย์เก็บกลางไม่มีการจัดสรรพื้นที่ และพื้นที่มีไม่เพียงพอต่อการจัดเก็บเอกสารทั้งหมด นอกจากนี้ ผู้วิจัยยังสังเกตเห็นเอกสารบางส่วนถูกจัดเก็บอยู่นอกศูนย์เก็บกลาง บริเวณจัดเก็บดังกล่าวก็คือพื้นที่ทำงานของเจ้าหน้าที่นั่นเอง

ประเด็นที่ 2 การจัดเก็บเอกสารของบัณฑิตวิทยาลัยฯไม่เป็นระเบียบ กล่าวคือ มีการจัดเก็บเอกสารในพื้นที่ทำงานของเจ้าหน้าที่ เอกสารถูกจัดเก็บอย่างไม่เป็นระเบียบ เอกสารปะปนกันทั้งเอกสารที่ผลิตขึ้นหรือรับมาในทุก ๆ วัน เอกสารที่กำลังใช้งานอยู่ เอกสารกึ่งการใช้งานที่เก็บเพื่อรอการตรวจสอบ และเอกสารที่ไม่ได้ใช้งานแล้วแต่จัดเก็บไว้เป็นหลักฐานอ้างอิง นอกจากนี้ พื้นที่สำนักงานมีปริมาณจำกัดดังนั้น การจัดสรรพื้นที่ทำงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ขนาดของพื้นที่ทำงานจะจัดสรรตามความอาวุโสของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน

จากข้อมูลดังกล่าวแสดงให้เห็นว่า บัณฑิตวิทยาลัยฯอาจไม่มีระบบการจัดเก็บเอกสาร เพราะในการใช้งานเอกสารที่ถูกเก็บไว้ในคลังเก็บเอกสารแล้วจะต้องมีระบบการยืม-การส่งคืนที่เป็นหลักฐานอยู่กับเจ้าหน้าที่ผู้ควบคุมและที่กล่องเอกสาร การยืม-คืนต้องสามารถติดตามได้ มีมาตรการการตรวจสอบเอกสารในคลังเอกสารอยู่เสมอ และควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่ดูแลเอกสารของหน่วยงานอย่างถูกต้อง (คู่มือที่ 2 หัวข้อที่ 2 หน้า 16-17) อย่างไรก็ตาม ข้อมูลจากการสำรวจเอกสารโดยการ

สังเกตการณ์อาจยังไม่เพียงพอที่จะสรุปว่าบัณฑิตวิทยาลัยฯไม่มีระบบการจัดเก็บเอกสาร ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้ดำเนินการสัมภาษณ์เพื่อสอบถามข้อมูลดังกล่าว

ในการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ทั้งหมด 8 คน เกี่ยวกับระบบการจัดเก็บเอกสารที่ใช้ในหน่วยงานนั้น ส่วนใหญ่จะให้สัมภาษณ์ไปในทางเดียวกันกับ GS01 กล่าวคือ ในเรื่องของการจัดเก็บแฟ้มเอกสารนั้น พบว่า

“ตั้งชื่อแฟ้มตามงาน เช่น งานหลักสูตรที่เรารับผิดชอบก็ตั้งแฟ้มไว้ เราอาจมีแฟ้มแยกๆ ออกมา ในเรื่องของหลักสูตร การเรียนการสอน การเงิน แยกออกมา จะมีชื่อแฟ้มอย่างเดียว พิมพ์ชื่อติดสันแฟ้มเรียงไว้บนชั้น...ไม่มี index เรียงแฟ้มไปเลย เราตัวเอง เรียงตามชั้นไว้” GS01

GS02 ได้อธิบายเพิ่มเติมว่า

“ทำเป็นแฟ้มเรียงตามปกติ อย่างดูแลเรื่องตารางสอนจะจัดหมวดเป็นตารางสอน มีประกาศ ตัวสอบวัดคุณสมบัตินี้ จะมีแฟ้มสอบวัดคุณสมบัตินี้กับแฟ้มสอบประมวลอยู่ด้วยกัน มันเป็นลักษณะงานคล้ายๆกัน ไม่ได้จำแนกเพราะถือว่า มันจะค่อนข้างน้อย ถ้าเราไปจัดเก็บหลายๆแฟ้ม มันจะแยกย่อยไป จัดตามลักษณะงานของเราอยู่แล้วให้มันรู้สึกว่ายิบง่ายสำหรับเรา” GS02

ในขณะที่ GS03 กล่าวถึงเอกสารบางชุดที่อาจจะไม่มีการจัดเก็บเข้าแฟ้มแบบเอกสารชุดอื่นๆ ดังนี้

“การจัดเก็บเป็นการจัดเก็บที่เป็นคำร้องขอจบนักศึกษา เป็นเอกสารชิ้นใหญ่ ซึ่งรวมกันแล้วของบัณฑิตวิทยาลัยต่อภาคปีการศึกษาประมาณ 800 กว่าคน เมื่อรับเอกสารมาเพื่อตรวจสอบจึงไม่ได้ใส่แฟ้ม แต่จัดเก็บรวมกันเป็นปีการศึกษาไว้ เอกสารประเภทอื่นไม่ได้แยกเรื่อง เพราะปีหนึ่ง เรื่องพวกนี้เข้ามาไม่มาก ลักษณะจะเป็นหนังสือเรื่องเดิม ซึ่งงานลักษณะอย่างนี้ เข้ามาซ้อนๆ กัน แต่ว่าปริมาณไม่มาก เช่น นักศึกษาขอเปลี่ยนสาขาวิชา นำมาทำประกาศเปลี่ยนเลขที่รหัสให้นักศึกษาเป็นงานต่อเนื่อง” GS03

GS08 ยังได้กล่าวเพิ่มเติมถึงวิธีการจัดเก็บเอกสารประเภทคำสั่ง ดังนี้

“เอกสารคำสั่งจะตั้งชื่อตรง ๆ เลยว่านี่คือคำสั่งมหาลัย นี่คือคำสั่งที่เกี่ยวกับบัณฑิต คือคำสั่งทั้งหลายแหละเกี่ยวกับแต่งตั้ง เกี่ยวกับพระราชทานปริญญาบัตร จะมีแฟ้มต่างหากเหมือนเป็นงานรวม ถ้าคำสั่งที่เกี่ยวกับบัณฑิต อย่างแต่งตั้งคณะกรรมการบัณฑิตวิทยาลัยจะต้องแยกไว้ต่างหากเลย มีแต่งตั้งเกี่ยวกับประเมินพนักงาน ประเมินลูกจ้าง มีคำสั่งที่เกี่ยวกับบัณฑิตวิทยาลัยโดยตรง แต่คำสั่งแยกต่างหากที่มหาลัยออกให้ มหาลัยออกให้ทั้ง 2 อัน แต่อันไหนที่เกี่ยวข้องไม่เกี่ยวข้อง จะให้คำสั่งรวม ๆ ทั้งหมดแยกไว้อีกแฟ้มหนึ่ง แต่คำสั่งที่เกี่ยวกับบัณฑิตโดยตรงจะมีอีกแฟ้มหนึ่ง พวกเลื่อนชั้นจะเก็บแยกอีกแฟ้มเกี่ยวกับ



เรื่องเงินเดือนโดยเฉพาะ เลื่อนขั้นลูกจ้างพนักงานเลื่อนขั้นข้าราชการจะแยกไว้ต่างหาก  
ประกาศ ระเบียบ จะแยก ก็ตั้งตามชื่อเรื่องเลย” GS08

ตามมาตรฐาน ISO 15489-1 :2016 (คูบทที่ 2 หัวข้อที่ 2 หน้า 15-18) เอกสารที่เกิดขึ้นตามภารกิจขององค์กรต้องมีการจัดการอย่างเป็นระบบ การจัดการเอกสารเป็นกระบวนการควบคุมเอกสาร ตั้งแต่การได้รับหรือจัดทำเอกสารขึ้น เพื่อดำเนินงานตามหน้าที่ขององค์กรไปจนถึงการกำจัดเอกสารเมื่อไม่ต้องการใช้งานแล้ว เป็นการดำเนินการด้านเอกสารที่ใช้ในสำนักงานให้เป็นระบบ นับตั้งแต่การผลิต การใช้ การจัดเก็บ การค้นคืน และการกำจัด ไม่ว่าจะเก็บเอกสารจากภายใน หรือภายนอก โดยมีกระบวนการในการจัดการเอกสาร พร้อมทั้งการนำเทคโนโลยีต่าง ๆ มาใช้ เพื่อให้บริการในด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับเอกสารภายในสำนักงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ระบบการจัดการเอกสารถูกสร้างขึ้นเพื่อให้แน่ใจว่าเอกสารที่ถูกจัดเก็บนั้นมีความน่าเชื่อถือในการใช้เป็นหลักฐานของกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์กร ผลผลิตที่เกิดขึ้นจากการทำงานจะได้รับการปกป้องป้องกันจากการสูญหาย การโดนทำลาย และสามารถเข้าถึงและใช้งานได้ตลอดเวลา แต่ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์กลับพบว่าเอกสารของบัณฑิตวิทยาลัยฯ ไม่ได้ถูกสร้าง ตั้งชื่อ หรือควบคุมเอกสารอย่างที่ควรจะเป็น เอกสารถูกจัดเก็บแล้วแต่ความสะดวกในการใช้งานของเจ้าหน้าที่ การจัดเก็บเอกสารไม่มีระบบกลาง ใช้ระบบการจัดเก็บของตนเอง การค้นคืนและการกำจัดเป็นไปตามสะดวก การจัดเก็บเอกสารของบัณฑิตวิทยาลัยฯ จึงไม่ได้เป็นไปตามมาตรฐาน ISO 15489 -1: 2016

ในขณะเดียวกัน สำหรับเรื่องการทำลายเอกสารนั้น ส่วนใหญ่ให้ข้อมูลตรงกันกับ GS01 ว่า

“ในเรื่องการทำลาย ตัดสินใจจากความสำคัญ จากปี พ.ศ. ว่าจะต้องเก็บมั๊ย...เป็นการถ่ายทอดมาจากหัวหน้างานมาอีกทีเขาจะบอกว่า ถ้าเป็นแฟ้มการประชุมต้องเก็บไว้ทุกครั้ง ห้ามทำลาย เราทำตามหัวหน้างานบอก เอกสารหายยังไม่เคยเจอ แต่บางทีเราคิดว่าเราเองยังเก็บเอกสารไม่เป็นระบบเพราะบางทีอาจมีหลายเรื่องมากไป บางทีมีงานจร บางทีมีหลายเรื่องมาก ตอนนั้นเราเก็บแต่ก็เก็บรวม ๆ ไว้อยู่เลย เรายังแยกประเภทไม่ดี งานมันเยอะมาก” GS01

ข้อมูลดังกล่าวแสดงว่า ในการทำลายเอกสารนั้น ไม่ได้เป็นไปตามที่มาตรฐาน ISO 15489-1: 2016 และ The National Archives (2010) ได้เสนอแนะไว้ กล่าวคือ การกำจัดเอกสารต้องมีนโยบายที่ชัดเจนในเรื่องของอายุการจัดเก็บเอกสารที่เหมาะสม การกำหนดวิธีการทำลายและการเปลี่ยนแปลงข้อมูลไปยังรูปแบบอื่น ๆ เพื่อคงเนื้อหาที่ต้องการและสามารถกำจัดเอกสารที่ไม่จำเป็นต้องเก็บไว้ (คูบทที่ 2) ในทางตรงกันข้าม ข้อมูลจากการสำรวจเอกสารและการสัมภาษณ์แสดงให้เห็นว่า เอกสารของบัณฑิตวิทยาลัยฯ มีการจัดเก็บตามสะดวกโดยเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานเอกสารที่เก็บรักษาและไม่ได้ใช้งานมีจำนวนมากทำให้พื้นที่จัดเก็บเอกสารไม่เพียงพอ การจัดทำ การรับ-ส่งเอกสาร การบริหารเอกสารไม่มีผู้รับผิดชอบที่ชัดเจน เอกสารถูกแยกเก็บหลายพื้นที่และกระจายอยู่กับผู้รับผิดชอบงานนั้น ๆ ไม่มีระบบทะเบียนเอกสารหรือระบบค้นคืนที่เป็นมาตรฐาน เจ้าหน้าที่แต่ละคนต่างคนต่างตั้งชื่อแฟ้มตามลักษณะหน้าที่ที่ตัวเองได้รับมอบหมาย ต่างคนต่างเก็บ

เอกสารของตัวเองไว้บนชั้นหรือตู้เก็บเอกสารของตนเอง ในส่วนของเอกสารที่จะต้องเก็บนั้นขึ้นอยู่กับตัวผู้ปฏิบัติงานเองว่าต้องการเก็บสิ่งใดไม่ต้องการเก็บสิ่งใด

จากข้อมูลดังกล่าวจึงแสดงให้เห็นว่าบัณฑิตวิทยาลัยฯ ไม่มีระบบการจัดเก็บเอกสารตามมาตรฐานสากล การจัดเก็บเอกสารไม่เป็นหมวดหมู่ชัดเจน การสืบค้นขึ้นอยู่กับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทำให้การเรียกใช้งานเอกสารมีความไม่สะดวก ไม่เป็นระบบ ไม่มีหลักการเก็บเอกสารที่ชัดเจน นอกจากนี้ บัณฑิตวิทยาลัยฯ ยังมีปัญหาในเรื่องการสืบค้นเอกสาร การเก็บรักษา การประเมินคุณค่าเอกสารเพื่อการจัดเก็บและการทำลาย อีกทั้ง การขาดผู้รับผิดชอบต่อการจัดการเอกสารและการขาดระบบการจัดการเอกสารของบัณฑิตวิทยาลัยฯ ยังอาจก่อให้เกิดปัญหาการสูญหายของเอกสารได้อีกด้วย ดังนั้น โดยสรุป บัณฑิตวิทยาลัยฯ ไม่มีระบบการจัดการเอกสารที่สามารถใช้งานอย่างมีประสิทธิภาพ

### 1.3 คู่มือและแนวทางในการจัดเก็บเอกสาร

ระบบการจัดเก็บเอกสารมีองค์ประกอบหนึ่งที่มีความสำคัญคือการจัดทำคู่มือ/แนวทางในการจัดเก็บเอกสารของหน่วยงาน ในส่วนคู่มือและแนวทางในการจัดเก็บเอกสารของบัณฑิตวิทยาลัยฯ นั้น GS05 ได้อธิบายว่า

“แนวทางหรือนโยบายในการจัดเก็บ มาจากที่นี้ว่าหลักเป็นแบบไหน ปกติจะคิดเอาเอง เพราะเห็นว่าในแต่ละที่ที่อยู่อื่นมา จะจัดเก็บไม่เหมือนกัน โดยส่วนใหญ่หลักการจะดูแลว่า เอกสารนี้ควรจัดเก็บกี่ปี 5 ปี 10 ปี ส่วนใหญ่เป็นการเงิน 10 ปีขึ้นไป เอกสารทั่ว ๆ ไปปีเดียวเขาก็เก็บแล้ว” GS05

ในขณะที่ GS06 กล่าวว่า

“คิดว่าแนวคิดการจัดการเอกสารมาจากการใช้งาน มาจากประสบการณ์การใช้งานเลย คือจัดแบบสามารถใช้งานได้ง่าย” GS06

เมื่อสอบถามผู้ให้สัมภาษณ์ทั้ง 8 คน ในเรื่องคู่มือและแนวทางในการจัดเก็บเอกสารนั้น ส่วนใหญ่ให้ข้อมูลตรงกันกับ GS03 ว่า

“คู่มือหรือ ไม่มีนะ มีระเบียบในการเก็บเอกสารมัย คือว่า... ไม่ ไม่นั่นใจมันจะมีอยู่ในส่วนของมัน ซึ่งถ้าแท้มจะเก็บแบบ...เหมาะสำหรับการหยิบฉวยง่าย ๆ มันก็ไม่ได้มากอะไร ... ระเบียบหรือ ... สารบรรณจะตรวจสอบว่าเอกสารที่ไม่ใช่เอกสารทางการเงิน ก็ปีถึงจะทำลาย ซึ่งถ้าที่คิดว่าจะทำลายขึ้นมา จะไปถามตรงสารบรรณที่เขาคุม คือ ต้องถามเพราะเอกสารในส่วนนี้ถ้าเกิดคิดว่าจะทำลายเนี่ย เขาจะประกาศออกมาให้ทำลายได้หรือยัง” GS03

จากข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์และการสำรวจเอกสารของบัณฑิตวิทยาลัยฯ ในวันที่ไปสัมภาษณ์ พบว่า บัณฑิตวิทยาลัยฯ ไม่มีคู่มือหรือแนวทางในการจัดการเอกสาร เจ้าหน้าที่แต่ละคนต่าง

คนต่างมีแนวทางในการจัดเก็บเอกสารเป็นของตนเองโดยยึดถือหลักของความสะดวกต่อการใช้งานของตนเองเป็นหลัก

#### 1.4 ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเอกสารการดำเนินงานของหน่วยงาน

ภายหลังการสำรวจเอกสาร การสังเกตการณ์ และการสัมภาษณ์เสร็จสิ้น ผู้วิจัยพบว่าเจ้าหน้าที่ทั้ง 8 คนนั้น ไม่มีท่านใดสามารถอธิบายหรือแสดงให้เห็นว่าตนเองเข้าใจนิยาม ความหมาย ความสำคัญ และหลักการจัดการเอกสารได้ตามคำจำกัดความของ Williams (2006: 8-10), Shepherd and Yeo (2003: 10-11) และ Bantin (2008: 27-29) ที่ว่าเอกสารเป็นหลักฐานการดำเนินงาน มีความสำคัญ เป็นเครื่องมือในการบริหารงานและการดำเนินงานภายในหน่วยงาน เป็นสิ่งที่บันทึกข้อมูลกิจกรรม กระบวนการทำงาน เป็นหลักฐานในการดำเนินกิจกรรมขององค์กร เช่นเดียวกัน เจ้าหน้าที่เหล่านั้นก็ไม่สามารถให้ความหมายหรือแสดงให้เห็นว่าตนเองเข้าใจระบบการจัดการเอกสารตาม International Organization for Standardization (ISO) ที่ว่า การจัดการเอกสาร (Records Management) เป็นสาขาวิชาหนึ่งของการจัดการซึ่งมุ่งหวังที่จะควบคุมการสร้าง การรับมอบ ดูแลรักษา ใช้ และกำจัดเอกสารให้มีประสิทธิภาพและเป็นระบบ โดยครอบคลุมถึงการรวบรวมและการดูแลรักษาหลักฐานการดำเนินงานขององค์กร รวมถึงสารสนเทศเกี่ยวกับการดำเนินงานขององค์กร

ในทางตรงกันข้าม สิ่งที่เจ้าหน้าที่ทั้ง 8 คน ได้ให้สัมภาษณ์ไว้แสดงให้เห็นแค่ความเข้าใจในภาระหน้าที่ความรับผิดชอบของตนเองที่จำเป็นต้องเก็บหรือไม่ทำลายเอกสารเพื่อให้การปฏิบัติงานของตนเองเป็นไปตามที่ได้รับมอบหมายเท่านั้น ดังที่ GS03 ได้อธิบายว่า

“เมื่อลงระบบแล้วกระบวนการมันสำเร็จลุล่วงอยู่ในระบบแล้ว แต่ที่ยังเก็บเอกสารกระดาษไว้เนื่องจากกลัวว่านักศึกษาบางคนเขาจะมาแย้งเรื่องเกรดในส่วนที่เขายังศึกษาอยู่ว่า นักศึกษาน่าจะได้เกรด A ไม่ใช่ B ก็เลยเก็บไว้เพื่อรอ พอเก็บไว้แล้วก็เลยเก็บไว้เรื่อย ๆ ซึ่งถ้าถามว่าจะทำลายหรือไม่ก็เกรงว่าจะมีปัญหาตามมาภายหลังจึงตัดสินใจว่าจะไม่ทำลายจะดีกว่า แต่ส่วนมากก็ไม่ได้ใช้งานอะไร ส่วนมากไม่ค่อยมีปัญหา แต่เราเหมือนเก็บไว้แล้วก็เก็บไว้เลย” GS03

ในขณะที่ GS01 ก็แสดงให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่บัณฑิตวิทยาลัยฯ อาจเข้าใจเพียงว่าพวกเขาต้องเก็บเอกสารเพราะปฏิบัติตามคำสั่งหัวหน้างาน เขาพูดว่า

“..เป็นการถ่ายทอดมาจากหัวหน้างานจะเป็นคนบอกไว้ว่า ถ้าเป็นแฟ้มการประชุมวิชาการต้องเก็บทุกครั้ง ห้ามทำลาย...เราไม่รู้หัวหน้างานเอามาจากไหน เราทำตามหัวหน้างานบอก...บางครั้งเอกสารที่เข้ามามีหลายเรื่องเรายังแยกประเภทไม่ได้ วางไว้เฉย ๆ แต่เรารู้ว่ามันเป็นงานจริงของเรา...มีเยอะเหมือนกันเป็นการโต้ตอบเรื่องเกี่ยวกับวิเทศสัมพันธ์ งานต่างประเทศ งาน MOU...เคยเปิดแฟ้ม MOU แล้วเรื่องที่มีมหาวิทยาลัยให้ตอบกลับและเรื่องเกี่ยวกับวิเทศสัมพันธ์ก็เลยเอาไปอยู่ด้วยกัน คือวาง ๆ ไว้ก่อน” GS01

นอกจากนี้ GS04 ยังแสดงให้เห็นว่าเอกสารของบัณฑิตวิทยาลัยฯ ที่ไม่ถูกเก็บไว้ในแฟ้มอาจสูญหายหรือถูกทำลายได้ เขากล่าวว่า

“เราจะใส่หัวไว้ก่อน วันเวลาสถานที่ว่าเมื่อไหร่มันจะเกิดเสร็จเรียบร้อยแล้วพื้ก็จะไปตั้ง folder เป็นของเดือนมกราคม 2561 แล้วก็ก็จะแยกเป็นวัน วันที่เกิดเหตุ วันที่ 23 ก.พ. เรามีอะไรเกิดขึ้นเราก้เอาไอ้พวกนี้มาทำโดยการเอารูปมาลงในนี้เสร็จแล้วก็เอาไปทำเป็น power point แล้วก็เอาไปแปะเป็นเล่มไว้ เพราะฉะนั้นเอกสารตรงนี้จะไม่เก็บ เพราะมันไม่ได้เป็นเอกสารต้องเก็บเข้าแฟ้ม” GS04

เช่นเดียวกัน GS06 ยังแสดงให้เห็นว่าเขาไม่กังวลทั้งเรื่องเอกสารสูญหายและการควบคุมการเข้าถึงเอกสาร เขากล่าวว่า

“...ไม่มีใครขโมยหรือก่ะ ของพวกนี้ไม่มีใครขโมย...เอกสารไม่น่าขโมยเพราะมันไม่มีความลับอะไรใครมาถึงพื้ก็ให้เขาได้...เอกสารที่ไม่มีอะไรส่วนมากจะอยู่ในคอม” GS06

ท้ายที่สุด GS05 สรุปว่า เอกสารของบัณฑิตวิทยาลัยถูกจัดเก็บตามสะดวกของเจ้าของเอกสาร เขากล่าวว่า

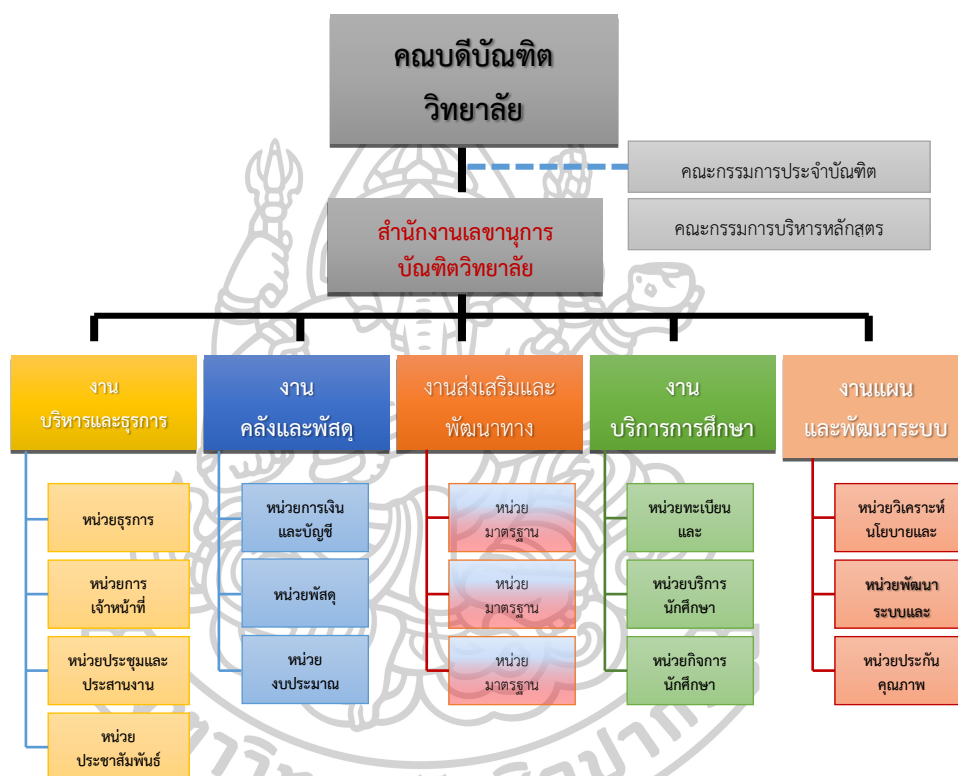
“งานใครงานมัน ทุกคนทำงาน คือจ่ายงานไปแล้วเนี่ย สำหรับตัวเอง...จะเอาต้นเรื่องออก เอาสำเนาคืนเจ้าตัว เจ้าตัวก็จะเก็บกันเองยกเว้นงานส่งเสริม งานส่งเสริมนี้ที่ทำงานบริหาร ทำเขาก็จะเก็บให้ เขาก็จะมีแฟ้มเขา” GS05

ข้อมูลดังกล่าวแสดงให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่บัณฑิตวิทยาลัยฯ ยังขาดความรู้ความเข้าใจในเรื่องคุณสมบัติของเอกสารการดำเนินงานของหน่วยงานว่ามีความสำคัญอย่างไร ไม่สามารถให้ความหมายของเอกสารที่เป็นหลักฐานการดำเนินงานของหน่วยงานได้อย่างชัดเจน ไม่สามารถให้คำตอบเกี่ยวกับการจัดการเอกสารได้ชัดเจนว่าคืออะไร มีความเข้าใจคลาดเคลื่อนเกี่ยวกับความสำคัญของเอกสารที่ตนเองสร้างขึ้นเพื่อเป็นหลักฐานการปฏิบัติงาน พวกเขาไม่มีความเข้าใจในภารกิจหน้าที่ที่ตนเองต้องปฏิบัติ

โดยสรุป ข้อมูลที่ได้จากการสำรวจเอกสารและการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่บัณฑิตวิทยาลัยฯ ทั้ง 8 คนในประเด็นเรื่องมาตรฐาน ระบบ และความรู้ความเข้าใจในการจัดเก็บเอกสารดังที่กล่าวมาในหัวข้อ 1.1 – 1.4 นั้น สามารถสรุปได้ว่า บัณฑิตวิทยาลัยฯ (1) ไม่มีมาตรฐานของการจัดการเอกสาร และไม่มีการดำเนินการระบบการจัดการเอกสาร (2) ไม่มีคู่มือในการจัดการเอกสารที่กำหนดความรับผิดชอบ อำนาจหน้าที่ในการจัดการเอกสารตั้งแต่การสร้าง การดูแล รวมถึงการกำจัดเอกสาร และ (3) ไม่มีความรู้และความเข้าใจในระบบการจัดการเอกสาร องค์ประกอบเหล่านี้ International Organization for Standardization (2016) และ Shepherd and Yeo (2003) กล่าวว่า เป็นสิ่งจำเป็นในกระบวนการสร้างระบบการจัดการเอกสาร เพราะ เป็นองค์ประกอบที่จะทำให้การจัดการเอกสารมีประสิทธิภาพ สามารถป้องกันการสูญหายและค้นคืนเอกสารได้เมื่อต้องการ ดังนั้น ลักษณะการจัดการเอกสารของบัณฑิตวิทยาลัยฯ ที่เป็นแบบนี้อาจกล่าวได้ว่าไม่เป็นไปตามหลักการจัดการเอกสารที่ได้มาตรฐาน

## 2. โครงสร้างการบริหารงานและกระบวนการของบัณฑิตวิทยาลัยฯ

ข้อมูลที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรมและการศึกษาเอกสาร พบว่า บัณฑิตวิทยาลัยฯ มีพันธกิจสำคัญอยู่ 2 ประการคือการบริหารจัดการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัย ศิลปากร และการจัดการเรียนการสอนหลักสูตรพหุวิทยาการ (บัณฑิตวิทยาลัย, 2560ก) (ดูบทที่ 2 หัวข้อที่ 4.1.4 หน้า 29) และข้อมูลจากการตอบแบบสำรวจเอกสารของเจ้าหน้าที่บัณฑิตวิทยาลัยฯ จำนวน 8 คน พบว่าโครงสร้างการบริหารงานของบัณฑิตวิทยาลัยฯเป็นไปตามที่แสดงไว้ในแผนภาพที่ 4: โครงสร้างการบริหารงานของบัณฑิตวิทยาลัยฯ



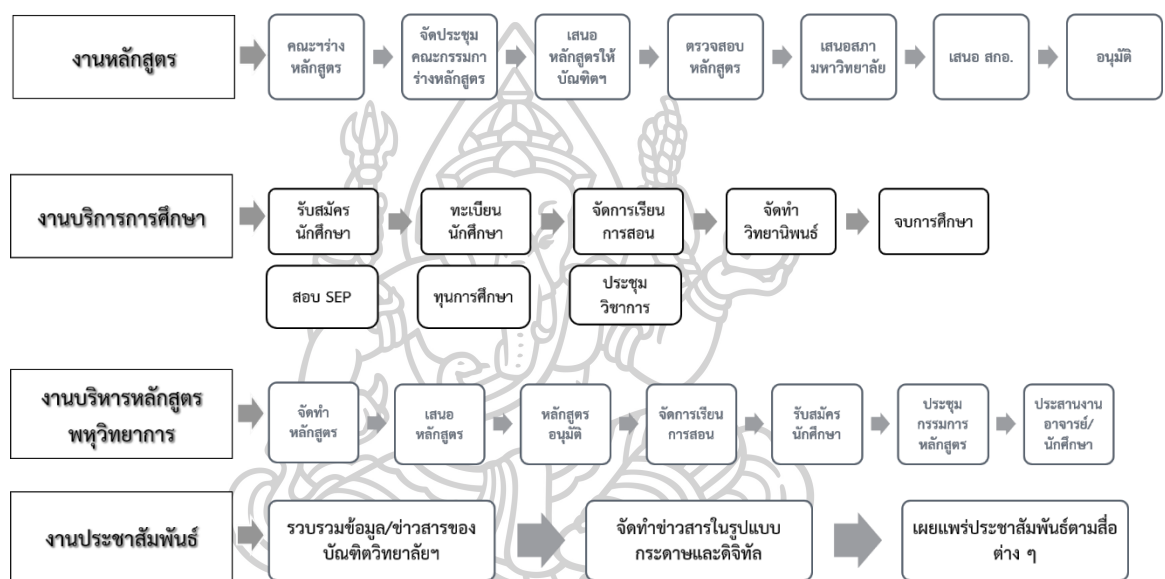
แผนภาพที่ 4: โครงสร้างการบริหารงานของบัณฑิตวิทยาลัยฯ

จากแผนภาพที่ 4: โครงสร้างการบริหารงานของบัณฑิตวิทยาลัยฯ ดังกล่าว แสดงให้เห็นว่า บัณฑิตวิทยาลัยฯ ได้จัดแบ่งโครงสร้างการบริหารไว้เป็น 5 ฝ่ายคือ

1. งานบริหารและธุรการ โดยมีการแบ่งหน่วยการทำงานเป็น 4 หน่วยคือ หน่วยธุรการ หน่วยการเจ้าหน้าที่ หน่วยประชุมและประสานงาน และหน่วยประชาสัมพันธ์และวิเทศสัมพันธ์
2. งานคลังและพัสดุ โดยมีการแบ่งหน่วยการทำงานเป็น 3 หน่วย คือ หน่วยการเงินและบัญชี หน่วยพัสดุและหน่วยงบประมาณ
3. งานส่งเสริมและพัฒนาทางวิชาการ โดยมีการแบ่งหน่วยการทำงานเป็น 3 หน่วย คือ หน่วยมาตรฐานการศึกษา หน่วยมาตรฐานหลักสูตรและหน่วยมาตรฐานวิทยานิพนธ์
4. งานบริการการศึกษา โดยมีการแบ่งหน่วยการทำงานเป็น 3 หน่วย คือ หน่วยทะเบียนและประเมินผล หน่วยบริการนักศึกษาและหน่วยกิจการนักศึกษา

5. งานแผนและพัฒนาระบบ โดยมีการแบ่งหน่วยการทำงานเป็น 3 หน่วย คือ หน่วยวิเคราะห์นโยบายและแผน หน่วยพัฒนาระบบและสารสนเทศและหน่วยประกันคุณภาพการศึกษา

ข้อมูลที่ได้จากแบบสำรวจเอกสาร พบว่า บัณฑิตวิทยาลัยฯ นั้น มีการแบ่งส่วนงานตามพันธกิจขององค์กรคือ การบริหารจัดการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัยศิลปากร และการจัดการเรียนการสอนหลักสูตรพหุวิทยาการอยู่ทั้งสิ้น 4 งาน คือ งานบริหารและธุรการ งานคลังและพัสดุ งานส่งเสริมและพัฒนาทางวิชาการ และงานบริการการศึกษา ทั้งสี่กลุ่มงานดังกล่าวสามารถจำแนกออกเป็นกระบวนการงานได้ดังแสดงในแผนภาพที่ 5: กระบวนการงานของบัณฑิตวิทยาลัยฯ ดังนี้



แผนภาพที่ 5: กระบวนการงานของบัณฑิตวิทยาลัยฯ

จากแผนภาพที่ 5: กระบวนการงานของบัณฑิตวิทยาลัยฯ แสดงให้เห็นว่า กระบวนการงานของบัณฑิตวิทยาลัยฯ มีจำนวนทั้งสิ้น 4 กระบวนการคือ งานหลักสูตร งานบริการการศึกษา งานบริหารหลักสูตร พหุวิทยาการ และงานประชาสัมพันธ์ กระบวนการดังกล่าวสามารถจำแนกเป็นกิจกรรมย่อยภายใต้กระบวนการทั้ง 4 กระบวนการได้ดังนี้ คือ

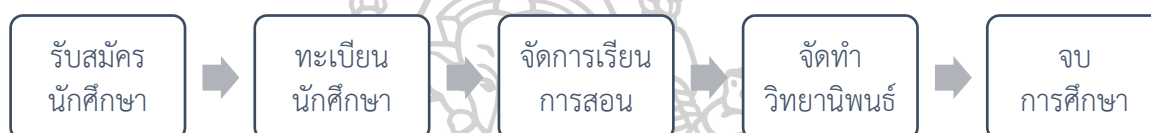
## 2.1 กระบวนการหลักสูตรการศึกษา



แผนภาพที่ 6: กระบวนการหลักสูตรการศึกษา

งานหลักสูตรการศึกษาจะเริ่มต้นที่คณะวิชาต่าง ๆ ดำเนินการร่างหลักสูตรวิชาที่ต้องการจะเปิดสอน จากนั้นจะตั้งคณะกรรมการร่างหลักสูตรของคณะวิชาเพื่อพิจารณากลับกรองหลักสูตร จากนั้นจะนำส่งบัณฑิตวิทยาลัยฯ เพื่อทำการตรวจสอบให้ตรงตามมาตรฐานที่ สกอ. (สำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา) กำหนด เมื่อผ่านการตรวจสอบจากบัณฑิตวิทยาลัยฯ แล้วจึงเสนอร่างหลักสูตรไปยังสภามหาวิทยาลัย และ สกอ. เพื่อพิจารณาหลักสูตร หากได้รับการอนุมัติจะดำเนินการบรรจุหลักสูตรลงในแผนการเรียนการสอนของคณะวิชาต่อไป หากไม่ผ่านการอนุมัติก็จะส่งคืนคณะวิชาเพื่อนำกลับไปแก้ไขปรับปรุงและส่งพิจารณาตามขั้นตอนเดิม และในกระบวนการย่อยคือกระบวนการปรับปรุงหลักสูตร เมื่อคณะวิชาต้องการจะปรับปรุงหลักสูตรที่มีอยู่เดิมจะดำเนินการตามขั้นตอนที่กล่าวมาข้างต้นเช่นเดียวกัน

## 2.2 กระบวนการบริการการศึกษา

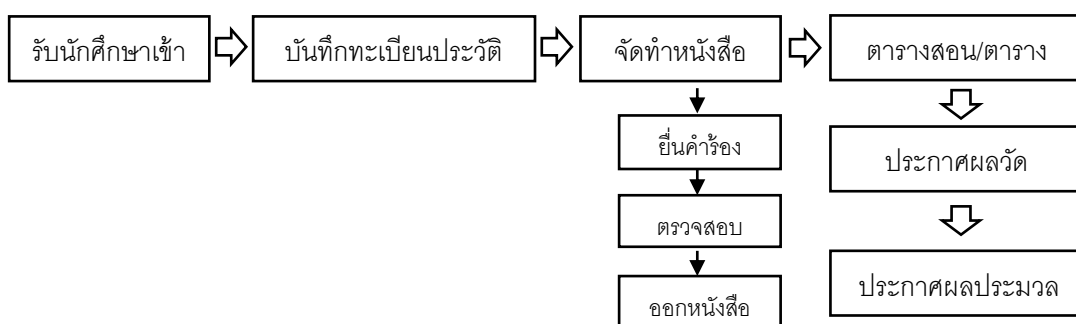


แผนภาพที่ 7: กระบวนการบริการการศึกษา

งานบริการการศึกษาคือกระบวนการที่มีความซับซ้อนและมีกิจกรรมย่อยอยู่หลายกิจกรรม โดยกิจกรรมหลักจะเริ่มต้นที่ขั้นตอนการรับสมัครนักศึกษา เมื่อได้นักศึกษาเข้าศึกษาในคณะวิชาต่างๆ แล้ว จะเป็นกิจกรรมในส่วนของจัดทำทะเบียนนักศึกษา และการจัดการเรียนการสอนและการประเมินผลนักศึกษาในรายวิชาต่าง ๆ ตามที่หลักสูตรกำหนดไว้ เมื่อเรียนรายวิชาครบตามหลักสูตร นักศึกษาจะทำวิทยานิพนธ์และขอจบการศึกษา งานบริการการศึกษาจะเกี่ยวข้องกับผู้ศึกษาตั้งแต่แรกเข้าจนถึงสำเร็จการศึกษา

ในกิจกรรมย่อยในแต่ละกระบวนการจะสามารถจำแนกได้ดังนี้

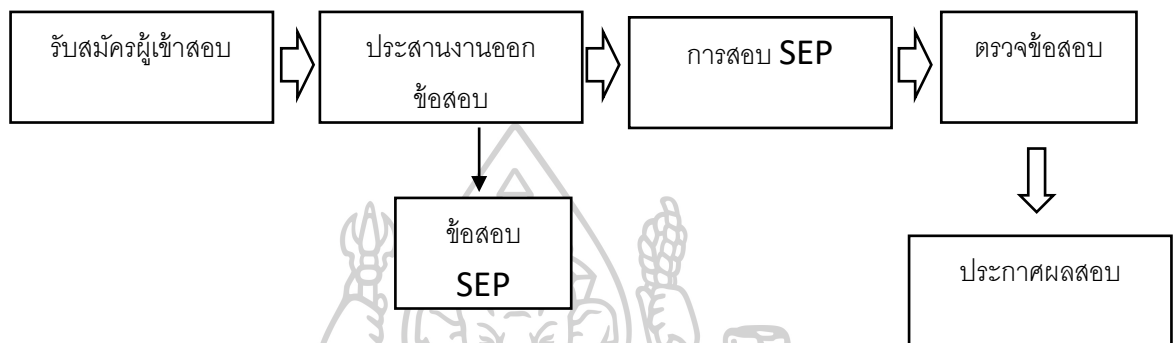
### 2.2.1) กิจกรรมรับสมัครนักศึกษา



แผนภาพที่ 8: กระบวนการกิจกรรมรับสมัครนักศึกษา

กิจกรรมนี้เป็นกิจกรรมย่อยในงานบริการการศึกษาโดยเริ่มต้นที่การรับสมัครนักศึกษาเข้าเรียน ผ่านขั้นตอนการสอบ เมื่อนักศึกษาสอบผ่านดำเนินการรายงานตัวเข้าศึกษาในหลักสูตรต่าง ๆ ตามคณะวิชา ในระหว่างการศึกษาลอดหลักสูตร กิจกรรมนี้จะเป็นผู้ดูแลเรื่องเกี่ยวกับงานทะเบียน และวัดผลทั้งหมดของนักศึกษาเมื่อผ่านการเรียนตามรายวิชาแล้วจะไปสู่กิจกรรมทำวิทยานิพนธ์ต่อไป

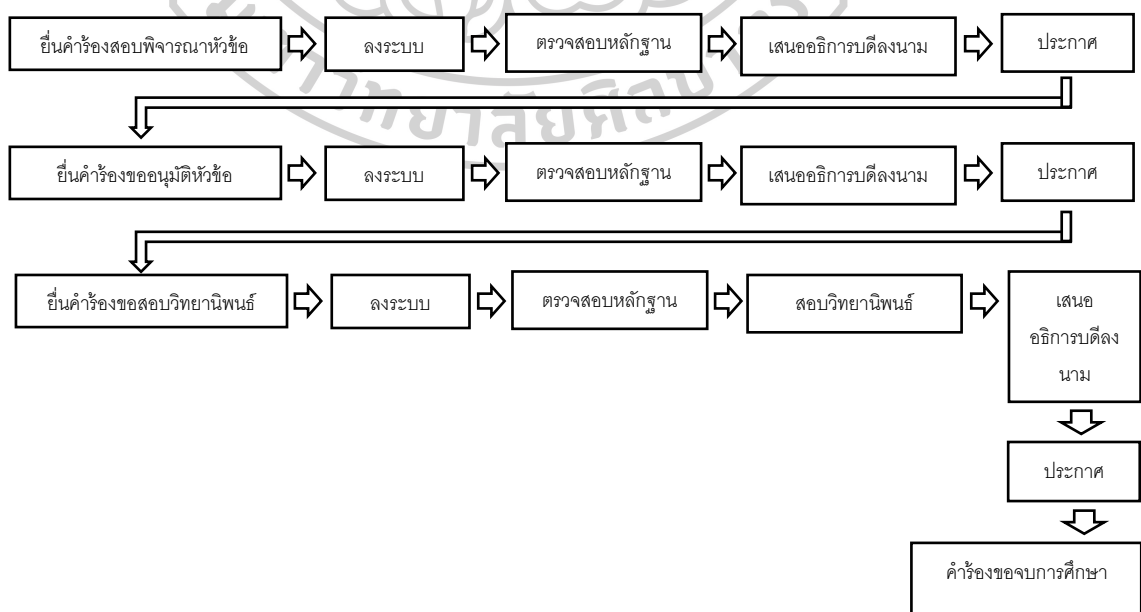
### 2.2.2) กิจกรรมการทดสอบภาษาอังกฤษ



### แผนภาพที่ 9: กระบวนการกิจกรรมทดสอบภาษาอังกฤษ

เป็นกิจกรรมย่อยที่อยู่ในภาระงานของงานบริการการศึกษาที่ทางบัณฑิตวิทยาลัยฯ จะต้องดำเนินการจัดทดสอบภาษาอังกฤษ จะมีขั้นตอนตั้งแต่รับสมัคร จัดการสอบ และประกาศผลการสอบ

### 2.2.3) กิจกรรมจัดทำวิทยานิพนธ์

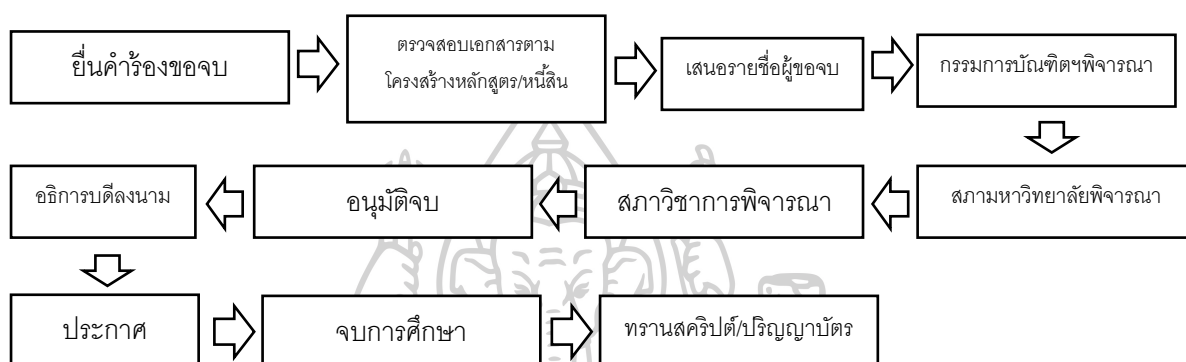


### แผนภาพที่ 10: กระบวนการกิจกรรมจัดทำวิทยานิพนธ์



กิจกรรมการทำวิทยานิพนธ์มีขั้นตอนหลัก ๆ อยู่ 3 ขั้นตอนคือ การขอพิจารณาหัวข้อ การขออนุมัติหัวข้อ และการสอบพิจารณาหัวข้อ โดยทั้งสามขั้นตอนจะมีการปฏิบัติงานเหมือนกัน คือ นักศึกษายื่นคำร้องให้กับบัณฑิตวิทยาลัยผ่านระบบทะเบียนออนไลน์ ตรวจสอบเอกสาร ประกาศอนุมัติหัวข้อ/สอบวิทยานิพนธ์ แต่งตั้งกรรมการสอบ ดำเนินการสอบหัวข้อ/สอบวิทยานิพนธ์ และยื่นเรื่องขอจบการศึกษา

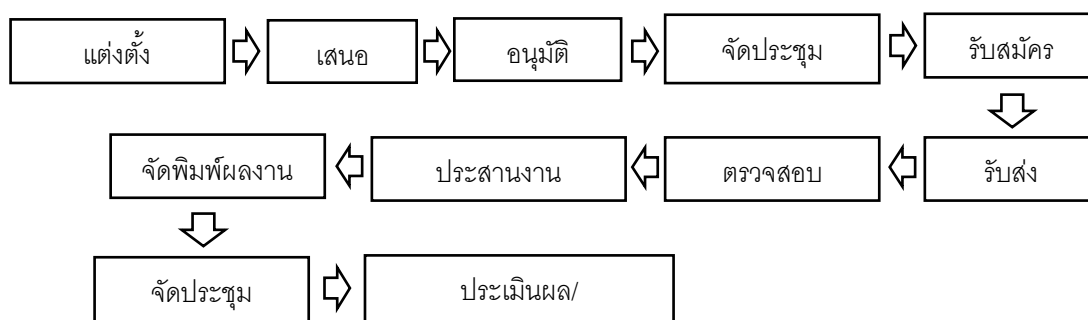
#### 2.2.4) กิจกรรมขอจบการศึกษา



แผนภาพที่ 11: กระบวนการกิจกรรมขอจบการศึกษา

กิจกรรมขอจบการศึกษา เป็นขั้นตอนหลังจากที่นักศึกษาดำเนินการจัดทำวิทยานิพนธ์เสร็จสิ้นแล้วพร้อมจบการศึกษา เมื่อนักศึกษายื่นคำร้องขอจบการศึกษา จะมีการตรวจสอบเอกสารและหนังสือที่มีกับมหาวิทยาลัยจากนั้นจึงอนุมัติให้จบการศึกษาได้ โดยมีขั้นตอนคือ จัดส่งทำคำร้องขอจบการศึกษาพร้อมส่งเอกสารและวิทยานิพนธ์ผ่านระบบออนไลน์ ตรวจสอบเอกสารพร้อมภาระหนังสือ ประกาศผลจบการศึกษา นักศึกษาส่งเล่มวิทยานิพนธ์และรับเอกสารจบการศึกษา (ทรานสคริปต์, ปริญญาบัตร)

#### 2.2.5 ) กิจกรรมการประชุมวิชาการ



แผนภาพที่ 12: กระบวนการกิจกรรมประชุมวิชาการ

กิจกรรมการประชุมวิชาการจัดขึ้นเพื่อเป็นเวทีให้นักศึกษานำเสนอผลงานทางวิชาการ กิจกรรมนี้เป็นกิจกรรมที่ต่อขยายมาจากกิจกรรมจัดทำวิทยานิพนธ์ โดยมีขั้นตอนคือ การเตรียมการ แต่งตั้งคณะกรรมการจัดการประชุม จัดการประชุมคณะกรรมการจัดงาน รับสมัครบทความ นักศึกษา รับ-ส่งบทความ ตรวจสอบบทความจากผู้ทรงคุณวุฒิทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย เมื่อ บทความผ่านจึงดำเนินการบรรจบทความลงกำหนดการ จากนั้นจึงจัดประชุมพร้อมกับมอบหลักฐาน การเข้าร่วมประชุมวิชาการให้นักศึกษาและประเมินผลการจัดประชุม

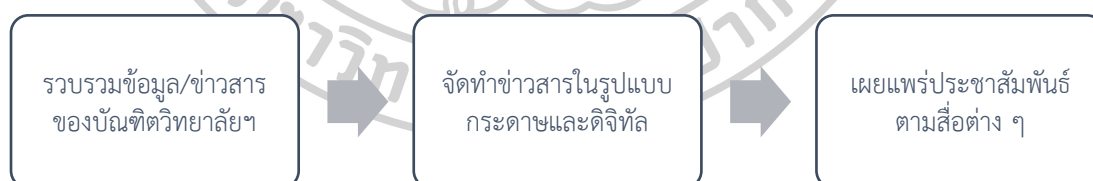
### 2.2.6 ) กิจกรรมทุนการศึกษา



แผนภาพที่ 13: กระบวนการกิจกรรมทุนการศึกษา

การให้ทุนการศึกษาจะเริ่มจากการจัดสรรทุนการศึกษาที่ได้รับมาจากหน่วยงานต่าง ๆ จากนั้นตั้งคณะกรรมการพิจารณาทุนการศึกษา เมื่อได้ผลของผู้ได้ทุนการศึกษาแล้วจึงประกาศและให้ผู้ที่ได้รับทุนมารับทุนการศึกษาได้

### 2.3 กระบวนการประชาสัมพันธ์



แผนภาพที่ 14: กระบวนการงานประชาสัมพันธ์

กระบวนการประชาสัมพันธ์เป็นการรวบรวมข้อมูล ข่าวสาร หรือภาพถ่ายที่เกิดขึ้นจากกิจกรรมต่าง ๆ ของบัณฑิตวิทยาลัยฯ แล้วนำมาจัดทำเป็นข่าวหรือเอกสารประชาสัมพันธ์เผยแพร่ตามสื่อต่าง ๆ โดยมีขั้นตอนคือ รวบรวมข้อมูลจากแหล่งข่าวต่าง ๆ จัดทำข่าวสารในรูปแบบของสื่อประเภทต่าง ๆ จัดเก็บแฟ้มตามวันเดือนปีที่ลงข่าวประชาสัมพันธ์/วันที่เกิดข่าวสาร จากนั้นติดต่อประสานงานหน่วยงานที่รับผิดชอบเรื่องการประชาสัมพันธ์ เพื่อส่งข่าวสารข้อมูลให้หน่วยงานปลายทาง

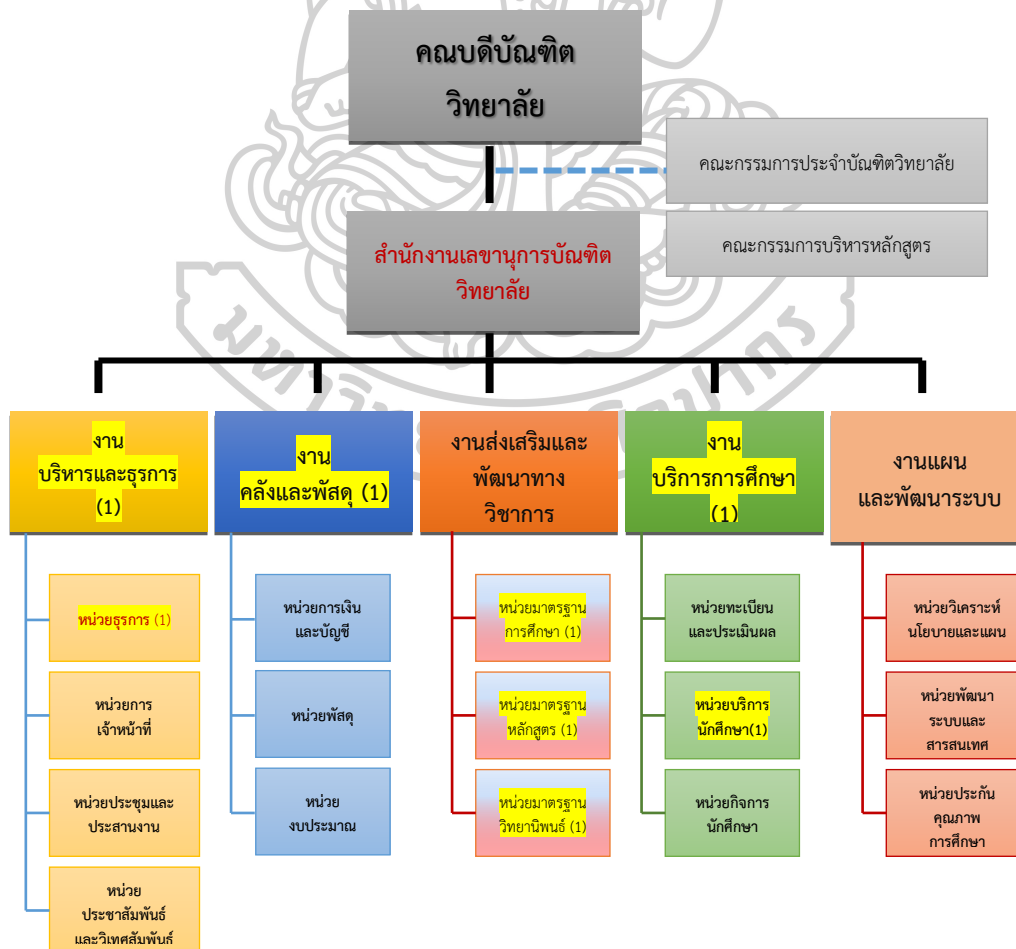
## 2.4 กระบวนการบริหารหลักสูตรพหุวิทยาการ



### แผนภาพที่ 15: กระบวนการบริหารหลักสูตรพหุวิทยาการ

กระบวนการนี้เป็นงานภารกิจหลักหนึ่งของบัณฑิตวิทยาลัยฯ โดยมีหลักสูตรภายใต้การดูแลจำนวน 6 หลักสูตร มีกระบวนการเริ่มตั้งแต่ร่างหลักสูตร ตรวจสอบหลักสูตรให้ตรงตามมาตรฐานสกอ. ส่งสภามหาวิทยาลัย เมื่อหลักสูตรอนุมัติก็เริ่มรับสมัครนักศึกษา จัดการเรียนการสอน ประสานงานหลักสูตรระหว่างนักศึกษาและอาจารย์

จากการทบทวนวรรณกรรม (ดูบทที่ 2 หัวข้อ 4 หน้า 26) พบว่า โครงสร้างบริหารงานนั้นได้วางแผนบุคลากรไว้ตามแผนผังโครงสร้างบุคลากร ดังนี้



แผนภาพที่ 16: แผนผังโครงสร้างบุคลากร

อย่างไรก็ตาม ข้อมูลจากแบบสำรวจเอกสาร พบว่า มีการปรับเปลี่ยนกระบวนการขั้นตอนในการทำงานและการจัดสรรแบ่งหน้าที่ โดยสามารถจำแนกภารกิจหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทั้งหมด 8 คน ได้ดังแสดงในตารางที่ 3: การจำแนกภารกิจหน้าที่ของเจ้าหน้าที่บัณฑิตวิทยาลัยฯ ดังนี้

เจ้าหน้าที่	รหัสผู้ให้สัมภาษณ์	หน้าที่รับผิดชอบ
เจ้าหน้าที่บัณฑิตวิทยาลัยฯ คนที่ 1	GS 01	งานจัดทำหลักสูตร การจัดการประชุมวิชาการ งานบริการการศึกษา ผู้ประสานงานหลักสูตรพหุวิทยาการของบัณฑิตวิทยาลัยฯ การจัดการทดสอบภาษาอังกฤษ งานวิเทศสัมพันธ์ งานบันทึกข้อตกลงระหว่างมหาวิทยาลัยกับหน่วยงานอื่น ๆ
เจ้าหน้าที่บัณฑิตวิทยาลัยฯ คนที่ 2	GS 02	งานบริการการศึกษา งานทะเบียนและประเมินผล ทะเบียนประวัตินักศึกษา การจัดทำตารางสอนตารางสอบ งานรับคำร้องต่าง ๆ ออกใบรับรองผลต่าง ๆ งานประชาสัมพันธ์
เจ้าหน้าที่บัณฑิตวิทยาลัยฯ คนที่ 3	GS 03	งานบริการการศึกษา งานทะเบียนนักศึกษา โครงสร้างหลักสูตร งานติดตามภาระหนี้สินนักศึกษา งานตรวจสอบการจบการศึกษา
เจ้าหน้าที่บัณฑิตวิทยาลัยฯ คนที่ 4	GS 04	งานบริการการศึกษา (งานวิทยานิพนธ์) งานทุนการศึกษา งานประชาสัมพันธ์
เจ้าหน้าที่บัณฑิตวิทยาลัยฯ คนที่ 5	GS 05	งานบริหารงานทั่วไป งานบริการการศึกษา (งานวิทยานิพนธ์)
เจ้าหน้าที่บัณฑิตวิทยาลัยฯ คนที่ 6	GS 06	งานการจัดทำหลักสูตรและการรับสมัครนักศึกษา งานประชาสัมพันธ์
เจ้าหน้าที่บัณฑิตวิทยาลัยฯ คนที่ 7	GS 07	งานพัสดุและการเงิน
เจ้าหน้าที่บัณฑิตวิทยาลัยฯ คนที่ 8	GS 08	งานบริหารงานทั่วไปและธุรการ งานหลักสูตร การประชุม คณะกรรมการบัณฑิตวิทยาลัยฯ ผู้ประสานงานหลักสูตรพหุวิทยาการของบัณฑิตวิทยาลัยฯ

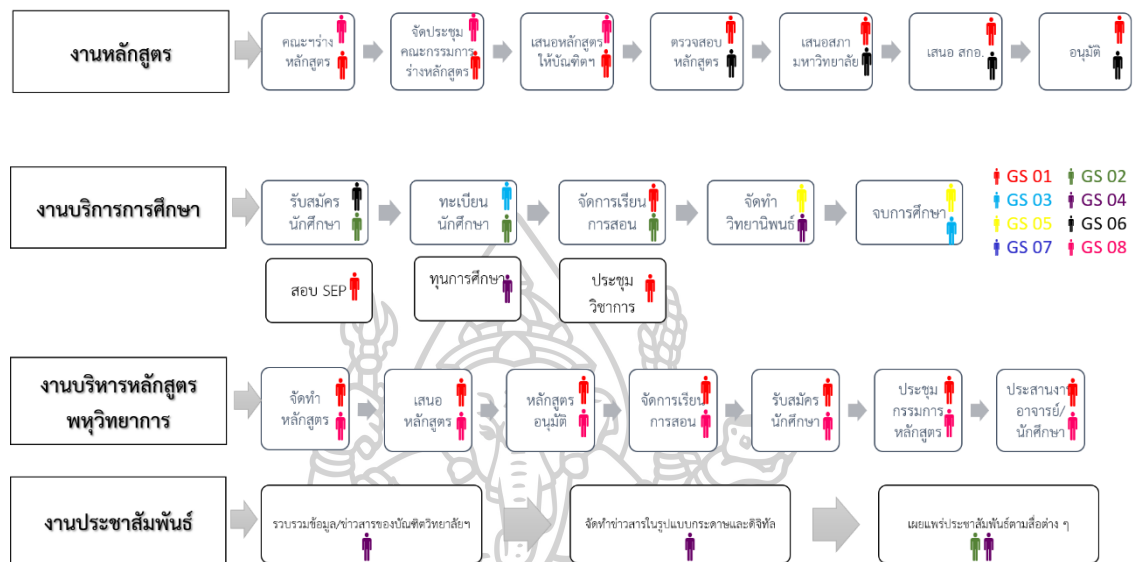
ตารางที่ 3: การจำแนกภารกิจหน้าที่ของเจ้าหน้าที่บัณฑิตวิทยาลัยฯ

นอกจากนี้แล้ว ในแต่ละกระบวนการงานของบัณฑิตวิทยาลัยฯ สามารถจำแนกผู้รับผิดชอบกิจกรรมและกระบวนการงานดังแสดงในตารางที่ 4: การจำแนกผู้รับผิดชอบแต่ละกระบวนการงาน ได้ดังนี้

กระบวนการงาน	ผู้รับผิดชอบ
กระบวนการงานหลักสูตรการศึกษา	GS01 GS06 GS08
กระบวนการงานบริการการศึกษา	GS01 GS02 GS03 GS04 GS05 GS06
กิจกรรมรับสมัครนักศึกษา	GS01 GS02 GS03 GS06
กิจกรรมการทดสอบภาษาอังกฤษ	GS01
กิจกรรมจัดทำวิทยานิพนธ์	GS04 GS05
กิจกรรมขอจบการศึกษา	GS03 GS05
กิจกรรมการประชุมวิชาการ	GS01
กิจกรรมทุนการศึกษา	GS04
กระบวนการงานบริหารหลักสูตรพหุวิทยาการ	GS01 GS08
กระบวนการงานประชาสัมพันธ์	GS02 GS04

ตารางที่ 4: การจำแนกผู้รับผิดชอบแต่ละกระบวนการงาน

จากที่ข้อมูลกล่าวมาข้างต้นจะเห็นได้ว่าภารกิจหลักและกิจกรรมรองของบัณฑิตวิทยาลัยฯ มีความซับซ้อนและหลากหลาย ในส่วนของการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวเนื่องกันสามารถนำเสนอเป็นแผนภาพได้ตามแผนภาพที่ 17: แผนภาพแสดงลักษณะการปฏิบัติหน้าที่ในแต่ละกระบวนการงานของเจ้าหน้าที่บัณฑิตวิทยาลัยฯ ดังนี้



แผนภาพที่ 17: แผนภาพแสดงลักษณะการปฏิบัติหน้าที่ในแต่ละกระบวนการงานของเจ้าหน้าที่บัณฑิตวิทยาลัยฯ

จากแผนภาพที่ 17: แผนภาพแสดงลักษณะการปฏิบัติหน้าที่ในแต่ละกระบวนการงานของเจ้าหน้าที่บัณฑิตวิทยาลัยฯ แสดงให้เห็นว่าในแต่ละกระบวนการงานมีเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานหลายคน และในแต่ละคนมีการทำงานหลายกระบวนการหลายกิจกรรม มีการทำงานข้ามกระบวนการ และในแต่ละคนทำงานไม่ต่อเนื่องในกระบวนการเดียว กระบวนการทำงานที่เกิดขึ้นได้สะท้อนภาพการปฏิบัติงานรวมถึงวิธีการใช้เอกสารในแต่ละหน้าที่มีเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานหลายคน และเจ้าหน้าที่หนึ่งคนปฏิบัติงานหลายหน้าที่ ความซับซ้อนด้านการปฏิบัติงานในแต่ละหน้าที่ในแต่ละคน การทำงานข้ามกระบวนการ การจัดสรรหน้าที่ไม่เป็นไปตามหลักการที่วางไว้ การกระทำได้กล่าวนี้จะส่งผลกระทบต่อการนำเอาหลักการวิเคราะห์หน้าที่ (Functional Analysis) มาใช้ ประกอบกับ ข้อมูลที่ได้จากการสำรวจเอกสารและการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่บัณฑิตวิทยาลัยฯ ทั้ง 8 คนในประเด็นเรื่องมาตรฐานระบบ และความรู้ความเข้าใจในการจัดเก็บเอกสารดังที่กล่าวมาในประเด็นที่ 1 ที่ว่าบัณฑิตวิทยาลัยฯ ไม่มีมาตรฐานของการจัดการเอกสาร ไม่มีการดำเนินการระบบการจัดการเอกสาร ไม่มีคู่มือในการจัดการเอกสารที่กำหนดความรับผิดชอบ อำนาจหน้าที่ในการจัดการเอกสารตั้งแต่การสร้าง การดูแล รวมถึงการกำจัดเอกสาร และเจ้าหน้าที่ไม่มีความรู้และความเข้าใจในระบบการจัดการเอกสารองค์ประกอบดังกล่าวเป็นสิ่งจำเป็นในกระบวนการสร้างระบบการจัดการเอกสารแต่จากข้อมูลที่ค้นพบ ผู้วิจัยมองเห็นภาพว่า เอกสารที่เกิดขึ้นจากการข้ามกระบวนการ หากไม่มีระบบการจัดการ

เอกสารหรือระบบการจัดเก็บที่ดี เอกสารอาจจะเกิดความยุ่งเหยิง สับสน เกี่ยวพันกันจน ไม่สามารถ จำแนกได้ อาจทำให้หน่วยงานสูญเสียเอกสารที่เป็นหลักฐานการดำเนินงานได้ แต่ปัญหานี้ จะมากหรือน้อยนั้นขึ้นอยู่กับอีกองค์ประกอบหนึ่งในการบริหารจัดการองค์กร นั่นคือวัฒนธรรมองค์กรหรือ วิถีปฏิบัติของบุคลากรที่ทำงานภายในองค์กร ประเด็นดังกล่าวจะขอนำเสนอข้อมูลในประเด็นต่อไป

### 3. วัฒนธรรมองค์กรของบัณฑิตวิทยาลัยฯ

ข้อมูลที่ได้จากการสังเกตการณ์และการสำรวจเอกสาร พบว่า

1. ประเด็นในเชิงวัฒนธรรมองค์กรคือ การเคารพอาวุโส โดยดูจากพื้นที่การจัดเก็บเอกสารใน ส่วนของศูนย์เก็บเอกสารและในส่วนพื้นที่การทำงาน โดยผู้ที่มีพื้นที่ในการจัดเก็บเอกสารในปริมาณ มากและมีบริเวณกว้างจะเป็นผู้ที่มีตำแหน่งและความอาวุโสในลำดับต้น ๆ ขององค์กร ในขณะที่ผู้ที่มี ตำแหน่งหรือระดับอาวุโสน้อยสุดจะมีพื้นที่ในการจัดเก็บเอกสารในบริเวณโต๊ะทำงานของตนเอง เท่านั้น

2. ประเด็นในเชิงวัฒนธรรมองค์กรคือ การเพิกเฉยต่อการวางระบบการจัดการเอกสาร กล่าวคือ เจ้าหน้าที่แต่ละท่านจะไม่เข้าไปยุ่งเกี่ยวกับการจัดการเอกสารที่อยู่ในความครอบครองของ บุคคลอื่นแม้ว่าเอกสารเหล่านั้นจะเป็นส่วนหนึ่งของภาระงานของตน

และเมื่อดำเนินการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ทั้ง 8 คน พบข้อมูลในประเด็นที่สอดคล้องกับข้อมูลที่ได้ จากการสังเกตการณ์และการสำรวจเอกสาร ดังนี้

#### 3.1 การเคารพเชื้อพียงผู้อาวุโสและผู้บังคับบัญชา

ผู้ให้สัมภาษณ์ทั้ง 8 คนแสดงให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่บัณฑิตวิทยาลัยฯมักจะไม่ตั้งคำถามหรือ มีข้อสงสัยต่อคำบอกเล่าหรือคำสั่งที่ได้รับจากผู้บังคับบัญชา เช่น GS01 กล่าวว่า

“ กฏ ระเบียบ จะรู้ในส่วนของเวลาจะทำลายเอกสารจะต้องมีการแต่งตั้งกรรมการอะไร อย่างนี้ แต่ไม่รู้ว่ามีจากไหน ที ๆ เค้าเป็นคนบอกต้องตั้งกรรมการและทำรายการเอกสาร ที่เราจะทำลายด้วยว่ามีอะไรบ้าง...เป็นการแบบถ่ายทอดมาจากหัวหน้างานมาอีกทีเขาจะ บอกไว้ว่า ถ้าเป็นแฟ้มการประชุมวิชาการต้องเก็บไว้ทุกครั้ง ห้ามทำลาย เก็บไว้ครั้งละเล่ม ...เราไม่รู้ เราทำตามหัวหน้างานบอก” GS01

GS01 ยังแสดงให้เห็นว่า งานหลายอย่างที่เขากะทำ เขาจะกระทำตามนโยบายของ ผู้บังคับบัญชาโดยไม่มีข้อสงสัย เขากล่าวว่า

“ก็คงสแกนเก็บไว้ เป็นไฟล์ แล้วอาจจะเก็บไว้เป็น CD คณบดีมีนโยบายให้ทำอย่างนี้มา นานแล้ว แต่เราก็ไม่มีเวลาที่จะทำ... มีอุปกรณ์ มีสแกนเนอร์ แต่เราไม่มีเวลา เพราะว่า เอกสารมันเยอะมาก ๆ...เราทำคนเดียว แต่คณบดีเขาก็ให้เริ่มทำแล้วแหละ แต่ในเรื่อง ขั้นตอนไม่แน่ใจ เราคิดว่ามันเป็นแนวทางที่ดีในอนาคต เพราะเราจะไม่มีที่เก็บแล้วเราจะ สแกนแล้วเก็บเป็นไฟล์” GS01

เช่นเดียวกัน GS03 ดำเนินงานตามระบบที่ผู้อาวุโสในที่ทำงานกำหนดไว้ เขากล่าวว่า

“พี่เก็บตั้งแต่รุ่นที่เขาเปิดสำนักงานมา ก็คือเก็บไว้ตั้งแต่รุ่นที่เปิดมา ตั้งแต่ ปี 17 เขายังเก็บไว้กันอยู่พี่ก็ยังเก็บต่อมา จะไปรวมอยู่ในกล่องเอกสารซึ่งเจ้าหน้าที่ที่จะเขียนไว้ว่าเอกสารอนุมัติปริญญาปีการศึกษา...ซึ่งถ้าพี่ไม่อยู่แล้วก็คือเอกสารห้ามทำลาย ถ้ามีการมาค้นหรืออะไรมันต้องมีตั้งแต่ตอนต้นจนจบซึ่งในตอนนี้นั้นก็มีของตั้งแต่ของรุ่นพี่ที่เขาทำไว้ รุ่นตัวพี่เองทำ...อย่างรุ่นพี่บอกว่า ห้ามทำลาย อันนี้ทำลายไม่ได้ อันนี้ทำลายไม่ได้เลย ก็ปีมันก็ต้องมีอยู่ของมัน ”GS03

ข้อมูลดังกล่าวแสดงให้เห็นว่า เจ้าหน้าที่บัณฑิตวิทยาลัยฯ ให้ความสำคัญกับการปฏิบัติตามนโยบาย คำสั่ง และวิธีการปฏิบัติของผู้บังคับบัญชาและผู้อาวุโสในองค์กรเป็นหลัก

### 3.2 การแบ่งงานตามความชำนาญ

ในขณะเดียวกัน ผู้ให้สัมภาษณ์ทั้ง 8 คนยังแสดงให้เห็นถึงวัฒนธรรมการปฏิบัติงานแบบต่างคนต่างทำ เคารพในความชำนาญของแต่ละคน และไม่มีการก้าวท้าวซึ่งกันและกัน ดังที่ GS03 ได้กล่าวไว้ว่า

“งานมันแยกงานของ... กะของพี่เนี่ยมันจะเชื่อมกันในส่วนที่ต่อเนื่องกัน ในส่วนที่ทำรายการบางตัวแล้วบางทีพี่ไม่สะดวก บางทีเวลาจะพิมพ์ตารางอะไรไม่ได้ พี่ก็จะไปให้เขาช่วยพิมพ์ให้ นั่นแหละ เรื่องตารางส่งตารางสอนที่เป็นคนดูแลในการลงทะเบียน แต่ละเทอมซึ่งอันนี้พี่ก็ไม่ได้ไปยุ่งกับเขามาก น้องเขาก็ทำแต่ส่วนนั้นไป พวกพี่...เขาก็ทำเริ่มตั้งแต่อะไรล่ะเริ่มตั้งแต่สาขาวิชา เกี่ยวกับอนุมัติ ขออนุมัติหลักสูตรต้องมีการมาตรวจสอบซึ่งเขาก็จะไม่มายุ่งเกี่ยวกับเรื่องจบการศึกษาของพี่ ซึ่งงานมันจะเป็นคนละฝ่ายกันซึ่งงานทะเบียนมันก็อยู่ในงานพี่ ซึ่งบางทีมันก็เฉพาะมีพี่กะ...ซึ่งงานมันได้ต่อเนื่องกัน เรียกว่าอยู่ในส่วนงานบริการการศึกษาเหมือนกันงานมันก็จะคล้าย ๆ คลึง ๆ กันประมาณนั้น” GS03

ข้อมูลดังกล่าวแสดงให้เห็นว่า การทำงานในองค์กรบัณฑิตวิทยาลัยฯ เป็นการแบ่งงานกันทำและไม่ก้าวท้าวงานกันอย่างชัดเจน ดังนั้น เจ้าหน้าที่แต่ละคนจึงชำนาญเฉพาะส่วนงานที่ตนเองรับผิดชอบโดยไม่ทราบบถึงการทำงานในส่วนงานอื่นที่อยู่ในกระบวนการเดียวกันเลย

### 3.3 การเพิกเฉยต่อการวางระบบการจัดการเอกสาร

นอกจากนี้แล้ว ผู้ให้สัมภาษณ์ทั้ง 8 คนได้แสดงให้เห็นถึงการไม่ก้าวท้าวเอกสารในความครอบครองของบุคคลอื่น แม้ว่าเอกสารนั้นเป็นเอกสารของหน่วยงานไม่ใช่เอกสารส่วนตัว โดย GS01 กล่าวไว้ว่า

“ถ้ามีคนมาหาแฟ้ม เราก็บอกเขาว่าอยู่ที่ไหน ถ้าคนจะมาหาเอกสารก็ต้องถามก่อน” GS01

ในขณะที่ GS06 กล่าวเสริมว่า

“ที่บัณฑิตไม่มีใครค้นงานใครเลย เพราะว่าให้เจ้าของเป็นคนค้นเอง ” GS06

เช่นเดียวกัน GS07 แสดงให้เห็นถึงการเก็บเอกสารหน่วยงานเป็นสมบัติส่วนตัว เขา  
กล่าวว่า

“เขาเข้ามาใช้ของพี่ไม่ได้นะ เขามากรอกเอกสาร เขาหยิบเองไม่ได้ พี่ต้องเป็นคนหยิบให้  
ใช้ พัสตุท์ก็อยู่ในตู้那儿 คนอื่นไปหยิบไม่ได้เพราะไม่มีกุญแจ มันหาย มันจะไม่ตรง” GS07

นอกจากนี้ GS08 ได้แสดงให้เห็นว่าบัณฑิตวิทยาลัยฯ ไม่มีระบบการจัดเก็บเอกสาร  
ต่างคนต่างเก็บเอกสารในส่วนที่ตนเองครอบครองตามระบบที่ตนเองต้องการ เขากล่าวว่า

“ไม่ค่อยส่วนใหญ่คุยกันมากกว่า คือปรึกษา แต่ถ้าไปหยิบแฟ้มเขามาเปิดไม่เคยส่วนใหญ่  
จะคุย...จะเป็นการถามมากกว่า อย่างหัวข้อ สมัยก่อนพี่เคยเก็บให้เค้า พี่จะรู้ว่าหัวข้อนี้อยู่  
ตรงไหน ก็พอหาได้ ... ค้นได้ แต่งานทะเบียนนี้จะยุ่งนิดนึง เพราะงานทะเบียนพี่ไม่เคยไป  
ยุ่งเอกสารเขา แล้วอย่างงานหลักสูตรของพี่...บางครั้งพี่...เขาเก็บงานละเอียดเขาจะบอก  
หลักสูตรนี้อยู่ตรงนั้นนะ เขาก็จะบอกเรา ก็จะหยิบได้” GS08

คำสัมภาษณ์ของ GS08 ท้ายที่สุดแล้ว แสดงให้เห็นว่า เจ้าหน้าที่บัณฑิตวิทยาลัยฯ ไม่ว่าจะ  
ระดับใด ต่างคนต่างเก็บเอกสารที่ตนเองครอบครองอยู่ทั้งในส่วนงานและส่วนตน เขากล่าวว่า

“เขาจะเก็บของเขาเอง เขามีห้องเก็บเอกสารของเขา ของคนปกติไม่ค่อยมีหรือนอกเสียว่า  
งานส่วนตัวของเขา จากหน่วยงานอื่น ๆ ที่ส่งส่วนตัวโดยตรง อันนี้เขาก็จะเก็บของเขาเอง  
เราจะไม่ยุ่งเกี่ยว” GS08

ข้อมูลดังกล่าวแสดงให้เห็นว่า วิถีปฏิบัติของเจ้าหน้าที่บัณฑิตวิทยาลัยฯ มีลักษณะการเคารพ  
ตำแหน่งและความอาวุโส การแบ่งงานตามความชำนาญ และการเพิกเฉยต่อระบบการจัดการเอกสาร  
ที่ไม่ได้อยู่ในภาระความรับผิดชอบของตน ลักษณะสำคัญดังกล่าวสอดคล้องกับวัฒนธรรมองค์กรแบบ  
ราชการ (ดูบทที่ 2 หัวข้อ 4.2 หน้า 36)

อย่างไรก็ตาม วัฒนธรรมองค์กรแบบราชการที่เป็นอยู่ในองค์กรบัณฑิตวิทยาลัยฯ เป็นปัจจัย  
หนึ่งส่งผลต่อระบบการจัดการเอกสารขององค์กรตั้งแต่การสร้าง การรับ-ส่ง การใช้งาน และการ  
จัดเก็บเอกสาร เพราะการไม่ยุ่งเกี่ยวเอกสารของกันและกัน การไม่วางระบบการจัดการเอกสาร และ  
การดำเนินการตามแบบที่เคยทำกันมาเพราะไม่กล้าแสดงความคิดเห็นต่อผู้บังคับบัญชาและผู้อาวุโส  
 อีกทั้งมองว่าเจ้าหน้าที่ของตนนั้น อาจจะทำให้เกิดปัญหาได้เพราะเจ้าหน้าที่บัณฑิตวิทยาลัยฯ ต้อง  
ทำงานในกระบวนการเดียวกันและใช้งานเอกสารร่วมกัน ดังนั้น หากต้องการนำหลักการวิเคราะห์  
หน้าที่มาใช้ออกแบบแผนการจัดการเก็บแฟ้มเอกสารให้กับบัณฑิตวิทยาลัยฯ ผู้วิจัยเล็งเห็นว่าต้องนำเอา  
ปัจจัยวัฒนธรรมองค์กรแบบราชการของบัณฑิตวิทยาลัยฯ มาพิจารณาประกอบการออกแบบด้วย



#### 4. ปัญหาในการจัดเก็บเอกสารของบัณฑิตวิทยาลัยฯ

ข้อมูลจากการสำรวจเอกสาร สังเกตการณ์ และการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่บัณฑิตวิทยาลัยฯ ทั้ง 8 คน พบลักษณะและปัญหาการจัดเก็บเอกสาร ดังนี้

##### 4.1 เอกสารของสำนักงานมีลักษณะเป็น Hybrid

จากการสำรวจเอกสารและการสังเกตการณ์ในบัณฑิตวิทยาลัยฯ (ดูบทที่ 3 หน้า 47) พบว่า เอกสารในการปฏิบัติงานบางส่วนมีลักษณะเป็น Hybrid (เอกสารที่เป็นกระดาษและเป็นเอกสารอิเล็กทรอนิกส์) เอกสารไม่ได้จัดเก็บไว้ในศูนย์เก็บที่สามารถตรวจสอบได้ถึงการมีอยู่ของเอกสาร เอกสารบางส่วนยังถูกเก็บไว้กับตัวเจ้าหน้าที่เอง และไม่มีการมอบหมายเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเอกสารโดยตรง

ข้อมูลดังกล่าวสอดคล้องกับข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ กล่าวคือ ผู้ให้สัมภาษณ์ทั้ง 8 คนให้ข้อมูลไปทางเดียวกันว่า เอกสารที่ใช้งานเป็นเอกสาร Hybrid และยังไม่มียระบบในการควบคุมการใช้งานดังที่ GS02 กล่าวไว้

“แยกเป็น 2 ส่วน ส่วนของกระดาษและแยกเป็นส่วนของฐานข้อมูลระบบด้วย 2 ส่วน ถ้าเป็นในส่วนกระดาษหรือ paper ก็คือจะเป็นไล่ลำดับเรียง เป็นกระดาษก็จะเรียงเป็นทะเบียนประวัติ...ในส่วนของฐานข้อมูลก็จะเป็นไล่ทะเบียนประวัติที่นักศึกษาใหม่บรรจุบันทึกกันมา...สามารถสืบค้นหาได้ในฐานข้อมูลระบบ ส่วนตัวทะเบียนประวัติแล้วก็มาตัวหน่วยบริการการศึกษาจะมีพวกเอกสารจบ ทรานสคริปต์ ใบรับรองวุฒิและใบปริญญาบัตร พวกนี้จะเก็บไฟล์ เมื่อก่อนนี้เป็นตัวกระดาษแล้วพิมพ์เป็นรายงาน...มีให้นักศึกษาคือการพิมพ์เอกสารให้นักศึกษาไปเลย แต่ถามว่าเราควรที่จะเก็บไว้เป็นไฟล์มั้ย พี่มองว่าตัวที่เอง ไม่ใช่เกี่ยวกับตัวระบบ พี่มองเองว่ามันมีอยู่ในระบบอยู่แล้วเราสามารถจะพิมพ์ออกมาเมื่อไหร่ก็ได้ซึ่งเอกสารมันก็ได้หน้าตาเปลี่ยนไปจากที่เราให้เขาไปก็เลยไม่ได้เก็บไว้...ตอนนี้หนังสือเวียนก็คือใช้อิเล็กทรอนิกส์หมดแล้ว ยกเว้นเป็นหนังสือเฉพาะหน่วยเขาก็จะมาเป็น paper” GS02

GS08 อธิบายเพิ่มเติมถึงการใช้เครื่องมือที่เรียกว่า application line มาช่วยในการจัดส่งเอกสาร โดยไม่มีระบบควบคุมการใช้งาน เขาอธิบายว่า

“แต่บางที เอกสารเราบางครั้งด่วนเนี่ยเราใช้การสแกน สแกนแล้วส่งทางไลน์ทางเมลล์กันก็จะช่วยได้ แล้วตัวจริงจะส่งตามรถไปอีกทีหนึ่ง แต่ที่นี้งานหาย งานหายไม่ค่อยมีเพราะอันไหนเร่งด่วนเราก็ส่งทางสแกนแล้วส่งทางเมลล์กันไปก่อน พอตัวจริงมาก็มาประกบกันไว้ส่วนใหญ่จะไม่หาย งานตรงนี้ก็ไม่ค่อยได้หาย ตั้งแต่มีไลน์มาเนี่ยเราส่งทางนี้กันส่วนใหญ่” GS08

ในขณะที่ GS01 เสริมว่า

“ส่วนใหญ่เราจะทำเป็น cd ไม่นำมาจัดพิมพ์ละ แต่เอกสารที่เป็น paper แจกนักศึกษา ก็ยังมีอยู่ อย่างน้อยก็ต้องแจกบทความ ตารางการนำเสนอให้กับนักศึกษาอยู่...แต่เดี๋ยวนั้นมีไลน์แล้ว ก็เลยใช้ไลน์ส่งไฟล์ไปให้เขาตรวจ ส่งให้หัวหน้างาน หรือสแกนเอกสารส่งผ่าน

ไลน์ไปเลย เพราะเดี๋ยวนี้ทุกคนมีไลน์ มันเร็วกว่า แต่ก่อนมีไลน์ก็พรินท์งานออกมาตรวจตามปกติ” GS01

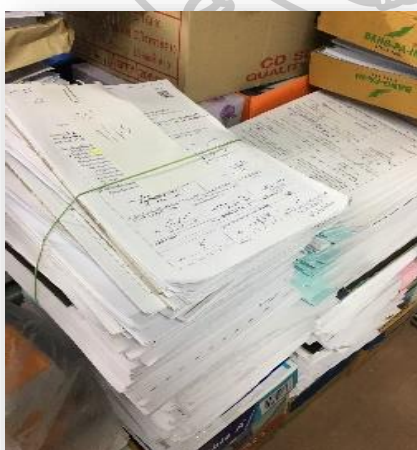
ท้ายที่สุด คำพูดของ GS03 แสดงให้เห็นว่า บัณฑิตวิทยาลัยเก็บเอกสาร 2 ระบบทั้งกระดาษและอิเล็กทรอนิกส์ เขากล่าวว่า

“เพราะเราเอามาส่งยิ่งขึ้นไปในระบบ ให้นักศึกษาเห็นได้ อย่างที่พี่บอกมีอาจารย์บางท่านที่ยังไม่สะดวก เขารอกระดาษเหมือนกับกรอกด้วยมือ ไม่ลงระบบแต่เราต้องมาลงระบบให้มี 2 ประเภท” GS03

ข้อมูลดังกล่าวแสดงให้เห็นว่าบัณฑิตวิทยาลัยมีกระบวนการผลิตเอกสารที่ไม่ต่อเนื่องกันทั้งกระบวนการ ดังนั้น เอกสารอาจมีการกระจายกันได้ระหว่างการทำงาน เพราะ หน้าที่หนึ่งมีผู้รับผิดชอบหลายคนแต่เอกสารถูกจัดเก็บไว้กับบุคคลที่ผลิตเอกสารนั้น ๆ เอกสารจึงถูกจัดเก็บแยกจากกัน นอกจากนี้แล้ว เอกสารที่ถูกสร้างขึ้นและใช้งานในหน้าที่เดียวกันหรือเรื่องเดียวกัน ยังมีทั้งที่เป็นเอกสารกระดาษ เอกสารอิเล็กทรอนิกส์ และเอกสารดิจิทัล ทำให้เอกสารมีความซ้ำซ้อน หลายสำเนา ลักษณะดังกล่าวนี้อาจทำให้ยากต่อการบริหารจัดการและใช้งานเอกสาร นอกจากนี้อาจก่อให้เกิดปัญหาในการปฏิบัติงานและการจัดเก็บเอกสารได้ รวมทั้งไม่สามารถป้องกันให้เอกสารสามารถใช้งานได้นานมากที่สุดเท่าที่จะทำได้ และลำบากต่อการเข้าถึงและใช้งานเอกสารได้ตลอดเวลา

#### 4.2 พื้นที่ไม่เพียงพอ

จากการสำรวจเอกสารและการสังเกตการณ์ในบัณฑิตวิทยาลัยฯ ผู้วิจัยพบปัญหาเรื่องพื้นที่ในการจัดเก็บไม่เพียงพอ ดังแสดงในภาพที่ 8: พื้นที่จัดเก็บในศูนย์เก็บ ดังนี้



ภาพที่ 8 : พื้นที่จัดเก็บในศูนย์เก็บเอกสาร

ภาพที่ 8 : พื้นที่จัดเก็บในศูนย์เก็บเอกสาร ดังกล่าว แสดงให้เห็นว่า ในศูนย์เก็บกลางไม่มีการจัดสรรพื้นที่ และพื้นที่มีไม่เพียงพอต่อการจัดเก็บเอกสารทั้งหมด

นอกจากนี้ ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่บัณฑิตวิทยาลัยฯ ทั้ง 8 คนยังแสดงให้เห็นว่ามีการจัดเก็บเอกสารนอกศูนย์เก็บกลางในส่วนพื้นที่ทำงานของเจ้าหน้าที่ โดย GS01 ได้ระบุถึงปัญหาเรื่องพื้นที่จัดเก็บดังนี้

“ปัญหานั้นจะเป็นเรื่องการจัดเก็บ ที่เก็บไม่เพียงพอ คือเอกสารมันเยอะไป เอกสารของแต่ละคนมันเยอะ แต่ละคนก็มีความสำคัญสำหรับเขา เราเข้าใจ” GS01

GS02 ได้เพิ่มเติมปัญหาเรื่องพื้นที่จัดเก็บว่า

“ส่วนใหญ่พื้นที่จะจำกัด ซึ่งเท่าที่เห็นมันจะเป็นทั้งห้องเรียน ทั้งอะไรต่ออะไร เพราะการที่จะเก็บเอกสารที่จะเป็นกระดาษ มันเหมือนถูกจำกัดสิทธิ์ไปด้วย ซึ่งแต่ละคนสังเกตว่าจะมีตู้มีลิ้นชักไม่มากพอ และ ที่ ๆ หนึ่งต้องรวมกันหลายงาน ซึ่งมองว่ามันเป็นความจำกัดของพื้นที่” GS02

ในขณะเดียวกัน GS03 ได้ให้ข้อสังเกตเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างพื้นที่จัดเก็บกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและการใช้งานเอกสาร ดังนี้

“ที่เก็บเอกสาร คือตอนนี้พื้นที่พอหรือเปล่า ถ้ามีระเบียบในการเก็บเอกสาร เพราะการเก็บเอกสารไม่ได้ใส่แฟ้ม แต่ใส่รวมกันไว้ในกล่อง ปริมาณงานมีอยู่ ซึ่งถ้าเป็นแฟ้มจะเหมาะสมสำหรับการหยิบฉวยง่าย ๆ แต่ว่าการใส่ในกล่องเป็นการจัดเก็บตามประเภทงานสามารถซ้อน ๆ กันขึ้นไปได้ ซึ่งในเรื่องของพื้นที่อาจทำให้พื้นที่ข้างนอกไม่เป็นระเบียบ เพราะเวลาที่ตรงนี้ควรต้องเป็นโต๊ะโล่ง ๆ แบบโต๊ะทำงาน” GS03

GS06 ได้สรุปว่า

“ปัญหามีอยู่อย่างเดียวคือไม่มีที่เก็บ เพราะว่าหลักสูตรมันมาเป็นเล่ม มีน้ำหนัก ต้องอยู่ในแฟ้มซึ่งเมื่อถึงเวลาปรับหลักสูตรมี 60/70หลักสูตร จะไม่มีที่เก็บ เมื่อก่อนนี้จะมีใครคิดว่าใครมีพื้นที่ตรงใดบ้างก็เลยไปขอพื้นที่เขามา” GS06

ข้อมูลดังกล่าวแสดงให้เห็นว่า ปัญหาพื้นที่จัดเก็บไม่เพียงพอเกิดจากบัณฑิตวิทยาลัยฯ ไม่สามารถควบคุมปริมาณเอกสารได้เนื่องจากไม่มีระบบการจัดเก็บเอกสารที่จะสามารถคัดเลือกเอกสารในการจัดเก็บ กล่าวคือ เอกสารบางอย่างถูกจัดเก็บไว้เกินความจำเป็น นอกจากนี้ เอกสารที่ถูกจัดเก็บไว้บางส่วนอาจไม่มีคุณสมบัติเพียงพอที่จะจัดเก็บไว้เป็นเอกสารการดำเนินงาน (ดูบทที่ 2 หัวข้อ 2 หน้า 16) เมื่อพื้นที่ในการจัดเก็บเอกสารไม่เพียงพอที่จะจัดเก็บเอกสารที่มีปริมาณมากเกินไป เอกสารจึงถูกมัดรวมกันเพื่อเพิ่มพื้นที่ในการจัดเก็บ ผลที่ตามมา คือ การใช้งานเอกสารไม่สะดวกส่งผลให้การทำงานไม่มีความคล่องตัว

### 4.3 การใช้งานไม่สะดวก

จากการสำรวจเอกสารและการสังเกตการณ์ในบัณฑิตวิทยาลัยฯ ผู้วิจัยพบว่าลักษณะการใช้งานเอกสารอาจมีความไม่สะดวก ดังแสดงในภาพที่ 9 : ลักษณะการใช้งานเอกสาร



ภาพที่ 9: ลักษณะการใช้งานเอกสาร

ภาพที่ 9: ลักษณะการใช้งานเอกสาร แสดงให้เห็นว่า มีการจัดเก็บเอกสารในพื้นที่การทำงานไม่เป็นระเบียบ ปริมาณเอกสารมีจำนวนมาก

นอกจากนี้ ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่บัณฑิตวิทยาลัยฯ ทั้ง 8 คนยังแสดงให้เห็นว่าบัณฑิตวิทยาลัยฯมีปัญหาเรื่องการใช้งานเอกสาร ดังนี้

1. ปัญหาการได้เอกสารไม่ครบเนื่องจากการแบ่งงานกันทำ GS02 ได้อธิบายถึงปัญหาดังกล่าวไว้ว่า

“ปัญหาการใช้งานเอกสารก็มีบ้าง เช่น ในใบคำร้อง บท.1 สามารถขอเอกสารได้มากกว่า 1 ประเภท โดยบางคนขอทรานสคริปต์ ขอใบรับรองด้วย ในใบเดียวกัน ก็ต้องแจกแจงเป็น 2 งาน ก็ต้องออกหลักฐาน 2 ประเภท ก็จะมีบ้างว่า ในคำร้องนี้แยกกัน แยกส่วนกันทำ บางที่เขามารับแล้วได้เอกสารไปอย่างเดียว ก็จะมีบ้าง” GS02

2. ปัญหาความไม่สะดวกในการใช้งานเอกสารเนื่องจากการทำงานแบบข้ามกระบวนงาน ในขณะที่ GS03 ได้กล่าวถึงปัญหาการทำงานข้ามกระบวนการระหว่างเจ้าหน้าที่ที่ส่งผลต่อการใช้งานเอกสาร ดังนี้

“งานทะเบียนไม่ได้มีเจ้าหน้าที่คนเดียว ยังมีเจ้าหน้าที่ที่ทำงานนี้รวม 3 คน ที่นี้ 2 คน กับที่นครปฐม 1 คน ที่ทำงานอยู่ในฐานงานเดียวกัน ซึ่งกระบวนการจะอ้างอิงถึงกันทั้งที่นี้และที่นครปฐม งานการให้บริการลงทะเบียน ทำเรื่อง ตารางสอน ส่วนงานที่แยกกัน อย่าง

งานเรื่องสถิตินักศึกษาพันสภาพ ทางฝั่งนครปฐมเขาจะส่งเอกสารมาเพื่อประมวลดูว่า นักศึกษาคณะใดควรพันสภาพ เมื่อทำประกาศแล้วส่งให้อีกคนช่วยพิมพ์ประกาศออกมา ก็คือมันก็จะอยู่ในงานทะเบียน ประเมินผล หรือในส่วนของผลการศึกษา เป็นเรื่องจำเพาะ ถ้าจะมาค้นในเรื่องที่มีเอกสารมากมายนี้ ใครอยากจะทำดูอะไรก็ได้ แต่เราเองไม่อยาก ค้นเอกสารตรงนี้ให้ใคร เพราะเหมือนเราเสียเวลาทำงาน เราจึงให้เขาช่วยตัวเอง แต่ถ้า เป็นในปีการศึกษานั้นจะยังสามารถหาให้ได้ ไม่เป็นไร” GS03

### 3. ปัญหาความถูกต้องและรวดเร็วในการค้นหาเอกสาร

GS06 ยังกล่าวถึงปัญหาเรื่องประสิทธิภาพในการค้นหาเอกสาร โดยเขากล่าวว่า

“เวลาที่เขาต้องการเอกสาร เขาไม่ได้คาดหวังว่าจะได้หลังจากที่โทรมาแล้วครึ่งวัน เขา ต้องการทันที เพราะฉะนั้น เราจะพยายามลงคอมให้มากที่สุด พอถึงเวลาแล้วสามารถหา ได้โดยคอม ไม่ต้องเดินไปหาตรงที่เก็บเอกสาร พอถึงเวลาบางที่จะมานั่งเดินหาว่าแฟ้มนี้อยู่ ไหน มันช้า เวลาที่เขาโทรศัพท์มาเราสามารถตอบเขาได้ทันทีเลย มันก็ดีกว่าที่จะบอกว่า เสียวันจะขอไปหาเอกสารก่อน” GS06

ในขณะที่ GS05 ได้กล่าวเสริมในเรื่องประสิทธิภาพในการค้นหาเอกสาร ไว้ว่า

“เอกสารของเราไม่ค่อยมากเท่าไร แต่หาไม่ค่อยเจอ ตัวเองหาไม่ค่อยเจอหรือต้องให้ น้องเขาช่วยหาเพราะเขาเป็นคนจัดเก็บ แต่ว่ามันไม่ได้จัดเก็บตามเวลาให้มันเป็นปัจจุบัน คือจะสะสมไว้สักกระยะหนึ่งแล้วค่อยมาเก็บ เมื่อก่อนตอนอยู่ที่เดิมมีการสแกนเอกสารแล้ว ให้สำเนาเมื่อถึงเวลาใช้เอกสารจะเอาเอกสาร มันก็ไม่ได้ช่วยอะไรเลยคือ คนเก็บก็แบบนิ่ง เซฟไว้หาไม่เจอ จากที่เคยอยู่ ที่นี้ไม่มี ไม่เคยเจอสแกนเอกสาร ยังเป็นกระดาษหมด” GS05

ข้อมูลดังกล่าวแสดงให้เห็นว่า การใช้งานเอกสารนั้นจะมีความสะดวกเกิดขึ้นเฉพาะเอกสาร ในส่วนที่เจ้าหน้าที่รับผิดชอบเนื่องจากเป็นคนเก็บเอกสารเอง แต่ในการใช้งานเอกสารอย่างต่อเนื่อง หรือการค้นหาข้อมูลที่อยู่ในเอกสารไม่สามารถใช้งานได้สะดวกรวดเร็วตอบสนองทันต่อ สถานการณ์หรือความต้องการใช้ได้ทันที และในบางครั้งหากไม่ใช้เอกสารที่ใช้งานในปัจจุบันอาจ มีความล่าช้าในการค้นหา เนื่องจากไม่มีศูนย์เก็บกลางและไม่มีเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเกี่ยวกับการ จัดเก็บเอกสารโดยตรง

#### 4.4 เอกสารหาย

นอกจากเรื่องของการใช้งานเอกสารที่บางครั้งจะค้นหาหรือใช้งานเอกสารไม่สะดวกรวดเร็ว แล้ว เจ้าหน้าที่บัณฑิตยังให้ข้อมูลในเรื่องการสูญหายของเอกสาร โดย GS02 กล่าวว่า

“ถ้าเอกสารสำคัญไม่หาย แต่ถ้าเป็นหนังสือรับรองจะมีสูญหายบ้าง เนื่องจากว่าบางที่เขา ขอเอกสารซึ่งขณะนั้นออกให้ไม่ได้ แต่คำร้องเขียนไว้แล้ว ก็อาจจะมั่วว่าขอมานานแล้วแต่ยังไม่ได้รับ อาจจะมีบ้าง” GS02

GS05 ยังกล่าวถึงปัญหาการจัดเก็บเอกสารที่ไม่ใช้ระบบเดียวกันของบัณฑิตวิทยาลัยต่อประสิทธิภาพการค้นหาและโอกาสการสูญหาย ดังนี้

“ทำงานมาหลายที่ ที่นี้เขาก็เก็บในแบบที่เขาถนัด แล้วผอ.เราไม่ได้จับเอกสารตรงนี้ ถ้าต้องการอะไรก็ให้คนอื่นหาให้ ซึ่งก็หาง่ายถ้าเรารู้หลัก คือเขาจะแยกเป็นต้นฉบับ คำสั่ง ถ้าเราเก็บจะรวมหมดเลยแต่เขาแยก บท. แฟ้มหนึ่ง คำสั่งแฟ้มหนึ่ง เวลาจะหาเอกสาร เราก็กว้างใจว่าตกลงคำสั่งผิดหรือว่าคำร้องผิด จับคู่ไม่ได้ บางแฟ้มไม่เต็มสักที แต่อีกแฟ้มเต็มละ ต้นเรื่องมันมากกว่าก็จะถูกเก็บไปก่อน ถ้าจะไปหา ก็คงไปหาไม่ได้แล้ว” GS05

ข้อมูลดังกล่าวแสดงให้เห็นว่า การสูญหายของเอกสารจะทำให้หน่วยงานสูญเสียหลักฐานการปฏิบัติงานซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานทั้งของเจ้าหน้าที่และของหน่วยงานเอง

โดยสรุป ข้อมูลที่กล่าวมาข้างต้นแสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการเอกสารพื้นที่ในการจัดเก็บ การค้นหาเอกสาร และการสูญหายของเอกสาร กล่าวคือ บัณฑิตวิทยาลัยฯ ใช้ระบบการจัดเก็บเอกสารแบบต่างคนต่างเก็บ หรืออาจจะกล่าวได้ว่า ไม่มีระบบในการจัดเก็บ ทำให้ต้องใช้พื้นที่ในการจัดเก็บมาก แต่เมื่อพื้นที่ในการจัดเก็บมีจำกัด ทำให้จำเป็นต้องมีการมัดรวมเอกสารซึ่งทำให้ยากต่อการค้นหาและเสี่ยงต่อการสูญหาย อีกทั้งเจ้าหน้าที่บัณฑิตวิทยาลัยฯ แต่ละท่านรับผิดชอบกระบวนการงานต่าง ๆ หลายกระบวนการ และแต่ละกระบวนการยังใช้เจ้าหน้าที่หลายท่าน (ดูแผนภาพที่ 17) เอกสารกระจายไปอยู่ตามผู้รับผิดชอบ เพราะบัณฑิตวิทยาลัยฯ ใช้ระบบการจัดเก็บเอกสารแบบให้ผู้สร้างเอกสารเป็นคนเก็บเอกสารเอง วิธีการจัดการเอกสารดังกล่าวนี้ย่อมส่งผลให้เกิดความยุ่งยากในการค้นหาเอกสารและเสี่ยงต่อการสูญหายเช่นเดียวกัน ปัญหาที่ค้นพบนี้ก็ไม่ต่างจากงานวิจัยด้านการจัดการเอกสารต่าง ๆ เช่น Shepherd and Yeo (2003), Mokhtar and Yusof (2015), Sabourin (2001), ISO (2016), และ Packalen (2017) ที่เห็นว่าในการจัดการเอกสารต้องสร้างระบบการควบคุมเอกสาร เช่น ในการใช้งานเอกสารที่ถูกเก็บไว้ในคลังเก็บเอกสารแล้วต้องมีระบบการยืม-การส่งคืน เช่นแบบฟอร์มการยืม-คืนเอกสาร ที่จะต้องมีหลักฐานอยู่กับเจ้าหน้าที่ผู้ควบคุมและที่กล่องเอกสาร การยืม-คืนต้องสามารถติดตามได้ มีมาตรการการตรวจสอบเอกสารในคลังเอกสารอยู่เสมอและเป็นสิ่งจำเป็น ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่ดูแลเอกสารของหน่วยงานอย่างถูกต้องในส่วนของการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ก็ต้องตรวจสอบความมีอยู่ของเอกสารและสามารถเข้าถึงเอกสารได้เสมอ

## สรุป

ข้อมูลที่ได้จากแบบสำรวจและการสัมภาษณ์แสดงให้เห็นว่ากระบวนการทำงานของบัณฑิตวิทยาลัยฯ มีความซับซ้อน แต่ละหน้าที่มีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานหลายคน และเจ้าหน้าที่หนึ่งคนปฏิบัติงานหลายหน้าที่ นอกจากนี้การปฏิบัติงานภายในองค์กรบัณฑิตวิทยาลัยฯ ยังอยู่ภายใต้วัฒนธรรมองค์กรแบบราชการ หน่วยงานไม่มีมาตรฐานในการจัดเก็บเอกสาร ไม่มีระบบการจัดเก็บเอกสาร และไม่มีคู่มือหรือแนวทางในการจัดเก็บเอกสาร ทำให้เกิดปัญหาที่ตามมาคือ ไม่มีพื้นที่จัดเก็บเอกสาร การใช้งานเอกสารไม่สะดวก และเอกสารของหน่วยงานสูญหาย เนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ขาด

ความรู้ความเข้าใจในเรื่องการใช้งานเอกสาร และไม่คำนึงถึงความสำคัญของเอกสารที่มีต่อการปฏิบัติงาน จากข้อมูลทั้งหมดนี้สรุปได้ว่า

1. ระบบการจัดการเอกสารของบัณฑิตวิทยาลัยฯ ไม่เป็นไปตามแนวการปฏิบัติตามมาตรฐานสากลในการจัดเก็บเอกสาร

2. โครงสร้างการบริหารขององค์กรกับภารกิจหน้าที่ที่มีความไม่สมดุลกันระหว่างคนกับงาน (หน้าที่) และมีการแบ่งงานกันทำตามความชำนาญเฉพาะด้าน

3. วัฒนธรรมองค์กรแบบราชการเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งในการจัดการเอกสารของบัณฑิตวิทยาลัยฯ

4. บัณฑิตวิทยาลัยฯ มีปัญหาในการใช้งานเอกสาร 3 ประการ คือ พื้นที่จำกัด การใช้งานเอกสารไม่สะดวก และเอกสารสูญหาย

ประเด็นดังกล่าวเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการออกแบบแผนการจัดเก็บแฟ้มเอกสารโดยการวิเคราะห์หน้าที่ของบัณฑิตวิทยาลัยฯ ดังนั้น ในบทที่ 5 ผู้วิจัยจะนำปัจจัยทั้ง 4 ประการนี้ไปเป็นตัวกำหนดวิธีและขั้นตอนในการจัดการเอกสารของบัณฑิตวิทยาลัยฯ รวมทั้งนำหลักการการวิเคราะห์หน้าที่มาออกแบบแผนการจัดเก็บแฟ้มเอกสารที่สอดคล้องกับบริบททั้ง 4 ประการของบัณฑิตวิทยาลัยฯ ที่ค้นพบนี้



## บทที่ 5

### การวิเคราะห์ข้อมูล

ในบทที่ 4 ได้ค้นพบว่า บัณฑิตวิทยาลัยไม่มีระบบการจัดการเอกสารตามมาตรฐานสากล มีโครงสร้างการบริหารองค์กรที่ไม่สมดุลระหว่างคนกับงาน มีวัฒนธรรมองค์กรแบบราชการและมีปัญหาในการจัดเก็บ กล่าวคือ พื้นที่การจัดเก็บไม่เพียงพอ การค้นคืนมีความยากลำบาก และมีการสูญหายของเอกสาร เนื่องจากไม่มีระบบการจัดการเอกสารที่ได้มาตรฐาน จึงเป็นที่มาของการจัดทำแผนการจัดเก็บแฟ้มเอกสารโดยวิธีวิเคราะห์หน้าที่ให้กับบัณฑิตวิทยาลัยฯ โดยหวังว่าแผนดังกล่าวจะช่วยแก้ไขปัญหาการจัดการเอกสารของบัณฑิตวิทยาลัยฯ ได้

อย่างไรก็ตาม ในการจัดทำแผนการจัดเก็บแฟ้มเอกสารนี้ จำเป็นต้องคำนึงถึงเรื่องวัฒนธรรมองค์กรแบบราชการและการทำงานข้ามกระบวนการของบัณฑิตวิทยาลัยฯ ดังนั้น ในบทนี้ผู้วิจัยจึงจะนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลใน 2 ประเด็น คือ การจัดทำแผนการจัดเก็บแฟ้มเอกสารและปัจจัยที่ส่งผลต่อการนำแผนการจัดเก็บแฟ้มเอกสารไปใช้ในองค์กร ดังนี้

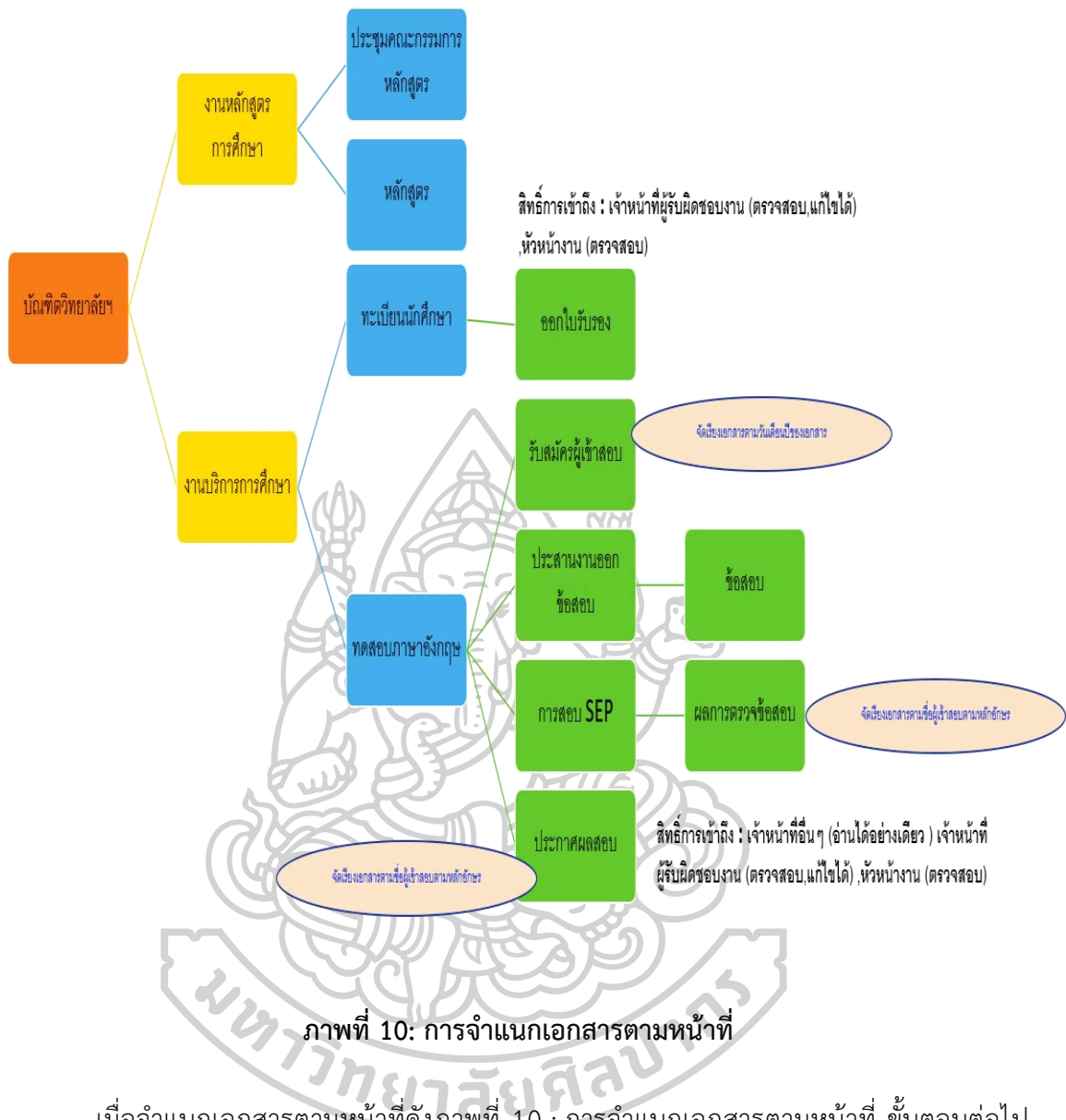
#### 1. การจัดทำแผนการจัดเก็บแฟ้มเอกสาร (File Plan)

จากข้อมูลในบทที่ 4 หัวข้อที่ 2 เรื่องโครงสร้างและกระบวนการของบัณฑิตวิทยาลัยฯ นำมาวิเคราะห์ร่วมกับการทบทวนวรรณกรรมในบทที่ 2 หัวข้อที่ 3 เรื่องการจัดทำแผนการจัดเก็บแฟ้มเอกสารโดยการวิเคราะห์หน้าที่ ผู้วิจัยพบว่า การจัดทำแผนการจัดเก็บแฟ้มเอกสารนั้นต้องคำนึงถึงหลัก 3 ข้อ คือ เข้าใจง่าย สอดคล้องกับกิจกรรมขององค์กร และมีขั้นตอนที่ชัดเจนและสามารถยืดหยุ่นในการปรับใช้ให้เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน ดังนั้น ผู้วิจัยจึงกำหนดขั้นตอนการจัดทำแผนการจัดเก็บแฟ้มเอกสาร ดังนี้

**ขั้นตอนที่ 1** คือ การรวบรวมข้อมูลเอกสารของบัณฑิตวิทยาลัยฯ ในขั้นตอนนี้จะดำเนินการระบุถึงเนื้อหาของเอกสารและแฟ้มเอกสารที่เกิดขึ้นภายในองค์กร จำแนกประเภทของเอกสาร เชื่อมโยงระหว่างเอกสารที่มาจากภารกิจหน้าที่ กิจกรรมเดียวกัน ที่ก่อให้เกิดเอกสาร เอกสารนั้นถูกจัดเก็บอยู่ที่ใด และใครเป็นคนที่ได้รับผิดชอบ

**ขั้นตอนที่ 2** คือ การสร้างโครงสร้างแฟ้มเอกสารโดยการจัดทำตารางเอกสารตามแฟ้มเอกสารที่ถูกระบุไว้ในขั้นตอนที่ 1 โดยมีการกำหนดลักษณะของแฟ้มเอกสารที่ต้องประกอบไปด้วยชื่อแฟ้มเอกสาร สถานที่จัดเก็บ วันเวลาที่เกิดเอกสาร ระยะเวลาการเก็บรักษา ลักษณะการใช้งาน บุคคลที่รับผิดชอบในการจัดการเอกสาร และสิทธิ์ในการเข้าถึง ดังแสดงในภาพที่ 10 : การจำแนกเอกสารตามหน้าที่





เมื่อจำแนกเอกสารตามหน้าที่ดังภาพที่ 10 : การจำแนกเอกสารตามหน้าที่ ขั้นตอนต่อไปที่จะต้องทำ คือ การกำหนดลักษณะของแฟ้มเอกสารซึ่งจะต้องประกอบไปด้วย

1. ชื่อแฟ้มเอกสาร เป็นการตั้งชื่อแฟ้มเอกสารตามหมวดหมู่เอกสารตามหน้าที่หลัก กิจกรรม และการดำเนินงานของหน่วยงานตามกระบวนการเป็นลำดับขั้น ต้องมีการลงรายละเอียดของไฟล์ชื่อผู้สร้าง และวันเวลาที่เกิดเอกสารในแฟ้มเอกสารด้วย เช่น งานบริการการศึกษา กิจกรรมทดสอบภาษาอังกฤษ การดำเนินงานรับสมัครผู้เข้าสอบ เป็นต้น

2. สถานที่ที่ควรจัดเก็บของเอกสาร เป็นการกำหนดที่จัดเก็บของเอกสารว่าอยู่อาคารใด ห้องใด ชั้นเอกสาร ตู้เอกสารที่เท่าไร เช่น ห้องเก็บเอกสาร ตู้ที่ 2 ชั้นที่ 5 เป็นต้น

3. กฎใช้กับเอกสาร หมายถึง กฎ ระเบียบ กฎหมาย รวมถึง กฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการใช้งานเอกสาร

4. กำหนดการเก็บข้อมูล และ ระยะเวลาการเก็บรักษา หมายถึง กำหนดระยะเวลาการใช้งานเอกสาร เช่น 1 ปี 5 ปี 10 ปี ในส่วนนี้จะมีรายละเอียดของตารางเวลาและระยะเวลาการเก็บข้อมูลไว้หลังจากการใช้งาน และเวลาที่ส่งมอบไปเป็นเอกสารจดหมายเหตุ

5. ลักษณะการใช้งาน/การรักษาความปลอดภัยของเอกสาร เป็นการกำหนดถึงลักษณะการใช้งานเอกสารโดยทั่วไป รวมถึงการใช้งานเพื่อรักษาความปลอดภัยของเอกสาร ระเบียบในการยืม-คืน และ ลบ เพิ่มเติมเนื้อหาของเอกสาร

6. บุคคลที่รับผิดชอบในการจัดการเอกสารของตนเอง/กำหนดสิทธิ์ในการเข้าถึง โดยอาจเป็นตัวแทนคนใดคนหนึ่งหรือทั้งกลุ่มตัวแทน ควรมีกฎในการเข้าถึงเอกสารและกฎในการอนุญาตให้เข้าถึงเอกสาร

**ขั้นตอนที่ 3** คือ การสร้างแผนการจัดการจัดเก็บแฟ้มเอกสาร โดยการเพิ่มรายละเอียดระดับหมวดหมู่เอกสาร วิธีการจัดการแฟ้มเอกสาร ในแต่ละหมวดหมู่เอกสารจะมีองค์ประกอบ คือ บุคคลและหน่วยงานที่รับผิดชอบในการรักษาเอกสาร รหัสแฟ้มเอกสาร ชื่อเรื่อง สิทธิการเข้าถึง สถานที่จัดเก็บ ระยะเวลาของเอกสาร การจัดเรียงแฟ้มเอกสาร/หมวดหมู่ เช่น ตามลำดับตัวอักษร ตามวันเดือนปี เป็นต้น และ การเชื่อมโยงกับเอกสารชุดอื่น ดังแสดงในตารางที่ 5 : ตารางจำแนกเอกสารตามภารกิจหน้าที่ ดังนี้

ภารกิจหน้าที่	กิจกรรม	หมวดหมู่เอกสาร	แฟ้มเอกสาร	สิทธิ์การเข้าถึง	
งานหลักสูตรการศึกษา	ประชุมคณะกรรมการหลักสูตร	ประชุม	ประชุมครั้งที่ 1	ผู้รับผิดชอบงาน	
		แต่งตั้งคณะกรรมการ	คณะกรรมการคณะ ฯ	ผู้รับผิดชอบงาน	
		รายงานการประชุม	รายงานประชุมครั้งที่ 1	ผู้รับผิดชอบงาน	
		หลักสูตร	หลักสูตร	คณะวิทยาศาสตร์	หัวหน้างาน
				คณะโบราณคดี	หัวหน้างาน
				คณะอักษรศาสตร์	หัวหน้างาน
.....	.....	หัวหน้างาน			
งานบริการการศึกษา	ทะเบียนนักศึกษา	ออกใบรับรอง	บช.....	หัวหน้างาน	
			บช.....	หัวหน้างาน	
		ประกาศผลการศึกษา	เทอม 1	หัวหน้างาน	
			เทอม 2	หัวหน้างาน	
			ทดสอบภาษาอังกฤษ	ข้อสอบ	ผู้รับผิดชอบงาน
	วิทยานิพนธ์	จัดทำวิทยานิพนธ์	ประกาศผลการศึกษา	ครั้งที่ 1	ผู้รับผิดชอบงาน
				ครั้งที่ 2	ผู้รับผิดชอบงาน
			สอบหัวข้อฯ	อนุมัติหัวข้อฯ	ผู้รับผิดชอบงาน
				สอบหัวข้อฯ	ผู้รับผิดชอบงาน
				สอบวิทยานิพนธ์ฯ	ผู้รับผิดชอบงาน
ทุนการศึกษา	พิจารณาทุนการศึกษา	ขอจบการศึกษา	คำร้อง	ผู้รับผิดชอบงาน	
			ทรานสคริปท์	หัวหน้างาน	
		พิจารณาทุนการศึกษา	ประกาศผลทุนการศึกษา	เทอม 1	ผู้รับผิดชอบงาน
				เทอม 2	ผู้รับผิดชอบงาน
				แต่งตั้งกรรมการฯ	ผู้รับผิดชอบงาน
งานบริการการศึกษา	ประชุมวิชาการ	คณะกรรมการวิชาการ	ประชุมฯ	ผู้รับผิดชอบงาน	

ภารกิจหน้าที่	กิจกรรม	หมวดหมู่เอกสาร	แฟ้มเอกสาร	สิทธิ์การเข้าถึง
		บทความวิชาการ	คณะวิทยาศาสตร์	ผู้รับผิดชอบงาน
			คณะโบราณคดี	ผู้รับผิดชอบงาน
			.....	ผู้รับผิดชอบงาน
		รายงานผลการประชุม	ครั้งที่ 1	ผู้รับผิดชอบงาน
			ครั้งที่ 2	ผู้รับผิดชอบงาน
งานบริหารหลักสูตร	ประสานงานอาจารย์	การจัดการเรียนการสอน	หลักสูตรจดหมายเหตุ	ผู้รับผิดชอบงาน
พหุวิทยาการ			หลักสูตรอนุรักษ์	ผู้รับผิดชอบงาน
			.....	ผู้รับผิดชอบงาน
		การเงิน	อาจารย์พิเศษ	ผู้รับผิดชอบงาน
			ค่าน้ำมันรถ	ผู้รับผิดชอบงาน
			.....	ผู้รับผิดชอบงาน
		บริการนักศึกษา	หลักสูตรจดหมายเหตุ	ผู้รับผิดชอบงาน
			หลักสูตรอนุรักษ์	ผู้รับผิดชอบงาน
			.....	ผู้รับผิดชอบงาน
		ประชุมคณะกรรมการ บัณฑิตฯ	แต่งตั้งกรรมการ	ผู้รับผิดชอบงาน
			ประชุมครั้งที่ 1	ผู้รับผิดชอบงาน
			รายงานการประชุมครั้งที่ 1	ผู้รับผิดชอบงาน
งานประชาสัมพันธ์	สื่อออนไลน์	ปี พ.ศ.	เดือนม.ค.	ผู้รับผิดชอบงาน
			เดือนก.พ.	ผู้รับผิดชอบงาน
			.....	ผู้รับผิดชอบงาน
	โพสต์เตอร์	ปี พ.ศ.	เดือนม.ค.	ผู้รับผิดชอบงาน
			เดือนก.พ.	ผู้รับผิดชอบงาน
			.....	ผู้รับผิดชอบงาน
	วารสาร/จุลสาร	ปี พ.ศ.	เดือนม.ค.	ผู้รับผิดชอบงาน
			เดือนก.พ.	ผู้รับผิดชอบงาน
			.....	ผู้รับผิดชอบงาน

ตารางที่ 5 : ตารางจำแนกเอกสารตามภารกิจหน้าที่

แผนการจัดเก็บแฟ้มเอกสารดังกล่าวจะต้องนำมาวิเคราะห์ร่วมกับลักษณะการใช้งานเอกสารว่าผู้ใช้งานใช้งานเอกสารในลักษณะใด มีการจัดเรียงเอกสารอย่างไรแล้วจึงออกแบบให้เข้ากับการใช้งานเอกสาร และมีการเพิ่มรายละเอียดระดับโฟลเดอร์หรือหมวดหมู่เอกสาร ในแต่ละหมวดหมู่เอกสารควรมีข้อมูลต่อไปนี้สำหรับแต่ละหมวดหมู่

1. บุคคลและหน่วยงานที่รับผิดชอบในการรักษาเอกสาร เป็นการกำหนดความรับผิดชอบต่อเอกสาร ทั้งในเรื่องของการรักษาความปลอดภัยสำหรับเอกสาร การกำหนดสิทธิ์ในการแก้ไขและเปลี่ยนแปลงหรือเพิ่มเติมเนื้อหาข้อมูลของเอกสาร ซึ่งตามระบบการจัดการเอกสารตามหลักสากลนั้น แผนการจัดเก็บแฟ้มเอกสารจะมีผู้รับผิดชอบคือผู้จัดการด้านเอกสาร (Records Manager) หรือผู้ดูแลเอกสาร (Records Keeping) ในการอนุญาตให้ทำการตั้งแฟ้มเอกสารว่าใครจะเป็นผู้ตั้ง ใครจะเป็นผู้จัดเก็บแฟ้ม ซึ่งเมื่อนำมาใช้งานในหน่วยงานจึงควรมีการกำหนดผู้ดูแลงานในส่วนนี้ด้วย

2. รหัสแฟ้มเอกสาร เป็นการอำนวยความสะดวกในการใช้งานเอกสาร ควรเป็นลำดับตัวเลข และต้องการมีการกำหนดลำดับชั้นของตัวเลขให้ชัดเจน

3. ชื่อเรื่องของเอกสาร เป็นสิ่งสำคัญที่จะต้องตั้งชื่อให้กับเอกสารที่สัมพันธ์เชื่อมโยงกับหมวดหมู่ของเอกสาร

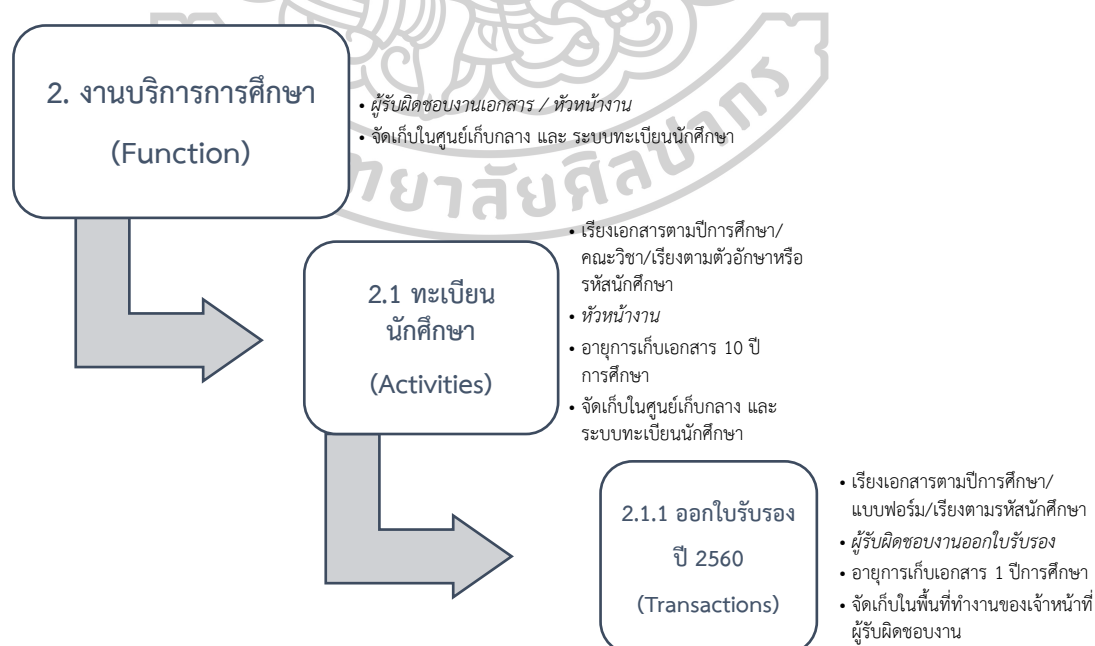
4. สิทธิ์การเข้าถึง เป็นการกำหนดสิทธิ์การเข้าถึงให้กับผู้ใช้งานเอกสารซึ่งจะมีลำดับชั้นของการเข้าถึง เช่น อ่านได้อย่างเดียว อ่านได้แก้ไขเพิ่มเติมได้ หรืออ่านได้แก้ไขได้ลบได้ เป็นต้น

5. สถานที่จัดเก็บ ควรเก็บรักษาเอกสารโดยปกป้องเอกสารไม่ให้มีการเข้าถึงเอกสารและการเปลี่ยนแปลงเอกสารโดยไม่ได้รับอนุญาต รวมทั้งปกป้องไม่ให้เอกสารสูญหายหรือถูกทำลายทั้งจากการโจรกรรมและภัยธรรมชาติ ควรติดตามดูแลและประเมินผลการเก็บรักษาเอกสาร วัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือสำหรับปกป้องเอกสาร ขั้นตอนปฏิบัติในการปกป้องเอกสาร และระบบคลังเก็บเอกสารอย่างสม่ำเสมอเพื่อตรวจสอบความเสี่ยงต่อการเข้าถึงเอกสาร

6. ระยะเวลาของเอกสาร ควรเก็บเอกสารไว้นานเท่าไร ควรคิดล่วงหน้าเกี่ยวกับระยะเวลาที่ต้องการเก็บเอกสารไว้ใช้งาน

7. การจัดเรียงแฟ้มเอกสาร/หมวดหมู่ ควรบอรายละเอียดในการจัดเรียง เช่น ตามลำดับตัวอักษร ตามวันเดือนปี เป็นต้น และต้องการจัดทำดัชนีหมวดหมู่เอกสารเพื่อในการเข้าถึงเอกสารสามารถค้นคืนเอกสารได้ดีขึ้น

เพื่อให้เห็นขั้นตอนการดำเนินงานอย่างชัดเจน ผู้วิจัยขอยกตัวอย่างการจัดหมวดหมู่เอกสารใน ส่วนงานบริการการศึกษาซึ่งเป็นภาระงานหลักภาระงานหนึ่งของบัณฑิตวิทยาลัยฯ ดังที่แสดงในภาพที่ 11 : ตัวอย่างการจัดหมวดหมู่เอกสาร ดังนี้



ภาพที่ 11: ตัวอย่างการจัดหมวดหมู่เอกสาร

เมื่อดำเนินการตามขั้นตอนจำแนกหมวดหมู่เอกสารแล้ว การสร้างแผนการจัดเก็บแฟ้มเอกสารก็จะได้ผลการวิเคราะห์เป็นแผนผังการจัดเก็บเอกสารดังแสดงในแผนภาพที่ 18 : แผนผังการจัดเก็บเอกสารตามแผนการจัดเก็บแฟ้มเอกสาร ดังนี้

<b>☐ บัณฑิตวิทยาลัย</b>	
<b>☐ งานหลักสูตรการศึกษา</b>	
☐ ประชุมคณะกรรมการหลักสูตร (เรียงเอกสารตามปีการศึกษา/ครั้งที่ประชุม)	(A = ผู้รับผิดชอบงานประชุมฯ)
☐ หลักสูตร (เรียงเอกสารตามปีการศึกษา/เทอม/คณะวิชา/หลักสูตรเรียงตามตัวอักษร)	(A = ผู้รับผิดชอบงานหลักสูตร)
<b>☐ งานบริการการศึกษา</b>	
☐ ทะเบียนนักศึกษา (เรียงเอกสารตามปีการศึกษา/คณะวิชา/เรียงตามตัวอักษรหรือรหัสนักศึกษา)	(A = หัวหน้างาน)
☐ ออกใบรับรอง (เรียงเอกสารตามปีการศึกษา/แบบฟอร์ม/เรียงตามรหัสนักศึกษา)	(A = ผู้รับผิดชอบงานออกใบรับรอง)
☐ ประกาศผลการศึกษา (เรียงเอกสารตามปีการศึกษา/รหัสนักศึกษา)	(A = ผู้รับผิดชอบงานประกาศผลฯ)
☐ ทดสอบภาษาอังกฤษ (A = ผู้รับผิดชอบงานทดสอบภาษาอังกฤษ)	
☐ ข้อสอบ (เรียงเอกสารตามปีการศึกษา)	
☐ ประกาศผลการศึกษา (เรียงเอกสารตามปีการศึกษา/รหัสนักศึกษา)	
☐ วิทยานิพนธ์ (A = ผู้รับผิดชอบงานวิทยานิพนธ์)	
☐ จัดทำวิทยานิพนธ์ (เรียงเอกสารตามปีการศึกษา/เทอม/รหัสนักศึกษา)	
☐ ขอบการศึกษา (เรียงเอกสารตามปีการศึกษา/เทอม/รหัสนักศึกษา)	(A = ผู้รับผิดชอบงานจบการศึกษา)
☐ ทวนการศึกษา (A = ผู้รับผิดชอบงานทวนการศึกษา)	
☐ พิจารณาทุน (เรียงเอกสารตามปีการศึกษา/ทุน)	
☐ ประกาศผลทุน (เรียงเอกสารตามปีการศึกษา/ทุน/รหัสนักศึกษา)	
☐ ประชุมวิชาการ (A = ผู้รับผิดชอบงานประชุมวิชาการ)	
☐ คณะกรรมการวิชาการ (เรียงเอกสารตามปีการศึกษา/ครั้งที่ประชุม)	
☐ บทความวิชาการ (เรียงเอกสารตามคณะวิชา/รหัสนักศึกษา)	
☐ รายงานผลการประชุม (เรียงเอกสารตามปีการศึกษา/ครั้งที่ประชุม)	
<b>☐ งานบริหารหลักสูตรพหุวิทยาการ</b> (A = ผู้รับผิดชอบงานบริหารหลักสูตรฯ)	
☐ ประสานงานอาจารย์	
☐ การจัดการเรียนการสอน	
☐ การเงิน (เรียงเอกสารตามหลักสูตร)	
☐ บริการนักศึกษา (เรียงเอกสารตามหลักสูตร/รหัสนักศึกษา)	
☐ ประชุมคณะกรรมการบัณฑิตฯ (เรียงเอกสารตามปีการศึกษา/ครั้งที่ประชุม)	
<b>☐ งานประชาสัมพันธ์</b> (A = ผู้รับผิดชอบงานประชาสัมพันธ์)	
☐ สื่อออนไลน์	
☐ โปสเตอร์	
☐ วารสาร/จุลสาร (เรียงตามปีงบประมาณ/เดือน/วันที่, ตั้งชื่อไฟล์ตามงาน)	

แผนภาพที่ 18: แผนผังการจัดเก็บเอกสารตามแผนการจัดเก็บแฟ้มเอกสาร

ต้นแบบแผนการจัดเก็บแฟ้มเอกสารตามที่ได้มานี้ แม้ว่าจะถูกกำหนดตามภาระงานของบัณฑิตวิทยาลัยฯ ทำให้เอกสารที่เป็นหลักฐานการดำเนินงานของบัณฑิตวิทยาลัยฯ ไม่สูญหาย และสามารถนำมาใช้ได้ทุกเวลาที่ต้องการ แต่ในการจะนำแผนการจัดเก็บแฟ้มเอกสารมาใช้งานในบัณฑิตวิทยาลัยฯ ได้นั้นยังต้องคำนึงถึงปัจจัยต่าง ๆ ที่อาจจะส่งผลต่อการนำแผนดังกล่าวไปใช้งานด้วย

## 2. ปัจจัยที่ส่งผลต่อการนำแผนการจัดเก็บแฟ้มเอกสารไปใช้ในองค์กร

ข้อมูลที่ได้ในบทที่ 4 พบว่า การบริหารจัดการและวัฒนธรรมองค์กรของบัณฑิตวิทยาลัยฯ เป็นแบบราชการที่มีการทำงานตามลำดับชั้นการบังคับบัญชา ให้ความสำคัญกับลำดับชั้น ตำแหน่ง และความอาวุโส และการสั่งการเกิดจากเบื้องบนลงสู่เบื้องล่าง ลักษณะการบริหารจัดการและวัฒนธรรมองค์กรเช่นนี้ ทำให้ผู้วิจัยสังเกตเห็นว่า ก่อนที่จะนำแผนการจัดเก็บแฟ้มเอกสารที่ได้ออกแบบไว้ไปใช้งาน องค์กรบัณฑิตวิทยาลัยฯ จะต้องนำปัจจัย 5 ประการมาดำเนินการให้สำเร็จลุล่วงเสียก่อน ปัจจัยดังกล่าวแสดงไว้ในภาพที่ 12 : ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้แผนการจัดเก็บแฟ้มเอกสาร ดังนี้



ภาพที่ 12: แสดงปัจจัยที่มีผลต่อการใช้แผนการจัดเก็บแฟ้มเอกสาร

### 2.1 การให้ความรู้เรื่องเอกสารและการสร้างความตระหนักถึงความสำคัญของเอกสาร

ข้อมูลในบทที่ 4 แสดงให้เห็นว่า เจ้าหน้าที่บัณฑิตวิทยาลัยฯ ไม่มีความรู้ความเข้าใจในเรื่องเกี่ยวกับเอกสาร มีการทำลายเอกสารที่ตนเองคิดว่าไม่จำเป็น ไม่กังวลกับการสูญหายของเอกสารต่าง ๆ สิ่งเหล่านี้สะท้อนให้เห็นถึงการไม่เห็นถึงความสำคัญของเอกสารที่เป็นหลักฐานการดำเนินงานขององค์กร นอกจากนี้ ข้อมูลในบทที่ 4 ยังสรุปได้ว่าบัณฑิตวิทยาลัยฯ อยู่ภายใต้ระบบราชการไทยมาเป็นเวลา 44 ปี จึงมีวัฒนธรรมองค์กรแบบราชการที่เคารพอาวุโสและผู้บังคับบัญชา นอกจากนี้เจ้าหน้าที่ยังเพิกเฉยต่อการจัดการเอกสารเพราะเห็นว่าเป็นการก้าวก่ายเอกสารของบุคคลอื่นและไม่ใช้ภาระหน้าที่ของตน

ลักษณะดังกล่าวถือว่าเป็นวิถีปฏิบัติขององค์กรนี้มาเป็นเวลายาวนาน ดังนั้น สิ่งที่สามารถกระทำได้คือ การสร้างจิตสำนึกและตระหนักรู้ถึงความสำคัญในเอกสารขององค์กรให้กับทุกคน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ผู้บริหารระดับสูง เพราะในวัฒนธรรมองค์กรแบบราชการแล้ว ผู้บริหารระดับสูงเป็นผู้ที่มีความสำคัญในองค์กร เจ้าหน้าที่จะเคารพเชื่อฟังผู้บังคับบัญชาระดับสูง หากเป็นผู้สั่งการให้

ดำเนินการ เจ้าหน้าที่จะดำเนินการตามโดยไม่มีข้อโต้แย้ง สำหรับวิธีการสร้างจิตสำนึกและตระหนักรู้ที่สามารถทำได้ในองค์กรที่มีวัฒนธรรมแบบราชการ คือ การจัดฝึกอบรมความรู้เรื่องการจัดการเอกสาร เพราะการฝึกอบรมเป็นเครื่องมือหนึ่งที่องค์กรแบบราชการใช้ในการพัฒนาทักษะและความสามารถของบุคลากรในองค์กร อย่างไรก็ตาม การจัดฝึกอบรมดังกล่าวจะต้องกระทำอย่างน้อยสามระยะ คือ ระยะก่อนวางแผน ระยะการวางแผน และระยะการใช้งานแผน

## 2.2 การฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ขององค์กรเกี่ยวกับวิธีการใช้งานแผนการจัดเก็บแฟ้มเอกสาร (File Plan)

จากการทบทวนวรรณกรรม (คู่มือที่ 2 หัวข้อ 3 หน้า 18) และข้อมูลที่ได้ในบทที่ 4 (หัวข้อที่ 1 หน้า 56 และหัวข้อที่ 3 หน้า 75 )

นั้นแสดงให้เห็นว่า เจ้าหน้าที่บัณฑิตวิทยาลัยฯ ไม่มีความรู้ความเข้าใจในการจัดเก็บเอกสารทั้งในส่วนบุคคลและในส่วนองค์กร ผนวกกับวัฒนธรรมองค์กรแบบราชการที่ไม่นิยมการเปลี่ยนแปลงเมื่อนำแผนการจัดเก็บแฟ้มเอกสารซึ่งถือว่าเป็นแนวทางใหม่ในการบริหารจัดการเอกสารเข้ามาสู่องค์กร จึงต้องมีการทำความเข้าใจและให้ความรู้เกี่ยวกับการดำเนินการตามขั้นตอน วิธีการใช้งาน และแผนการจัดเก็บแฟ้มเอกสารโดยการฝึกอบรมให้กับเจ้าหน้าที่บัณฑิตวิทยาลัยฯ ทุกคนทุกระดับ

การฝึกอบรมดังกล่าวจะช่วยให้เจ้าหน้าที่บัณฑิตวิทยาลัยฯ ทุกคนที่มีความรู้ความเข้าใจตระหนักถึงบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของตนที่มีต่อแผนการจัดเก็บแฟ้มเอกสาร สามารถปฏิบัติตามวิธีการ ขั้นตอนและแนวทางปฏิบัติในการใช้งานแผนการจัดเก็บแฟ้มเอกสารไปในทิศทางอย่างเดียวกัน

นอกจากนี้แล้ว ผู้วิจัยยังสังเกตเห็นว่าการฝึกอบรมที่ดีควรมีการจัดทำคู่มือหรือแนวทางปฏิบัติในการใช้งานแผนการจัดเก็บแฟ้มเอกสาร (ดูภาคผนวก ข) แจกจ่ายให้กับเจ้าหน้าที่ที่เข้ารับการอบรมเพื่อที่ว่าภายหลังการอบรม เจ้าหน้าที่เหล่านั้นจะได้ใช้คู่มือดังกล่าวเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานตามแผน ผลลัพธ์ที่ได้คือเจ้าหน้าที่บัณฑิตวิทยาลัยฯ สามารถจัดการเอกสารไปในแนวทางเดียวกัน และบัณฑิตวิทยาลัยฯ เองก็จะมีระบบการจัดการเอกสารที่ได้มาตรฐาน

## 2.3 การกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบ

ปัจจัยประการหนึ่งที่ทำให้แผนการจัดเก็บแฟ้มเอกสารนั้นสามารถถูกนำไปใช้งานได้มีประสิทธิภาพคือ การกำหนดหน้าที่รับผิดชอบในการจัดเก็บเอกสาร จากข้อมูลในบทที่ 4 (หัวข้อที่ 2 หน้า 66) จะเห็นได้ว่า การบริหารงานของบัณฑิตวิทยาลัยฯ มีลักษณะของการปฏิบัติงานข้ามกระบวนการ ซึ่งเป็นปัญหาในการจัดเก็บเอกสารให้ถูกต้องและตรงตามหน้าที่ที่เอกสารได้กำเนิดขึ้น การกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบจะเป็นส่วนที่ช่วยผลักดันให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการเก็บเอกสารในความครอบครองของตนให้ตรงตามแฟ้มภาระหน้าที่ที่กำหนดไว้

การกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบดังกล่าว คือ การกำหนด มอบหมาย และประกาศว่าเจ้าหน้าที่ท่านใดบ้างมีอำนาจหน้าที่รับผิดชอบในการสร้าง การใช้ การรวบรวม และการจัดเก็บเอกสารชุดใดในแผนการจัดเก็บแฟ้มเอกสาร โดยหน้าที่ดังกล่าวถือว่าเป็นส่วนหนึ่งในหน้าที่งานของบุคลากรซึ่งอาจจะระบุอยู่ในรูปแบบคำอธิบายภาระงาน (job descriptions) หรือประกาศอื่นใดที่มีลักษณะทำนองเดียวกันตามความเหมาะสม

นอกจากนี้แล้ว บัณฑิตวิทยาลัยฯ ควรแต่งตั้งผู้รับผิดชอบในการดำเนินการจัดการเอกสาร เพื่อให้เขาเป็นผู้ควบคุมดูแลให้การดำเนินการของบุคลากรภายในองค์กรเป็นไปตามนโยบายและแผนการจัดเก็บแฟ้มเอกสารที่กำหนดไว้ ผู้รับผิดชอบดังกล่าวควรทำความเข้าใจกับเจ้าหน้าที่บัณฑิตวิทยาลัยฯ ทุกคนว่า พวกเขามีหน้าที่ความรับผิดชอบในการสร้างและดูแลเอกสารการดำเนินงานขององค์กรให้ถูกต้องเที่ยงตรงและครบถ้วนสมบูรณ์

#### 2.4 การยอมรับนโยบายและเงื่อนไขที่ชัดเจนในการนำแผนการจัดเก็บแฟ้มเอกสารไปใช้

ในการดำเนินการใช้แผนการจัดเก็บแฟ้มเอกสารนั้น ขั้นตอนในการจัดทำนโยบายและหน้าที่ความรับผิดชอบเป็นขั้นตอนสำคัญที่จะทำให้แผนที่สร้างไว้นั้นสามารถใช้งานได้จริง ดังนั้น บัณฑิตวิทยาลัยฯ ควรมีการออกเป็นนโยบาย กฎ ระเบียบหรือขั้นตอนปฏิบัติงานด้านการจัดการเอกสารให้สอดคล้องกับแผนการจัดเก็บแฟ้มเอกสาร เพื่อให้แผนดังกล่าวสามารถถูกใช้งานเพื่อแก้ไขปัญหาในการสร้าง การใช้งานและการจัดเก็บเอกสารของบัณฑิตวิทยาลัยฯ ได้ นอกจากนั้นนโยบาย กฎ ระเบียบหรือขั้นตอนปฏิบัติงานดังกล่าว ควรครอบคลุมถึงการควบคุมให้เอกสารที่หน่วยงานจัดทำขึ้นเป็นเอกสารที่ครบองค์ประกอบความเป็นเอกสาร อันได้แก่ เป็นต้นฉบับตัวจริงที่มีเพียงฉบับเดียว (authenticity) มีความน่าเชื่อถือ (reliability) ใช้งานได้ (usability) และมีความสมบูรณ์ (integrity) สามารถใช้เป็นหลักฐานการดำเนินงานของหน่วยงานได้

โดยสรุป นโยบาย กฎ ระเบียบหรือขั้นตอนปฏิบัติงานด้านการจัดการเอกสารควรมีการระบุถึงขอบเขตของการจัดการเอกสาร มาตรฐานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเอกสาร ข้อกำหนดในการตรวจสอบ วิธีการสร้าง การใช้ การรวบรวม การจัดเก็บ (แผนการจัดเก็บแฟ้มเอกสาร) การทำลายเอกสาร และบทลงโทษเมื่อไม่ทำตามนโยบาย กฎ ระเบียบ หรือขั้นตอนที่วางไว้

นอกจากนี้ ควรมีการประกาศใช้นโยบาย กฎ ระเบียบ หรือขั้นตอนการจัดการเอกสารทั้งเป็นการภายในและภายนอกองค์กรตามความเหมาะสม มีการทบทวนอย่างสม่ำเสมอ โดยการทบทวนดังกล่าวจะต้องระบุประเด็นที่จะทบทวนและผู้รับผิดชอบในการทบทวน เพื่อให้นโยบาย กฎ ระเบียบหรือขั้นตอนดังกล่าวสะท้อนความต้องการขององค์กรได้ตลอดเวลา

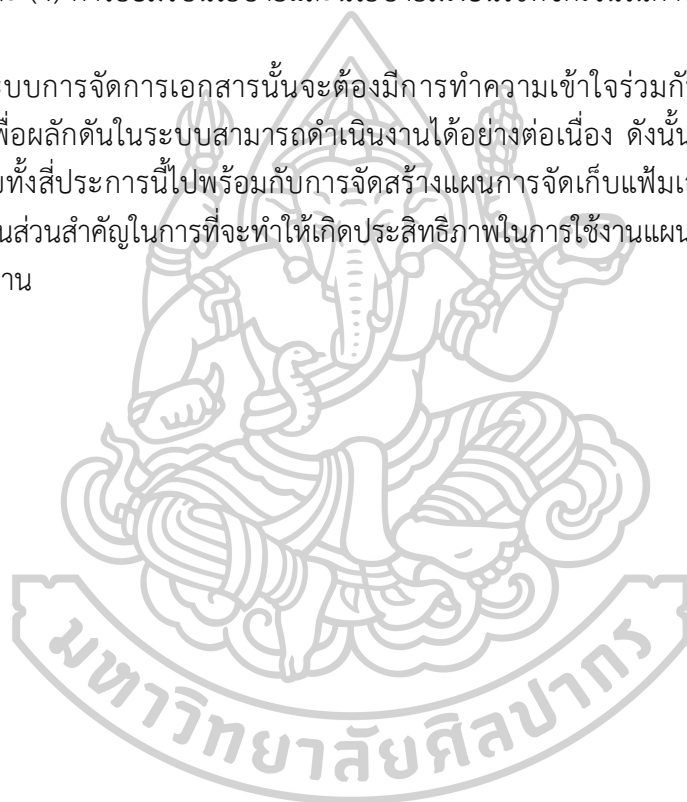
อย่างไรก็ตาม ข้อมูลในบทที่ 4 (หัวข้อที่ 2 หน้า 66 และหัวข้อที่ 3 หน้า 75) แสดงให้เห็นว่า บัณฑิตวิทยาลัยฯ มีการบริหารองค์กรและวัฒนธรรมองค์กรแบบราชการที่ให้ความสำคัญกับลำดับชั้น บังคับบัญชา ยึดกับกฎระเบียบและขั้นตอนการทำงานที่เป็นขั้นตอนกระบวนการเฉพาะ (ดูบทที่ 2 หัวข้อ 4.2 หน้า 36) ลักษณะดังกล่าว หากต้องการปรับเปลี่ยนวิธีการจัดการเอกสาร ผู้วิจัยเห็นว่า จำเป็นต้องเข้าใจและพยายามปรับระบบการจัดการเอกสารให้เข้ากับวัฒนธรรมองค์กรแบบนี้ด้วย กล่าวคือ วัฒนธรรมองค์กรแบบราชการให้ความสำคัญกับการแบ่งงานกันทำตามหน้าที่โดยวัดระดับความสำเร็จจากการทำงานทันเวลา เป็นการทำงานตามสายบังคับบัญชา การปฏิสัมพันธ์ในแนวระนาบเป็นลักษณะต่างคนต่างทำงานของตนเอง ต้องมีการสั่งการจากผู้บังคับบัญชาโดยตรงถึงจะดำเนินการ ดังนั้น หากต้องการให้แผนการจัดเก็บแฟ้มเอกสารสามารถนำไปใช้งานได้จริงจะต้องมีการกำหนดกฎระเบียบและนโยบายที่เป็นทางการโดยได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา/ผู้บริหารองค์กร รวมถึงต้องมีบทลงโทษ/ผลตอบแทนที่เป็นรูปธรรมจึงจะบรรลุเป้าหมายที่วางไว้



## สรุป

การจัดทำต้นแบบแผนจัดเก็บแฟ้มเอกสารโดยใช้หลักการวิเคราะห์หน้าที่ให้กับบัณฑิตวิทยาลัยฯ นั้นสามารถกระทำได้ แต่ควรพึงระวังในเรื่องโครงสร้างการบริหารองค์กรแบบข้ามกระบวนการทำงานความไม่สมดุลกันระหว่างคนกับงาน วัฒนธรรมองค์กรแบบราชการ และการขาดความรู้ความเข้าใจในเรื่องของระบบการจัดการเอกสารของเจ้าหน้าที่บัณฑิตวิทยาลัยฯ ดังนั้น หากจะนำไปใช้งานจริงให้มีประสิทธิภาพจะต้องคำนึงถึงปัจจัย 4 ประการ คือ (1) การให้ความรู้เรื่องเอกสารและการสร้างความตระหนักถึงความสำคัญของเอกสาร (2) การฝึกอบรมเจ้าหน้าที่บัณฑิตวิทยาลัยฯ เกี่ยวกับวิธีการใช้งานแผนการจัดเก็บแฟ้มเอกสารเมื่อนำไปใช้งานจริง (3) การกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบ และ (4) การยอมรับนโยบายและนโยบายมีเงื่อนไขที่ชัดเจนในการนำแผนการจัดเก็บแฟ้มเอกสารไปใช้

ในระบบการจัดการเอกสารนั้นจะต้องมีการทำความเข้าใจร่วมกันระหว่างผู้บริหารและปฏิบัติปฏิบัติงานเพื่อผลักดันในระบบสามารถดำเนินงานได้อย่างต่อเนื่อง ดังนั้น ควรต้องพิจารณาและคำนึงถึงปัจจัยทั้งสี่ประการนี้ไปพร้อมกับการจัดสร้างแผนการจัดเก็บแฟ้มเอกสาร เนื่องจากปัจจัยเหล่านี้ล้วนเป็นส่วนสำคัญในการที่จะทำให้เกิดประสิทธิภาพในการใช้งานแผนการจัดเก็บแฟ้มเอกสารภายในหน่วยงาน



## บทที่ 6 สรุปผลการวิจัย

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลในบทที่ 4 และ บทที่ 5 ร่วมกับการทบทวนวรรณกรรมในบทที่ 2 สามารถช่วยในการตอบคำถามการวิจัยสามข้อนี้ได้ คือ ประการแรก โครงสร้างในการบริหารจัดการและกระบวนการทำงานตามพันธกิจของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร ตลิ่งชัน เป็นการบริหารองค์กรแบบบนลงล่าง (Top-Down) มีวัฒนธรรมองค์กรเป็นแบบราชการ เน้นหลักอาวุโส ลักษณะดังกล่าวส่งผลในกระบวนการทำงานที่คนไม่สมดุลกับหน้าที่ภาระงาน และทำให้จัดเก็บเอกสารไม่เป็นระบบ ประการที่สอง บัณฑิตวิทยาลัยฯ ไม่มีระบบการจัดการเอกสารที่เป็นไปตามมาตรฐานสากล ส่งผลให้การจัดการเอกสารไม่เป็นระเบียบ ใช้งานไม่สะดวก มีพื้นที่การจัดเก็บเอกสารไม่เพียงพอและเกิดการสูญหายของเอกสาร และ ประการที่สาม การจัดทำต้นแบบแผนการจัดเก็บแฟ้มเอกสารโดยใช้หลักการวิเคราะห์หน้าที่นั้นจะต้องคำนึงถึงบริบทที่สำคัญคือ (1) วิธีการจัดการเอกสารของบัณฑิตวิทยาลัยฯ ไม่ได้ใช้มาตรฐาน ระเบียบ กฎ หรือข้อบังคับเดียวกัน (2) หน้าที่โครงสร้างและลักษณะการบริหารงานของบัณฑิตวิทยาลัยฯ มีลักษณะเฉพาะต่างจากองค์กรทั่วไป และ (3) วัฒนธรรมองค์กรแบบราชการ

จากคำตอบดังกล่าวแสดงให้เห็นถึงปัจจัย อุปสรรคและปัญหาที่ส่งผลต่อการจัดการเอกสารของหน่วยงานราชการไทยเพื่อเป็นข้อมูลสำหรับผู้ที่จะดำเนินการศึกษาและจัดทำระบบการจัดการเอกสารของหน่วยงานราชการของไทยต่อไป

ในบทนี้เป็นการสรุปผลการวิจัยในเรื่องนี้เกี่ยวกับบริบทต่าง ๆ ที่มีผลในการสร้างระบบการจัดการเอกสารในประเทศไทยและพิจารณาถึงปัจจัยที่มีต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในดำเนินการตามระบบการจัดการเอกสารให้ได้ผลดียิ่งขึ้น นอกจากนี้ยังแสดงให้เห็นถึงแนวทางในการดำเนินการสร้างระบบการจัดการเอกสารจากการวิจัย โดยในบทนี้มีทำส่วน ส่วนแรกสรุปผลการวิจัยที่ได้จากการศึกษาโครงสร้าง หน้าที่ และลักษณะการจัดการเอกสารของบัณฑิตวิทยาลัยฯ ส่วนที่สองสรุปข้อควรระวังในการจัดทำแผนการจัดเก็บแฟ้มเอกสาร ส่วนที่สามคือ สรุปแนวทางปฏิบัติที่ทำให้แผนการจัดเก็บแฟ้มเอกสาร สามารถใช้งานได้มีประสิทธิภาพ ส่วนที่สี่คือ สรุปความรู้ที่ได้จากการศึกษาวิจัยครั้งนี้ และส่วนสุดท้ายสรุปคำแนะนำสำหรับการวิจัยในอนาคต

### 1. สรุปผลการวิจัยที่ได้จากการศึกษา

จากการศึกษาโครงสร้าง หน้าที่ และลักษณะการจัดการเอกสารของบัณฑิตวิทยาลัยฯ พบว่า ประการที่ 1 ระบบการจัดการเอกสารของบัณฑิตวิทยาลัยฯ ไม่เป็นไปตามแนวการปฏิบัติตามมาตรฐานสากลในการจัดเก็บเอกสาร ประการที่ 2 โครงสร้างการบริหารองค์กรกับภารกิจหน้าที่มีความไม่สมดุลระหว่างคนกับงาน (หน้าที่) มีการแบ่งงานกันทำตามความชำนาญเฉพาะด้าน ประการที่ 3 วัฒนธรรมองค์กรแบบราชการเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งในการจัดการเอกสารของบัณฑิตวิทยาลัยฯ และประการที่ 4 เกิดปัญหาในการใช้งานเอกสาร 3 ประการ คือ พื้นที่จำกัด ใช้งานเอกสารไม่สะดวก และเอกสารสูญหาย ทั้งสี่ประเด็นนี้เป็นปัจจัยที่ส่งผลและเป็นอุปสรรคต่อการนำเอา

หลักการการวิเคราะห์หน้าที่มาใช้ในบัณฑิตวิทยาลัยฯ อย่างไรก็ตาม เมื่อดำเนินการจัดทำต้นแบบแผนจัดเก็บแฟ้มเอกสารโดยใช้หลักการวิเคราะห์หน้าที่ให้กับบัณฑิตวิทยาลัยฯ แล้ว พบข้อพึงระวังในการดำเนินการ 3 ประการ คือโครงสร้างการบริหารองค์กรแบบข้ามกระบวนการทำงานและมีความไม่สมดุลกันระหว่างคนกับงาน วัฒนธรรมองค์กรแบบราชการ และการขาดความรู้ความเข้าใจในเรื่องของระบบการจัดการเอกสาร แต่หากจะนำไปใช้งานจริงให้มีประสิทธิภาพ ผู้วิจัยเห็นว่า จะต้องคำนึงถึงปัจจัย 4 ประการ คือ (1) การยอมรับนโยบายและเงื่อนไขที่ชัดเจนในการนำแผนการจัดเก็บแฟ้มเอกสารไปใช้ (2) การกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบ (3) การฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ขององค์กรเกี่ยวกับวิธีการใช้งานแผนการจัดเก็บแฟ้มเอกสาร เมื่อนำไปใช้งานจริง และ (4) การให้ความรู้เรื่องเอกสารและการสร้างความตระหนักถึงความสำคัญของเอกสาร

## 2. ข้อควรระวังในการจัดทำแผนการจัดเก็บแฟ้มเอกสาร

การวิเคราะห์ข้อมูลในบทที่ 5 พบว่าในการจัดทำต้นแบบแผนการจัดเก็บแฟ้มเอกสารมีเงื่อนไขหรือปัจจัยในการจัดทำดังนี้คือ ต้องคำนึงถึงหน้าที่ โครงสร้างและลักษณะการบริหารงานของบัณฑิตวิทยาลัยฯ ที่มีลักษณะเฉพาะต่างจากองค์กรทั่วไป ลักษณะเอกสารของบัณฑิตวิทยาลัยฯ มีลักษณะเป็น Hybrid วิธีการจัดการเอกสารของบัณฑิตวิทยาลัยฯ ไม่ได้ใช้มาตรฐาน ระเบียบ กฎ หรือข้อบังคับเดียวกัน เอกสารของบัณฑิตวิทยาลัยฯ ไม่ได้ถูกจัดเก็บในระบบเดียวกันแต่ถูกจัดเก็บกระจายไปตามเจ้าหน้าที่ผู้สร้างหรือรับเอกสารนั้นมา ดังนั้น เมื่อนำเอาหลักการวิเคราะห์หน้าที่มาจัดทำต้นแบบแผนการจัดเก็บแฟ้มเอกสารให้กับบัณฑิตวิทยาลัยฯ จึงมีความจำเป็นต้องให้ความรู้ความเข้าใจกับเจ้าหน้าที่บัณฑิตวิทยาลัยฯทุกคนในประเด็นดังต่อไปนี้ (1) กระบวนการทำงานใน ทุกระบบงานของบัณฑิตวิทยาลัยฯ เพื่อให้เจ้าหน้าที่บัณฑิตวิทยาลัยฯ เข้าใจถึงการเกิด การสร้าง และการรับเอกสารเข้ามาในกระบวนการทำงานในแต่ละขั้นตอน (2) ความหมาย ลักษณะ และการจัดเก็บเอกสารแบบ Hybrid (3) การเก็บเอกสารของบัณฑิตวิทยาลัยฯ ตามแผนการจัดเก็บแฟ้มเอกสารที่กำหนดไว้ (4) การกำหนดเงื่อนไขการเข้าถึงเอกสารในแฟ้มต่าง ๆ และ (5) การวางระบบตรวจสอบเอกสารที่จัดเก็บไว้

ผลการวิจัยที่ค้นพบดังกล่าวส่งผลให้ต้นแบบแผนการจัดเก็บแฟ้มเอกสารของบัณฑิตวิทยาลัยฯ ต้องมีการกำหนดเงื่อนไขการเข้าถึงเอกสารในแต่ละแฟ้มงานให้ชัดเจนและมีกฎระเบียบที่สามารถควบคุมให้เจ้าหน้าที่บัณฑิตวิทยาลัยฯ ทุกท่านดำเนินงานตามเงื่อนไขที่กำหนด มิเช่นนั้น ต้นแบบแผนการจัดเก็บแฟ้มเอกสารที่จัดทำขึ้นก็ไม่สามารถช่วยให้บัณฑิตวิทยาลัยฯ แก้ไขปัญหาในเรื่องความจริงแท้ของเอกสาร (Authenticity) การจัดเก็บเอกสารซ้ำซ้อนและการสูญหายของเอกสารซึ่งกำลังเป็นปัญหาสำคัญที่บัณฑิตวิทยาลัยฯ เผชิญอยู่ในขณะนี้ได้

## 3. แนวทางปฏิบัติที่ทำให้แผนการจัดเก็บแฟ้มเอกสารสามารถใช้งานได้มีประสิทธิภาพ

หากต้องการให้แผนการจัดเก็บแฟ้มเอกสารสามารถใช้งานได้จริงและมีประสิทธิภาพ บัณฑิตวิทยาลัยฯ ควรดำเนินการตามแนวทางดังนี้

### 3.1 ต้องมีการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ

ในการจัดการเอกสารนั้น เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการสร้างการรวบรวม การใช้งานและการจัดเก็บเอกสาร ควรมีความรู้และทักษะเพิ่มเติมในเรื่องดังกล่าว ในกรณีที่เป็น ควรมีการจัดโครงการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการเพื่อเพิ่มพูนสมรรถนะและทักษะของเจ้าหน้าที่ และควรดำเนินการอย่างต่อเนื่องและครอบคลุมการฝึกอบรมเกี่ยวกับความต้องการ นโยบาย แนวปฏิบัติ บทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบในการจัดการเอกสาร นอกจากนี้ ควรให้บุคลากรทุกระดับชั้นเข้าร่วมการฝึกอบรม โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ผู้ที่มีหน้าที่บริหารจัดการเอกสาร โดยตรงเพื่อให้พวกเขาเหล่านั้นได้เพิ่มพูนทักษะและพัฒนาความเชี่ยวชาญ รวมถึงแลกเปลี่ยนประสบการณ์กับหน่วยงานอื่น ๆ การฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการดังกล่าว ผู้วิจัยเห็นว่า ควรจัดขึ้นเป็นประจำและควรมีการวัดผลทักษะที่ได้การฝึกอบรมอีกด้วย

### 3.2 ต้องมีการให้ความรู้เรื่องการจัดการเอกสาร

การจัดการเอกสารเป็นแนวทางการปฏิบัติงานรูปแบบใหม่ที่มีความแตกต่างจากวัตรปฏิบัติเดิมขององค์กร หากจะนำระบบการจัดการเอกสารเข้าไปใช้ในหน่วยงานนั้น ผู้วิจัยเห็นว่า ต้องมีการทำความเข้าใจและให้ความรู้เกี่ยวกับการจัดการเอกสารทั้งระบบแก่เจ้าหน้าที่ทุกคน เพื่อจะช่วยให้เขาเหล่านั้นมีความรู้และความเข้าใจ ตระหนักในบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของตนที่มีต่อเอกสาร เข้าใจถึงจุดมุ่งหมายและผลที่จะเกิดขึ้นเมื่อนำระบบการจัดการเอกสารไปใช้งานจริงในองค์กร การให้ความรู้ความเข้าใจในระบบการจัดการเอกสารอาจต้องดำเนินการอย่างสม่ำเสมอ มีวิธีการให้ความรู้ที่หลากหลายและสามารถสร้างจิตสำนึกแห่งความตระหนักรู้ความสำคัญในเอกสารขององค์กรให้กับทุกคนได้

### 3.3 ต้องมีการตรวจสอบการใช้งาน

หากต้องการให้แผนการจัดเก็บเอกสารสามารถใช้งานได้จริง ผู้วิจัยเห็นว่า ควรมีการกำหนดหลักเกณฑ์สำหรับติดตามและประเมินผลนโยบาย ระบบ ขั้นตอนปฏิบัติ และกระบวนการทำงานที่เกี่ยวข้องกับการใช้งาน แผนการจัดเก็บเอกสารรวมถึงควรมีการติดตามและประเมินผลการสร้าง การรวบรวม และการจัดการเอกสารอย่างสม่ำเสมอ จากผู้รับผิดชอบหลัก หัวหน้างาน หัวหน้าหน่วยงาน ผู้ทรงคุณวุฒิหรือผู้เชี่ยวชาญจากภายนอกองค์กร เพื่อให้การประมวลผลว่าการทำงานของแผนการจัดเก็บเอกสารได้ตามที่กำหนดและออกแบบมา สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงและมีการปรับปรุงให้เหมาะสมกับสถานการณ์และทันสมัยใช้งานได้อยู่เสมอ

## 4. ความรู้ที่ได้จากการศึกษาวิจัย

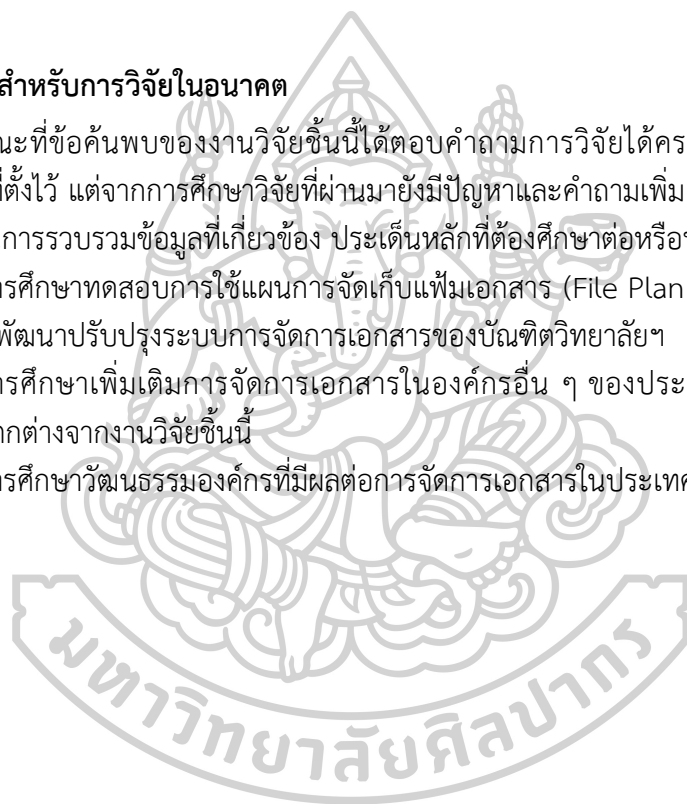
จากการศึกษาวิจัยการจัดการเอกสารของบัณฑิตวิทยาลัยฯ ที่ผ่านมานั้นทำให้เกิดความเข้าใจเพิ่มขึ้นเกี่ยวกับบริบทของการจัดการเอกสารในองค์กรของประเทศไทย ในประเทศไทยการจัดการเอกสารยังเป็นองค์ความรู้ใหม่ที่ยังมีผู้วิจัยศึกษาจำนวนไม่มากและยังไม่กว้างขวาง ผลจากการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ทำให้ได้รับความรู้ความเข้าใจเพิ่มเติม คือ

1. การจัดการเอกสารภายในองค์กรของประเทศไทยยังไม่เป็นระบบที่ตรงตามมาตรฐานสากล
2. องค์กรในประเทศไทยยังขาดความรู้ความเข้าใจในเรื่องการจัดการเอกสาร ความหมายของเอกสาร รวมถึงไม่ตระหนักถึงความสำคัญของเอกสาร
3. โครงสร้างการบริหารองค์กรและวัฒนธรรมองค์กรของไทยที่เป็นแบบราชการมีอิทธิพลอย่างมากในการจัดการเอกสารของไทย
4. การจัดการเอกสารในประเทศไทยต้องเข้าใจบริบทของประเทศไทย ความเหมือน ความแตกต่าง รวมถึงแนวโน้มของการจัดการเอกสารในระดับสากล เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมกับองค์กรในประเทศไทย

#### 5. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต

ในขณะที่ข้อค้นพบของงานวิจัยชิ้นนี้ได้ตอบคำถามการวิจัยได้ครบถ้วนสมบูรณ์ตรงตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ แต่จากการศึกษาวิจัยที่ผ่านมายังมีปัญหาและคำถามเพิ่มเติมที่จะต้องใช้เวลาและแนวทางอื่นในการรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้อง ประเด็นหลักที่ต้องศึกษาต่อหรือพัฒนาต่อยอด คือ

1. การศึกษาทดสอบการใช้แผนการจัดการเก็บแฟ้มเอกสาร (File Plan Model) ในสถานการณ์จริงเพื่อนำมาพัฒนาปรับปรุงระบบการจัดการเอกสารของบัณฑิตวิทยาลัยฯ
2. การศึกษาเพิ่มเติมการจัดการเอกสารในองค์กรอื่น ๆ ของประเทศไทยว่าจะมีบริบทที่เหมือนหรือแตกต่างจากงานวิจัยชิ้นนี้
3. การศึกษาวัฒนธรรมองค์กรที่มีผลต่อการจัดการเอกสารในประเทศไทยในมุมมองอื่น ๆ



## รายการอ้างอิง

- ARMA International. (2007). *Glossary of Records and Information Management Terms*. (3rd ed.): ARMA International.
- Bantin, P. C. (2008). *Understanding Data and Information Systems for Recordkeeping*. United States of America: Facet Publishing.
- Barney, J. B. (1986). Organizational Culture : Can It Be a Source of Sustained Competitive Advantage. *Academy Of Management Review*, 11(3), 656-665.
- Bryan , E. O. (n.d.). *The Records classification system: An Introduction*. CARICAD's Classification Scheme Staff Development Programme Caribbean Centre for Development Administration (CARICAD).Access January 16, 2017.Retrieved from <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/tasf/unpan024417.pdf>
- Cameron, K. S., & Quinn, R. E. (1998). *Diagnosing and Changing Organizational Culture: Based on the Competing Values Framework*. Menlo Park, California: Addison Wesley Longman.
- Daft, R. L. (2001). *Organizational Theory and Design* (7 Ed.). Cincinnati, OH: South-Western.
- Deal, T. E., & Kennedy, A. A. (1982). *Corporate Cultures: The Rites and Rituals of Corporate Life*. Harmondsworth: Penguin Books.
- Denzin, N. K. (1970). *The research act in sociology: a theoretical introduction to sociological methods*. London: Butterworth.
- Denzin, N. K. (1989). *Interpretive interactionism*. Thousand Oaks, Ca: Sage publications.
- Diaz-Mendez, M., & Gummesson, E. (2012). Value co-creation and university teaching quality: consequences for the European higher education area (EHEA). *Journal of Service Management*, 23(4), 571-592.
- Don, H., Slocum, J., & Woodman, R. (2001). *Organizational Behavior* (9 Ed.). Cincinnati: South-Western College.
- Duranti, L. (1998). Diplomatics: new uses for an old science, Scarecrow Press.Reprint of articles originally published between 1989 and 1991. *Archivaria*, 28-33.

- Duranti, L. (2010). Concepts and principles for the management of electronic records, or records management theory is archival diplomatics. *Records Management Journal*, 20(1), 78-95.
- Flick, U. (2002). *An Introduction to Qualitative Research*. (2 Ed.). New Delhi: SAGA Publishing.
- Flick, U. (2007). *Designing qualitative research*. Los Angeles: Sage Publications.
- Foscarini, F. (2012). Understanding functions: an organizational culture perspective. *Records Management Journal*, 22(1), 20-36.
- Gordon, J. R. (2002). *Organization Behavior: A Diagnostic Approach*. (7 Ed.). New Jersey: Pearson Education, Inc.
- Handy, C. (1991). *Gods of Management: the Changing Work of Organizations*. London: Business Books.
- Handy, C. B. (1976). *Understanding Organizations*. Middlesex, England: Penguin Books.
- International Organization for Standardization. (2001a). *International Standard – ISO 15489 - 1: 2001 Information and documentation-Records management – Part 1: General*. Switzerland: International Organization for Standardization.
- International Organization for Standardization. (2001b). *International Standard – ISO 15489 - 2: 2001 Information and documentation-Records management - Part 2: Guidelines*. Switzerland: International Organization for Standardization.
- International Organization for Standardization. (2016). *International Standard –ISO 15489 - 1: 2016 Information and documentation-Records management - Part 1: Concepts and principles*. Switzerland: International Organization for Standardization.
- InterPARES 2. (2018). Terminology Database. Access January 15, 2018. Retrieved from <https://interparestrust.org/terminology>
- InterPARES. (2012). Digital Records Pathways: Topics in Digital Preservation Module 3: Organizational Culture and its Effects on Records Management. Access January 15, 2018. Retrieved from [http://www.interpares.org/ip3/display\\_file.cfm?doc= ip3\\_canada\\_gs12\\_module\\_3\\_july-2012\\_draft.pdf](http://www.interpares.org/ip3/display_file.cfm?doc= ip3_canada_gs12_module_3_july-2012_draft.pdf)

- Jolley, W. (2011). *File Plan Development - Dartmouth College Records Management*.  
Access January 3, 2018. Retrieved from <https://www.dartmouth.edu/~library/recmgmt/forms/FilePlanSlides.pdf>
- Kennedy, J., & Schauder, C. (2000). *Records Management: a guide to Corporate Recordkeeping* (2 Ed.). Australia: Addison Wesley Longman.
- Kennedy, J., Schauder, C., & Rosenthal, M. (1991). *Records Management: An Introduction to principles and Practices ; with Case Studies and Exercises*.  
Melbourne: Dept. of Information Services, Faculty of Business, Royal Melbourne Institute of Technology.
- Kennedy, K. J. (2011). Conceptualizing quality improvement in higher education: policy, theory, and practice for outcome-based learning in Hong Kong. *Journal of Higher Education Policy and Management*, 33(3), 205-218.
- Kvale, S. (1996). *Interviews: An Introduction to Qualitative Research Interviewing*.  
Thousand Oaks, Ca: Sage.
- Lemieux, V. L. (2013). *Financial Analysis and Risk Management: Data Governance, Analytics and Life cycle management*. London: Springer-Verlag Berlin Heidelberg.
- Loos, T. (2006). *Subject Siam: family, law, and colonial modernity in Thailand*. Ithaca and London: Cornell University Press.
- Maxwell, J. (2005). *Qualitative Research Design: An Interactive Approach*. Thousand Oaks, CA.
- McClure, C. R., & Sprehe, J. T. (1998). Analysis and Development of Model Quality Guidelines for Electronic Records Management on State and Federal Websites.  
Access January 3, 2018. Retrieved from <https://files.eric.ed.gov/fulltext/ED422907.pdf>
- McLeod, J. (2003). Assessing the impact of ISO 15489 – a preliminary investigation. *Records Management Journal*, 13(2), 70-82.
- Menendez-alonso, E. (2017). *Plymouth University Business Classification Scheme*.  
England: Plymouth University.



- Mok, K. H., & Cheung, A. B. (2011). Global Aspirations and Strategizing for World- Class Status: New Form of Politics in Higher Education Governance in Hong Kong. *Journal of Higher Education Policy and Management*, 33(3), 231-251.
- Mokhtar, U. A., & Yusof, Z. M. (2015). The requirement for developing functional records classification. *International Journal of Information Management*, 35, 403-407.
- National Archives of Australia. (2003). Overview of classification tools for records management. Access July 30, 2018. Retrieved from [http://www.naa.gov.au/Images/classification%20tools\\_tcm16-88850.pdf](http://www.naa.gov.au/Images/classification%20tools_tcm16-88850.pdf).
- National Archives of Australia. (2018). Classifying information. Access January 15, 2018. Retrieved from <http://www.naa.gov.au/information-management/managing-information-and-records/describing/classify/business-classification/index.aspx>.
- Northern Territory Government of Australia. (2006). Guideline for Conducting a Records Survey. *Northern Territory Archives Service, March 2006*, 1-8.
- Northern Territory Government of Australia. (2018). Using a Business Classification Scheme (BCS). Access February 25, 2018. Retrieved from <https://dcis.nt.gov.au/government-records/using-business-classification-scheme>.
- O'Donnell, O., & Boyle, R. (2008). *Understanding and Managing Organisational Culture*. Ireland the Institute of Public Administration.
- Oliver, G. (2011). *Organizational Culture for Information Managers*. Oxford, United Kingdom: Chandos Publishing.
- Packalen, S. (2017). *Functional Classification Systems in Finnish Public-Sector Organisations*. Tampere: Juvenes Print.
- Pearce-Moses, R. (2005). *A Glossary of Archival and Records Terminology*. Chicago: Society of American Archivists.
- Penn, I. A., & Others, a. (1989). *Records Management Handbook*. Great Britain: Anchor, Essex.
- Pheysey, D. C. (1993). *Organizational cultures: types and transformations*. London Routledge.
- Quinn, E. R., & Rohrbaugh, J. (1983). A Spatial Model of Effectiveness Criteria: Towards a Competing Values Approach to Organizational Analysis. *Management Science*, 29, 363-377.

- Robbins, S. P., & DeCenzo, D. A. (2004). *Fundamentals of Management :Essential Concepts and Applications* (4 Ed.). Upper Saddle River, N.J: Pearson.
- Rubin, H. J., & Rubin, I. S. (1995). *Qualitative Interviewing: The Art of Hearing Data* (2 Ed.). London: Sage Publications.
- Sabourin, P. (2001). Counterpoint Constructing a Function-Based Records Classification System: Business Activity Structure Classification System. *Archivaria*, 51(Spring 2001), 137-154.
- Samuels, H. W. (1991-1992). Improving Our Disposition: Documentation Strategy. *Archivaria*, 33(Winter 1991-92), 129-131.
- Schein, E. H. (1992). *Organizational Culture and Leadership* (2 ed.). California: Jossey-Bass.
- Schein, E. H. (1999). *The Corporate Culture Survival Guide:Sense and Nonsense about Culture Change*. California: Jossey-Bass.
- Senn, J. A. (1989). *Analysis and design of information systems* (2 ed.): McGraw-Hill.
- Sharan, B. M. (2009). *Qualitative research: a guide to design and implementation* (3). Jossey-Bass: San Francisco; California.
- Shepherd , E., & Yeo, G. (2003). *Managing records : a handbook of principles and practice*. Great Britain: Facet Publishing.
- Skott, B. P., & Ward, M. (2013). *Mixed Methods and Triangulation.” Active Learning Exercises for Research Methods in Social Sciences*. Thousand Oak: Sage Publications.
- Smyth, Z. A. (2005). Adopting a functional classification of business processes in Northern Ireland. *Journal of the Society of Archivists*, 26(2), 233-242.
- Sonnenfeld, J. (1994). *Management* (3 ed.). Orlando: The Dryden Press.
- Spradley, J. (1979). *The Ethnographic Interview*. New York: Holt Rinehart & Winston.
- State of Queensland Department of Public Works. (2010). *Glossary of Archival and Recordkeeping Terms*. Queensland, Australia: Queensland State Archives.
- Sundqvist, A., & Svärd, P. (2016). Information culture and records management: A suitable match? Conceptualizations of information culture and their application on records management. *International Journal of Information Management*, 36(1 February 2016), 9-15.

- Svärd, P. (2014). The impact of information culture on information/records management. *Records Management Journal*, 24(1), 5-21.
- Tesluk, P., & Others, a. (2002). *Integrating the Linkages between Organizational Culture and Individual Outcomes at Work. Psychological Management of Individual Performance*. Sbine Sonnentag. New York: John Wiley and Sons.
- The University of British Columbia. (2007). Records management Manul. Access October 5, 2017. Retrieved from [https://recordsmanagement.ubc.ca/files/2014/10/rm\\_manual.pdf](https://recordsmanagement.ubc.ca/files/2014/10/rm_manual.pdf)
- The University of British Columbia. (2014). Records management Manul. Access November 25, 2017. Retrieved from [http://www.library.ubc.ca/archives/manuals/rm\\_manual.pdf](http://www.library.ubc.ca/archives/manuals/rm_manual.pdf).
- The National Archives. (2012). Managing digital records without an electronic record management system. Access November 25, 2017. Retrieved from <http://www.nationalarchives.gov.uk/documents/information-management/managing-electronic-records-without-an-erms-publication-edition.pdf>
- The National Archives. (2017). Filing structures. Access February 25, 2017. Retrieved from <http://www.nationalarchives.gov.uk/information-management/manage-information/public-inquiry-guidance/filing-structures/>
- The U.S. National Archives and Records Administration (2017). Records Managers Access January 25, 2018 Retrieved from <https://www.archives.gov/records-mgmt>
- Trompenaars, F., & Hampden-Turner, C. (2004). *Managing People Across Cultures*. Oxford: Capstone.
- University of Cumbria. (2017). File Structures for Records Management. Access November 25, 2017. Retrieved from [www.cumbria.ac.uk/media/university-of-cumbriawebsite/content/assets/public/vco/documents/recordsmanagement/FileStructures.pdf](http://www.cumbria.ac.uk/media/university-of-cumbriawebsite/content/assets/public/vco/documents/recordsmanagement/FileStructures.pdf)
- Upward, F. (1996). Structuring the records continuum Part 1: Post custodial principles and properties. *Archives and Manuscripts*, 24(2), 268.

- Venkatesh, V., Brown, S. A., & Bala, H. (2013). Bridging the Qualitative-Quantitative Divide: Guidelines for Conducting Mixed Methods Research in Information Systems. *MIS Quarterly*, 37(1), 21-54.
- Walters, T. O. (1995). Rediscovering the Theoretical Base of Records Management. *Journal of Education for Library and Information Science*, 36(Number 2 (Spring 1995)), 139-154.
- Wang, S. J., & others, a. (2003). A cost-benefit analysis of electronic medical records in primary care. *The American Journal of Medicine*, 4(5 (April 2003)), 397-403.
- Williams, C. (2006). *Managing Archives: Foundations, Principles and Practice*. England: Chandos Publishing.
- กรมพล ทงธรรมชาติ. (2525). การเมืองและการปกครองไทย. กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช.
- จิรัชยา นครชัย. (2553). ระบบจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์. (สารนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ บัณฑิตวิทยาลัย), มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร.
- ณัฐรัฐสุดา ชัยโฉม. (2556). การจัดการเอกสารนักศึกษาของสถานศึกษาระดับอาชีวศึกษาในจังหวัดขอนแก่น. (วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการจดหมายเหตุและเอกสาร บัณฑิตวิทยาลัย), มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ชัยอนันต์ สมุทวณิช. (2541). 100 ปีแห่งการปฏิรูประบบราชการ วิวัฒนาการของอำนาจรัฐและอำนาจทางการเมือง. กรุงเทพมหานคร: สถาบันนโยบายการศึกษา.
- ชาย โพธิสิตา. (2556). ศาสตร์และศิลป์แห่งการวิจัยเชิงคุณภาพ. กรุงเทพมหานคร: อมรินทร์พริ้นติ้ง.
- ชุดิภาญจน์ เลิศวลัยรัตน์. (2556). ระบบการจัดการเอกสารราชการของสำนักราชเลขาธิการ. (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการจดหมายเหตุเอกสาร บัณฑิตวิทยาลัย), มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- นครินทร์ เมฆไตรรัตน์. (2544). สถานภาพและทิศทางการบริหารราชการส่วนภูมิภาคในอนาคต. กรุงเทพมหานคร: สถาบันดำรงราชานุภาพ สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย.
- เนณฐา สุภเวชัย. (2560). การจัดการเอกสาร. เข้าถึงเมื่อ 17 มกราคม 2560 เข้าถึงได้จาก [https://www.arts.chula.ac.th/doc/KM/KM\\_RM\\_theory-Chula\\_ForPrint\\_BW.pdf](https://www.arts.chula.ac.th/doc/KM/KM_RM_theory-Chula_ForPrint_BW.pdf)
- บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร. (2560ก). ประวัติความเป็นมา. เข้าถึงเมื่อ 20 ธันวาคม 2560 เข้าถึงได้จาก [http://www.graduate.su.ac.th/images/about\\_g/history.pdf](http://www.graduate.su.ac.th/images/about_g/history.pdf)
- บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร. (2560ข). แผนยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัยศิลปากร พ.ศ. 2560-2563. เข้าถึงเมื่อ 20 ธันวาคม 2560 เข้าถึงได้จาก [http://www.graduate.su.ac.th/images/plan/plan\\_60-63.pdf](http://www.graduate.su.ac.th/images/plan/plan_60-63.pdf)

- พระราชบัญญัติจัดหมายเหตุแห่งชาติ พ.ศ. 2556. (2556). ราชกิจจานุเบกษา, เล่ม 130 ตอนที่ 23 ก (13 มีนาคม 2556), 1-7.
- พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยศิลปากร พ.ศ. 2511. (2511). ราชกิจจานุเบกษาฉบับพิเศษ, เล่ม 85 ตอน 123( 31 ธันวาคม 2511), 30-51.
- พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยศิลปากร พ.ศ. 2530. (2530). ราชกิจจานุเบกษาฉบับพิเศษ, เล่ม 104 ตอน 277(31 ธันวาคม 2530), 1-30.
- พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยศิลปากร พ.ศ. 2559. (2559). ราชกิจจานุเบกษา, เล่ม 133, ตอน 49 ก (2 มิถุนายน 2559), 1-25.
- พชมณ ศรีสว่าง. (2560). นักวิชาการศึกษา. สัมภาษณ์, 2 ธันวาคม 2560.
- พิชญ์นาฏ วยาคำ. (2548). การกำหนดอายุการเก็บเอกสารราชการ กรณีศึกษาระบบการกงสุล กระทรวงการต่างประเทศ. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สาขาวิชาจดหมายเหตุและการจัดการเอกสาร บัณฑิตวิทยาลัย), มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- พิรสิทธิ์ คำนวนศิลป์, & ชัชเฉลิม สุทธิพงษ์ประชา. (2559). พัฒนาการการบริหารภาครัฐไทย: จากอดีตสู่อนาคต *Development of Public Sector Management in Thailand: From the Past to the Future*. ขอนแก่น: วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ภาวนา สุพัฒน์กุล. (2548). ระบบการจัดการเอกสารราชการของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สาขาวิชาจดหมายเหตุและการจัดการเอกสาร บัณฑิตวิทยาลัย), มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- มหาวิทยาลัยศิลปากร. (2560). แผนพัฒนามหาวิทยาลัยปีงบประมาณ 2560 -2564. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526. (2526). ราชกิจจานุเบกษา, เล่ม 122 ตอนพิเศษ 99 ง(23 กันยายน 2526), 1-31.
- ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ(ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2548. (2548). ราชกิจจานุเบกษา, เล่ม 122 ตอนพิเศษ 99 ง(23 กันยายน 2548), 32-37.
- ราชบัณฑิตยสถาน (2556). พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554 (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพมหานคร: บริษัท นานมีบุ๊คส์ จำกัด.
- วชิรวัชร งามละม่อม. (2556). ทฤษฎีการมีส่วนร่วม. กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วรเดช จันทรศร. (2554). การจัดการภาครัฐตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- วรพจน์ กรีสระเดช. (2551). รายงานการวิจัยการจัดการเอกสารภายในองค์กร. Retrieved from คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง:

- สมคิด เลิศไพฑูรย์. (2547). โครงการศึกษาความเป็นไปได้ในการลดสภาพความเป็นนิติบุคคลของส่วนราชการ. กรุงเทพมหานคร: สำนักงาน ก.พ.ร.
- สมสรวง พฤติกุล. (2560). แนวคิดพื้นฐานเกี่ยวกับการจัดการเอกสาร เอกสารประกอบการสอน รายวิชา 104531 หลักสูตรการจัดการจดหมายเหตุและสารสนเทศมรดกทางวัฒนธรรม: บัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- สมสรวง พฤติกุล. (2539). หลักและแนวปฏิบัติงานจดหมายเหตุ สำหรับภาครัฐและเอกชน. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- สอ เสถบุตร. (2540). *New model English-Thai dictionary*. กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช.
- สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา. (2560). ประวัติสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา. กรุงเทพมหานคร: สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา
- สำนักงานราชบัณฑิตยสภา. (2559). ภาษาไทย ภาษาสื่อ ฉบับราชบัณฑิตยสภา. กรุงเทพมหานคร: บริษัท อมรินทร์พริ้นติ้งแอนด์พับลิชชิ่งจำกัด(มหาชน).
- สิทธิชัย บวชไธสง. (2557). การพัฒนาระบบฐานข้อมูลดิจิทัลจดหมายเหตุ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี. (วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย), มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สุขุม นวลสกุล. (2555). การเมืองและการปกครองไทย. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สุรพล นิติไกรพจน์. (2557). กฎหมายหลักที่เกี่ยวข้องกับอุดมศึกษา. กรุงเทพมหานคร: สถาบันคลังสมองของชาติ.
- หงสธร อ่วมจุก. (2560). นักบริหารงานทั่วไป. สัมภาษณ์, 2 ธันวาคม 2560.
- อรุณ บัวจิ้น. (2557). การศึกษารูปแบบการเตรียมความพร้อมการประกันคุณภาพการศึกษาหลักสูตร พหุวิทยาการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร. วารสารวิชาการ *Veridian E-Journal*, ปีที่ 7 (ฉบับที่ 2 เดือนพฤษภาคม – สิงหาคม 2557 ฉบับมนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์ และศิลปะ), หน้า 1276-1287.
- เอี่ยมพร หลินเจริญ. (2560). เทคนิคการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ. เข้าถึงเมื่อ 12 มกราคม 2560. เข้าถึงได้จาก [https://edu.msu.ac.th/jem/home/journal\\_file/240.pdf](https://edu.msu.ac.th/jem/home/journal_file/240.pdf)



ภาคผนวก ก  
แบบสำรวจและวิเคราะห์เอกสาร

## แบบสำรวจและวิเคราะห์เอกสาร

เรื่อง ระบบการจัดการเอกสารของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร สำนักงานตลิ่งชัน

ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับ เจ้าหน้าที่ผู้ตอบแบบสำรวจ/หน่วยงาน

1. ชื่อหน่วยงาน/ส่วนงาน.....ที่อยู่/ที่ตั้ง .....
2. ชื่อผู้ให้ข้อมูล.....ตำแหน่ง.....  
หมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้.....E-mail .....
3. หน้าที่ความรับผิดชอบของผู้ให้ข้อมูล.....  
.....  
.....  
.....
4. ประสบการณ์การทำงานในตำแหน่งปัจจุบัน.....ปี
5. ในการปฏิบัติงานของท่านมีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับส่วนงานอื่นหรือไม่ ในลักษณะใด  
โปรดอธิบาย  
.....  
.....
6. โปรดอธิบายกระบวนการปฏิบัติงานของท่าน (สามารถอธิบายเป็นขั้นตอนหรือใช้แผนภาพ  
แสดง)  
.....  
.....







### ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้งานเอกสาร

1. หน่วยงานของท่านใช้กฎ ระเบียบ แนวปฏิบัติ และ/หรือ แนวทางใดบ้างในการจัดการเอกสาร

( ) กฎ ระเบียบของมหาวิทยาลัย

( ) ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และ พ.ศ. 2548

( ) อื่น ๆ โปรดระบุ .....

( ) ไม่มี

2. ท่านมีความถี่ในการใช้เอกสารมากน้อยเพียงไร

( ) ทุกวัน ( ) วันละ 1-2 ครั้ง/วัน ( ) 1-2 วัน/ครั้ง ( ) 3-4 วัน/ครั้ง

( ) สัปดาห์ละครั้ง ( ) นาน ๆ ครั้ง ( ) อื่น ๆ โปรดระบุ .....

3. ในส่วนงาน/หน้าที่ของท่าน ท่านมีการผลิตหรือรับเอกสารมากกว่ากัน เพราะเหตุใด

.....

4. ท่านมีการใช้งานเอกสารที่เกี่ยวข้องกับผู้อื่น/ส่วนงานอื่นหรือไม่ คือเอกสารประเภทใดและเกี่ยวข้องกันในลักษณะใด

.....

5. ท่านมีการใช้งานเอกสารของฝ่ายอื่นหรือไม่ หากมีการใช้งานจะใช้งานในลักษณะใด (เช่น ยืม สำเนา )

.....

6. เอกสารที่ท่านใช้งานเป็นประจำเป็นเอกสารที่เป็นต้นฉบับ(หากเป็นต้นฉบับมีการจัดทำสำเนาหรือไม่และเพื่ออะไร)หรือเป็นสำเนาจากส่วนงานอื่น

.....

7. ท่านมีเอกสารที่เป็นเอกสารส่วนตัวหรือไม่ ใช้งาน/จัดเก็บไว้ในลักษณะใด และมีความเกี่ยวข้องกับเอกสารในหน้าที่ของท่านหรือไม่อย่างไร

.....

#### ตอนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับการจัดเก็บเอกสาร

1. ท่านมีการจัดเก็บเอกสารหรือไม่ ถ้ามีเป็นลักษณะใด ( โปรดระบุตำแหน่งเก็บ สภาพของวัสดุ ครุภัณฑ์ที่เก็บเอกสาร พื้นที่จัดเก็บ )

2. ท่านมีการจัดหมวดหมู่เอกสารระหว่างการใช้งาน/ระหว่างการจัดเก็บหรือไม่ เช่น การให้ชื่อเพิ่ม / รหัสเพิ่มหากมีโปรดอธิบายหลักการจัดหมวดหมู่ของท่านโดยสังเขป

3. ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรเกี่ยวกับวัสดุครุภัณฑ์ในการจัดเก็บเอกสารของหน่วยงานท่าน

4. ในการค้นหาเอกสารของท่านมีความสะดวกมากน้อยเพียงใด โปรดยกตัวอย่างประกอบ ( เช่น มี การทำทะเบียนเอกสารที่ระบุแหล่งจัดเก็บเอกสาร ระยะเวลาในการค้นหา )

5. ท่านสามารถให้ข้อมูลเอกสารในความครอบครองของท่านแก่ผู้ร่วมงานได้เมื่อมีการเรียกใช้เอกสาร

6. ท่านทราบหรือไม่ว่า เอกสารในหน่วยงานของท่านมีอะไรบ้างและสามารถค้นหาได้จากที่ใด

7. ท่านมีความรู้ความเข้าใจในการทำลายเอกสารหรือไม่ เช่น การกำหนดอายุการทำลายฯ การขออนุมัติทำลายเอกสารฯ



**ตอนที่ 5** ข้อมูลเกี่ยวกับความปลอดภัยของเอกสาร

1. หน่วยงานของท่านมีส่วนงาน/เจ้าหน้าที่ สำหรับดูแลเอกสารโดยเฉพาะหรือไม่

.....

2. ผู้ใดสามารถค้นหาเอกสารของท่านได้บ้าง

.....

3. บุคคลภายนอกสามารถขอใช้งานเอกสารของท่านได้หรือไม่และใช้เวลานานเท่าใด

.....

4. ท่านมีเอกสารสำคัญของหน่วยงานในครอบครองหรือไม่ คืออะไร

.....

5. หน่วยงาน/ส่วนงาน/ท่าน มีมาตรการด้านความปลอดภัยของเอกสารหรือไม่ คืออะไรบ้าง

.....

6. เอกสารที่ท่านครอบครองมีลักษณะเป็นเอกสารที่มีข้อมูลส่วนบุคคลหรือไม่ ลักษณะหรือประเภทใดบ้าง

.....

7. ท่านมีมั่นใจหรือไม่ว่าเอกสารที่ท่านครอบครองอยู่มีความปลอดภัย

.....

8. ท่านมีความมั่นใจหรือไม่ว่าเอกสารของท่านสามารถใช้งานในอนาคต

.....

**ตอนที่ 6** ปัญหาของการใช้งานเอกสาร

1. ท่านเคยประสบปัญหาในการใช้งานเอกสารของส่วนงาน/หน่วยงานหรือไม่ อย่างไร

.....

2. ในการทำงานของท่านมีปัญหาด้านเอกสารหรือไม่ เช่น การค้นหาเอกสารล่าช้า ไม่พบเอกสาร หรือเอกสารชำรุด

.....

3. ปัญหา/อุปสรรค/ข้อเสนอแนะ อื่น ๆ

.....

.....



- แนวทางในการใช้งาน -  
- แผนการจัดเก็บแฟ้มเอกสารของบัณฑิตวิทยาลัยฯ -

### บทนำ

การจัดการเอกสารให้มีประสิทธิภาพมีความสำคัญยิ่งทั้งในด้านการบริหารงาน การจัดการองค์กร ระบบงาน และการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ หน่วยงานจึงต้องวางระบบการจัดการเอกสารที่มีมาตรฐานตั้งแต่การผลิต การใช้ การดูแลรักษา การจัดเก็บ ตลอดจนการกำจัดเอกสาร การจัดเก็บเอกสารถือว่าเป็นส่วนสำคัญประการหนึ่ง หากมีระบบการจัดเก็บเอกสารที่สามารถค้นหาเอกสาร และสามารถใช้งานเอกสารได้สะดวกจะทำให้การบริหารงานภายในองค์กรมีประสิทธิภาพที่ดีขึ้น แผนการจัดเก็บแฟ้มเอกสารของบัณฑิตวิทยาลัยฯ ถือเป็นเครื่องมือสำคัญประการหนึ่งในการสร้างแผนผังในการจัดเก็บเอกสารของหน่วยงานที่จะช่วยในการจัดเก็บเอกสารให้มีประสิทธิภาพ ค้นหาได้ง่าย และสามารถใช้งานเอกสารได้อย่างสะดวก

### ความหมายของเอกสาร (Records )

เอกสารหรือ Records เป็นสิ่งที่สะท้อนกระบวนการทำงานขององค์กรหรือบุคคลถือเป็นผลิตผลของเหตุการณ์ เป็นหลักฐานการปฏิบัติงานขององค์กร และเป็นแหล่งข้อมูลทางสารสนเทศที่เชื่อถือได้ ประกอบด้วยองค์ประกอบ 7 ประการคือ เนื้อหา ( content) บริบท (Context) โครงสร้างของเอกสาร (Structure) ความจริงแท้ของเอกสาร (Authenticity) ความสมบูรณ์ (integrity) ความน่าเชื่อถือ(reliability) การใช้งาน (usability)

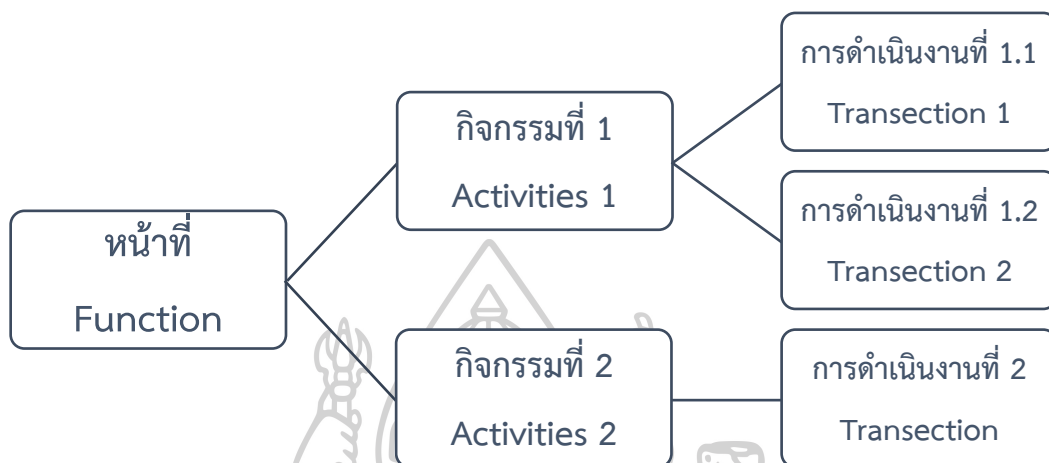
### ความหมายของแผนการจัดเก็บแฟ้มเอกสาร (file plan)

แผนการจัดเก็บแฟ้มเอกสาร เป็นเครื่องมือสำคัญในการจัดเก็บเอกสารขององค์กรให้เป็นระบบสามารถเรียกใช้งานเอกสารได้ตามความต้องการ เป็นโครงสร้างการจำแนกประเภทของไฟล์ประเภทต่าง ๆ ที่เก็บรักษาไว้ในองค์กร มีวิธีการระบุว่าควรจัดเก็บข้อมูลไว้ ณ ที่ใด ลักษณะการเก็บรักษา การเข้าถึง และการใช้งาน มีการจัดทำดัชนีเพื่อใช้ในการค้นหาข้อมูลให้มีประสิทธิภาพ

### ขั้นตอนการจัดทำแผนการจัดเก็บแฟ้มเอกสาร

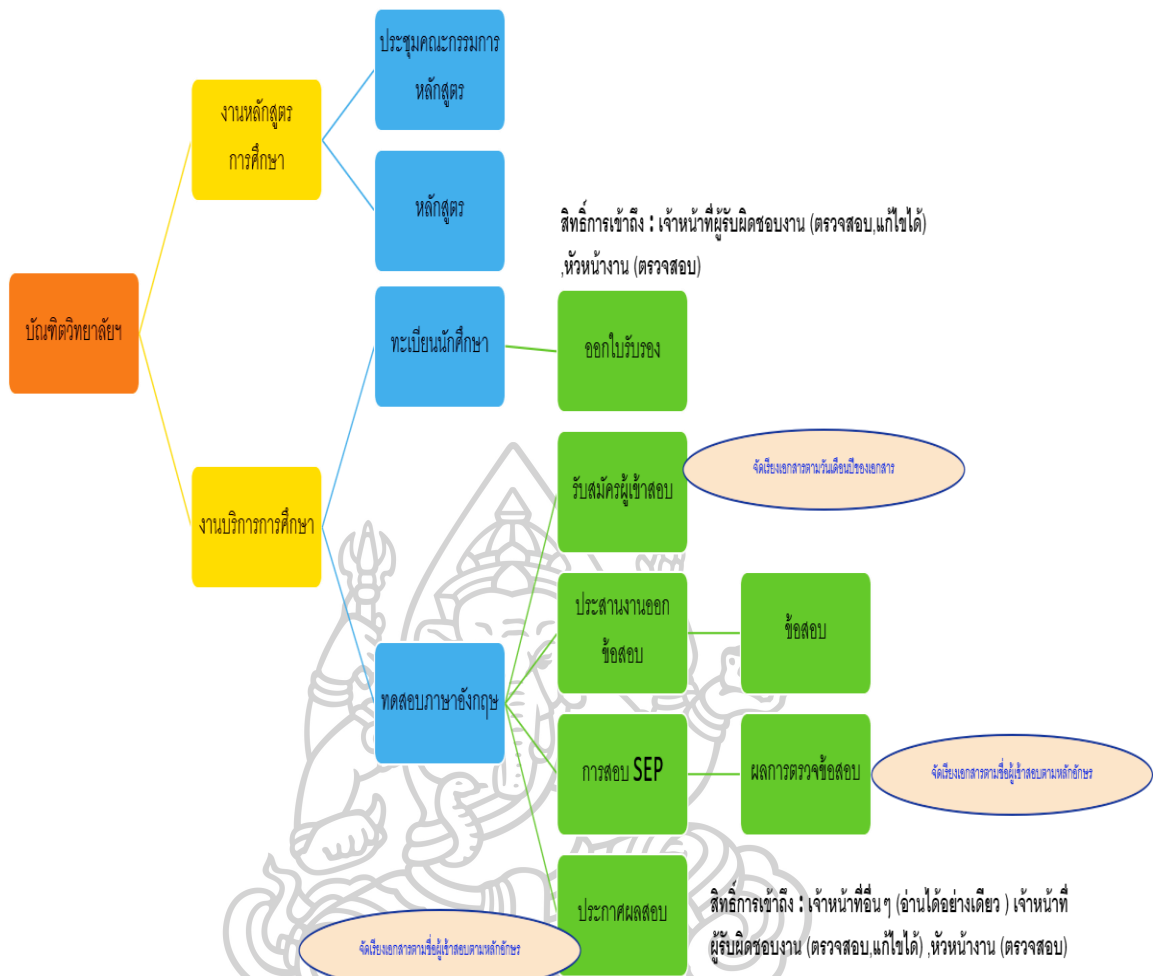
ในการดำเนินการจัดทำแผนการจัดเก็บแฟ้มเอกสารนั้น จะต้องเริ่มต้นจากการวิเคราะห์กระบวนการงาน การสำรวจเอกสาร จากนั้นจึงนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์เพื่อจัดสร้างหมวดหมู่เอกสาร โดยมีขั้นตอนดังนี้

**ขั้นตอนที่ 1** การรวบรวมข้อมูลเอกสารของบัณฑิตวิทยาลัยฯ ในขั้นตอนนี้จะดำเนินการระบุถึงเนื้อหาของเอกสารและแฟ้มเอกสารที่เกิดขึ้นภายในองค์กร จำแนกประเภทของเอกสาร เป็นการจัดสร้างหมวดหมู่เอกสารที่เป็นเครื่องมือสำคัญที่จะทำให้การจัดเก็บเอกสารของหน่วยงานมีประสิทธิภาพ โดยการวิเคราะห์กระบวนการทำงานออกเป็นขั้นตอน หน้าที่ - กิจกรรม - การดำเนินงาน นำมาเชื่อมโยงระหว่างเอกสารที่มาจากภารกิจหน้าที่ กิจกรรมเดียวกัน ที่ก่อให้เกิดเอกสาร เอกสารนั้นถูกจัดเก็บอยู่ที่ใด



ภาพที่ 1 แสดงการวิเคราะห์หมวดหมู่เอกสาร

**ขั้นตอนที่ 2** การสร้างโครงสร้างแฟ้มเอกสารโดยการจัดทำตารางเอกสารตามแฟ้มเอกสารที่ถูกระบุไว้ในขั้นตอนที่ 1 โดยมีการกำหนดลักษณะของแฟ้มเอกสารที่ต้องประกอบไปด้วย ชื่อแฟ้มเอกสาร สถานที่จัดเก็บ วันเวลาที่เกิดเอกสาร ระยะเวลาการเก็บรักษา ลักษณะการใช้งาน บุคคลที่รับผิดชอบในการจัดการเอกสารสิทธิ์ในการเข้าถึง ดังภาพที่ 2



ภาพที่ 2 การจำแนกเอกสารตามภารกิจ

ตามแผนภาพจะมีการกำหนดลักษณะของแฟ้มเอกสารที่ต้องประกอบไปด้วย

1. ชื่อแฟ้มเอกสาร เป็นการตั้งชื่อแฟ้มเอกสารตามหมวดหมู่เอกสารตามหน้าที่หลัก กิจกรรม และการทำงานของหน่วยงานตามกระบวนการเป็นลำดับขั้น ต้องมีการลงรายละเอียดของไฟล์ชื่อผู้สร้าง วันเวลาที่เกิดเอกสาร ในแฟ้มเอกสารด้วย เช่น งานบริการการศึกษา กิจกรรมทดสอบภาษาอังกฤษ การดำเนินงานรับสมัครผู้เข้าสอบ เป็นต้น
2. สถานที่ที่ควรจัดเก็บของเอกสาร เป็นการกำหนดที่จัดเก็บของเอกสารว่าอยู่อาคารใด ห้องใด ชั้นเอกสาร ตู้เอกสารที่เท่าไร เช่น ห้องเก็บเอกสาร ตู้ที่ 2 ชั้นที่ 5 เป็นต้น
3. กฎใช้กับเอกสาร หมายถึง กฎ ระเบียบ กฎหมาย รวมถึง กฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการใช้งานเอกสาร
4. กำหนดการเก็บข้อมูล และ ระยะเวลาการเก็บรักษา หมายถึงกำหนดระยะเวลาการใช้งานเอกสาร เช่น 1 ปี 5 ปี 10 ปี ในส่วนนี้จะมีรายละเอียดของตารางเวลาและระยะเวลาการเก็บข้อมูลไว้หลังจากการใช้งาน และเวลาที่ส่งมอบไปเป็นเอกสารจดหมายเหตุ



5. ลักษณะการใช้งาน / การรักษาความปลอดภัยของเอกสาร เป็นการกำหนดถึงลักษณะการใช้งานเอกสารโดยทั่วไป รวมถึงการใช้งานเพื่อรักษาความปลอดภัยของเอกสาร ระเบียบในการยืม-คืน และเพิ่มเติมเนื้อหาของเอกสาร

6. บุคคลที่รับผิดชอบในการจัดการเอกสารของตนเอง/กำหนดสิทธิ์ในการเข้าถึง โดยอาจเป็นตัวแทนคนใดคนหนึ่งหรือทั้งกลุ่มตัวแทน ควรมีความรู้ในการเข้าถึงเอกสารและกฎในการอนุญาตให้เข้าถึงเอกสาร

**ขั้นตอนที่ 3** การสร้างแผนการจัดการเก็บแฟ้มเอกสาร โดยการเพิ่มรายละเอียดระดับหมวดหมู่เอกสาร วิธีการจัดการแฟ้มเอกสารในแต่ละหมวดหมู่เอกสาร โดยมีองค์ประกอบ คือ บุคคลและหน่วยงานที่รับผิดชอบในการรักษาเอกสาร รหัสแฟ้มเอกสาร ชื่อเรื่อง สิทธิ์การเข้าถึง สถานที่จัดเก็บ ระยะเวลาของเอกสาร การจัดเรียงแฟ้มเอกสาร/หมวดหมู่ (เช่น ตามลำดับตัวอักษร ตามวันเดือนปี เป็นต้น) การเชื่อมโยงกับเอกสารชุดอื่น

ตารางที่ 1 ตารางจำแนกเอกสารตามภารกิจหน้าที่

ภารกิจหน้าที่	กิจกรรม	หมวดหมู่เอกสาร	แฟ้มเอกสาร	สิทธิ์การเข้าถึง	
งานหลักสูตรการศึกษา	ประชุมคณะกรรมการหลักสูตร	ประชุม	ประชุมครั้งที่ 1	ผู้รับผิดชอบงาน	
		แต่งตั้งคณะกรรมการ	คณะกรรมการคณะ ฯ	ผู้รับผิดชอบงาน	
	หลักสูตร	รายงานการประชุม	รายงานประชุมครั้งที่ 1	ผู้รับผิดชอบงาน	
		หลักสูตร	คณะวิทยาศาสตร์	หัวหน้างาน	
		คณะโบราณคดี	หัวหน้างาน		
		.....	หัวหน้างาน		
งานบริการการศึกษา	ทะเบียนนักศึกษา	ออกใบรับรอง	บช... บช.....	หัวหน้างาน หัวหน้างาน	
		ประกาศผลการศึกษา	เทอม 1 เทอม 2	หัวหน้างาน หัวหน้างาน	
	ทดสอบภาษาอังกฤษ	ข้อสอบ		ผู้รับผิดชอบงาน	
		ประกาศผลการศึกษา	ครั้งที่ 1 ครั้งที่ 2	ผู้รับผิดชอบงาน ผู้รับผิดชอบงาน	
	วิทยานิพนธ์	จัดทำวิทยานิพนธ์	อนุมัติหัวข้อ		ผู้รับผิดชอบงาน
			สอบหัวข้อ		ผู้รับผิดชอบงาน
			สอบวิทยานิพนธ์		ผู้รับผิดชอบงาน
		ขอจบการศึกษา	คำร้อง	ผู้รับผิดชอบงาน	
			ทรานสคริปต์	หัวหน้างาน	
	ทุนการศึกษา	พิจารณาทุนการศึกษา			หัวหน้างาน
ประกาศผลทุนการศึกษา		เทอม 1 เทอม 2	ผู้รับผิดชอบงาน ผู้รับผิดชอบงาน		

### ตารางที่ 1 ตารางจำแนกเอกสารตามภารกิจหน้าที่(ต่อ)

ภารกิจหน้าที่	กิจกรรม	หมวดหมู่เอกสาร	แฟ้มเอกสาร	สิทธิ์การเข้าถึง		
งานบริการ การศึกษา	ประชุมวิชาการ	คณะกรรมการวิชาการ	แต่งตั้งกรรมการฯ	ผู้รับผิดชอบงาน		
			ประชุมฯ	ผู้รับผิดชอบงาน		
			บทความวิชาการ	คณะวิทยาศาสตร์	ผู้รับผิดชอบงาน	
				คณะโบราณคดี	ผู้รับผิดชอบงาน	
				.....	ผู้รับผิดชอบงาน	
			รายงานผลการประชุม	ครั้งที่ 1	ผู้รับผิดชอบงาน	
				ครั้งที่ 2	ผู้รับผิดชอบงาน	
งานบริหาร หลักสูตรพหุ วิทยาการ	ประสานงานอาจารย์	การจัดการเรียนการสอน	หลักสูตรจตหมายเหตุ	ผู้รับผิดชอบงาน		
			หลักสูตรอนุรักษ์	ผู้รับผิดชอบงาน		
			.....	ผู้รับผิดชอบงาน		
			การเงิน	อาจารย์พิเศษ	ผู้รับผิดชอบงาน	
				ค่าน้ำมันรถ	ผู้รับผิดชอบงาน	
				.....	ผู้รับผิดชอบงาน	
			บริการนักศึกษา	หลักสูตรจตหมายเหตุ	ผู้รับผิดชอบงาน	
				หลักสูตรอนุรักษ์	ผู้รับผิดชอบงาน	
				.....	ผู้รับผิดชอบงาน	
			ประชุมคณะกรรมการ บัณฑิตฯ	แต่งตั้งกรรมการ	ผู้รับผิดชอบงาน	
				ประชุมครั้งที่ 1	ผู้รับผิดชอบงาน	
งาน ประชาสัมพันธ์	สื่อออนไลน์	ปี พ.ศ.	รายงานการประชุมครั้งที่ 1	ผู้รับผิดชอบงาน		
			เดือนมค.	ผู้รับผิดชอบงาน		
			เดือน กพ.	ผู้รับผิดชอบงาน		
			.....	ผู้รับผิดชอบงาน		
			โปสเตอร์	ปี พ.ศ.	เดือนมค.	ผู้รับผิดชอบงาน
				เดือน กพ.	ผู้รับผิดชอบงาน	
				.....	ผู้รับผิดชอบงาน	
วารสาร/จุลสาร	ปี พ.ศ.	เดือนมค.	ผู้รับผิดชอบงาน			
		เดือน กพ.	ผู้รับผิดชอบงาน			
		.....	ผู้รับผิดชอบงาน			

แผนการจัดเก็บแฟ้มเอกสารดังกล่าวจะต้องนำมาวิเคราะห์ร่วมกับลักษณะการใช้งานเอกสารว่าผู้ใช้งานใช้งานเอกสารในลักษณะใด มีการจัดเรียงเอกสารอย่างไรแล้วจึงออกแบบให้เข้ากับการใช้งานเอกสาร และมีการเพิ่มรายละเอียดระดับไฟล์เตอร์หรือหมวดหมู่เอกสาร ในแต่ละหมวดหมู่เอกสารควรมีข้อมูลต่อไปนี้

1. บุคคลและหน่วยงานที่รับผิดชอบในการรักษาเอกสาร เป็นการกำหนดความรับผิดชอบต่อเอกสาร ทั้งในเรื่องของการรักษาความปลอดภัยสำหรับเอกสาร การกำหนดสิทธิ์ในการแก้ไขเปลี่ยนแปลง และเพิ่มเติมเนื้อหาข้อมูลของเอกสาร ซึ่งตามระบบการจัดการเอกสารตามหลักสากลนั้น แผนการจัดเก็บแฟ้มเอกสารจะมีผู้รับผิดชอบคือผู้จัดการด้านเอกสาร (Records Manager) หรือ

ผู้ดูแลเอกสาร (Records Keeping) ในการอนุญาตให้ทำการตั้งแฟ้มเอกสาร ว่าใครจะเป็นผู้ตั้ง ใครจะเป็นผู้จัดเก็บแฟ้ม ซึ่งเมื่อนำมาใช้งานในหน่วยงานจึงควรมีการกำหนดผู้ดูแลงานในส่วนนี้ด้วย

2. รหัสแฟ้มเอกสาร เป็นการอำนวยความสะดวกในการใช้งานเอกสาร ควรเป็นลำดับตัวเลข และต้องการมีการกำหนดลำดับชั้นของตัวเลขให้ชัดเจน

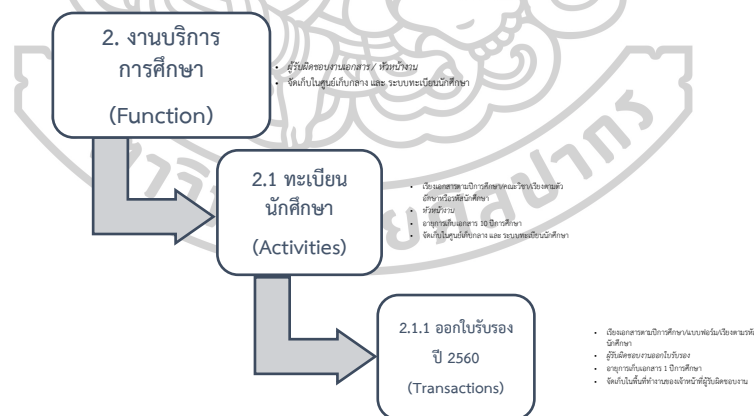
3. ชื่อเรื่องของเอกสาร เป็นสิ่งสำคัญที่จะต้องตั้งชื่อให้กับเอกสารที่สัมพันธ์เชื่อมโยงกับหมวดหมู่ของเอกสาร

4. สิทธิการเข้าถึง เป็นการกำหนดสิทธิการเข้าถึงให้กับผู้ใช้งานเอกสารซึ่งจะมีลำดับชั้นของการเข้าถึง เช่น อ่านได้อย่างเดียว อ่านได้แก้ไขเพิ่มเติมได้ อ่านได้แก้ไขได้ลบได้ เป็นต้น

5. สถานที่จัดเก็บ ควรเก็บรักษาเอกสารโดยปกป้องเอกสารไม่ให้มีการเข้าถึงเอกสารและการเปลี่ยนแปลงเอกสารโดยไม่ได้รับอนุญาต รวมทั้งปกป้องไม่ให้เอกสารสูญหายหรือถูกทำลายทั้งจากการโจรกรรมและภัยธรรมชาติ ควรติดตามดูแลและประเมินผลการเก็บรักษาเอกสาร วัสดุอุปกรณ์เครื่องมือที่ใช้สำหรับปกป้องเอกสาร ขั้นตอนปฏิบัติในการปกป้องเอกสาร และระบบคลังเก็บเอกสารอย่างสม่ำเสมอเพื่อตรวจสอบความเสี่ยงต่อการเข้าถึงเอกสาร

6. ระยะเวลาของเอกสาร ควรเก็บเอกสารไว้นานเท่าไร ควรคิดล่วงหน้าเกี่ยวกับระยะเวลาที่ต้องการเก็บเอกสารไว้ใช้งาน

7. การจัดเรียงแฟ้มเอกสาร/หมวดหมู่ ควรบอกรายละเอียดในการจัดเรียง เช่น ตามลำดับตัวอักษร ตามวันเดือนปี เป็นต้น และต้องการจัดทำดัชนีหมวดหมู่เอกสารเพื่อในการเข้าถึงเอกสารสามารถค้นคืนเอกสารได้ดีขึ้น



ภาพที่ 3 ตัวอย่างการจัดหมวดหมู่เอกสาร

เมื่อดำเนินการตามขั้นตอนจำแนกหมวดหมู่เอกสารแล้ว การสร้างแผนการจัดเก็บแฟ้มเอกสารก็จะได้ผลการวิเคราะห์เป็นแผนผังการจัดเก็บเอกสารดังนี้

□ <b>บัณฑิตวิทยาลัย</b>	
□ งานหลักสูตรการศึกษา	
□ ประชุมคณะกรรมการหลักสูตร (เรียงเอกสารตามปีการศึกษา/ครั้งที่ประชุม)	(A = ผู้รับผิดชอบงานประชุมฯ)
□ หลักสูตร (เรียงเอกสารตามปีการศึกษา/เทอม/คณะวิชา/หลักสูตรเรียงตามตัวอักษร)	(A = ผู้รับผิดชอบงานหลักสูตร)
□ งานบริการการศึกษา	
□ ทะเบียนนักศึกษา (เรียงเอกสารตามปีการศึกษา/คณะวิชา/เรียงตามตัวอักษรหรือรหัสนักศึกษา)	(A = หัวหน้างาน)
□ ออกใบรับรอง (เรียงเอกสารตามปีการศึกษา/แบบฟอร์ม/เรียงตามรหัสนักศึกษา)	(A = ผู้รับผิดชอบงานออกใบรับรอง)
□ ประกาศผลการศึกษา (เรียงเอกสารตามปีการศึกษา/รหัสนักศึกษา)	(A = ผู้รับผิดชอบงานประกาศผลฯ)
□ ทดสอบภาษาอังกฤษ □ ข้อสอบ (เรียงเอกสารตามปีการศึกษา)	(A = ผู้รับผิดชอบงานทดสอบภาษาอังกฤษ)
□ ประกาศผลการศึกษา (เรียงเอกสารตามปีการศึกษา/รหัสนักศึกษา)	
□ วิทยานิพนธ์ □ จัดทำวิทยานิพนธ์ (เรียงเอกสารตามปีการศึกษา/เทอม/รหัสนักศึกษา)	(A = ผู้รับผิดชอบงานวิทยานิพนธ์)
□ ของบการศึกษา (เรียงเอกสารตามปีการศึกษา/เทอม/รหัสนักศึกษา)	(A = ผู้รับผิดชอบงานขออนุมัติ)
□ ทนการศึกษา □ พิจารณาทุน (เรียงเอกสารตามปีการศึกษา/ทุน)	(A = ผู้รับผิดชอบงานทุนการศึกษา)
□ ประกาศผลทุน (เรียงเอกสารตามปีการศึกษา/ทุน/รหัสนักศึกษา)	
□ ประชุมวิชาการ □ คณะกรรมการวิชาการ (เรียงเอกสารตามปีการศึกษา/ครั้งที่ประชุม)	(A = ผู้รับผิดชอบงานประชุมวิชาการ)
□ บทความวิชาการ (เรียงเอกสารตามคณะวิชา/รหัสนักศึกษา)	
□ รายงานผลการประชุม (เรียงเอกสารตามปีการศึกษา/ครั้งที่ประชุม)	
□ งานบริหารหลักสูตรมหาวิทยาลัย □ ประสานงานอาจารย์ □ การจัดการเรียนการสอน □ การเงิน (เรียงเอกสารตามหลักสูตร)	(A = ผู้รับผิดชอบงานบริหารหลักสูตรฯ)
□ บริการนักศึกษา (เรียงเอกสารตามหลักสูตร/รหัสนักศึกษา)	
□ ประชุมคณะกรรมการบัณฑิตฯ (เรียงเอกสารตามปีการศึกษา/ครั้งที่ประชุม)	
□ งานประชาสัมพันธ์ □ สื่อออนไลน์ □ โปสเตอร์ □ วารสาร/จุลสาร (เรียงตามปีงบประมาณ/เดือน/วันที่ตั้งชื่อไฟล์ตามงาน)	(A = ผู้รับผิดชอบงานประชาสัมพันธ์)

#### แผนภาพที่ 4 แผนผังการจัดเก็บเอกสารตามแผนการจัดเก็บแฟ้มเอกสาร

#### วิธีการใช้งานแผนการจัดเก็บแฟ้มเอกสาร

เมื่อได้แผนการจัดเก็บแฟ้มเอกสารแล้ว ควรจะต้องดำเนินการตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

**ขั้นตอนที่ 1** ต้องดำเนินการให้ความรู้ความเข้าใจกับเจ้าหน้าที่ทุกคนในประเด็นกระบวนการทำงานในทุกภาระงานของบัณฑิตวิทยาลัยฯ เพื่อให้เจ้าหน้าที่บัณฑิตวิทยาลัยฯ เข้าใจถึงการเกิด การ

สร้าง และการรับเอกสารเข้ามาในกระบวนการทำงานในแต่ละขั้นตอน และ ความหมาย ลักษณะ และการจัดเก็บเอกสารแบบ Hybrid

**ขั้นตอนที่ 2** การประเมินคุณค่าและการกำหนดอายุการเก็บเอกสาร เพื่อให้เจ้าหน้าที่ทุกคนทำความเข้าใจร่วมกันในเรื่องการพิจารณาคุณค่าของเอกสารว่าเอกสารใดมีคุณค่าเป็นเอกสารสำคัญที่สะท้อนการปฏิบัติงานขององค์กร ที่ต้องเก็บรักษาไว้เป็นหลักฐานการดำเนินงานของหน่วยงาน และเอกสารใดไม่มีคุณค่าสามารถทำลายได้ และเพื่อพิจารณาระยะเวลาในการจัดเก็บและการกำจัดเอกสารโดยคำนึงถึงความต้องการใช้งานในปัจจุบันและอนาคต

**ขั้นตอนที่ 3** การทำความเข้าใจและดำเนินการเก็บเอกสารของบัณฑิตวิทยาลัยตามแผนการจัดเก็บแฟ้มเอกสารที่กำหนดไว้ รวมถึงการทำความเข้าใจร่วมกันในเรื่องการกำหนดเงื่อนไขการเข้าถึงเอกสารในแฟ้มต่างๆ และการมอบหมายบุคคลที่รับผิดชอบในการรักษาเอกสาร เป็นการกำหนดความรับผิดชอบต่อเอกสาร ทั้งในเรื่องของการรักษาความปลอดภัยสำหรับเอกสาร การกำหนดสิทธิ์ในการแก้ไข เปลี่ยนแปลงและเพิ่มเติมเนื้อหาข้อมูลของเอกสาร ซึ่งอาจจะเรียกว่า ผู้จัดการด้านเอกสาร (Records Manager) หรือ ผู้ดูแลเอกสาร (Records Keeping) ของหน่วยงานเพื่อเป็นผู้ควบคุมดูแลการอนุญาตให้ทำการตั้งแฟ้มเอกสารว่าใครจะเป็นผู้ตั้ง ผู้จัดเก็บ ใครสามารถเข้าถึงแฟ้มเอกสารได้บ้าง เป็นต้น

**ขั้นตอนที่ 4** การติดตามและการวางระบบตรวจสอบเอกสารที่จัดเก็บไว้ เพื่อเป็นการประเมินผลว่าเมื่อทดลองใช้งานแผนการจัดเก็บแฟ้มเอกสารในหน่วยงานแล้ว มีข้อดี ข้อด้อย ปัญหา อุปสรรค ประการใด เป็นการตรวจสอบโครงสร้างของการจัดเก็บแฟ้มเอกสารว่ามีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใดเพื่อที่จะได้นำมาปรับปรุงแก้ไขให้ถูกต้องเหมาะสมกับการใช้งานต่อไป และยังเป็นการติดตามและตรวจสอบว่าการจัดการเอกสารหรือการบริหารงานเอกสารโดยใช้แผนการจัดเก็บแฟ้มเอกสารเป็นเครื่องมือนั้นได้ดำเนินงานและมีการปฏิบัติงานในหน่วยงานได้อย่างมีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง

### **ประโยชน์ของแผนการจัดเก็บแฟ้มเอกสาร**

แผนการจัดเก็บแฟ้มเอกสารเป็นเครื่องมือในการจำแนกเอกสารเป็นหมวดหมู่เพื่อสะดวกในการกำหนดอายุเอกสารและการกำจัดเอกสารรวมถึงการรักษาความปลอดภัยและการเข้าถึงเพื่อการรักษาเอกสารให้คงอยู่เป็นหลักฐานที่แสดงการดำเนินงานขององค์กร

-----

## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล	นางสาวพิศมัย ระพีพัฒน์ชัย
วัน เดือน ปี เกิด	18 มกราคม 2517
สถานที่เกิด	จังหวัดพะเยา
วุฒิการศึกษา	พ.ศ. 2535 สำเร็จการศึกษาศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชา ประวัติศาสตร์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ พ.ศ. 2547 สำเร็จการศึกษาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพัฒนา สังคมมหาวิทยาลัยนเรศวร พ.ศ. 2548 สำเร็จการศึกษานิเทศศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช พ.ศ. 2560 ศึกษาต่อระดับปริญญามหาบัณฑิต สาขาการจัดการจดหมายเหตุและสารสนเทศมรดก ทางวัฒนธรรม มหาวิทยาลัยศิลปากร
ที่อยู่ปัจจุบัน	157 ถนนหัวข่วงแก้ว อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา
ผลงานตีพิมพ์	พ.ศ. 2542 – 2549 นักจดหมายเหตุ (ลูกจ้างชั่วคราว) หอจดหมายเหตุแห่งชาติเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระ พระบรมโอรสาธิราช ฯ สยามมกุฎราชกุมาร พะเยา พ.ศ. 2549 – 2553 นักจดหมายเหตุ (พนักงานราชการ) หอจดหมายเหตุแห่งชาติเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระ พระบรมโอรสาธิราช ฯ สยามมกุฎราชกุมาร พะเยา พ.ศ. 2553 – 2555 นักจดหมายเหตุปฏิบัติการ หอจดหมายเหตุแห่งชาติเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระ พระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ เชียงใหม่ พ.ศ. 2556 – 2559 นักจดหมายเหตุปฏิบัติการ หอจดหมายเหตุแห่งชาติเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระ พระบรมโอรสาธิราช ฯ สยามมกุฎราชกุมาร พะเยา พ.ศ. 2560 ถึงปัจจุบัน นักจดหมายเหตุชำนาญการ หอจดหมายเหตุแห่งชาติเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระ พระบรมโอรสาธิราช ฯ สยามมกุฎราชกุมาร พะเยา