



รายงานการวิจัย

แนวทางการพัฒนาระบบการจัดการเอกสารของคณะบริหารธุรกิจ
Development of Document Management System at the Faculty
Business Administration.

กิติ์ธัญญา ตันไฉ่เดชาวัฒน์
วิไลพร ฟุ้งเกียรติไพบุลย์
อานนท์ บัวศรี

คณะบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย
ได้รับสนับสนุนทุนวิจัยจากมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย
งบประมาณเงินรายได้ ประจำปี 2558

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ มุ่งศึกษาเพื่อหาแนวทางการพัฒนาระบบการจัดการเอกสารของ คณะบริหารธุรกิจ โดยแบ่งออกเป็น 2 ประเด็น ดังนี้ ปัจจัยด้านประชากร ได้แก่ ชื่อ เพศ อายุ ตำแหน่งงาน สังกัดหน่วยงาน และลักษณะงานที่รับผิดชอบ รูปแบบการจัดการเอกสาร ได้แก่ วิธีการจัดเก็บเอกสาร ปัญหาและอุปสรรคในการจัดเก็บเอกสาร ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน และแนวทางการพัฒนาการจัดการเอกสาร ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ บุคลากรสายสนับสนุนของคณะบริหารธุรกิจ จากตัวแทนของแต่ละฝ่าย จำนวน 10 คน ใช้วิธีการเลือกตัวอย่างแบบเจาะจง โดยผู้วิจัยพิจารณาว่าผู้ให้ข้อมูลมีความเหมาะสมหรือไม่ สามารถตอบปัญหาที่ตรงกับความต้องการของการวิจัยหรือไม่ รวมทั้งพิจารณาความเป็นไปได้ที่จะศึกษาในประเด็นคำถามที่ได้ทำการสรุป เพื่อนำประเด็นปัญหามาใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้วิธีการสัมภาษณ์โดยตรง (Face – to – Face) กับผู้ให้ข้อมูล โดยใช้เวลาประมาณ คนละ 30 นาที พบว่า เพศชาย คิดเป็นร้อยละ 20 เพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 80 มีอายุระหว่าง 20 – 25 ปี คิดเป็นร้อยละ 20 อายุระหว่าง 26 – 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 40 อายุระหว่าง 31 – 35 ปี คิดเป็นร้อยละ 20 และอายุตั้งแต่ 36 ปี ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 20 ตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 80 ตำแหน่งนักวิชาการศึกษา คิดเป็นร้อยละ 20 สังกัดฝ่ายบริหารและวางแผน คิดเป็นร้อยละ 40 ฝ่ายวิชาการและวิจัย คิดเป็นร้อยละ 40 และฝ่ายพัฒนานักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 20 ลักษณะงานการเรียนการสอน คิดเป็นร้อยละ 20 ลักษณะงานวิจัยและบริการวิชาการ คิดเป็นร้อยละ 20 ลักษณะงานบริหารงานทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 40 ลักษณะงานพัฒนานักศึกษา/งานกิจกรรม/งานทำนุศิลปวัฒนธรรม คิดเป็นร้อยละ 20

จากการสัมภาษณ์ วิธีการจัดเก็บเอกสาร พบว่า ส่วนใหญ่ เก็บในตู้เก็บเอกสารที่แยกตามฝ่าย รองลงมา คือ การจัดเก็บเอกสารโดยใช้กล่องเอกสารที่จัดทำขึ้น ปัญหาและอุปสรรคในการจัดเก็บเอกสาร พบว่า ส่วนใหญ่ มีพื้นที่ในการจัดเก็บเอกสารไม่เพียงพอ ขาดความรู้และทักษะการจัดเก็บเอกสาร จึงทำให้การสืบค้นเอกสารล่าช้า เอกสารจัดเก็บไม่เป็นระเบียบประมาณและการอนุมัติการจัดซื้อครุภัณฑ์ ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน พบว่า ส่วนใหญ่ต้องการให้องค์กรปรับเปลี่ยนภูมิทัศน์ สร้างบรรยากาศในการทำงาน เช่น จัดหาพื้นที่ให้เพียงพอสำหรับจัดเก็บเอกสาร แนวทางการพัฒนาการจัดการเอกสาร พบว่า ส่วนใหญ่ ต้องการให้องค์กรจัดอบรมการให้ความรู้เกี่ยวกับเรื่องการจัดเก็บเอกสารอย่างถูกต้อง สนับสนุนงบประมาณให้เพียงพอสำหรับการจัดซื้อครุภัณฑ์ และจัดทำระบบการจัดการเอกสารแบบอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อลดปริมาณเอกสารให้น้อยลง

จากการศึกษาสภาพปัญหาที่กล่าวมา ผู้วิจัยจึงหาแนวทางในการพัฒนาระบบการจัดการเอกสาร เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาเป็นแนวทางการพัฒนาระบบการจัดการเอกสารแบบอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งจะทำให้บุคลากรและหน่วยงานได้รับประโยชน์ ดังนี้ ทำให้การจัดเก็บเอกสารเป็นระบบมากขึ้นและยังป้องกันเอกสารการสูญหายของเอกสารอีกด้วย ช่วยลดพื้นที่ ลดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน และลดความซับซ้อนในการจัดเก็บเอกสาร การบริหารจัดการเอกสารมีประสิทธิภาพมากขึ้น ทำให้การสืบค้นสะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น ประหยัด ทรัพยากรกระดาษและงบประมาณเกี่ยวกับอุปกรณ์สำนักงาน และทำให้บุคลากรตระหนักถึงความสำคัญในการจัดเก็บเอกสาร และมีความรู้มากขึ้น

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
บทที่ 1 บทนำ	1
ภูมิหลัง	1
วัตถุประสงค์การวิจัย	1
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการวิจัย	1
ขอบเขตของการวิจัย	2
นิยามศัพท์เฉพาะ	2
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	3
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารงานเอกสารและการจัดเก็บเอกสาร	3
แนวคิดเกี่ยวกับองค์การ การพัฒนาระบบงาน	9
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	10
กรอบแนวคิดในการวิจัย	13
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย	14
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	14
การออกแบบการวิจัย	14
ขอบเขตของการวิจัยและประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	14
เครื่องมือและวิธีสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	15
วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล	15
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	17
ข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	17
รูปแบบการจัดเอกสาร	18
การวิเคราะห์แผนผังก้างปลา	19
แนวทางในการพัฒนาระบบการจัดการเอกสาร	20
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย และข้อเสนอแนะ	24
สรุปผลการวิจัย	24
ข้อเสนอแนะ	25
บรรณานุกรม	26
บทสัมภาษณ์	28
ประวัติผู้วิจัย	29

สารบัญตาราง

เรื่อง	หน้า
ตารางที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม งานวิจัย เรื่อง แนวทางการพัฒนาระบบการจัดการเอกสารของคณะบริหารธุรกิจ	18



สารบัญรูปภาพ

เรื่อง	หน้า
รูปที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย	13
รูปที่ 2 สาเหตุหลักและสาเหตุรองของปัญหา	19
รูปที่ 3 กระบวนการจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งแสดงถึงขั้นตอนตั้งแต่เริ่มจนถึงเมื่อระบบทำงานแล้วเสร็จ (ผู้ดูแลระบบ)	22
รูปที่ 4 กระบวนการจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งแสดงถึงขั้นตอนตั้งแต่เริ่มจนถึงเมื่อระบบทำงานแล้วเสร็จ (ผู้ใช้ระบบ)	23



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ภูมิหลัง

ปัจจุบันในหน่วยงานต่างๆ ในองค์กรทั้งภาครัฐและเอกชน จะประสบปัญหาในการจัดการเอกสาร หากหน่วยงานใดมีระบบการจัดการเอกสารที่ดีและมีประสิทธิภาพย่อมส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่างเห็นได้ชัด ในทางกลับกันหากหน่วยงานใดไม่มีระบบการจัดการเอกสารที่ดีจะทำให้การค้นหาเอกสารต้องใช้เวลาเป็นนาน ซึ่งจะส่งผลให้การปฏิบัติงานเกิดความล่าช้า ซึ่งในการปฏิบัติงานในปัจจุบันบุคลากรต้องทำงานแข่งขันกับเวลา ดังนั้นเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากร หน่วยงานควรมีระบบการจัดเก็บเอกสารที่ดีและมีประสิทธิภาพ

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย เป็นสถาบันการศึกษาในระดับอุดมศึกษาด้านวิชาชีพและเทคโนโลยี โดยจัดการเรียนการสอน 2 ระดับ คือ ระดับปริญญาตรี แบ่งเป็น 4 สาขา คือ สาขาการบัญชี สาขาการจัดการ สาขาการตลาด และสาขาระบบสารสนเทศ และระดับปริญญาโท สาขาการจัดการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม นอกจากนี้คณะบริหารธุรกิจได้จัดระบบการบริหารจัดการภายในคณะ ออกเป็น 3 ฝ่าย ได้แก่ ฝ่ายบริหารและวางแผน ฝ่ายวิชาการและวิจัย และ ฝ่ายพัฒนานักศึกษา ซึ่งในการบริหารงานและปฏิบัติงานดังกล่าว จะต้องมีการเข้ามาเกี่ยวข้องเป็นจำนวนมาก ในปัจจุบันการปฏิบัติงานภายในคณะบริหารธุรกิจยังมีความล่าช้าในการค้นหาเอกสาร ดังนั้นเพื่อให้การจัดการเอกสารของคณะบริหารธุรกิจมีความคล่องตัว รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

คณะผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาปัญหาดังกล่าวและหาแนวทางการพัฒนาระบบการจัดการเอกสารของคณะบริหารธุรกิจ เพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัญหาการจัดการเอกสารของคณะบริหารธุรกิจ
2. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาระบบการจัดการเอกสารของคณะบริหารธุรกิจ

1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย

1. ทราบถึงปัญหาในการบริหารจัดการระบบการจัดเก็บเอกสาร ของคณะบริหารธุรกิจ
2. ได้แนวทางการพัฒนาระบบการจัดการเอกสาร
3. คณะบริหารธุรกิจสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางการพัฒนาระบบการจัดการเอกสารของคณะบริหารธุรกิจ ซึ่งจะช่วยให้การปฏิบัติงานของบุคลากรมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

1.4 ขอบเขตของการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรสายสนับสนุนของ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย

2. ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

2.1 ปัจจัยด้านประชากร ได้แก่ ชื่อ เพศ อายุ ตำแหน่งงาน สังกัดหน่วยงาน และ ลักษณะงานที่รับผิดชอบ

2.2 รูปแบบการจัดการเอกสาร ได้แก่

2.2.1 วิธีการจัดเก็บเอกสาร

2.2.2 ปัญหาและอุปสรรคในการจัดเก็บเอกสาร

2.2.3 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน

2.2.4 แนวทางการพัฒนาการจัดการเอกสาร

1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ

1. แนวทางการพัฒนา หมายถึง การปรับปรุง กระบวนการเพื่อให้เกิดแนวทางแปลกใหม่ สำหรับนำมาประยุกต์ใช้ ให้งานเกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น มีความเข้าใจง่ายและสะดวกต่อการ ปฏิบัติ

2. ระบบ หมายถึง การกำหนด จำแนกเอกสารตามระบบใดระบบหนึ่ง และกำหนดกระบวนการ จัดเก็บเอกสารในแต่ละระบบ

3. การจัดการเอกสาร หมายถึง การบูรณาการทรัพยากร กระบวนการ โดยจำแนกและ จัดเก็บเอกสารอย่างเป็นระเบียบ สะดวกต่อการนำมาใช้เมื่อต้องการ

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมุ่งเพื่อศึกษาปัญหาการจัดการเอกสารของคณะบริหารธุรกิจและหาแนวทางการพัฒนาระบบการจัดการเอกสารของคณะบริหารธุรกิจ ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

- 2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารงานเอกสารและการจัดเก็บเอกสาร
- 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับองค์การ การพัฒนาระบบงาน
- 2.3 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.4 กรอบแนวคิดในการวิจัย

2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารงานเอกสารและการจัดเก็บเอกสาร

การบริหารงานเอกสารและการจัดเก็บเอกสาร สำนักงานทั้งในภาคเอกชนและรัฐบาลมักจะมีเอกสารเข้า – ออกหลายประเภทเป็นจำนวนมาก ซึ่งมีความสำคัญมากน้อยแตกต่างกัน เอกสารบางชิ้นมีประโยชน์ในการนำข้อมูลไปใช้ในโอกาสต่อไป นอกจากนั้นยังใช้เป็นหลักฐานในการอ้างอิง ฉะนั้นถ้าหน่วยงานแห่งใดต้องการดำเนินการด้านเอกสารอย่างมีประสิทธิภาพจำเป็นต้องใช้หลักการ บริหาร และการจัดเก็บเอกสารที่ดีมีระบบเพื่อนำข้อมูลมาใช้ได้อย่างรวดเร็ว

ความหมายของคำต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานเอกสาร

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

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

การบริหารงานเอกสาร (Records management) หมายถึง การดำเนินงานเอกสารให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามลำดับขั้นตอนคือ การวางแผน การกำหนดหน้าที่และโครงสร้างการจัดเก็บเอกสาร การกำหนดระบบการจัดเก็บเอกสารการเก็บรักษา การควบคุมงานเอกสารและการทำลายเอกสารจึงมีความสัมพันธ์กับเอกสารทุกขั้นตอนตามวงจรเอกสาร (Records cycle) โดยเริ่มจากการสร้างเอกสาร (Created) การจำแนกเอกสารและการนำไปใช้ (Classified and utilization) การจัดเก็บเอกสาร (Stored) การนำกลับมาอ้างอิงเมื่อจำเป็น (Retrieved when necessary) ตลอดจน

การเก็บเอกสารกลับคืนหรือ ทำลายเอกสาร (Returned to storage or destroyed) จึงจำเป็นที่จะต้องหามาตรการที่เหมาะสมมาใช้กับขั้นตอนทั้ง 5 ขั้นตอน

องค์ประกอบของการบริหารงานเอกสาร

การบริหารงานเอกสารในที่นี้ได้แบ่งงานหรือหน้าที่ในความรับผิดชอบของผู้บริการงานเอกสารได้ ดังต่อไปนี้

1. การวางแผน
2. การกำหนดหน้าที่และโครงสร้างของงานเอกสาร
3. การออกแบบระบบการจัดเก็บเอกสาร
4. การเก็บรักษา
5. การควบคุมงานเอกสาร
6. การทำลายเอกสาร โดยมีรายละเอียดในแต่ละขั้นตอนดังนี้

1. การวางแผน เป็นการเตรียมงานและเตรียมการปฏิบัติงานเอกสาร เตรียมวัสดุ อุปกรณ์ และสถานที่ในการจัดเก็บเอกสาร เตรียมกำลังคนที่มีความรู้ในการจัดเก็บเอกสาร รวมทั้งกำหนดนโยบายปฏิบัติงานต่างๆ ดังนี้

1.1 นโยบายของแผน โดยกำหนดลงไปว่าจะบริหารงานเอกสาร โดยให้มีศูนย์กลางของเอกสารหรือจะแยกควบคุมตามหน่วยงานย่อย หรืออาจใช้ทั้ง 2 ระบบ

1.1.1 การฝึกอบรมพนักงาน เพื่อให้การควบคุมงานเอกสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ พนักงานคนใดที่ได้รับมอบอำนาจให้รับผิดชอบเกี่ยวกับงานเอกสารจะต้องมีความรู้ความชำนาญอย่างถูกต้องเกี่ยวกับการดำเนินการด้านเอกสาร ถ้าพนักงานไม่มีความรู้ต้องจัดให้มีการฝึกอบรมก่อนเข้ามารับหน้าที่

1.1.2 มาตรฐานระบบงาน การบริหารงานเอกสาร จะต้องมีการกำหนดมาตรฐานอันเดียวกันทั้งระบบ เพื่อให้การบริการและการควบคุมทำได้ง่ายและสะดวก

1.1.3 กำหนดสถานที่เก็บเอกสาร สถานที่เก็บเอกสารต้องจัดให้เป็นสัดส่วนแบ่งให้ชัดเจนลงไปว่า ส่วนใดเก็บเอกสารรอทำลาย ส่วนใดเก็บเอกสารสำคัญ ส่วนใดเป็นงานระหว่างปฏิบัติ โดยให้มีพื้นที่ที่เหมาะสมเพียงพอและให้ความปลอดภัยแก่เอกสาร

1.1.4 กำหนดอายุของเอกสาร โดยแจ้งให้พนักงานจัดเก็บเอกสารทราบว่า เอกสารประเภทใดจะต้องเก็บไว้เป็นเวลานานเท่าใดจึงจะทำลาย เอกสารใดจะต้องเก็บรักษาตลอดไปเอกสารสำคัญมีอะไรบ้าง

1.1.5 กำหนดวิธีโอนเอกสาร เพื่อให้มีที่เก็บเอกสารระหว่างปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ เมื่อเอกสารใดใช้ปฏิบัติงานเสร็จสิ้นแล้ว ควรโอนไปยังที่เก็บเอกสารเฉพาะซึ่งจัดไว้โดยอาจโอนเป็นงวดๆ หรือโอนต่อเนื่องเรื่อยๆ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับปริมาณของเอกสาร ลักษณะของงานจำนวนพนักงานที่ดูแล ตลอดจนนโยบายของผู้บริหารและวิธีการปฏิบัติงาน

1.1.6 การกำหนดเอกสารสำคัญ องค์การทุกแห่งย่อมจะมีเอกสารสำคัญเฉพาะของตนเองและเอกสารบางฉบับถือเป็นความลับสุดยอดของบริษัทไม่เปิดเผยให้บุคคลภายนอกรู้ ดังนั้นจึงต้องป้องกันความไม่ปลอดภัยต่างๆ ที่จะเกิดขึ้นกับเอกสาร นอกจากนั้นเอกสารอื่นๆ ก็อาจจำเป็นต้องเก็บไว้ เพื่อให้อ้างอิงตลอดไปเช่นกัน

1.1.7 กำหนดวิธีการประเมินผลเพื่อหาข้อบกพร่องของแผนการบริการงานเอกสาร อาจทำได้ทั้งขณะวางแผน กำลังปฏิบัติการตามแผน และเมื่อสิ้นระยะเวลาของแผนแล้ว ซึ่งถ้าประเมินดูแล้วพบว่าไม่เป็นที่พอใจก็จะปรับปรุงให้ดีขึ้น

1.2 การกำหนดหน้าที่และโครงสร้างของงานเอกสาร เป็นการกำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบของผู้ปฏิบัติงานเอกสารและกำหนดโครงสร้างของงานเอกสารว่าจะให้งานเอกสารเก็บไว้ที่ศูนย์กลางแห่งเดียวกัน (Centralization filing) เก็บไว้ที่หน่วยงานต่างๆ (Decentralization filing) หรือเก็บไว้ทั้งที่ศูนย์กลางและหน่วยงานต่างๆ โดยพิจารณาถึงข้อดีของแต่ละกรณีดังนี้

1.2.1 การเก็บไว้ที่ศูนย์กลาง มีข้อดีคือปริมาณงานและอุปกรณ์ในการทำงานน้อย บุคลากรมีความชำนาญเฉพาะด้านและทำงานมีประสิทธิภาพ ประหยัดค่าใช้จ่ายด้านบุคลากรและอุปกรณ์ ส่วนข้อเสียก็คือ หน่วยงานต่างๆ เมื่อต้องการใช้ข้อมูลจะขาดความคล่องตัวในการทำงาน

1.2.2 การเก็บไว้ที่หน่วยงานต่างๆ มีข้อดี คือ เหมาะกับข้อมูลที่มีลักษณะเป็นความลับ การเก็บและการนำออกมาใช้สะดวกและรวดเร็ว แต่มีข้อเสียก็คือ วัสดุ อุปกรณ์และพนักงานต้องกระจายตามหน่วยงานต่างๆ ทำให้ไม่ประหยัดและวิธีปฏิบัติงานอาจแตกต่างกัน

1.2.3 การเก็บไว้ทั้งที่ศูนย์กลางและหน่วยงานต่างๆ (Centralization and decentralization filing) การจัดเก็บวิธีนี้มีวัตถุประสงค์จะจัดข้อเสียของทั้ง 2 วิธี การจัดแบบนี้อาจทำได้ดังนี้

1.2.3.1 ให้หน่วยงานต่างๆ เก็บเอกสารของตน และเพื่อให้เกิดการประสานงานกัน และถือปฏิบัติเป็นระบบเดียวกันก็จะจัดให้มีศูนย์กลางการควบคุมทำหน้าที่รับผิดชอบในการบริหารงานเอกสารขององค์การ

1.2.3.2 แบ่งเอกสารส่วนหนึ่งเก็บแบบผสม ส่วนหนึ่งเก็บไว้ที่ศูนย์กลาง และอีกส่วนหนึ่งเก็บไว้ที่หน่วยงานต่างๆ ทั้งนี้ต้องพิจารณาถึงลักษณะของงานและประเภทของเอกสารที่จัดเก็บ

2. การออกแบบระบบจัดเก็บเอกสาร เป็นการกำหนดว่าจะจำแนกเอกสารตามระบบใดระบบหนึ่ง และกำหนดกระบวนการจัดเก็บเอกสารในแต่ละระบบนั้น ซึ่งรายละเอียดได้กล่าวไว้ในหัวข้อระบบการจัดเก็บเอกสารและกระบวนการจัดเก็บเอกสาร

3. การเก็บรักษา การเก็บรักษาหนังสือแบ่งออกเป็นการเก็บในระหว่างปฏิบัติ และเก็บเมื่อปฏิบัติเสร็จเรียบร้อยแล้ว วิธีเก็บรักษา มีดังนี้

3.1 การเก็บในระหว่างปฏิบัติ เป็นการเก็บหนังสือที่ปฏิบัติยังไม่เสร็จก็ถือว่าอยู่ในความรับผิดชอบของผู้ปฏิบัติหรือของผู้ที่รับเรื่องไว้

3.2 เก็บเมื่อปฏิบัติเสร็จแล้ว ผู้เก็บต้องทำหลักฐานการเก็บหรืออาจโอนเอกสารไปแยกเก็บไว้ต่างหาก เพื่อประหยัดต้นทุนในการเก็บรักษา

4. การควบคุมงานเอกสาร เป็นการตรวจสอบการปฏิบัติงานเอกสารตั้งแต่เริ่มผลิตเอกสาร ไม่ว่าจะเป็นการคิด ร่าง เขียน แต่ง พิมพ์ ทำสำเนา ก่อนจะผลิตเอกสารขึ้นมาแต่ละชั้น ผู้ผลิตจะต้องมีการควบคุมอย่างรอบคอบและเมื่อผลิตแล้วก็ต้องควบคุมวิธีการใช้เอกสารตั้งแต่การเสนอ การรับ การอ้างอิง แล้วจึงนำไปเก็บรักษา เพราะมีปัญหาที่เกิดขึ้นในการใช้เอกสารมาก เนื่องจากมีการใช้เกิน ความจำเป็นหรือมีเอกสารมากจนไม่มีเวลาอ่าน อีกปัญหาหนึ่งก็คือ การขอยืมเอกสารอันจะนำมาซึ่ง การคอย การทวงถามและการสูญหายเกิดขึ้น ทำให้ผู้เป็นเจ้าของเอกสารไม่ปรารถนาจะให้หน่วยงาน อื่นๆ ขอยืมเอกสารของตน และได้ใช้วิธีการการควบคุมการขอยืมเอกสารโดยใช้บัตรยืม กำหนดเวลาขยืม จดบันทึกการขอยืมและติดตามเอกสารที่ถูกยืมไป เพื่อป้องกันการลืม การสูญหาย เป็นต้น นอกจากนี้ หน้าที่ดังกล่าวข้างต้นการควบคุมงานเอกสารยังมีการแก้ไขปรับปรุงการปฏิบัติงานให้ดีขึ้น เช่น การ กำหนดศูนย์กลางการควบคุม การให้คำแนะนำ การรื้อระบบ การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเอกสาร โดยอธิบายถึงนโยบายการบริหาร การจัดระบบและวิธีการจัดเก็บเอกสารแก่พนักงาน เป็นต้น

5. การทำลายเอกสาร เอกสารที่ไม่มีประโยชน์แล้วอาจทำลายเสียโดยใช้เครื่องมือหรือโดย วิธีอื่นๆ ก่อนทำลายเสนอรายการชื่อหนังสือที่สมควรทำลายแก่ผู้บังคับบัญชาพิจารณาให้ทำลาย มีข้อพิจารณาดังนี้

5.1 เอกสารที่จะต้องเก็บรักษาไว้ มีเอกสารอะไรบ้างที่สำคัญและจะต้องเก็บไว้นาน เท่าใด หากไม่มีหลักเกณฑ์ที่รัดกุมแล้ว อาจเป็นเหตุให้สูญเสียเอกสารที่สำคัญไป และอาจก่อให้เกิด ความเสียหายตามมา

5.2 เอกสารที่ต้องทำลายควรมีวิธีจัดการอย่างไร ความลับจึงจะไม่รั่วไหลไปสู่ บุคคลภายนอก

5.3 แนวทางการกำหนดอายุการเก็บรักษาเอกสาร

ดังนั้นปัญหาสำคัญจึงอยู่ที่ว่าจะตัดสินใจอย่างไรว่าเอกสารใดควรเก็บ เอกสารใดควรทำลายทิ้ง สิ่งที่ต้องคำนึงถึงก็คือ ความสำคัญของเอกสารนั้นๆ จึงได้กำหนดคุณค่าของเอกสารลับเป็น 5 ประการ คือ

1. คุณค่าทางกฎหมาย ถือว่าเป็นจุดสำคัญที่ต้องมีการเก็บรักษาเอกสาร เพราะเอกสาร ทุกชิ้นล้วนมีคุณค่าในการใช้เป็นหลักบานทางกฎหมายทั้งสิ้น ซึ่งจะนำไปแสดงต่อศาลได้เมื่อมีคดี ความเกิดขึ้น

2. คุณค่าทางการบริหาร เอกสารประเภทนี้มักได้แก่ ระบบคำสั่งคู่มือ การ ปฏิบัติงานด้านต่างๆ ที่ใช้เป็นบรรทัดฐานในการดำเนินงาน เอกสารเหล่านี้ต้องมีการเก็บรักษาไว้เพื่อ ใช้เป็นหลักปฏิบัติต่อไป

3. คุณค่าทางวิจัย ได้แก่ ข้อมูลต่างๆ ที่มีการศึกษาค้นคว้าเก็บไว้ ซึ่งสามารถใช้ในการ ประกอบการวางแผนงาน หรือเป็นคู่หูทางในการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่ง

4. คุณค่าทางประวัติศาสตร์ ได้แก่ เอกสารที่เกี่ยวกับการก่อตั้งบริษัท รายชื่อผู้ถือหุ้น ฯลฯ ซึ่งถูกส่งไปเก็บไว้ที่ศูนย์เอกสารธุรกิจ กรมทะเบียนการค้ากระทรวงพาณิชย์ เพื่อเป็นหลักฐานใน

การดำเนินงานของบริษัท เอกสารเหล่านี้จะถูกเก็บไว้โดยไม่มีการทำลาย ไม่ว่าบริษัทนั้นๆ จะยังอยู่หรือปิดกิจการไปแล้ว

5. คุณค่าทางการแจ้งข่าวสาร ได้แก่ เอกสารเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์ข่าวเหตุการณ์ทั่วไป รวมทั้งคำปราศรัย สุนทรพจน์ ฯลฯ ซึ่งเป็นสิ่งที่ก่อให้เกิดความเข้าใจอันดี

6. อายุการเก็บเอกสาร จะพิจารณาว่าเอกสารใดกฎหมายกำหนดให้เก็บไว้นานเท่าใด และไม่สิ้นเปลืองเนื้อที่หรือค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บ รวมทั้งความจำเป็นในการใช้เอกสาร และอายุความของการฟ้องร้องทางกฎหมายเกี่ยวข้องกับเอกสารนั้น

แนวทางการกำหนดอายุการเก็บรักษาเอกสาร มีดังนี้

1. ตามพระราชบัญญัติการบัญชี ให้เก็บรักษาบัญชีและเอกสารประกอบการลงบัญชีไว้ไม่น้อยกว่า 10 ปี นับแต่วันปิดบัญชี

2. ตามประกาศกระทรวงพาณิชย์ ให้เก็บรักษาบัญชีและเอกสารการลงบัญชีสำหรับปีนั้นมาแล้วไม่น้อยกว่า 5 ปี นับแต่วันปิดบัญชี หรือวันที่ลงรายการครั้งสุดท้ายในบัญชีเงินสด ในกรณีที่ไม่มีการปิดบัญชีต้องมีหนังสือของกรมสรรพากร แสดงว่าได้ชำระภาษีครบถ้วนแล้ว สำหรับปีนั้นๆ และมีการยื่นคำขอของอนุญาตต่อสำนักงานบัญชีกลางก่อนทำลาย

3. ตามกฎหมายแรงงาน ให้นายจ้างซึ่งมีลูกจ้างรวมกันตั้งแต่ 10 คนขึ้นไปเป็นประจำจัดทำทะเบียนลูกจ้างและเอกสารเกี่ยวกับการคำนวณค่าจ้างเป็นภาษาไทยและเก็บไว้ ณ สถานที่ทำงานพร้อมที่จะให้พนักงานตรวจแรงงานตรวจได้ทะเบียนลูกจ้างนั้น อย่างน้อยต้องมีรายการต่อไปนี้ ชื่อ - สกุล เพศ สัญชาติ วันเดือนปีเกิด อายุ ที่อยู่ปัจจุบัน วันที่เริ่มจ้าง อัตราค่าจ้างและประโยชน์ตอบแทน วันสิ้นสุดของการจ้าง ให้นายจ้างเก็บรักษาทะเบียนลูกจ้างไว้ไม่น้อยกว่า 2 ปี นับแต่วันสิ้นสุดของการจ้างลูกจ้างแต่ละราย เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงรายการในทะเบียนลูกจ้างให้นายจ้างแก้ไขเพิ่มเติมทะเบียนลูกจ้างให้แล้วเสร็จภายใน 14 วัน นับแต่วันที่ที่มีการเปลี่ยนแปลงนั้น สำหรับเอกสารเกี่ยวกับการคำนวณค่าจ้าง ค่าล่วงเวลา และค่าทำงานในวันหยุดนั้น อย่างน้อยต้องมีรายการต่อไปนี้ วันและเวลาทำงาน ผลงานที่ทำได้สำหรับลูกจ้าง ค่าจ้างตามผลงาน (เป็นหน่วย) ค่าล่วงเวลา ค่าทำงานในวันหยุด ลายมือลูกจ้างลงชื่อรับเงิน

4. เอกสารที่ต้องเก็บเอาไว้ตลอดไป ได้แก่ เอกสารก่อตั้งบริษัท ทะเบียน หุ้นส่วน ทะเบียน และข้อปฏิบัติต่างๆ รวมทั้งรายงานการประชุม

5. เอกสารที่ต้องเก็บไว้ 10 ปี ได้แก่ เอกสารประกอบการลงบัญชี เอกสารการชำระภาษีอากร ใบเสร็จรับเงิน

6. เอกสารที่ต้องเก็บไว้ 5 ปี ได้แก่ สัญญาเงินกู้ที่ชำระเสร็จสิ้นแล้ว หลักฐานการจ่ายค่าจ้างเงินเดือน

7. เอกสารที่ต้องเก็บไว้ 1 ปี ได้แก่ เอกสารทั่วไปที่ไม่มีความสำคัญ

8. เอกสารที่ต้องเก็บไว้ 2 ปี ได้แก่ หลักฐานการจ่ายค่าแรง บริการ ค่าเช่าต่างๆ และทะเบียนประวัติพนักงานที่ออกแล้ว

หลักการเก็บที่กล่าวมาข้างต้นเป็นหลักเกณฑ์ทั่วไป แต่สำหรับการประกอบธุรกิจในการ แต่แต่ละแห่งอาจไม่เหมือนกัน ซึ่งผู้ดูแลรับผิดชอบควรจะได้มีการปรึกษาหารือกับผู้บังคับบัญชา หรือผู้บริหาร เพื่อให้ทราบนโยบายการเก็บรักษาเอกสารด้วยจะสามารถลดความวุ่นวายตามมาในภายหลัง

มาตรการและขั้นตอนในการทำลายเอกสาร

เอกสาร เมื่อหมดความจำเป็นที่จะต้องเก็บรักษาไว้ก็ควรจะทำลายไม่ปล่อยทิ้งไว้ แต่การทำลาย ต้องมีหลักเกณฑ์ ต้องควบคุมกันอย่างรัดกุม นับตั้งแต่เริ่มขนย้ายไปจนกระทั่งการทำลายเสร็จ มิฉะนั้น อาจเกิดความเสียหายตามมา คือ ความลับรั่วไหล เอกสารสำคัญถูกทำลายโดยรู้เท่าไม่ถึงการณ์และ เอกสารอาจถูกทำลายโดยเจตนา

การที่ความลับจะรั่วไหลไปได้ อาจมีผู้หยิบเอกสารบางอย่างไปตอนกำลังขนย้ายหรือเอกสารที่ หลงเหลือจากการทำลายกลายเป็นหลักฐานสำคัญของคู่แข่งกันไป ข้อเสนอแนะในการทำลาย เอกสารมีดังนี้

1. เอกสารสำคัญที่ถูกทำลายไปโดยรู้เท่าไม่ถึงการณ์อาจเกิดขึ้นได้ถ้าไม่เอาใจใส่ให้ดีพอ เช่น เวลาต้องการทำลายเอกสารจำนวนมากๆ อาจมองแค่ผ่านไป โดยไม่พิจารณาให้ละเอียด ดั้งนั้นจึงมีโอกาสที่เอกสารสำคัญๆ จะหลงหูหลงตาถูกทำลายไปด้วย

2. เอกสารถูกทำลายโดยเจตนาอาจมีใครที่แอบเอาหลักฐานสำคัญที่จะทำลายหลักฐาน มาให้ผู้รับผิดชอบนำไปทำลายด้วย เพื่อป้องกันปัญหาต่างๆ ที่จะเกิดขึ้น จึงได้กำหนดขั้นตอนการ ทำลายไว้ดังนี้

2.1 ต้องทำเรื่องขออนุมัติจากผู้บริหารว่าจะทำลายเอกสารนั้นๆ แล้ว จะได้ไม่เป็นการ ทำลายเอกสารโดยพลการ นอกจากนี้เวลามีคดีอะไรเกิดขึ้นภายหลังก็สามารถอ้างได้ว่ารับคำสั่ง

2.2 ตั้งคณะกรรมการขึ้นมาพิจารณาเอกสารที่จะทำลายโดยให้ผู้รับผิดชอบและ เจ้าของเอกสารมาร่วมพิจารณาพร้อมๆ กัน ตัวแทนจากส่วนกลางและนักกฎหมายจะช่วยตัดปัญหา การทำลายเอกสารโดยรู้เท่าไม่ถึงการณ์ได้

2.3 หลังจากที่แน่ใจว่าเอกสารใดทำลายได้ก็จะเป็นขั้นตอนทำลายเอกสาร ซึ่งจะต้อง ควบคุมการทำลายตั้งต้นจนจบ เพื่อไม่ให้เกิดความเสียหายอย่างอื่นตามมา เช่น ไม่ปรากฏข้อความใดๆ หลงเหลือให้ใครนำไปใช้ประโยชน์ได้อีก ขั้นสุดท้าย เมื่อเอกสารถูกทำลายเรียบร้อยแล้วก็ควรทำรายงาน เพื่อเสนอต่อผู้บริหารเก็บไว้เป็นหลักฐานต่อไป

เครื่องทำลายเอกสาร (Shredder)

วิธีการกำจัดเอกสารในองค์กรที่ไม่ใช่แล้ว อาจทำโดยขยำทิ้งลงตะกร้าผางหรือเผาทิ้งไปก็ได้ แต่ สำหรับวิธีแรกยังไม่ใช่วิธีที่ดี หากเป็นเอกสารที่เกี่ยวข้องกับความลับของหน่วยงานเพราะความลับอาจ รั่วไหลได้ ส่วนวิธีกำจัดด้วยการเผาทิ้งก็ยุ่งยาก เนื่องจากต้องจัดหาสถานที่เผาให้เหมาะสมซึ่งควั่นและ กลิ่นจะไม่ไปรบกวนใคร ดังนั้นวิธีที่น่าจะสะดวกด้วยและปลอดภัยก็คือ ใช้เครื่องทำลายเอกสารนั่นเอง

เครื่องทำลายเอกสารสามารถทำลายเอกสารทั่วไปได้ประมาณครึ่งละ 11 แผ่น โดยใช้ความเร็วประมาณนาที่ละ 11 เมตร จะเหลือเอกสารที่ถูกทำลายแล้วเพียง 2 มิลลิเมตร (ถ้าเป็นระบบธรรมดา) แต่ถ้าเป็นระบบครอสคัทจากเศษกระดาษจึงสามารถกลืนคลิกระดาษหรือลวดเย็บ ซึ่งติดไปกับเอกสารได้โดยไม่ทำให้ใบมีดสึกหรือ ระบบควบคุมการทำงานของเครื่องเป็นระบบไร้เสียงรบกวน มีระบบเดินหน้า - ถอยหลัง (แก้ปัญหากรณีที่กระดาษติด) และมีระบบสวิตช์อัตโนมัติ ซึ่งเพียงเปิดเครื่องทิ้งไว้แล้วป้อนกระดาษ สวิตช์ดังกล่าวจะควบคุมการเปิด - ปิด เครื่องเองโดยอัตโนมัติ (จะทำการตัดไฟให้ทันทีที่หยุดป้อนกระดาษ) เศษเอกสารที่ถูกทำลายแล้วจะถูกบรรจุในถุงพลาสติกที่ติดอยู่กับตัวเครื่อง

ระบบการจัดเก็บเอกสาร

เอกสารมีความสำคัญต่อกิจการ ในระยะเริ่มแรกของการตั้งหน่วยงานใหม่ ความสำคัญของการเก็บเอกสารยังมีไม่มากนัก แต่เมื่อหน่วยงานมีอายุมากขึ้นและมีขนาดใหญ่ขึ้น ปริมาณเอกสารจะเพิ่มขึ้นตามการจัดเก็บเอกสารและการบริหารเอกสารจึงมีความสำคัญต่อกิจการเพราะกิจการต้องนำข้อมูลมาวิเคราะห์และนำผลของการวิเคราะห์มาพิจารณาแก้ไขปรับปรุงกิจการ

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับองค์การ การพัฒนาระบบงาน

องค์การ ถือเป็นสิ่งที่มีความเกี่ยวข้องและมีความสำคัญต่อการดำรงชีวิตของมนุษย์ทุกคน ไม่ว่าจะในสถานะของสมาชิกในองค์การหนึ่งๆ หรือในสถานะผู้ซื้อสินค้าหรือรับบริการจากองค์การใดๆ ในสังคมการศึกษาถึงแนวคิด ทฤษฎี และการออกแบบองค์การ จึงเป็นสิ่งสำคัญสำหรับบุคคลทุกคน โดยเฉพาะอย่างยิ่งบุคคลในระดับบริหาร ซึ่งหากมีความรู้ ความเข้าใจถึงแนวคิดและทฤษฎีองค์การ เชื่อว่าจะสามารถบริหารและจัดการให้องค์การ มีผลการดำเนินงานตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์ และ Richard L. Daft ได้กล่าวว่า “องค์การ คือ การรวมตัวของคนตั้งแต่สองคนขึ้นไป เพื่อดำเนินกิจกรรมใดๆ ให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้” หรือ “สิ่งที่มีอยู่ในสังคม มีการจัดตั้งขึ้นมาอย่างมีเป้าหมาย มีการออกแบบระบบโครงสร้างและระบบกิจกรรมที่มีการประสานงานกัน และมีการเชื่อมโยงสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมภายนอก” เป็นต้น

นิตยา เงินประเสริฐศรี ได้กล่าวว่า ทฤษฎีองค์การ “เป็นหลักการศึกษาถึงโครงสร้าง และการออกแบบองค์การ โดยอธิบายว่าองค์การถูกจัดตั้งขึ้นมาได้อย่างไร และให้ข้อเสนอแนะการสร้างองค์การในลักษณะใด ที่จะก่อให้เกิดประสิทธิผลแก่องค์การเอง” และเพื่อประโยชน์ต่อการศึกษาทฤษฎีองค์การ จึงจัดแบ่งทฤษฎีองค์การออกเป็น 3 สำนัก คือ

1. สำนักทฤษฎีองค์การสมัยดั้งเดิม จะมุ่งเน้นโครงสร้างองค์การที่เป็นทางการ และการบรรลุวัตถุประสงค์เฉพาะที่กำหนดไว้เป็นหลัก
2. สำนักทฤษฎีองค์การเน้นมนุษย์สัมพันธ์ จะมีลักษณะตรงข้ามกับสำนักทฤษฎีองค์การสมัยดั้งเดิม กล่าวคือ มีโครงสร้างองค์การอย่างไม่เป็นทางการ และให้ความสำคัญกับความรู้สึกของคนมากขึ้น
3. สำนักระบบและสถานการณ์ จะให้ความสำคัญกับการพิจารณาถึงลักษณะของระบบต่างๆ ภายในองค์การที่มีความสัมพันธ์กัน และสอดคล้องกับสภาพแวดล้อมขององค์การนั้นๆ

จากทฤษฎีองค์การข้างต้น จะพบว่า ในการศึกษาทฤษฎีองค์การให้เกิดความเข้าใจขึ้นได้นั้น จำเป็นจะต้องทำความเข้าใจหรือศึกษาพฤติกรรมองค์การประกอบด้วย เพราะการบรรลุผลสำเร็จขององค์การได้หรือไม่ ขึ้นอยู่กับคนหรือสมาชิกภายในองค์การนั้นๆ เป็นสำคัญ การออกแบบองค์การโดยทั่วไปองค์การจะประกอบด้วยองค์ประกอบ 5 ส่วน คือ ฝ่ายบริหารระดับสูง ฝ่ายบริหารระดับกลาง กลุ่มผู้ปฏิบัติการ ฝ่ายสนับสนุนทางการบริหาร และฝ่ายสนับสนุนทางเทคนิค ซึ่งระดับของบทบาทหน้าที่และความสำคัญขององค์ประกอบใดๆ ข้างต้น จะขึ้นอยู่กับรูปแบบขององค์การ ที่มี 5 รูปแบบ (มินซ์เบอร์เกอร์) คือ องค์การแบบโครงสร้างอย่างง่าย องค์การแบบเครื่องจักรกล องค์การทางวิชาชีพ องค์การแบบโครงสร้างแยกหน่วยงาน และองค์การแบบเฉพาะกิจ

ทั้งนี้ มีแนวคิดเกี่ยวกับวิธีการออกแบบองค์การ โดยใช้ยุทธศาสตร์ 3Rs (รีคิดริ่ง พลักร์ชีวิน) คือ การปรับความคิดความเข้าใจ (Rethinking) การปรับกระบวนการทำงาน (Reengineering) และการปรับโครงสร้าง (Restructuring) ซึ่งเป็นการพัฒนาองค์การเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ ในปัจจุบันผู้ออกแบบองค์การควรตระหนักถึงลักษณะขององค์การสมัยใหม่ หรือ 5's Model (เสนห์ จุ้ยโต) คือ องค์การจิ๋วแต่แจ๋วคุณภาพ (Small) องค์การฉลาดทรงภูมิปัญญา (Smart) องค์การยิ้มแย้มเปี่ยมน้ำใจ (Smile) องค์การร่วมมือไร้ความขัดแย้ง (Smooth) และ องค์การทำเรื่องยากให้ง่ายและเร็ว (Simplify) ซึ่งจะต้องอาศัยความรู้ความสามารถของผู้บริหาร (Competency) การมีวินัยและความรับผิดชอบต่อตนเอง ของพนักงาน (Self-Control) การมีกระบวนการที่ดีมีประสิทธิภาพ มีความน่าเชื่อถือ การมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ซึ่งลักษณะขององค์การตาม 5's Model นี้ จะสามารถเพิ่มขีดความสามารถให้แก่องค์การ สู่วิถีความเป็นเลิศได้

2.3 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สุกัญญา ศรีมหาจริยะพงษ์ (2550) ได้ศึกษา เรื่อง การพัฒนาชุดการเรียนรู้ด้วยคอมพิวเตอร์ผ่านเครือข่าย วิชา งานเก็บเอกสาร เรื่องการจัดเก็บเอกสาร สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 เขตพื้นที่การศึกษาลำปาง เขต 1 การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) พัฒนาชุดการเรียนรู้ด้วยคอมพิวเตอร์ผ่านเครือข่ายวิชางานเก็บเอกสาร เรื่อง การจัดเก็บเอกสาร สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 เขตพื้นที่การศึกษาลำปาง เขต 1 ให้มีประสิทธิภาพตามเกณฑ์ 80/81 (2) ศึกษาความก้าวหน้าทางการเรียนของนักเรียนด้วยชุดการเรียนรู้ด้วยคอมพิวเตอร์ผ่านเครือข่ายวิชางานเก็บเอกสาร เรื่อง การจัดเก็บเอกสาร และ (3) ศึกษาความคิดเห็นของนักเรียนด้วยชุดการเรียนรู้ด้วยคอมพิวเตอร์ผ่านเครือข่ายวิชางานเก็บเอกสาร เรื่อง การจัดเก็บเอกสาร

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการทดสอบประสิทธิภาพ คือ นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 โรงเรียนบุญวาทย์วิทยาลัย จังหวัดลำปาง ที่เรียนในภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2550 จำนวน 40 คน ได้มาโดยเลือกเจาะจง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วย (1) ชุดการเรียนรู้ด้วยคอมพิวเตอร์ผ่านเครือข่ายวิชางานเก็บเอกสาร เรื่อง การจัดเก็บเอกสาร มีเนื้อหาสาระครอบคลุม 3 หน่วยงาน คือ หน่วยที่ 11 การเก็บเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ และหน่วยที่ 14 การโอนและการทำงานเอกสาร (2) แบบทดสอบก่อนเรียนและหลังเรียนแบบคู่ขนาน และ (3) แบบสอบถามความคิดเห็นของนักเรียนที่มีต่อชุดการเรียนรู้

ด้วยคอมพิวเตอร์ผ่านเครือข่าย สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ การหาค่าประสิทธิภาพด้วยค่า E_1/E_2 การทดสอบค่าที ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า (1) ชุดการเรียนด้วยคอมพิวเตอร์ผ่านเครือข่ายที่ผลิตขึ้นทั้ง 3 หน่วยงาน มีประสิทธิภาพ 80.43/80.32, 80.86/80.00 และ 80.64/80.96 ตามลำดับ เป็นไปตามเกณฑ์ 80/80 (2) นักเรียนที่เรียนด้วยชุดการเรียนด้วยคอมพิวเตอร์ผ่านเครือข่ายมีความคิดเห็นต่อชุดการเรียนด้วยคอมพิวเตอร์ผ่านเครือข่ายอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก

ถาวร มั่นคง (2551) ได้ศึกษา เรื่อง การพัฒนาการจัดเก็บเอกสารของกองช่างเทศบาลเมืองสิงห์บุรี อำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี เป็นการวิจัยและพัฒนาโดยใช้วิธีการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วมที่เน้นการมีส่วนร่วมอย่างสำคัญจาก ผู้มีส่วนสำคัญ คือ พนักงานและลูกจ้างกองช่างเทศบาลเมืองสิงห์บุรี จำนวน 12 คน และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องของทุกฝ่ายในทุกขั้นตอนของการวิจัยและพัฒนาเริ่มตั้งแต่ การศึกษาสภาพปัจจุบันปัญหาและความต้องการการพัฒนาการแสวงหาแนวทางและวิธีการพัฒนา การกำหนดดัชนีชี้วัดความสำเร็จในการพัฒนาและการปฏิบัติกิจกรรมเพื่อพัฒนาการจัดเก็บเอกสาร โดยการสร้างโอกาสให้ทุกฝ่ายมาร่วมกันเรียนรู้ จากการปฏิบัติกิจกรรมการพัฒนาในแต่ละขั้นตอน ตามความเหมาะสม โดยมีกรอบการวิจัย ใน 4 ด้าน คือ

ด้านการดำเนินจัดเก็บเอกสาร การเก็บระหว่างปฏิบัติ การเก็บเมื่อปฏิบัติแล้ว และการเก็บไว้เพื่อใช้ในการตรวจสอบ ผลการวิจัยพบว่า

1. การปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บเอกสารของกองช่างเทศบาลเมืองสิงห์บุรี อำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี ยังไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร ขาดเครื่องมือเครื่องใช้เนื้อที่เก็บเอกสารไม่เพียงพอไม่มีการวางระเบียบปฏิบัติในการจัดเก็บเอกสารที่ชัดเจนทำให้จัดเก็บเอกสารช้าซ้อนขาดการวางแผนและกำหนดระยะเวลาในการเก็บและทำลาย ไม่มีเจ้าหน้าที่รับผิดชอบโดยเฉพาะไม่มีระบบการค้นข้อมูลที่ได้มาตรฐาน เจ้าหน้าที่ขาดความรู้ความเข้าใจในระเบียบงานสารบรรณด้านการจัดเก็บเอกสาร ขาดคู่มือการปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บเอกสารไว้ศึกษาเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานและไม่มีการใช้คอมพิวเตอร์เข้ามาช่วยในการจัดเก็บหนังสือราชการ นอกจากนี้ผู้บังคับบัญชาของหน่วยงานยังให้ความสนใจและเห็นความสำคัญของการจัดเก็บเอกสารน้อยเกินไป

2. แนวทางและวิธีการพัฒนาการจัดเก็บเอกสารของกองช่างเทศบาลเมืองสิงห์บุรี คือ การเพิ่มพูนทักษะและความรู้ความเข้าใจในระเบียบงานสารบรรณด้านการจัดเก็บเอกสารให้กับพนักงานเทศบาลระดับผู้ปฏิบัติ โดยให้ผู้บังคับบัญชาสอนงาน การจัดหาคู่มือการปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บเอกสารไว้ให้ใช้ศึกษาเป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน การควบคุมตรวจสอบและรายงานการปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บเอกสาร และทดลองใช้คอมพิวเตอร์เข้ามาช่วยในการจัดเก็บหนังสือราชการ

3. ยุทธศาสตร์การพัฒนาการจัดเก็บของกองช่างเทศบาลเมืองสิงห์บุรี ที่สำคัญคือ การให้ผู้บังคับบัญชาสอนงาน เพื่อเพิ่มพูนทักษะและความรู้ความเข้าใจในระเบียบงานสารบรรณด้านการ

จัดเก็บเอกสารให้กับพนักงานเทศบาลระดับปฏิบัติ และการส่งเสริมกระบวนการเรียนรู้จากการปฏิบัติ กิจกรรมการพัฒนาจริงผลการวิจัยและพัฒนาทำให้พนักงานเทศบาลระดับปฏิบัติของกองช่างเทศบาลเมืองสิงห์บุรี มีทักษะและความรู้ความเข้าใจในระเบียบงานสารบรรณด้านการพัฒนาการจัดเก็บเอกสารตามกรอบการวิจัยทั้ง 4 ด้าน เพิ่มมากขึ้นสามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องตามระเบียบงานสารบรรณ มีการวางระเบียบในการปฏิบัติด้านการจัดเก็บเอกสารมีการทดลองใช้คอมพิวเตอร์เข้ามาช่วยในการจัดเก็บเอกสารมีการทดลองใช้คอมพิวเตอร์เข้ามาช่วยในการจัดเก็บหนังสือราชการในบางเรื่องนำร่อง ซึ่งทำให้ทุกคนได้มีส่วนร่วมเรียนรู้การทำงานในลักษณะกลุ่มหรือทีมมากขึ้นเป็นไปตามเกณฑ์ดัชนีชี้วัดความสำเร็จในการพัฒนาที่กำหนดไว้ทุกประการ

รสสุคนธ์ ปิ่นทอง (2554) ได้ศึกษา เรื่อง การจัดการข้อมูลงานวิจัยและโครงการ มีวัตถุประสงค์เพื่อสนับสนุนการสืบค้นข้อมูลงานวิจัยและโครงการให้มีประสิทธิภาพ มีความถูกต้องและรวดเร็ว โครงการนี้จะเป็นการพัฒนาระบบให้อยู่ในรูปแบบเว็บแอปพลิเคชันเพื่อให้ง่ายต่อการใช้งาน พัฒนาขึ้นมา โดยนำโปรแกรมเว็บเซิร์ฟเวอร์ ดาต้าเบสเซิร์ฟเวอร์ และโปรแกรม asp.net เป็นส่วนประกอบในการพัฒนาโปรแกรม เพื่อช่วยจัดการโปรแกรมได้อย่างมีประสิทธิภาพ

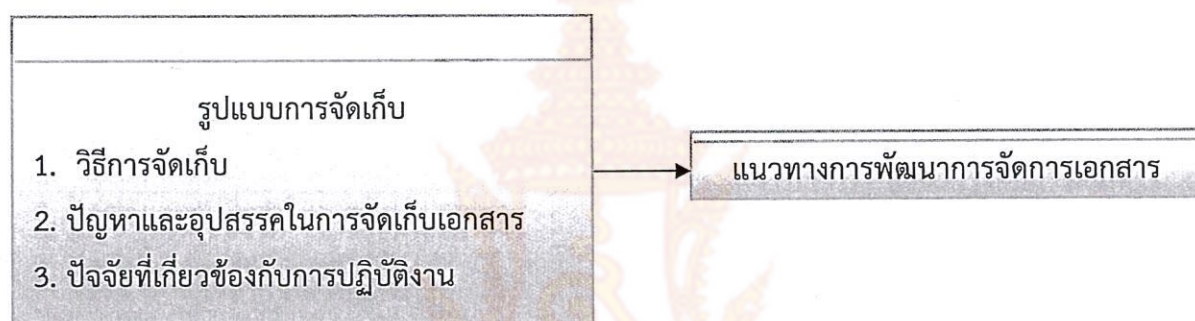
วิภา เนตรสว่าง และ สุรัตนา สังข์หนู (2555) ได้ศึกษา เรื่อง การพัฒนาโปรแกรมระบบฐานข้อมูลการจัดเก็บเอกสารสำหรับหน่วยงานการศึกษา จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการบริหารงานเอกสารเพิ่มประสิทธิภาพระบบการจัดเก็บเอกสารงานสารบรรณ การรับหนังสือ การส่งหนังสือ การเก็บเอกสาร การสืบค้นข้อมูลเอกสารรวมทั้งเพิ่มขีดความสามารถในการจัดการงานด้านเอกสารให้มีความสะดวกรวดเร็วลดปัญหาการสูญหายของเอกสารลดการใช้แฟ้มกระดาษ ลดพื้นที่การใช้ตู้ในการจัดเก็บเอกสาร ลดการสิ้นเปลืองทรัพยากรกระดาษ และลดขั้นตอนการทำงานที่ซ้ำซ้อนในระบบงานเอกสารแบบเดิมซึ่งผลจากการวิเคราะห์ออกแบบโครงสร้างและระบบงานการจัดเก็บเอกสารแบบใหม่ให้มีลักษณะการทำงานคล้ายกับการจัดเก็บเอกสารระบบเดิม เพื่อให้ผู้ใช้งานสามารถเรียนรู้ และเข้าใจระบบได้ง่ายขึ้นสำหรับข้อมูลเอกสารที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นข้อมูลเอกสารภาควิชาคณิตศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์ประยุกต์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ เครื่องมือที่ใช้ในการพัฒนาการออกแบบนั้นใช้ระบบจัดการฐานข้อมูล Microsoft Access 2007 ผลการประเมินประสิทธิภาพของโปรแกรมจากผู้ใช้งาน จำนวน 10 คน ผู้ประเมินมีความพึงพอใจในระดับ ดีมากแสดงว่าระบบที่พัฒนาขึ้นนี้ใช้งานได้จริงและบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนด

จุฑามาศ ศรีครุฑ (2556) ได้ศึกษา เรื่อง ระบบจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์เป็นระบบโปรแกรมประยุกต์ทำงานบนวินโดวส์ ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตภายในองค์กรพัฒนาขึ้นเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บสืบค้นข้อมูลในรูปแบบเอกสารภายในองค์กรรวมทั้ง เพิ่มขีดความสามารถในการจัดการงานด้านเอกสารให้มีความสะดวกรวดเร็วมีประสิทธิภาพมากขึ้น และช่วยลดปัญหาทางด้าน

การจัดเก็บการสูญหายของเอกสารการสืบค้นข้อมูลเอกสารลดปริมาณการใช้กระดาษและเพิ่มจัดเก็บเอกสาร

ดังนั้นในโครงการนี้จึงได้มีแนวคิดที่จะพัฒนาโปรแกรมคอมพิวเตอร์ระบบจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์มาช่วยในการทำงาน จากเดิมที่ทำงานในรูปแบบของกระดาษ ไปเป็นการทำงานในรูปแบบของไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ เพื่อช่วยให้การจัดการงานทางด้านเอกสารสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็วมากยิ่งขึ้น

2.4 กรอบแนวคิดในการวิจัย



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมุ่งศึกษาเพื่อหาแนวทางการพัฒนาระบบการจัดการเอกสารของ คณะบริหารธุรกิจ มีการออกแบบการวิจัยที่ยืดหยุ่น โดยใช้การวิจัยเชิงคุณภาพ อาศัยแนวคิด ทฤษฎี และการวิจัยที่เกี่ยวข้องมาเป็นกรอบในการศึกษาวิจัย ทั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษา ตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

- 3.1 วัตถุประสงค์ของการวิจัย
- 3.2 การออกแบบการวิจัย
- 3.3 ขอบเขตของการวิจัยและประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.4 เครื่องมือและวิธีสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.5 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.6 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

งานวิจัยดังกล่าวมีวัตถุประสงค์ดังต่อไปนี้

- 3.1.1 เพื่อศึกษาปัญหาการจัดการเอกสารของคณะบริหารธุรกิจ
- 3.1.2 เพื่อศึกษาแนวทางในการพัฒนาระบบการจัดการเอกสารของคณะบริหารธุรกิจ

3.2 การออกแบบการวิจัย

งานวิจัยเรื่องนี้ เป็นงานวิจัยแบบกรณีศึกษา (Case - Study design) ซึ่งในปัจจุบัน การศึกษาเฉพาะกรณีเป็นวิธีที่ใช้ทั้งนักวิจัยเชิงคุณภาพและนักวิจัยเชิงปริมาณ (Yin, 1993) นิยมใช้กันมากในกรณีศึกษาหนึ่งกรณีศึกษา หรือหรือกรณีศึกษาจำนวนน้อย เพื่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจในเชิงลึกและอย่างเป็นองค์รวม นำเสนอผลในรูปแบบของการบรรยาย หรือพรรณนาวิเคราะห์ (บุญชม ศรีสะอาด และ สุริทอง ศรีสะอาด, 2552)

3.3 ขอบเขตของการวิจัยและประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการวิจัยไว้ดังนี้

3.1 ขอบเขตของเนื้อหา

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ มุ่งศึกษาเพื่อหาแนวทางการพัฒนาระบบการจัดการเอกสารของ คณะบริหารธุรกิจ โดยแบ่งออกเป็น 2 ประเด็น ดังนี้

3.1.1 ปัจจัยด้านประชากร ได้แก่ ชื่อ เพศ อายุ ตำแหน่งงาน สังกัดหน่วยงาน และลักษณะงานที่รับผิดชอบ

3.1.2 รูปแบบการจัดการเอกสาร ได้แก่

3.1.2.1 วิธีการจัดเก็บเอกสาร

3.1.2.2 ปัญหาและอุปสรรคในการจัดเก็บเอกสาร

3.1.2.3 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน

3.1.2.4 แนวทางการพัฒนาการจัดการเอกสาร

3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ บุคลากรสายสนับสนุน ของคณะบริหารธุรกิจ จากตัวแทนของแต่ละฝ่าย จำนวน 10 คน ใช้วิธีการเลือกตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposeful Selection) เป็นการเลือกแบบไม่มีโครงสร้างที่เคร่งครัด มีขั้นตอนและวิธีการดำเนินการที่ไม่ซับซ้อน จุดมุ่งหมายหลักของการเลือกตัวอย่างแบบนี้ไม่ใช่เพื่อได้กลุ่มที่เป็นตัวแทน แต่เพื่อที่จะได้ตัวอย่างที่เหมาะสมที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้สำหรับแนวคิด จุดมุ่งหมาย และวัตถุประสงค์ของการศึกษา (ชาย โปธิสิตา, 2550) กลุ่มตัวอย่างที่เลือกมีลักษณะเป็น “Information-rich case” คือมีข้อมูลให้การศึกษาในระดับลึกได้มาก และสามารถสะท้อนความจริงได้ดีที่สุด ซึ่งจะมีความหมายต่อจุดมุ่งหมายหลักของการศึกษา เพื่อให้ได้ผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่เหมาะสมกับวัตถุประสงค์ในการวิจัยมากที่สุด

3.4 เครื่องมือและวิธีสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.4.1 เครื่องมือและวิธีสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้คือ การสัมภาษณ์

3.4.2 การรวบรวมข้อมูล

3.4.2.1 ผู้วิจัยพิจารณาว่าผู้ให้ข้อมูลมีความเหมาะสมหรือไม่ สามารถตอบปัญหาที่ตรงกับความต้องการของการวิจัยหรือไม่ รวมทั้งพิจารณาความเป็นไปได้ที่จะศึกษาในประเด็นคำถามที่ได้ทำการสรุป เพื่อนำประเด็นปัญหาไปใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้วิธีการสัมภาษณ์โดยตรง (Face – to – Face) กับผู้ให้ข้อมูล โดยใช้เวลาประมาณ คนละ 30 นาที ซึ่งถือว่าเป็นช่วงเวลาที่เหมาะสมสำหรับการสัมภาษณ์ในการทำวิจัยเชิงคุณภาพ

3.4.2.2 ผู้วิจัยได้ศึกษาจากเอกสาร หนังสือ ตำราและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อความถูกต้องของข้อมูลสำหรับการศึกษา

3.5 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์จะนำมาวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis) และนำมาเขียนเรียบเรียงเชิงพรรณนา

ID

บทสัมภาษณ์งานวิจัย

เรื่อง แนวทางการพัฒนาระบบการจัดการเอกสารของคณะบริหารธุรกิจ

.....

ชื่อ เพศ อายุ ปี

ตำแหน่งงาน สังกัด

ลักษณะงาน

รูปแบบการจัดการเอกสาร

1. วิธีการจัดเก็บเอกสาร

.....
.....
.....
.....

2. ปัญหาและอุปสรรคในการจัดเก็บเอกสาร

.....
.....
.....
.....

3. ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน

.....
.....
.....
.....

4. แนวทางการพัฒนาการจัดการเอกสาร

.....
.....
.....
.....

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยเรื่อง แนวทางการพัฒนาระบบการจัดการเอกสารของ คณะบริหารธุรกิจ ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ผลการวิจัย จากการสัมภาษณ์บุคลากรสายสนับสนุน ของ คณะบริหารธุรกิจ ดังนี้

4.1 ข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 10 คน เพศชาย จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 20 เพศหญิง จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 80 มีอายุระหว่าง 20 – 25 ปี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 20 อายุระหว่าง 26 – 30 ปี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 40 อายุระหว่าง 31 – 35 ปี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 20 อายุตั้งแต่ 36 ปี ขึ้นไป จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 20 ตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 80 ตำแหน่งนักวิชาการศึกษา จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 20 สังกัดฝ่ายบริหารและวางแผน จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 40 ฝ่ายวิชาการและวิจัย จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 40 และฝ่ายพัฒนานักศึกษา จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 20 ลักษณะงานการเรียนการสอน จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 20 ลักษณะงานวิจัยและบริการวิชาการ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 20 ลักษณะงานบริหารงานทั่วไป จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 40 ลักษณะงานพัฒนานักศึกษา/งานกิจกรรม/งานทำนุศิลปวัฒนธรรม จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 20



ตารางที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม งานวิจัย เรื่อง แนวทางการพัฒนาระบบการจัดการเอกสารของคณะบริหารธุรกิจ

ประชากรศาสตร์	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	2	20.00
หญิง	8	80.00
2. อายุ		
20 – 25 ปี	2	20.00
26 – 30 ปี	4	40.00
31 – 35 ปี	2	20.00
36 ปี ขึ้นไป	2	20.00
3. ตำแหน่งงาน		
เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป	8	80.00
นักวิชาการศึกษา	2	20.00
4. สังกัด		
ฝ่ายบริหารและวางแผน	4	40.00
ฝ่ายวิชาการและวิจัย	4	40.00
ฝ่ายพัฒนานักศึกษา	2	20.00
5. ลักษณะงาน		
งานการเรียนการสอน	2	20.00
งานบริหารงานทั่วไป	4	40.00
งานวิจัยและบริการวิชาการ	2	20.00
งานพัฒนานักศึกษา/งานกิจกรรม/งานทำนุศิลปวัฒนธรรม	2	20.00
รวม	10	100

4.2 รูปแบบการจัดเอกสาร

จากการสัมภาษณ์ พบว่า วิธีการจัดเก็บเอกสาร ของบุคลากรคณะบริหารธุรกิจ ส่วนใหญ่ เก็บในตู้เก็บเอกสารที่แยกตามฝ่าย รองลงมา คือ การจัดเก็บเอกสารโดยการใส่กล่องเอกสารที่จัดทำขึ้น

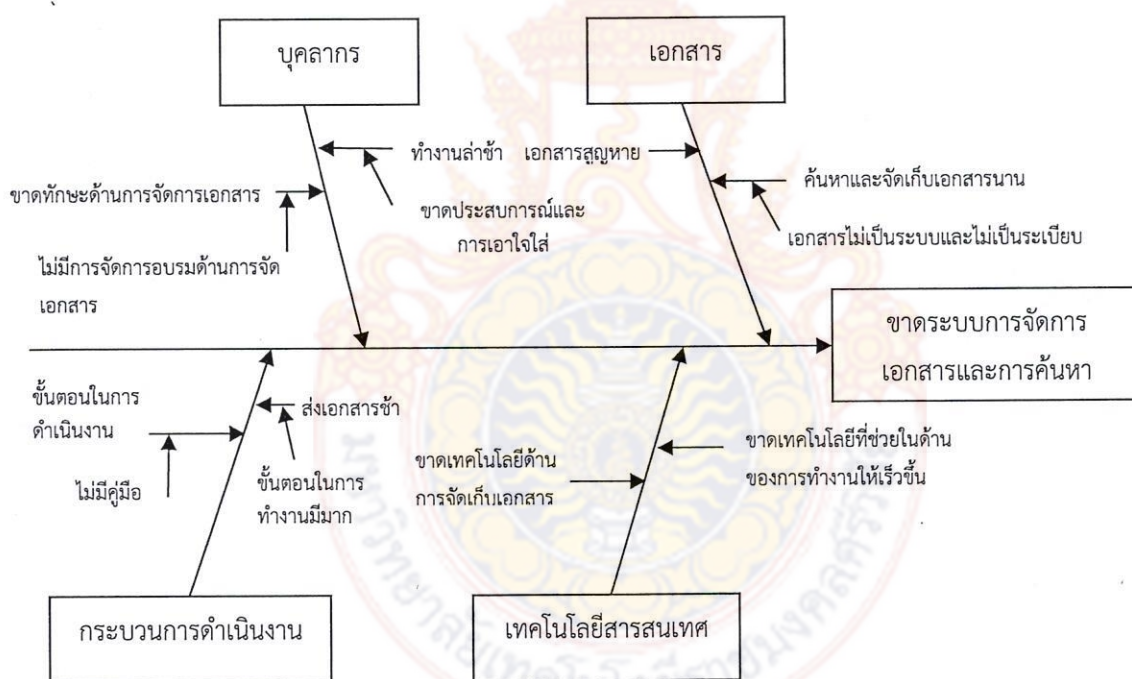
จากการสัมภาษณ์ พบว่า ปัญหาและอุปสรรคในการจัดเก็บเอกสารของบุคลากรคณะบริหารธุรกิจส่วนใหญ่ คือ มีพื้นที่ในการจัดเก็บเอกสารไม่เพียงพอ ขาดความรู้และทักษะการจัดเก็บเอกสาร จึงทำให้การสืบค้นเอกสารล่าช้า เอกสารจัดเก็บไม่เป็นระเบียบ งบประมาณ และการอนุมัติการจัดซื้อครุภัณฑ์

จากการสัมภาษณ์ พบว่า ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของบุคลากร คณะบริหารธุรกิจ ส่วนใหญ่ ต้องการให้องค์กรปรับเปลี่ยนภูมิทัศน์ สร้างบรรยากาศในการทำงาน เช่น จัดหาพื้นที่ให้เพียงพอสำหรับจัดเก็บเอกสาร

จากการสัมภาษณ์ พบว่า แนวทางการพัฒนาการจัดการเอกสารของบุคลากร คณะบริหารธุรกิจ ส่วนใหญ่ ต้องการให้องค์กร จัดอบรมการให้ความรู้เกี่ยวกับเรื่องการจัดเก็บเอกสารอย่างถูกต้อง สนับสนุนงบประมาณให้เพียงพอสำหรับการจัดซื้อครุภัณฑ์ และจัดทำระบบการจัดเก็บเอกสารแบบอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อลดปริมาณเอกสารให้น้อยลง

4.3 การวิเคราะห์แผนผังก้างปลา

แผนผังก้างปลาเป็นแผนผังที่ใช้ในการวิเคราะห์หาสาเหตุแห่งผลของปัญหาที่เกิดขึ้นและเป็นเครื่องมือที่สามารถช่วยในด้านของการแก้ไขปัญหาให้ง่ายขึ้น เพื่อสามารถหาปัญหาที่แท้จริง ดังรูปที่ 1



รูปที่ 2 สาเหตุหลักและสาเหตุรองของปัญหา

ตามรูปที่ 4.1 ผังก้างปลาทำให้ทราบสาเหตุหลักและสาเหตุรองของปัญหา เพื่อสามารถเลือกขั้นตอนที่จะทำการปรับปรุงและพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานด้านเอกสารมากยิ่งขึ้น คือ

4.3.1 ปัญหาด้านบุคลากร

- บุคลากรขาดทักษะในการจัดการเอกสาร วิธีที่ใช้ในการแก้ปัญหาในด้านนี้ คือ จัดให้มีการอบรมให้กับบุคลากรภายในโดยเชิญวิทยากรที่มีความรู้เชี่ยวชาญเฉพาะกับเรื่องการจัดทำงานด้านเอกสาร ไม่ว่าจะป็นเอกสารภายนอกและภายใน เพื่อให้ทราบถึงวิธีการจัดทำเก็บเอกสาร

และวิธีการจัดเก็บ การค้นหาว่ามีวิธีการอย่างไรที่สามารถทำให้งานด้านเอกสารเป็นระบบและสามารถค้นหาเอกสารได้อย่างรวดเร็วและทันเวลาเมื่อต้องการใช้เอกสารนั้นๆ

- บุคลากรทำงานล่าช้า วิธีที่ใช้แก้ปัญหาทางด้านนี้ คือ กำหนดขอบเขตและหน้าที่ความรับผิดชอบให้กับบุคลากรด้านการจัดการเอกสารว่าจะต้องมีการทำงานอย่างไรบ้างและมีการลงเวลาในการรับและส่งเอกสารทุกครั้ง เพื่อป้องกันว่าเอกสารฉบับนั้นถึงมือผู้รับเรียบร้อยแล้ว

4.3.2 ปัญหาด้านเอกสาร

- ใช้เวลาในการค้นหาเอกสารนานและไม่เป็นระเบียบ วิธีที่ใช้ในการแก้ปัญหาทางด้านนี้ คือ การจัดหมวดหมู่และการแบ่งประเภทของเอกสารว่าเป็นเอกสารประเภทใดให้ชัดเจน เช่น เอกสารจากหน่วยงานภายนอกและเอกสารจากหน่วยงานภายใน ควรทำเป็นสัญลักษณ์หรือหมายเลขแยกประเภทของเอกสาร

- เอกสารสูญหาย วิธีที่ใช้ในการแก้ปัญหาทางด้านนี้ คือ การทำสำเนาให้กับเอกสารแต่ละฉบับ แต่ละเรื่อง เพื่อใช้เก็บไว้เป็นหลักฐานในกรณีที่เอกสารต้นฉบับสูญหายหรือชำรุด

4.3.3 ปัญหาด้านกระบวนการนำส่งเอกสาร

- ส่งเอกสารล่าช้าเนื่องจากหัวหน้างาน วิธีที่ใช้ในการแก้ปัญหาทางด้านนี้ คือ การติดต่อทางโทรศัพท์และการเดินทางเพื่อนำเอกสารที่เร่งด่วนไปให้หัวหน้ารับทราบและดำเนินการเอกสารต่อไปยังให้ผู้รับผิดชอบ

- ขั้นตอนในการดำเนินงานอันเนื่องมาจากไม่มีความเข้าใจในด้านของกระบวนการจัดส่งเอกสาร วิธีที่ใช้ในการแก้ปัญหาทางด้านนี้ คือ การจัดทำคู่มือและการจัดอบรมให้แก่ผู้ที่เกี่ยวข้องกับเอกสาร โดยเริ่มจากการจัดทำเอกสารจนถึงขั้นตอนสุดท้ายของการนำส่งเอกสารที่ถูกต้องและรวดเร็ว

4.3.4 ปัญหาด้านการขาดเทคโนโลยีทางสารสนเทศ

- ขาดเทคโนโลยีสารสนเทศที่ช่วยให้การทำงานรวดเร็วขึ้น วิธีที่ใช้ในการแก้ปัญหาทางด้านนี้ คือ การนำระบบด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการจัดเก็บเอกสารให้เป็นระบบและง่ายต่อการใช้งานมีประสิทธิภาพมากขึ้น

ซึ่งสามารถสรุปได้จากการนำผังกางปلامาวิเคราะห์หาสาเหตุและผลของปัญหาจะเห็นได้ว่า ยังขาดการนำเทคโนโลยีสารสนเทศทางการจัดการเอกสารเข้ามาช่วยในเรื่องของการจัดการด้านเอกสาร ผู้วิจัยจึงได้ศึกษาปัญหาการจัดการเอกสารเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาระบบการจัดการเอกสารต่อไป

4.4 แนวทางในการพัฒนาระบบการจัดการเอกสาร

การนำเทคโนโลยีมาพัฒนาระบบการจัดการเอกสารของคณะบริหารธุรกิจนั้น พบว่า หากจะนำมาใช้ต้องมีแผนงานเพื่อการนำระบบเข้าไปใช้ในองค์กร โดยมีรายละเอียดดังนี้

4.4.1 จัดบุคลากรที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการใช้งานระบบการจัดการเอกสาร

- เจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบ (Admin) จำนวน 1 คน
- เจ้าหน้าที่ในการจัดการด้านข้อมูลเอกสาร จำนวน 1 คน
- ผู้ใช้งาน

ในการออกแบบระบบการจัดการเอกสาร เพื่อช่วยในการแก้ไขปัญหาในการทำงานของบุคลากรคณะบริหารธุรกิจ โดยมีการใช้เครื่องในการช่วยสร้างจัดการเอกสาร และการบริหารด้านการจัดการเอกสารในรูปแบบของระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ โดยที่มีการเริ่มต้นจากกระบวนการเชื่อมโยงของปัญหาและวิธีในการแก้ไขปัญหาดังต่อไปนี้

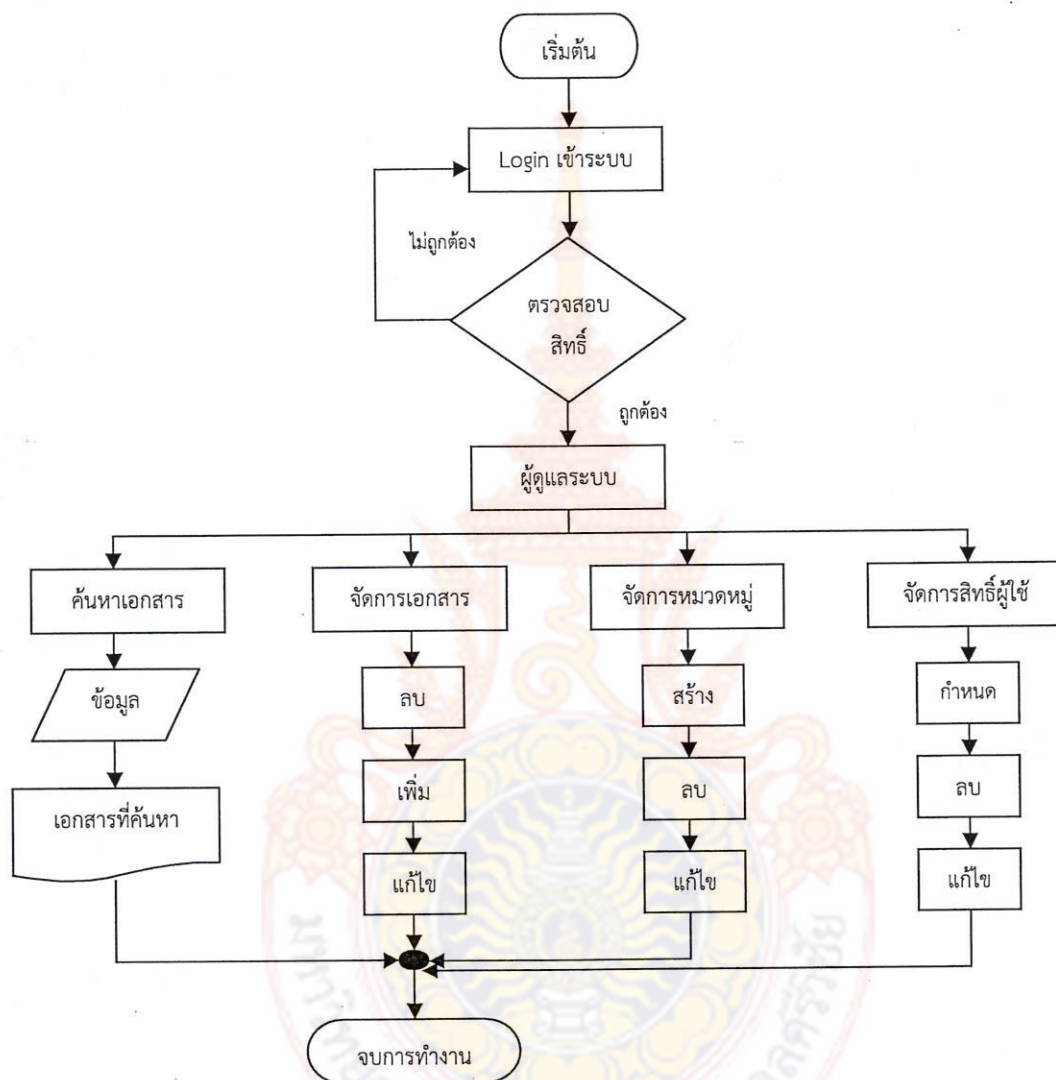
- เริ่มต้นจากการเก็บรวบรวมถึงปัญหาที่ไม่สามารถที่แก้ไขได้
- มีการแยกหมวดหมู่ของปัญหาและหมวดหมู่ในการจัดเอกสาร
- วิเคราะห์ปัญหาและสาเหตุพร้อมกับวิธีในการแก้ไขปัญหาที่ถูกต้อง
- นำไปใช้ในการแก้ไขปัญหาและการบันทึกลงในระบบการจัดการเอกสาร

อิเล็กทรอนิกส์

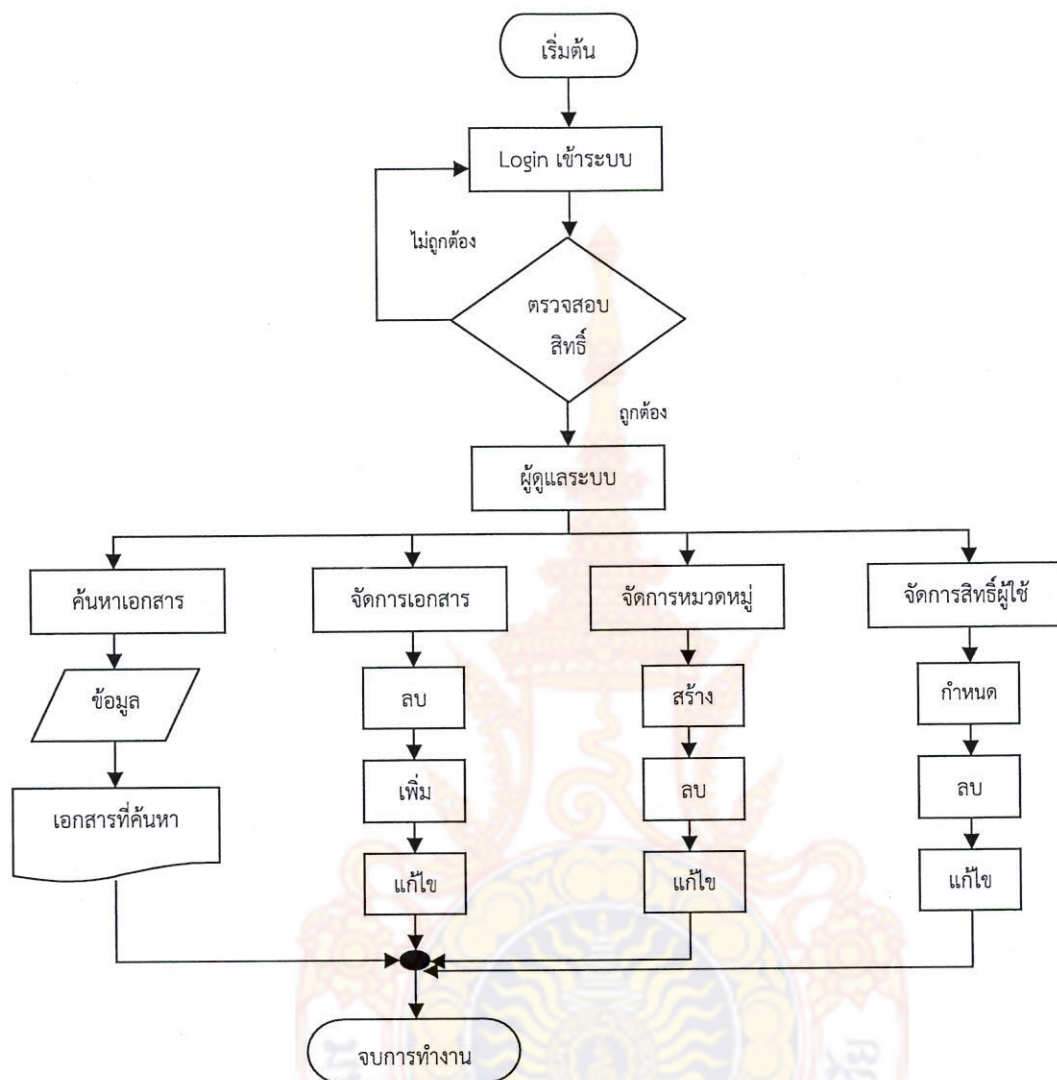
จากการที่ได้วิเคราะห์และออกแบบระบบโดยเน้นไปที่ระบบในการใช้งานของผู้ใช้ โดยที่แสดงรายละเอียดและขั้นตอนกระบวนการในการทำงานต่างๆ ในการออกแบบ ดังนี้

1. กระบวนการจัดเก็บไฟล์เอกสาร
 2. กระบวนการค้นหาไฟล์เอกสาร
 3. กระบวนการจัดส่งเอกสารทางอีเมลล์
 4. กระบวนการจัดการผู้ใช้งาน
- 4.4.2 การกำหนดความต้องการพื้นฐานของระบบ
- ระบบมีการจัดการสมาชิกและตรวจสอบสิทธิ์ในการเข้าใช้งาน
 - ระบบมีการจัดเก็บเอกสาร เพิ่ม ลบ แก้ไข เอกสารได้
 - ระบบสามารถแสดงผลการค้นหาเอกสารที่ได้จาก คำค้น วันที่ และเลขหนังสือ
 - ระบบสามารถจัดส่งเอกสารได้ทางอีเมลล์

กระบวนการจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งแสดงถึงขั้นตอนตั้งแต่เริ่มจนถึงเมื่อระบบทำงานแล้วเสร็จ ทั้งผู้ดูแลระบบและผู้ใช้ระบบ ดังรูปภาพที่ 2 และ 3



รูปที่ 3 กระบวนการจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งแสดงถึงขั้นตอนตั้งแต่เริ่มจนถึงเมื่อระบบทำงานแล้วเสร็จ (ผู้ดูแลระบบ)



รูปที่ 4 กระบวนการจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งแสดงถึงขั้นตอนตั้งแต่เริ่มจนถึงเมื่อระบบทำงานแล้วเสร็จ (ผู้ดูแลระบบ)

จากรูปภาพที่ 3 และ 4 อธิบายถึงขั้นตอนการทำงานของระบบการจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ โดยเริ่มต้นจากการเข้าสู่ระบบ ทำการตรวจสอบผู้ใช้งานหากผู้ใช้งานไม่ได้อยู่ในระบบ จะไม่สามารถเข้าดูข้อมูลในระบบได้ แต่หากระบบตรวจสอบผ่านจะสามารถเข้าสู่ระบบในกระบวนการตรวจสอบสิทธิ์การเข้าใช้ต่อไป โดยที่ชื่อ รหัสผ่าน และสิทธิ์ต่างๆ จะถูกสร้างจากผู้ดูแลระบบเท่านั้นและจัดเก็บไว้ในฐานข้อมูล โดยจะถูกเรียกใช้งานเมื่อทำการล็อกอินเข้าสู่ระบบ

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย และข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลงานวิจัย เรื่อง แนวทางการพัฒนาระบบการจัดการเอกสารของคณะบริหารธุรกิจ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัญหาการจัดการเอกสาร โดยใช้ข้อมูลจากรูปแบบการจัดการเอกสาร วิธีการจัดเก็บเอกสาร ปัญหาและอุปสรรคในการจัดเอกสาร ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาเป็นแนวทางการพัฒนาระบบการจัดการเอกสารต่อไป

5.1 สรุปผลการวิจัย

ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นบุคลากรสังกัดคณะบริหารธุรกิจ ซึ่งเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 20 เพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 80 มีอายุระหว่าง 20 – 25 ปี คิดเป็นร้อยละ 20 อายุระหว่าง 26 – 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 40 อายุระหว่าง 31 – 35 ปี คิดเป็นร้อยละ 20 อายุตั้งแต่ 36 ปี ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 20 ตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 80 ตำแหน่งนักวิชาการศึกษา คิดเป็นร้อยละ 20 สังกัดฝ่ายบริหารและวางแผน คิดเป็นร้อยละ 40 ฝ่ายวิชาการและวิจัย คิดเป็นร้อยละ 40 และฝ่ายพัฒนานักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 20 ลักษณะงานการเรียนการสอน คิดเป็นร้อยละ 20 ลักษณะงานวิจัยและบริการวิชาการ คิดเป็นร้อยละ 20 ลักษณะงานบริหารงานทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 40 ลักษณะงานพัฒนานักศึกษา/งานกิจกรรม/งานทำนุศิลปวัฒนธรรม คิดเป็นร้อยละ 20

โดยใช้วิธีการเลือกตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposeful Selection) เป็นการเลือกแบบไม่มีโครงสร้างที่เคร่งครัด มีขั้นตอนและวิธีการดำเนินการที่ไม่ซับซ้อน จุดมุ่งหมายหลักของการเลือกตัวอย่างแบบนี้ไม่ใช่เพื่อได้กลุ่มที่เป็นตัวแทน

ผลการวิเคราะห์ศึกษารูปแบบการจัดการเอกสาร

จากการสัมภาษณ์ วิธีการจัดเก็บเอกสาร พบว่า ส่วนใหญ่ เก็บในตู้เก็บเอกสารที่แยกตามฝ่าย รองลงมา คือ การจัดเก็บเอกสารโดยการใส่กล่องเอกสารที่จัดทำขึ้น ปัญหาและอุปสรรคในการจัดเก็บเอกสาร พบว่า ส่วนใหญ่ มีพื้นที่ในการจัดเก็บเอกสารไม่เพียงพอ ขาดความรู้และทักษะการจัดเก็บเอกสาร จึงทำให้การสืบค้นเอกสารล่าช้า เอกสารจัดเก็บไม่เป็นระเบียบ ประมาทและการอนุมัติการจัดซื้อครุภัณฑ์ ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน พบว่า ส่วนใหญ่ ต้องการให้องค์กรปรับเปลี่ยนภูมิทัศน์ สร้างบรรยากาศในการทำงาน เช่น จัดหาพื้นที่ให้เพียงพอสำหรับจัดเก็บเอกสาร แนวทางการพัฒนาการจัดการเอกสาร พบว่า ส่วนใหญ่ ต้องการให้องค์กรจัดอบรมการให้ความรู้เกี่ยวกับเรื่องการจัดเก็บเอกสารอย่างถูกต้อง สนับสนุนงบประมาณให้เพียงพอสำหรับการจัดซื้อครุภัณฑ์ และจัดทำระบบการจัดเก็บเอกสารแบบอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อลดปริมาณเอกสารให้น้อยลง

จากการศึกษาสภาพปัญหาที่กล่าวมา ผู้วิจัยจึงหาแนวทางในการพัฒนาระบบการจัดการเอกสาร เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาเป็นแนวทางการพัฒนาระบบการจัดการเอกสารแบบอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งจะทำให้บุคลากรและหน่วยงานได้รับประโยชน์ ดังนี้

- ทำให้การจัดเก็บเอกสารเป็นระบบมากขึ้นและยังป้องกันเอกสารการสูญหายของเอกสารอีกด้วย

- ช่วยลดพื้นที่ ลดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน และลดความซับซ้อนในการจัดเก็บเอกสาร
- การบริหารจัดการเอกสารมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
- ทำให้การสืบค้นสะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น
- ประหยัด ทรัพยากรกระดาษและงบประมาณเกี่ยวกับอุปกรณ์สำนักงาน
- ทำให้บุคลากรตระหนักถึงความสำคัญในการจัดเก็บเอกสาร และมีความรู้มากขึ้น

5.2 ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาพบว่าการจัดการเอกสารของบุคลากร คณะบริหารธุรกิจ ยังมีการจัดเก็บเอกสารไม่เป็นหมวดหมู่ ขาดความรู้ความเข้าใจในวิธีการจัดเก็บเอกสาร พื้นที่จัดเก็บเอกสารไม่เพียงพอ ขาดประสบการณ์ในการจัดเก็บ ทำให้เอกสารสูญหาย การสืบค้นหาเอกสารต้องใช้ระยะเวลา

ในการศึกษาครั้งต่อไป ผู้วิจัยจะนำปัญหาที่ได้จากการศึกษาครั้งนี้เพื่อนำไปพัฒนาระบบการจัดเก็บเอกสารแบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยให้ผู้เชี่ยวชาญทางด้านเอกสารเฉพาะมาให้ความรู้แก่บุคลากร และจัดทำระบบการจัดเก็บเอกสาร ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นและง่ายต่อการใช้งาน



บรรณานุกรม

- ทิววรรณ วงศ์โกวรรณ. (2528). การจัดเก็บเอกสารราชการ. เชียงใหม่ : สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ทิววรรณ หล่อสุวรรณรัตน์. (2546). ทฤษฎีองค์การสมัยใหม่. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : พิมพ์อักษร.
- นิตยา เงินประเสริฐ. (2544). ทฤษฎีองค์การ : แนวการศึกษาเชิงบูรณาการ. กรุงเทพฯ. สุกัญญา ศรีมหาจริยะพงษ์. (2550). การพัฒนาชุดการเรียนรู้ด้วยคอมพิวเตอร์ผ่านเครือข่าย วิชางานเก็บเอกสาร เรื่องการจัดเก็บเอกสาร สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 เขตพื้นที่การศึกษาลำปาง เขต 1. วิทยานิพนธ์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ถาวร มั่นคง. (2551). การพัฒนาการจัดเก็บเอกสารของกองช่างเทศบาลเมืองสิงห์บุรี อำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี. วิทยานิพนธ์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี.
- รสสุคนธ์ ปิ่นทอง. (2554). ระบบจัดการข้อมูลงานวิจัยและโครงการ. สารนิพนธ์ วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิศวกรรมเครือข่าย บัณฑิตวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร.
- วีณา เนตรสว่าง และ สุรัตนา สังข์หนู. (2555). การพัฒนาโปรแกรมระบบฐานข้อมูลการจัดเก็บ เอกสารสำหรับหน่วยงานการศึกษา. วารสารวิทยาศาสตร์ประยุกต์. ปีที่ 11, ฉบับที่ 2. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- จุฑามาศ ศรีครุฑ. (2556). ระบบการจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ กรณีศึกษา กลุ่มปฏิบัติการเดิน รถ 1 เขตการเดินรถที่ 2 องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ. สารนิพนธ์ วิทยาศาสตร์ มหาบัณฑิต สาขาเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร.

ภาคผนวก



บทสัมภาษณ์งานวิจัย

เรื่อง แนวทางการพัฒนาระบบการจัดการเอกสารของคณะบริหารธุรกิจ

ชื่อ เพศ อายุ ปี
 ตำแหน่งงาน สังกัด
 ลักษณะงาน

รูปแบบการจัดการเอกสาร

1. วิธีการจัดเก็บเอกสาร

.....

2. ปัญหาและอุปสรรคในการจัดเก็บเอกสาร

.....

3. ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน

.....

4. แนวทางการพัฒนาการจัดการเอกสาร

.....

ประวัติคณะผู้วิจัย

หัวหน้าโครงการวิจัย

1. ชื่อ - นามสกุล นางสาวกิตติธัญญา ตันไต้เดชาวัฒน์
Miss.Kititanya Manopsin
2. ตำแหน่งปัจจุบัน เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป
3. หน่วยงาน ฝ่ายบริหารและวางแผน
คณะบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย
4. หมายเลขโทรศัพท์ 089 5970870
5. ประวัติการศึกษา E-mail : oportiti@hotmail.com

ปีที่สำเร็จ	ระดับการศึกษา	ชื่อย่อ	สาขาวิชา	สถาบัน
2549	ปริญญาตรี	บธ.บ.	ระบบสารสนเทศทางธุรกิจ	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี ราชมงคลศรีวิชัย
2558	ปริญญาโท	บธ.ม.	การจัดการธุรกิจ	มหาวิทยาลัยทักษิณ

ผู้ร่วมโครงการวิจัย

1. ชื่อ - นามสกุล นางวิไลพร ฟุ่งเกียรติไพบูลย์
Ms.Wilaiporn Funkiatphiboon
2. ตำแหน่งปัจจุบัน เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป
3. หน่วยงาน ฝ่ายบริหารและวางแผน
คณะบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย
4. หมายเลขโทรศัพท์ 082 4339806
5. ประวัติการศึกษา E-mail : wilaiphon.f2522@gmail.com

ปีที่สำเร็จ	ระดับการศึกษา	ชื่อย่อ	สาขาวิชา	สถาบัน
2545	ปริญญาตรี	บธ.บ.	การจัดการ-การจัดการ สำนักงาน	สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล

ผู้ร่วมโครงการวิจัย

- | | |
|--------------------|--|
| 1. ชื่อ – นามสกุล | นายอานนท์ บัวศรี
Mr.Arnon Bursri |
| 2. ตำแหน่งปัจจุบัน | อาจารย์ |
| 3. หน่วยงาน | สาขาระบบสารสนเทศ
คณะบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย |
| 4. หมายเลขโทรศัพท์ | 089 9775020 |
| 5. ประวัติการศึกษา | E-mail : nong_arnon@hotmail.com |

ปีที่สำเร็จ	ระดับการศึกษา	ชื่อย่อ	สาขาวิชา	สถาบัน
2554	ปริญญาตรี	อส.บ.	อุตสาหกรรมศาสตร์ บัณฑิต	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี ราชมงคลศรีวิชัย
2560	ปริญญาโท	วท.ม.	การจัดการเทคโนโลยี สารสนเทศ	มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

