

การจัดการเอกสารของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่ขอนแก่น Record Management of the Regional Treasury Office, Khon Kaen

ผาณิต วงศ์ชารี (Phanit Vongcharee)^{1*} ดร.มาลี กาบมาลา (Dr.Malee Kabmala)**

บทคัดย่อ

การดำเนินงานตามภารกิจของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่ขอนแก่น ก่อให้เกิดการผลิต การใช้ การจัดเก็บ การค้นคืน และการทำลายเอกสาร ซึ่งทำให้มีการผลิตเอกสารทั้งในรูปแบบกระดาษและดิจิทัลเพิ่มมากขึ้น การวิจัยครั้งนี้มีจุดประสงค์เพื่อศึกษาสภาพและปัญหาการจัดการเอกสารของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่ขอนแก่น ตามวงจรชีวิตเอกสาร ด้านการผลิต/การจัดทำ การใช้ การจัดเก็บ การค้นคืน และการทำลายเอกสาร การศึกษาครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาประกอบด้วยผู้บริหาร จำนวน 6 คน เจ้าหน้าที่ จำนวน 44 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสัมภาษณ์และแบบสอบถาม ผลวิจัยนำเสนอ 2 ส่วน 1) ส่วนของผู้บริหาร ผลการวิจัยพบว่า (1) นโยบายด้านการผลิตเอกสารของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่ขอนแก่น เป็นเอกสารที่ผลิตขึ้นเพื่อใช้ในการปฏิบัติงานเท่านั้น (2) นโยบายด้านการใช้เอกสาร ส่วนมากใช้ประกอบการวางแผน/ตัดสินใจ เป็นหลักฐาน และติดต่อสื่อสาร (3) นโยบายในการจัดเก็บเอกสาร พบว่า ไม่มีนโยบายในการจัดเก็บเอกสารที่ชัดเจน แต่เป็นการเก็บตามภาระงานที่ต้องดำเนินการ (4) นโยบายในการค้นคืนเอกสาร คือไม่มีการแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ที่ดำเนินการในการบริหารจัดการเอกสารโดยตรง (5) การทำลายเอกสาร สาเหตุหลักมาจาก เอกสารหมดคุณค่าต่อหน่วยงานตามระเบียบสารบรรณ โดยเจ้าหน้าที่เป็นผู้พิจารณาด้วยตนเอง 2) ส่วนของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานภายในสำนักงานธนารักษ์พื้นที่ขอนแก่น พบว่า (1) ด้านการผลิตเอกสาร หนังสือภายในเป็นเอกสารที่มีการจัดทำมากที่สุด และเจ้าหน้าที่เป็นผู้ดำเนินการผลิตด้วยตนเอง (2) ด้านการใช้เอกสาร สัญญาเช่าเป็นเอกสารที่มีการใช้มากที่สุด โดยใช้เพื่อเป็นหลักฐานและการติดต่อสื่อสาร (3) ด้านการจัดเก็บ แยกเก็บตามส่วน/ฝ่าย โดยมีการจัดเก็บเป็นชุดเอกสาร และจัดเก็บต้นฉบับของเอกสาร ใช้วิธีการจัดเรียงตามชื่อผู้เช่า หมายเลขทะเบียนแปลง และเลขทะเบียนรายตัวตามลำดับ (4) ด้านการค้นคืน ส่วนใหญ่ดำเนินการค้นหาเอกสารด้วยตนเอง และใช้ชื่อผู้เช่าในการค้นหามากที่สุด รองลงมาคือเลขทะเบียนรายตัว และหมายเลขทะเบียนแปลง โดยการค้นจากสมุดบัญชีคูมรายการที่ใช้ร่วมกัน (5) ด้านการทำลายเอกสาร เมื่อเอกสารหมดคุณค่าต่อหน่วยงาน และเจ้าหน้าที่เป็นผู้ประเมินเพื่อดำเนินการทำลาย ซึ่งพบปัญหาว่า ผู้ที่ประเมินเอกสารไม่มีความรู้ความเข้าใจอย่างเพียงพอ

¹ Correspondent author: phanitvo@hotmail.com

* นักศึกษา หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการสารสนเทศ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

** รองศาสตราจารย์ กลุ่มวิชาการจัดการสารสนเทศและการสื่อสาร คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

ABSTRACT

The operation of the regional treasury office, Khonkaen sets up the process of production, using, storage and retrieval and disposition, which can increasing the production of document and record. The objective of this research is to study state and problem of record management of the regional treasury office, Khonkaen by record life cycle such as production, using, storage, retrieval and demolishing. This is a survey research with sample group as 6 executives, 44 operation staffs. The equipments for collecting data are interviews schedule and questionnaires The result is indicates 2 parts, 1) Executive part reveals that record production policy of the treasury office is for operation only 2) Using policy, almost for planning, making decision, evidence and communication 3) Storage policy, there are no exactly storage policy, just keeping by responsible duty 4) Retrieval policy, there are no responsibility staffs 5) Demolishing, record expire according to the office of prime minister on paper work, with considering by themselves. Part 2, Operation staff in the regional treasury office, Khon kaen 1) Production, almost record production is the correspondence document within headquarter and the staffs do it by themselves 2) Using, Mostly is renting contact, which is using for evidence and communication 3) Storage, keeping in each department in term of set of record and keeping manuscript by name of tenant, ID of areas and ID of tenant. 4) Retrieval, almost do it themselves by name of tenant, ID of tenant and ID of areas from public controlling account. 5) Demolishing, almost destroy by considerable staff that still misunderstanding in demolishing standard

คำสำคัญ: การจัดการเอกสาร สำนักงานธนารักษ์พื้นที่ขอนแก่น

Key Words: Record management, The regional treasury office Khon Kaen

บทนำ

หน่วยงานมีภาระหน้าที่อย่างหนึ่ง คือ การติดต่อสื่อสารทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน จึงก่อให้เกิดการผลิตและการใช้เอกสาร เพื่อให้สามารถดำเนินงานบรรลุตามภารกิจที่วางไว้ การจัดการเอกสารจึงถือเป็นการกิจที่สำคัญอีกอย่างหนึ่ง เช่นเดียวกับการบริหารจัดการทรัพยากรประเภทอื่นๆ ที่ผู้บริหารต้องดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง มีการเปลี่ยนแปลงเทคนิคและวิธีการตามความเจริญก้าวหน้าของเทคโนโลยี รวมถึงการขยายตัวของหน่วยงาน การจัดการเอกสารในหน่วยงานอย่างเป็นระบบ จึงเป็นเรื่องจำเป็น เพื่อให้สะดวกในการจัดเก็บ

และไม่ต่อเสียเวลาในการเรียกค้น อันเนื่องมาจาก ขาดการจัดการเอกสารที่ดี [1]

การจัดการเอกสารที่ดีจะเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในการบริหารงาน และดำเนินงานของหน่วยงานอีกทางหนึ่ง นักวิชาการ และนักวิชาชีพด้านการจัดการเอกสารและจดหมายเหตุ ให้ความสำคัญของการจัดการเอกสารในหลายทศวรรษ เช่น การจัดการเอกสารมีความสำคัญต่อหน่วยงาน คือ ทำให้เกิดการควบคุมเอกสารอย่างมีระบบ เพื่อสนองความต้องการด้านการบริหารและการดำเนินกิจกรรมของหน่วยงาน อย่างมีประสิทธิภาพ และประหยัดทั้งงบประมาณและบุคลากร [2] ดังนั้น

การมีระบบการจัดการเอกสารที่ดี และเหมาะสมกับหน่วยงาน ทำให้เอกสารที่อยู่ในกระแสการใช้งานสามารถนำมาใช้ให้เป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานได้อย่างรวดเร็ว และสามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้ได้ทันทั่วที่ นอกเหนือจากนี้เอกสารที่สำคัญและมีคุณค่าของหน่วยงานจะต้องได้รับความคุ้มครองและสงวนรักษาเป็นจดหมายเหตุของหน่วยงาน [3] ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ หนึ่งฤทัย และคณะ [4] ได้ศึกษาเกี่ยวกับการจัดการแฟ้มเอกสารในสำนักงานธุรการ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น โดยได้นำเสนอการปรับปรุงขั้นตอนการดำเนินงานและระบบการแลกเปลี่ยนเอกสาร รวมทั้งอุปกรณ์ที่ใช้ในการจัดการด้านเอกสาร ตามหลักมาตรฐานสากล ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการด้านเอกสาร และ Billesberger [5] มีการสำรวจแนวปฏิบัติการจัดการเอกสารในด้านการจัดทำหรือการรับเอกสาร ของเทศบาลในระดับหมู่บ้าน ตำบล อำเภอ และจังหวัดในบริติช โคลัมเบีย ซึ่งสรุปได้ว่า ที่ทำการเทศบาลส่วนใหญ่ไม่มีมาตรฐานของระบบการจัดหมวดหมู่เอกสาร ไม่มีตารางกำหนดอายุเอกสาร และไม่มีคู่มือในการปฏิบัติงานเอกสาร Prudtikul [6] ได้ศึกษาระบบการจัดการเอกสารของมหาวิทยาลัยของรัฐในประเทศไทย ในด้านการบริหารและดำเนินงานระบบและแนวปฏิบัติและบุคลากรผู้รับผิดชอบงานการจัดการเอกสาร ผลการวิจัยพบว่า การจัดการเอกสารของมหาวิทยาลัยของรัฐในประเทศไทยมีลักษณะคล้ายคลึงกัน การจัดการเอกสารยังไม่ได้จัดให้เป็นกลุ่มงานบริหาร กระบวนการดำเนินงานยังไม่อยู่ในระดับที่มีการพัฒนา การจัดการเอกสารมุ่งเน้น การลงทะเบียนและการควบคุมเอกสาร การจัดเก็บ การจำแนกหมวดหมู่เอกสาร และการกำจัดเอกสาร ยังไม่เหมาะสม บุคลากรผู้รับผิดชอบงานการจัดการเอกสารมีตำแหน่งที่ไม่สูงนัก ไม่ได้รับการฝึกอบรมอย่างเพียงพอ ทรัพยากรการจัดการเอกสาร และสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูง ยังไม่เพียงพอที่จะสนับสนุนให้การจัดการเอกสารมีประสิทธิภาพ

สำนักงานธนารักษ์พื้นที่ขอนแก่น เป็นหน่วยงานของรัฐที่มีหน้าที่รับผิดชอบงานด้านการบริหารจัดการที่ราชพัสดุภายในจังหวัดขอนแก่น ได้แก่ การดำเนินการเกี่ยวกับการปกครอง การดูแล การบำรุงรักษาและการพัฒนาศักยภาพที่ราชพัสดุ ซึ่งหมายรวมถึงการใช้ที่ราชพัสดุ การจัดหาประโยชน์ และการทำนิติกรรมที่เกี่ยวข้องกับที่ราชพัสดุอื่นๆ ตามกฎหมายที่กำหนดด้วย [7] รวมถึงการบริหารจัดการเหรียญกษาปณ์ ซึ่งในการดำเนินงานตามภารกิจดังกล่าว ก่อให้เกิดการผลิต การใช้ การจัดเก็บ การคั่นคืน และการทำลายเอกสาร จึงทำให้ปริมาณการผลิตเอกสารทั้งในรูปกระดาษและดิจิทัลมีปริมาณเพิ่มมากขึ้น ประกอบกับสำนักงานธนารักษ์พื้นที่ขอนแก่นเป็นหน่วยงานที่เอกสารแต่ละชนิดมีลักษณะเฉพาะแตกต่างจากหน่วยงานราชการอื่นๆ ไม่ว่าจะเป็น แผนที่ สัญญาเช่า หนังสือสำคัญสำหรับที่หลวง บัญชีราคาประเมินทรัพย์สิน แบบแปลนก่อสร้างอาคาร แบบแปลนบ้านพักอาศัย รายการมาตรฐานการก่อสร้างอาคาร เป็นต้น เมื่อพิจารณาการจัดการเอกสารของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่ขอนแก่น พบว่าปริมาณหนังสือหรือเอกสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร การวางแผน ตลอดจนใช้เพื่อเป็นหลักฐานมีปริมาณเพิ่มมากขึ้นเรื่อยๆ การค้นหาเอกสารจึงต้องใช้เวลาเพิ่มมากขึ้น และบางครั้งทำให้ค้นหาเอกสารที่ต้องการไม่พบ ซึ่งในปัจจุบันสำนักงานธนารักษ์พื้นที่ขอนแก่นยังไม่ได้มีการกำหนดนโยบาย หรือแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการเอกสาร ไม่มีระบบการจัดเก็บและคั่นคืนเอกสาร ทำให้เอกสารกระจัดกระจาย และค้นหาไม่พบ

ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัย จึงมีความสนใจที่จะศึกษาสภาพการจัดการเอกสารของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่ขอนแก่นเป็นอย่างไร เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาเค้าร่าง เมทาดาตา (Metadata) สำหรับการจัดทำคำอธิบายเอกสาร

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาสภาพการจัดการเอกสารของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่ขอนแก่น

นิยามศัพท์

การจัดการเอกสารของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่ขอนแก่น หมายถึง การดำเนินงานที่ครอบคลุมกระบวนการในการผลิต หรือจัดหา การใช้เอกสาร การจัดระบบสำหรับการจัดเก็บและค้นคืน รวมถึงการเผยแพร่สู่ผู้ใช้ และการทำลายเอกสาร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้ใช้สามารถสืบค้นและเข้าถึงได้

เมทาดาตา หมายถึง สารสนเทศที่ถูกพัฒนาขึ้นอย่างมีโครงสร้างอีกหนึ่งชุด เพื่อใช้ในการบรรยายทรัพยากรสารสนเทศ ทั้งในด้านของเนื้อหา โครงสร้าง และบริบทของเอกสาร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้ใช้สามารถสืบค้นและเข้าถึงเอกสารที่เป็นดิจิทัลได้

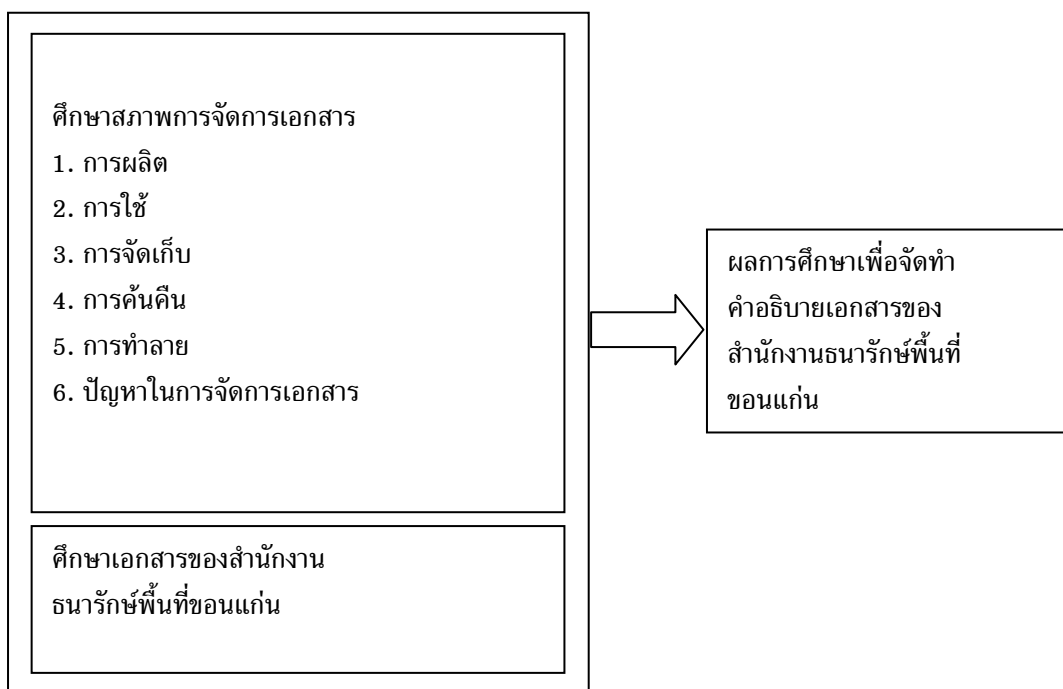
กรอบแนวคิดในการพัฒนาเค้าร่างเมทาดาตา

การศึกษาในครั้งนี้เป็นส่วนหนึ่งของงานวิจัย โดยมีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาสภาพและปัญหาการจัดการเอกสารสำนักงานธนารักษ์พื้นที่ขอนแก่น 2) เพื่อศึกษาเอกสารของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่ขอนแก่น 3) เพื่อจัดทำคำอธิบายเอกสารของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่ขอนแก่น ผู้วิจัยได้ใช้แนวคิด ทฤษฎีต่างๆ เพื่อนำมาใช้เป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยดังนี้

กระบวนการในการพัฒนาเมทาดาตา (Metadata Life Cycle Model: MLM) ของ Chen [8] ซึ่งประกอบไปด้วย 1) การประเมินความต้องการเมทาดาตา โดยใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหาเพื่อกำหนดหน้าที่และองค์ประกอบของเมทาดาตา ประกอบด้วย (1) การรวบรวมความต้องการของเมทาดาตา (2) ศึกษามาตรฐานเมทาดาตาและโครงการพัฒนาเมทาดาตาที่เกี่ยวข้อง (3) ศึกษาความต้องการเมทาดา

ตาในเชิงลึก (4) กำหนดวิธีการในการพัฒนาเค้าร่างเมทาดาตา 2) การจัดทำข้อกำหนดความต้องการเมทาดาตา ประกอบด้วย (5) จัดทำข้อกำหนดความต้องการเมทาดาตา (6) ประเมินระบบเมทาดาตาที่มีการใช้งานอยู่ในปัจจุบันจากทรัพยากรที่เหมือนหรือคล้ายคลึงกัน 3) การพัฒนาระบบเมทาดาตาประกอบไปด้วย (7) จัดทำคู่มือเพื่อเป็นแนวปฏิบัติที่เหมาะสม (8) พัฒนาระบบเมทาดาตา 4) การให้บริการเมทาดาตาและการประเมินผล ประกอบด้วย (9) การบำรุงรักษาระบบการให้บริการเมทาดาตา (10) ประเมินการทำงานของระบบเมทาดาตา

ซึ่งในการศึกษาสภาพและปัญหาการจัดการเอกสารของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่ขอนแก่น เป็นการศึกษิตตามกระบวนการพัฒนาเมทาดาตา (MLM) กลุ่มที่ 1 การประเมินความต้องการเมทาดาตาเบื้องต้นบนพื้นฐานวงจรชีวิตของเอกสาร (Record life cycle) ทั้ง 5 ด้าน ประกอบไปด้วย การผลิต การใช้ การจัดเก็บ การค้นคืน และการทำลายเอกสาร ซึ่งศึกษาสามารถกำหนดกรอบแนวความคิดได้ ดังนี้



การดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ เพื่อศึกษาสภาพการจัดการเอกสารของสำนักงานธนากรักษ์พื้นที่ขอนแก่น และปัญหาการจัดการของสำนักงานธนากรักษ์พื้นที่ขอนแก่น โดยประชากรที่ใช้ในการศึกษาแบ่งเป็น 2 กลุ่ม ดังนี้

กลุ่มที่ 1 ผู้บริหาร ได้แก่ ธนากรักษ์พื้นที่ขอนแก่น และผู้อำนวยการส่วน/ฝ่าย จำนวน 6 คน ได้แก่ ผู้อำนวยการส่วนจัดการที่ราชพัสดุ ผู้อำนวยการส่วนจัดการฐานข้อมูล ผู้อำนวยการส่วนประเมินราคาทรัพย์สิน ผู้อำนวยการส่วนบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล และหัวหน้าฝ่ายบริหารทั่วไป โดยการสัมภาษณ์

กลุ่มที่ 2 เจ้าหน้าที่ภายในสำนักงานธนากรักษ์พื้นที่ขอนแก่น ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการสุ่มตัวอย่างอย่างง่ายโดยใช้ตารางสำเร็จรูปของเครจซี่และมอร์แกน [9] จำนวน 44 คน จากผู้ปฏิบัติงานทั่วไปทั้งสิ้น จำนวน 50 คน จาก ส่วนจัดการที่ราชพัสดุ ส่วนจัดการฐานข้อมูล ส่วนประเมินราคาทรัพย์สิน ส่วนบริหารจัดการทรัพยากร

บุคคล และฝ่ายบริหารทั่วไป โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการแจกแบบสอบถามให้กับเจ้าหน้าที่ด้วยตนเอง ระหว่างวันที่ 18 - 28 ธันวาคม 2556 ได้กลับคืนทั้งหมด คิดเป็นร้อยละ 100.00

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัยแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่

1) ผู้บริหารที่เป็นแนวคิดเชิงนโยบาย และ ส่วนที่ 2) เจ้าหน้าที่

1. สภาพและปัญหาการจัดการเอกสารของสำนักงานธนากรักษ์พื้นที่ขอนแก่นในมุมมองของผู้บริหาร สรุปการจัดการเอกสารในเชิงนโยบาย โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1.1 นโยบายการผลิตเอกสารของสำนักงานธนากรักษ์พื้นที่ขอนแก่นมีเอกสารที่ผลิตขึ้นเพื่อใช้ในการดำเนินงานให้บรรลุถึงภารกิจที่วางไว้ ตามระเบียบสารบรรณ ประกอบไปด้วยเอกสาร 6 ประเภท ได้แก่ หนังสือภายนอก หนังสือภายใน หนังสือประทับตรา หนังสือสั่งการ หนังสือประชาสัมพันธ์ และหนังสือ

ที่เจ้าหน้าที่ทำขึ้นหรือรับไว้เป็นหลักฐานในราชการ ซึ่งเจ้าหน้าที่ทุกคนดำเนินการผลิตเอกสารที่ใช้ในการปฏิบัติงานด้วยตนเอง ทั้งเอกสารที่อยู่ในรูปของกระดาษ และดิจิทัล

1.2 นโยบายการใช้เอกสาร มีวัตถุประสงค์เพื่อประกอบการวางแผน/ตัดสินใจ เป็นหลักฐาน และติดต่อสื่อสาร ประกอบไปด้วย หนังสือภายนอก หนังสือภายใน หนังสือประทับตรา หนังสือสั่งการ หนังสือประชาสัมพันธ์ และหนังสือที่เจ้าหน้าที่ทำขึ้นหรือรับไว้เป็นหลักฐานในราชการ ได้แก่ แผนที่/แผนผัง โฉนด/น.ส.ล สัญญาเช่า บัญชีราคาประเมินทรัพย์สิน ภาพถ่าย แบบแปลนก่อสร้างอาคาร บ้านพักอาศัย และรายการมาตรฐานการก่อสร้างอาคาร ซึ่งผู้อำนวยการส่วน/ฝ่าย จะเป็นผู้กำหนดสิทธิในการเข้าใช้เอกสารตามที่ตนรับผิดชอบ ทั้งเอกสารที่เป็นกระดาษและเอกสารดิจิทัล

1.3 นโยบายในการจัดเก็บเอกสาร แยกการจัดเก็บตามกระแสนงาน ล้นกระแสนใช้งาน และเอกสารรอทำลาย ซึ่งในปัจจุบันสำนักงานธนารักษ์พื้นที่ขอนแก่นไม่มีนโยบายในการจัดเก็บและค้นคืนเอกสารที่เป็นลายลักษณ์อักษร โดยให้แต่ละส่วน/ฝ่าย ดำเนินการเก็บด้วยตนเอง เพื่อความสะดวกและคล่องตัวในการบริหารจัดการ ซึ่งหมายรวมถึงเอกสารดิจิทัลด้วย โดยเอกสารที่ดำเนินการจัดเก็บมีการกำหนดสภาพในการจัดเก็บหลังจากที่ปฏิบัติงานแล้วเสร็จ ประกอบกับระบบการจัดเก็บมีการจัดเก็บเอกสารโดยเรียงตามประเภทการเช่า หมายเลขทะเบียนแปลง เลขทะเบียนรายตัว และปี นอกจากนี้ยังมีการกำหนดชั้นความลับในการจัดเก็บไว้ด้วย

1.4 นโยบายในการค้นคืนเอกสาร สำนักงานธนารักษ์พื้นที่ขอนแก่นไม่มีเจ้าหน้าที่ดำเนินการในการบริหารจัดการเอกสารโดยตรง ซึ่งเจ้าหน้าที่จะต้องดำเนินการค้นหาด้วยตนเอง หรือหากต้องให้ผู้อื่นค้นให้ จะเป็นเจ้าหน้าที่จากส่วน/ฝ่ายเจ้าของเอกสาร ตามสิทธิในการเข้าใช้ที่กำหนดไว้ โดยมีเครื่องมือที่ช่วยในการค้นคืน คือ สมุดบัญชีคุมรายการที่ใช้ร่วมกัน สมุดบัญชีคุมรายการของ

แต่ละบุคคล และเครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนกลางที่ใช้ร่วมกัน โดยจะแสดงชื่อเรื่อง และหมายเลขแฟ้มเท่านั้น ซึ่งเนื้อหาจะแบ่งได้ 3 ประเภท คือการขอเช่า การขอใช้ที่ราชพัสดุ และการบริหารจัดการเหรียญกษาปณ์

1.5 นโยบายในการทำลายเอกสาร สำนักงานธนารักษ์พื้นที่ขอนแก่นมีการดำเนินการเกี่ยวกับการพิจารณาดำเนินการทำลายเอกสาร เนื่องจาก เอกสารหมดคุณค่าต่อหน่วยงาน ครบกำหนดอายุการเก็บเอกสารตามที่ระเบียบสารบรรณกำหนด และข้อจำกัดด้านพื้นที่ในการจัดเก็บ มีการดำเนินการโดยเจ้าหน้าที่เป็นผู้พิจารณาด้วยตนเอง หรือส่วน/ฝ่ายพิจารณาทำลายเอง โดยใช้วิธีการฉีกหรือเผาทำลาย หากเอกสารที่ครบกำหนดอายุยังมีคุณค่าต่อหน่วยงาน จะส่งให้คณะกรรมการพิจารณาทำลายเอกสารเป็นผู้พิจารณาอีกชั้นหนึ่ง ก่อนดำเนินการโยกย้ายไปไว้ที่อื่น หรือพิจารณาทำลาย

2. สภาพและปัญหาการจัดการเอกสารของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่ขอนแก่นในมุมมองของเจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดเก็บและค้นคืน สามารถสรุปได้ ดังนี้

2.1 ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ให้ข้อมูล พบว่าผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 33 คน (ร้อยละ 75.00) ระดับการศึกษา คือ ปวส. จำนวน 26 คน (ร้อยละ 59.09) มีประสบการณ์ในการทำงานอยู่ที่ 3 – 4 ปี จำนวน 27 คน (ร้อยละ 61.36) ส่วนใหญ่สังกัดส่วนบริหารจัดการเหรียญกษาปณ์ จำนวน 23 คน (ร้อยละ 52.27) เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่มีความสามารถในการจัดการเอกสาร จำนวน 26 คน (ร้อยละ 59.09)

2.2 ด้านการผลิตเอกสาร

2.2.1 ประเภทของเอกสารที่ผลิต พบว่า เจ้าหน้าที่มีการผลิตเอกสารประเภท หนังสือภายใน มากที่สุด ร้อยละ 88.64 รองลงมาคือหนังสือที่เจ้าหน้าที่ทำขึ้นหรือรับไว้เป็นหลักฐานในราชการ (สัญญาเช่า) ร้อยละ 34.09 และหนังสือภายนอก ร้อยละ 29.55

2.2.2 รูปแบบเอกสารที่ผลิต พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีการผลิตเอกสารที่เป็นกระดาษมากที่สุด ร้อยละ 95.45 และเอกสารดิจิทัล ร้อยละ 86.36

2.2.3 ผู้รับผิดชอบในการผลิตเอกสาร ได้แก่ เจ้าหน้าที่ดำเนินการผลิตด้วยตนเอง จำนวน 44 คน (ร้อยละ 100.00)

2.2.4 ปัญหาในการผลิตเอกสาร พบว่า มีความซ้ำซ้อนทั้งที่เป็นกระดาษและเอกสารดิจิทัล ร้อยละ 70.45 และมีการผลิตสำเนาสำหรับเอกสารทุกชนิด ร้อยละ 40.91

2.3 ด้านการใช้เอกสาร

2.3.1 วัตถุประสงค์ในการใช้เอกสาร พบว่า เจ้าหน้าที่ใช้เอกสารเพื่อเป็นหลักฐานมากที่สุด ร้อยละ 88.64 รองลงมาคือเพื่อติดต่อสื่อสาร ร้อยละ 79.95

2.3.2 ประเภทของเอกสารที่ใช้ พบว่า เจ้าหน้าที่ใช้สัญญาเช่ามากที่สุด ร้อยละ 77.27 รองลงมาคือหนังสือภายใน ร้อยละ 59.09 และหนังสือภายนอก ร้อยละ 40.91

2.3.3 รูปแบบของเอกสารที่ใช้ พบว่า เจ้าหน้าที่มีการใช้เอกสารที่เป็นกระดาษและเอกสารดิจิทัลมากที่สุด ร้อยละ 77.27 รองลงมาคือใช้เฉพาะเอกสารที่เป็นกระดาษ ร้อยละ 22.72

2.3.4 ลักษณะของเอกสารที่ใช้ พบว่า เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่เลือกใช้เอกสารต้นฉบับ ร้อยละ 61.36 รองลงมาเลือกใช้ทั้งเอกสารต้นฉบับและสำเนา ร้อยละ 40.91 และใช้เฉพาะสำเนา ร้อยละ 6.82

2.3.5 การกำหนดสิทธิในการใช้เอกสาร พบว่า เจ้าหน้าที่มีสิทธิในการเรียกใช้เอกสารได้เฉพาะส่วน/ฝ่ายที่ตนสังกัดเท่านั้น จำนวน 42 คน (ร้อยละ 95.45) และได้รับสิทธิให้สามารถใช้งานเอกสารของทุกส่วน/ฝ่าย จำนวน 2 คน (ร้อยละ 4.55)

2.3.6 ปัญหาการใช้เอกสาร เจ้าหน้าที่เห็นว่า เอกสารมีการกระจายกระจาย เนื่องจากมีการใช้เอกสารจากทุกส่วน/ฝ่ายในการดำเนินงาน

เจ้าหน้าที่ ๑ ร้อยละ 86.36

2.4 ด้านการจัดเก็บ

2.4.1 เอกสารกระดาษกระดาษ พบว่า เจ้าหน้าที่ใช้พื้นที่ในการจัดเก็บเอกสาร โดยการแยกเก็บตามส่วน/ฝ่าย คิดเป็นร้อยละ 100.00

2.4.2 เอกสารดิจิทัล พบว่า มีการจัดเก็บที่เครื่องคอมพิวเตอร์ของตนเองมากที่สุด จำนวน 38 คน (ร้อยละ 86.36) และคอมพิวเตอร์ที่ใช้ร่วมกัน จำนวน 6 คน (ร้อยละ 13.64)

2.4.3 ลักษณะของเอกสารที่จัดเก็บ พบว่า เจ้าหน้าที่จัดเก็บเฉพาะต้นฉบับมากที่สุด ร้อยละ 47.72 รองลงมาคือเก็บเอกสารต้นฉบับและสำเนา ร้อยละ 40.90 และเก็บเฉพาะสำเนา ร้อยละ 11.36

2.4.4 เอกสารดิจิทัลได้มาจากการแสกนมากที่สุด ร้อยละ 61.36 ใช้วิธีการถ่ายภาพ ร้อยละ 22.73 และอื่นๆ ร้อยละ 15.91

2.4.5 รูปแบบของเอกสารที่จัดเก็บ พบว่า เจ้าหน้าที่จัดเก็บเป็นชุดเอกสาร ร้อยละ 61.14 จัดเก็บเป็นแฟ้มเรื่อง ร้อยละ 38.86

2.4.6 ระบบการจัดเก็บเอกสาร พบว่า เจ้าหน้าที่จัดเก็บโดยใช้วิธีการเรียงจากชื่อผู้เช่ามากที่สุด ร้อยละ 54.55 เรียงตามหมายเลขทะเบียนแปลง ร้อยละ 40.91 และเรียงตามเลขทะเบียนรายตัว ร้อยละ 38.64

2.4.7 การคัดเลือกเอกสารที่จัดเก็บ พบว่า เจ้าหน้าที่เลือกเก็บเอกสารทั้งหมดมากที่สุด ร้อยละ 63.36 รองลงมาคือเก็บเฉพาะที่มีความจำเป็น ต้องติดตามอย่างต่อเนื่อง ร้อยละ 36.64

2.4.8 อายุเอกสารที่จัดเก็บ พบว่า เจ้าหน้าที่เก็บไว้จนครบกำหนดของเอกสาร (10 ปี) มากที่สุด ร้อยละ 50.00 รองลงมา คือเก็บเอกสารที่ไม่มีความสำคัญไว้ 1 ปี ร้อยละ 36.36 และเก็บไว้ตลอดไป ร้อยละ 13.64

2.4.9 การพิจารณาถ่ายโอนเอกสาร เมื่อครบกำหนดเป็นหน้าที่ของเจ้าหน้าที่แต่ละส่วน/ฝ่ายมากที่สุด ร้อยละ 90.91 และคณะกรรมการ

พิจารณา ร้อยละ 9.09

2.4.10 เมื่อเจ้าหน้าที่หรือคณะกรรมการฯ พิจารณาแล้วดำเนินการถ่ายโอนไปเพื่อทำลายมากที่สุด ร้อยละ 65.91 และโอนย้ายไปไว้เพื่อรอพิจารณาจัดทำเป็นเอกสารจดหมายเหตุ ร้อยละ 34.09

2.4.11 ปัญหาการจัดเก็บ เจ้าหน้าที่ฯ เห็นว่า ขาดระบบการจัดเก็บที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน ทั้งสำนักงาน ร้อยละ 65.91 และพื้นที่ในการจัดเก็บ ไม่เพียงพอ ร้อยละ 34.09

2.5 ด้านการค้นคืน

2.5.1 ผู้รับผิดชอบในการค้น พบว่า เจ้าหน้าที่ดำเนินการค้นด้วยตนเองตามสิทธิในการเข้าใช้เอกสาร ร้อยละ 100.00

2.5.2 วิธีการค้น พบว่า เอกสารที่เป็นกระดาษเจ้าหน้าที่ดำเนินการค้นโดยใช้เลขทะเบียนรายตัว มากที่สุด ร้อยละ 45.45 ใช้หมายเลขทะเบียนแปลง ร้อยละ 38.64 และค้นโดยใช้ชื่อผู้เช่า ร้อยละ 15.91

2.5.3 การค้นเอกสารดิจิทัล เจ้าหน้าที่ดำเนินการค้นโดยใช้ชื่อผู้เช่า มากที่สุด ร้อยละ 70.45 ใช้ทะเบียนรายตัว ร้อยละ 18.18 และใช้หมายเลขทะเบียนแปลง ร้อยละ 11.36

2.5.4 เครื่องมือช่วยค้น พบว่า เจ้าหน้าที่ค้นหาจากสมุดบัญชีรายการที่ใช้ร่วมกัน สำหรับเอกสารที่เป็นกระดาษ ร้อยละ 70.45 และค้นจาก file ร้อยละ 29.55

2.5.5 ปัญหาการค้นคืน เจ้าหน้าที่ฯ เห็นว่า ใช้เวลานานในการค้นหา ร้อยละ 72.73 เจ้าหน้าที่มีไม่เพียงพอในการให้บริการและไม่ได้ได้รับการฝึกอบรม ร้อยละ 15.91 และไม่พบเอกสารที่ทำการค้นหา ร้อยละ 11.36

2.6 ด้านการทำลายเอกสาร

2.6.1 สาเหตุในการทำลาย พบว่า เจ้าหน้าที่ดำเนินการทำลายเอกสารเมื่อหมดคุณค่าต่อหน่วยงาน ร้อยละ 52.27 ครบกำหนดอายุการเก็บเอกสาร ร้อยละ 38.64 และข้อจำกัดด้านพื้นที่ในการ

จัดเก็บ ร้อยละ 9.09

2.6.2 วิธีการทำลาย พบว่า เจ้าหน้าที่ใช้วิธีการฉีกหรือเผาทำลายมากที่สุด ร้อยละ 75.00 การโยกย้ายไปไว้ที่อื่น ร้อยละ 18.18 และให้คณะกรรมการพิจารณาในการทำลาย ร้อยละ 6.82

2.6.3 ผู้รับผิดชอบในการทำลาย พบว่า เจ้าหน้าที่ดำเนินการทำลายด้วยตนเอง ร้อยละ 61.36 รองลงมาให้เจ้าหน้าที่ในส่วน/ฝ่ายของตนเป็นผู้ทำลาย ร้อยละ 22.73 และส่งให้คณะกรรมการพิจารณา ร้อยละ 15.91

2.6.4 ปัญหาการทำลาย เจ้าหน้าที่ฯ เห็นว่า ผู้ที่ประเมินเอกสารไม่มีความรู้ความเข้าใจอย่างดีพอ ร้อยละ 100.00

อภิปรายผล

จากการศึกษาสภาพและปัญหาการจัดการเอกสารของสำนักงานธรรมาภิบาลพื้นที่ขอนแก่น ผู้วิจัยได้อภิปรายผลทั้งในเชิงนโยบายและการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาเค้าร่างเมทาดาทาสำหรับการจัดทำคำอธิบายเอกสาร โดยมีรายละเอียดดังนี้

1) ด้านการผลิตเอกสารของสำนักงานธรรมาภิบาลพื้นที่ขอนแก่น พบว่า เอกสารที่ดำเนินการผลิตมากที่สุดได้แก่หนังสือภายใน ซึ่งเจ้าหน้าที่ทุกคนดำเนินการผลิตเอกสารที่ใช้ในการปฏิบัติงานด้วยตนเอง โดยมีการผลิตเอกสารที่อยู่ในรูปของกระดาษมากที่สุด แต่มีแนวโน้มในการผลิตเอกสารดิจิทัลเพิ่มมากขึ้นเรื่อยๆ ซึ่งสอดคล้องกับนโยบายกรมธรรมาภิบาล [10] ที่มีการส่งเสริมให้มีการผลิตเอกสารอิเล็กทรอนิกส์เพื่อใช้ในการปฏิบัติงานของหน่วยงานเพิ่มมากขึ้น เพื่อเป็นการลดปริมาณการใช้ทรัพยากรเช่น กระดาษ อีกทั้งยังเป็นการส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ภายในองค์กรสามารถเรียนรู้และปรับตัวในการใช้เทคโนโลยีเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิริรัตน์ [11] ที่ออกแบบและพัฒนาระบบจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เพื่อให้

สามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการเอกสารทั้งในด้านการรับ-ส่ง การจัดเก็บ และการสืบค้น ข้อมูลเอกสารภายในหน่วยงานมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ อีกทั้งยังช่วยลดปัญหาการสื่อสาร การจัดเก็บ การสืบค้น เอกสารสูญหายง่าย และการสิ้นเปลืองทรัพยากรอย่างกระ다ษได้อีกด้วย

2) ด้านการใช้เอกสาร ส่วนมากใช้ประกอบการวางแผน/ตัดสินใจ เป็นหลักฐาน และติดต่อสื่อสารตามลำดับ ซึ่งเอกสารที่มีการใช้มากที่สุด ได้แก่ สัญญาเช่า ซึ่งมีลักษณะเป็นชุดเอกสาร เนื่องจากประกอบไปด้วยข้อมูลหลายประเภท และงานมีความคาบเกี่ยวกัน จึงต้องใช้เอกสารร่วมกันจากหลายส่วน/ฝ่าย ทั้งแผนที่ ราคาประเมินทรัพย์สิน อัตราค่าเช่า เป็นต้น ทั้งเอกสารที่เป็นกระดาษและดิจิทัล ประกอบกับการกำหนดสิทธิในการเข้าใช้งานเฉพาะเจ้าหน้าที่จากส่วน/ฝ่ายเท่านั้น ทำให้การเข้าใช้เอกสารมีขั้นตอนในการดำเนินงานมาก ไม่ทันต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของวันดี [12] ที่พบว่า การเข้าใช้งานเอกสารมีการกำหนดสิทธิให้สามารถเข้าใช้งานได้เฉพาะสมาชิกเท่านั้น

3) การจัดเก็บเอกสาร พบว่า สำนักงานธนารักษ์พื้นที่ขอนแก่นไม่มีนโยบายในการจัดเก็บเอกสารที่ชัดเจน อีกทั้งการจัดเก็บเอกสารเป็นการจัดเก็บตามภาระงานที่ต้องดำเนินการเท่านั้น โดยแยกเป็นการจัดตามกระแสนงาน ล้นกระแสนใช้งาน และเอกสารรอทำลาย โดยให้แต่ละส่วน/ฝ่าย ดำเนินการเก็บด้วยตนเอง เพื่อความสะดวกและคล่องตัวในการบริหารจัดการทั้งเอกสารที่อยู่ในรูปกระดาษและเอกสารดิจิทัล ซึ่งเอกสารบางอย่างมีความต้องการใช้มาก ได้แก่ สัญญาเช่า ทำให้การเรียกใช้งานไม่สามารถเรียกใช้ได้ทันที ต้องมีการเรียงลำดับก่อน - หลัง เพื่อใช้งาน ประกอบกับเอกสารมีลักษณะเฉพาะแตกต่างจากเอกสารราชการประเภทอื่น ทำให้การจัดเก็บไม่มีมาตรฐานที่กำหนดไว้ชัดเจน สอดคล้องกับงานวิจัยของไพรัช [13] ศึกษาการจัดเก็บและค้นคืนเอกสารหลักฐานทางการเงิน การคลังขององค์การบริหารส่วนท้องถิ่นจังหวัดสมุทรปราการ

พบว่า การจัดเก็บเอกสารส่วนใหญ่ยังไม่มีระบบและผู้รับผิดชอบไม่มีความรู้เพียงพอ

4) การค้นคืนเอกสาร เนื่องจากสำนักงานธนารักษ์พื้นที่ขอนแก่นประสบปัญหาการค้นคืนเอกสารที่ต้องใช้ระยะเวลาในการค้นหามาก ประกอบกับไม่มีการแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ที่ดำเนินการในการบริหารจัดการเอกสารโดยตรง ซึ่งเจ้าหน้าที่จะต้องดำเนินการค้นด้วยตนเอง มีเพียงผู้บริหารเท่านั้นที่จะมีเจ้าหน้าที่ช่วยค้นหา ซึ่งในการเรียกใช้งานเอกสารทั้งกระดาษและดิจิทัล มีการกำหนดสิทธิในการเข้าถึงไว้ ทำให้การค้นหาเอกสาร อีกทั้งลักษณะงานจะต้องมีการใช้เอกสารจากทุกส่วน/ฝ่ายประกอบกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยประสิทธิ์ [14] ที่พบว่าการสืบค้นข้อมูลในปัจจุบันมีปัญหาคือการได้ผลลัพธ์จำนวนมาก และไม่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้ ทำให้ต้องใช้เวลาในการคัดเลือกเป็นเวลานาน ซึ่งอาจจะเกิดจากสารสนเทศมีลักษณะที่แตกต่างกัน และมีการกำหนดคำค้นที่แตกต่างกันด้วย

5) การทำลายเอกสาร สำนักงานธนารักษ์พื้นที่ขอนแก่นมีการดำเนินการเกี่ยวกับการพิจารณาดำเนินการทำลายเอกสาร เนื่องจาก เอกสารหมดคุณค่าต่อหน่วยงาน ครบกำหนดอายุการเก็บเอกสารตามที่ระเบียบสารบรรณกำหนด และข้อจำกัดด้านพื้นที่ในการจัดเก็บ มีการดำเนินการโดยเจ้าหน้าที่เป็นผู้พิจารณาด้วยตนเอง หรือส่วน/ฝ่ายพิจารณาทำลายเอง โดยใช้วิธีการฉีกหรือเผาทำลาย หากเอกสารที่ครบกำหนดอายุยังมีคุณค่าต่อหน่วยงาน จะส่งให้คณะกรรมการพิจารณาทำลายเอกสารเป็น ผู้พิจารณาอีกชั้นหนึ่ง ก่อนดำเนินการโอนย้ายไปเป็นเอกสารจดหมายเหตุที่มีคุณค่าต่อหน่วยงาน หรือพิจารณาทำลาย ประกอบกับยังไม่มีนโยบายเกี่ยวกับการทำลายเอกสารดิจิทัล สอดคล้องกับงานวิจัยของพัชรพร [15] ที่พบว่า เอกสารมากกว่าครึ่งมีการกำหนดอายุเอกสาร และสาเหตุในการทำลายเอกสารที่หน่วยงานนำมาใช้ในการพิจารณา คือหมดคุณค่าต่อหน่วยงาน และสิ้นสุดอายุเอกสาร โดยเลือกใช้วิธีการฉีกและเผาทำลายมากที่สุด

ข้อเสนอแนะ

1) การศึกษาความต้องการเกี่ยวกับระบบการจัดเก็บและค้นคืนเอกสารดิจิทัลเป็นเรื่องที่ต้องดำเนินการในการวางรากฐานเพื่อรองรับการผลิตเอกสารดิจิทัลที่มีแนวโน้มเพิ่มมากขึ้นเรื่อยๆ ตามภาระงาน

2) การกำหนดนโยบายเกี่ยวกับการจัดเก็บเอกสารดิจิทัลเป็นเรื่องที่ผู้บริหารจะต้องให้ความสำคัญและมีความสอดคล้องกับสภาพและลักษณะของเอกสารที่มีอยู่ในปัจจุบันและที่จะเกิดขึ้นในอนาคต การเก็บเอกสารไว้ที่ส่วนกลางหรือมีฐานข้อมูลเพื่อรองรับการจัดเก็บเอกสารดิจิทัล จะเป็นการลดช่องว่างในการเรียกใช้ได้อีกทางหนึ่ง ทำให้ผู้ใช้สามารถเรียกใช้งานได้ทันต่อความต้องการ อีกทั้งการใช้งานเอกสารของสำนักงานธรรมาภิบาลพื้นที่ขอนแก่นจะใช้เพื่อการวางแผน/ตัดสินใจ ซึ่งสามารถใช้เอกสารที่เป็นดิจิทัลได้ แต่หากประสงค์จะใช้เพื่อเป็นหลักฐานหรือติดต่อสื่อสารก็สามารถเรียกใช้เอกสารต้นฉบับที่ทำการจัดเก็บไว้ได้ด้วยเช่นกัน นอกจากนี้การพิจารณาเอกสารหลังจากที่ครบกำหนดการจัดเก็บตามที่ระเบียบสารบรรณกำหนดแล้ว จะต้องมีการดำเนินการที่ต่อเนื่องกันเพื่อป้องกันไม่ให้เอกสารที่จัดเก็บมีปริมาณมากเกินไปจนรวมไปถึงการรักษาเอกสารที่มีคุณค่าต่อหน่วยงานด้วย ซึ่งในการศึกษาความต้องการของผู้ใช้เกี่ยวกับระบบการจัดเก็บเอกสารดิจิทัลจะสามารถนำไปสู่การวิจัยระยะต่อไป

3) การศึกษาความต้องการระบบการค้นคืนเอกสารดิจิทัล จะทำให้การจัดเก็บและเข้าถึงเอกสารดิจิทัล เป็นไปด้วยความรวดเร็ว ตรงกับความต้องการของผู้ใช้งาน อีกทั้งยังมีความเหมาะสมกับลักษณะของเอกสารที่ดำเนินการจัดเก็บและค้นคืน ซึ่งจะเป็นการอำนวยความสะดวกแก่เจ้าหน้าที่ให้สามารถสืบค้นได้จากฐานข้อมูลเอกสารดิจิทัลที่จัดทำขึ้นเพื่อดูรายละเอียดหรือข้อมูลในเบื้องต้นประกอบการวางแผน/ตัดสินใจใน หากต้องการเอกสารต้นฉบับ

จึงนำรายการที่ทำการค้นหาได้ไปติดต่อขอรับเอกสารต้นฉบับจากส่วน/ฝ่ายที่รับผิดชอบ จะเป็นการอำนวยความสะดวก และลดระยะเวลาในการปฏิบัติงานได้อีกทางหนึ่ง

เอกสารอ้างอิง

1. Susan Z. Diamond, Suebson P. Filling system techniques. Bangkok: Se – education; 1991.
2. Ricks, Betty R, Ann J. Swafford, Kay F. Gow. Information and Image Management. 3rd ed. Ohio: South-Western Publishing; 1992.
3. The University of British Columbia. Records Management- Office of the University Counsel [Online]. 2003 [Accessed 23rd May 2012]. Available from <http://university.counsel@ubc.ca>
4. Jaichuan N, Boonma A, Theamtan A. Document record management in administrative office, faculty of engineering Khon Kaen University. Khon Kaen: Khon Kaen University; 1999.
5. Billesberger, Valerie May. Municipal records keeping in British Columbia: An exploratory survey (Canada). MAS Dissertation. Canada: The University of British Columbia; 1990.
6. Prudikul, Somsuang. The Records Management Systems of the Thai Government Universities [Ph.d. Dissertation]. Australia: Monash University; 1996.
7. The Treasury Department. Annual report 2011. Bangkok: Planning division The treasury department; 2011. Thai

8. Chen, Ya - NingZ, Chen, Shu - Jiyn, Simon C. A Metadata life cycle model for digital libraries: methodology and application for an evidence - base approach to library research. World library and information congress: 69 IFLA general conference and council; 2003 Aug 1 - 9; Berlin, Germany.
9. Krejcie RV, Morgan DW. 1970. Determining sample size for research activities. Educational and Psychological Measurement, 30(3), 607-610.
10. The Treasury Department. Annual report 2011. Bangkok: Planning division The treasury department; 2013. Thai
11. Trongwattanawuth, Sirirat. Development of an Electronic Documents Management System of Chiangmai University. Chiangmai: Chiangmai University; 2008.
12. Meedee, Wande. The Development and Processing of Electronic Documents by University Libraries in Thailand. Bangkok: Ramkhamhaeng University; 2010.
13. Pum - Asai, Praiwan. Financial Documents and Evidence Storage and Retrieval of Sub - district Administrative Organizations in Samutprakan Province. Khon Kaen: Khon Kaen University; 2008.
14. Pratumrat, Prasit. Semantic Image Storage and Retrieval by Ontology. Khon Kaen: Khon Kaen University; 2007.
15. Boonbanyen, Patchareporn. Records Management of Srinagarind Hospital, Faculty of Medicine, Khon Kaen University. Khon Kaen: Khon Kaen University; 2004.