บทที่ 2
วรรณกรรมหรือเอกสารที่เกี่ยวข้อง

การจัดทำโครงการเรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บและค้นหาเอกสาร กรณีศึกษางานบริหารจัดการไอซีดี ลาดกระบัง (ไอซีดี ลาดกระบัง) ผู้จัดทำได้ทำการสืบค้นจากวรรณกรรม แนวคิดและทฤษฎีที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการจัดทำโครงการจากแหล่งข้อมูลประเภทปฐมภูมิ ได้แก่ บทความทางวิชาการ บทความวิจัย ตำรา สิ่งพิมพ์ สื่อออนไลน์ ทฤษฎีต่าง ๆ รวมทั้งงานวิจัยอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับหัวข้อของการจัดทำโครงการในครั้งนี้ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการศึกษา ทบทวนวรรณกรรมอย่างสอดคล้องและมีเหตุผล โดยมีรายละเอียดตามหัวข้อดังต่อไปนี้

2.1 แนวคิดการจัดการและการบริหารงานเอกสาร

2.2 ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ

2.3 ระบบสารบัญอิเล็กทรอนิกส์

2.4 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการระบบสารสนเทศ

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดการจัดการและการบริหารงานเอกสาร

2.1.1 ความหมายของงานเอกสารและงานสารบรรณ เอกสาร หมายถึง กระดาษหรือวัตถุอื่นใดซึ่งได้ทำให้ปรากฏความหมายด้วย ตัวอักษร ตัวเลข ผังหรือแผนแบบอย่างอื่น จะเป็นโดยวิธีพิมพ์ ถ่ายภาพ หรือวิธีอื่น อันเป็นหลักฐาน แห่งความหมายนั้น (พจนานุกรมแปล ไทย-ไทย ราชบัณฑิตยสถาน, 2542) งานสารบรรณ หมายถึง หนังสือที่เป็นหลักฐาน, เรียกงานที่เกี่ยวกับการบริหารงาน เอกสาร เริ่มตั้งแต่การจัดทำ การรับ การส่ง การเก็บรักษา การยืม จนถึงการทำลายเอกสาร ว่า งาน สารบรรณ. (พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน,2544) จากความหมายข้างต้น งานเอกสาร หมายถึง กระดาษที่บรรจุเนื้อหาข้อมูล ไม่ว่าจะ เป็นตัวอักษร ตัวเลข หรือภาพพิมพ์ เพื่อเป็นสื่อกลางในการสื่อสารข้อมูลต่างๆ ทั้งนี้ อาจเรียกว่างานสารบรรณก็ได้

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

วงจรชีวิตเอกสารเริ่มตั้งแต่ การจัดทำเอกสารด้วยการจดบันทึก ตามการสั่งการ เขียนบันทึกด้วยลายมือเขียน หรือพิมพ์คำหรือข้อความด้วยเครื่องพิมพ์ หรือ ระบบ คอมพิวเตอร์เป็นหนังสือโต้ตอบ แบบฟอร์ม รายงาน ภาพวาด สำเนา วัสดุย่อส่วน ข้อมูล จากระบบ คอมพิวเตอร์ ฯลฯ จากนั้นจึงนำเอกสารมาดำเนินการแจกจ่ายไปสู่บุคคลที่จำเป็นต้องใช้ ในการ ดำเนินงานตามหน้าที่ กิจกรรมการแจกจ่ายเอกสารมีทั้งภายในหน่วยงาน และ ภายนอกหน่วยงานจน สามารถนำเอกสารไปใช้ในการตัดสินใจ ใช้เป็นเอกสารข้อมูล ใช้ในการโต้ตอบ การอ้างอิง รวมทั้ง ดำเนินการตามความจำเป็นของกฎหมาย หลังจากนั้นจึงนำเอกสารที่ใช้ในการดำเนินงานแล้วมาจัด การจัดทำและรับไว้ หนังสือโต้ตอบ แบบฟอร์ม รายงาน ภาพวาด สำเนา วัสดุย่อส่วน ข้อมูลจากระบบคอมพิวเตอร์ แจกจ่าย ภายในหน่วยงาน ภายนอกหน่วยงาน การใช้ในการตัดสินใจ ใช้เป็นเอกสารข้อมูล ใช้ในการตอบโต้ ใช้อ้างอิง ใช้ตามความจำเป็นตาม กฎหมาย การดูแลรักษา การจัดเข้าแฟ้ม การค้นคืน การโอนย้าย การกำจัด การเก็บในศูนย์เก็บ เอกสาร/หอจดหมายเหตุ การทิ้งจำหน่ายออก การทำลาย 6 เข้าแฟ้ม ซึ่งอาจมีการค้นคืน และเมื่อเอกสารนั้นมีการใช้ งานน้อยลง หรือสิ้นสุดการดำเนินงานตามภารกิจ จึงนำมาพิจารณากำจัด โดยจัดส่งเอกสารไป เก็บในศูนย์ เก็บเอกสาร หอจดหมายเหตุ ทิ้งหรือ จำหน่ายออก และทำลายเมื่อเอกสารหมดประโยชน์การใช้งาน การจัดการเอกสารตามหลักการ วงจรชีวิตเอกสารอาจแบ่งเป็นกิจกรรมต่างๆ ในแต่ละระยะเวลาได้ตามความเหมาะสม และเมื่อครบวงจรแรก เอกสารจะถูกส่งผ่านเข้าสู่วงจรที่สอง คือ วงจรชีวิตเอกสารจดหมายเหตุ ซึ่งมีนักจดหมายเหตุทำหน้าที่จำแนกและประเมินเอกสารที่มีคุณค่าต่อเนื่อง คัดเลือก ทำคำอธิบาย ดูแลรักษา และ ให้บริการการใช้เอกสารจดหมายเหตุ (ภาวนา สุพัฒนกุล.2548) บุญฑา วิศวไพศาล (2538) (อ้างใน พัชรีพร บุญบานเย็น ,2547) ได้กล่าวถึงวงจรชีวิตเอกสารไว้ดังนี้ ในการบริหารและดำเนินงานเอกสารสำนักงานหรือเอกสารราชการ เอกสารจะถูกผลิตขึ้นและนำไปใช้งาน จนสิ้นสุดกระแสการใช้งานหรือสิ้นสุดความต้องการใช้งาน ต่อจากนั้นจะทำลาย หรือทิ้งไปหรือจัดเก็บไว้ใช้อ้างอิงในอนาคต หารหมุนเวียนเอกสารตามขั้นตอนดังกล่าว เรียกว่า วงจรเอกสาร หรือวงจรชีวิตเอกสาร

วงจรชีวิตของเอกสารแบ่งออกเป็น 5 ขั้นตอน คือ

1. การผลิตเอกสาร หมายถึงการจัดทำเอกสารขึ้น อ้างโดยการเขียนการพิมพ์การถ่ายสำเนาในขั้นตอนการผลิตเอกสารนี้หากไม่มีการควบคุมที่ดีจะเกิดปัญหาในการจัดเก็บต่อไปเพราะ อาจจะมีปริมาณฉันมากเกินความจำเป็น

2. การใช้เอกสาร เอกสารที่ผลิตแล้วจะถูกนำไปใช้งานหรือใช้ประโยชน์อาจใช้ภายในหน่วยงานหรืออาจส่งไปให้บุคคล หรือหน่วยงานภายนอกซึ่งจะใช้เอกสารนั้นพิจารณาและ การผลิต การใช้ การค้นคืน การจัดเก็บ การทำลาย และดำเนินงานทั้งนี้เพื่อประโยชน์ในการอ้างอิงหรือใช้เป็นหลักฐานทางกฎหมาย คลังบัญชีโดยหมุนเวียนไป ตามส่วนที่เกี่ยวข้องจนจบกระบวนการสิ้นสุดการใช้งาน

3. การจัดเก็บเอกสารที่สิ้นสุดการใช้งานแล้วจะต้องพิจารณาในเรื่องการจัดเก็บโดย พิจารณาว่าเอกสารนั้นควรจัดเก็บหรือไม่และจะจัดเก็บอย่างไรใช้ระบบใดในการจัดเก็บจึงจะเป็นไป อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ในขั้นตอนการจัดเก็บยังรวมถึงการพัฒนากระบวนการจัดเก็บการใช้ อุปกรณ์ในการจัดเก็บ เนื้อที่ในการจัดเก็บสถานที่จัดเก็บและรักษาความปลอดภัยของเอกสารที่จัดเก็บ

4. การค้นคืน การค้นคืนหมายถึงการค้นหาเอกสารที่ได้จัดเก็บไว้มาใช้ประโยชน์การ ค้นหาดังกล่าวจะสัมพันธ์กับการจัดเก็บเอกสารที่จัดเก็บอย่างมีระบบจะทำให้การค้นหาเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ในขั้นตอนการค้นทีมจะรวมถึงเรื่องการยืมคืนเอกสารและการติดตามทวงคืน เอกสารด้วย

5. การกำจัด หมายถึงการพิจารณากำจัดและทำลายเอกสารที่ไม่ได้ใช้ประโยชน์แล้ว หรือหมดคุณค่าการใช้งานแล้วโดยจะพิจารณาเลือกเอกสารเฉพาะที่สำคัญซึ่งจำเป็นต้องเก็บตามอายุ เอกสารที่หน่วยงานได้กำหนดไว้หรือโอนย้ายเอกสารไปจัดเก็บในศูนย์เก็บเอกสารและหน่วยงาน จดหมายเหตุตลอดจนการแปรรูปเอกสารไปจัดเก็บในวัสดุย่อส่วนหรือรูปแบบอื่นที่จะประหยัดพื้นที่จัดเก็บและการทำลายเอกสารที่ไม่ต้องการ

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

2.1.3 แนวคิดเรื่องการจัดการเอกสาร การบริหารงานการจัดการเอกสารเป็นภารกิจหนึ่งที่สำคัญขององค์การ เช่นเดียวกับการบริหารจัดการทรัพยากรประเภทอื่นๆ ที่ผู้บริหารต้องดำเนินงานโดยอาศัยหลักการและแนวคิด การบริหารงานองค์การ มีการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งอาจต้องเปลี่ยนแปลงเทคนิคและวิธีการตามการเปลี่ยนแปลงของวิทยาการ ความเจริญก้าวหน้าของ เทคโนโลยี ตามความเติบโตขยายตัวขององค์การและสภาพแวดล้อม เพื่อให้สามารถดำเนินการ จัดการเอกสารให้บรรลุเป้าหมาย (Ricks and others 1992 และ สมสรวง พฤติกุล 2545 อ้างใน ภาวนา สุพัฒนกุล,2548) การบริหารงานเอกสารหรือการจัดการเอกสาร (Records Management) หมายถึงงาน ซึ่งเกี่ยวกับการเก็บข้อมูล เพื่อช่วยความจำในงานสำนักงานและการตัดสินใจทุกระดับของ ผู้บริหารในทุกองค์กรจำเป็นต้องมีข้อมูลประกอบเพื่อความถูกต้องของการปฏิบัติงาน การบริหารงาน เอกสารเป็นการดำเนินงานเอกสารให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามลำดับขั้นตอนคือการวางแผน การกำหนดหน้าที่และโครงสร้าง การจัดเก็บเอกสารการกำหนดระบบการจัดการเอกสาร การเก็บรักษา การควบคุมและการทำลายเอกสาร อาจอธิบายได้โดยการใช้วงจรของเอกสารในขั้นตอนที่สำคัญๆ ประกอบ กล่าวคือ ขั้นตอนการผลิตเอกสาร ขั้นตอนการจัดเก็บรวบรวม เก็บเป็นหมวดหมู่ และเป็น ระเบียบเพื่อวัตถุประสงค์ในการค้นหาเอกสารได้ง่ายรวดเร็ว และทันเวลา ขั้นตอนการกำจัดหรือทำลายเอกสารที่มีค่าในการใช้อ้างอิงน้อย (ชรินธร แก้งค า,2558) การจัดการเอกสารหรือการบริหารงานเอกสาร เป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการดำเนินงานขององค์กร หน่วยงานที่ต้องการให้การบริหารงาน การดำเนินงาน และการปฏิบัติงานในองค์กรมีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง จำเป็นต้องมีระบบการจัดการเอกสารที่เป็นมาตรฐานตาม หลักการ

บริหารงานเอกสารเพื่อเก็บรักษาเอกสารซึ่งเป็นทรัพยากรที่สำคัญของหน่วยงานได้อย่าง เหมาะสม ครบถ้วน และสามารถเข้าถึงได้ในเวลาที่ต้องการใช้งานระบบการจัดการเอกสารที่เป็นมาตรฐานตามหลักการบริหารงาน (กรมศิลปากร,2558)

สรุปได้ว่า การบริหารจัดการเอกสาร หมายถึง งานที่เกี่ยวกับการเก็บข้อมูล รายละเอียด ประวัติ และการปฏิบัติงานของสำนักงาน การบริหารจัดการเอกสารของสำนักงานมีความสำคัญต่อ องค์กร กล่าวคือ ในการปฏิบัติงานจำเป็นต้องอาศัยหลักการ แนวคิด และมีการดำเนินการอย่าง ต่อเนื่อง การบริหารจัดการเอกสารเป็นองค์ประกอบสำคัญในการดำเนินงานองค์กรให้มีความต่อเนื่อง และสามารถเข้าถึงข้อมูลที่ต้องการ เพื่อการบริหารงานอย่างรวดเร็ว และทันเวลา ในการบริหารงาน เอกสารให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามลำดับขั้นตอน คือ การวางแผน การกำหนดหน้าที่และโครงสร้าง การจัดเก็บเอกสาร การกำหนดระบบการจัดการเอกสาร การเก็บรักษา การควบคุมและการทำลาย เอกสาร หรือตามลำดับขั้นตอนของวงจรชีวิตเอกสารนั้น ควรมีการดำเนินการ 5 ลำดับขั้นตอน คือ การออกแบบระบบการจัดการเอกสารขององค์กร การวางแผนประเมินคุณค่าและกำจัดเอกสาร ระบบการจัดการงานสารบรรณ การฝึกอบรมบุคลากร และ การประเมินและปรับปรุงระบบการจัดการเอกสาร

2.1.4 ความสำคัญของเอกสาร เอกสารเป็นทรัพยากรขององค์กรที่สำคัญทั้งต่อองค์กร ต่อบุคคล และต่อสังคม ในด้านต่างๆ ดังนี้ (สุชาติ ฤกษ์โอรส,2559)

1. เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการบริหารงานและสนับสนุนให้การปฏิบัติงานของหน่วยงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

2. เป็นหลักฐานแสดงภารกิจ ประวัติ พัฒนาการในการดำเนินงานและการวางแผนและพัฒนาหน่วยงาน

3. เป็นหลักฐานอ้างอิงในการคุ้มครองสิทธิของหน่วยงานและบุคคล

4. เป็นหลักฐานการดำเนินภารกิจและกิจกรรมของหน่วยงานและเป็นพยานเอกสารที่แสดงความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานที่ประชาชนสามารถตรวจสอบได้

5. เป็นแหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primaty sources) สำหรับการศึกษาค้นคว้าและ วิจัยในด้านต่างๆ เช่น การเมือง เศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม

6. เป็นมรดกทางวัฒนธรรมและภูมิปัญญา นอกจากนี้ การบริหารจัดการเอกสาร ยังมีประโยชน์ ดังนี้ 1. เพื่อใช้เป็นหลักฐานอ้างอิง 2. เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการดำเนินงาน 3. เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน ได้แก่ กฎ ระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ 4. เพื่อใช้สำหรับการบริหารประกอบการตัดสินใจ เช่นการวิจัย สถิติต่าง ๆ 5. เพื่อช่วยให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพ จากความสำคัญของเอกสารและประโยชน์ของการจัดการเอกสาร สรุปได้ว่า เอกสารมี ความสำคัญในฐานะที่เป็นหลักฐานในการดำเนินงาน โดยจะเก็บประวัติของการดำเนินงาน กิจการ หรือกิจกรรมต่างๆ ขององค์กร นอกจากนี้ ยังเป็นหลักฐานในการอ้างอิงประวัติ สิทธิ หน่วยงาน

บุคคลต่างๆ ทั้งภายในหน่วยงานและภายนอกหน่วยงาน ดังนั้น การบริหารจัดการเอกสารให้มีความเป็นระเบียบจะมีประโยชน์เพื่อใช้เป็นหลักฐานอ้างอิง เครื่องมือในการดำเนินงาน และใช้เป็นหลักฐาน ในการดำเนินงาน รวมถึงใช้เป็นแนวทางในการตัดสินใจบริหารจัดการของหน่วยงานนั้นๆด้วย

2.2 ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ

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

2.2.1 ประเภทของหนังสือราชการหนังสือราชการ คือ เอกสารที่เป็นหลักฐานในราชการ ได้แก่

1. หนังสือที่มีไปมาระหว่างส่วนราชการ
2. หนังสือที่ส่วนราชการมีไปถึงหน่วยงานอื่นใดซึ่งมิใช่ส่วนราชการ หรือที่มีไปถึงบุคคลภายนอก
3. หนังสือที่หน่วยงานอื่นใดซึ่งมิใช่ส่วนราชการ หรือบุคคลภายนอกมีมาถึงส่วน ราชการ
4. เอกสารที่ทางราชการจัดทำขึ้นเพื่อเป็นหลักฐานในราชการ
5. เอกสารที่ทางราชการจัดทำขึ้นตามกฎหมาย ระเบียบ หรือข้อบังคับ
6. ข้อมูลข่าวสารหรือหนังสือที่ได้รับจากระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (ความใน ข้อ ๙ แก้ไขโดยระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ ๒) พ.ศ.๒๕๔๘ ลงวันที่ ๒๑ มิถุนายน พ.ศ.๒๕๔๘)

หนังสือ มี ๖ ชนิด คือ

1. หนังสือภายนอก หนังสือติดต่อราชการที่เป็นแบบพิธีโดยใช้กระดาษตราครุฑ เป็น หนังสือติดต่อระหว่างส่วนราชการ หรือส่วนราชการมีถึงหน่วยงานอื่นใดซึ่งมิใช่ส่วนราชการ หรือที่มี ถึงบุคคลภายนอก
2. หนังสือภายใน คือ หนังสือติดต่อราชการที่เป็นแบบพิธีน้อยกว่าหนังสือภายนอก เป็นหนังสือ ติดต่อภายในกระทรวง ทบวง กรม หรือจังหวัดเดียวกัน ใช้กระดาษบันทึกข้อความ
3. หนังสือประทับตรา คือ หนังสือที่ใช้ประทับตราแทนการลงชื่อของหัวหน้าส่วน ราชการระดับกรมขึ้นไป โดยให้หัวหน้าส่วนราชการระดับกอง หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายจากหัวหน้า ส่วนราชการระดับกรมขึ้นไปเป็นผู้รับผิดชอบลงชื่อย่อกำกับตรา หนังสือประทับตราให้ใช้ได้ทั้งระหว่างส่วนราชการกับส่วนราชการ และระหว่างส่วนราชการกับบุคคลภายนอก เฉพาะกรณีที่ไม่ใช่เรื่องสำคัญ ได้แก่

ก. การขอรายละเอียดเพิ่มเติม

ข. การส่งสำเนาหนังสือ สิ่งของ เอกสาร หรือบรรณสาร

ค. การตอบรับทราบที่ไม่เกี่ยวกับราชการสำคัญ หรือการเงิน

ง. การแจ้งผลงานที่ได้ดำเนินการไปแล้วให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องทราบ

จ. การเตือนเรื่องที่ค้าง

ฉ. เรื่องซึ่งหัวหน้าส่วนราชการระดับกรมขึ้นไปกำหนดโดยทำเป็นคำสั่งให้ใช้ หนังสือประทับตรา

4. หนังสือสั่งการ หนังสือสั่งการมี ๓ ชนิด ได้แก่ คำสั่ง ระเบียบ และข้อบังคับ คำสั่ง คือ บรรดาข้อความที่ผู้บังคับบัญชาสั่งการให้ปฏิบัติโดยชอบด้วยกฎหมาย ใช้กระดาษตราครุฑ ระเบียบ คือ บรรดาข้อความที่ผู้มีอำนาจหน้าที่ได้วางไว้ โดยจะอาศัยอำนาจของ กฎหมายหรือไม่ก็ได้ เพื่อถือเป็นหลักปฏิบัติงานเป็นการประจำใช้กระดาษตราครุฑ ข้อบังคับ คือ บรรดาข้อความที่ผู้มีอำนาจหน้าที่กำหนดให้ใช้โดยอาศัยอำนาจของกฎหมายที่บัญญัติให้กระทำได้ใช้กระดาษตราครุฑ

5. หนังสือประชาสัมพันธ์ หนังสือประชาสัมพันธ์มี ๓ ชนิด ได้แก่ ประกาศ แถลงการณ์ และข่าว ประกาศ คือ บรรดาข้อความที่ทางราชการประกาศหรือชี้แจงให้ทราบ หรือแนะแนวทางปฏิบัติ ใช้กระดาษตราครุฑ แถลงการณ์ คือ บรรดาข้อความที่ทางราชการแถลงเพื่อทำความเข้าใจในกิจการ ของทางราชการ หรือเหตุการณ์ หรือกรณีใดๆ ให้ทราบชัดเจนโดยทั่วกัน ใช้กระดาษตราครุฑ ข่าว คือ บรรดาข้อความที่ทางราชการเห็นสมควรเผยแพร่ให้ทราบ

6. หนังสือที่เจ้าหน้าที่ทำขึ้น หรือรับไว้เป็นหลักฐานในราชการ หนังสือที่ทาง ราชการทำขึ้นนอกจากที่กล่าวมาแล้วข้างต้น หรือหนังสือที่หน่วยงานอื่นใดซึ่งมิใช่ส่วนราชการ หรือ บุคคลภายนอกมีมาถึงส่วนราชการและส่วนราชการรับไว้เป็นหลักฐานของทางราชการ มี ๔ ชนิด คือ หนังสือรับรองรายงานการประชุม บันทึก และหนังสืออื่น

2.2.2 ชั้นความเร็วของหนังสือ หนังสือที่ต้องปฏิบัติให้เร็วกว่าปกติ เป็นหนังสือที่ต้องจัดส่งและดำเนินการทางสารบรรณ ด้วยความรวดเร็วเป็นพิเศษ แบ่งเป็น ๓ ประเภท คือ

1. ด่วนที่สุด ให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติในทันทีที่ได้รับหนังสือนั้น

2. ด่วนมาก ให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติโดยเร็ว

3. ด่วน ให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติเร็วกว่าปกติ เท่าที่จะทำได้ ให้ระบุชั้นความเร็วด้วยตัวอักษรสีแดงขนาดไม่เล็กกว่าตัวพิมพ์โป้ง 32 พอยท์ ให้เห็นได้ ชัดบนหนังสือและบนซอง ในกรณีที่ต้องการให้หนังสือส่งถึงผู้รับภายในเวลาที่กำหนด ให้ระบุคำว่า ด่วนภายใน แล้วลงวัน เดือน ปี และกำหนดเวลาที่ต้องการให้หนังสือนั้นไปถึงผู้รับกับให้เจ้าหน้าที่ส่งถึงผู้รับซึ่ง ระบุบนหน้าซองภายในเวลาที่กำหนด

2.2.3 การรับและส่งหนังสือ หนังสือรับ คือ หนังสือที่ได้รับเข้ามาจากภายนอก ให้เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานสารบรรณกลาง ปฏิบัติตามที่กำหนดไว้ในส่วนนี้ การรับหนังสือที่มีชั้นความลับในชั้นลับหรือลับมาก ด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ให้ผู้ใช้งานหรือผู้ปฏิบัติงานที่ได้รับการแต่งตั้งให้เข้าถึงเอกสารลับแต่ละระดับ เป็นผู้รับผ่านระบบการรักษาความปลอดภัย โดยให้เป็นไปตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ การจัดลำดับความสำคัญและความเร่งด่วนของหนังสือเพื่อดำเนินการก่อนหลัง และให้ผู้เปิดซอง

ตรวจเอกสาร หากไม่ถูกต้องให้ติดต่อส่วนราชการเจ้าของเรื่อง หรือหน่วยงานที่ออกหนังสือ เพื่อดำเนินการให้ถูกต้อง หรือบันทึกข้อบกพร่องไว้เป็นหลักฐาน แล้วจึงดำเนินการเรื่องนั้นต่อไป

1. ทะเบียนรับหนังสือ ลงทะเบียนรับหนังสือในทะเบียนหนังสือรับตามแบบ โดยกรอกรายละเอียดดังนี้

ก. ทะเบียนหนังสือรับ วันที่ เดือน พ.ศ. ให้ลงวัน เดือน ปีที่ลงทะเบียน

ข. เลขทะเบียนรับ ให้ลงเลขลำดับของทะเบียนหนังสือรับเรียงลำดับ ติดต่อกันไปตลอดปีปฏิทิน เลขทะเบียนของหนังสือรับจะต้องตรงกับเลขที่ ในตรารับหนังสือ

ค. ที่ ให้ลงเลขที่ของหนังสือที่รับเข้ามา

ง. ลงวันที่ ให้ลงวัน เดือน ปีของหนังสือที่รับเข้ามา

จ. จาก ให้ลงตำแหน่งเจ้าของหนังสือ หรือชื่อส่วนราชการ หรือชื่อบุคคลในกรณีที่ไม่มีตำแหน่ง

ฉ. ถึง ให้ลงตำแหน่งของผู้ที่หนังสือนั้นมีถึง หรือชื่อส่วนราชการ หรือชื่อบุคคลในกรณีที่ไม่มีตำแหน่ง

ช. เรื่อง ให้ลงชื่อเรื่องของหนังสือฉบับนั้น ในกรณีที่ไม่มีชื่อเรื่องให้ลงสรุป เรื่องย่อ

ซ. การปฏิบัติ ให้บันทึกการปฏิบัติเกี่ยวกับหนังสือฉบับนั้น

ฌ. หมายเหตุ ให้บันทึกข้อความอื่นใด (ถ้ามี) จัดแยกหนังสือที่ลงทะเบียนรับแล้วส่งให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องดำเนินการ โดยให้ลงชื่อ หน่วยงานที่รับหนังสือนั้นในช่อง การปฏิบัติ ถ้ามีชื่อบุคคล หรือตำแหน่งที่เกี่ยวข้องกับการรับหนังสือ ให้ลงชื่อหรือตำแหน่งไว้ด้วย

2.2.4 การส่งหนังสือ หนังสือส่ง คือ หนังสือที่ส่งออกไปภายนอก การส่งหนังสือที่มีชั้นความลับ ในชั้นลับหรือลับมาก ด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ให้ผู้ใช้งานหรือผู้ปฏิบัติงานที่ได้รับการแต่งตั้งให้เข้าถึงเอกสารลับแต่ละระดับ เป็นผู้ส่งผ่านระบบการรักษาความปลอดภัย โดยให้เป็นไปตามระเบียบว่า ด้วยการรักษาความลับของทางราชการ ขั้นตอนการส่งหนังสือ

1. ให้เจ้าของเรื่องตรวจความเรียบร้อยของหนังสือ รวมทั้งสิ่งที่จะส่งไปด้วยให้ครบถ้วน แล้วส่งเรื่องให้เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานสารบรรณกลางเพื่อส่งออก

2. เมื่อเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานสารบรรณกลางได้รับเรื่องแล้ว ให้ปฏิบัติดังนี้

ก. ลงทะเบียนหนังสือในทะเบียนหนังสือส่งตามแบบที่ 14 ท้ายระเบียบ โดย กรอกรายละเอียดดังนี้

- ทะเบียนหนังสือส่ง วันที่ เดือน พ.ศ. ให้ลงวัน เดือน ปีที่ลงทะเบียน
- เลขทะเบียนส่ง ให้ลงเลขลำดับของทะเบียนหนังสือส่งเรียงลำดับ ติดต่อกันไปตลอดปีปฏิทิน

- ที่ ให้ลงรหัสตัวพยัญชนะ และเลขประจำของส่วนราชการเจ้าของ เรื่องในหนังสือที่จะส่งออก ถ้าไม่มีที่ดังกล่าว ช่องนี้จะว่าง

- ลงวันที่ ให้ลงวัน เดือน ปีที่จะส่งหนังสือนั้นออก

- จาก ให้ลงตำแหน่งเจ้าของหนังสือ หรือชื่อส่วนราชการ หรือชื่อบุคคลในกรณีที่ไม่มีตำแหน่ง

- ถึง ให้ลงตำแหน่งของผู้ที่หนังสือนั้นมีถึง หรือชื่อส่วนราชการ หรือชื่อ บุคคลในกรณีที่ไม่มีตำแหน่ง

- เรื่อง ให้ลงชื่อเรื่องของหนังสือฉบับนั้น ในกรณีที่ไม่มีชื่อเรื่องให้ลง สรุปเรื่องย่อ

- การปฏิบัติ ให้บันทึกการปฏิบัติเกี่ยวกับหนังสือฉบับนั้น

- หมายเหตุ ให้บันทึกข้อความอื่นใด (ถ้ามี)

ข. ลงเลขที่ และวัน เดือน ปีในหนังสือที่จะส่งออกทั้งในต้นฉบับ และสำเนาคู่ ฉบับให้ตรงกับเลขทะเบียนส่ง และวัน เดือน ปีในทะเบียนหนังสือส่ง

ค. ก่อนบรรจุซอง ให้เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานสารบรรณกลางตรวจความ เรียบร้อยของหนังสือ ตลอดจนสิ่งที่ส่งไปด้วยอีกครั้งหนึ่ง แล้วปิดผนึก

ง. หนังสือที่ไม่มีความสำคัญมากนัก อาจส่งไปโดยวิธีพับยึดติดด้วยแถบกาว กาว เย็บด้วยลวด หรือวิธีอื่นแทนการบรรจุซอง สมุดส่งหนังสือ โดยกรอกรายละเอียดดังนี้

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

2.2.5 การเก็บรักษา การเก็บหนังสือแบ่งออกเป็น การเก็บระหว่างปฏิบัติ การเก็บเมื่อปฏิบัติเสร็จแล้ว และการ เก็บไว้เพื่อใช้ในการตรวจสอบ การเก็บระหว่างปฏิบัติ คือ การเก็บหนังสือที่ปฏิบัติยังไม่เสร็จให้อยู่ในความรับผิดชอบของ เจ้าของเรื่องโดยให้กำหนดวิธีการเก็บให้เหมาะสมตามขั้นตอนของการปฏิบัติงาน การเก็บเมื่อปฏิบัติเสร็จแล้ว คือ การเก็บหนังสือที่ปฏิบัติเสร็จเรียบร้อยแล้ว และไม่มีอะไรที่ จะต้องปฏิบัติต่อไปอีก ให้เจ้าหน้าที่ของเจ้าของเรื่องปฏิบัติดังนี้ จัดทำบัญชีหนังสือส่งเก็บตามแบบ อย่างน้อยให้มีต้นฉบับ และสำเนาคู่ฉบับสำหรับเจ้าของ เรื่องและหน่วยเก็บ เก็บไว้อย่างละฉบับ โดยกรอกรายละเอียดดังนี้

1. ลำดับที่ให้ลงเลขลำดับเรื่องของหนังสือที่เก็บ

2. ที่ ให้ลงเลขที่ของหนังสือแต่ละฉบับ

3. ลงวันที่ ให้ลงวัน เดือน ปีของหนังสือแต่ละฉบับ

4. เรื่อง ให้ลงชื่อเรื่องของหนังสือแต่ละฉบับ ในกรณีที่ไม่มีชื่อเรื่องให้ลงสรุปเรื่องย่อ

5. อายุการเก็บหนังสือ ให้ลงวัน เดือน ปีที่จะเก็บถึง ในกรณีให้เก็บไว้ตลอดไป ให้ ลงคำว่า ห้ามทำลาย

6. หมายเหตุ ให้บันทึกข้อความอื่นใด (ถ้ามี)

7. ส่งหนังสือและเรื่องปฏิบัติทั้งปวงที่เกี่ยวข้องกับหนังสือนั้น พร้อมทั้งบัญชีหนังสือส่ง เก็บไปให้หน่วยเก็บที่ส่วนราชการนั้น ๆ กำหนด

ในการจัดเก็บหนังสือให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการเก็บหนังสือปฏิบัติดังนี้

1. ประทับตรากำหนดเก็บหนังสือตามข้อ 73 ไว้ที่มุมล่างด้านขวาของกระดาษแผ่น แรกของหนังสือฉบับนั้น และลงลายมือชื่อย่อกำกับตรา

2. หนังสือที่ต้องเก็บไว้ตลอดไป ให้ประทับตราคำว่า ห้ามทำลาย ด้วยหมึกสีแดง

3. หนังสือที่เก็บโดยมีกำหนดเวลา ให้ประทับตราคำว่า เก็บถึง พ.ศ. .... ด้วยหมึกสีน้ำเงิน และลงเลขของปีพุทธศักราชที่ให้เก็บถึง

4. ลงทะเบียนหนังสือเก็บไว้เป็นหลักฐานตามแบบ โดยกรอกรายละเอียดดังนี้

ก. ลำดับที่ ให้ลงเลขลำดับเรื่องของหนังสือที่เก็บ

ข. วันเก็บ ให้ลงวัน เดือน ปีที่นำหนังสือนั้นเข้าทะเบียนเก็บ

ค. เลขทะเบียนรับ ให้ลงเลขทะเบียนรับของหนังสือแต่ละฉบับ

ง. ที่ ให้ลงเลขที่ของหนังสือแต่ละฉบับ

จ. เรื่อง ให้ลงชื่อเรื่องของหนังสือแต่ละฉบับ ในกรณีที่ไม่มีชื่อเรื่องให้ลง สรุปเรื่องย่อ

ฉ. รหัสแฟ้ม ให้ลงหมายเลขลำดับหมู่ของการจัดแฟ้มเก็บหนังสือ

ช. กำหนดเวลาเก็บ ให้ลงระยะเวลาการเก็บตามที่กำหนดในตรากำหนดเก็บ หนังสือ

ซ. หมายเหตุ ให้บันทึกข้อความอื่นใด (ถ้ามี)

การเก็บไว้เพื่อใช้ในการตรวจสอบ คือ การเก็บหนังสือที่ปฏิบัติเสร็จเรียบร้อยแล้ว แต่จำเป็นจะต้องใช้ในการตรวจสอบเป็นประจำไม่สะดวกในการส่งไปเก็บยังหน่วยเก็บของส่วนราชการ อายุการเก็บหนังสือโดยปกติให้เก็บไว้ไม่น้อยกว่า 10 ปี เว้นแต่หนังสือดังต่อไปนี้

- หนังสือที่ต้องสงวนเป็นความลับ ให้ปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบว่าด้วย การรักษาความปลอดภัยแห่งชาติ หรือระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับ ของทางราชการ

- หนังสือที่เป็นหลักฐานทางอรรถคดี สำนวนของศาลหรือของพนักงาน สอบสวน

- หนังสืออื่นใดที่ได้มีกฎหมายหรือระเบียบแบบแผนกำหนดไว้เป็นพิเศษแล้ว การเก็บให้เป็นไปตามกฎหมายและระเบียบแบบแผนว่าด้วยการนั้น

- หนังสือที่มีคุณค่าทางประวัติศาสตร์ทุกสาขาวิชา และมีคุณค่าต่อการศึกษา ค้นคว้าวิจัย ให้เก็บไว้เป็นหลักฐานสำคัญทางประวัติศาสตร์ของชาติ ตลอดไป หรือตามที่สำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากร กำหนด

- หนังสือที่ได้ปฏิบัติงานเสร็จสิ้นแล้ว และเป็นคู่สำเนาที่มีต้นเรื่องจะค้นได้ จากที่อื่น ให้เก็บไว้ไม่น้อยกว่า 5 ปี

- หนังสือที่เป็นเรื่องธรรมดาสามัญซึ่งไม่มีความสำคัญ และเป็นเรื่องที่เกิดขึ้นเป็นประจำ เมื่อดำเนินการแล้วเสร็จให้เก็บไว้ไม่น้อยกว่า 1 ปี

- หนังสือหรือเอกสารที่เกี่ยวกับการรับเงิน การจ่ายเงิน หรือการก่อหนี้ผูกพันทางการเงิน ที่ไม่เป็นหลักฐานแห่งการก่อ เปลี่ยนแปลง โอน สงวน หรือระงับซึ่งสิทธิในทางการเงิน

- เอกสารเกี่ยวกับการรับเงิน การจ่ายเงิน หรือการก่อหนี้ผูกพันทางการเงินที่ หมดความจำเป็นในการใช้เป็นหลักฐานแห่งการก่อ เปลี่ยนแปลง โอน สงวน หรือระงับซึ่งสิทธิในทางการเงิน เพราะได้มีหนังสือหรือเอกสารอื่นที่ สามารถนำมาใช้อ้างอิงหรือทดแทนหนังสือหรือเอกสารดังกล่าวแล้ว เมื่อ สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินตรวจสอบแล้วไม่มีปัญหา และไม่มีความ จำเป็นต้องใช้ประกอบการตรวจสอบหรือเพื่อการใด ๆ อีก ให้เก็บไว้ไม่ น้อยกว่า 5 ปี

- หนังสือเกี่ยวกับการเงิน ซึ่งเห็นว่าไม่จำเป็นต้องเก็บไว้ถึง 10 ปี หรือ 5 ปี แล้วแต่กรณี ให้ทำความตกลงกับกระทรวงการคลัง การรักษาหนังสือ ให้เจ้าหน้าที่ระมัดระวังรักษาหนังสือให้อยู่ในสภาพใช้ราชการได้ทุกโอกาส หากชำรุดเสียหาย ต้องรีบซ่อมให้ใช้ราชการได้เหมือนเดิม หากสูญหายต้องหาสำเนามาแทน ถ้าชำรุดเสียหายจนไม่สามารถซ่อมแซมให้คงสภาพเดิมได้ ให้รายงานผู้บังคับบัญชาทราบและให้หมายเหตุไว้ในทะเบียนเก็บ ถ้าหนังสือที่สูญหายเป็นเอกสารสิทธิตามกฎหมายหรือหนังสือสำคัญที่เป็นการแสดงเอกสารสิทธิก็ให้ดำเนินการแจ้งความต่อพนักงานสอบสวน

2.2.6 การยืม การยืมหนังสือที่ส่งเก็บแล้ว ให้ปฏิบัติดังนี้

1. ผู้ยืมจะต้องแจ้งให้ทราบว่าเรื่องที่ยืมนั้นจะนำไปใช้ในราชการใด

2. ผู้ยืมจะต้องมอบหลักฐานการยืมให้เจ้าหน้าที่เก็บ แล้วลงชื่อรับเรื่องที่ยืมไว้ในบัตรยืมหนังสือและให้เจ้าหน้าที่เก็บรวบรวมหลักฐานการยืม เรียงลำดับวัน เดือน ปีไว้ เพื่อติดตามทวงถาม ส่วนบัตรยืมหนังสือนั้นให้เก็บไว้แทนที่หนังสือที่ถูกยืมไป การยืมหนังสือระหว่างส่วนราชการ ผู้ยืมและผู้อนุญาตให้ยืมต้องเป็นหัวหน้าส่วนราชการ ระดับกองขึ้นไป หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย การยืมหนังสือภายในส่วนราชการเดียวกัน ผู้ยืมและผู้อนุญาตให้ยืมต้องเป็นหัวหน้าส่วนราชการระดับแผนกขึ้นไป หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย บัตรยืมหนังสือ ให้จัดทำตามแบบ โดยกรอกรายละเอียดดังนี้

1. รายการ ให้ลงชื่อเรื่องหนังสือที่ขอยืมไปพร้อมด้วยรหัสของหนังสือนั้น

2. ผู้ยืม ให้ลงชื่อบุคคล ตำแหน่ง หรือส่วนราชการที่ยืมหนังสือนั้น

3. ผู้รับ ให้ผู้รับหนังสือนั้นลงลายมือชื่อ และวงเล็บชื่อกำกับพร้อมด้วยตำแหน่งในบรรทัดถัดไป

4. วันยืม ให้ลงวัน เดือน ปีที่ยืมหนังสือนั้น

5. กำหนดส่งคืน ให้ลงวัน เดือน ปีที่จะส่งหนังสือนั้นคืน

6. ผู้ส่งคืน ให้ผู้ส่งคืนลงลายมือชื่อ

7. วันส่งคืน ให้ลงวัน เดือน ปีที่ส่งหนังสือคืน

2.2.7 การทำลาย ภายใน 60 วันหลังจากวันสิ้นปีปฏิทิน ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการเก็บหนังสือสำรวจ หนังสือที่ครบกำหนดอายุการเก็บในปีนั้น ไม่ว่าจะเป็นหนังสือที่เก็บไว้เองหรือที่ฝากเก็บไว้ที่กองจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากร แล้วจัดทำบัญชีหนังสือขอทำลายเสนอหัวหน้าส่วนราชการ ระดับกรมเพื่อพิจารณาแต่งตั้งคณะกรรมการทำลายหนังสือ บัญชีหนังสือขอทำลาย ให้จัดทำตามแบบ อย่างน้อยให้มีต้นฉบับและสำเนาคู่ฉบับโดยกรอก รายละเอียดดังนี้

1. ชื่อบัญชีหนังสือขอทำลาย ประจำปี ให้ลงตัวเลขของปีพุทธศักราชที่จัดทำบัญชี

2. กระทรวง ทบวง กรม กอง ให้ลงชื่อส่วนราชการที่จัดทำบัญชี

3. วันที่ ให้ลงวัน เดือน ปีที่จัดทำบัญชี

4. แผ่นที่ ให้ลงเลขลำดับของแผ่นบัญชี

5. ลำดับที่ ให้ลงเลขลำดับเรื่องของหนังสือ

6. รหัสแฟ้ม ให้ลงหมายเลขลำดับหมู่ของการจัดแฟ้มเก็บหนังสือ

7. ที่ ให้ลงเลขที่ของหนังสือแต่ละฉบับ

8. ลงวันที่ ให้ลงวัน เดือน ปีของหนังสือแต่ละฉบับ

9. เลขทะเบียนรับ ให้ลงเลขทะเบียนรับของหนังสือแต่ละฉบับ

10. เรื่อง ให้ลงชื่อเรื่องของหนังสือแต่ละฉบับ ในกรณีที่ไม่มีชื่อเรื่องให้ลงสรุปเรื่องย่อ

11. การพิจารณา ให้คณะกรรมการทำลายหนังสือเป็นผู้กรอก

12. หมายเหตุ ให้บันทึกข้อความอื่นใด (ถ้ามี)

ให้หัวหน้าส่วนราชการระดับกรมแต่งตั้งคณะกรรมการทำลายหนังสือประกอบด้วยประธาน กรรมการ และกรรมการอีกอย่างน้อยสองคน โดยปกติให้แต่งตั้งจากข้าราชการตั้งแต่ระดับ 3 หรือ เทียบเท่าขึ้นไป ถ้าประธานกรรมการไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ให้กรรมการที่มาประชุมเลือกกรรมการคนหนึ่งทำหน้าที่ประธาน มติของคณะกรรมการให้ถือเสียงข้างมาก ถ้ากรรมการผู้ใดไม่เห็น ด้วยให้ทำบันทึกความเห็นแย้งไว้

คณะกรรมการทำลายหนังสือ มีหน้าที่ดังนี้

1. พิจารณาหนังสือที่จะขอทำลายตามบัญชีหนังสือขอทำลาย

2. ในกรณีที่คณะกรรมการมีความเห็นว่าหนังสือฉบับใดไม่ควรทำลาย และควรจะขยายเวลาการเก็บไว้ ให้ลงความเห็นว่าจะขยายเวลาการเก็บไว้ถึงเมื่อใด ในช่อง การพิจารณา ของ บัญชีหนังสือขอทำลาย แล้วให้แก้ไขอายุการเก็บหนังสือในตรากำหนดเก็บหนังสือ โดยให้ประธาน กรรมการทำลายหนังสือลงลายมือชื่อกำกับการแก้ไข

3. ในกรณีที่คณะกรรมการมีความเห็นว่าหนังสือเรื่องใดควรให้ทำลาย ให้กรอกเครื่องหมายกากบาท (×) ลงในช่อง การพิจารณา ของบัญชีหนังสือขอทำลาย

4. เสนอรายงานผลการพิจารณาพร้อมทั้งบันทึกความเห็นแย้งของคณะกรรมการ (ถ้ามี) ต่อหัวหน้าส่วนราชการระดับกรมเพื่อพิจารณาสั่งการ

5. ควบคุมการทำลายหนังสือซึ่งผู้มีอำนาจอนุมัติให้ทำลายได้แล้ว โดยการเผาหรือวิธีอื่นใดที่จะไม่ให้หนังสือนั้นอ่านเป็นเรื่องได้ และเมื่อทำลายเรียบร้อยแล้วให้ทำบันทึกลงนามร่วมกัน เสนอผู้มีอำนาจอนุมัติทราบ เมื่อหัวหน้าส่วนราชการระดับกรมได้รับรายงานแล้ว ให้พิจารณาสั่งการดังนี้

1. ถ้าเห็นว่าหนังสือเรื่องใดยังไม่ควรทำลาย ให้สั่งการให้เก็บหนังสือนั้นไว้จนถึงเวลาการทำลายงวดต่อไป

2. ถ้าเห็นว่าหนังสือเรื่องใดควรทำลาย ให้ส่งบัญชีหนังสือขอทำลายให้กองจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากร พิจารณาก่อน เว้นแต่หนังสือประเภทที่ส่วนราชการนั้นได้ขอทำความตกลงกับกรมศิลปากรแล้ว ไม่ต้องส่งไปให้พิจารณา

3. ให้กองจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากร พิจารณารายการในบัญชีหนังสือขอ ทำลายแล้วแจ้งให้ส่วนราชการที่ส่งบัญชีหนังสือขอทำลายทราบดังนี้

4. ถ้ากองจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากร เห็นชอบด้วย ให้แจ้งให้ส่วนราชการนั้นดำเนินการทำลายหนังสือต่อไปได้ หากกองจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากร ไม่แจ้งให้ทราบ อย่างใดภายในกำหนดเวลา ๖๐ วัน นับแต่วันที่ส่วนราชการนั้นได้ส่งเรื่องให้กองจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากรให้ถือว่ากองจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากร ได้ให้ความเห็นชอบแล้ว และให้ส่วน ราชการทำลายหนังสือได้

5. ถ้ากองจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากร เห็นว่าหนังสือฉบับใดควรจะขยายเวลาการเก็บไว้อย่างใดหรือให้เก็บไว้ตลอดไป ให้แจ้งให้ส่วนราชการนั้นทราบ และให้ส่วนราชการนั้น ๆ ทำการแก้ไขตามที่กองจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากร แจ้งมา หากหนังสือใดกองจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากรเห็นควรให้ส่งไปเก็บไว้ที่กองจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากร ก็ให้ส่วนราชการนั้น ๆ ปฏิบัติตาม

6. เพื่อประโยชน์ในการนี้ กองจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากร จะส่งเจ้าหน้าที่มาร่วมตรวจสอบหนังสือของส่วนราชการนั้นก็ได้

2.3 ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

“อิเล็กทรอนิกส์” หมายความว่า การประยุกต์ใช้วิธีการทางอิเล็กตรอน ไฟฟ้า คลื่น แม่เหล็กไฟฟ้า หรือวิธีอื่นใดในลักษณะคล้ายกัน และให้หมายความรวมถึงการประยุกต์ใช้วิธีการทางแสง วิธีการทางแม่เหล็ก หรืออุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับการประยุกต์ใช้วิธีต่าง ๆ เช่นว่านั้น (สำนัก นายกรัฐมนตรี,2548)

“ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์” หมายความว่า การรับส่งข้อมูลข่าวสารหรือหนังสือผ่านระบบสื่อสารด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ (สำนักนายกรัฐมนตรี,2548) ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เป็นระบบจัดเก็บสำเนาเอกสารของให้เป็น Digital และ สามารถเรียกดูได้จากเครือข่ายคอมพิวเตอร์และ Internet ทุกที่ทุกเวลา ภายใต้ระบบรักษาความปลอดภัย เพิ่มประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในมหาวิทยาลัย ให้คล่องตัว สะดวกรวดเร็ว และบรรลุวัตถุประสงค์ในเรื่องการสื่อสารนั้นๆ สามารถตรวจสอบติดตามสถานะเอกสาร การดำเนินเรื่อง เอกสาร ผ่านระบบสารบรรณโดยใช้เวลาสั้นลง ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ให้บริการข้อมูลและสารสนเทศผ่าน Web services ซึ่งทำให้ ระบบสามารถให้บริการผ่านเครือข่าย Internet ได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ นำมาซึ่งรองรับการบริการ เอกสารให้แก่ทุกๆหน่วยงานและทุกๆบุคลากรในองค์กร ทั้งการให้บริการผ่าน Web Browser ระบบ ยังอำนวยความสะดวกในการขยายเครื่องแม่ข่ายเพื่อการให้บริการจัดเก็บเอกสาร (Document/Storage server) เพื่อความคล่องตัวในการกระจายเอกสาร โดยกระบวนการทำงานทั้งหมดจะถูกควบคุมโดยเครื่องแม่ข่าย (Application Sever) เพื่อการยืนยันว่ากระบวนงานของทั้งระบบจะเป็นไปในทิศทางเดียวกัน และเพิ่มความมั่นใจว่าระบบจะดำเนินต่อไป โดยไม่ขึ้นอยู่กับความผิดพลาดของเครื่องผู้ใช้งานเครื่องใดเครื่องหนึ่ง

ขั้นตอนการปฏิบัติงานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์นั้น ประกอบด้วยขั้นตอนหลักๆ ดังนี้

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

(เอกสิทธิ์ เผ่าวัฒนา,2558) สรุปได้ว่า ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ หมายถึง การประยุกต์ใช้ระบบ Digital คอมพิวเตอร์ และเครื่องข่ายอินเตอร์เน็ต ในการจัดบริการข้อมูล สารสนเทศ และการบริหารจัดการเอกสาร เช่น การรับส่งหนังสือ การยืม การจัดเก็บ และการทำลาย เป็นต้น การใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เพื่อประยุกต์ในการปฏิบัติงาน จะทำให้กระบวนงานของทั้งระบบจะเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

และอำนวยความสะดวกแก่ผู้ปฏิบัติงานและผู้ต้องการเข้าถึงเอกสาร หนังสือ หรือระบบสาร บรรณด้วย ทั้งนี้ ขั้นตอนการปฏิบัติงานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์นั้น ประกอบด้วยขั้นตอนหลักๆ 7 ขั้นตอน ดังนี้

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

2.4 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการระบบสารสนเทศ

2.4.1 ความหมายของสารสนเทศ

มาลี ล้าสกุล (2547 อ้างใน สนั่น หวานแท้,2553) ได้ให้ความหมายของระบบ สารสนเทศไว้ว่า ระบบโดยทั่วไป หมายถึงกลุ่มของส่วนต่างๆที่มีความสัมพันธ์กัน และประสาน สัมพันธ์กับส่วนอื่นๆ นำมารวมกันเพื่อวัตถุประสงค์เรื่องใดเรื่องหนึ่ง ดังนั้น คำว่า ระบบสารสนเทศ จึงหมายถึงการนำองค์ประกอบหรือส่วนต่างๆ ที่สำคัญ ซึ่งเกี่ยวข้องกับการจัดการ และการให้บริการ สารสนเทศซึ่งได้แก่ ทรัพยากรสารสนเทศบุคลากร เครื่องจักรกล และอุปกรณ์ต่างๆกระบวนการ จัดการสารสนเทศกระบวนการบริหารหน่วยงานสารสนเทศ และผู้ให้มาทำงานร่วมกันเพื่อรวบรวม จัดเก็บประมวลผลและเผยแพร่สารสนเทศ

จิราภรณ์ รักษาแก้ว (2536 อ้างใน เพชราภรณ์ อาจศิริ,2553) ให้ความหมายของ ระบบสารสนเทศ ว่าหมายถึง ข้อมูลที่ได้จากการประมวลผลแล้ว ด้วยวิธีการต่างๆ เป็นความรู้ที่ ต้องการสำหรับใช้ทำประโยชน์เป็นส่วนผลลัพธ์ของการประมวลผลข้อมูลเป็นสิ่งที่สื่อความหมายให้ ผู้รับเข้าใจ และสามารถนำไปใช้ประโยชน์กระทำกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่งได้โดยเฉพาะ หรือเป็นการย้ำความเข้าใจที่มีอยู่แล้วให้มากยิ่งขึ้น และเป็นผลลัพธ์ของระบบสารสนเทศ

ทักษิณา สวนานนท์ (2536 อ้างใน เพชราภรณ์ อาจศิริ,2553) สารสนเทศ หมายถึงข้อมูลที่นำมาประมวลผลแล้วและเสนอออกมาในรูปแบบที่ผู้ใช้รู้หรือเข้าใจความหมาย

Burch and Grudnitski (1989 อ้างใน คะนึงนิจ พรหมเนตร,2554) ได้กล่าวถึง ความแตกต่างของข้อมูลสารสนเทศไว้ว่า ข้อมูลคือตัวเลขภาษา หรือสัญลักษณ์ต่างๆ ใช้แทนคน สิ่งของความคิด ลักษณะของข้อมูลจะเป็นข้อเท็จจริงไม่ปรุงแต่ง และไม่เกี่ยวข้องกัน ส่วนสารสนเทศ คือข้อมูลที่ผ่านการเปลี่ยนแปลงหรือกระทำเพื่อผลการเพิ่มความเข้าใจของผู้ใช้ลักษณะสารสนเทศจะเป็นการรวบรวมข้อมูลหลายหลายอย่างที่เกี่ยวข้องกันเพื่อจุดมุ่งหมายอย่างใดอย่างหนึ่ง

จากความหมายสารสนเทศข้างต้น สรุปได้ว่า สารสนเทศ หมายถึง ระบบข้อมูลที่ ได้รับการประมวลผลแล้ว ด้วยวิธีกรต่างๆ เพื่อวัตถุประสงค์อย่างใดอย่างหนึ่ง เพื่อให้ผู้ใช้มีความเข้าใจ ในข้อความ หรือความหมายนั้นๆ ทั้งนี้ สารสนเทศจะต่างจากข้อมูล กล่าวคือ ข้อมูลจะเป็นข้อความที่ ไม่ได้ผ่านการปรุงแต่ง หรือกระทำการใดๆเพื่อเพิ่มความรู้ความเข้าใจของผู้ใช้

2.4.2 สารสนเทศที่ดี

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

1. มีความทันต่อเวลา หมายถึงการได้รับข้อมูลข่าวสารภายในเวลาที่ผู้รับข้อมูล ต้องการ
2. มีความกระชับ หมายถึงเป็นสารสนเทศที่ได้ใจความที่สมบูรณ์ในตัวเอง
3. มีความแม่นยำ หมายถึงมีความคลาดเคลื่อนจากข้อเท็จจริงในระดับต่ำหรือการปลอดจากข้อผิดพลาดในข้อมูล
4. ได้จากสภาพปกติ หมายถึงเป็นสารสนเทศที่ผลิตจากระบบสารสนเทศที่เป็นของการไม่ใช่ข่าวลือ
5. สามารถตรวจสอบได้ หมายถึงสามารถตรวจสอบข้อความถูกต้องได้ในเรื่องเดียวกันจากผู้ใช้หลายหลายคน
6. สะดวกรวดเร็ว หมายถึงความสะดวกและรวดเร็วในการเรียกใช้
7. มีความไม่ลำเอียง หมายถึงไม่เป็นสาระสนเทศที่มีจุดประสงค์ที่จะปกปิดข้อเท็จจริงบางอย่าง ซึ่งทำให้ผู้ใช้เข้าใจผิดไปจากความเป็นจริง
8. มีความสมบูรณ์ครอบคลุม หมายถึงมีปริมาณเพียงพอมีความสมบูรณ์ ครอบคลุมพื้นที่การตัดสินใจของผู้ใช้
9. มีความเหมาะสม หมายถึงข้อมูลเกี่ยวข้องหรือสัมพันธ์กับข้อความต้องการของผู้ใช้ข้อมูลดีพอหรือเหมาะสมเพียงใด
10. มีความชัดเจน หรือสารสนเทศมีความกระจ่างชัดเจนไม่มีความหมายกำกวมไม่จำเป็นต้องตีความสามารถทำความเข้าใจได้ง่ายและที่แตกต่างคือไม่ลำเอียงไม่มีความตั้งใจ จะเปลี่ยนแปลงข้อมูลข้อมูลและสารสนเทศเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญอย่างมากต่อทุกองค์การทั้งนี้

สารสนเทศที่ดีควรมีลักษณะ ดังต่อไปนี้ (เจษฎาพร จันทมงคล และคณะ)

1. ความเที่ยงตรง (Accuracy) สารสนเทศขององค์การที่ดีจะต้องมีความเที่ยงตรงและเชื่อถือได้ โดยไม่ให้มีความคลาดเคลื่อนหรือมีความคลาดเคลื่อนน้อยที่สุด ดังนั้น ประสิทธิผลของการตัดสินใจจึงขึ้นอยู่กับความถูกต้องหรือความเที่ยงตรง ย่อมส่งผลกระทบทำให้การ ตัดสินใจมีความผิดพลาดตามไปด้วย

2. ทันต่อความต้องการใช้ (Timeliness) นอกเหนือจากสารสนเทศขององค์การจะต้องมีความเที่ยงตรงหรือความถูกต้องแล้วยังจะต้องมีคุณสมบัติของการที่สามารถนำสารสนเทศมา ใช้ได้ทันทีเมื่อต้องการใช้ข้อมูล หรือเพื่อการตัดสินใจ ทั้งนี้เนื่องจากเหตุการณ์ต่างทางการบริหารทั้ง ภายในและภายนอกองค์การ มีการเคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วโดยเฉพาะสารสนเทศด้านการ ขายการผลิตตลอดจนด้านการเงิน ถ้าผู้บริหารได้รับมาล่าช้าก็จะส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการตัดสินใจหรือการดำเนินงานของผู้บริหารที่จะลดลงตามไปด้วย

3. ความสมบูรณ์ (Completeness) สารสนเทศขององค์การที่ดีจะต้องมีความสมบูรณ์ที่จะช่วยทำให้การตัดสินใจเป็นไปด้วยความถูกต้องการมีสารสนเทศที่มีปริมาณมากไม่ได้ หมายถึงการที่จะช่วยเพิ่มประสิทธิผลของการดำเนินงาน สารสนเทศที่มีมากเกินไปอาจเป็น สารสนเทศที่ไม่มีความสำคัญเช่นเดียวกับการมีสารสนเทศที่มีปริมาณน้อยเกินไปก็อาจทำให้ไม่ได้ สารสนเทศที่สำคัญครบเพียงพอทุกด้านที่จะนำไปใช้ได้อย่างมีประสิทธิผล และมีประสิทธิภาพ แต่ทั้งนี้มิได้หมายความว่าจะต้องรอให้มีสารสนเทศครบถ้วน 100 เปอร์เซ็นต์ ก่อนจึงจะทำการตัดสินใจได้ เช่น จะตัดสินใจเกี่ยวกับอัตราการใช้สินค้าปริมาณสินค้าคงเหลือ ราคาต่อหน่วยแหล่งผู้ผลิต ค่าใช้จ่ายในการสั่งซื้อค่าใช้จ่ายในการเก็บรักษาระยะเวลารอคอยของสินค้าแต่ละชนิด ดังนั้นจะตัดสินใจเกี่ยวกับการบริหารสินค้าคงเหลือให้มีประสิทธิภาพก็จำเป็นที่จะต้องได้รับสารสนเทศในทุกเรื่องการขาดไปเพียงบางเรื่องจะส่งผลกระทบต่อการตัดสินใจอย่างมากเป็นต้น จากตัวอย่างจะเห็นได้ว่าไม่ได้หมายความว่ามีสารสนเทศมากเฉพาะในบางด้าน ขณะที่สารสนเทศในบางด้านไม่มีหรือ มีไม่เพียงพอต่อการตัดสินใจแต่จะต้องได้รับสารสนเทศที่สำคัญครบในทุกด้านที่ทำการตัดสินใจ

4. การสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ (Relevance) สารสนเทศขององค์การที่ดีจะต้องมีคุณลักษณะที่สำคัญอีกประการหนึ่งก็คือจะต้องตอบสนองต่อความต้องการของ ผู้ใช้ที่จะนำไปใช้ในการตัดสินใจได้ ดังนั้นในการที่องค์การจะออกแบบและพัฒนาระบบสารสนเทศในองค์การนั้นการสอบถามความต้องการของสารสนเทศที่ผู้ใช้ต้องการเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญอย่างมาก เช่น สารสนเทศในการบริหารการผลิต การตลาดและการบริหารทรัพยากรมนุษย์ เป็นต้น

5. ตรวจสอบได้ (Verifiability) สารสนเทศที่ดีควรมีคุณลักษณะที่สามารถจะตรวจสอบได้โดยเฉพาะแหล่งที่มาการจัดรูปแบบการวิเคราะห์ข้อมูลที่ใช้ทั้งนี้เพื่อให้การตัดสินใจได้เกิดความรอบครอบ การที่ผู้บริหารมองเห็นสารสนเทศบางเรื่องแล้วพบว่าทำไมจึงมีค่าที่ต่ำเกินไปหรือสูงเกินไปอาจต้องตรวจสอบความถูกต้องของสารสนเทศที่ได้มา ทั้งนี้ก็เพื่อมิให้การติดสินใจเกิดความผิดพลาด

จากแนวคิดที่กล่าวมาสรุปได้ว่า ควรมีลักษณะดังนี้ ควรมีความถูกต้องสามารถตรวจสอบความถูกต้องไม่มีความหมายคลาดเคลื่อนหรือกำกวม หรือสามารถตีความได้หลายความหมาย กล่าวคือ ความความสมบูรณ์ในความหมายของตัวเอง เพื่อไม่ให้เกิดข้อผิดพลาดในการ ตีความ นอกจากนี้ ควรมีความรวดเร็ว ผู้รับข้อมูลสามารถเข้าถึงข้อมูลทันต่อเวลาที่ต้องการใช้ และมีความทันสมัยอยู่ตลอดเวลา

2.4.3 วงจรสารสนเทศ วงจรการรู้สารสนเทศ เป็นสิ่งที่แสดงถึง ขั้นตอนการกำหนดสารสนเทศที่ต้องการได้อย่างถูกต้องซึ่ง Whiston and Amstutz (1997) ได้อธิบายลักษณะวงจรการรู้สารสนเทศไว้ดังนี้ ขั้นแรก คือ การกำหนดปัญหาประเด็นหรือคำถามของสาระสนเทศที่เราต้องการรู้หรือต้องการได้รับ จากนั้นพิจารณาวิธีการที่จะสืบค้นหรือได้มาซึ่งสาระสนเทศที่เราต้องการว่าจะได้มาอย่างไร รวมถึง กำหนดกลยุทธ์หรือวิธีการสืบค้นของสารสนเทศนั้น ขั้นต่อไป คือ กำหนดแหล่งทรัพยากรที่จะสืบค้น ได้แก่สิ่งตีพิมพ์สิ่งไม่ตีพิมพ์หรือจากบุคคล จากนั้นนำสารสนเทศที่ได้มาวิเคราะห์ และประเมินผลการ สารสนเทศ โดยพิจารณาว่ามีความน่าเชื่อถือหรือไม่เพียงใดหากเป็นข้อมูลที่เชื่อถือได้ ขั้นต่อไปคือ การนำสารสนเทศที่ได้ทั้งหมดมาสังเคราะห์และจัดระบบเพื่อให้ได้คำตอบที่เหมาะสมที่สุดจากการ ใช้สารสนเทศ ที่สองข้อไว้แล้วและจะนำเสนอได้โดยใช้ทักษะการสื่อสารประเภทต่างๆ ไม่ว่าจะเป็น การเขียนพูด และสื่อสารทางกายภาพโดยการประยุกต์ และใช้สารสนเทศให้เกิดประโยชน์ ส่วนสุดท้ายก็คือ การใช้กระบวนการสารสนเทศเพื่อการแก้ไขปัญหานั่นเอง หากสารสนเทศที่ได้ผ่าน ขั้นตอนดังกล่าว ไม่เพียงพอในการแก้ไขปัญหา หรือหากว่าเราต้องการศึกษาวิจัยเพิ่มเติม วงจรการเรียนรู้สารสนเทศจะเริ่มต้นขึ้นอีกครั้งด้วยการกำหนดปัญหาใหม่ และดำเนินการตามขั้นตอนตามลำดับ (มุจลินทร์ ผลกล้า,2548)

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กฤษดา เชียรวัฒนสุข และธีทัต ตรีศิริโชติ. (2565). ความก้าวหน้าของเทคโนโลยีสารสนเทศมีการพัฒนาก้าวหน้าไปมาก ช่วยแบ่งเบาภาระงาน ทำให้การทำงานมีความรวดเร็วคล่องตัวและมีประสิทธิภาพมากขึ้น จึงทำให้การจัดเก็บการค้นหาและการส่งต่อข้อมูลทั้งภายในและภายนอกองค์การสามารถทำได้อย่างมีประสิทธิภาพ เมื่อเทียบกับวิธีการทำงานแบบดั้งเดิมที่ใช้การรับส่งข้อมูลใช้ต้นฉบับกระดาษเป็นหลัก แต่การปรับเปลี่ยนการทำงานเอกสารในรูปแบบเดิมไปสู่รูปแบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์เพื่ออำนวยความสะดวกให้เกิดประโยชน์และประสิทธิภาพสูงสุดในการทำงานนั้น ต้องอาศัยองค์ประกอบหลายประการ ทั้งงบประมาณ ระบบและอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งสิ่งที่สำคัญที่สุดคือการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนร่วมทุกฝ่าย บทความนี้นำเสนอการนำเอาแนวคิดของการคิดเชิงออกแบบมาประยุกต์ใช้ในกระบวนการปรับเปลี่ยนกระบวนการจัดเก็บเอกสารเพื่อการยกระดับทำงานสู่การเป็นสำนักงานอัจฉริยะ ตั้งแต่ขั้นตอนการทำความเข้าใจปัญหา การกำหนดปัญหาให้ชัดเจน การระดมความคิด การสร้างต้นแบบที่เลือก จนถึงการทดสอบ อย่างไรก็ตามในอนาคตอันใกล้จากการเรียบเรียงบทความวิชาการนี้อาจได้รับการนำเสนอต่อยอดไปสู่กระบวนการวิจัยขั้นสูงซึ่งเป็นประโยชน์ทางด้านวิชาการ สังคม และประเทศชาติเพื่อสร้างความยั่งยืนในกระบวนการทำงานภายใต้สำนักงานอัจฉริยะต่อไป

ดุจเดือน หนูขาว และปิยธิดา คงวิมล.(2566). การวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยมีจุดมุ่งหมายเพื่อพัฒนาการจัดเก็บเอกสารแนบของบริษัทท่าอากาศยานไทย จ ากัด (มหาชน) ฝ่ายกิจการเพื่อสังคม ผ่านระบบ QR Code

เพื่อความสะดวก รวดเร็ว ในการค้นหาเอกสารเนื่องจากฝ่ายกิจการเพื่อสังคมมีเอกสารเป็นจำนวนมากจากองค์กรหรือหน่วยงานจึงได้พัฒนาเป็นการเก็บเอกสารไว้ในรูปแบบของสื่ออิเล็กทรอนิกส์ โดยจัดทำเป็นการเก็บเอกสารแนบไว้ในโปรแกรม Google Drive แล้วแปลงออกมาเป็น QR Code ผลของการพัฒนาระบบการจัดเก็บเอกสารด้วยคิวอาร์โค้ดเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในด้านความสะดวกรวดเร็วในการปฏิบัติงานและลดพื้นที่ในการจัดเก็บเอกสารได้อีกและผลการสำรวจพบว่าผู้ใช้ว่ามีความพึงพอใจต่อระบบจัดเก็บเอกสารในระดับมากที่สุดโดยเฉพาะด้านความรวดเร็วในการค้นหาเอกสาร รองลงมาคือการแยกหัวข้อเอกสารได้ชัดเจน

เกวลี เฉิดดิลก. (2564). ในปัจจุบันระบบคอมพิวเตอร์ได้เข้ามามีบทบาทในการทำงานอย่างแพร่หลาย ไม่ว่าจะเป็นการ ประมวลผลการทำงานในแต่ละขั้นตอน การนำเสนอข้อมูลในหลายมิติการจัดเก็บเอกสารเป็นต้น การจัดเก็บเอกสารด้วยระบบคอมพิวเตอร์โดยทั่วไปเป็นการจัดเก็บในรูปแบบของไฟล์ไฟล์จะถูกบันทึกลงในสื่อบันทึกบนระบบคอมพิวเตอร์ เช่น แผ่นบันทึกข้อมูล (Compact Disk : CD) Flash Drive Harddisk เป็นต้น การจัดเก็บเอกสารบนระบบคอมพิวเตอร์ลักษณะนี้ เมื่อเกิดความผิดพลาดขึ้น เช่น ระบบปฏิบัติการ (Operating System : OS) ไม่สามารถเข้าใช้งานได้ หรือสื่อที่บันทึกข้อมูลเสียหาย ไฟล์ที่บันทึกไว้จะเกิดความสูญเสียอันประเมินค่าไม่ได้ และจากปัญหาดังกล่าวข้างต้น จึงได้ทำการศึกษาการจัดก็บข้อมูลในมิติต่างๆ โดยนำเสนอปัญหาต่างๆที่พบเจอพอสังเขปดังนี้ จากการศึกษาผู้ให้บริการเช่าเครื่องแม่ข่าย (Server) มีการจัดเก็บสถิติข้อมูล Hard disk ที่ใช้งานภายในระบบ พบว่ามีฮาร์ดดิสก์ที่ใช้เก็บข้อมูลเกิดข้อผิดพลาดเสียหายจนไม่สามารถใช้งานได้สูงถึง 4-10% ตามแต่ละยี่ห้อและปีที่ผลิต นอกจากนี้ยังมีไวรัสต่างๆที่สร้างความเสียหายให้ระบบคอมพิวเตอร์ เป็นผลเสียโดยตรงกับฐานข้อมูล และส่งผลให้การทำงานมีความผิดพลาด หรือล่าช้าออกไปอีกได้

นายธีรภัทร์ บุตรโคตร และนายนครินทร์ ปรีชา. (2562). งานวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. เพื่อลดความซ้ำซ้อนของการทำงาน 2. เพื่อจัดเก็บข้อมูลให้เรียบร้อยและง่ายต่อการนำมาใช้ประโยชน์ 3. เพื่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็วในการบันทึกเอกสารของราชการ 4. เพื่อออกแบบระบบจัดเก็บข้อมูลเอกสารของราชการ5. เพื่อสร้างโปรแกรมจัดเก็บเอกสารของราชการผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามเพื่อประเมินความพึงพอใจต่อระบบจัดเก็บเอกสารราชการโดยนำแบบสอบถามที่ได้จากการสอบถามกลุ่มผู้ใช้ระบบที่ได้ช่วยกันพัฒนาขึ้นในองค์กร ก็คือหัวหน้าสารบรรณศาลากลางและพนักงานภายในองค์กร โดยแสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้งานของระบบในทุกด้าน ผลการประเมินพบว่าความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบในส่วนของผู้จัดการและบุคคลในองค์กร ในทุกด้านมีความพึงพอใจอยู่ ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.12 และเมื่อพิจารณาในแต่ละด้านแล้วพบว่าทุกด้านมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

ณริศรา กุนนากุล และปิยธิดา เพียรลุประสิท. (2566). การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของมหาวิทยาลัยรัฐแห่งหนึ่งในภาคเหนือในการวิจัยในครั้งนี้

ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลจากผู้ใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 372ราย โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS วิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ค่าร้อยละค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและทดสอบสมมติฐานได้แก่การทดสอบค่าที่ทดสอบค่าเอฟการวิเคราะห์ความแปรปรวนวิธีเปรียบเทียบผลต่างนัยสำคัญ ผลการวิจัยพบว่าจากแบบสอบถาม 1,659 ชุด ได้รับแบบสอบถามตอบกลับจากผู้ใช้งานระบบจานวนทั้งสิ้น 372 ชุด คิดเป็น 22.42% พบว่าสถานภาพการทางานส่วนใหญ่เป็นอาจารย์/เจ้าหน้าที่ จำนวน 259 คน คิดเป็นร้อยละ 69.6 หน่วยงานสังกัดพบว่าส่วนใหญ่เป็นหน่วยงานสนับสนุนจำนวน 139 คน คิดเป็นร้อยละ 37.4 ลักษณะ/วัตถุประสงค์การใช้งานพบว่าส่วนใหญ่เข้าใช้งานระบบเพื่อติดตามงานเอกสารจำนวน 342 คน คิดเป็นร้อยละ 24.23 รับ–ส่งเอกสารจำนวน 275 คน คิดเป็นร้อยละ 19.59 แจ้งข่าวสารต่างๆจำนวน 234 คน คิดเป็นร้อยละ 16.67 ความถี่การใช้งานพบว่าส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถาม มีการใช้งานทุกวันจำนวน 267 คน คิดเป็นร้อยละ 71.71 การเข้ารับการอบรมพบว่าส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามเคยเข้าร่วมการอบรมจำนวน 237 คน คิดเป็นร้อยละ 53.7 ด้านปัญหาด้านการเข้าใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์พบว่าควรเพิ่มขนาดปุ่มเมนูให้เห็นชัดเจน ปรับวิธีการค้นหาเอกสารแบบง่ายไม่ซับซ้อนสามารถค้นหาเอกสารโดยใช้ Keyword คำสั้นๆและการจัดหน้าเอกสารค่อนข้างยากทั้งรูปแบบตารางการจัดหน้าบันทึกข้อความและการจัดทำเอกสารบันทึกข้อตกลงคำสั่งเมื่อเทียบกับการทำเอกสาร Microsoft word ในส่วนด้านความคาดหวังในการใช้งานระบบพบว่าระบบมีส่วนช่วยในการจัดส่ง-รับเอกสารได้ดีช่วยลดปริมาณการใช้กระดาษการบริหารจัดการในด้านการจัดเก็บเอกสารตะกร้าหน่วยงานหลังดาเนินการแล้วเสร็จเพิ่ม Folder แยกเก็บเอกสารและเพิ่มขนาดของพื้นที่จัดเก็บข้อมูล (Google Drive) ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าปัจจัยด้านบุคคลด้านสถานภาพแตกต่างกันมีปัญหาการใช้งานระบบและมีความคาดหวังในการใช้งานระบบที่แตกต่างกันในส่วนของหน่วยงานที่สังกัดที่แตกต่างกันมีปัญหาการใช้งานระบบและความคาดหวังในการเข้าใช้งานระบบที่ไม่แตกต่างกันและพบว่าปัจจัยด้านปัญหาการใช้งานและปัจจัยด้านความคาดหวังในการเข้าใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มีความสัมพันธ์กับการยอมรับการเปลี่ยนแปลงที่สนับสนุนปัจจัยที่มีผลต่อการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของมหาวิทยาลัยรัฐแห่งหนึ่งในภาคเหนือ