



เอกสารวิชาการกรณีศึกษาส่วนบุคคล

เรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการจดหมายเหตุรัฐสภา  
ของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

นายณรงค์ ศรีนาค

เอกสารนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตร

“ การพัฒนานักบริหารระดับสูง ” รุ่นที่ 5

สำหรับข้าราชการรัฐสภาสามัญ ซึ่งดำรงตำแหน่งระดับ 8  
ที่มีคุณสมบัติพร้อมที่จะได้รับการประเมินให้ดำรงตำแหน่งระดับ 9

ประเภทเชี่ยวชาญเฉพาะ

รัฐสภา

พ.ศ. 2553



LIRT

Legislative Institutional Repository of Thailand



เอกสารวิชาการกรณีศึกษาส่วนบุคคล

เรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการจดหมายเหตุรัฐสภา  
ของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

นายณรงค์ ศรีนาค

เอกสารนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตร

“ การพัฒนานักบริหารระดับสูง ” รุ่นที่ 5

สำหรับข้าราชการรัฐสภาสามัญ ซึ่งดำรงตำแหน่งระดับ 8  
ที่มีคุณสมบัติพร้อมที่จะได้รับการประเมินให้ดำรงตำแหน่งระดับ 9

ประเภทเชี่ยวชาญเฉพาะ

รัฐสภา

พ.ศ. 2553



LIRT

Legislative Institutional Repository of Thailand

## คำนำ

เอกสารการศึกษาส่วนบุคคลฉบับนี้ เป็นการศึกษาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ  
จดหมายเหตุรัฐสภา ของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบ  
ของกลุ่มงานพิพิธภัณฑ์และจดหมายเหตุ สำนักวิชาการ ผู้ศึกษาเห็นว่าในการให้บริการ  
จดหมายเหตุรัฐสภาแก่ สมาชิกรัฐสภา ข้าราชการสังกัดรัฐสภา และประชาชนทั่วไป ควรเป็นไป  
อย่างมีประสิทธิภาพตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างเหมาะสม ทันต่อเวลา  
และถูกต้องตามหลักวิชาการจดหมายเหตุ เพื่อให้สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรเป็น  
องค์กรที่เป็นเลิศในการให้บริการ เพื่อส่งเสริมงานของสถาบันนิติบัญญัติให้ก้าวหน้า ทันสมัย  
และเป็นศูนย์นิติบัญญัติแห่งชาติต่อไป

ประโยชน์ที่เกิดจากการศึกษานี้ ผู้ศึกษาขอมอบแก่ผู้ที่มีใจในการบริการและธำรงไว้ซึ่ง  
วัฒนธรรมและประวัติศาสตร์ขององค์กรทุกท่าน

ณรงค์ ศรีนาค

พฤศจิกายน 2553

## กิตติกรรมประกาศ

การจัดทำเอกสารการศึกษาส่วนบุคคลฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยการสนับสนุนและให้คำแนะนำเป็นอย่างดีจาก อาจารย์อุคม มุ่งเกษม อาจารย์บุญเจิด โสภณ อาจารย์อภิมุข สุขประสิทธิ์ และ อาจารย์นุกุล สัตยวิติเสรี ซึ่งเป็นอาจารย์ที่ปรึกษา ผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้ ขอขอบคุณ เพื่อนข้าราชการรัฐสภาสามัญทุกท่านที่อำนวยความสะดวก โดยเฉพาะเพื่อนข้าราชการรัฐสภาสามัญกลุ่มงานพิพิธภัณฑ์และจดหมายเหตุ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ที่ได้กรุณาให้ความร่วมมือเป็นพิเศษในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการจัดทำเอกสารฉบับนี้



## บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการจดหมายเหตุรัฐสภา ของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษากระบวนการการให้บริการจดหมายเหตุรัฐสภา ศึกษาปัญหาและสาเหตุของการให้บริการที่ไม่มีประสิทธิภาพ ตลอดจนสรุปหาแนวทางแก้ไขการเกิดปัญหา โดยทำการศึกษาปัญหาสาเหตุตามกรอบแนวคิดที่เป็นข้อบกพร่องอันเกิดจากขั้นตอนการให้บริการ พบว่าเกิดปัญหาหลัก3ประการคือ 1)การให้บริการตอบสนองผู้รับบริการไม่เหมาะสม 2)การให้บริการใช้เวลานาน 3)การให้บริการไม่ถูกต้องตามหลักวิชาการจดหมายเหตุ โดยมีสาเหตุที่ทำให้เกิดปัญหา คือวิธีการสืบค้นที่ต้องใช้เวลาและบุคลากรจำนวนมาก การสืบค้นเอกสารไม่เป็นไปตามเงื่อนไขที่ต้องการ ผู้รับบริการไม่สามารถเข้าถึงสาระสังเขปเบื้องต้นของเอกสาร ช่องทางการเข้าถึงข้อมูลของผู้รับบริการมีน้อย ผู้รับบริการมีข้อจำกัดในการนำเอกสารไปใช้ การนำต้นฉบับเอกสารมาให้บริการ การชำระคณิกษาของเอกสารต้นฉบับขณะให้บริการ การเก็บคืนเอกสารมีความคลาดเคลื่อน จากการศึกษาทฤษฎีแนวคิดและเอกสารวิชาการแล้วนำมาเปรียบเทียบกับปัญหาและสาเหตุ สามารถวิเคราะห์สรุปแนวทางแก้ไขที่เหมาะสมกับสภาพปัญหาข้างต้น โดยมีแนวทางการแก้ไข 3 แนวทางคือ 1)การแก้ไขปัญหาด้านการให้บริการที่ตอบสนองผู้รับบริการไม่เหมาะสม สามารถใช้แนวคิดการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ โดยการนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ เทคโนโลยีโทรคมนาคม(ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต) และระบบฐานข้อมูลมาประยุกต์ใช้ควบคู่กับกระบวนการทำงานพื้นฐานในปัจจุบัน 2)การแก้ไขปัญหาด้านการให้บริการใช้เวลานาน สามารถใช้แนวคิดการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์มาช่วยการสืบค้น และสามารถเพิ่มศักยภาพบุคลากรผู้ช่วยนักจดหมายเหตุโดยใช้แนวคิดการพัฒนาผู้ปฏิบัติงานบริการมาประยุกต์ใช้ ด้วยวิธีจัดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความรู้ด้านวิชาการจดหมายเหตุ พัฒนาด้านทักษะความชำนาญในขั้นตอนการปฏิบัติงานจดหมายเหตุ และพัฒนาด้านทัศนคติให้เห็นความสำคัญและเกิดใจรักในวิชาชีพมากขึ้น 3)การแก้ไขปัญหาด้านการให้บริการที่ไม่ถูกต้องตามหลักวิชาการ สามารถใช้แนวคิดของจดหมายเหตุดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ ด้วยวิธีการอนุรักษ์เอกสารจดหมายเหตุโดยการแปลงรูปแบบข้อมูลเป็นระบบดิจิทัล ซึ่งจะช่วยให้การบริการจดหมายเหตุรัฐสภาเกิดความเสถียรกับเอกสารต้นฉบับน้อยที่สุด ทั้งนี้แนวทางการแก้ไขปัญหาดังกล่าวจะสามารถเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการจดหมายเหตุรัฐสภาให้ตอบสนองความต้องการผู้รับบริการได้อย่างเหมาะสม ทันเวลา และถูกต้องตามหลักวิชาการจดหมายเหตุ



## สารบัญ

คำนำ.....	(1)
กิตติกรรมประกาศ.....	(2)
บทคัดย่อ.....	(3)
สารบัญ.....	(4)
สารบัญภาพ.....	(6)
สารบัญตาราง.....	(7)
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญ.....	1
วัตถุประสงค์การวิจัย.....	2
ขอบเขตการวิจัย.....	2
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	2
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	3
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	4
ประสิทธิภาพการบริการ.....	4
เทคโนโลยีสารสนเทศ.....	10
จดหมายเหตุดิจิทัล.....	15
สรุปผลการศึกษา.....	20
บทที่ 3 สภาพทั่วไปของงานที่ปฏิบัติ.....	22
สำนักวิชาการ.....	22
กลุ่มงานพิพิธภัณฑ์และจดหมายเหตุ.....	24
การดำเนินงานจดหมายเหตุรัฐสภา.....	24
สภาพการให้บริการจดหมายเหตุรัฐสภา.....	32
สรุปผลการดำเนินงานการให้บริการจดหมายเหตุรัฐสภา.....	33

## สารบัญ (ต่อ)

บทที่ 4 ปัญหา สาเหตุ และแนวทางแก้ไข.....	34
ปัญหาและสาเหตุ.....	34
แนวทางการแก้ไขปัญหา.....	41
สรุปปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหา.....	45
บทที่ 5 สรุปและข้อเสนอแนะ.....	47
สรุป.....	47
ข้อเสนอแนะ.....	48
บรรณานุกรม.....	50
ประวัติผู้ศึกษา.....	51

## สารบัญภาพ

ภาพ 2.1 แสดงกระบวนการเกิดความพึงพอใจในการบริการ.....	7
ภาพ 2.2 แสดงวงจรการให้บริการ.....	9
ภาพ 2.3 แสดงกระบวนการจัดระบบสารสนเทศ.....	11
ภาพ 3.1 ขั้นตอนการดำเนินงานจดหมายเหตุ.....	29
ภาพ 3.2 แสดงขั้นตอนการให้บริการจดหมายเหตุรัฐสภา.....	31
ภาพ 4.1 การวิเคราะห์ปัญหาสาเหตุการให้บริการจดหมายเหตุรัฐสภาไม่มีประสิทธิภาพ.....	38
ภาพ 4.2 การวิเคราะห์ปัญหาสาเหตุการให้บริการจดหมายเหตุรัฐสภาไม่มีประสิทธิภาพ(ต่อ)...	39
ภาพ 4.1 การวิเคราะห์ปัญหาสาเหตุการให้บริการจดหมายเหตุรัฐสภาไม่มีประสิทธิภาพ(ต่อ)...	40



## สารบัญตาราง

ตาราง 3.1 แสดงอุณหภูมิและความชื้นสัมพัทธ์ที่เหมาะสมในการจัดเก็บเอกสาร.....	27
ตาราง 3.2 เปรียบเทียบงานเอกสารของหน่วยงานเจ้าของเอกสารงานจดหมายเหตุ และงานห้องสมุด.....	30
ตาราง 4.1 แสดงการเปรียบเทียบปัญหา สาเหตุ และแนวทางแก้ไข การให้บริการจดหมายเหตุรัฐสภา.....	43

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1. ความเป็นมาและความสำคัญ

สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรในฐานะหน่วยงานที่ปฏิบัติงานด้านเลขานุการขององค์กรนิติบัญญัติ ตระหนักถึงความสำคัญในการปฏิบัติหน้าที่ด้านการให้บริการข้อมูลข่าวสารด้านนิติบัญญัติ ตามวิสัยทัศน์ที่กำหนดไว้ว่า “องค์กรที่เป็นเลิศในการให้บริการ เพื่อส่งเสริมงานของสถาบันนิติบัญญัติให้ก้าวหน้า ทันสมัย โปร่งใสและเป็นธรรม โดยคำนึงถึงผลประโยชน์สูงสุดของปวงชน” มีพันธกิจด้านการบริการที่มุ่งเน้นความมีคุณภาพเพื่อเป็นรัฐสภาอิเล็กทรอนิกส์ (E-Parliament) และศูนย์ข้อมูลนิติบัญญัติแห่งชาติ การกำหนดแผนกลยุทธ์ของหน่วยงานย่อยภายในองค์กรจึงจำเป็นต้องให้สอดคล้องกับพันธกิจด้านต่างๆ สำนักวิชาการเป็นหน่วยงานหนึ่งที่มีหน้าที่สนับสนุนข้อมูลสารสนเทศทางวิชาการแก่สมาชิกรัฐสภา บุคคลในวงงานรัฐสภา ตลอดจนบุคคลภายนอกที่ต้องการศึกษาค้นคว้าข้อมูลด้านกระบวนการนิติบัญญัติ ความสำคัญในขั้นตอนของการให้บริการข้อมูลต่างๆ ของสำนักวิชาการจึงต้องได้รับการพัฒนาอยู่เสมอ เพื่อมุ่งเน้นให้ตอบสนองแก่ผู้รับบริการ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสอดคล้องสัมพันธ์กับวิสัยทัศน์ขององค์กร

กลุ่มงานพิพิธภัณฑ์และจดหมายเหตุ สำนักวิชาการ เป็นกลุ่มงานที่มีหน้าที่ในการดำเนินงานด้านการจัดแสดงพิพิธภัณฑ์รัฐสภา การจัดแสดงนิทรรศการวิชาการ และดำเนินงานจดหมายเหตุรัฐสภา ซึ่งภารกิจทั้งหมดเป็นการเผยแพร่และให้บริการข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการนิติบัญญัติทั้งในทางตรงและทางอ้อม

การดำเนินงานด้านจดหมายเหตุรัฐสภา คือการบริหารจัดการเอกสารที่องค์กรนิติบัญญัติจัดทำขึ้น หรือรับไว้เนื่องในภารกิจหรือการดำเนินงาน และได้รับการประเมินคุณค่าว่ามีความสำคัญทางประวัติศาสตร์ที่ต้องสงวนรักษาไว้ เพื่อประโยชน์ในการศึกษาค้นคว้าอ้างอิงในฐานะที่เป็นหลักฐานเอกสารชั้นต้น ซึ่งประกอบไปด้วยเอกสารจดหมายเหตุที่เป็นเอกสารลายลักษณ์และโสตทัศนจดหมายเหตุ โดยมีขั้นตอนการทำงานคือ การจัดหา รับมอบเอกสาร การประเมินคุณค่าเอกสาร การจัดเรียง การจัดทำทะเบียนคู่มือช่วยค้น การจัดเก็บ สงวนรักษา และให้บริการ วิธีการปฏิบัติงานในปัจจุบันเป็นวิธีการทำงานที่ใช้ระบบการจัดการแบบมือเปล่า (Manual System) ซึ่งถือเป็นวิธีปฏิบัติพื้นฐานตามหลักวิชาการจดหมายเหตุ



การให้บริการจดหมายเหตุรัฐสภาเป็นวิธีปฏิบัติขั้นตอนหนึ่งของการดำเนินงานจดหมายเหตุ ซึ่งผลของการปฏิบัติงานพบข้อบกพร่องและก่อให้เกิดปัญหาทำให้การให้บริการไม่มีประสิทธิภาพ ไม่สามารถสนองตอบความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างเหมาะสม ทันทเวลา และถูกต้องตามหลักวิชาการ ข้อบกพร่องจากขั้นตอนการปฏิบัติงานเกิดจากสาเหตุดังนี้คือ มีวิธีการสืบค้นที่ต้องใช้เวลาและบุคลากรจำนวนมาก การสืบค้นเอกสารไม่เป็นไปตามเงื่อนไขที่ต้องการ ผู้รับบริการไม่สามารถเข้าถึงสาระสังเขปเบื้องต้นของเอกสาร ช่องทางการเข้าถึงข้อมูลของผู้รับบริการมีน้อย ข้อจำกัดในการนำเอกสาร ไปใช้ การนำต้นฉบับเอกสารมาให้บริการ การชำรุดฉีกขาดของเอกสารต้นฉบับขณะให้บริการ การเก็บคืนเอกสารมีความคลาดเคลื่อน เป็นต้น เหล่านี้คือสาเหตุที่ทำให้การบริการด้านจดหมายเหตุรัฐสภาไม่มีประสิทธิภาพ จำเป็นต้องได้รับการศึกษาวิจัยค้นหาสาเหตุของปัญหาที่แท้จริงและสรุปวิเคราะห์เพื่อหาแนวทางแก้ไขต่อไป

## 2. วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาการให้บริการจดหมายเหตุรัฐสภา ของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร
2. เพื่อศึกษาปัญหาและสาเหตุที่เกิดจากการให้บริการจดหมายเหตุรัฐสภา ของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร
3. เพื่อหาแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการจดหมายเหตุรัฐสภา ของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

## 3. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. กลุ่มงานพิพิธภัณฑ์และจดหมายเหตุทราบแนวทางการแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการให้บริการจดหมายเหตุรัฐสภา
2. เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาบุคลากรและน่านวัตกรรมมาประยุกต์ใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการจดหมายเหตุรัฐสภา

## 4. ขอบเขตการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเฉพาะในส่วนของการให้บริการจดหมายเหตุรัฐสภา ซึ่งมีขอบเขตของเอกสารจดหมายเหตุที่เป็นเอกสารลายลักษณ์และ โสตทัศนจดหมายเหตุเฉพาะที่เป็น



## 5. นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ประสิทธิภาพการบริการ หมายถึง การให้บริการจดหมายเหตุรัฐสภาที่ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างเหมาะสม ทันเวลา และถูกต้องตามหลักวิชาการจดหมายเหตุ
2. เทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง เทคโนโลยีสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับการบริการจดหมายเหตุรัฐสภา ซึ่งครอบคลุมถึงการรับ-ส่ง การแปลง การจัดเก็บ การประมวลผล และการค้นคืนเอกสารจดหมายเหตุรัฐสภา
3. จดหมายเหตุดิจิทัล หมายถึง จดหมายเหตุรัฐสภาที่แปลงต้นฉบับจากเอกสารและวัตถุจดหมายเหตุประเภทอื่นเป็นรูปแบบดิจิทัลเพื่อการให้บริการและการอนุรักษ์(Digital Preservation)

## บทที่ 2

### วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการจดหมายเหตุรัฐสภา ของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งเนื้อหา ดังนี้ 1) ประสิทธิภาพการบริการ 2) เทคโนโลยีสารสนเทศ 3) จดหมายเหตุดิจิทัล 4) ระบบฐานข้อมูล 5) สรุปผลการศึกษา

#### 1. ประสิทธิภาพการบริการ

##### 1.1 ความหมายของประสิทธิภาพการบริการ

คำว่า “ประสิทธิภาพการบริการ” เป็นการรวมคำสำคัญสองคำได้แก่ “ประสิทธิภาพ” และ “การบริการ” เพื่อให้มีความหมายที่สามารถอธิบายความได้กว้างขวางและเข้าใจง่ายขึ้น

###### 1.1.1 ประสิทธิภาพ

ความหมายของประสิทธิภาพ

ยูวูซ กุลาคี ให้ความหมายประสิทธิภาพ หมายถึงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่นำเข้า (Input) และผลลัพธ์ที่ออกมา (Output) เพื่อสร้างให้เกิดต้นทุนซึ่งเป็นการกระทำอย่างหนึ่งที่ต้อง (Doing Things Right) โดยคำนึงถึงวิธีการ (Means) ใช้ทรัพยากร (Resourecs) ให้เกิดการประหยัดหรือสิ้นเปลืองน้อยที่สุด (ยูวูซ กุลาคี 2548 อ้างถึงใน สัญญา เงินเล็ก 2552 : 4)

กูค (Good 1973) หมายถึง ความสามารถที่จะทำให้เกิดผลสำเร็จตามปรารถนาโดยใช้เวลาและความพยายามเพียงเล็กน้อยก็สามารถทำให้ผลงานที่ได้สำเร็จได้อย่างสมบูรณ์

เซอร์เบิร์ต เอ ซิมอน (Herbert A. Simon 1960, 180-181) กล่าวว่าถ้างานใดมีประสิทธิภาพสูงสุด ให้ออกจากความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า (Input) กับผลผลิต (Output) ที่ได้รับออกมา ซึ่งสรุปได้ว่าประสิทธิภาพเท่ากับผลผลิต

###### 1.1.2 การบริการ

ความหมายของการบริการ

อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดลพัฒน์กิจ (2548) ให้ความหมายการบริการ (Service) หมายถึง การกระทำใดๆ เพื่อช่วยเหลือ การให้ความช่วยเหลือ การดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น (Hospitality) โดยเป็นการปฏิบัติด้วยความเอาใจใส่อย่างมีไมตรีจิต



Lehtinen ให้นิยามว่า การบริการหมายถึง กิจกรรมหรือชุดของกิจกรรมหลายอย่างที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลหรือวัตถุอย่างใดอย่างหนึ่งเพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ

จิตตินันท์ เศษะคุปต์ ให้ความหมายว่า การบริการเป็นกระบวนการหรือกิจกรรมต่างๆที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ต้องการใช้บริการกับผู้ให้บริการ ในอันที่จะตอบสนองความต้องการอย่างใดอย่างหนึ่งให้บรรลุผลสำเร็จ (จิตตินันท์ เศษะคุปต์ 2549 อ่างใน ชวัลนุช อุทยาน 2553)

กล่าวโดยสรุป ประสิทธิภาพการให้บริการหมายถึงคำตอบที่ทำให้ทราบว่าการดำเนินงานนั้น ได้ผลคุ้มค่าเท่ากับต้นทุนหรือไม่และมีแนวทางที่ดีกว่าที่จะทำให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้หรือไม่เพียงใด โดยการให้ความช่วยเหลือเพื่อให้ผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจสูงสุด

## 1.2 ความต้องการของผู้รับบริการ

ผู้รับบริการเป็นบุคคลที่สำคัญที่สุดในกระบวนการบริการดังคำกล่าวที่ว่า “ผู้รับบริการเป็นฝ่ายถูกเสมอ” การเข้าถึงจิตใจของผู้รับบริการย่อมจะทำให้สามารถเข้าถึงการบริการที่ดีที่สุดได้ โดยทั่วไปมนุษย์ประกอบด้วยโครงสร้างทางร่างกายและจิตใจ มีการตอบสนองต่อสิ่งเร้าที่เข้ามากระตุ้นส่งผลให้เกิดเป็นพฤติกรรมนอกจากสิ่งที่เร้าแล้ว สิ่งที่มีอิทธิพลต่อการแสดงออกของพฤติกรรมได้แก่ การรับรู้ การเรียนรู้ แรงจูงใจ เจตคติ และบุคลิกภาพ รวมถึงสิ่งเร้าภายนอก เช่น อิทธิพลทางสังคม วัฒนธรรม เศรษฐกิจ ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมแบ่งออกเป็น 2 ส่วนได้แก่ ปัจจัยภายใน และปัจจัยภายนอก

### 1) ปัจจัยภายในตัวบุคคล แบ่งได้ 6 ด้านได้แก่

- ความต้องการ (Need) เป็นสภาวะความจำเป็นของบุคคลที่ได้รับการกระตุ้นให้เกิดการตอบสนอง แตกต่างกันไปตามเพศ อายุ ภูมิภาค ความสามารถ ความสนใจ และพัฒนาการด้านต่างๆ

- การรับรู้ (Perception) เป็นกระบวนการในการเลือกรับ จัดระเบียบและแปลความหมายของสิ่งเร้า ว่ามีความสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมเช่นไร ซึ่งการแปลความนั้นเป็นผลจากการเรียนรู้

- การเรียนรู้ (Learning) เป็นกระบวนการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของบุคคลไปจากเดิมเป็นผลมาจากประสบการณ์ที่ได้รับทั้งทางตรงและทางอ้อม

- แรงจูงใจ (Motivation) เป็นภาวะที่บุคคลได้รับการกระตุ้นให้มุ่งไปสู่เป้าหมายบางอย่าง

- เจตคติ (Attitude) เป็นความรู้สึกนึกคิดของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดในการที่จะมีปฏิกิริยาตอบสนองในลักษณะที่ชอบหรือไม่ชอบสิ่งนั้น

- บุคลิกภาพ (Personality) เป็นคุณสมบัติและอุปนิสัยเฉพาะตัวบุคคลที่ได้รับการปลูกฝังแต่วัยเด็กและเป็นตัวกำหนดลักษณะการแสดงออกของบุคคลนั้น

## 2) ปัจจัยภายนอกตัวบุคคล แบ่งได้ 5 ด้านได้แก่

- อิทธิพลทางครอบครัว (Family Impact) เป็นจุดเริ่มต้นของการที่บุคคลแสดงพฤติกรรมในสังคม ตามแบบอย่างค่านิยม ความเชื่อ ขนบธรรมเนียมของครอบครัว

- อิทธิพลทางสังคม (Social Impact) สภาพการณ์ของสังคมมีผลกระทบต่อความเป็นอยู่ของบุคคลและส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมทางสังคม

- อิทธิพลทางวัฒนธรรม (Culture Impact) เป็นตัวกำหนดรูปแบบการดำเนินชีวิตของคนในสังคม เกิดความแตกต่างระหว่างเชื้อชาติ

- อิทธิพลทางเศรษฐกิจ (Economic Impact) มีความสัมพันธ์กับการกินอยู่ และความสามารถในการตอบสนองความต้องการ

- อิทธิพลทางสิ่งแวดล้อม (Environment Impact) ปฏิสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นกับตัวบุคคลทำให้เกิดพฤติกรรมแสดงออกต่างๆ

ปัจจัยภายในตัวบุคคลและปัจจัยภายนอกตัวบุคคลที่กล่าวมาข้างต้น ล้วนแล้วมีผลต่อการตัดสินใจของผู้รับบริการทั้งสิ้น ความต้องการของผู้รับบริการล้วนมีความต้องการที่หลากหลายจึงเลือกที่จะรับบริการ หากแต่ในระหว่างกระบวนการจะเกิดความต้องการพื้นฐานจากการบริการเพียง 4 ประการ (Martin, 1995 อ้างถึงใน อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดลพัฒน์กิจ) ได้แก่

1. ความต้องการที่จะเข้าใจ (Need to Be Understand) เป็นความต้องการของผู้รับบริการที่จะสามารถติดต่อสื่อสารกับผู้ให้บริการได้ โดยไม่มีอุปสรรคด้านภาษาและอารมณ์มาขวางกั้นและมุ่งหวังให้เกิดความเข้าใจที่ถูกต้องทั้งหมด

2. ความต้องการการต้อนรับ (Need to Feel Welcome) เป็นความต้องการที่จะรู้สึกว่าคุณให้บริการยินดีที่จะต้อนรับผู้รับบริการและเต็มใจในการให้บริการและแสดงถึงการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ

3. ความต้องการที่จะรู้สึกว่าเป็นคนสำคัญ (Need to Feel Important) เป็นความต้องการที่จะให้ผู้ให้บริการบริการตนเองให้ต่างไปจากคนอื่น มีการให้เกียรติเป็นพิเศษ หรือให้ความสำคัญเป็นพิเศษ ซึ่งรูปแบบนั้นจะแตกต่างกันไปตามความต้องการของผู้รับบริการแต่ละราย

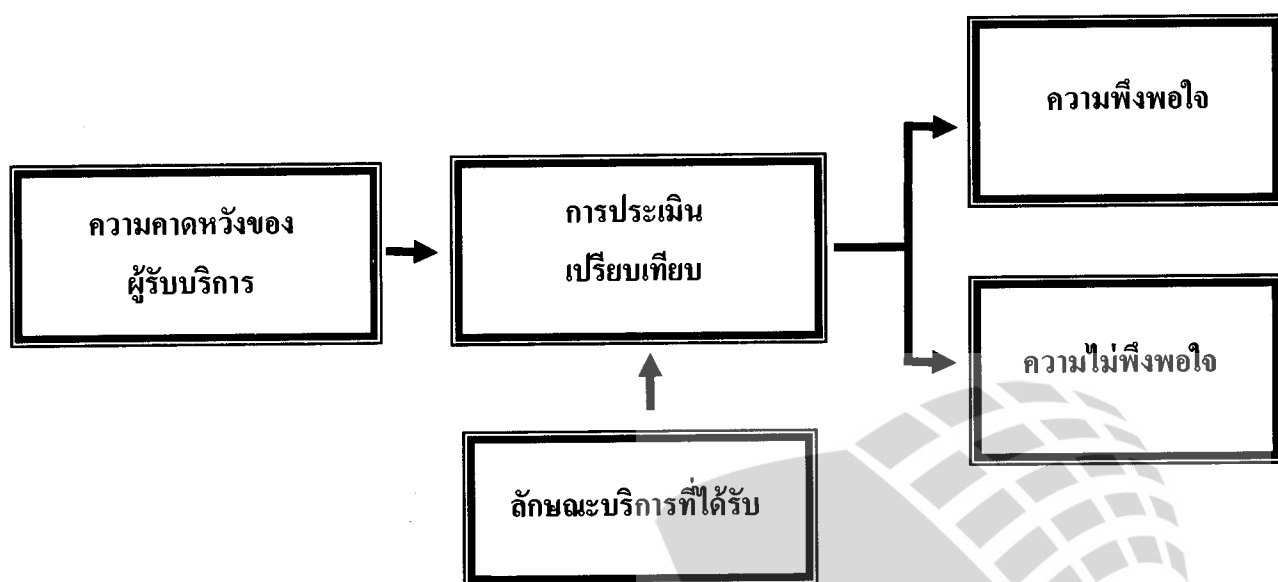
4. ความต้องการความสะดวกสบาย (Need for Comfort) เป็นความต้องการความสะดวกสบายในด้านต่างๆ ทั้งด้านอาคารสถานที่ บรรยากาศ ในการแสดงอิริยาบถต่างๆ เช่น การเดิน ไปมา การนั่ง ยืน หรือพูดคุยระหว่างกัน

### 1.3 ความพึงพอใจในบริการ

ในการศึกษาความพึงพอใจในการบริการนั้นจะต้องศึกษาทั้งในด้านการรับบริการซึ่งเป็นการรับรู้ของผู้มารับบริการ และด้านการให้บริการซึ่งเป็นการรับรู้ของผู้ให้บริการเอง ทั้งในด้านปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ ระดับของความพึงพอใจ ประเภทของความพึงพอใจ และความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของผู้รับบริการกับผู้ให้บริการ เพื่อให้ผู้บริหารกิจการบริการจะได้นำข้อมูลมาปรับปรุงการดำเนินงานบริการให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพอันนำไปสู่การเสริมสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีในสังคมอีกด้วย

ความพึงพอใจ (Satisfaction) มีผู้ให้ความหมายไว้หลายท่านแต่พอที่จะสรุปได้ว่า “ ความพึงพอใจเป็นระดับของความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ” โดยมีลักษณะของความพึงพอใจในการบริการ เป็นพฤติกรรมการแสดงออกในทางบวกของบุคคลที่เกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์อันหนึ่งอันใด ซึ่งสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น

ความพึงพอใจในการบริการจึงหมายถึง ภาพการณ์แสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของบุคคลอันเป็นผลมาจากการประเมินคุณภาพของการบริการจากการรับรู้สิ่งที่ได้รับจากการบริการเปรียบเทียบกับความคาดหวังในการบริการนั้น



ภาพที่ 2.1 แสดงกระบวนการเกิดความพึงพอใจในการบริการ

## 1.4 การจัดระบบบริการ

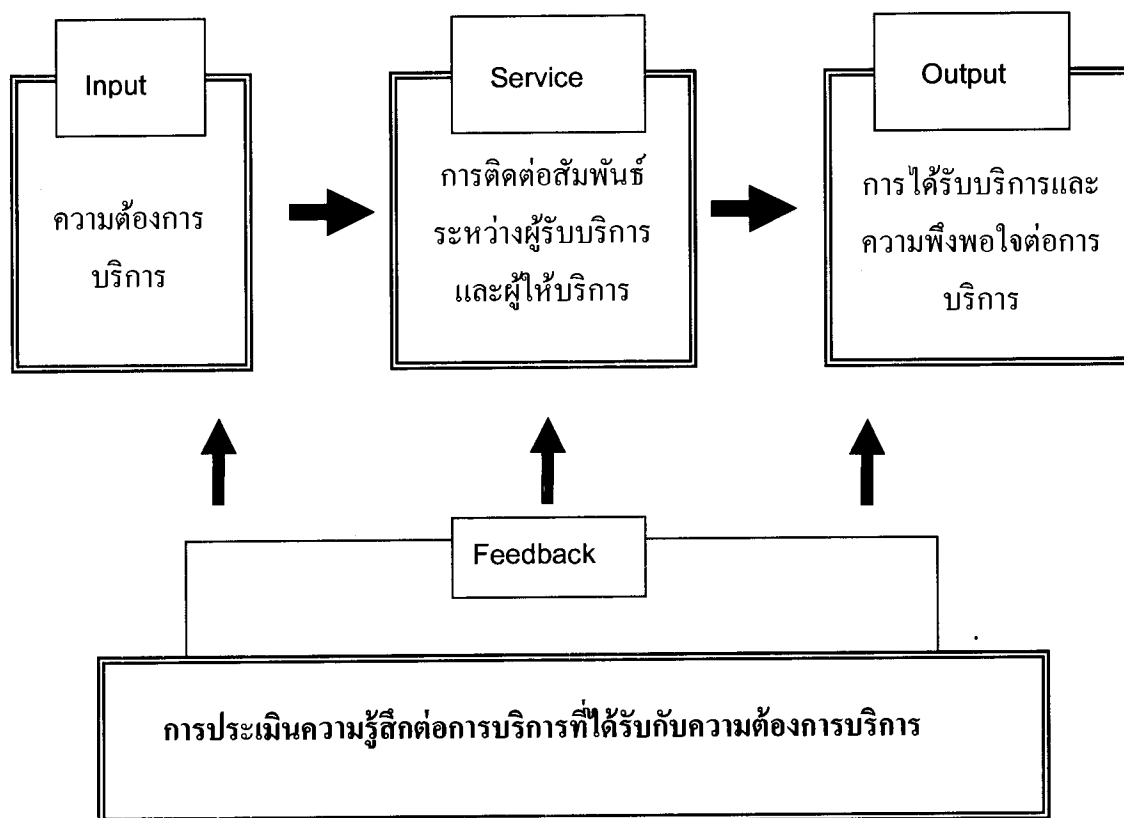
การปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้รับบริการและผู้ให้บริการนั้นจะเกิดขึ้นทันทีพร้อมกับเหตุการณ์ต่างๆ ในกระบวนการบริการ ดังนั้นการจัดระบบการบริการที่แตกต่างกันขึ้นอยู่กับนโยบายของแต่ละองค์การ ในการนำเสนอผลิตภัณฑ์บริการด้วยรูปแบบต่างๆ สิ่งสำคัญที่ต้องคำนึงก็คือองค์ประกอบของระบบบริการอันได้แก่ ผู้รับบริการ ผู้ให้บริการ องค์การกิจบริการ ผลิตภัณฑ์บริการและสภาพแวดล้อมของการบริการ ดังนั้นการจัดระบบการบริการจึงเป็นส่วนที่สำคัญในการดำเนินการตามเป้าหมายที่วางไว้

1. โครงสร้างระบบบริการ เกิดจากปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้รับบริการ ผู้ให้บริการ องค์การธุรกิจบริการ ผลิตภัณฑ์บริการ และสภาพแวดล้อมของการบริการ ดังนั้นหากส่วนใดส่วนหนึ่งเกิดความบกพร่องหรือไม่สามารถแสดงบทบาทได้ก็จะทำให้ระบบบริการประสบความล้มเหลวได้

2. แนวคิดเกี่ยวกับการจัดระบบบริการ เน้นกระบวนการจัดการให้ความสำคัญในการรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ และการตัดสินใจของผู้ให้บริการ ส่วนหน้าที่ต้องติดต่อกับผู้รับบริการโดยตรงในอดีตคณะผู้บริหารสูงสุดมีอำนาจสั่งการลงมาตามลำดับชั้นว่าควรจะให้บริการผู้รับบริการอย่างไร แต่ในปัจจุบันการสั่งการมุ่งสู่การสร้างสัมพันธ์กับผู้รับบริการ ในกระบวนการจัดการบริการของบุคลากรที่ปฏิบัติงานบริการ สภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวกรวมถึงระบบปฏิบัติการต่างๆ ในการติดต่อกับผู้รับบริการ ฝ่ายสนับสนุนการบริการเป็นเพียงส่วนประกอบขั้นต้นของการบริการที่ดี ไม่ใช่กลไกหลักของระบบบริการอีกต่อไป ดังนั้นความรับผิดชอบหลักจึงอยู่ที่ผู้ปฏิบัติงานส่วนหน้าที่ต้องปฏิบัติและตัดสินใจเกี่ยวกับการบริการ โดยเฉพาะช่วงเวลาของความจริง (Moment of Truth) โดยมอบอำนาจความอิสระในการปฏิบัติงานเพื่อความมีประสิทธิภาพ และมุ่งที่จะเชื่อมความสัมพันธ์ระหว่างองค์การธุรกิจบริการ ผู้ให้บริการ และผู้รับบริการเข้าไว้ด้วยกัน เพื่อการนำเสนอรูปแบบการบริการที่ทำให้ผู้รับบริการพึงพอใจและมีผลกำไรทางธุรกิจ

3. กระบวนการจัดการระบบการบริการ เน้นการจัดการอย่างต่อเนื่องทั้งกระบวนการบริการ ให้เป็นระบบแบบแผนเพื่อความมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลตามที่คาดหวังไว้ โดยเชื่อมโยงปัจจัยนำเข้า กระบวนการดำเนินการบริการ และปัจจัยนำออกไว้ด้วยกันและตรวจสอบผลผ่านกระบวนการป้อนกลับของข้อมูล

4. วงจรการให้บริการ ในการจัดระบบนั้นจะต้องศึกษาถึงสิ่งที่เป็นองค์ประกอบที่สำคัญของแต่ละส่วนในการทำให้เกิดการปฏิสัมพันธ์ระหว่างกันระหว่างผู้รับบริการและผู้ให้บริการ ในกระบวนการให้บริการนั้นซึ่งปฏิสัมพันธ์จะเกิดเป็นลำดับของเหตุการณ์ตั้งแต่เริ่มจนจบกระบวนการให้บริการ เรียกว่า วงจรการบริการ (Cycle of Service) โดยมุ่งเน้นการสร้างความประทับใจในการบริการ ซึ่งจะเปลี่ยนช่วงเวลาแห่งความจริงไปเป็นโอกาสในการสร้างความประทับใจ (Moment of Opportunity)



ภาพที่ 2.2 แสดงวงจรการให้บริการ

### 1.5 การพัฒนาผู้ปฏิบัติงานบริการ

การพัฒนาผู้ปฏิบัติงานบริการเป็นสิ่งที่องค์กรบริการต้องเอาใจใส่ในการเพิ่มทักษะให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน

1. การพัฒนาความรู้ (Knowledge) เพื่อให้เกิดความรู้ในระดับต่างๆ ได้แก่ ความรู้ในงาน (Job Knowledge) ความรู้ในองค์กร (Organization Knowledge) ความรู้ในการพัฒนาตนเอง (Self-Development Knowledge) เพื่อให้เข้าใจในการทำงานในองค์กรได้และทำงานได้มีศักยภาพขึ้น
2. การพัฒนาทักษะ (Skill) เพื่อให้เกิดความชำนาญ แบ่งได้เป็นทักษะทางเทคนิค (Technical Skill) ทักษะทางพฤติกรรม (Behavioral) ทักษะทางความคิด (Conceptual Skill)
3. การพัฒนาเจตคติ (Attitudes) เป็นส่วนเสริมสร้างผลปฏิบัติงานได้แก่ เจตคติต่อตนเอง เจตคติต่องานบริการ และเจตคติต่ออาชีพบริการ

4. การพัฒนาบุคลิกภาพ (Personality) เพื่อเสริมสร้างบุคลิกภาพในการปฏิบัติงานได้แก่การพัฒนาบุคลิกภาพภายในและภายนอกที่ดี เป็นการสร้างจิตสำนึกในการควบคุมอารมณ์และมีกิจกรรมายาที่เหมาะสม

โดยสรุปจะเห็นได้ว่า การให้ความสำคัญกับการให้บริการนั้นมีความสำคัญมาก ซึ่งส่วนหนึ่งต้องได้รับความร่วมมือจากผู้รับบริการ และผู้ให้บริการต้องเป็นบุคคลที่มีใจในการให้บริการเป็นสำคัญ ซึ่งทุกองค์กรไม่สามารถหลีกเลี่ยงการให้บริการได้ ดังนั้นผู้ให้บริการคือพนักงานผู้ให้บริการทุกๆด้าน มาว่าจะให้ข้อมูลข่าวสาร การประชาสัมพันธ์ การต้อนรับบุคคลทั้งภายในและภายนอก รวมถึงผู้มาติดต่อทุกประเภท เป็นต้น ต้องเข้าใจและตระหนักถึงความสำคัญของการให้บริการเพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีและความประทับใจกับผู้รับบริการทุกคน และท้ายสุดผู้ให้บริการเป็นกลไกสำคัญที่จะต้องพัฒนาบุคลิกภาพและทัศนคติที่ดี โดยเฉพาะการมีจิตสำนึกในการรักการให้บริการ เพื่อพัฒนาองค์กรอย่างสมบูรณ์แบบ

## 2. เทคโนโลยีสารสนเทศ

ปัจจุบันโลกได้วิวัฒนาการเข้าสู่ยุคสารสนเทศ (Information Age) อย่างเต็มตัว การเพิ่มจำนวนของข้อมูลข่าวสารทำให้มนุษย์ต้องหันมาพึ่งเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างมาก ดังนั้นเพื่อความเข้าใจเบื้องต้นควรทำความเข้าใจเกี่ยวกับ คำว่า ข้อมูล (Data) และสารสนเทศ (Information)

ข้อมูล (Data) คือข้อความที่อาจเป็นตัวเลขหรือข้อความที่ทำให้ผู้อ่านทราบความเป็นไปของเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น หรือสิ่งที่ปรากฏขึ้นและข้อมูลจะคงสภาพความเป็นข้อมูลนั้นไม่ว่าจะนำไปใช้หรือไม่ได้ใช้ก็ตาม

สารสนเทศ (Information) คือข้อความรู้ที่ได้จากการประมวลจากข้อมูลต่างๆที่เกี่ยวข้องในเรื่องนั้น จนได้เป็นข้อความรู้ที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้

ความแตกต่างระหว่างข้อมูลและสารสนเทศนั้น ข้อมูลจะคงสภาพเป็นข้อมูลอยู่เสมอ ส่วนสารสนเทศเป็นข้อความรู้ที่ประมวลได้จากข้อมูลที่เกี่ยวข้อง ออกมาเป็นความรู้ที่เป็นประโยชน์แก่ผู้ใช้นั้นๆ (สถาบันราชภัฏสวนดุสิต :2542 , 2-3)



## 2.1 นิยามของเทคโนโลยีสารสนเทศ

روبสัน (Robson) ได้ให้คำนิยามเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology) ว่ารวมความถึงฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ เช่นการประมวลผลข้อมูล เทคโนโลยีการสื่อสาร ระบบสำนักงานอัตโนมัติ และระบบการผลิตอัตโนมัติ ที่ปัจจุบันได้มีการนำเอาเทคโนโลยีเหล่านี้มาใช้ร่วมกันเพื่อเป็นเครื่องมือในการแสวงหา จัดเก็บ ส่งผ่าน หรือนำเสนอข้อมูล (Robson 1994: อ้างในธงชัย วงศ์ชัยสุวรรณ 2546)

ไอแซค-เฮนรี (Isaac-Henry, 1993) มีความเห็นว่า เนื่องจากเทคโนโลยีสารสนเทศเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว จึงยากแก่การให้นิยาม มีความเห็นว่าเทคโนโลยีสารสนเทศคือการใช้อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ และโทรคมนาคมในการบันทึก ประมวลผล จำนวนและส่งผ่านสารสนเทศในรูปแบบของข้อมูล รูปภาพ และเสียง จากสถานที่หนึ่งไปยังอีกสถานที่หนึ่ง

ครรรชิต มาลัยวงศ์ (2540) ได้ให้คำนิยามเทคโนโลยีสารสนเทศว่า เป็นเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับการจัดเก็บ ประมวลผล และเผยแพร่สารสนเทศ ซึ่งประกอบด้วยเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสื่อสารคมนาคม (Computer and Communication C&C) และรวมถึงแนวโน้มที่จะนับรวมถึงเทคโนโลยีอื่นๆ ที่เป็นองค์ประกอบของ C&C และเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องด้วย

### 1) เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์

จะใช้สำหรับการจัดการระบบสารสนเทศ เพื่อให้ได้สารสนเทศตามที่ต้องการอย่างถูกต้อง รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ ไม่ว่าจะเป็นการคัดเลือก การจัดหา การวิเคราะห์เนื้อหา หรือการค้นคืนสารสนเทศ ซึ่งกระบวนการจัดการหรือจัดทำระบบสารสนเทศที่สามารถผลิตสารสนเทศให้สนองความต้องการของผู้ใช้จะประกอบด้วยกรรมวิธี3ประการคือ การหาข้อมูล การประมวลผลข้อมูล และการแสดงผลข้อมูล ซึ่งกรรมวิธีทั้ง3ประการนี้ต้องอาศัยเทคโนโลยีด้านฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ อุปกรณ์สำหรับข้อมูลเข้าและแสดงผลออก



ภาพที่ 2.3 แสดงกระบวนการจัดการระบบสารสนเทศ

## 2) เทคโนโลยีโทรคมนาคม

จะช่วยให้การสื่อสารหรือการเผยแพร่สารสนเทศไปยังผู้ใช้ในแหล่งต่างๆ เป็นไปอย่างรวดเร็วถูกต้องครบถ้วนทันต่อเหตุการณ์ และในรูปลักษณะรูปแบบต่างๆ เช่น ข้อมูล (Data) อาจเป็นรูปแบบตัวเลขหรือตัวอักษร(Text) ภาพ(Image) และเสียง(Voice) ซึ่งเทคโนโลยีที่ใช้ในการสื่อสารหรือเผยแพร่สารสนเทศ ได้แก่ เทคโนโลยีที่ใช้ในระบบโทรคมนาคม เช่น ระบบโทรศัพท์ โมเด็ม แฟกซ์ โทรเลข วิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ รวมถึงเทคโนโลยีระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ที่จะช่วยให้ระบบการสื่อสารเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

### 2.2 ความสำคัญของเทคโนโลยีสารสนเทศ

ปัจจุบันพัฒนาการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเจริญก้าวหน้าอย่างรวดเร็ว มีการปรับปรุงเครื่องมือเครื่องใช้ที่เป็นประโยชน์กับงานสารสนเทศอยู่ตลอดเวลา ทำให้ทุกวงการอาชีพต้องหันมาปรับปรุงกลไกในวิชาชีพของตนให้ทันต่อสังคมสารสนเทศ และสอดคล้องกับกระแสโลก

นอกจากนี้ในชีวิตประจำวันภายในครอบครัวก็มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศกันมากขึ้น เช่น โทรศัพท์ วิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ วิดีโอเท็กซ์ ไมโครคอมพิวเตอร์ ฯลฯ เทคโนโลยีสารสนเทศจึงมีความสำคัญมากในปัจจุบัน และมีแนวโน้มมากยิ่งขึ้นในอนาคต เพราะเป็นเครื่องมือในการดำเนินงานสารสนเทศให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพนับตั้งแต่การผลิต การจัดเก็บ การประมวลผล การเรียกใช้ และการสื่อสารสารสนเทศ รวมทั้งการแลกเปลี่ยนและใช้ทรัพยากรสารสนเทศร่วมกันให้เกิดประโยชน์อย่างเต็มที่ ซึ่งความสำคัญของเทคโนโลยีสารสนเทศสรุปได้ดังนี้

1. ช่วยในการจัดระบบข่าวสารจำนวนมหาศาลของแต่ละวัน
2. ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการผลิตสารสนเทศ เช่น การคำนวณตัวเลขที่ยุ่งยากซับซ้อน การจัดเรียงสารสนเทศ ฯลฯ
3. ช่วยให้สามารถจัดเก็บสารสนเทศไว้ในรูปที่สามารถเรียกใช้ได้ทุกครั้งอย่างสะดวก
4. ช่วยให้สามารถจัดระบบอัตโนมัติเพื่อการจัดเก็บประมวลผลและเรียกใช้สารสนเทศ
5. ช่วยในการเข้าถึงสารสนเทศได้อย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพมากขึ้น
6. ช่วยในการสื่อสารระหว่างกันได้อย่างสะดวกรวดเร็ว ลดอุปสรรคเกี่ยวกับเวลาและระยะทาง โดยการใช้ระบบโทรศัพท์และอื่นๆ

### 2.3 การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

การนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เพื่อทำให้สำนักงานมีความสะดวกรวดเร็วขึ้นหรือทำให้เป็นระบบอัตโนมัติ นั้น อาจช่วยให้สามารถทำงานเดิมได้เร็วกว่าเดิมแต่การทำเช่นนั้นอาจเป็นการสกัดกั้นโอกาสของการเกิดการปรับปรุงขึ้นในองค์กร ก่อนที่องค์กรจะนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ ผู้บริหารจะต้องเปลี่ยนวิธีคิดจากการคิดในเชิงนิรนัย (Deductive) มาสู่การคิดในเชิงอุปนัย (Inductive) เสียก่อน การคิดแบบนิรนัยคือการมองไปที่ปัญหาก่อนแล้วจึงมองหาเทคโนโลยีสารสนเทศมาแก้ปัญหาที่นั้น ผู้บริหารส่วนใหญ่ถูกฝึกมาหรือคุ้นเคยกับวิธีคิดเช่นนี้ จึงมีผลทำให้สามารถทำงานแบบเดิมได้เร็วขึ้น ผิดน้อยลง ประหยัดมากขึ้น หรือมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ประมาณ 10-20 % แต่การคิดแบบอุปนัยนั้นเป็นการมองหรือศึกษาก่อนว่าเทคโนโลยีสารสนเทศแต่ละประเภทมีศักยภาพหรือสามารถทำอะไรได้บ้าง แล้วจึงนำเอาเทคโนโลยีที่เหมาะสมมาช่วยให้องค์กรสามารถทำงานในลักษณะใหม่ที่ไม่เคยทำในอดีต หรือนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยผ่านทางต้นที่องค์กรกำลังประสบอยู่ จึงจะเกิดผลของการปรับปรุงในองค์กรได้อย่างแท้จริง (Hammer and Champy 1993 อ้างใน ธงชัย วงศ์สุวรรณ 2546)

การใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศจะมีลักษณะเป็นแบบการประยุกต์ใช้ โดยเฉพาะในสภาพสังคมปัจจุบันมนุษย์สามารถใช้เทคโนโลยีสารสนเทศช่วยปฏิบัติงานในด้านต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพได้แก่การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในงานสำนักงาน เพื่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว ความถูกต้อง และสามารถจัดพิมพ์ฉบับซ้ำได้เป็นจำนวนมากซึ่งการประยุกต์ใช้มีหลายลักษณะดังนี้

1. งานจัดเตรียมเอกสาร ได้แก่การใช้เครื่องมือประมวลผลคำ (Word Processing) เป็นเครื่องมือในการจัดเตรียมอุปกรณ์ประกอบการใช้เทคโนโลยีนี้ ได้แก่เครื่องคอมพิวเตอร์ โมเด็ม และช่องทางการสื่อสาร ทั้งนี้เพื่อให้สามารถเชื่อมโยงสารสนเทศระหว่างแผนกหรือระหว่างหน่วยงานที่อยู่ห่างไกล
2. งานกระจายเอกสาร เป็นการกระจายสารสนเทศไปยังผู้ใช้ ณ จุดต่างๆ อาจทำได้โดยการเชื่อมโยงผ่านเครือข่ายโทรคมนาคม ผลิตภัณฑ์เทคโนโลยีสารสนเทศที่สามารถปฏิบัติงานได้โดยอัตโนมัติได้แก่ ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ เทเลเท็กซ์ โทรสาร ระบบการประชุมทางไกล เป็นต้น
3. งานจัดพิมพ์และค้นคืนเอกสาร สามารถปฏิบัติได้ทั้งระบบออนไลน์และระบบออฟไลน์ผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ หรือผ่านระบบเครือข่ายโทรคมนาคมรูปแบบอื่นเช่น ระบบฐานข้อมูล เป็นต้น

4. งานจัดเตรียมสารสนเทศในลักษณะภาพ เทคโนโลยีสารสนเทศที่สามารถดำเนินงานดังกล่าวนี้ได้แก่ เครื่องคอมพิวเตอร์สร้างภาพ (Computer Graphic Devices) เครื่องสแกนเนอร์ โพรแทคส์ และวีดิทัศน์ เป็นต้น

5. งานสื่อสารสารสนเทศด้วยเสียง เช่น การใช้โทรศัพท์ การประชุมทางโทรศัพท์ การบันทึกข้อมูลเสียงโดยใช้ Sound Blaster เป็นต้น

6. งานสื่อสารสารสนเทศด้วยภาพและเสียง เช่น ระบบมัลติมีเดีย ระบบการประชุมทางไกลด้วยภาพและเสียง เป็นต้น

### 3. ระบบฐานข้อมูล (Database System)

แต่เดิมความหมายของฐานข้อมูลคือ การรวมแฟ้มข้อมูลหลายๆแฟ้มที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กัน ซึ่งแต่ละแฟ้มข้อมูลจะประกอบด้วยหลายๆ เรคคอร์ดและแต่ละเรคคอร์ดแบ่งออกเป็นหลายๆ ฟิลด์ ปัจจุบัน ฐานข้อมูลสมัยใหม่จะเก็บข้อมูลในรูปของ ความจริง (Facts) ซึ่งเป็นรูปทางตรรก (Logic) ซึ่งอาจไม่เกี่ยวข้องกับแฟ้มข้อมูล เรคคอร์ดและฟิวด์ก็ได้ ความหมายของฐานข้อมูลสมัยใหม่จึงเป็นการจัดเก็บข้อมูลที่เกี่ยวข้องกันอย่างเป็นระบบ นอกจากจะเก็บตัวข้อมูลแล้วยังเก็บความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลด้วย ฐานข้อมูลแบ่งตามโครงสร้างข้อมูลได้ 3 แบบคือ

1. ฐานข้อมูลแบบลำดับชั้น (Hierarchical Database)
2. ฐานข้อมูลแบบข่ายงาน (Network Database)
3. ฐานข้อมูลแบบเชิงสัมพันธ์ (Relation Database)

การบันทึกข้อมูลไว้ในระบบคอมพิวเตอร์นั้นปัจจุบันนี้นิยมเก็บเป็นฐานข้อมูลซึ่งต้องมีซอฟต์แวร์ชุดหนึ่งทำหน้าที่จัดการข้อมูลผู้ใช้ และการค้นหาข้อมูลที่ผู้ใช้ ซอฟต์แวร์นี้เรียกว่า ระบบจัดการฐานข้อมูล (Database Management System หรือ DBMS) การเก็บข้อมูลไว้ในฐานข้อมูลจะปลอดภัยเพราะ DBMS มีวิธีที่จะตรวจสอบผู้ใช้ว่าเป็นผู้ที่ได้รับอนุญาตให้เข้าถึงและใช้งานฐานข้อมูลหรือไม่ ถ้าไม่ใช่ผู้ที่ได้รับอนุญาตระบบ DBMS ก็จะไม่ยอมให้ใช้ฐานข้อมูลนั้น ในทำนองเดียวกันถึงแม้ว่าผู้ใช้จะเป็นผู้ที่ได้รับอนุญาต แต่หากต้องการทำอะไรที่นอกเหนือจากที่ได้รับอนุญาต เช่น ได้รับอนุญาตให้อ่านข้อมูลไปใช้ได้ แต่แก้ไขไม่ได้ หากบุคคลนั้นต้องการแก้ไขข้อมูล DBMS ก็จะไม่ยอมให้ทำเช่นนั้น นอกจากนี้ฐานข้อมูลยังทำให้ข้อมูลเป็นระบบที่ผู้ใช้จากฝ่ายต่างๆ สามารถใช้ข้อมูลร่วมกันได้ด้วย ความมั่นใจในความปลอดภัย และทำให้ผู้บริหารมีความเชื่อมั่นว่าข้อมูลที่ได้รับนั้นถูกต้องด้วย

ระบบฐานข้อมูลถูกสร้างขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่ออำนวยความสะดวกต่อผู้ใช้งานข้อมูล ในการสร้าง ปรับปรุง และใช้ฐานข้อมูล เช่น DBASE, FOXBASE, FOXPRO, MICROSOFT ACCESS, INFORMIX, ORACLE เป็นต้น การใช้งานผู้ใช้ไม่ต้องสนใจว่าข้อมูลจะถูกเก็บอย่างไร ผู้ใช้เพียงออกคำสั่งง่ายๆ ในการเรียกใช้ข้อมูล เพิ่มข้อมูล ปรับปรุงข้อมูล หรือ ลบข้อมูลผ่านทางระบบจัดการฐานข้อมูลแทน ระบบจัดการฐานข้อมูลทำหน้าที่ดังนี้

1. จัดการ โครงสร้างที่ใช้ในการเก็บข้อมูล
2. ค้นหาข้อมูลตามเงื่อนไขที่ต้องการ
3. จัดทำรายงานตามต้องการ
4. เพิ่ม ลบ แก้ไข ปรับปรุง ข้อมูลในฐานข้อมูล
5. ควบคุมดูแลการสร้างและเรียกใช้ฐานข้อมูล

โดยสรุปจะเห็นได้ว่าการบริหารงานแนวใหม่ในทุกหน่วยงานจำเป็นต้องเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน เพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงตามสภาวะ โลกปัจจุบันและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการที่มีความหลากหลายมากขึ้น ในการบูรณาการเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาประยุกต์ใช้ควบคู่ไปกับการทำงานที่ทำในปัจจุบัน จะสามารถช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานได้เป็นอย่างดี ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับทางเลือกสรรว่าจะใช้เทคโนโลยีประเภทใดให้เหมาะสมกับลักษณะของงาน เหมาะสมกับบุคลากร เหมาะสมกับองค์กร และมีความคุ้มค่ากับงบประมาณที่ลงทุนหรือไม่

#### 4. จดหมายเหตุดิจิทัล

##### 4.1 ความหมายของเอกสาร

คำว่า “เอกสาร” ตรงกับภาษาอังกฤษว่า (Document) ซึ่งใน Dictionary ฉบับ NEW MODEL ENGLISH-THAI DICTIONARY ESK EDITION แปลถ่ายถอดโดย ส. เศรษฐบุตร ให้ความหมายไว้ว่า พยานหลักฐาน เอกสาร สนับสนุนด้วยเอกสาร

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พุทธศักราช 2542 อธิบายความหมายไว้ว่า “เอกสาร หมายถึงหนังสือที่เป็นหลักฐาน ; (กฎ) กระดาษหรือวัสดุอื่นใด ซึ่งได้ทำให้ปรากฏความหมายด้วยอักษร ตัวเลข ผังหรือแผนแบบอย่างอื่น จะเป็นโดยวิธีพิมพ์ ถ่ายภาพ หรือวิธีอื่น อันเป็นหลักฐานแห่งความหมายนั้น”

ในร่างพระราชบัญญัติจดหมายเหตุแห่งชาติได้อธิบายความหมายของเอกสารว่า “หมายถึงกระดาษหรือวัสดุอื่นใด ซึ่งได้ทำให้ปรากฏความหมายด้วยตัวอักษร ตัวเลข ภาพ แสง เสียง ผัง หรือแผนแบบอย่างอื่น ไม่ว่าจะ เป็นโดยวิธีพิมพ์ ถ่ายภาพ บันทึก หรือวิธีอื่นใดอันเป็นหลักฐานแห่งความหมายนั้น และให้รวมถึงข้อมูลข่าวสารอิเล็กทรอนิกส์”

เมื่อนำความหมายของคำว่า “เอกสาร” ดังกล่าวข้างต้นมาวิเคราะห์และสังเคราะห์แล้ว เอกสารจึงหมายถึง หนังสือ กระดาษ หรือวัสดุอื่นใด ซึ่งทำให้ปรากฏความหมายหรือสื่อความหมาย ให้รู้ข้อมูลหรือสิ่งใดๆ ไม่ว่าจะการสื่อความหมายนั้นจะทำได้โดยสภาพของสิ่งนั้นเอง หรือโดยผ่านวิธีการใดๆ เอกสารมีหลากหลายรูปแบบเช่น กระดาษ หนังสือ ภาพถ่าย ฟิล์ม แถบบันทึกเสียง แถบบันทึกภาพ แผนที่ แผนที่ แผนผัง แบบแปลน วัสดุทางคอมพิวเตอร์ ฯลฯ (สำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติ, การอนุรักษ์เอกสารจดหมายเหตุโดยการแปลงรูปแบบข้อมูลเข้าสู่ระบบดิจิทัล : 2551)

## 4.2 เอกสารจดหมายเหตุ

เอกสารจดหมายเหตุ (Archives) หมายถึง ข้อมูลทุกรูปแบบที่หน่วยงานผลิตขึ้นใช้ในการปฏิบัติงานแต่สิ้นกระแสรปฏิบัติงานแล้ว และได้รับการประเมินว่ามีคุณค่าในฐานะเป็นข้อมูลขั้นต้นที่แสดงถึงการดำเนินงานและพัฒนาการของหน่วยงานนั้นๆ ซึ่งมีความสำคัญต่อประวัติศาสตร์ของประเทศ ทั้งนี้หมายรวมถึงเอกสารส่วนบุคคลที่รับมอบจากบุคคลสำคัญหรือทายาทด้วย

เอกสารจดหมายเหตุจึงเป็นข้อมูลสารนิเทศที่เก็บความทรงจำ ประวัติการดำเนินงานของเจ้าของเอกสารซึ่งก็คือความทรงจำของประเทศนั่นเอง เอกสารจดหมายเหตุจึงเป็นเอกสารที่ให้ข้อมูลสำคัญซึ่งมีคุณค่าเป็นอย่างยิ่งต่อการศึกษา ค้นคว้า วิจัย ประวัติการดำเนินงานของบุคคล หน่วยงาน และเหตุการณ์ในประวัติศาสตร์ทุกด้าน ไม่ว่าจะเป็นด้านการเมือง การปกครอง เศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม และสิ่งแวดล้อม

เอกสารจดหมายเหตุแบ่งออกเป็น 4 ประเภท ได้แก่

1. เอกสารจดหมายเหตุประเภทลายลักษณ์อักษร (Textual Archives) คือเอกสารที่สื่อความหมายเนื้อหาด้วยลายลักษณ์อักษร มาว่าจะเป็นตัวเขียนหรือตัวพิมพ์ เช่น เอกสารโต้ตอบ เอกสารประชุม แผนงาน โครงการ รายงาน บทความ ฯลฯ
2. เอกสารโสตทัศนจดหมายเหตุ (Audio-Visual Archives) คือเอกสารที่สื่อความหมายด้วยภาพหรือเสียง เช่น ภาพถ่าย ฟิล์มเนกาทิฟ สไลด์ โปสเตอร์ ปฏิทิน บัตรอวยพร แถบบันทึกเสียง แถบบันทึกภาพ ฟิล์มภาพยนตร์ ฯลฯ
3. เอกสารจดหมายเหตุประเภทแผนที่ แผนผัง (Cartographic Archives) เช่น แผนที่ แผนผัง แบบแปลน พิมพ์เขียว ฯลฯ
4. เอกสารจดหมายเหตุประเภทวัสดุคอมพิวเตอร์ (Machine-Readable Archives) เป็นเอกสารที่บันทึกข้อมูลและค้นหาข้อมูลที่บันทึกไว้นั้นด้วยคอมพิวเตอร์ เช่น ดิสก์เกตต์ ซีดี วีซีดี ดีวีดี ฯลฯ

### 4.3 การอนุรักษ์เอกสาร

การอนุรักษ์ (Conservation) มีความหมายรวม 2 นัยคือ การป้องกัน (Prevention) และการปฏิบัติการอนุรักษ์ (Conservation Treatment) ซึ่งการอนุรักษ์เอกสารมีความหมายเป็น 2 นัยเช่นกัน คือ

1. การป้องกัน (Prevention) เป็นวิธีชะลอการชำรุดหรือเสื่อมสภาพที่จะเกิดขึ้นกับเอกสาร ซึ่งก่อนที่จะป้องกันมิให้เอกสารเกิดความชำรุดหรือเสื่อมสภาพได้นั้นจำเป็นจะต้องเข้าใจถึงคุณสมบัติของวัสดุที่ผลิตเอกสาร สาเหตุและปัญหาต่างๆ ที่อาจก่อให้เกิดความชำรุดเสื่อมสภาพกับวัสดุนั้น เพื่อที่จะสามารถเลือกวิธีป้องกันและหลีกเลี่ยงปัญหาต่างๆ ที่อาจจะเกิดขึ้นกับเอกสารได้อย่างเหมาะสม ซึ่งจะเป็นวิธีที่ดีที่สุดในการที่จะอนุรักษ์เอกสารนั้นๆ ให้คงอยู่ได้ตลอดไป

2. การปฏิบัติการอนุรักษ์ (Conservation Treatment) เป็นวิธีการที่นำมาเพื่อแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นกับเอกสาร โดยการกำจัดปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นออกไปให้หมด แล้วซ่อมแซมหรือเสริมสร้างให้กลับคืนสู่สภาพเดิมหรือใกล้เคียงสภาพเดิมมากที่สุด ทั้งความแข็งแรง รูปแบบ และเนื้อวัสดุ ทั้งนี้วิธีการที่นำมาใช้นี้จะต้องไม่ก่อเกิดการเปลี่ยนแปลงใดๆ กับเอกสารและสามารถแก้ไขกลับไปเหมือนสภาพเดิมก่อนการปฏิบัติการอนุรักษ์ได้ ซึ่งกระบวนการดังกล่าวเป็นหน้าที่ของนักอนุรักษ์ที่ได้รับการฝึกอบรมมาแล้วเป็นอย่างดี

### 4.4 การอนุรักษ์เอกสารจดหมายเหตุโดยการแปลงรูปแบบข้อมูล

เอกสารจดหมายเหตุทุกชนิดย่อมเสื่อมสภาพไปตามกาลเวลา กระบวนการยืดอายุเนื้อหาของเอกสารเพื่อรักษาเนื้อหานั้นๆ ให้คงอยู่ยืนยาวถาวรตลอดไปนั้น การถ่ายถอดเนื้อหาจากวัสดุเดิมไปบันทึกยังวัสดุรูปแบบใหม่ที่มีความคงทน ยืนยาว สามารถศึกษาค้นคว้าและรักษาได้ง่ายกว่า เป็นวิธีการหนึ่งที่น่าพึงประสงค์

การอนุรักษ์เอกสารโดยการแปลงรูปแบบข้อมูล (Preservation Reformatting) เป็นการถ่ายถอดเนื้อหาของเอกสารจากวัสดุดั้งเดิมไปบันทึกยังวัสดุรูปแบบใหม่เพื่อการอนุรักษ์เอกสารให้มีอายุยืนยาว และมีเอกสารรูปแบบใหม่ให้ใช้ศึกษาค้นคว้าได้อย่างสะดวกรวดเร็วและสะดวกในการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารต่อกันในยุคปัจจุบันนี้ โดยแปลงรูปแบบข้อมูลให้อยู่ในรูปของไมโครฟิล์ม การทำสำเนาด้วยการถ่ายภาพ และสื่อโสตทัศนต่าง

การตัดสินใจเลือกเอกสารมาอนุรักษ์โดยการแปลงรูปแบบข้อมูลนั้น มีสิ่งที่จะต้องพิจารณาและคำนึงได้แก่ บุคลากร ความรู้ กระบวนการ วิธีแปลงข้อมูล รูปแบบข้อมูลที่ต้องการค่าใช้จ่ายในระยะสั้นและระยะยาว หลักในการอนุรักษ์เอกสาร โดยการแปลงรูปแบบข้อมูลประกอบด้วย

1. สนองความต้องการในการใช้เอกสาร มีจุดประสงค์เพื่อให้ใช้ประโยชน์จากข้อมูลนั้นได้มากที่สุด โดยต้อง

- อธิบายถึงวัตถุประสงค์ของการอนุรักษ์เอกสาร โดยการแปลงรูปแบบข้อมูล เพื่อทำความเข้าใจและสร้างความร่วมมือระหว่างเจ้าหน้าที่กับกลุ่มผู้ใช้

- เลือกรูปแบบที่ได้มาตรฐานและมีผู้ใช้กันอย่างกว้างขวาง

- ทำเครื่องมือสืบค้นตามรูปแบบมาตรฐานและง่ายต่อการค้นหา

- มีความรู้ในการดูแลรักษาเอกสาร ทั้งเอกสารต้นฉบับและเอกสารรูปแบบใหม่ที่จะจัดทำขึ้น

2. ทำสำเนาครั้งเดียว การเสื่อมสภาพของเอกสารบางครั้งเกิดจากการทำสำเนาหลายครั้ง การแปลงรูปแบบข้อมูลมีวัตถุประสงค์เพื่อป้องกันเอกสารจากความเสียหายต่าง ๆ พร้อมกับการปรับปรุงการเข้าถึงเอกสารนั้นๆ โดยต้อง

- สร้างเครื่องมือช่วยค้นและเผยแพร่วิธีการใช้เอกสารรูปแบบใหม่ที่สะดวก ถูกต้องเหมาะสมเพื่อสงวนรักษาสำเนาอย่างมีคุณภาพ

- ดำเนินการแปลงรูปแบบข้อมูลอย่างมีมาตรฐาน ตัวสำเนาเอกสารรูปแบบใหม่จะต้องมีรายละเอียดที่ครบถ้วนสมบูรณ์ เหมือนหรือใกล้เคียงต้นฉบับมากที่สุดเท่าที่จะทำได้

3. มีความคงทน ในการแปลงรูปแบบข้อมูล สำเนาเอกสารรูปแบบใหม่จะต้องดำเนินการเพื่อให้สำเนานั้นอยู่ได้นานที่สุดเท่าที่จะสามารถเป็นไปได้ และมีผลกระทบต่อการบริหารจัดการเอกสารน้อยที่สุดเท่าที่จะทำได้ โดยต้อง

- ใช้วิธีการที่ได้มาตรฐาน

- มีความรู้ในการทำสำเนาและสามารถควบคุมสภาพแวดล้อมขณะทำสำเนาได้อย่างเหมาะสม

- สร้างเทคนิคและบริหารจัดการข้อมูลรายละเอียดของข้อมูลของเอกสารที่ได้ ทั้งทางด้านกายภาพและคุณลักษณะของรูปแบบของสำเนา เพื่อให้สามารถจัดการได้เมื่อเวลาผ่านไป

- เก็บสำเนาแทนต้นฉบับในห้องเก็บเอกสารที่เหมาะสม

4. รับรองคุณภาพของการทำสำเนา การอนุรักษ์เอกสาร โดยการแปลงรูปแบบข้อมูลไม่ได้เป็นการสร้างสำเนาแทนที่เอกสารต้นฉบับเพื่อหน้าตา ความรู้สึก หรือเพื่อให้มีต้นฉบับที่มีหลายรูปแบบ แต่สร้างขึ้นมาเพื่อให้สามารถจัดเก็บข้อมูลสำคัญ เป็นสำเนาแทนต้นฉบับเพื่ออายุของต้นฉบับ โดยหน่วยงานต้องควบคุมโปรแกรมและระบบให้ถูกต้องตรงกับมาตรฐาน และรับรองว่าสำเนาที่ได้มีความสมบูรณ์ตามกระบวนการแปลงรูปแบบข้อมูล

5. การทำสำเนาเพิ่มจะต้องเสียค่าใช้จ่ายน้อยแต่มีคุณภาพ การทำสำเนาสองชุดเพื่อป้องกันต้นฉบับสูญหาย บางครั้งเป็นที่นิยมกว้างขวาง โดยเก็บสำเนาต้นฉบับในห้องเก็บที่เหมาะสม และ

ทำสำเนาสำหรับใช้งานจากสำเนาต้นฉบับและอยู่ในรูปแบบที่ผู้ใช้สนใจและต้องการมากที่สุดและเสียค่าใช้จ่ายน้อยที่สุด

#### 4.5 การอนุรักษ์เอกสารจดหมายเหตุโดยการแปลงแบบข้อมูลเป็นระบบดิจิทัล

การแปลงรูปแบบข้อมูล เป็นการถ่ายทอเนื้อหาของเอกสารจากวัสดุตั้งเดิมไปบันทึกยังวัสดุรูปแบบใหม่ เพื่อรักษาเอกสารต้นฉบับให้ปลอดภัยจากความเสียหายต่อการเสื่อมสภาพ จากการนำเอกสารออกให้บริการ ซึ่งการแปลงรูปแบบข้อมูลจากข้อมูลรูปแบบอนาล็อกไปเป็นข้อมูลรูปแบบระบบดิจิทัล เป็นวิธีหนึ่งของการอนุรักษ์เอกสารที่หน่วยงานต่างๆ นิยมเลือกใช้ เพื่อให้บริการที่ทันสมัย รวดเร็ว กว้างขวาง ครอบคลุมกลุ่มผู้ใช้ สะดวกในการแลกเปลี่ยนข้อมูล และประหยัดเนื้อที่ที่จะจัดเก็บ ซึ่งปัจจุบันมีการคิดค้นหาวิธีการนำเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตสมัยต่างๆ เข้ามาถ่ายทอเนื้อหาจากวัสดุเดิมไปยังวัสดุใหม่ เพื่อช่วยยืดอายุเนื้อหาของเอกสารให้คงอยู่ เพื่อใช้ศึกษาค้นคว้าได้ตลอดไป

ในการคัดเลือกเอกสารเพื่ออนุรักษ์ด้วยการแปลงรูปแบบข้อมูลเป็นระบบดิจิทัลนั้น ขึ้นอยู่กับคุณค่าการใช้งาน สภาพของเอกสาร คุณลักษณะของเอกสารต้นฉบับและรูปแบบการทำสำเนาดิจิทัลที่เหมาะสมกับการใช้และการเข้าถึงข้อมูล ดังนี้

##### 1. คุณค่าเอกสาร

การจัดลำดับเพื่อการแปลงรูปแบบเอกสารเป็นระบบดิจิทัล จะให้ความสำคัญกับเอกสารซึ่งมีคุณค่าสูงในระดับชาติที่เผชิญกับความเสียหายอยู่ก่อน โดยมีเป้าหมายเพื่อป้องกันสงวนรักษา และรักษาเอกสารให้อยู่ในสภาพที่ปลอดภัย ลดการจับต้องต้นฉบับโดยไม่จำเป็น

##### 2. สภาพของเอกสาร

เอกสารที่ไม่อยู่ในสภาพพร้อมให้บริการเพราะชำรุด กรอบเปราะหรือบันทึกอยู่บนสื่อไม่คงทน จัดอยู่ในข่ายที่จะแปลงรูปแบบเป็นระบบดิจิทัล

##### 3. การใช้งานของเอกสาร

เอกสารต้นฉบับที่มีความต้องการใช้ถี่ หรือมีค่าใช้จ่ายในการรับข้อมูลในรูปแบบเดิมนั้นสูง จัดอยู่ในข่ายที่ควรจะแปลงรูปแบบเป็นระบบดิจิทัลอย่างยิ่ง

##### 4. คุณลักษณะของเอกสารต้นฉบับ

เอกสารต้นฉบับทุกชนิดที่มีความแตกต่างทั้งรูปแบบทางกายภาพและคุณลักษณะสามารถแปลงเข้าสู่ระบบดิจิทัลได้ทั้งสิ้น ไม่ว่าจะเป็นเอกสารเย็บเล่ม เอกสารแผ่น ภาพถ่าย เนกาตีฟ ทั้งขาวดำและสี หรือเอกสารอื่นๆที่จะมีการผลิตเพิ่มขึ้นในอนาคต

## 5. การรับรองเอกสารที่ผลิตจากระบบดิจิทัล

เอกสารที่ได้จากระบบแปลงรูปแบบข้อมูลด้วยระบบดิจิทัล ต้องมีคุณสมบัติสอดคล้องกับระบบจัดเก็บและสงวนรักษา เพราะในบางกรณีเทคโนโลยีหรือวิธีการที่มียังพัฒนาได้ไม่ถึงขั้นที่จะผลิตเอกสารขนาดใหญ่ได้ละเอียด สมบูรณ์ เป็นที่น่าพอใจ เอกสารบางชิ้นหรือบางกลุ่มอาจจะต้องเลือกมาทดลองอนุรักษ์ด้วยการแปลงรูปแบบข้อมูลเป็นระบบดิจิทัลเพื่อทดสอบผลวิจัยที่ออกมาเพื่อการตัดสินใจถึงความเป็นไปได้ของการเลือกรูปแบบที่แน่นอนของเอกสารที่มีขนาดใหญ่ หรือจำนวนมากมาแปลงรูปแบบเอกสารเป็นระบบดิจิทัล

## 6. เครื่องมือช่วยค้น

เครื่องมือช่วยค้นรูปแบบต่างๆ เป็นสิ่งที่ต้องทำขึ้นเพื่อการเข้าถึงทั้งตัวเอกสารดิจิทัล ไมโครฟิล์ม และเอกสารที่พิมพ์ขึ้นมา รายการข้อมูลในเครื่องมือช่วยค้นต้องระบุข้อมูลต่างๆของกระบวนการผลิตเอกสารดิจิทัลอย่างเหมาะสม

โดยสรุปการบริหารงานด้านจดหมายเหตุดิจิทัลมีหลักการสำคัญที่ต้องการอนุรักษ์เอกสารต้นฉบับให้มีสภาพคงเดิมมากที่สุด แต่ด้วยปัจจัยต่างๆที่มีผลต่อกระบวนการจัดทำจดหมายเหตุดิจิทัลจึงจำเป็นต้องศึกษาอย่างรอบครอบถึงความเหมาะสมในการนำมาประยุกต์ใช้ โดยทั้งนี้ต้องคำนึงถึงความคุ้มค่าที่มีผลต่อตัวเอกสาร กระบวนการทำงาน และประโยชน์ในด้านการบริการ

## 5. สรุปผลการศึกษา

การศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้ศึกษาได้รวบรวมเอกสารเพื่อทำการวิเคราะห์เนื้อหาความรู้ และหาข้อสรุป ที่มีความสอดคล้องตามกรอบแนวคิดของปัญหาและการค้นหาสาเหตุที่แท้จริง สรุปได้ดังนี้

1. ด้านประสิทธิภาพการบริการ มุ่งเน้นศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลด้านบุคลากรผู้ให้บริการ โดยนำแนวคิดความต้องการของผู้รับบริการ ความพึงพอใจในบริการ การจัดระบบบริการ และการพัฒนาผู้ปฏิบัติงานบริการ มาเปรียบเทียบกับปัญหาสาเหตุว่าแนวคิดใดเหมาะสมเพื่อใช้เป็นแนวทางแก้ไขปัญหา

2. ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ มุ่งเน้นการศึกษาในกระบวนการปฏิบัติงาน โดยใช้ทฤษฎีแนวคิดเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ เทคโนโลยีโทรคมนาคม ระบบฐานข้อมูล และการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ มาเปรียบเทียบกับปัญหาสาเหตุที่เกี่ยวข้องทางด้านเทคนิคต่างๆ และสรุปหาแนวคิดที่เหมาะสมเพื่อใช้เป็นแนวทางแก้ปัญหา

3. ด้านจดหมายเหตุดิจิทัล มุ่งเน้นการศึกษาในกระบวนการอนุรักษ์เอกสารจดหมายเหตุเพื่อลดปัญหาความเสี่ยงที่เกิดขึ้นกับเอกสาร โดยแนวคิดการอนุรักษ์เอกสาร การอนุรักษ์เอกสารโดยการแปลงรูปแบบข้อมูล การอนุรักษ์เอกสาร โดยการแปลงรูปแบบข้อมูลเป็นระบบดิจิทัล มาเปรียบเทียบกับปัญหาสาเหตุและสรุปหาแนวคิดที่เหมาะสมเพื่อใช้เป็นแนวทางแก้ปัญหา



### บทที่ 3

## สภาพทั่วไปของงานที่ปฏิบัติ

สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรมีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการดำเนินงานราชการประจำทั่วไปของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร ถือเป็นองค์กรด้านนิติบัญญัติมีเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรเป็นผู้บังคับบัญชาปฏิบัติราชการขึ้นตรงต่อประธานสภาผู้แทนราษฎร ด้วยภารกิจด้านเลขานุการของสภาผู้แทนราษฎร สำนักงานฯ ได้ตระหนักถึงความสำคัญของการปฏิบัติงานที่ต้องสอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจ สังคมและการเมืองตามบทบัญญัติแห่งรัฐธรรมนูญฉบับปัจจุบัน (พ.ศ. 2550) จึงได้กำหนดวิสัยทัศน์เพื่อเป็นหัวใจขององค์กรคือ “องค์กรที่เป็นเลิศในการให้บริการ เพื่อส่งเสริมงานของสถาบันนิติบัญญัติให้ก้าวหน้า ทันสมัย โปร่งใสและเป็นธรรม โดยคำนึงถึงผลประโยชน์สูงสุดของปวงชน” โดยมีพันธกิจที่จะต้องพัฒนางานของฝ่ายนิติบัญญัติด้านบริหารจัดการ ด้านวิชาการ และด้านบริการให้มีคุณภาพเป็นรัฐสภาอิเล็กทรอนิกส์ (E-Parliament) และศูนย์ข้อมูลนิติบัญญัติ พัฒนางานรัฐสภาต่างประเทศให้เป็นผู้นำในเวทีรัฐสภาระหว่างประเทศควบคู่กับการสร้างเสริมความสัมพันธ์และความร่วมมือกับรัฐสภาต่างประเทศ พัฒนาบุคลากรให้มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน มีค่านิยมมุ่งทำงานเพื่อองค์กรและประชาชน ส่งเสริมให้ประชาชนมีความรู้ความเข้าใจมีทัศนคติที่ดี มีส่วนร่วมในการปกครองตามระบอบประชาธิปไตย ตลอดจนดำเนินการจัดหาสถานที่และก่อสร้างรัฐสภาแห่งใหม่ให้เหมาะสมเป็นสัญลักษณ์ของการปกครองระบอบประชาธิปไตย

ในการปฏิบัติพันธกิจให้บรรลุตามวัตถุประสงค์และวิสัยทัศน์ที่กำหนดไว้ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรได้กำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนาคตามแผนกลยุทธ์เพื่อเป็นกรอบแนวทางการพัฒนาไปสู่การปฏิบัติให้เกิดผลสำเร็จเป็นรูปธรรม ซึ่งมอบหมายให้สำนักต่างๆรับผิดชอบกำหนดแผนงาน และโครงการเพื่อให้สอดคล้องตามแผนกลยุทธ์ ทั้งนี้สำนักวิชาการก็เป็นหนึ่งในหลายสำนักที่มีภารกิจหน้าที่การปฏิบัติงานเพื่อให้รองรับแผนกลยุทธ์ด้วย

#### 1. สำนักวิชาการ

สำนักวิชาการเดิมมีชื่อเรียกว่า “หอสมุดรัฐสภา” มีฐานะเทียบเท่ากองตามประกาศรัฐสภาเรื่องแบ่งส่วนราชการสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. 2538 ลงวันที่ 1 มิถุนายน 2538 โดยแบ่งส่วนราชการออกเป็น 18 หน่วยงาน ต่อมาในปี พ.ศ. 2545 ได้มีประกาศรัฐสภาเรื่องการแบ่งส่วนราชการภายในสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. 2545 ลงวันที่ 30 พฤษภาคม 2545 ให้แบ่งส่วนราชการภายในสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ออกเป็น 19 สำนัก โดยหอสมุดรัฐสภาได้เปลี่ยนชื่อเป็นสำนักวิชาการมาจนถึงปัจจุบัน มีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

1. ดำเนินการศึกษา ค้นคว้า วิเคราะห์ จัดให้มีการวิจัยรวบรวมและรวมข้อมูลทางวิชาการ
2. ดำเนินการจัดทำข้อมูลและข้อเสนอแนะทางวิชาการตามความต้องการของสมาชิก  
รัฐสภา สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร หน่วยงานภายในสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรและบุคคล  
ในวงงานสภา
3. วิเคราะห์เสนอความเห็นและให้บริการทางวิชาการเพื่อสนับสนุนงานด้านนิติบัญญัติของ  
สมาชิกรัฐสภา คณะกรรมาธิการ ข้าราชการ และบุคคลอื่นที่เกี่ยวข้อง
4. ดำเนินการเกี่ยวกับการบริหารงานและการให้บริการตามหลักบรรณรักษ์ศาสตร์
5. ดำเนินการเกี่ยวกับการพัฒนาและวิเคราะห์ทรัพยากรสารสนเทศ
6. ดำเนินการเกี่ยวกับการจัดทำดัชนีและฐานข้อมูล โดยนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้  
พัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพ
7. ดำเนินการเกี่ยวกับการจัดทำเอกสารประกอบการพิจารณา ร่างพระราชบัญญัติและญัติติ
8. ดำเนินการเกี่ยวกับการจัดทำเอกสารทางวิชาการและเอกสารเผยแพร่ ด้าน  
การเมืองการปกครอง
9. ดำเนินการเกี่ยวกับงานวิจัยและพัฒนา ตลอดจนดำเนินการให้มีการนำผลงานวิจัยมาใช้  
ประโยชน์ในทางปฏิบัติ
10. ดำเนินการเกี่ยวกับการประสานงานด้านความร่วมมือระหว่างประเทศกับหอสมุด  
รัฐสภานานาชาติ
11. ดำเนินการเกี่ยวกับการจัดแสดงพิพิธภัณฑ์การเมืองการปกครองตามหลักวิชาการพิพิธภัณฑ์  
บริการนำชม จัดแสดงนิทรรศการ
12. ดำเนินการเกี่ยวกับการบริหารงานจดหมายเหตุของรัฐสภา
13. ปฏิบัติงานอื่นที่ได้รับมอบหมาย  
โดยแบ่งกลุ่มงานออกเป็น 8 กลุ่มงานดังนี้
  - 1) กลุ่มงานบริหารงานทั่วไป
  - 2) กลุ่มงานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ
  - 3) กลุ่มงานห้องสมุด
  - 4) กลุ่มงานบริการวิชาการ 1
  - 5) กลุ่มงานบริการวิชาการ 2
  - 6) กลุ่มงานบริการวิชาการ 3
  - 7) กลุ่มงานวิจัย
  - 8) กลุ่มงานพิพิธภัณฑ์และจดหมายเหตุ

## 2. กลุ่มงานพิพิธภัณฑ์และจดหมายเหตุ

ด้วยตระหนักในคุณค่าและความสำคัญของเอกสารจดหมายเหตุรัฐสภา ซึ่งเป็นหลักฐานประวัติศาสตร์การดำเนินงานด้านนิติบัญญัติของชาติ ประกอบกับเกิดปัญหาด้านการจัดเก็บเอกสารที่ยังไม่เป็นระบบขาดเอกภาพ ส่งผลให้เอกสารสำคัญในการปฏิบัติงานของสำนักงานฯ ชำรุด สูญหาย การให้บริการล่าช้า และยากแก่การจัดการเพื่อความปลอดภัยของเอกสาร คณะกรรมการข้าราชการฝ่ายรัฐสภาจึงมีมติให้ความเห็นชอบในคราวปรับปรุงโครงสร้างหอสมุดรัฐสภา ให้มีกลุ่มงานจดหมายเหตุ ส่วนพิพิธภัณฑ์และจดหมายเหตุ หอสมุดรัฐสภาขึ้นเป็นครั้งแรกตามประกาศคณะกรรมการข้าราชการฝ่ายรัฐสภา เรื่อง การกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของส่วนราชการในสังกัดสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ฉบับที่ 3 พ.ศ. 2541 ให้มีหน้าที่ความรับผิดชอบในการบริหารงานด้านจดหมายเหตุของรัฐสภา

ต่อมาในคราวปรับปรุงโครงสร้างสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ตามประกาศรัฐสภา เรื่อง การแบ่งส่วนราชการภายในสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร เมื่อวันที่ 30 พฤษภาคม 2545 กลุ่มงานจดหมายเหตุ ส่วนพิพิธภัณฑ์และจดหมายเหตุ หอสมุดรัฐสภา ได้ปรับเปลี่ยนเป็นกลุ่มงานพิพิธภัณฑ์และจดหมายเหตุ สำนักวิชาการ โดยมีหน้าที่ ดังนี้

1. ดำเนินการเกี่ยวกับการบริหารงานจดหมายเหตุรัฐสภา โดยการออกกฎระเบียบ รวบรวม จัดเก็บ วิเคราะห์ ประเมินคุณค่า จัดทำทะเบียน คู่มือช่วยค้น สงวนรักษา บันทึกเหตุการณ์ และจัดของที่ระลึกที่ได้รับทั้งภายในและต่างประเทศ
2. จัดทำเอกสารเผยแพร่และให้บริการเอกสารจดหมายเหตุ
3. ดำเนินการเกี่ยวกับพิพิธภัณฑ์การเมืองการปกครองของรัฐสภา
4. รวบรวม จัดเก็บ จัดทำทะเบียน สืบค้น วิเคราะห์ข้อมูล และสงวนรักษาเอกสาร โสตทัศนวัสดุสิ่งของที่เป็นประวัติศาสตร์การเมืองการปกครองตามระบอบประชาธิปไตยในระบบรัฐสภาตามหลักวิชาการพิพิธภัณฑ์
5. บริการนำชม จัดแสดงนิทรรศการและจัดทำเอกสารเผยแพร่งานการเมืองการปกครอง
6. ปฏิบัติงานอื่นที่ได้รับมอบหมาย

## 3. การดำเนินงานจดหมายเหตุรัฐสภา

### 3.1 ประกาศรัฐสภา

การดำเนินงานด้านจดหมายเหตุรัฐสภา ภายใต้อำนาจหน้าที่ของสำนักงานพิพิธภัณฑ์และจดหมายเหตุ ได้ดำเนินการแต่งตั้งบุคลากรผู้ทรงคุณวุฒิทั้งภายในและภายนอกเป็นคณะกรรมการ

ในการร่างกฎระเบียบเพื่อบริหารงานจดหมายเหตุรัฐสภา และได้มีการประกาศใช้ระเบียบรัฐสภาว่าด้วยการบริหารเอกสารจดหมายเหตุ พ.ศ. 2543 เมื่อวันที่ 8 สิงหาคม พ.ศ. 2543

ต่อมาได้มีการดำเนินการแต่งตั้งคณะกรรมการเอกสารจดหมายเหตุรัฐสภาจำนวน 11 คน ตามคำสั่งรัฐสภา ที่ 27/2545 ลงวันที่ 16 ธันวาคม พ.ศ. 2545 มีอำนาจหน้าที่บริหารงานด้านจดหมายเหตุรัฐสภาตามระเบียบรัฐสภา

### 3.2 ภารกิจ

กลุ่มงานพิพิธภัณฑ์และจดหมายเหตุรัฐสภา สำนักวิชาการ มีหน้าที่ความรับผิดชอบในส่วนที่เกี่ยวกับการบริหารงานด้านจดหมายเหตุของรัฐสภา โดยการกำหนดกฎระเบียบเพื่อใช้ในการดำเนินงานประเมินคุณค่า รวบรวม จัดเก็บ สงวนรักษา และให้บริการเอกสารจดหมายเหตุรัฐสภาตามหลักวิชาการด้านจดหมายเหตุ

### 3.3 การบริหารงานเอกสารจดหมายเหตุรัฐสภา

เอกสารจดหมายเหตุ หมายถึง เอกสารที่สิ้นกระแสการปฏิบัติงานที่หน่วยงานผลิตขึ้นหรือรับไว้เพื่อเป็นหลักฐานการดำเนินงาน และผ่านการวิเคราะห์ประเมินคุณค่าแล้วว่ามีค่าสำคัญในการบริหารงานขององค์กร คุณค่าทางประวัติศาสตร์ และเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาวิจัย ทั้งนี้เอกสารจดหมายเหตุเป็นข้อมูลขั้นต้นที่สำคัญและเชื่อถือได้มากที่สุด

ปัจจุบันการดำเนินงานด้านจดหมายเหตุรัฐสภา มีวิธีปฏิบัติที่มีลักษณะคล้ายคลึงกันในกระบวนการดำเนินการในส่วนที่เป็นเอกสารลายลักษณ์ และ โสตทัศนจดหมายเหตุ จะแตกต่างกันก็ตรงขั้นตอนการประเมินคุณค่า และการจัดเก็บที่ต้องเป็นไปตามลักษณะทางกายภาพของวัสดุนั้นๆ ขั้นตอนการปฏิบัติงานด้านจดหมายเหตุรัฐสภาแบ่งออกได้ดังนี้

#### 3.3.1. การรวบรวมและรับมอบเอกสาร

การได้มาซึ่งเอกสารสามารถแยกได้ 2 วิธีคือ ประการแรกได้มาโดยกลุ่มงานพิพิธภัณฑ์เป็นผู้เก็บรวบรวมเอง ทั้งนี้หากเห็นว่าเอกสารใดหรือเหตุการณ์ใดมีความสำคัญที่มีคุณค่าทางประวัติศาสตร์ ก็จะวางแผนดำเนินงานเพื่อให้ได้มาซึ่งเอกสารนั้นๆ เช่น การลงมือปฏิบัติเองในพื้นที่ของเหตุการณ์ การขอความอนุเคราะห์จากหน่วยงานที่รับผิดชอบโดยตรง การสืบค้นเพื่อนำมาประมวลเป็นเหตุการณ์โดยอาศัยสารสนเทศที่เกี่ยวข้องจากแหล่งข้อมูลต่างๆ เป็นต้น

ประการที่สอง รับมอบจากหน่วยงานภายในสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรและหน่วยงานที่ปฏิบัติหน้าที่ภายใต้คำสั่งรัฐสภา โดยรับมอบเอกสารที่สิ้นกระแสปฏิบัติงานแล้ววิธีการส่งมอบคือเจ้าของเอกสารต้องจัดทำบัญชีเอกสารเบื้องต้นแนบมาพร้อมกับตัวเอกสาร เมื่อได้รับเอกสารกลุ่มงานฯ จะตรวจสอบความถูกต้องของหัวเรื่องและจำนวนเอกสารที่ส่งมอบตามบัญชีแนบ

จากนั้นจะจัดทำบัญชีเอกสารที่เป็นจริงยื่นย้อนกลับไปที่หน่วยงานเจ้าของเอกสารให้ทราบเพื่อรับรองความถูกต้องและครบถ้วนของเอกสารต่อไป

### 3.3.2. การวิเคราะห์ประเมินคุณค่าเอกสาร

การวิเคราะห์และประเมินคุณค่าเอกสารจดหมายเหตุเป็นหน้าที่ของนักจดหมายเหตุ วิทยากร และนักวิชาการ โสตทัศนศึกษา ที่มีความรู้และประสบการณ์เกี่ยวกับการบริหารงานจดหมายเหตุโดยตรง ในปัจจุบันแบ่งประเภทของเอกสารเป็นเอกสารจดหมายเหตุลายลักษณ์และโสตทัศนจดหมายเหตุ โดยมอบหมายความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานตามวิชาชีพที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กับประเภทของเอกสาร วิธีการประเมินคุณค่าเอกสารจะต้องอาศัยหลักวิชาการจดหมายเหตุที่มีแนวในการแบ่งประเภทของเอกสารดำเนินงานไว้และถูกกำหนดว่าจะต้องเป็นเอกสารที่มีคุณค่าต่อไป ในกรณีที่ไม่ว่างตัดสินใจได้ว่าเอกสารใดมีหรือไม่มีคุณค่าที่จะเป็นเอกสารจดหมายเหตุก็จะจัดตั้งกรรมการพิเศษซึ่งประกอบด้วยเจ้าของเอกสารนักจดหมายเหตุ และผู้ทรงคุณวุฒิในสำนักงานเพื่อพิจารณาหาข้อยุติ

### 3.3.3. การจัดเรียง จัดทำทะเบียนและเครื่องมือช่วยค้นเอกสาร

1) การจัดเรียงเอกสารในชั้นแรกเป็นหน้าที่ของนักจดหมายเหตุที่ต้องศึกษาวิเคราะห์ถึงกระบวนการดำเนินงานของเอกสารเรื่องนั้นๆ ซึ่งการจัดเรียงเอกสารต้องเป็นไปตามหลักวิชาการจดหมายเหตุคือต้องเรียงลำดับตามเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นตามวันเวลาปีพ.ศ. เพื่อความสมบูรณ์ของเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นจริง ในขณะที่จัดเรียงหากพบว่ามีเอกสารชำรุดหรือมีวัสดุที่เป็นอันตรายต่อเอกสารติดมา จะต้องทำการซ่อมแซมหรือลดความเสี่ยงในการเกิดอันตรายต่อเอกสารด้วย (เอกสารโสตทัศนจดหมายเหตุใช้หลักการเดียวกันในการวิเคราะห์และจัดเรียงตามลำดับเหตุการณ์เช่นกัน)

2) เอกสารที่ถูกจัดเรียงแล้ว ผู้ช่วยนักจดหมายเหตุจะดำเนินการจัดแยกและแบ่งเอกสารเข้าแฟ้มประมาณ 60-80 แผ่นต่อแฟ้มเพื่อป้องกันการชำรุดในการจัดเก็บ จากนั้นจะทำการลงรหัสประจำแผ่นเอกสารและรหัสประจำแฟ้มเอกสารเพื่อป้องกันการสูญหายและคลาดเคลื่อนในการเก็บคืน พร้อมกับบรรจุลงในกล่อง ไร้กรดที่มีคุณสมบัติการยืดอายุของเอกสารจดหมายเหตุ (เอกสารโสตทัศนจดหมายเหตุต้องทำการจัดเก็บตามลักษณะทางกายภาพของสื่อสิ่งนั้นๆ ซึ่งบรรจุภัณฑ์แต่ละประเภทของโสตทัศนจดหมายเหตุจะมีคุณสมบัติพิเศษที่ช่วยยืดอายุของวัสดุที่จัดเก็บตามหลักวิชาการจดหมายเหตุ)

3) การจัดทำทะเบียนและเครื่องมือช่วยค้น นักจดหมายเหตุจะต้องจัดทำทะเบียนของเอกสาร ซึ่งประกอบด้วยข้อมูลประวัติของเอกสาร รหัสประจำตัวของเอกสาร สารสังเขปของเอกสาร โดยต้องจัดทำลงในสมุดบันทึกซึ่งเป็นวิธีแบบมือเปล่า (Manual System) ซึ่งเป็นวิธีปฏิบัติตามหลักวิชาการพื้นฐาน

### 3.3.4. การจัดเก็บ

เอกสารจดหมายเหตุเป็นการบันทึกข้อมูลความรู้บนวัสดุต่างๆ และมีกระบวนการผลิตแตกต่างกัน ในการเก็บรักษาดูแลแต่ละประเภทจึงต้องศึกษาธรรมชาติของวัสดุและกระบวนการผลิต เพื่อวิเคราะห์พิจารณาเลือกใช้วัสดุครุภัณฑ์ในการจัดเก็บที่ได้มาตรฐานถูกต้อง เหมาะสม หรืออย่างน้อยก็ต้องยอมรับได้และมีใช้กันทั่วไปในวงงานวิชาการสากลด้านจดหมายเหตุ

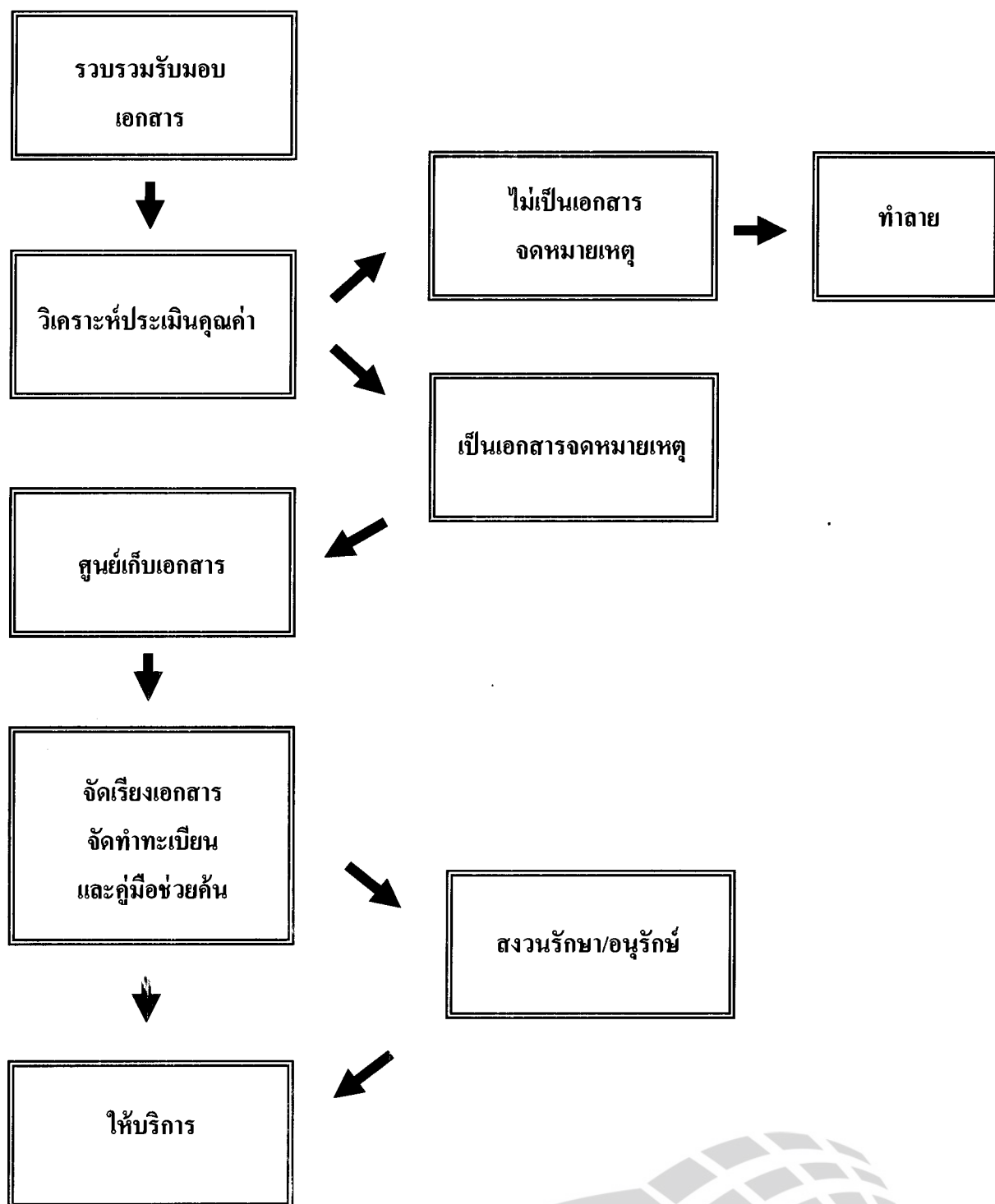
การจัดเก็บเอกสารจดหมายเหตุรัฐสภา เจ้าหน้าที่ทุกคนที่ปฏิบัติงานจดหมายเหตุจะเป็นผู้จัดเก็บ โดยการนำหลักการทางวิชาจดหมายเหตุมาเป็นตัวกำหนดวิธีการและการเลือกสรรวัสดุที่เกี่ยวข้องกับการจัดเก็บ แต่ด้วยข้อจำกัดด้านปัจจัยแวดล้อมที่ไม่เอื้ออำนวยทำให้ระบบการจัดเก็บไม่ถูกต้องตามมาตรฐานเท่าที่ควร ทั้งนี้ได้มีการพยายามหาแนวทางให้การจัดเก็บเอกสารมีประสิทธิภาพมากที่สุดด้วยการคัดเลือกวัสดุและครุภัณฑ์ด้านการจัดเก็บให้มีมาตรฐานเดียวกันกับหอจดหมายเหตุแห่งชาติ และพยายามออกแบบการจัดวางชั้นและกล่องบรรจุเอกสารให้มีความเหมาะสมกับสภาพห้องเก็บเอกสารจดหมายเหตุให้มากที่สุด

ประเภทวัสดุของเอกสาร	อุณหภูมิ (องศาเซลเซียส)	ความชื้นสัมพัทธ์ (%)
เอกสารลายลักษณ์บนกระดาษ	20	55
ภาพขาว-ดำ	20	35-40
ภาพสี	18	25-35
ไมโครฟิล์ม	20	<40
ฟิล์มไนเตรด	<10	30-40
ฟิล์มภาพยนตร์	10	40
ดิสก์ เทป	18	35-45

ตารางที่ 3.1 แสดงอุณหภูมิและความชื้นสัมพัทธ์ที่เหมาะสมในการจัดเก็บเอกสาร

### 3.3.5. การให้บริการ

การให้บริการเอกสารจดหมายเหตุเป็นหน้าที่ประการสุดท้ายในกระบวนการจดหมายเหตุ เป็นการสรุปรวมผลการปฏิบัติงานว่าจะสัมฤทธิ์ผลดีหรือไม่ การให้บริการ ความนิยม การได้รับประโยชน์จากการเรียกใช้ เป็นเครื่องวัดผลงานที่ถูกต้องและแน่นอนที่สุด การนำเอกสารออกบริการ การขอใช้เอกสาร เนื้อหาของเอกสาร เครื่องมือที่ใช้เรียกเอกสารเหล่านี้ จะเป็นสิ่งที่สามารถสะท้อนปัญหาและวิธีดำเนินงานที่นักจดหมายเหตุจะต้องนำไปวางแผนเพื่อปรับปรุงและหาแนวทางแบบปฏิบัติให้สอดคล้องกับทฤษฎีและหลักวิชาการ เพื่อการบริการที่มีประสิทธิภาพ สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้มากที่สุด

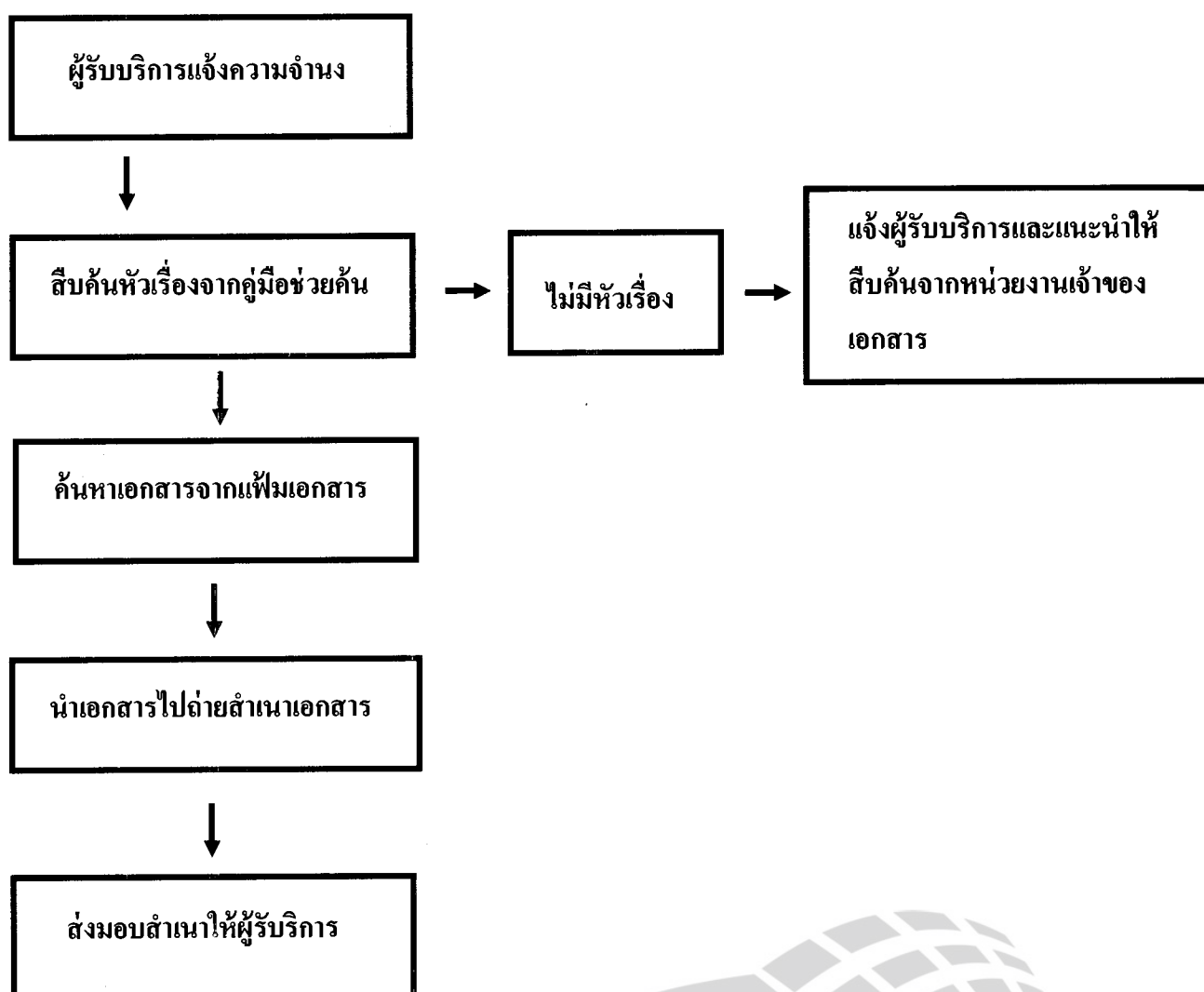


ภาพที่ 3.1 ขั้นตอนการดำเนินงานจดหมายเหตุ

ประเด็น/หัวข้อ	งานเอกสาร ของหน่วยงาน	งานจดหมายเหตุ	งานห้องสมุด
1. เอกสารที่จัดการ	เอกสารของหน่วยงานที่ยัง ต้องการใช้ในการดำเนิน กิจกรรม	เอกสารของหน่วยงานที่มี คุณค่าต่อเนื่องต่อ หน่วยงาน	เอกสารที่มีสารสนเทศที่ ต้องการ
2. วัตถุประสงค์ใน จัดการเอกสาร	เพื่อควบคุมเอกสารที่ หน่วยงานจัดทำขึ้นหรือรับ ไว้เพื่อจะได้นำมาใช้ในการ ดำเนินกิจกรรมได้สะดวก และเพื่อเป็นหลักฐานใน การทำงาน	เพื่อรักษาเอกสารของ หน่วยงานที่มีคุณค่าให้มี ความปลอดภัยและ นำมาใช้ได้เมื่อต้องการ และเป็นมรดกทางความรู้ และวัฒนธรรมไว้ให้ อนุชนรุ่นหลัง	เพื่อรวบรวมความรู้ใน สาขาวิชาการต่างๆ ที่มี การผลิตเผยแพร่ให้มี การใช้ได้สะดวก
3. ความรู้ที่ใช้ในการ จัดเอกสาร	- รู้จักหน่วยงาน - รู้จักเอกสาร - รู้กฎหมายที่เกี่ยวข้อง - รู้หลักวิชาการงานสาร บรรณการจัดการเอกสาร และสารสนเทศ - รู้เรื่องเทคโนโลยี สารสนเทศ	- รู้จักหน่วยงาน - รู้จักเอกสาร - รู้กฎหมายที่เกี่ยวข้อง - รู้หลักวิชาการงาน จดหมายเหตุ - รู้เรื่องเทคโนโลยี สารสนเทศ	- รู้จักเอกสาร - รู้หลักวิชา บรรณารักษศาสตร์ - รู้เรื่องเทคโนโลยี สารสนเทศงาน ห้องสมุด
4. ผู้รับผิดชอบในการ จัดการ	หน่วยงานเจ้าของเอกสาร	นักจดหมายเหตุ	บรรณารักษ์

ตารางที่ 3.2 เปรียบเทียบงานเอกสารของหน่วยงานเจ้าของเอกสาร งานจดหมายเหตุ  
และงานห้องสมุด

### ขั้นตอนการให้บริการจดหมายเหตุรัฐสภา



ภาพที่ 3.2 แสดงขั้นตอนการให้บริการจดหมายเหตุรัฐสภา

#### 4. สภาพการให้บริการจดหมายเหตุรัฐสภา

การให้บริการจดหมายเหตุรัฐสภาเป็นการให้บริการที่ผู้รับบริการต้องมาติดต่อโดยตรง โดยแจ้งหัวข้อเรื่องต่อเจ้าหน้าที่ จากนั้นเจ้าหน้าที่จะสืบค้นจากคู่มือเอกสารแล้วนำเอกสารจากชั้นเก็บเพื่อทำการถ่ายสำเนาเอกสารและส่งมอบให้กับผู้รับบริการ

การให้บริการจดหมายเหตุรัฐสภา เปิดให้บริการเฉพาะในส่วนของเอกสารที่ผ่านกระบวนการด้านจดหมายเหตุเสร็จสิ้นแล้ว ส่วนเอกสารที่ยังไม่ผ่านกระบวนการจะจัดเก็บในห้องพักเอกสารซึ่งยังไม่สามารถนำออกให้บริการได้ ปัจจุบันเปิดให้บริการเอกสารจดหมายเหตุที่เป็นเอกสารลายลักษณ์ และ โสตทัศนจดหมายเหตุเฉพาะที่เป็นภาพถ่าย ดังรายการต่อไปนี้

##### 4.1 เอกสารจดหมายเหตุลายลักษณ์

- 1) เอกสารตุลาการรัฐธรรมนูญ พ.ศ. 2492-2541 จำนวน 8,293 หน้า
  - แต่งตั้งตุลาการรัฐธรรมนูญ
  - พระราชบัญญัติ พระราชกฤษฎีกาเกี่ยวกับคณะตุลาการรัฐธรรมนูญ
  - คำวินิจฉัย
- 2) เอกสารสำนักบริหารงานกลาง พ.ศ. 2476-2544 จำนวน 42,263 หน้า
  - คำสั่งสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร
  - การแต่งตั้งและสิ้นสุดสมาชิกภาพ สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร สมาชิกวุฒิสภา สมาชิกสภาร่างรัฐธรรมนูญ สมาชิกสภานิติบัญญัติ
  - การแต่งตั้งและการสิ้นสุดสมาชิกภาพประธาน รองประธาน นายกรัฐมนตรี ผู้นำฝ่ายค้าน
  - พระราชกฤษฎีกาเปิด ปิดและขยายสมัยประชุมสภา
  - ค่าใช้จ่ายในการจัดทำรัฐธรรมนูญฉบับสมบูรณ์ไทย
  - การปฏิวัติรัฐประหาร พ.ศ. 2502
  - การคัดค้านการเลือกตั้ง
  - สมาชิกรัฐสภาถูกฟ้องคดีอาญา
  - คำสั่ง และประกาศรัฐสภา
  - การสร้างพระบรมราชานุสาวรีย์รัชกาลที่ 7
  - การแต่งตั้งและพ้นจากตำแหน่งองคมนตรี ผู้สำเร็จราชการแทนพระองค์
  - การขอพระราชทานเพลิงศพสมาชิกรัฐสภา ละอดีตสมาชิกรัฐสภา

#### 4.2 เอกสาร โสตทัศนจดหมายเหตุ

ภาพถ่ายการเมืองการปกครอง 4,043 ภาพ

- หมวดบุคคลสำคัญ ประธานรัฐสภา ประธานสภาผู้แทนราษฎร ประธานวุฒิสภา เลขธิการสภาผู้แทนราษฎร
- หมวดเหตุการณ์สำคัญ รัฐพิธีเปิดสมัยประชุมสภา การประชุมสภาในอดีต
- หมวดกิจกรรมสำนักงาน วันพระปกเกล้า วันสถาปนาสำนักงาน การจัดแสดง นิทรรศการ กีฬาสีสำนักงาน การแข่งขันตอบปัญหารัฐสภา ถิ่นพระราชนันทน์ที่จดหมายเหตุบุคคลสำคัญ วันเด็กแห่งชาติ การสัมมนาอบรมคณาจารย์ข้าราชการรัฐสภา

การให้บริการจดหมายเหตุรัฐสภาเปิดให้บริการตั้งแต่เวลา 08.30 น.-16.30 น. วันจันทร์ถึงวันศุกร์ ตามวันเวลาราชการ ณ ห้องจดหมายเหตุรัฐสภา สำนักงานเลขธิการสภาผู้แทนราษฎร ถนนประดิพัทธ์ เขตบางซื่อ กรุงเทพฯ

#### 5. สรุปผลการดำเนินงานการให้บริการจดหมายเหตุรัฐสภา

ขั้นตอนการให้บริการจดหมายเหตุรัฐสภา มีวิธีการปฏิบัติงานตามระบบพื้นฐานจดหมายเหตุ โดยอ้างอิงกระบวนการทำงานแบบมือเปล่า (Manual System) ใช้วิธีการจัดทำทะเบียนช่วยค้น โดยบันทึกข้อมูลลงบนสมุดบัญชี มีระบบจัดเก็บเอกสารที่จัดเก็บภายในแฟ้มเอกสาร บรรจุลงกล่องเอกสาร และจัดเก็บบนชั้นเอกสาร ซึ่งขั้นตอนการปฏิบัติงานดังกล่าวยังไม่มีการนำระบบเทคโนโลยีหรือนวัตกรรมมาประยุกต์ใช้ควบคู่กับงานในปัจจุบัน ส่งผลให้การให้บริการจดหมายเหตุรัฐสภาต้องยึดหลักวิธีการให้บริการแบบเก่า ซึ่งมีข้อบกพร่อง โดยมีสาเหตุที่ทำให้เกิดปัญหา คือวิธีการสืบค้นต้องใช้เวลาและบุคลากรจำนวนมาก การสืบค้นเอกสารไม่เป็นที่ตรงใจที่ต้องการ ผู้รับบริการไม่สามารถเข้าถึงสาระสำคัญของเอกสาร ช่องทางการเข้าถึงข้อมูลของผู้รับบริการมีน้อย ข้อจำกัดในการนำเอกสารไปใช้ การนำต้นฉบับเอกสารมาให้บริการ การชำรุดฉีกขาดของเอกสารต้นฉบับขณะให้บริการ การเก็บคืนเอกสารมีความคลาดเคลื่อน เป็นต้น ดังนั้นการจะทำให้การบริการจดหมายเหตุรัฐสภามีประสิทธิภาพเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างเหมาะสม ทันต่อเวลา และถูกต้องตามหลักวิชาการ จึงต้องมีการศึกษาเพื่อหาแนวทางแก้ไขกระบวนการทำงานที่มีประสิทธิภาพมากขึ้นกว่าระบบเดิมที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน

## บทที่ 4

### ปัญหา สาเหตุ และแนวทางแก้ไข

#### ปัญหาและสาเหตุ

การพิจารณาสภาพปัญหาและสาเหตุของการเกิดปัญหาในการให้บริการจดหมายเหตุรัฐสภาที่ทำให้กระบวนการให้บริการ ไม่มีประสิทธิภาพ ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ผู้ศึกษาได้วิเคราะห์สภาพปัญหาและสาเหตุที่เกิดจากการปฏิบัติงานจริงในการให้บริการด้านเอกสารลายลักษณ์ และ โสตทัศนจดหมาย เหตุที่เป็นภาพถ่าย พบว่ามีปัญหาหลัก 3 ประการ คือ 1) การให้บริการตอบสนองผู้รับบริการไม่เหมาะสม 2) การให้บริการใช้เวลานาน 3) การให้บริการไม่ถูกต้องตามหลักวิชาการจดหมายเหตุ

#### 1. การให้บริการตอบสนองผู้รับบริการไม่เหมาะสม

การให้บริการจดหมายเหตุรัฐสภาที่ไม่มีประสิทธิภาพ คือการให้บริการที่ไม่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างเหมาะสม ซึ่งมีสาเหตุดังนี้

1.1 มีข้อจำกัดในการนำเอกสารไปใช้ การขอรับเอกสารจดหมายเหตุหลังจากที่เจ้าหน้าที่ได้สืบค้นและทำการสำเนาเอกสารจากต้นฉบับแล้ว ผู้รับบริการจะได้รับสำเนาเอกสารที่อยู่ในรูปแบบของกระดาษเท่านั้น ไม่สามารถขอรับเอกสารในรูปแบบอื่นๆ ได้ ไม่มีการจัดทำรูปแบบเอกสารที่มีรูปการจับเก็บในรูปแบบอื่นควบคู่กันไป การสำเนาเอกสารไปใช้ถูกจำกัดอยู่เฉพาะบนแผ่นกระดาษเท่านั้นก่อให้เกิดความสิ้นเปลือง เกิดความผิดพลาดในการเรียงหน้าเอกสารและเอกสารไม่ครบถ้วน ในกรณีเอกสารมีปริมาณมาก ซึ่งเป็นการสนองตอบความต้องการของผู้รับบริการที่ไม่มีความหลากหลาย และไม่สอดคล้องเหมาะสมกับวิวัฒนาการในยุค โลกาภิวัตน์

1.2 ไม่สามารถสืบค้นข้อมูลเบื้องต้นได้ ผู้รับบริการไม่มีช่องทางที่จะสามารถรับทราบข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับเอกสารจดหมายเหตุที่ต้องการจะสืบค้นได้ด้วยตนเอง เพื่อเป็นข้อมูลเบื้องต้นก่อนที่จะมาขอรับบริการ เช่น จดหมายเหตุรัฐสภามีเอกสารชนิดใดบ้างให้บริการ เอกสารที่ผู้รับบริการต้องการมีให้บริการหรือไม่ กรณีมีเอกสารจะมีความสมบูรณ์ครบถ้วนมากน้อยเพียงใด เป็นต้น การสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับเอกสารต้องติดต่อที่งานจดหมายเหตุรัฐสภาและให้บริการเฉพาะวันเวลาราชการเท่านั้น การให้บริการจึงไม่เป็นการสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ขององค์กรยุคใหม่ ซึ่งหน่วยงานใดที่มีหน้าที่ในการให้บริการต้องจัดทำช่องทางให้บริการข้อมูลที่เป็นสาระสังเขปเบื้องต้นแก่ผู้รับบริการ อันจะเป็นการเพิ่มคุณค่าของการบริการให้เกิดประโยชน์กับผู้รับบริการ ได้มากที่สุด



1.3 เกิดความล่าช้ากรณีขอรับบริการเร่งด่วน การให้บริการจดหมายเหตุรัฐสภาไม่สามารถตอบสนองผู้รับบริการได้อย่างทันท่วงทีกรณีการขอรับบริการแบบเร่งด่วน ทั้งนี้เพราะกระบวนการในการให้บริการเป็นระบบพื้นฐานแบบเดิมยังไม่มีการประยุกต์ใช้นวัตกรรมใหม่ๆเข้ามาช่วยในการปฏิบัติงานควบคู่กันไป ส่งผลให้การบริการต้องเกิดความล่าช้าขึ้นในขั้นตอนต่างๆ เช่น การสืบค้นเอกสาร การเข้าถึงแหล่งเก็บเอกสาร การสำเนาเอกสาร การเก็บคืนเอกสาร เป็นต้น นอกจากนี้ขั้นตอนการสืบค้นและการเข้าถึงแหล่งเก็บเอกสารยังต้องใช้ความรอบรู้และทักษะอย่างมากในการสืบค้นเพื่อให้ครอบคลุมทุกประเด็น

1.4 ช่องทางการเข้าถึงข้อมูลมีจำกัด การให้บริการจดหมายเหตุรัฐสภาซึ่งเป็นเอกสารประวัติศาสตร์ขั้นต้นขององค์กรด้านนิติบัญญัติที่มีความสำคัญ ปัจจุบันไม่มีการนำนวัตกรรมหรือเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ ไม่มีการเพิ่มช่องทางการบริการให้ผู้รับบริการเข้าถึงข้อมูล เช่น เว็บไซต์ เป็นต้น ทำให้ไม่สามารถตอบสนองความต้องการผู้รับบริการสำหรับสังคมยุคใหม่ที่ต้องการความรวดเร็วในทุกสถานที่ และทุกเวลา

## 2. การให้บริการใช้เวลามาก

การให้บริการจดหมายเหตุรัฐสภาที่ไม่มีประสิทธิภาพ คือการให้บริการที่ไม่ทันต่อเวลาตามความต้องการของผู้รับบริการ ซึ่งมีสาเหตุดังนี้

2.1 บุคลากรด้านจดหมายเหตุมีน้อย ปัจจุบันมีบุคลากรที่มีวุฒิการศึกษาด้านจดหมายเหตุโดยตรง สังกัดกลุ่มงานพิพิธภัณฑสถานและจดหมายเหตุจำนวน 2 ตำแหน่ง การปฏิบัติงานด้านจดหมายเหตุจำเป็นต้องใช้บุคลากรในตำแหน่งอื่นเข้ามาช่วยงาน เช่น ตำแหน่งเจ้าหน้าที่ธุรการ ตำแหน่งเจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูล เป็นต้น ในการปฏิบัติหน้าที่นักจดหมายเหตุต้องเป็นผู้ฝึกสอนงานในเบื้องต้นแล้ว แบ่งหน้าที่ให้ปฏิบัติตามความเหมาะสม โดยคัดเลือกงานเฉพาะที่ไม่มีความยุ่งยาก ซับซ้อนมากนัก เช่น การลงรหัสประจำแผ่นเอกสาร การจัดเรียงเอกสารเข้าแฟ้ม การเขียนรหัสประจำกล่องเอกสาร การจัดเก็บเอกสารลงกล่อง และการช่วยสืบค้นเอกสาร ในขั้นตอนการให้บริการบุคลากรผู้ช่วยนักจดหมายเหตุยังขาดความรู้และทักษะประสบการณ์ด้านจดหมายเหตุโดยตรง เป็นเหตุให้กระบวนการทำงานเกือบทุกขั้นตอนต้องใช้เวลาในการทำงานเพิ่มขึ้น และจะต้องมีขั้นตอนการตรวจสอบผลการทำงานของเจ้าหน้าที่ผู้ช่วยเพิ่มขึ้นไปอีก ซึ่งถ้าเป็นนักจดหมายเหตุโดยตรงการปฏิบัติหน้าที่จะมีความละเอียดรอบครอบเป็นไปตามหลักวิชาการ และมีความเป็นนักจดหมายเหตุโดยตรง

2.2 การสืบค้นเอกสารใช้เวลามาก การให้บริการสืบค้นเอกสารจดหมายเหตุใช้เวลามาก เนื่องจากในกระบวนการจัดทำทะเบียนหมวดหมู่ และทะเบียนช่วยค้นเป็นวิธีการทำงานที่เป็นระบบ

มือเปล่า (Manual System) ซึ่งเป็นระบบพื้นฐานที่ต้องปฏิบัติตามหลักวิชาการจดหมายเหตุ ในการสืบค้นเอกสารจึงต้องสืบค้นจากสมุดบัญชีช่วยค้น ซึ่งวิธีนี้ผู้ปฏิบัติจะต้องเป็นผู้ที่มีความรอบรู้และมีประสบการณ์ที่เกี่ยวกับหัวเรื่องของเอกสารและความสัมพันธ์แวดล้อมของตัวเอกสารเป็นอย่างดี ทั้งนี้ในทางปฏิบัติหากผู้ช่วยนักจดหมายเหตุเป็นผู้ให้บริการ มักจะเกิดปัญหาล่าช้าขึ้นในกระบวนการทำงาน เช่น ต้องใช้เวลาสืบค้นเอกสารนานขึ้น มีความเสี่ยงที่เอกสารจะไม่ครบถ้วนและครอบคลุม ต้องใช้เวลาตรวจสอบเอกสารเพิ่มขึ้น

2.3 การสืบค้นไม่เป็นไปตามเงื่อนไข ในการขอรับบริการเอกสารจดหมายเหตุรัฐสภา ผู้รับบริการบางท่าน ไม่มีข้อมูลเพียงพอหรือครบถ้วนสำหรับหัวเรื่องนั้นๆ ทำให้ขาดความสมบูรณ์ของข้อมูลที่จะสืบค้น เช่น มีข้อมูลเพียงชื่อ ตำแหน่ง ระยะเวลาดำรงตำแหน่ง กิจกรรมที่ปฏิบัติอย่างใดอย่างหนึ่งเท่านั้น เมื่อมาขอรับบริการจะทำให้เกิดปัญหาขึ้นซึ่งถือว่าข้อมูลประเภทนี้ก่อให้เกิดการสืบค้นที่ไม่เป็นไปตามเงื่อนไขและมักจะเกิดความยุ่งยากในกระบวนการทำงานที่จำเป็นต้องเพิ่มความระมัดระวังในการสืบค้นหัวเรื่องให้ครบทุกสารบัญชของบัญชีช่วยค้นที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลที่มีให้มา ซึ่งระบบการสืบค้นดังกล่าวต้องใช้เวลามากกว่าการให้บริการแบบปกติ

2.4 การขาดเทคโนโลยีและนวัตกรรม การให้บริการจดหมายเหตุรัฐสภาขาดความรวดเร็ว ขาดความถูกต้องแม่นยำ ขาดความสมบูรณ์ ไม่มีการนำเทคโนโลยีเครื่องคอมพิวเตอร์ ระบบฐานข้อมูลและระบบจัดการเอกสารมาประยุกต์ใช้ควบคู่ไปกับระบบพื้นฐาน เพราะถือว่าเทคโนโลยีดังกล่าวเป็นที่ยอมรับว่ามีระบบการสืบค้นที่มีความรวดเร็ว ถูกต้องและมีความแม่นยำสูงซึ่งถูกนำมาใช้เกี่ยวกับการบริหารจัดการเอกสารต่างๆ ในปัจจุบัน

### 3. การให้บริการไม่ถูกต้องตามหลักวิชาการจดหมายเหตุ

การให้บริการจดหมายเหตุรัฐสภาไม่มีประสิทธิภาพเกิดจากการให้บริการที่ไม่ถูกต้องตามหลักวิชาการจดหมายเหตุ ไม่สามารถรักษาดัชนีฉบับเอกสารให้มีความปลอดภัยจากความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้นกับเอกสารได้ อันเป็นการขัดต่อหลักวิชาการจดหมายเหตุ โดยมีสาเหตุดังนี้

3.1 ไม่นุรักษ์เอกสารต้นฉบับ ปัจจุบันการให้บริการจดหมายเหตุรัฐสภายังไม่มีการทำสำเนาเอกสารในรูปแบบอื่นหรือใช้นวัตกรรมเพื่อให้บริการ การให้บริการยังต้องนำต้นฉบับเอกสารมาให้บริการซึ่งเป็นวิธีปฏิบัติแบบเดิม ทำให้ไม่เป็นการอนุรักษ์เอกสารตามหลักวิชาการสมัยใหม่

3.2 เอกสารต้นฉบับเกิดความเสียหาย การให้บริการจดหมายเหตุรัฐสภาในขั้นตอนการทำสำเนาเอกสารเพื่อส่งมอบให้ผู้รับบริการ ผู้ปฏิบัติงานต้องนำต้นฉบับเอกสารมาทำสำเนาด้วยวิธีถ่ายเอกสาร ซึ่งขั้นตอนนี้ต้องใช้ความระมัดระวังเป็นพิเศษเพราะเอกสารต้นฉบับมีความเก่าและ

เพราะบาง สามารถก่อให้เกิดปัญหาการฉีกขาดของเอกสารต้นฉบับได้หากผู้ปฏิบัติขาดความเอาใจใส่หรือประมาทเลินเล่อ ซึ่งถือเป็นความเสี่ยงที่สามารถเกิดขึ้นได้ในทุกเวลา

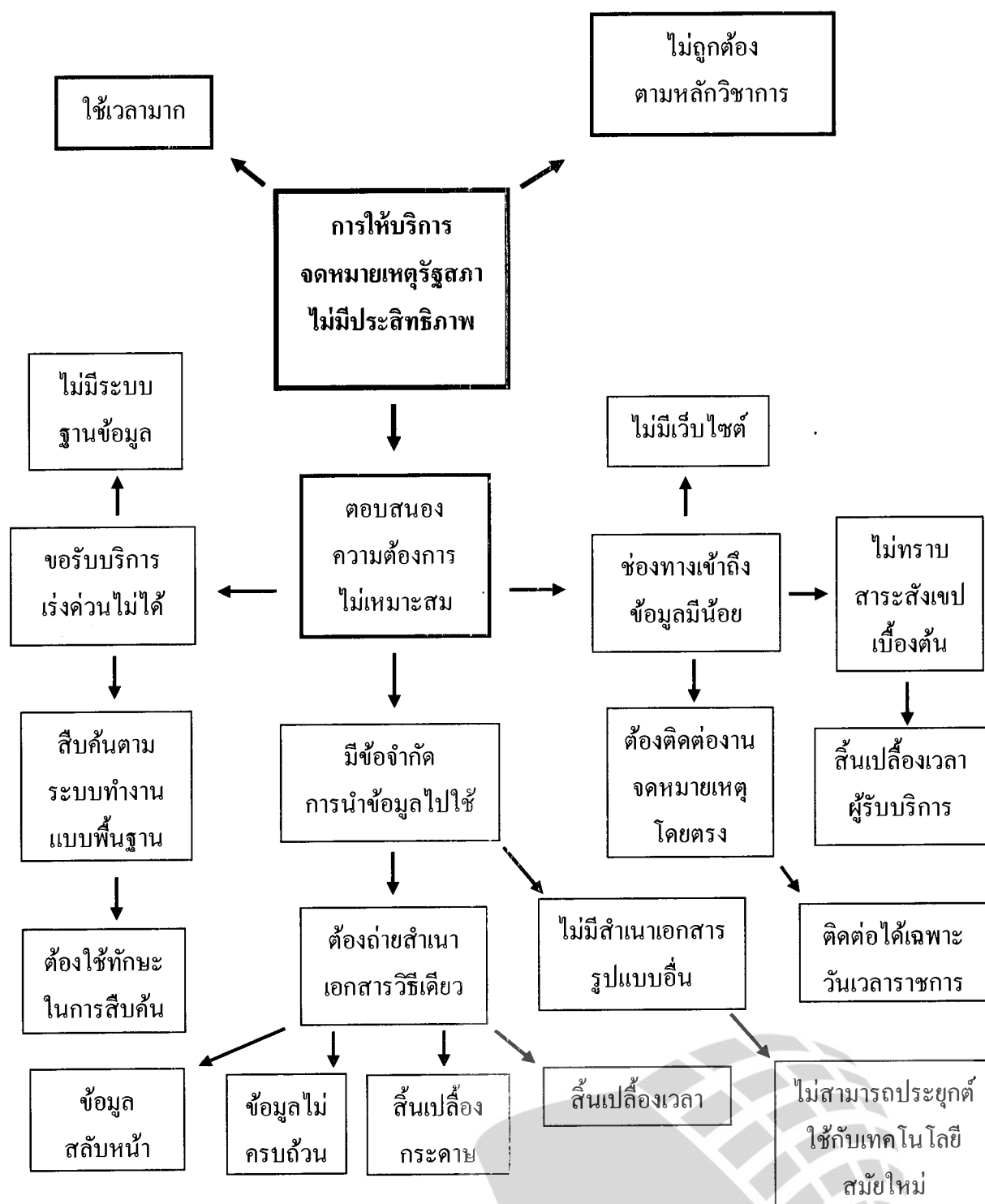
3.3 ไม่ตรงตามหลักวิชาการจดหมายเหตุสมัยใหม่ การให้บริการด้านจดหมายเหตุรัฐสภา ไม่มีการบูรณาการวิธีการทำงานควบคู่ไปกับระบบพื้นฐานเพื่อให้กระบวนการทำงานมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ไม่มีการนำแนวคิดการแปลงแบบข้อมูลในรูปแบบต่างๆ เพื่อจัดเก็บและสำรองข้อมูล ในกรณีเกิดภัยพิบัติต่างๆ ไม่มีการนำระบบการจัดการเอกสารมาใช้ทำให้การให้บริการมีประสิทธิภาพลดลงและยังไม่เป็นการช่วยอนุรักษ์เอกสารต้นฉบับให้คงทนอยู่ได้นานเท่าที่ควรจะเป็น

3.4 ไม่ตอบสนองวิสัยทัศน์ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรมีวิสัยทัศน์ที่ต้องการให้องค์กรเป็นเลิศในการให้บริการ เพื่อส่งเสริมงานของสถาบันนิติบัญญัติให้ก้าวหน้า ทันสมัย โปร่งใส และเป็นธรรม โดยคำนึงถึงประโยชน์สูงสุดของประชาชน การให้บริการจดหมายเหตุรัฐสภาถือเป็นส่วนช่วยขับเคลื่อนภารกิจของสำนักงานในการให้บริการเอกสารข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อผู้ที่เกี่ยวข้องและประชาชนทั่วไป การให้บริการจดหมายเหตุรัฐสภาไม่สามารถตอบสนองวิสัยทัศน์ขององค์กร ได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ ทำให้ขัดกับหลักความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรกับหน่วยงานย่อยภายในที่ต้องมีส่วนช่วยส่งเสริมการพัฒนาองค์กรสู่ความเป็นเลิศ

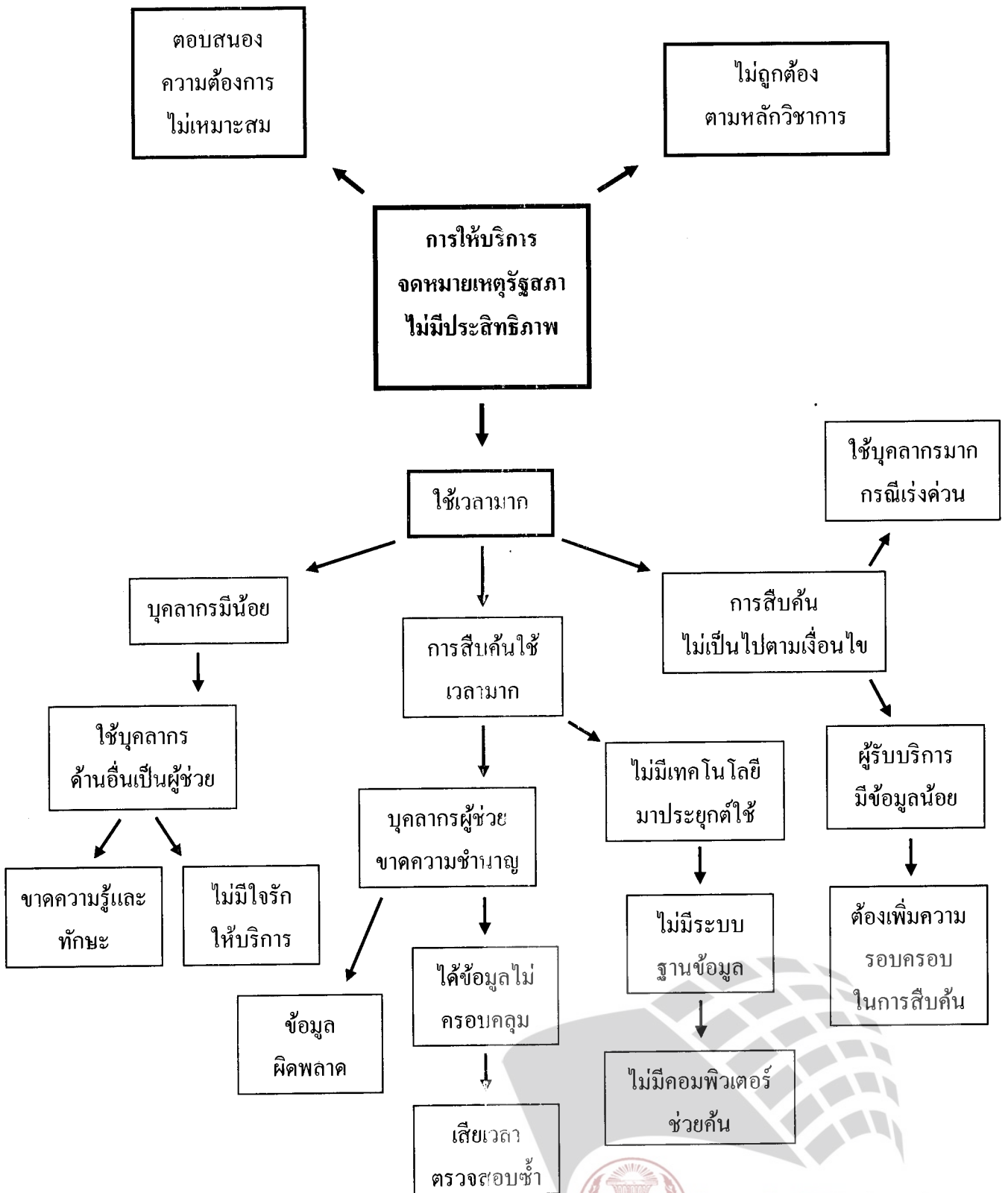
3.5 มีขั้นตอนการทำงานแบบพื้นฐานวิธีเดียว การให้บริการจดหมายเหตุรัฐสภายังยึดถือรูปแบบระบบทำงานแบบพื้นฐานวิธีเดียว ทำให้เกิดข้อจำกัดในการสร้างความหลากหลายในการให้บริการ โดยเฉพาะกับตัวผู้ให้บริการ ซึ่งเป็นผู้ปฏิบัติงาน โดยตรงซึ่งข้อบกพร่องด้านความคลาดเคลื่อนในการเก็บคืนเอกสาร โดยเฉพาะหลังการให้บริการเอกสารจดหมายเหตุ การเก็บคืนเอกสารเข้าแหล่งเก็บเอกสารนับเป็นขั้นตอนหนึ่งที่เกิดความผิดพลาดขึ้นบ่อยครั้ง เช่น การสลับหน้าของเอกสาร (การสลับหน้าเอกสารมักเกิดขึ้นในขั้นตอนการสำเนาเอกสาร) การสลับแฟ้มเอกสารขณะเก็บคืนกล่องเอกสาร การสลับกล่องเอกสารขณะเก็บคืนชั้นเอกสาร เป็นต้น ความคลาดเคลื่อนในการเก็บคืนเอกสารมักเกิดขึ้นจากการขาดประสิทธิภาพและความหยาบหวมของบุคลากรเอง ปัญหาเหล่านี้เกิดขึ้นและส่งผลกับการสืบคืนเอกสารในคราวต่อไป



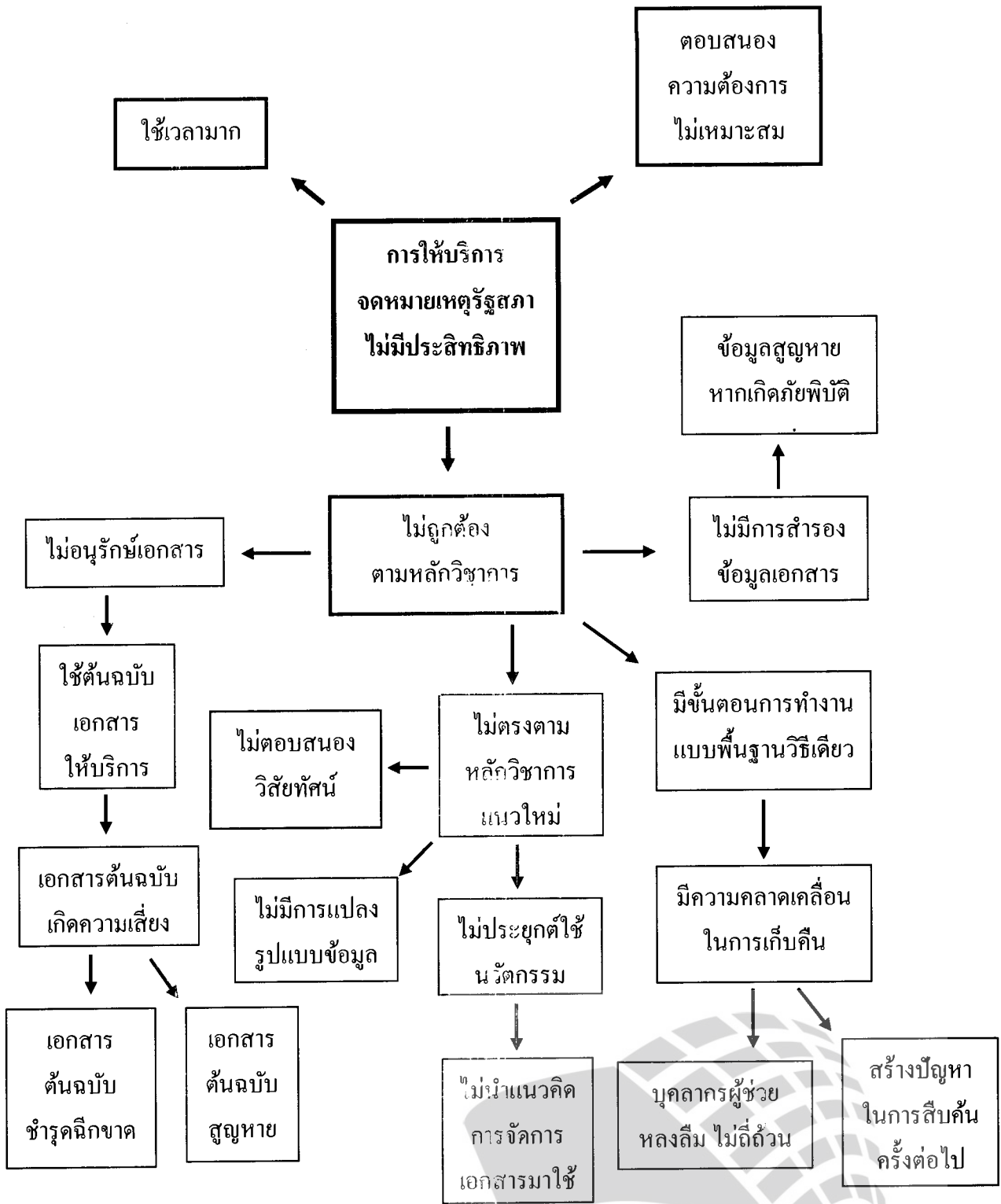
ภาพที่ 4.1 การวิเคราะห์ปัญหาและสาเหตุการให้บริการจดหมายเหตุรัฐสภาไม่มีประสิทธิภาพ



ภาพที่ 4.2 การวิเคราะห์ปัญหาและสาเหตุการให้บริการจดหมายเหตुरूสภาไม่มีประสิทธิภาพ (ต่อ)



ภาพที่ 4.3 การวิเคราะห์ปัญหาและสาเหตุการให้บริการจดหมายเหตุรัฐสภาไม่มีประสิทธิภาพ (ต่อ)



## 2. แนวทางการแก้ไข้ปัญหา

การแก้ไข้ปัญหาอันเกิดจากการให้บริการจดหมายเหตุรัฐสภาที่ไม่มีประสิทธิภาพ ผู้ศึกษาได้กำหนดกรอบแนวคิดเพื่อวิเคราะห์ปัญหาและสาเหตุที่แท้จริง แล้วนำมาเปรียบเทียบกับทฤษฎีแนวคิด เอกสารวิชาการและหนังสือตำราต่างๆ ในการหาแนวทางแก้ไข้ปัญหาอย่างเป็นรูปธรรมและมีความเป็นไปได้ในทางปฏิบัติจากปัญหาหลัก 3 ข้อ คือ 1) การตอบสนองผู้รับบริการไม่เหมาะสม 2) การบริการใช้เวลามาก 3) การให้บริการไม่ถูกต้องตามหลักวิชาการจดหมายเหตุ โดยนำปัญหาหลักข้างต้นมาศึกษาวิเคราะห์หาข้อสรุปที่เป็นการแก้ไข้ปัญหาได้อย่างชัดเจนตามข้อเท็จจริง ซึ่งสรุปเป็นแนวทางแก้ไข้ปัญหาได้ดังนี้

1. ปัญหาการให้บริการตอบสนองผู้รับบริการไม่เหมาะสม ปัญหาข้อนี้มีผลมาจากกระบวนการทำงานด้านจดหมายเหตุที่มีระบบแบบพื้นฐานเป็นหลัก ไม่มีการบูรณาการระบบที่ทันสมัยควบคู่ไปกับการปฏิบัติงานก่อให้เกิดการให้บริการที่ขาดประสิทธิภาพไม่สามารถสนองตอบความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างเหมาะสมคือ มีข้อจำกัดในการนำข้อมูลไปใช้ ช่องทางเข้าถึงข้อมูลมีน้อย ไม่ทราบสาระสังเขปเบื้องต้นของเอกสาร ขอรับบริการแบบเร่งด่วนไม่ได้ เป็นต้น

แนวทางแก้ไข้ปัญหาตามแนวคิดของการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ สามารถนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ เทคโนโลยีโทรคมนาคม (เครือข่ายอินเทอร์เน็ต) และระบบฐานข้อมูล มาช่วยในการปฏิบัติงานจดหมายเหตุรัฐสภาควบคู่ไปกับระบบพื้นฐานได้ โดยขอบเขตของเทคโนโลยีสารสนเทศด้านจดหมายเหตุรัฐสภาจะต้องครอบคลุมถึงการรับ-ส่ง การแปลง การจัดเก็บ การประมวลผล และการค้นคืนเอกสารจดหมายเหตุรัฐสภา

2. ปัญหาการให้บริการใช้เวลามาก กระบวนการทำงานที่มีความยุ่งยากของการให้บริการจดหมายเหตุรัฐสภา จำเป็นต้องแยกสาเหตุที่ทำให้เกิดปัญหาเพื่อจะได้กำหนดแนวทางการแก้ไข้ได้ชัดเจนยิ่งขึ้น โดยแบ่งเป็นดังนี้

2.1 สาเหตุของปัญหาที่เกี่ยวข้องกับบุคลากรคือ การนำบุคลากรวิชาชีพอื่นมาช่วยปฏิบัติงาน บุคลากรผู้ช่วยขาดความรู้และทักษะประสบการณ์ในการทำงาน การปฏิบัติงานที่ไม่รอบครอบ หลงลืม และความไม่มีใจรักในวิชาชีพจดหมายเหตุ เหล่านี้คือข้อบกพร่องของระบบการจัดการเกี่ยวกับผู้ปฏิบัติงาน ทำให้เกิดปัญหากระทบต่อการให้บริการจดหมายเหตุ

แนวทางแก้ไข้ปัญหาตามแนวคิดของการพัฒนาผู้ปฏิบัติงานบริการ คือ พัฒนาความรู้ด้านวิชาการจดหมายเหตุ ได้แก่ความรู้พื้นฐานงานจดหมายเหตุและคุณลักษณะเฉพาะของเอกสารจดหมายเหตุภายในองค์กรนิติบัญญัติ พัฒนาทักษะเพื่อให้เกิดความชำนาญทั้งทักษะด้านเทคนิคการปฏิบัติงานด้านจดหมายเหตุตามหลักวิชาการพื้นฐานและวิชาการสมัยใหม่ ทักษะทางพฤติกรรม

และทักษะทางความคิดที่เกี่ยวกับงานจดหมายเหตุ พัฒนาเจตคติเพื่อให้เกิดสำนึกที่ดีต่องานบริการจดหมายเหตุ

2.2 สาเหตุของปัญหาที่เกี่ยวข้องด้านเทคนิค คือการสืบค้นเอกสารไม่แม่นยำ และครอบคลุมการใช้เวลาและจำนวนบุคลากรมากในขั้นตอนการให้บริการ สืบเปลี่ยนทรัพยากรสำนักงาน มีความคลาดเคลื่อนในการเก็บคืนเอกสาร

แนวทางแก้ไขปัญหาคือตามแนวคิดของการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ สามารถนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์มาช่วยในการสืบค้นข้อมูล ซึ่งสามารถลดเวลาและจำนวนบุคลากรได้ อีกทั้งยังมีความแม่นยำสูง

3. ปัญหาการให้บริการไม่ถูกต้องตามหลักวิชาการจดหมายเหตุ เกิดจากการให้บริการที่ไม่เป็นการอนุรักษ์เอกสาร ทำให้เกิดความเสียหายต่อเอกสารจดหมายเหตุได้แก่ การฉีกขาดของเอกสาร และการสูญหายของเอกสาร หรือมีขั้นตอนการทำงานแบบพื้นฐานวิธีเดียวไม่มีการนำแนวคิดการจัดการเอกสารและระบบสำรองข้อมูลมาใช้

แนวทางแก้ไขปัญหาคือตามแนวคิดจดหมายเหตุดิจิทัล คือการอนุรักษ์เอกสารจดหมายเหตุ โดยการแปลงแบบข้อมูลเป็นระบบดิจิทัล ซึ่งการแปลงข้อมูลดังกล่าวจะทำให้ขั้นตอนการให้บริการเอกสารจดหมายเหตุรัฐสภาไม่เกิดความเสียหายต่อเอกสารต้นฉบับ เช่นเอกสารต้นฉบับสูญหาย เอกสารฉีกขาด และสามารถยืดอายุของเอกสารให้คงอยู่ได้นานมากขึ้น



เปรียบเทียบปัญหา สาเหตุและแนวทางแก้ไขการให้บริการจดหมายเหตุรัฐสภา

<p>ปัญหา</p> <p>งานบริการจดหมายเหตุ</p> <p>ไม่มีประสิทธิภาพ</p>	<p>สาเหตุ</p>	<p>แนวทางแก้ไข</p> <p>เพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ</p> <p>จดหมายเหตุ</p>
<p>การให้บริการตอบสนอง</p> <p>ผู้รับบริการไม่เหมาะสม</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. มีข้อจำกัดการนำเอกสารไปใช้</li> <li>2. ไม่สามารถสืบค้นข้อมูลเบื้องต้น</li> <li>3. มีความล่าช้ากรณีขอบริการเร่งด่วน</li> <li>4. บริการเฉพาะเวลาราชการ</li> <li>5. ไม่มีระบบฐานข้อมูลและเว็บไซต์</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ใช้ระบบฐานข้อมูลจดหมายเหตุดิจิทัล</li> <li>2. ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต</li> <li>3. ใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และระบบฐานข้อมูล</li> <li>4. ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต</li> <li>5. ใช้เทคโนโลยีเครือข่ายอินเทอร์เน็ตและฐานข้อมูล</li> </ol>
<p>การให้บริการใช้เวลามาก</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. บุคลากรมีน้อย</li> <li>2. บุคลากรผู้ช่วยขาดความรู้และทักษะ</li> <li>3. การสืบค้นไม่เป็นไปตามเงื่อนไข</li> <li>4. ไม่ประยุกต์ใช้เทคโนโลยี</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และระบบฐานข้อมูล</li> <li>2. ใช้การพัฒนาผู้ให้บริการด้วยการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ</li> <li>3. ใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และระบบฐานข้อมูล</li> <li>4. ใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ ใช้ระบบอินเทอร์เน็ต ใช้ระบบฐานข้อมูล</li> </ol>

ปัญหา งานบริการจดหมายเหตุ ไม่มีประสิทธิภาพ	สาเหตุ	แนวทางแก้ไข เพิ่มประสิทธิภาพการ ให้บริการจดหมายเหตุ
ให้บริการไม่ถูกต้องตามหลัก วิชาการ	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ใช้เอกสารต้นฉบับให้บริการ</li> <li>2. เอกสารต้นฉบับเกิดความเสียหาย</li> <li>3. จัดหลักวิชาการสมัยใหม่</li> <li>4. ไม่มีการสำรองข้อมูลเอกสาร</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ใช้การแปลงแบบข้อมูลเป็นระบบดิจิทัลและระบบฐานข้อมูล</li> <li>2. ใช้การแปลงแบบข้อมูลเป็นระบบดิจิทัลและระบบฐานข้อมูล</li> <li>3. ใช้ระบบฐานข้อมูลจดหมายเหตุดิจิทัล</li> <li>4. ใช้ระบบฐานข้อมูลและระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต</li> </ol>

ตารางที่ 4.1 แสดงการเปรียบเทียบปัญหา สาเหตุ และแนวทางแก้ไข  
การให้บริการจดหมายเหตุรัฐสภา

### 3. สรุปปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหา

จากการกำหนดกรอบแนวคิดปัญหาและสาเหตุของการให้บริการจดหมายเหตุนิติรัฐสภาที่ไม่มีประสิทธิภาพ และการศึกษาทฤษฎีแนวคิดตลอดจนเอกสารตำราต่างๆ ที่มีความสัมพันธ์และสอดคล้องกับกรอบแนวคิด ผู้ศึกษาได้ศึกษาวิเคราะห์คัดเลือกแนวคิดที่มีความเชื่อมโยงกับปัญหาที่เป็นจริงมากที่สุดและนำแนวคิดดังกล่าวมาช่วยแก้ไขปัญหานั้น ซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้

1. การแก้ไขปัญหาคำให้การให้บริการตอบสนองผู้รับบริการ ไม่เหมาะสม เป็นปัญหาที่เกิดจากการไม่มีการบูรณาการระบบที่ทันสมัยมาประยุกต์ใช้ควบคู่ไปกับระบบพื้นฐานของการปฏิบัติงาน ทำให้ทางเลือกในการขอใช้บริการจดหมายเหตุนิติรัฐสภามีน้อยลงคือ มีข้อจำกัดในการนำข้อมูลไปใช้ช่องทางเข้าถึงข้อมูลมีน้อย ไม่ทราบสาระสังเขปเบื้องต้นของเอกสาร ขอรับบริการแบบเร่งด่วนไม่ได้ สิ้นเปลืองเวลา เป็นต้น

แนวทางแก้ไขปัญหาดังกล่าวตามแนวคิดของการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ สามารถนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ เทคโนโลยีโทรคมนาคม (เครือข่ายอินเทอร์เน็ต) และระบบฐานข้อมูล มาช่วยในการปฏิบัติงานจดหมายเหตุนิติรัฐสภาควบคู่ไปกับระบบพื้นฐานได้ โดยขอบเขตของเทคโนโลยีสารสนเทศด้านจดหมายเหตุนิติรัฐสภาจะต้องครอบคลุมถึงการรับ-ส่ง การแปลง การจัดเก็บ การประมวลผล และการค้นคืนเอกสารจดหมายเหตุนิติรัฐสภา

2. การแก้ไขปัญหาคำให้การให้บริการใช้เวลานาน เป็นปัญหาที่มีความเกี่ยวข้องกับกระบวนการทำงานด้านเทคนิคและด้านบุคลากรผู้ช่วยนักจดหมายเหตุที่ขาดความรู้และทักษะในการปฏิบัติงาน ก่อให้เกิดปัญหาการให้บริการจดหมายเหตุที่ต้องใช้เวลานาน โดยมีสาเหตุมาจาก ขั้นตอนการทำงานต้องใช้เวลามากและจำนวนบุคลากรมาก บุคลากรผู้ช่วยขาดความรู้และทักษะในการปฏิบัติงาน การสืบค้นเอกสารที่ไม่เป็นไปตามเงื่อนไข ขาดความแม่นยำไม่ครอบคลุม และขาดเทคโนโลยีช่วยค้น

แนวทางแก้ไขปัญหาคือ 1)แนวคิดของการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ สามารถนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์มาช่วยในการสืบค้นข้อมูล ซึ่งสามารถลดเวลาและจำนวนบุคลากรได้อีกทั้งยังมีความแม่นยำสูง 2)แนวคิดการพัฒนาผู้ปฏิบัติงานบริการซึ่งได้แก่บุคลากรผู้ช่วยนักจดหมายเหตุ สามารถพัฒนาความรู้ด้านพื้นฐานงานจดหมายเหตุและคุณลักษณะเฉพาะของเอกสารจดหมายเหตุภายในองค์กรนิติบัญญัติ พัฒนาทักษะเพื่อให้เกิดความชำนาญทั้งทักษะด้านเทคนิคการปฏิบัติงานด้านจดหมายเหตุตามหลักวิชาการพื้นฐานและวิชาการสมัยใหม่ พัฒนาทักษะทางพฤติกรรมและทักษะทางความคิดที่เกี่ยวกับงานจดหมายเหตุ พัฒนาเจตคติเพื่อให้เกิดสำนึกที่ดีต่องานบริการจดหมายเหตุ



3. การแก้ไขปัญหาด้านการให้บริการที่ไม่ถูกต้องตามหลักวิชาจดหมายเหตุคือการให้บริการที่ไม่อนุรักษ์เอกสารต้นฉบับและขัดกับหลักวิชาการจดหมายเหตุสมัยใหม่ก่อให้เกิดความเสี่ยงกับเอกสารในขั้นตอนการให้บริการ มีสาเหตุมาจากการนำต้นฉบับจริงมาให้บริการ เอกสารฉีกขาดขณะให้บริการหรือขณะถ่ายสำเนา

แนวทางการแก้ไขคือ การนำแนวคิดจดหมายเหตุดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ ด้วยวิธีการอนุรักษ์เอกสารจดหมายเหตุโดยการแปลงรูปแบบข้อมูลเป็นระบบดิจิทัล ซึ่งจะช่วยให้การบริการจดหมายเหตุรัฐสภาเกิดความเสี่งกับเอกสารต้นฉบับน้อยที่สุด

## บทที่ 5

### สรุปและข้อเสนอแนะ

เอกสารวิชาการกรณีศึกษาส่วนบุคคลเรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการจดหมายเห ตุรัฐสภา  
ของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

#### วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาการให้บริการจดหมายเห ตุรัฐสภา ของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร
2. เพื่อศึกษาปัญหาและสาเหตุที่เกิดจากการให้บริการจดหมายเห ตุรัฐสภา ของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร
3. เพื่อหาแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการจดหมายเห ตุรัฐสภา ของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

#### วิธีการศึกษา

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาจากเอกสารและสภาพปัญหาที่เกิดขึ้นจริงในปัจจุบัน เฉพาะในส่วนของการให้บริการจดหมายเห ตุรัฐสภา ซึ่งมีขอบเขตการให้บริการเอกสารจดหมายเห ตุที่เป็นเอกสารลายลักษณ์และ โสตทัศนจดหมายเห ตุเฉพาะที่เป็นภาพถ่าย โดยทำการศึกษาถึง กระบวนการให้บริการ ปัญหาและสาเหตุในการให้บริการ และสรุปหาแนวทางในการแก้ไขเพื่อเพิ่ม ประสิทธิภาพการให้บริการจดหมายเห ตุรัฐสภา

#### ผลการศึกษา

การศึกษาวิจัยสภาพปัญหาและสาเหตุที่ทำให้การให้บริการจดหมายเห ตุรัฐสภาไม่มี ประสิทธิภาพ มีผลการศึกษา ดังนี้

1. การให้บริการตอบสนองผู้รับบริการไม่เหมาะสม เป็นปัญหาที่เกิดจากการไม่มีการบูรณา การระบบที่ทันสมัยมาประยุกต์ใช้ควบคู่ไปกับระบบพื้นฐานของการปฏิบัติงาน ทำให้ทางเลือกใน การขอใช้บริการจดหมายเห ตุรัฐสภามีน้อยลงคือ มีข้อจำกัดในการนำข้อมูลไปใช้ ช่องทางเข้าถึง ข้อมูลมีน้อย ไม่ทราบสาระสังเขปเบื้องต้นของเอกสาร ขอรับบริการแบบเร่งด่วนไม่ได้ ถิ่นเปลือง เวลา เป็นต้น



2. การให้บริการใช้เวลามาก เป็นปัญหาที่มีความเกี่ยวข้องกับกระบวนการทำงานด้านเทคนิคและด้านบุคลากรผู้ช่วยนักจดหมายเหตุที่ขาดความรู้และทักษะในการปฏิบัติงาน ก่อให้เกิดปัญหากับการให้บริการจดหมายเหตุที่ต้องใช้เวลามากโดยมีสาเหตุมาจาก ขั้นตอนการทำงานต้องใช้เวลามากและจำนวนบุคลากรมาก บุคลากรผู้ช่วยขาดความรู้และทักษะในการปฏิบัติงาน การสืบค้นเอกสารที่ไม่เป็นไปตามเงื่อนไขขาดความแม่นยำไม่ครอบคลุมและขาดเทคโนโลยีช่วยค้น

3. การให้บริการไม่ถูกต้องตามหลักวิชาจดหมายเหตุ คือการให้บริการที่ไม่อนุรักษ์เอกสารต้นฉบับและขัดกับหลักวิชาการจดหมายเหตุสมัยใหม่ก่อให้เกิดความเสี่ยงกับเอกสารในขั้นตอนการให้บริการ มีสาเหตุมาจากการนำต้นฉบับจริงมาให้บริการ เอกสารมีลักษณะให้บริการหรือขณะถ่ายสำเนา

การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการจดหมายเหตุรัฐสภาของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรให้ดียิ่งขึ้น ต้องดำเนินการดังนี้

1. ต้องเพิ่มความรู้ให้กับบุคลากรผู้ช่วยนักจดหมายเหตุในด้านวิชาการจดหมายเหตุ เพิ่มทักษะความชำนาญในขั้นตอนการปฏิบัติงานด้านจดหมายเหตุ และปรับเปลี่ยนทัศนคติให้เห็นความสำคัญของงานจดหมายเหตุรัฐสภา

2. ต้องนำระบบการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ควบคู่กับกระบวนการปฏิบัติงานแบบพื้นฐาน ซึ่งหมายรวมถึงเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ เทคโนโลยีโทรคมนาคม(เครือข่ายอินเทอร์เน็ต) เทคโนโลยีการจัดการระบบฐานข้อมูล เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการในการสืบค้นเอกสาร การนำเอกสารไปใช้ การเพิ่มช่องทางการเข้าถึงข้อมูลและการสืบค้นสาระสังเขปได้ด้วยตนเอง

3. ต้องนำวิธีการอนุรักษ์เอกสารจดหมายเหตุโดยการแปลงแบบข้อมูลเป็นระบบดิจิทัลเข้ามาดำเนินการควบคู่ไปกับการอนุรักษ์แบบวิธีพื้นฐาน เพื่อลดความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้นกับเอกสารในขณะที่ให้บริการ

## ข้อเสนอแนะ

### ข้อเสนอแนะในการนำไปปฏิบัติ

1. การพัฒนาบุคลากรผู้ช่วยนักจดหมายเหตุตามแนวคิดของการพัฒนาผู้ปฏิบัติงานบริการกระทำได้ด้วยการจัดฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ ที่เน้นการให้ความรู้ที่เป็นวิชาการแนวใหม่ การฝึกทักษะและสร้างประสบการณ์ให้ก้าวทันเทคโนโลยียุคใหม่ที่นำมาบูรณาการกับกระบวนการทำงานระบบพื้นฐาน การสร้างทัศนคติให้เห็นความสำคัญของงานจดหมายเหตุรัฐสภาและปฏิบัติงานด้วยความภาคภูมิใจ เพื่อเป็นเกียรติและศักดิ์ศรีขององค์กร

2. การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศต้องพิจารณาถึงคุณสมบัติและประสิทธิภาพของอุปกรณ์ด้านฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ และระบบช่วยปฏิบัติต่างๆ โดยต้องให้ความสำคัญกับความเป็นเฉพาะด้านของเอกสารจดหมายเหตุที่มีความแตกต่างจากเอกสารทั่วไปเป็นลำดับแรก เพราะการเลือกใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสมจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการที่ดียิ่งขึ้นทั้งในปัจจุบันและอนาคต

3. ภายหลังจากนำแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการจดหมายเหตุรัฐสภาไปดำเนินการเสร็จสิ้นแล้ว ต้องมีการจัดกิจกรรมเพื่อเผยแพร่กระบวนการทำงานด้านจดหมายเหตุรัฐสภา เพื่อแสดงให้เห็นหน่วยงานเจ้าของเอกสารและหน่วยงานอื่นที่ยังไม่ได้ส่งเอกสารเกิดความมั่นใจ และพึงพอใจในเอกสารที่ส่งมอบว่าได้รับการจัดการที่ดีตามหลักวิชาการ ทั้งด้านการอนุรักษ์ การจัดเก็บ และการให้บริการ

ข้อเสนอแนะในเชิงนโยบาย

1. สนับสนุนให้สำนักต่างๆภายในองค์กรปรับเปลี่ยนทัศนคติและเห็นความสำคัญของเอกสารจดหมายเหตุและให้ความร่วมมือจัดส่งเอกสารที่สิ้นกระแสปฏิบัติงานกับกลุ่มงานพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติตามระเบียบรัฐสภาว่าด้วยการบริหารเอกสารจดหมายเหตุ พ.ศ. 2543

2. สร้างความเข้าใจให้หน่วยงานเจ้าของเอกสารให้เกิดความใส่ใจและรับผิดชอบต่อเอกสารจดหมายเหตุ และตระหนักถึงธรรมชาติของเอกสารจะต้องได้รับการอนุรักษ์และจัดเก็บตามหลักวิชาการเพื่อรักษาสภาพของเอกสารให้มีอายุยาวนานที่สุด เพื่อประโยชน์ของส่วนร่วมที่จะเกิดกับองค์กรต่อไปในอนาคต

3. สนับสนุนให้เกิดระบบสารสนเทศของรัฐสภาที่มีการจัดระบบฐานข้อมูลที่เป็นหนึ่งเดียวขององค์กรและสามารถสืบค้นได้อย่างครอบคลุมชัดเจน ไม่หลากหลายรูปแบบและอยู่ภายใต้ความรับผิดชอบของหลายสำนักอย่างเช่นในปัจจุบัน

## บรรณานุกรม

- กรมศิลปากร. วิชาการพื้นฐานการบริหารและจัดการงานจดหมายเหตุ. กรุงเทพฯ : เซเวนพรีนติ้งกรุ๊ป จำกัด, 2542.
- ครรชิต มาลัยวงศ์. ทักษะไอที. กรุงเทพฯ : บริษัทซีเอ็ดดูเคชั่น จำกัด , 2540.
- ชวัลนุช อุทยาน. ศิลปะการต้อนรับและการบริการ. <http://www.servicearts.wordpress.com>. สืบค้น 14 กรกฎาคม 2553
- ธงชัย วงศ์สุวรรณ. การปฏิรูประบบราชการโดยการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีบริหารร่วมสมัย. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2546.
- สมิต สัจฉกร. ศิลปะการให้บริการ. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์สายธาร, 2548.
- สถาบันราชภัฏสวนดุสิต. เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อชีวิต. กรุงเทพฯ : เซิร์ตเวฟ เอ็ดดูเคชั่น, 2542.
- สำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติ. การอนุรักษ์เอกสารจดหมายเหตุ โดยการแปลงรูปแบบข้อมูลเข้าสู่ระบบดิจิทัล. กรุงเทพฯ : อมรินทร์พริ้นติ้งแอนด์พับลิชชิ่ง จำกัด, 2551.
- สำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติ. คู่มือการจัดเก็บเอกสารจดหมายเหตุ. กรุงเทพฯ : 2550.
- อเนก สุวรรณบัณฑิต , ภาสกร อุดลพัฒน์กิจ. จิตวิทยาบริการ. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ออดลพัฒน์กิจ, 2550.

## ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อ	นายณรงค์ ศรีนาค
เข้ารับราชการ	1 กรกฎาคม 2529
วุฒิการศึกษา	ศศ.บ. นิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์
สถานที่ทำงาน	สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร
ตำแหน่ง	นักวิชาการ โสตทัศนศึกษา



Legislative Institutional Repository of Thailand