

การใช้ฐานข้อมูลเอกสารออนไลน์ ของข้าราชการกระทรวงการต่างประเทศ



นางสาวสุภาวดี ธรรมสาร

## สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาอักษรศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์

คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ปีการศึกษา 2549

ลิขสิทธิ์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

THE USE OF AN ONLINE FILING DATABASE BY  
THE MINISTRY OF FOREIGN AFFAIRS' OFFICIALS



Miss Thanitar Thumsarkorn

สถาบันวิทยบริการ

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements

for the Degree of Master of Arts Program in Library and Information Science

Department of Library Science

Faculty of Arts

Chulalongkorn University

Academic Year 2006

Copyright of Chulalongkorn University

**491577**

หัวข้อวิทยานิพนธ์

การใช้ฐานข้อมูลเอกสารออนไลน์ ของข้าราชการกระทรวง  
การต่างประเทศ

โดย

นางสาวสุวนิตา ธรรมสาคร

สาขาวิชา

บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์

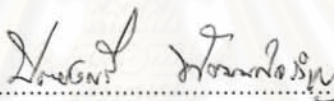
อาจารย์ที่ปรึกษา

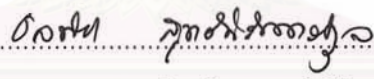
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ชลธิชา สุทธินิรันดร์กุล


คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้หัวข้อวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็น  
ส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโท

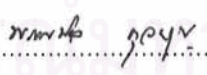
  
.....คณบดีคณะอักษรศาสตร์  
(ศาสตราจารย์ ดร.ธีระพันธ์ เหลืองทองคำ)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

  
..... ประธานกรรมการ  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ประยงค์ พัฒนกิจจำรูญ)

  
..... อาจารย์ที่ปรึกษา  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ชลธิชา สุทธินิรันดร์กุล)

  
..... กรรมการ  
(รองศาสตราจารย์ สุพรรณณี วราทร)

  
..... กรรมการ  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ พรรณพิมล กุลบุญ)

ฐานิตา ธรรมสาคร : การใช้ฐานข้อมูลเอกสารออนไลน์ ของข้าราชการกระทรวงการ  
ต่างประเทศ. (THE USE OF AN ONLINE FILING DATABASE BY THE  
MINISTRY OF FOREIGN AFFAIRS' OFFICIALS) อ.ที่ปรึกษา : ผศ.ชลทิชา  
สุทธินิรันดร์กุล, 120 หน้า.

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการใช้ฐานข้อมูลเอกสารออนไลน์ ของ  
ข้าราชการกระทรวงการต่างประเทศ ในด้านวัตถุประสงค์ ความดีในการใช้ การเรียนรู้การใช้ระบบ  
การสืบค้น และการแสดงผล ตลอดจนปัญหาในการใช้ฐานข้อมูลเอกสารออนไลน์ ของข้าราชการ  
กระทรวง การต่างประเทศ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และได้รับ  
แบบสอบถามกลับคืนจากประชากรจำนวน 312 คน

ผลการวิจัย พบว่า ข้าราชการส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์การใช้ฐานข้อมูลเอกสาร  
ออนไลน์เพื่อปฏิบัติงานประจำวัน มีความดีในการใช้ทุกวัน เรียนรู้การใช้จากการสอบถาม  
เจ้าหน้าที่จัดเก็บเอกสาร ใช้ทางเลือกชื่อแฟ้มที่ใช้สืบค้นในหน้าจอเมนูหลัก ใช้ทางเลือกชื่อแฟ้มที่  
ใช้สืบค้นในหน้าจอค้นหา สืบค้นเนื้อหาด้านการเมืองและความสัมพันธ์ และใช้รูปแบบการ  
แสดงผลทั้งแบบย่อและสมบูรณ์ และข้าราชการประสบปัญหาในระดับปานกลางในด้านการสืบค้น  
ด้านการแสดงผล และด้านอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ ปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดของแต่ละด้าน ได้แก่  
ไม่เข้าใจการสืบค้นโดยทางเลือกพิมพ์รายงานในหน้าจอเมนูหลัก ไม่สามารถจำกัดการสืบค้นโดย  
ใช้ “และ” “หรือ” ในหน้าจอค้นหา การแสดงผลแบบสมบูรณ์ไม่มีสาระสังเขป และไม่สามารถ  
สืบค้นฐานข้อมูลจากภายนอกหน่วยงานได้ ตามลำดับ

สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ภาควิชา บรรณารักษศาสตร์

ลายมือชื่อนิสิต *Amata*

สาขาวิชา บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา *10/01 ศุภมาส*

ปีการศึกษา 2549

## 4680244622 : MAJOR LIBRARY AND INFORMATION SCIENCE

KEY WORD : ONLINE FILING DATABASE / MINISTRY OF FOREIGN AFFAIRS

THANITAR THUMASARKORN : THE USE OF AN ONLINE FILING  
DATABASE BY THE MINISTRY OF FOREIGN AFFAIRS' OFFICIALS.

THESIS ADVISOR : ASST.PROF. CHONTICHA SUTHINIRUNKUL,

120 PP.

The purposes of this research are to study the use of an online filing database by the Ministry of Foreign Affairs' officials in terms of objectives, frequency of use, learning to use methods, searching methods and display format used including problem encountered. Questionnaires are used in gathering data from 312 officials as population.

Research results reveal that the majority of the Ministry of Foreign Affairs' officials use online filing database for the purpose of their daily works. Their frequency of use is everyday. Most of them learn how to use the database by inquiring the control filing officers and search by the title field from both the main menu and the search menu. The subject content searched mostly is politics and relationships. The display formats used mostly are both brief and full bibliographic formats. The problems encountered at medium level are concerning computer equipment, search techniques and display formats. The problems at the highest rank of each one are : not understanding the print field in the main menu, the incapability of limiting search results in search menu, the lack of abstract in display format and the incapability of accessing to the central filing system from the outside consecutively.

Department Library Science

Student's signature 

Field of study Library and Information Science

Advisor's signature 

Academic year 2006

## กิตติกรรมประกาศ

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณผู้ช่วยศาสตราจารย์ชลธิชา สุทธิจันทร์กุล อาจารย์ที่ปรึกษาเป็นอย่างสูงที่กรุณาให้คำแนะนำ ปรึกษา และระยะเวลาในการแก้ไขข้อบกพร่องของวิทยานิพนธ์จนสำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณอาจารย์ไฉฉวี โอภาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณผู้อำนวยการ และรองผู้อำนวยการ กองบรรณสารและห้องสมุด สำนักงานปลัดกระทรวง กระทรวงการต่างประเทศ ที่อนุญาตให้ทำวิทยานิพนธ์เรื่องนี้ ตลอดจนให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อการทำวิจัย ขอกราบขอบพระคุณผู้อำนวยการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ที่กรุณาให้การสัมภาษณ์ถึงการดำเนินงานที่เกี่ยวข้อง ทำให้ผู้วิจัยได้รับข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการทำวิจัยเป็นอย่างยิ่ง ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่จัดเก็บเอกสารส่วนกลางทุกคน ที่ช่วยแจก และเก็บแบบสอบถามให้แก่ผู้วิจัย และขอขอบคุณบัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ที่ให้ทุนสนับสนุนในการทำวิจัยครั้งนี้

ท้ายนี้ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่อ คุณแม่ และเพื่อนทุกคน ที่ให้กำลังใจ และให้ความช่วยเหลือในการวิทยานิพนธ์นี้ตลอดมา คุณค่า และประโยชน์ที่ได้จากวิทยานิพนธ์เล่มนี้ ขอมอบแด่บุพการี อาจารย์ และผู้มีพระคุณทุกท่าน

สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

## สารบัญ

	หน้า	
บทคัดย่อภาษาไทย .....	ง	
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ .....	จ	
กิตติกรรมประกาศ .....	ฉ	
สารบัญ .....	ช	
สารบัญตาราง .....	ญ	
บทที่		
1	บทนำ	
	ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา .....	1
	วัตถุประสงค์การวิจัย .....	5
	สมมติฐานการวิจัย .....	5
	ตัวแปรการวิจัย .....	5
	ขอบเขตการวิจัย และประชากร.....	5
	วิธีดำเนินการวิจัย .....	6
	ประโยชน์ที่จะได้รับ .....	7
2	พิธีศน์วรรณกรรม .....	8
	การจัดการเอกสารภายในองค์กร .....	8
	ความหมายของเอกสาร .....	8
	ความสำคัญของเอกสาร.....	9
	ประเภทของเอกสาร .....	11
	การจัดการเอกสาร .....	14
	ความสำคัญของระบบการจัดการเอกสาร .....	15
	การจัดเก็บเอกสาร.....	16
	ระบบการจัดเก็บเอกสาร.....	17
	ฐานข้อมูลเอกสารออนไลน์.....	19
	ลักษณะของฐานข้อมูลเอกสารออนไลน์ .....	20

บทที่	หน้า
ฐานข้อมูลเอกสารออนไลน์ของกระทรวงการต่างประเทศ .....	21
หน่วยงานของกระทรวงการต่างประเทศ.....	21
พัฒนาการฐานข้อมูลเอกสารออนไลน์ .....	24
หน่วยงานที่รับผิดชอบ .....	27
การทำงานของฐานข้อมูลเอกสารออนไลน์ .....	29
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	30
3 วิธีดำเนินการวิจัย .....	33
การศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง .....	33
การกำหนดกลุ่มประชากร .....	33
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย .....	34
การทดสอบแบบสอบถาม.....	39
การเก็บรวบรวมข้อมูล .....	40
การวิเคราะห์ข้อมูล และสถิติที่ใช้ .....	40
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	42
ตอนที่ 1 ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม .....	43
ตอนที่ 2 สภาพการใช้ฐานข้อมูลเอกสารออนไลน์.....	43
การใช้ฐานข้อมูลเอกสารออนไลน์ .....	44
สาเหตุที่ไม่ใช้ฐานข้อมูลเอกสารออนไลน์ .....	45
วัตถุประสงค์ในการใช้ฐานข้อมูลเอกสารออนไลน์.....	47
ความถี่ในการใช้ฐานข้อมูลเอกสารออนไลน์ .....	50
การเรียนรู้การใช้ฐานข้อมูลเอกสารออนไลน์.....	53
ทางเลือกที่ใช้สืบค้นในหน้าจอเมนูหลัก ของฐานข้อมูลเอกสารออนไลน์... ..	56
ทางเลือกที่ใช้สืบค้นในหน้าจอค้นหา ของฐานข้อมูลเอกสารออนไลน์.....	59
เนื้อหาที่ใช้สืบค้นในฐานข้อมูลเอกสารออนไลน์.....	62
การใช้รูปแบบการแสดงผลการสืบค้น ในฐานข้อมูลเอกสารออนไลน์.....	67
ตอนที่ 3 ปัญหาการใช้ฐานข้อมูลเอกสารออนไลน์.....	69
ปัญหาด้านการสืบค้น.....	71
ปัญหาการด้านการสืบค้น จากหน้าจอเมนูหลัก.....	73



บทที่	สารบัญญัตินำ	หน้า
	ปัญหาด้านการสืบค้น จากหน้าจอค้นหา.....	76
	ปัญหาด้านการแสดงผล.....	79
	ปัญหาด้านอุปกรณ์คอมพิวเตอร์.....	82
	ข้อเสนอแนะ.....	85
5	สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ .....	87
	สรุปผลการวิจัยและการอภิปรายผล.....	88
	การทดสอบสมมติฐาน.....	98
	ข้อเสนอแนะ และประยุกต์ผลการวิจัย.....	99
	แนวทางการวิจัยในอนาคต.....	100
	รายการอ้างอิง.....	101
	ภาคผนวก.....	104
	ประวัติผู้เขียนวิทยานิพนธ์.....	120

สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

## สารบัญญัตินำ

ตารางที่	บทบัญญัตินำ	หน้า
2	จำนวนแบบสอบถามที่ส่งและได้รับคืน.....	43
3	การใช้ฐานข้อมูลเอกสารออนไลน์.....	44
4	สาเหตุที่ไม่ใช้ฐานข้อมูลเอกสารออนไลน์ จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด.....	46
5	วัตถุประสงค์ในการใช้ฐานข้อมูลเอกสารออนไลน์ จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด.....	49
6	ความถี่ในการใช้ฐานข้อมูลเอกสารออนไลน์ จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด.....	52
7	การเรียนรู้การใช้ฐานข้อมูลเอกสารออนไลน์ จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด.....	55
8	ทางเลือกที่ใช้ในหน้าจอเมนูหลัก ของฐานข้อมูลเอกสารออนไลน์ ..... จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด	58
9	ทางเลือกที่ใช้ในหน้าจอเมนูค้นหา ของฐานข้อมูลเอกสารออนไลน์ .....	61
10	เนื้อหาที่ใช้สืบค้นในฐานข้อมูลเอกสารออนไลน์ จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด.....	65
11	การใช้รูปแบบการแสดงผลที่ใช้สืบค้นในฐานข้อมูลเอกสารออนไลน์ .....	68
	จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด	
12	ปัญหาการใช้ฐานข้อมูลเอกสารออนไลน์ ของข้าราชการกระทรวงการต่างประเทศ...	70
13	ปัญหาการใช้ฐานข้อมูลเอกสารออนไลน์ ด้านการสืบค้น.....	72
14	ปัญหาการใช้ฐานข้อมูลเอกสารออนไลน์ ด้านการสืบค้นจากหน้าจอเมนูหลัก.....	75
15	ปัญหาการใช้ฐานข้อมูลเอกสารออนไลน์ ด้านการสืบค้นจากหน้าจอค้นหา.....	78
16	ปัญหาการใช้ฐานข้อมูลเอกสารออนไลน์ ด้านการแสดงผล.....	81
17	ปัญหาการใช้ฐานข้อมูลเอกสารออนไลน์ ด้านอุปกรณ์คอมพิวเตอร์.....	84


  
**สถาบันวิทยบริการ**  
**จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย**

วิทยาลัยการศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ  
 ชั้นปีที่ ๓ ภาควิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ  
 มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี กรุงเทพมหานคร ๑๐๖๖๒  
 โทร. ๐๒-๒๒๖-๖๐๐๐-๕๖๖๖ โทรสาร ๐๒-๒๒๖-๖๐๐๐-๕๖๖๗  
 อีเมล: sakon@kmutt.ac.th, sakon@ajcc.kmutt.ac.th

## บทที่ 1

### บทนำ

#### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

เอกสาร หมายถึง หนังสือที่เป็นหลักฐาน กระดาษ หรือวัตถุอื่นใด ซึ่งได้ทำให้ปรากฏความหมายด้วยตัวอักษร ตัวเลข ผัง หรือแผนแบบอย่างอื่น จะเป็นโดยวิธีพิมพ์ ถ่ายภาพ หรือวิธีอื่น อันเป็นหลักฐานแห่งความหมายนั้น (ราชบัณฑิตยสถาน, 2542 : 1392)

การบริหารงานภายในองค์กรใดๆ ก็ตาม เอกสารมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการดำเนินงานทั้งในด้านการบริหาร กฎหมาย รวมไปถึงการติดต่อสื่อสาร เอกสารสามารถเก็บรักษาไว้เป็นหลักฐานใช้อ้างอิงในอนาคต และยังช่วยเพิ่มศักยภาพในการตัดสินใจให้แก่องค์กร อันจะนำให้องค์กรสามารถดำเนินงานให้เป็นไปตามเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งได้จากการอาศัยข้อมูลเหล่านั้นมาใช้ในการเปรียบเทียบ วิเคราะห์ พัฒนา หรือปรับปรุงการดำเนินงานต่างๆ ให้ทันสมัยยิ่งขึ้น (สง่า ชีรนรวณิชย์, 2544 : 2) ดังนั้นองค์กรจึงต้องมีการจัดการเอกสารให้เป็นระบบ และมีแบบแผนที่ดี ทั้งในด้านการสร้าง การได้มา การจัดเก็บ และบำรุงรักษา รวมถึงการใช้ (ISO 15489-1, 2001 quoted in Elizabeth, 2003) เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้ในการค้นหาเอกสารได้ดียิ่งขึ้น

การจัดเก็บเอกสาร (Filing) เป็นกระบวนการหนึ่งของการจัดการเอกสาร (Records management) ที่จำแนก จัดและเก็บเอกสารให้เป็นระเบียบ และสามารถค้นหาได้ง่ายในทันทีที่ต้องการ (ทรงสมร คชเลิศ, 2527 : 1) เอกสารจะถูกจำแนก หรือจัดเก็บไว้เป็นหมวดหมู่ และอยู่ภายในแหล่งเก็บที่สะดวกต่อการค้นหา ซึ่งการจัดเก็บเอกสารแบ่งออกเป็น 3 ประเภท ได้แก่ การจัดเก็บเอกสารระหว่างปฏิบัติงาน การจัดเก็บเอกสารที่ใช้ปฏิบัติงานแล้ว และการจัดเก็บเอกสารที่ใช้ปฏิบัติงานแล้ว เก็บรักษาเพื่อใช้ในการตรวจสอบ (ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526, 2547 : 40) เนื่องจากการแพร่กระจายของข้อมูลข่าวสารอย่างมากมายในปัจจุบัน ทำให้การเก็บรวบรวมข้อมูลเหล่านั้นกระทำได้ยาก หลายหน่วยงานจึงได้นำเอาเทคโนโลยีระบบคอมพิวเตอร์มาช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บเอกสาร เพื่อให้สามารถจัดเก็บ และค้นคืนเอกสารได้รวดเร็ว และตรงกับความต้องการมากยิ่งขึ้น

กระทรวงการต่างประเทศ เป็นหน่วยงานราชการแห่งหนึ่งที่มีวิสัยทัศน์ และมีความเชี่ยวชาญในการดำเนินงานด้านภารกิจทางการต่างประเทศ โดยจะส่งเสริมสถานะ และผลประโยชน์ของประเทศชาติในด้านความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ ตลอดจนเพิ่มศักยภาพของสังคมไทยให้รู้เท่าทันกับกระแสโลกาภิวัตน์ ปัจจุบันกระทรวงการต่างประเทศมีหน่วยงานภายในทั้งหมด 14 หน่วยงานใหญ่ ซึ่งในแต่ละหน่วยงานมีหน้าที่ดำเนินงานในด้านต่างๆ เช่น การเป็นตัวแทนของประเทศและรัฐบาลไทย การให้คำปรึกษาและข้อเสนอแนะเชิงนโยบายด้านการต่างประเทศ การตกลงเจรจากับรัฐบาลต่างประเทศและองค์การระหว่างประเทศ การดำเนินงานในด้านการทูต การกงสุล คุ่มครอง ส่งเสริมและดูแลผลประโยชน์ของคนไทยในต่างประเทศ ฯลฯ (กระทรวงการต่างประเทศ, 2548) จากพันธกิจดังกล่าว ทำให้เอกสารของกระทรวงการต่างประเทศมีความสำคัญ และมีคุณค่าอย่างยิ่งต่อการทำงานด้านการต่างประเทศของประเทศไทย สามารถใช้ประกอบการตัดสินใจของผู้บริหาร และบุคลากรต่างๆ ภายในหน่วยงาน รวมทั้งสามารถใช้เป็นข้อมูลสำคัญต่อการศึกษาวิจัยของนักศึกษา นักวิจัย ตลอดจนประชาชนทั่วไปได้ ผู้บริหารของกระทรวงการต่างประเทศได้ตระหนักถึงความสำคัญดังกล่าว จึงได้กำหนดนโยบายให้มีการนำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ในการจัดเก็บเอกสารของหน่วยงานภายในกระทรวงการต่างประเทศ ในปี พ.ศ. 2541 ซึ่งผู้ใช้สามารถสืบค้นโดยวิธีออนไลน์ภายในกระทรวงการต่างประเทศ ฐานข้อมูลเอกสารออนไลน์ดังกล่าวเป็นที่เรียกกันว่า ระบบการจัดเก็บเอกสารส่วนกลาง (Central filing system)

ระบบการจัดเก็บเอกสารส่วนกลาง หมายถึง ระบบการจัดเก็บเอกสารที่สร้างมาตรฐานให้แก่บุคลากรและทุกหน่วยงานในการจัดเก็บเอกสารให้เป็นระบบ สามารถใช้ร่วมกันได้ ซึ่งจะช่วยลดปัญหาในเรื่องของการควบคุมเอกสาร การค้นหาเอกสารไม่พบ หรือการสูญหาย และการถูกทำลายก่อนเวลาอันควรได้ (สุวรรณ ชัยจินดาสุด, 2546 : 1) ทั้งนี้กระทรวงการต่างประเทศได้ออกคำสั่งให้หน่วยงานภายในได้ทดลองจัดเก็บเอกสารโดยใช้คู่มือบัญญัติการแบ่งกลุ่ม เรื่องลักษณะงานและหัวเรื่องย่อย ซึ่งจัดทำโดยกองบรรณสารและห้องสมุด โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อต้องการจัดแฟ้มเอกสารไว้ที่ส่วนกลางอย่างเป็นระบบ สามารถค้นคืนได้สะดวก รวมทั้งป้องกันแฟ้มเอกสารสูญหาย และการตั้งแฟ้มเอกสารที่ซ้ำซ้อนกัน (กองบรรณสารและห้องสมุด, 2544) ปัจจุบันหน่วยงานภายในที่ใช้ระบบการจัดเก็บเอกสารส่วนกลางมีด้วยกันทั้งหมด 15 หน่วยงาน โดยหน่วยงานที่ดูแลรับผิดชอบเกี่ยวกับระบบการจัดเก็บเอกสารส่วนกลางมี 2 หน่วยงาน ได้แก่ กองบรรณสารและห้องสมุด และศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ส่วนอีก 13 หน่วยงานที่เหลือยังไม่มีมีการใช้ระบบจัดเก็บเอกสารออนไลน์ที่สมบูรณ์ ในแต่ละหน่วยงานได้กำหนดระบบจัดเก็บเอกสารขึ้นมาใช้เอง โดยจะตั้งชื่อแฟ้มเอกสารตามชื่อเรื่องที่เกี่ยวข้องกับเอกสารนั้น ทั้งนี้

หลังจากที่มีระบบจัดเก็บเอกสารส่วนกลางมาใช้อย่างสมบูรณ์แล้ว จะมีการว่าจ้างเจ้าหน้าที่จัดเก็บเอกสาร หรือบรรณารักษ์เข้ามาดูแล จัดเก็บ และค้นคืนแฟ้มเอกสารให้เป็นระบบ ซึ่งทางกองบรรณสารและห้องสมุดจะเป็นผู้สรรหา และคัดเลือกตามระบบทางราชการตามลำดับ

กองบรรณสารและห้องสมุด ทำหน้าที่ออกแบบการจัดหมวดหมู่เอกสารให้เป็นไปตามหลักการการจัดเอกสารจดหมายเหตุ และบรรณารักษศาสตร์ โดยได้จัดหมวดหมู่เอกสารเป็นรหัส 18 หลัก ประกอบด้วย อักษร I และตัวเลข 17 หลัก โดยจะจัดกลุ่มเอกสารออกเป็นเรื่อง และลักษณะงานเป็นสำคัญ ซึ่งตัวเลข 17 หลักนั้น ได้แก่ รหัสของกรมกอง ประเทศ ลักษณะงาน หัวเรื่องย่อยภายในลักษณะงาน รหัสปี พ.ศ. เริ่มต้น และลำดับที่แฟ้ม ตามลำดับ ส่วนศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ทำหน้าที่สร้าง และดูแลฐานข้อมูลเอกสารออนไลน์ ผู้ใช้สามารถบันทึกข้อมูล และค้นคืนเอกสารผ่านทางออนไลน์ได้อย่างรวดเร็ว ฐานข้อมูลเอกสารออนไลน์ได้บรรจุรายละเอียดข้อมูลของแฟ้มเอกสารต่างๆ ทั้งแบบย่อ และแบบสมบูรณ์ไว้ เช่น ชื่อหน่วยงานเจ้าของเอกสาร ชื่อแฟ้ม รหัสเอกสาร ปีที่ผลิตเอกสาร คำสำคัญเพื่อการค้นหา และการแจ้งสถานะเอกสารลับ หรือเปิดเผย ฯลฯ (สุวรรณมา ชัยจินดาสุด, 2546 : 21) นอกจากนี้ในแต่ละหน่วยงานยังแบ่งสถานที่เพื่อเก็บรักษาเอกสารไว้โดยเฉพาะ รวมทั้งจ้างเจ้าหน้าที่ดูแล และรับผิดชอบงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดเก็บเอกสาร

ระบบการจัดเก็บเอกสารส่วนกลาง เป็นฐานข้อมูลเอกสารออนไลน์ที่บรรจุข้อมูลบรรณานุกรมของเอกสาร 7 ประเภท (ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526, 2547 : 10 - 38) ได้แก่ หนังสือภายนอก หนังสือภายใน หนังสือประทับตรา หนังสือสั่งการ หนังสือประชาสัมพันธ์ และหนังสือที่เจ้าหน้าที่จัดทำขึ้น หรือรับไว้เป็นหลักฐานในราชการ ซึ่งในแต่ละรายการประกอบด้วยข้อมูลบรรณานุกรมดังนี้ คือ ชื่อหน่วยงาน ประเทศ กลุ่มงาน ลักษณะงาน หัวเรื่องหลัก หัวเรื่องย่อย ปี พ.ศ. เลขที่แฟ้ม ชื่อแฟ้ม สถานะแฟ้ม คำค้น สถานที่เก็บ สถานะการใช้งาน การส่งมอบกองบรรณสาร และหมายเหตุของเอกสาร ในส่วนเนื้อหาเอกสารจะครอบคลุมในด้านการบริหาร การทูตและการกงสุล การเมืองและความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ องค์การระหว่างประเทศ การศึกษาและสังคม วัฒนธรรม ประชากร การคมนาคมและโทรคมนาคม วิทยาศาสตร์ เศรษฐกิจ การเงินและการธนาคารอุตสาหกรรม การท่องเที่ยว ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และการเกษตร

จากการสำรวจงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการจัดเก็บเอกสารพบว่ามี 4 เรื่อง ได้แก่ สุวรรณมา ชัยจินดาสุด (2534) ได้ศึกษา เรื่อง การบริหารงานเอกสารราชการของหน่วยงานภายในกระทรวง

กระทรวงการต่างประเทศ ในด้านประเภท ปริมาณ อายุ อัตราการเพิ่ม ระบบการจัดเก็บ ครุภัณฑ์ที่ใช้ในการจัดเก็บเอกสาร แนวทางปฏิบัติของหน่วยงานในด้านการกำหนดอายุการเก็บเอกสารประเภทต่างๆ และการกำจัดเอกสารออกจากหน่วยงาน และในปี พ.ศ. 2546 สุวรรณฯ ชัยจินดาสุด ได้สำรวจ เรื่อง ระบบการจัดเก็บเอกสารส่วนกลางของกระทรวงการต่างประเทศ ได้แก่ ประวัติความเป็นมาของระบบการจัดเก็บเอกสารส่วนกลาง การนำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ในการดำเนินงาน และการสำรวจการจัดเก็บเอกสารของแต่ละหน่วยงาน ผลที่เกี่ยวข้องที่ทำให้ผู้วิจัยต้องศึกษาเรื่อง การใช้ฐานข้อมูลเอกสารออนไลน์ ของข้าราชการกระทรวงการต่างประเทศ คือ ข้าราชการกระทรวงการต่างประเทศจำเป็นต้องใช้เอกสารจำนวนมากในการปฏิบัติงานในแต่ละวัน ฐานข้อมูลเอกสารออนไลน์จึงมีบทบาทสำคัญที่จะช่วยให้ข้าราชการได้รับเอกสารที่ต้องการอย่างรวดเร็ว ซึ่งได้จากการอาศัยการสืบค้นที่ง่ายดาย หรือมีหลากหลายทางเลือก การได้รับการแสดงผลที่ตรงกับความต้องการในเวลาอันรวดเร็วจากฐานข้อมูลเอกสารออนไลน์ อันจะเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพของข้าราชการกระทรวงการต่างประเทศ Margaret Watson (1994) ทำการศึกษาทัศนคติของผู้ใช้ต่อการจัดการเอกสารภายในองค์กร ใช้วิธีการตรวจสอบ และการฝึกอบรม โดยมีเป้าหมายเพื่อให้ลูกจ้างภายในองค์กรมีความเข้าใจในการตรวจสอบเอกสาร และหาวิธีฝึกอบรม ในด้านการจัดการเอกสารที่มีประสิทธิภาพ และ Jan Chown (1997) ได้ศึกษาระบบการจัดการเอกสารของผู้ใช้ ในด้านความต้องการของผู้ใช้ กลุ่มประชากร คือ ฝ่ายวางแผนของสภาจังหวัด Tynedale ผู้วิจัยได้ทำการสำรวจโพรไฟล์ของผู้ใช้ในระบบการจัดการเอกสาร สภาพการใช้ระบบของผู้ใช้ วัตถุประสงค์การใช้ ปัจจัยของความต้องการใช้ระบบ รวมไปถึงความต้องการจัดอบรมการเรียนรู้การใช้ระบบ

จากการที่กระทรวงการต่างประเทศได้นำระบบการจัดเก็บเอกสารส่วนกลางมาใช้ และ สุวรรณฯ ชัยจินดาสุด (2546) ได้ทำการสำรวจการจัดเก็บเอกสารของแต่ละหน่วยงานที่ใช้ระบบการจัดเก็บเอกสารส่วนกลางในด้านการปฏิบัติงานเอกสารทางราชการของทุกหน่วยงานการจัดกระจายไม่มีแหล่งรวมศูนย์กลาง หรือมีระบบที่ใช้ร่วมกัน จึงทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาฐานข้อมูลเอกสารออนไลน์ในด้านวัตถุประสงค์ ความถี่ในการใช้ การเรียนรู้การใช้ระบบการสืบค้น การแสดงผล รวมถึงปัญหาในการใช้ของข้าราชการกระทรวงการต่างประเทศ เพื่อเป็นแนวทางให้แก่หน่วยงานที่รับผิดชอบในการปรับปรุงฐานข้อมูลเอกสารออนไลน์ให้สอดคล้องกับการใช้ของข้าราชการมากยิ่งขึ้น

## วัตถุประสงค์การวิจัย เพื่อศึกษา

1. การใช้ฐานข้อมูลเอกสารออนไลน์ ของข้าราชการกระทรวงการต่างประเทศ ในด้าน วัตถุประสงค์ ความถี่ในการใช้ การเรียนรู้การใช้ระบบ การสืบค้น และการแสดงผล
2. ปัญหาในการใช้ฐานข้อมูลเอกสารออนไลน์ ของข้าราชการกระทรวงการต่างประเทศ

## สมมติฐานการวิจัย

1. ผู้ใช้ส่วนใหญ่ใช้ฐานข้อมูลเอกสารออนไลน์ เพื่อปฏิบัติงานประจำวัน สืบค้นโดยใช้ชื่อแฟ้ม และเลือกการแสดงผลแบบสมบูรณ์
2. ผู้ใช้ประสบปัญหาในระดับมาก คือ หัวเรื่องในระบบไม่สอดคล้องกับคำค้นของผู้ใช้ ในการสืบค้น

## ตัวแปรการวิจัย

1. วัตถุประสงค์ในการใช้
2. ความถี่ในการใช้
3. การเรียนรู้การใช้
4. ทางเลือกที่ใช้สืบค้น
  - 4.1 ทางเลือกในหน้าจอเมนูหลัก
  - 4.2 ทางเลือกในหน้าจอค้นหา
  - 4.3 เนื้อหาที่ใช้สืบค้น
5. การใช้รูปแบบการแสดงผล
6. ปัญหาการใช้ฐานข้อมูลเอกสารออนไลน์
  - 6.1 ด้านการสืบค้น
  - 6.2 ด้านการแสดงผล
  - 6.3 ด้านอุปกรณ์คอมพิวเตอร์

## ขอบเขตการวิจัย และประชากร

จากการสำรวจข้อมูลเบื้องต้น พบว่า จากข้าราชการกระทรวงการต่างประเทศ ที่ปฏิบัติงานในปี พ.ศ. 2549 ของ 15 หน่วยงาน และจากการสำรวจเบื้องต้นการใช้ฐานข้อมูล

เอกสารออนไลน์ พบว่า มี 3 หน่วยงานที่ไม่มีการใช้ฐานข้อมูลเอกสารออนไลน์นี้ ดังนั้นกลุ่มประชากรที่ใช้ในการวิจัยจะมีจำนวนทั้งหมด 429 คน ทั้งนี้ไม่นำข้าราชการตำแหน่งอธิบดี และรองอธิบดีของแต่ละกรมมาเป็นประชากร

### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล มีขั้นตอนการวิจัย ดังนี้

1. ศึกษาค้นคว้าจากหนังสือ วารสาร งานวิจัย และเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับระบบการจัดเก็บเอกสาร และการใช้ระบบสืบค้นออนไลน์ ทั้งในประเทศและต่างประเทศ
2. สำรวจข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับสภาพการใช้ฐานข้อมูลเอกสารออนไลน์ ของข้าราชการกระทรวงการต่างประเทศ และจำนวนหน่วยงานที่มีการใช้ฐานข้อมูลเอกสารออนไลน์ เพื่อกำหนดกลุ่มประชากร
3. สร้างแบบสอบถามเพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการวิจัย โดยมีรายละเอียด แบ่งออกเป็น 3 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1	ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม
ตอนที่ 2	สภาพการใช้ฐานข้อมูลเอกสารออนไลน์ ของข้าราชการกระทรวงการต่างประเทศ ในด้านการใช้ สาเหตุที่ไม่เคยใช้ วัตถุประสงค์ในการใช้ ความถี่ในการใช้ การเรียนรู้การใช้ ทางเลือกที่ใช้ในหน้าจอหลัก ทางเลือกที่ใช้ในหน้าจอค้นหา เนื้อหาที่ใช้สืบค้น และการใช้รูปแบบการแสดงผล
ตอนที่ 3	ปัญหาของการใช้ฐานข้อมูลเอกสารออนไลน์

4. ทดสอบความน่าเชื่อถือของแบบสอบถามกับพนักงานลูกจ้างที่ไม่ใช่กลุ่มประชากร จำนวน 24 คน หน่วยงานละ 2 คน เพื่อหาข้อบกพร่องมาปรับปรุง และแก้ไขแบบสอบถามให้เหมาะสมมากยิ่งขึ้น
5. ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามเพื่อจัดทำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์
6. เก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้แบบสอบถามแจกให้แก่ข้าราชการกระทรวงการต่างประเทศ ทั้ง 12 หน่วยงาน ตามจำนวนกลุ่มประชากร
7. รวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล ด้วยการใช่วิธีการทางสถิติต่างๆ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปสถิติทางสังคมศาสตร์สำหรับวินโดวส์ SPSS (Statistical Package for the Social Science)



8. รายงานผลการวิเคราะห์ข้อมูล สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

### ประโยชน์ที่จะได้รับ

เป็นแนวทางสำหรับการปรับปรุงระบบการจัดเก็บเอกสารส่วนกลาง ของกระทรวง  
การต่างประเทศให้สอดคล้องกับการใช้ของผู้ใช้มากขึ้น



สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

## บทที่ 2

### ปริทัศน์วรรณกรรม

การศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับการใช้ฐานข้อมูลเอกสารออนไลน์ ของข้าราชการกระทรวงการต่างประเทศ ประกอบด้วยเนื้อหา 4 ส่วน คือ 1) เนื้อหาเกี่ยวกับการจัดการเอกสารภายในองค์กร ได้แก่ ความหมายของเอกสาร ความสำคัญของเอกสาร ประเภทของเอกสาร การจัดการเอกสาร ความสำคัญของระบบการจัดการเอกสาร การจัดเก็บเอกสาร และระบบจัดเก็บเอกสาร 2) เนื้อหาเกี่ยวกับฐานข้อมูลเอกสารออนไลน์ของกระทรวงการต่างประเทศ ได้แก่ ลักษณะของฐานข้อมูลเอกสารออนไลน์ 3) ฐานข้อมูลเอกสารออนไลน์ของกระทรวงการต่างประเทศ ได้แก่ หน่วยงานของกระทรวงการต่างประเทศ พัฒนาการฐานข้อมูลเอกสารออนไลน์ของกระทรวงการต่างประเทศ หน่วยงานที่รับผิดชอบ การทำงานของฐานข้อมูลเอกสารออนไลน์ 4) งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังมีรายละเอียดต่อไปนี้

#### การจัดการเอกสารภายในองค์กร

##### ความหมายของเอกสาร

เอกสาร (Records) หมายถึง วัสดุทุกชนิดที่ผลิต หรือได้รับมาตามข้อบังคับทางกฎหมาย หรือเป็นผลเกี่ยวเนื่องกับการดำเนินธุรกิจ เอกสารเหล่านี้ได้รับการเก็บรักษาไว้เพียงช่วงเวลาสั้น หรือยาว ในฐานะสารนิเทศ หรือหลักฐานแสดงนโยบาย การตัดสินใจ ระเบียบปฏิบัติงาน หน้าที่ หรือกิจกรรมอื่นๆ วัสดุเหล่านี้รวมถึงจดหมายโต้ตอบ แบบฟอร์ม รายงาน ภาพวาด รูปจำลอง แผนที่ รูปถ่าย ซึ่งมีลักษณะแตกต่างกันไป เช่น กระดาษ บัตร ไมโครฟิล์ม แถบบันทึก ฯลฯ (Russell, 1974)

เอกสาร หมายถึง วัสดุสำคัญไม่ว่าจะมีรูปแบบ หรือลักษณะอย่างไรก็ตาม ซึ่งองค์กรได้ผลิต หรือได้รับมาอันเนื่องมาจากผลทางกฎหมาย หรือการติดต่อทางธุรกิจ ซึ่งองค์กรนั้นได้ใช้เป็นหลักฐานในกิจกรรมขององค์กร หรือใช้ประโยชน์ในแง่ของคุณค่าทางสารนิเทศ (Richelsoph, 1981)

เอกสาร หมายถึง หนังสือสำคัญที่ใช้เป็นหลักฐานในการติดต่อทางธุรกิจ เอกสารที่ใช้ในการติดต่อจะเป็นตัวแทนของบุคคล หรือหน่วยงานโดยตรง นอกจากนั้นยังสามารถใช้อ้างอิงเป็นหลักฐานทางธุรกิจที่เกิดขึ้นในแต่ละครั้ง ซึ่งเอกสารเหล่านี้อาจจะออกมาในรูปแบบของจดหมายโต้ตอบต่างๆ บัตร เทป หรือไมโครฟิล์ม เป็นต้น (ประคอง ทองสุก, 2526)

เอกสาร หมายถึง รูปแบบใดๆ ในการเก็บ หรือบันทึกข้อมูล ซึ่งสามารถนำมาอ่าน แปล ตีความหมาย ใช้อ้างอิง และใช้ในการตัดสินใจได้ ประกอบด้วย แบบฟอร์ม จดหมายโต้ตอบ รายงาน หนังสือ แบบพิมพ์ บันทึกติดต่อ ข้อมูลที่จัดทำขึ้น และคู่มือ เอกสารไม่เพียงแต่เป็นลักษณะที่สามารถสัมผัสได้เท่านั้น เอกสารยังรวมไปถึงลักษณะที่สัมผัสไม่ได้ เช่น เทป ภาพยนตร์ ภาพถ่าย ไมโครฟิล์ม ฯลฯ (สุริยวดี ราชกุลชัย, 2546 : 178)

จากความหมายดังกล่าวข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า เอกสาร เป็นวัสดุบันทึกที่มีความสำคัญในการบริหารงานในองค์กรต่างๆ ใช้เป็นหลักฐานสำคัญในการติดต่อประสานงาน ใช้ประกอบการตัดสินใจแก่ผู้บริหาร หรือใช้เก็บเป็นหลักฐานอ้างอิงเพื่อวางแผนนโยบายขององค์กรในอนาคต ทั้งนี้อาจอยู่ในรูปแบบสิ่งพิมพ์ เช่น จดหมายโต้ตอบ รายงานการประชุม ฯลฯ และไม่ใช้สิ่งพิมพ์ เช่น ภาพถ่าย แผ่นซีดี ฯลฯ

### ความสำคัญของเอกสาร

เอกสารมีความสำคัญต่อการบริหารงานภายในองค์กร ดังนี้ (Ricks and Gow, 1988)

1. เอกสารเป็นเครื่องมือสำคัญต่อการตัดสินใจของผู้บริหาร การตัดสินใจที่ดีต้องอาศัยสารสนเทศที่ถูกต้องเป็นพื้นฐาน สารสนเทศที่จำเป็นต่อการตัดสินใจส่วนใหญ่จะปรากฏในเอกสาร การรวบรวม หรือสรุปสารสนเทศที่บันทึกในเอกสาร เพื่อนำเสนอานิยามของปัญหา และทางเลือกในการแก้ปัญหา ผู้บริหารสามารถนำเอกสารมาใช้ประกอบการตัดสินใจโดยเลือกใช้วิธีการแก้ปัญหาที่ดีที่สุด นอกจากนี้เอกสารยังมีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานประจำวัน และการตัดสินใจในโครงการต่างๆ

2. เอกสารเป็นบันทึกความทรงจำขององค์กร เอกสารจะใช้เป็นหลักฐานสำคัญ และให้ข้อมูลที่เป็นภูมิหลังขององค์กร

3. เอกสารเป็นหลักฐานสำคัญต่อกระบวนการทางศาล เพราะสามารถเป็นพยานสำคัญในการต่อสู้คดีความ เอกสารที่ถูกต้อง และสมบูรณ์สามารถช่วยให้ชนะคดีได้โดยง่าย นอกจากนี้เอกสารยังแสดงถึงความเป็นเจ้าของต่างๆ เช่น สัญญา และโฉนดที่ดิน ฯลฯ

4. เอกสารใช้เป็นหลักฐาน เพื่อการตรวจสอบทางกฎหมาย หรือระเบียบข้อบังคับต่างๆ เช่น หลักฐานการใช้จ่ายเงินตามงบประมาณประเภทต่างๆ หลักฐานการชำระภาษี สิ้นค้าคงคลัง ฯลฯ

5. เอกสารใช้เป็นหลักฐานทางประวัติศาสตร์ เนื่องจากเอกสารเป็นสื่อสารนิเทศที่มีการผลิตจำนวนจำกัดเพียงชุดเดียวหรือขึ้นเดียว หากถูกทำลายแล้วก็ไม่สามารถหาทดแทนได้ ดังนั้นเอกสารจึงเป็นบันทึกทางประวัติศาสตร์ขององค์กร ที่ใช้ศึกษาค้นคว้าการดำเนินกิจกรรมที่ผ่านมาในอดีตของแต่ละองค์กร เพื่อใช้ประกอบการพิจารณาตัดสินใจแผนงานในปัจจุบัน และอนาคตได้

สำหรับความสำคัญของเอกสารต่อองค์กรภาครัฐ ระเบียบว่าด้วยการรักษาความปลอดภัยแห่งชาติ พ.ศ. 2517 (สวัสดิการสำนักงาน ก.พ., 2547) ได้กำหนดมาตรการต่างๆ ในการรักษาความปลอดภัยของเอกสารทางราชการ เช่น การปฏิบัติต่อเอกสารลับ เพื่อป้องกันไม่ให้ผู้ไม่มีอำนาจได้ล่วงรู้ หรือเข้าถึง กำหนดนโยบายและวิธีการรักษาความลับของเอกสารทางราชการ ได้แก่ ลับที่สุด ลับมาก ลับ และปกปิด มาตรการสำหรับใช้ปฏิบัติต่อข้าราชการ หรือผู้ที่ได้รับความไว้วางใจให้เข้าถึงสิ่งที่เป็นความลับของทางราชการ หรือให้ปฏิบัติหน้าที่ราชการที่สำคัญ เพื่อให้แน่ชัดว่าต้องเป็นผู้ที่ไม่เป็นภัยต่อความมั่นคงของประเทศชาติ การออกมาตรการตรวจสอบบุคคลให้มีลักษณะที่เหมาะสมแก่การบรรจุเข้ารับราชการ รวมทั้งการกำหนดระดับความไว้วางใจในการมอบหมายให้ปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับความลับนั้น ทั้งนี้ในการจัดการเอกสาร หรือการออกแบบระบบจัดเก็บเอกสารในหน่วยงานจึงต้องคำนึงถึงมาตรการรักษาความปลอดภัยสำหรับเอกสารที่มีความลับทางราชการด้วย

ดังนั้นจะเห็นได้ว่าเอกสารมีความสำคัญต่อองค์กรทั้งภาครัฐและเอกชน ในการนำเอาไปใช้ดำเนินงานด้านต่างๆ การจัดการเอกสารที่มีระบบอย่างสอดคล้องกับโครงสร้างและความต้องการขององค์กร จะต้องสามารถกำหนดหลักและวิธีปฏิบัติงาน ในด้านการจัดเก็บ และการค้นหาเอกสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ บุคลากรภายในสามารถเข้าใจระบบการจัดเก็บเอกสารได้เป็นอย่างดี และสามารถค้นหาเอกสารได้ด้วยตนเอง รวมทั้งมีระบบที่รองรับมาตรการรักษาความปลอดภัยในการเข้าถึงเอกสารลับระดับต่างๆ ด้วย

## ประเภทของเอกสาร

ประเภทเอกสารจำแนกตามลักษณะของเอกสาร เอกสาร หรือหนังสือทางราชการ เป็น 6 ประเภท ได้แก่ (สุวรรณ ชัยจินดาสุด, 2534 : 18-23)

1. จำแนกตามลักษณะการเข้าออกของเอกสาร ได้แก่
  - 1.1 เอกสารภายนอก ได้แก่ จดหมายเข้า วัสดุ หรือเอกสารอื่นๆ ที่ส่งมาจากองค์กร หรือบุคคลภายนอก
  - 1.2 เอกสารภายใน ได้แก่ จดหมาย วัสดุ หรือเอกสารที่จัดทำขึ้น หรือใช้ติดต่อเพื่อติดต่อภายในองค์กรนั้นๆ
2. จำแนกตามลักษณะการเก็บเอกสาร ได้แก่
  - 2.1 การเก็บเอกสารในระหว่างการปฏิบัติงาน คือ การเก็บเอกสารที่ยังปฏิบัติงานไม่เสร็จ ซึ่งยังคงต้องใช้ในการปฏิบัติงานเป็นประจำ
  - 2.2 การเก็บเอกสารเมื่อปฏิบัติงานเสร็จแล้ว คือ การเก็บเอกสารที่ปฏิบัติงานเสร็จเรียบร้อยแล้ว หรือพ้นกระแสดการปฏิบัติงานแล้ว และไม่มีการโต้ตอบต่อไป
3. จำแนกประเภทตามระดับความสำคัญขององค์กร ได้แก่
  - 3.1 เอกสารที่ไม่จำเป็น หมายถึง เอกสารที่มีคุณค่าในระยะสั้น เช่น เพียง 2-3 นาที เป็นต้น เอกสารชนิดนี้ไม่ควรเก็บไว้ ได้แก่ กระดาษร่างที่เขียนด้วยดินสอ การสอบถามประจำวัน และประกาศต่างๆ ฯลฯ
  - 3.2 เอกสารที่มีประโยชน์ หมายถึง เอกสารที่มีประโยชน์ในการปฏิบัติงานภายในระยะเวลา 4-5 สัปดาห์ หลังจากนั้นจึงส่งทำลาย
  - 3.3 เอกสารสำคัญ หมายถึง เอกสารที่มีคุณค่าระยะเวลานาน ตั้งแต่ 5-6 ปีขึ้นไป จะเก็บไว้เพื่อใช้อ้างอิงประมาณ 1-2 ปี โดยจัดเก็บไว้ในตู้เก็บเอกสารที่เสร็จสิ้นการปฏิบัติงานแล้ว จากนั้นจึงโอนไปยังที่เก็บเอกสารส่วนกลาง
  - 3.4 เอกสารที่มีคุณค่าสูง หมายถึง เอกสารที่มีคุณค่าต่อกิจกรรมด้านต่างๆ ขององค์กร ถ้าเอกสารเหล่านี้สูญหายจะเป็นผลเสียต่อองค์กร เช่น หนังสือสำคัญแสดงการเป็นเจ้าของกิจการ ทรัพย์สิน และหนี้สิน ฯลฯ เอกสารประเภทนี้ควรเก็บรักษาไว้ตลอดไป
4. จำแนกตามชั้นความลับ ได้แก่
  - 4.1 เอกสารทั่วไป หมายถึง เอกสารที่กำหนดให้ใช้ปฏิบัติงานในลักษณะทั่วไป

4.2 เอกสารลับ หมายถึง เอกสารที่ต้องสงวนไว้เป็นความลับ ไม่สามารถเปิดเผยให้บุคคลที่ไม่มีหน้าที่รับผิดชอบทราบ ชั้นความลับ ประกอบด้วย ลับที่สุด ลับมาก ลับ และปกปิด

#### 5. จำแนกตามลักษณะการปฏิบัติงาน ได้แก่

5.1 หนังสือธรรมดา หมายถึง หนังสือที่ให้เจ้าหน้าที่ใช้ปฏิบัติงานตามปกติ

5.2 หนังสือที่ต้องใช้ปฏิบัติงานให้เร็วกว่าปกติ เป็นหนังสือที่ต้องจัดส่ง และดำเนินการทางสารบรรณด้วยความรวดเร็วเป็นพิเศษ ได้แก่ หนังสือด่วนที่สุด ด่วนมาก และด่วน

6. จำแนกตามวัตถุประสงค์ของการผลิต ทางระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 ได้แบ่งประเภทเอกสารราชการตามวัตถุประสงค์ของการผลิตออกเป็น 6 ประเภท ดังนี้

6.1 หนังสือภายนอก คือ หนังสือที่ใช้ติดต่อราชการมีลักษณะเป็นแบบพิธี ใช้กระดาศตราครุฑ เป็นหนังสือติดต่อระหว่างส่วนราชการ หรือหน่วยงานอื่นซึ่งไม่ใช่หน่วยงานราชการ หรือถึงบุคคลภายนอก

6.2 หนังสือภายใน คือ หนังสือที่ใช้ติดต่อราชการมีลักษณะเป็นแบบพิธีน้อยกว่าหนังสือภายนอก ได้แก่ หนังสือติดต่อภายในกระทรวง ทบวง หรือกรม

6.3 หนังสือประทับตรา คือ หนังสือที่ใช้ประทับตราแทนการลงชื่อของหัวหน้าส่วนราชการระดับกรมขึ้นไป โดยให้หัวหน้าส่วนราชการระดับกอง หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายจากหัวหน้าส่วนราชการระดับกรมขึ้นไปเป็นผู้รับผิดชอบลงชื่อย่อกำกับตรา ทั้งนี้ หนังสือประทับตราใช้ได้ทั้งระหว่างส่วนราชการกับส่วนราชการ และระหว่างส่วนราชการกับบุคคลภายนอก เฉพาะกรณีที่ไม่ใช่เรื่องสำคัญ เช่น การขอรายละเอียดเพิ่มเติม การส่งสำเนาหนังสือ สิ่งของเอกสาร หรือบรรณสาร การตอบรับที่ไม่เกี่ยวกับราชการสำคัญ หรือการเงิน การแจ้งผลงานที่ได้ดำเนินการไปแล้วให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องทราบ การเตือนเรื่องที่ค้าง หรือเรื่องที่หัวหน้าส่วนราชการระดับกรมขึ้นไปกำหนดทำเป็นคำสั่งให้ใช้หนังสือประทับตรา ฯลฯ

#### 6.4 หนังสือสั่งการ มี 3 ประเภท ได้แก่

6.4.1 คำสั่ง หมายถึง ข้อความต่างๆ ที่ผู้บังคับบัญชาสั่งการให้ปฏิบัติโดยชอบตามกฎหมาย ใช้กระดาศตราครุฑ

6.4.2 ระเบียบ หมายถึง ข้อความที่ผู้มีอำนาจได้วางไว้ โดยอาศัยอำนาจทางกฎหมายหรือไม่ก็ได้ เพื่อถือเป็นหลักปฏิบัติงานเป็นการประจำ

6.4.3 ข้อบังคับ หมายถึง ข้อความที่ผู้มีอำนาจกำหนดให้ใช้ โดยอาศัยอำนาจทางกฎหมายที่บัญญัติให้กระทำได้ ใช้กระดาศตราครุฑ

6.5 หนังสือประชาสัมพันธ์ มี 3 ประเภท ได้แก่

6.5.1 ประกาศ หมายถึง ข้อความที่ทางราชการประกาศ หรือชี้แจงให้ทราบ หรือแนะแนวทางปฏิบัติ ใช้กระดาศตราครุฑ

6.5.2 แถลงการณ์ หมายถึง ข้อความที่ทางราชการแถลง เพื่อทำความเข้าใจในกิจการของทางราชการ หรือเหตุการณ์กรณีใดๆให้ทราบชัดเจนโดยทั่วกัน ใช้กระดาศตราครุฑ

6.5.3 ข่าว หมายถึง ข้อความที่ทางราชการเห็นสมควรเผยแพร่ให้ทราบ

6.6 หนังสือที่เจ้าหน้าที่จัดทำขึ้น หรือรับไว้เพื่อเป็นหลักฐานในทางราชการ เป็นหนังสือที่ทางราชการจัดทำขึ้นนอกจากที่กล่าวมาแล้วข้างต้น หรือหนังสือที่หน่วยงานอื่นใดซึ่งไม่ใช่ส่วนราชการ หรือบุคคลภายนอกมีมาถึงส่วนราชการ และส่วนราชการรับไว้เพื่อเป็นหลักฐานในราชการ มี 4 ประเภท ได้แก่

6.6.1 หนังสือรับรอง หมายถึง หนังสือที่ส่วนราชการออกให้เพื่อรับรองแก่บุคคล นิติบุคคล หรือหน่วยงาน เพื่อวัตถุประสงค์อย่างใดอย่างหนึ่งให้ปรากฏแก่บุคคลโดยทั่วไปไม่จำเพาะเจาะจง ใช้กระดาศตราครุฑ

6.6.2 รายงานการประชุม หมายถึง บันทึกความคิดเห็นของผู้มาประชุม ผู้เข้าร่วมประชุม และมติของที่ประชุมเพื่อเป็นหลักฐาน

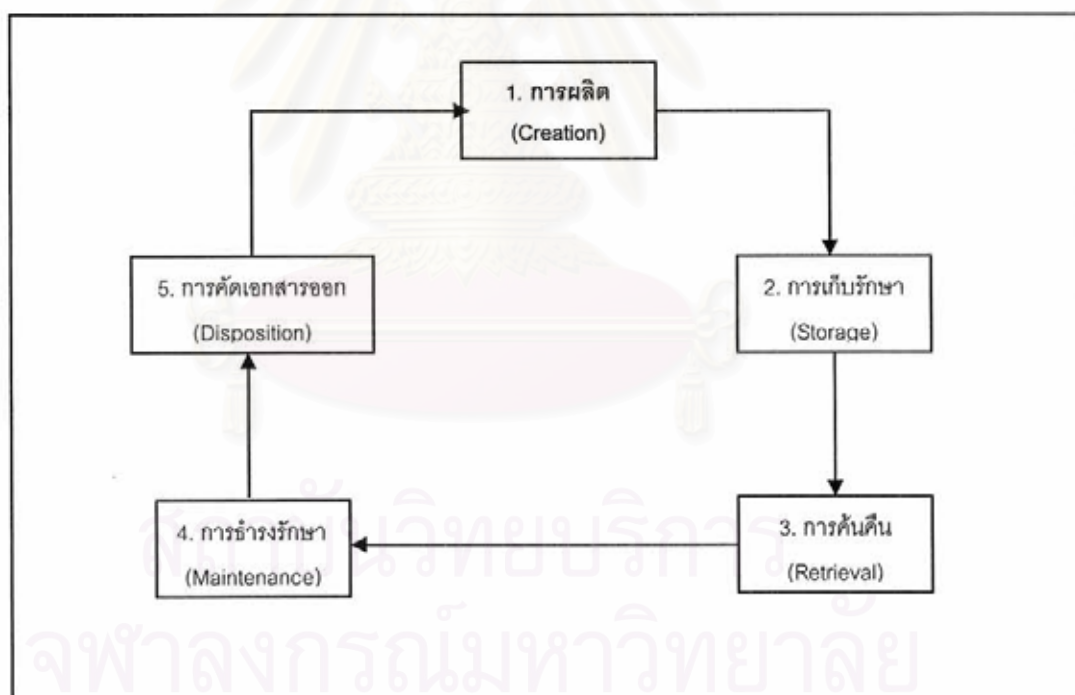
6.6.3 บันทึก หมายถึง ข้อความที่ผู้ได้บังคับบัญชาเสนอต่อผู้บังคับบัญชา หรือผู้บังคับบัญชาสั่งการให้แก่ผู้ได้บังคับบัญชา หรือข้อความเจ้าหน้าที่ หรือหน่วยงานที่ระดับต่ำกว่าติดต่อกันในการปฏิบัติราชการ โดยปกติใช้กระดาศบันทึกข้อความ

6.6.4 หนังสืออื่น หมายถึง หนังสือ หรือเอกสารอื่นใดที่เกิดขึ้นเนื่องจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เพื่อเป็นหลักฐานในทางราชการ รวมทั้งภาพถ่าย ฟิล์ม แถบบันทึกเสียง และแถบบันทึกภาพ หรือหนังสือของบุคคลภายนอกที่ยื่นต่อเจ้าหน้าที่ และเจ้าหน้าที่ได้รับเข้าทะเบียนรับหนังสือของทางราชการแล้ว ซึ่งมีรูปแบบตามที่กระทรวง ทบวง กรม กำหนดขึ้นใช้ตามความเหมาะสม ยกเว้นเฉพาะเรื่องที่ทำให้ทำตามแบบกฎหมาย เช่น โฉนด แผนที่ แบบ แผนผัง สัญญา หลักฐานการสืบสวนและสอบสวน คำร้อง ฯลฯ

## การจัดการเอกสาร

การจัดการเอกสาร (Records management) เป็นกระบวนการในการควบคุมดูแล หรือกระบวนการที่เกี่ยวกับเอกสาร ตั้งแต่เริ่มต้นจนกระทั่งสิ้นสุดวงจรของเอกสาร โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อให้เอกสารที่มีความเกี่ยวข้องกันรวมอยู่ในแหล่งเดียวกัน ไม่กระจัดกระจาย นอกจากนั้นหน่วยงานต้องมีแหล่งเก็บเอกสารที่มีความมั่นคงปลอดภัย โดยเฉพาะอย่างยิ่งเอกสารสำคัญที่ต้องเก็บไว้เป็นระยะเวลานาน เพื่อให้ผู้ใช้สามารถค้นหาเอกสารที่ต้องการได้อย่างรวดเร็ว รวมทั้งสามารถปฏิบัติงานเอกสารได้อย่างต่อเนื่อง และทันเวลา (เนตรพัฒนา ยาวีราช, 2546 : 85-86)

Burton, Shelton และ Jennings (1998) ได้อธิบายกระบวนการบริหารงานเอกสารซึ่งเป็นวงจรทางเอกสาร (Record life cycle) ซึ่งประกอบด้วย 5 ขั้นตอน ดังนี้ (ภาพที่ 1)



ภาพที่ 1 วงจรของเอกสาร (Burton, Shelton and Jennings, 1998 : 22)

1. การผลิต หมายถึง การจัดทำเอกสาร เพื่อให้สื่อความเข้าใจระหว่างกันให้ถูกต้อง และใช้เป็นหลักฐานอ้างอิงในอนาคต โดยการพิมพ์ เขียน อัดสำเนา ถ่ายเอกสาร บันทึกข้อความ คำสั่ง จดหมายโต้ตอบ และรายงาน



2. การเก็บรักษา หมายถึง การนำเอกสารที่ได้ปฏิบัติงานเสร็จสิ้นแล้ว เข้าไปเก็บรักษาไว้ในแหล่งเก็บที่เหมาะสม และถูกต้องตามระยะเวลาที่กำหนดให้เก็บรักษาไว้ อาจเก็บไว้ในแหล่งของหน่วยงานแห่งใดแห่งหนึ่ง หรืออาจจัดแหล่งเก็บไว้โดยเฉพาะจนกว่าเอกสารนั้นจะหมดอายุลง

3. การค้นคืน หมายถึง การค้นหาเอกสารในแหล่งเก็บเอกสารเพื่อนำมาใช้ อ้างอิง หรือดำเนินการตามวัตถุประสงค์

4. การธำรงรักษา หมายถึง การจำแนกประเภทเอกสาร การพัฒนากระบวนการปฏิบัติงานในระบบเอกสารให้มีประสิทธิภาพ การปรับปรุงข้อมูลให้ทันสมัย การแก้ไขข้อมูล และการป้องกันข้อมูล

5. การคัดเอกสารออก หมายถึง การกำจัดเอกสารที่สิ้นสุดการใช้งานแล้ว และไม่มี ความจำเป็นที่ต้องใช้อีกต่อไปตามที่กฎหมายกำหนดให้ปฏิบัติโดยใช้วิธีการที่ไม่สามารถจะนำกลับมาใช้ได้

### ความสำคัญของระบบการจัดการเอกสาร

ระบบการจัดการเอกสาร มีความสำคัญดังนี้ (Ricks and Gow, 1988)

1. ช่วยลดปริมาณเอกสารที่ไม่มีคุณค่า และลดค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บเอกสารจำนวนมากภายในองค์กร เนื่องจากปริมาณเอกสารที่เพิ่มขึ้นทุกวัน ส่งผลให้การปฏิบัติงานเกิดความล่าช้า สิ้นเปลืองพื้นที่และครุภัณฑ์ที่ใช้ในการจัดเก็บเอกสาร รวมถึงปัญหาราคาที่ดินที่สูงขึ้นในปัจจุบัน ดังนั้นการควบคุมปริมาณเอกสารโดยใช้ระบบการจัดการเอกสารที่เป็นระบบ จะช่วยลดค่าใช้จ่ายในด้านสถานที่ และค่าดูแลรักษาเอกสารภายในองค์กรได้เป็นอย่างมาก

2. ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพให้องค์กรในด้านการค้นหาเอกสารที่ต้องการ โดยเฉพาะองค์กรที่มีเอกสารครอบครองเป็นจำนวนมาก ทำให้เกิดปัญหาต่อเจ้าหน้าที่ในการค้นหาเอกสาร ซึ่งต้องใช้เวลาในการค้นหาเอกสารนานกว่าองค์กรที่มีเอกสารจำนวนน้อย และยังประสบปัญหาในเรื่องของโอกาสที่จะเก็บเอกสารไว้ผิดแฟ้ม หรือผิดที่ ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานขององค์กรนั้น ระบบจัดการเอกสารจะช่วยให้เจ้าหน้าที่ค้นหาเอกสารได้รวดเร็วขึ้น

## การจัดเก็บเอกสาร

การจัดเก็บเอกสาร (Filing) เป็นกระบวนการหนึ่งของการจัดการเอกสารที่จำแนก จัด และเก็บเอกสารให้เป็นระเบียบ ช่วยให้ผู้ใช้สามารถค้นหาเอกสารได้ง่ายในทันทีที่ต้องการ (ทรงสมร คชเลิศ, 2527 : 1)

เครื่องมือที่ใช้ในการจัดเก็บมีทั้งแบบธรรมดา และแบบอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งถูกนำมาประยุกต์ และพัฒนาใช้ในการจัดเก็บเอกสารในรูปแบบแตกต่างกันไป ขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ หรือสื่อที่นำมาใช้จัดเก็บ (สุรัสวดี ราชกุลชัย, 2546 : 180) การจัดเก็บเอกสารมีวัตถุประสงค์ดังนี้ (มุสสดี สัตยมานะ และสุพัศตรา เพชรมณี, 2523)

1. สามารถค้นหาเอกสารที่ต้องการได้ทันทีที่ต้องการ เพื่อใช้อ้างอิง หรือเพื่อเป็นหลักฐานในการปฏิบัติงาน
2. รวบรวมเอกสารที่เกี่ยวข้อง หรือสัมพันธ์กันไว้ในแหล่งเดียวกัน
3. เป็นแหล่งเก็บเอกสารที่เกี่ยวข้องกับข้อเท็จจริง ในระยะที่ยังมีความต้องการใช้เอกสารนั้นอยู่อย่างปลอดภัย

การจัดเก็บเอกสารจำแนกเป็น 3 ลักษณะ ได้แก่ (Quible, 1996; Ricks and Gow, 1988; Denyer, 1982)

1. การเก็บรวมที่ศูนย์กลาง (Centralized filing) เป็นการเก็บเอกสารที่มีอยู่ในระหว่างปฏิบัติงานทั้งหมดไว้ในสถานที่เก็บเพียงแห่งเดียว มีหน่วยงานกลางจัดเก็บเอกสาร ระบบนี้เหมาะสำหรับองค์กรขนาดเล็ก หรือหน่วยงานที่มีการยืมเอกสารข้ามแผนกอยู่เสมอ ทำให้เอกสารสูญหายบ่อยครั้ง และต้องซ่อมแซมเอกสารอยู่ประจำ สำหรับองค์กรขนาดใหญ่ หากเลือกใช้การเก็บเอกสารในลักษณะนี้ จะประสบปัญหาในด้านความไม่สะดวกรวดเร็ว และขาดความคล่องตัว ในการให้บริการเอกสารแก่หน่วยงานหลายหน่วยพร้อมกันได้ นอกจากนี้ยังมีปัญหาด้านการรักษาความปลอดภัยของเอกสารซึ่งรั่วไหลได้ง่าย และปัญหาการจัดเก็บเอกสารผิดพลาด อันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่เอกสารส่วนกลางมีความรู้ไม่เพียงพอในเรื่องที่เก็บ

ข้อดี เอกสารทั้งหมดขององค์กรได้รับการจัดเก็บ และค้นคืนโดยวิธีการเดียวกัน ช่วยลดปริมาณการทำสำเนาเอกสาร และการเก็บเอกสารที่ซ้ำซ้อนหลายสำเนา เอกสารที่เป็นเรื่องเกี่ยวเนื่องกันจะได้รับการเก็บรักษาไว้ด้วยกัน ทำให้การใช้ประโยชน์จากพื้นที่ อุปกรณ์ และบุคลากรมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น การค้นคืนเอกสารจะกระทำเพียงจุดเดียว และเอกสารได้รับการดูแลอย่างปลอดภัย

2. การเก็บแบบกระจายสถานที่เก็บ (Decentralized filing) เป็นการแยกเก็บเอกสารตามสถานที่ หรือหน่วยงานต่างๆที่มีหน้าที่ผลิต หรือเป็นเจ้าของเรื่อง ระบบนี้เหมาะสำหรับองค์กรที่มีหน่วยงานหลายแห่ง หรือหน่วยงานที่มีความต้องการค้นหาเอกสารบ่อย

ข้อดี สามารถเข้าถึงเอกสารได้โดยตรง ทำให้สะดวกและรวดเร็ว ป้องกันความลับรั่วไหล

3. การเก็บแบบผสม (Combination filing) เป็นการเก็บเอกสารที่นำลักษณะการรวมที่ศูนย์กลาง และการกระจายสถานที่มาผสมกัน โดยแต่ละหน่วยงานดูแลจัดเก็บเอกสารภายในหน่วยงานของตน แต่อยู่ภายใต้ระบบการควบคุมจากส่วนกลาง โดยเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดูแลเอกสารขององค์กร หรือผู้จัดการฝ่ายเอกสารจะสร้างข่ายงานควบคุม กำหนดระเบียบปฏิบัติต่อเอกสารขององค์กรไว้

ข้อดี สามารถเก็บ และค้นคืนเอกสารอย่างเป็นเอกภาพ ลดปริมาณเอกสารสูญหาย และการเก็บเอกสารผิดแผก ลดการทำสำเนาเอกสาร ประหยัดค่าใช้จ่ายในการจัดซื้อครุภัณฑ์และอุปกรณ์ ควบคุมการจัดเก็บ และการกำจัดเอกสารตามตารางกำหนดอายุเอกสาร

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 ได้จำแนกการเก็บเอกสารออกเป็น 3 ลักษณะ ไว้ดังนี้ (สวัสดิการสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี, 2526)

1. การเก็บระหว่างปฏิบัติงาน คือ การเก็บหนังสือที่ปฏิบัติงานยังไม่เสร็จให้อยู่ในความรับผิดชอบของเจ้าของเรื่อง โดยให้กำหนดวิธีการเก็บให้เหมาะสมตามขั้นตอนของการปฏิบัติงาน

2. การเก็บเมื่อปฏิบัติงานเสร็จแล้ว คือ การเก็บหนังสือที่ใช้ปฏิบัติงานเสร็จแล้ว และไม่นำไปใช้ปฏิบัติงานต่อไป โดยให้เจ้าหน้าที่เจ้าของเรื่องปฏิบัติ

3. การเก็บไว้เพื่อใช้ตรวจสอบ คือ การเก็บหนังสือที่ใช้ปฏิบัติงานเสร็จแล้ว แต่เป็นหนังสือที่ต้องใช้ในการตรวจสอบเป็นประจำ และไม่สะดวกในการส่งไปเก็บยังหน่วยเก็บของส่วนราชการ สามารถแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ขึ้นมารับผิดชอบ เมื่อหมดความจำเป็นที่จะต้องใช้อเอกสารในการตรวจสอบแล้วจะจัดส่งหนังสือยังไปหน่วยเก็บของส่วนราชการ

### ระบบการจัดเก็บเอกสาร

ระบบการจัดเก็บเอกสาร จำแนกเป็น 6 ระบบ คือ (สง่า ชีรนวนิชย์, 2544 : 36-37)

1. ระบบการจัดเก็บเอกสารตามชื่อบุคคล หรือหน่วยงาน เรียงลำดับตามตัวอักษร (Alphabetic filing) ได้แก่ ชื่อบุคคล องค์กร หน่วยงาน และธุรกิจ

ข้อดี เป็นระบบที่เอื้อต่อการเข้าถึงเอกสารโดยตรง โดยไม่ต้องมีดรรชนี หรือคู่มือช่วยค้น เหมาะกับหน่วยงาน หรือองค์กรขนาดเล็กที่มีเอกสารจำนวนไม่เกิน 1000 แฟ้ม และ ไม่มีการเพิ่มปริมาณเอกสารมากนัก

ข้อเสีย

- เอกสารมีจำนวนมากภายใต้ชื่อ หรือพยัญชนะต้นที่นิยมใช้ตั้งเป็นชื่อบุคคล หรือองค์กร
- ชื่อที่ซ้ำกันมาก ทำให้เสียเวลาดค้นหานาน
- ต้องจำชื่อบุคคล องค์กร หน่วยงาน ฯลฯ ที่นำมาใช้ในการจัดเรียงได้อย่างแม่นยำ
- ต้องมีดรรชนีเชื่อมโยง เนื่องจากมีเอกสารที่เกี่ยวข้องกันอยู่ในแฟ้ม หรือแหล่งต่างๆ มากกว่าหนึ่งแห่ง

2. ระบบการจัดเก็บเอกสารตามชื่อเรื่อง (Alphabetical by subject) เป็นการจัดเก็บแฟ้มเอกสารเนื้อเรื่อง หรือสาระของเอกสาร มีวิธีการจัดเก็บโดยใช้ชื่อเรื่องเป็นหัวข้อดัชนี แล้วจัดเรียงตามอักษรในภาษานั้นๆ

ข้อดี สามารถจัดเก็บ และเข้าถึงเอกสารได้โดยตรง และสามารถแบ่งเรื่องออกเป็นเรื่องย่อยได้

ข้อเสีย

- ต้องระวังไม่ให้หัวเรื่องย่อยซ้ำซ้อนกับหัวเรื่องใหญ่
- ไม่เหมาะสำหรับองค์กร หรือหน่วยงานที่มีแฟ้มเอกสารจำนวนมาก
- ต้องทำส่วนเชื่อมโยง

3. ระบบการจัดเก็บเอกสารตามชื่อภูมิศาสตร์ (Geographic filing) เป็นวิธีการเก็บเอกสารโดยพิจารณาที่ตั้ง เรียงจากส่วนใหญ่ไปหาส่วนย่อย เช่น จังหวัด อำเภอ/เขต ตำบล/แขวง ถนน ตรอก/ซอย หมู่ที่ และเลขที่บ้าน ตามลำดับ สำหรับสถานที่ตั้งในต่างประเทศมักใช้ชื่อเมืองเป็นหน่วยแรก

ข้อดี ไม่จำเป็นต้องจำชื่อแต่ละหน่วยงาน สามารถใช้เขตพื้นที่ หรือภูมิศาสตร์เป็นหลัก และยังเพิ่ม ยกเลิก หรือจัดเอกสารใหม่ได้โดยง่าย

ข้อเสีย

- ในกรณีจำสถานที่ตั้งไม่ได้ จะต้องเสียเวลาสร้างแฟ้ม 2 แฟ้ม คือ แฟ้มตามชื่อภูมิศาสตร์ และแฟ้มตามลำดับอักษรชื่อบริษัท หน่วยงาน บุคคล พร้อมสถานที่ตั้ง เพื่อโยงไปยังแฟ้มชื่อภูมิศาสตร์

- หากชื่อเมือง หรือรัฐคล้าย หรือซ้ำกัน อาจมีการจัดเก็บแฟ้มผิดพลาดได้
- ผู้จัดเก็บต้องจำชื่อ และสะกดสถานที่ ชื่อองค์กร ชื่อเรื่อง และชื่อบุคคลได้อย่างแม่นยำ

4. ระบบจัดเก็บเอกสารตามตัวเลข (Numeric filing) เป็นการจัดเก็บเอกสารตามตัวเลข จะใช้รหัสตัวเลขเพื่อแสดงถึงเอกสาร หรือแฟ้มเก็บ และจัดทำดัชนีเพื่อให้ทราบว่าตัวเลขนั้นหมายถึงอะไร หน่วยงานที่มีระบบจัดเก็บเอกสารตามตัวเลข เช่น สถานศึกษา โรงพยาบาล ฯลฯ การจัดเอกสารตามตัวเลข แบ่งออกเป็น 2 ลักษณะ ได้แก่

4.1 เรียงตามตัวเลขหน่วยกลุ่ม (Terminal-digit filing) เป็นการแบ่งจำนวนเป็นกลุ่มตัวเลข ซึ่งระบุตำแหน่งของเอกสาร เช่น กลุ่มแรกตัวเลขแสดงลำดับ กลุ่มถัดไปเป็นตัวเลขแสดงหมายเลขนำสู่ลิ้นชักเก็บเอกสาร กลุ่มสุดท้ายแสดงเบอร์ลิ้นชัก ข้อดีของวิธีการนี้ จะช่วยลดการผิดพลาดของแฟ้มเอกสารจากการสูญหายได้มาก

4.2 เรียงตามตัวเลขทศนิยม (Decimal-numeric filing) หรือระบบดิวอี้ เป็นระบบที่สามารถขยายจำนวนได้ตามจุดทศนิยม ทำให้สามารถรองรับปริมาณเอกสารขนาดใหญ่จำนวนมาก

5. การเก็บเอกสารตามระบบอักษรผสมตัวเลข (Subject-numeric order) เป็นระบบที่นิยมใช้กันแพร่หลาย เนื่องจากเอกสารที่เป็นเรื่องเกี่ยวเนื่องกันจะได้รับการจัดเก็บไว้ภายใต้หัวข้อเรื่องเดียวกัน แต่ระบบนี้ต้องกำหนดรหัสไว้ล่วงหน้า อาจเป็นตัวเลข หรือตัวอักษร หรืออาจใช้ทั้งสองชนิดร่วมกัน การแบ่งหมวดหมู่ย่อยสามารถทำได้โดยใช้ตัวเลขมาขยาย หรือใช้ทศนิยมร่วม

6. การเก็บเอกสารตามเวลา (Chronologic filing) เป็นระบบที่ใช้ตัวเลขเป็นเกณฑ์หลักในการจัดเก็บจะระบุวัน เดือน ปี หรือปี เดือน วัน (ตามหลักภาษาอังกฤษ) ในกรณีนี้จะเหมาะสมกับการเก็บเอกสาร ประเภทโครงการ หรือโปรแกรมการฝึกอบรมของพนักงาน

### ฐานข้อมูลเอกสารออนไลน์

ปัจจุบันเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ได้รับการนำมาประยุกต์ใช้ในการจัดเก็บ และค้นหาเอกสารในรูปของฐานข้อมูลออนไลน์ ฐานข้อมูลออนไลน์เป็นฐานข้อมูลในรูปที่อ่านได้โดยคอมพิวเตอร์ ซึ่งรวบรวม และจัดเก็บข้อมูลทางบรรณานุกรมของเอกสารจำนวนมาก ผู้ใช้สามารถเข้าถึงเอกสารโดยการสืบค้น แลกเปลี่ยน และเข้าถึงเอกสารจากการเชื่อมต่อโดยตรงกับเครือข่ายคอมพิวเตอร์ผ่านทางระบบออนไลน์ รวมไปถึงช่องทางการสื่อสารภายในระบบเครือข่ายของ

องค์กร โดยที่ผู้ใช้สามารถสืบค้นเอกสารได้อย่างทันที และได้รับการแสดงผลทั้งในรูปแบบย่อ และแบบสมบูรณ์

### ลักษณะของฐานข้อมูลเอกสารออนไลน์

(นิตยา คงสุวรรณ, 2544 : 11; Tayen, 1985 : 152) สรุปลักษณะทั่วไปของฐานข้อมูลออนไลน์ ซึ่งสามารถนำมาใช้ได้กับฐานข้อมูลเอกสารออนไลน์ได้ดังนี้

1. เป็นฐานข้อมูลสารนิเทศประเภทต่างๆ ที่อยู่ในรูปแบบรายการบรรณานุกรมที่สามารถอ่านได้ด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์
2. เป็นฐานข้อมูลที่สามารถสืบค้นโดยใช้ ชื่อผู้แต่ง ชื่อเรื่อง หัวเรื่อง เลขรหัส และคำสำคัญที่อยู่ในชื่อเรื่อง หัวเรื่อง หรือส่วนใดๆ ของเอกสาร
3. สามารถสืบค้นฐานข้อมูลได้โดยวิธีตรรกบูลีน
4. ผลการสืบค้นมีความเฉพาะเจาะจง และสามารถค้นหาเรื่องที่มีหลายแนวคิดในเรื่องเดียวกันได้โดยง่าย ไม่จำกัดว่าจะต้องค้นเพียงหัวเรื่องเดียว ผู้ใช้สามารถค้นหาข้อมูลได้อย่างกว้างขวาง และไม่เสียเวลามาก
5. มีแฟ้มข้อมูลหลักฐานสำหรับ ชื่อผู้แต่ง หัวเรื่อง โดยมีส่วนอ้างอิงไปยังชื่อผู้แต่ง หรือหัวเรื่องที่ต้องการ
6. สามารถแสดงผลการสืบค้นได้หลายรูปแบบ เช่น แสดงผลแบบย่อ หรือแบบสมบูรณ์ เป็นต้น
7. มีปฏิสัมพันธ์กับผู้ใช้โดยจากเมนูหน้าจอภาพ
8. สามารถสืบค้นสารนิเทศได้โดยไม่จำกัดระยะเวลา และสถานที่ โดยผ่านทางระบบสื่อสาร และโทรคมนาคม เหมาะแก่ผู้ที่ต้องการใช้สารนิเทศจำนวนมาก
9. สามารถเปิดใช้ได้ตลอด 24 ชั่วโมง และมีระยะเวลาในการตอบสนองการสืบค้นที่รวดเร็ว
10. สามารถเชื่อมโยงได้กับระบบงานอื่นๆ ภายในองค์กร
11. ในการแสดงผลรายการบรรณานุกรมของทรัพยากรสารนิเทศ สามารถแสดงสถานภาพ สถานที่จัดเก็บ และจำนวนทรัพยากรสารนิเทศให้ผู้ใช้ทราบ
12. ข้อมูลมีความทันสมัย เพราะข้อมูลในฐานข้อมูลจะได้รับการปรับปรุงให้ทันสมัยอยู่เสมอ

## ฐานข้อมูลเอกสารออนไลน์ของกระทรวงการต่างประเทศ

### หน่วยงานของกระทรวงการต่างประเทศ

กระทรวงการต่างประเทศ เป็นองค์กรนำในการเสริมสร้างสถานะ และบทบาท ทางด้านเสถียรภาพ และความมั่นคงทางการเมือง ศักยภาพความเจริญทางเศรษฐกิจ และ การพัฒนาสังคมของไทยในเวทีระหว่างประเทศ โดยมีหน้าที่เป็นตัวแทนรัฐบาลในการเจรจา ระหว่างประเทศ ให้คำปรึกษา และข้อเสนอแนะเชิงยุทธศาสตร์ นโยบาย รวมถึงกลยุทธ์ด้าน การต่างประเทศ และกฎหมายระหว่างประเทศ ฯลฯ โครงสร้างของหน่วยงานของกระทรวงการ ต่างประเทศ ประกอบด้วย 14 หน่วยงานใหญ่ ดังนี้

1. สำนักงานรัฐมนตรี มีภารกิจเกี่ยวกับงานราชการทางการเมือง โดยสนับสนุน ภารกิจของรัฐมนตรี และประสานนโยบายระหว่างกระทรวงการต่างประเทศ

2. สำนักงานปลัดกระทรวง มีภารกิจเกี่ยวกับการพัฒนายุทธศาสตร์ และแปลง นโยบายของกระทรวงการต่างประเทศ เป็นแผนปฏิบัติ จัดสรรทรัพยากร และบริหารราชการ ประจำทั่วไปของกระทรวงการต่างประเทศ ส่วนราชการสำนักงานปลัดกระทรวง ประกอบด้วย 12 หน่วยงาน ได้แก่

2.1 กองกลาง มีหน้าที่บริหารและปฏิบัติงานสารบรรณ ของสำนักงาน ปลัดกระทรวง รวมถึงควบคุมและดำเนินการต่าง ๆ เกี่ยวกับการรักษาความปลอดภัยในเขตพื้นที่ ของกระทรวงการต่างประเทศ และส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง อำนวยการและประสานงานในกิจกรรม งานพระราชพิธีและวันสำคัญที่กระทรวงเข้าร่วม รวมถึงประสานการปฏิบัติงานระหว่าง กระทรวง กับคณะทูตถาวรประจำองค์การสหประชาชาติ สถานเอกอัครราชทูต และสถานกงสุลใหญ่

2.2 กองการเจ้าหน้าที่ มีหน้าที่เสนอแนะและกำหนดยุทธศาสตร์ การบริหารงานบุคคลของกระทรวงการต่างประเทศ จัดระบบงานและบริหารงานบุคคลที่อยู่ใน อำนาจหน้าที่กระทรวงการต่างประเทศ

2.3 กองการพัสดุ มีหน้าที่เสนอแนะ วางแผน และติดตามประเมินผล การบริหารงานด้านการพัสดุ อาคาร สถานที่และยานพาหนะ

2.4 กองคลัง มีอำนาจหน้าที่ในการเสนอแนะ และกำหนดยุทธศาสตร์ การบริหาร การเงิน การบัญชีและงบประมาณของกระทรวงการต่างประเทศ

2.5 กองบรรณสารและห้องสมุด มีอำนาจหน้าที่เป็นศูนย์กลางใน การจัดเก็บ การใช้ประโยชน์ การจำหน่ายเอกสาร และการวางระบบการจัดเก็บเอกสารส่วนกลาง

ของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงการต่างประเทศ รวมทั้งดำเนินงานเกี่ยวกับห้องสมุดของกระทรวงการต่างประเทศ และจัดหาข้อมูลสารสนเทศทั่วไป

2.6 ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มีอำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับนโยบาย ดูแลจัดหา และประสานงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร พัฒนาระบบงานคลังข้อมูลการต่างประเทศ และระบบการบริการประชาชน ดำเนินงานด้านเครือข่ายข้อมูลของกระทรวงการต่างประเทศ พัฒนาระบบสารสนเทศของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงการต่างประเทศ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ติดต่อสื่อสารทางโทรคมนาคมระหว่างส่วนราชการต่างๆ ของกระทรวงการต่างประเทศ รวมทั้งวางแผนและมีกิจกรรมทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศให้แก่บุคลากรในสังกัดกระทรวงการต่างประเทศ

2.7 สถาบันการต่างประเทศ มีหน้าที่จัดทำนโยบายและแผนพัฒนาบุคลากรของกระทรวงฯ มีกิจกรรมทางการทูต การต่างประเทศ การเจรจา และการกงสุลให้แก่ นักการทูต สอนภาษาต่างประเทศ และทักษะการสื่อสารที่จำเป็นต่อการปฏิบัติราชการ ทดสอบคัดเลือกผู้สมัครรับทุน และมีกิจกรรมภาษาต่างประเทศให้แก่ผู้ที่ได้รับทุน ศึกษาวิจัยในทางยุทธศาสตร์การเมือง และเศรษฐกิจระหว่างประเทศ รวมทั้งเผยแพร่ความรู้ด้านการทูต และการต่างประเทศให้แก่สาธารณชน

2.8 สำนักนโยบายและแผน มีหน้าที่เสนอแนะและกำหนดยุทธศาสตร์นโยบายด้านการต่างประเทศ นโยบายบริหารงาน จัดทำแผนแม่บทของกระทรวงฯ ประสานงานติดตาม และประเมินผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงการต่างประเทศ รวมทั้งประสานภารกิจการบริหารราชการในต่างประเทศด้วย

2.9 คณะทูตถาวรประจำองค์การสหประชาชาติ มีหน้าที่ในการดำเนินงานเกี่ยวกับการดูแล ปกป้องคุ้มครองผลประโยชน์ของประเทศไทยในองค์การระหว่างประเทศ ประสานงานเกี่ยวกับกิจกรรมต่างๆ ขององค์การสหประชาชาติ และรายงานความเคลื่อนไหวเกี่ยวกับสถานการณ์ระหว่างประเทศที่นำเข้าการพิจารณาของสหประชาชาติ

2.10 สถานเอกอัครราชทูต มีหน้าที่ส่งเสริมความสัมพันธ์ระหว่างประเทศไทยกับประเทศที่อยู่ในความรับผิดชอบ ดำเนินงานด้านกงสุล ทำรายงานสภาพการณ์และพัฒนากิจการทางการค้า เศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรมมายังกระทรวงการต่างประเทศ รวมทั้งกำกับและดูแลการปฏิบัติงานของสถานกงสุลกิตติมศักดิ์ที่อยู่ในความรับผิดชอบ

2.11 สถานกงสุลใหญ่ มีหน้าที่ดำเนินด้านกงสุล ตลอดจนดูแล ปกป้องคุ้มครองผลประโยชน์ของประเทศไทย และคนไทยในประเทศที่อยู่ในความรับผิดชอบ ส่งเสริมความสัมพันธ์ และรายงานสภาพการณ์ทางการค้า เศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรมมายังกระทรวงการต่างประเทศ



2.12 ฝ่ายราชการต่างประเทศ เป็นหน่วยงานภายในที่เพิ่งก่อตั้ง ทำหน้าที่ควบคุมดูแล และประสานงานระหว่างฝ่ายราชการในประเทศต่างๆ กับกระทรวงการต่างประเทศ

3. กรมพิธีการทูต มีภารกิจเกี่ยวกับพิธีการ ระเบียบแบบแผน และประเพณีปฏิบัติทางการทูต การให้การรับรองการเยือนของแขกสำคัญต่างประเทศในทุกระดับ และการกำกับดูแลเอกอัครราชทูต ความคุ้มกันทางการทูต

4. กรมยุโรป มีภารกิจเกี่ยวกับการเสนอแนะนโยบาย และดำเนินงานเกี่ยวกับความสัมพันธ์ทวิภาคีและพหุภาคีกับกลุ่มประเทศในภูมิภาคยุโรป และองค์การระหว่างประเทศในภูมิภาคยุโรป โดยการวิเคราะห์ และประเมินสถานการณ์ทุกด้านในภูมิภาคยุโรป

5. กรมเศรษฐกิจระหว่างประเทศ มีภารกิจเกี่ยวกับการเสนอแนะแนวทางในการกำหนดนโยบายเศรษฐกิจระหว่างประเทศ ส่งเสริมและรักษาผลประโยชน์ด้านเศรษฐกิจของประเทศ เป็นหน่วยงานกลางของรัฐบาลในดำเนินความร่วมมือทางเศรษฐกิจกับรัฐบาลต่างประเทศและองค์การระหว่างประเทศ

6. กรมสนธิสัญญาและกฎหมาย มีภารกิจเกี่ยวกับกฎหมายระหว่างประเทศ กฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง สนธิสัญญาและเรื่องเขตแดนของประเทศ รวมทั้งศึกษา วิจัย ติดตาม วิเคราะห์แนวโน้ม และพัฒนาการของกฎหมายระหว่างประเทศในกรอบองค์การสหประชาชาติ และองค์การระหว่างประเทศ

7. กรมสารนิเทศ มีภารกิจเกี่ยวกับงานสารนิเทศ และการทูตเชิงวัฒนธรรม ส่งเสริมกิจกรรมทางวัฒนธรรมโดยการประชาสัมพันธ์ สร้างเครือข่ายกับสื่อมวลชนต่างประเทศ และระหว่างสื่อมวลชนท้องถิ่นกับสื่อมวลชนต่างประเทศในไทย

8. กรมองค์การระหว่างประเทศ มีภารกิจเกี่ยวกับการให้ความร่วมมือกับประชาคมระหว่างประเทศในการป้องกันและแก้ไขปัญหาที่จะมีผลกระทบต่อเสถียรภาพความมั่นคงในภูมิภาค และสังคมโลก

9. กรมอเมริกาและแปซิฟิกใต้ มีภารกิจเกี่ยวกับการเสนอแนะนโยบาย และดำเนินงานเกี่ยวกับความสัมพันธ์ทวิภาคีและพหุภาคีกับกลุ่มประเทศในภูมิภาคอเมริกาและแปซิฟิกใต้ องค์การระหว่างประเทศของภูมิภาคอเมริกาและแปซิฟิกใต้ โดยการวิเคราะห์ประเมินสถานการณ์ทุกด้าน

10. กรมอาเซียน มีภารกิจเกี่ยวกับการดำเนินงาน และการส่งเสริมความสัมพันธ์ระหว่างประเทศสมาชิกสมาคมประชาชาติแห่งเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ หรืออาเซียน ร่วมมือตามมติที่ประชุมและเป้าหมายของการจัดตั้งอาเซียน เสริมสร้างความแข็งแกร่งและความสามารถในการแข่งขันของอาเซียนในเวทีระหว่างประเทศ ตลอดจนเพิ่มอำนาจการต่อรองของประเทศไทย ในกรอบความร่วมมือระหว่างประเทศ

11. กรมเอเชียตะวันออก มีภารกิจเกี่ยวกับการเสนอแนะนโยบาย และยุทธศาสตร์ในการดำเนินความสัมพันธ์ทวิภาคีและพหุภาคีกับกลุ่มประเทศและดินแดนอื่นในภูมิภาคเอเชียตะวันออก และองค์การระหว่างประเทศของภูมิภาคเอเชียตะวันออก ยกเว้นสมาคมประชาชาติแห่งเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ โดยการวิเคราะห์ และประเมินสถานการณ์ทุกด้าน

12. กรมเอเชียใต้ ตะวันออกกลาง และแอฟริกา มีภารกิจเกี่ยวกับการเสนอแนะนโยบายและดำเนินความสัมพันธ์ทวิภาคีและพหุภาคีกับกลุ่มประเทศในภูมิภาคเอเชียใต้ ตะวันออกกลางและแอฟริกา และองค์การระหว่างประเทศของภูมิภาคเอเชียใต้ ตะวันออกกลางและแอฟริกา เสริมสร้างความร่วมมือทวิภาคีและพหุภาคี และปกป้อง รักษาผลประโยชน์แห่งชาติ โดยการวิเคราะห์ และประเมินสถานการณ์ทุกด้าน

13. กรมการกงสุล มีภารกิจเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านการกงสุล โดยการเสนอความเห็นเกี่ยวกับนโยบายและแผนงานด้านการกงสุล กำหนดระเบียบด้านการกงสุล สนับสนุนการทำงานของสถานเอกอัครราชทูต สถานกงสุลใหญ่ และสถานกงสุลกิตติมศักดิ์ของไทยในต่างประเทศ

14. สำนักงานความร่วมมือเพื่อการพัฒนาระหว่างประเทศ ตามพระราชกฤษฎีกา จัดตั้งสำนักงานความร่วมมือเพื่อการพัฒนาระหว่างประเทศ พ.ศ. 2547 มีอำนาจหน้าที่จัดทำแผน ศึกษา วิเคราะห์นโยบาย ดำเนินโครงการ ติดตามและประเมินผลการดำเนินงานความร่วมมือ ให้ความช่วยเหลือแก่ต่างประเทศตามนโยบายการต่างประเทศของรัฐบาล ร่วมมือกับต่างประเทศในการพัฒนาทั้งในกรอบทวิภาคีและพหุภาคีในภูมิภาคต่างๆ รวมทั้งดำเนินงานตามข้อผูกพันภายใต้ความตกลงความร่วมมือเพื่อการพัฒนาระหว่างประเทศ ฯลฯ

### พัฒนาการฐานข้อมูลเอกสารออนไลน์

กระทรวงการต่างประเทศ เป็นกระทรวงที่มีเอกสารสำคัญ และมีคุณค่าจำนวนมาก เอกสารส่วนใหญ่เป็นข้อมูลที่ต้องใช้ประกอบการตัดสินใจของผู้บริหาร และบุคลากรในระดับต่างๆ ใช้เป็นหลักฐานสำคัญในการเจรจาระหว่างประเทศ แสดงถึงนโยบายในด้านการต่างประเทศของกระทรวงฯ รวมไปถึงเป็นประโยชน์ในด้านการศึกษาค้นคว้าต่อนักศึกษา และนักวิจัย หรือประชาชนทั่วไปที่สนใจ ในด้านความเกี่ยวเนื่องและการประสานงานระหว่างหน่วยงานภายใน กระทรวงการต่างประเทศมีค่อนข้างมาก จึงจำเป็นต้องใช้เอกสารร่วมกัน หรือทำสำเนาเอกสารให้แกกันอยู่เสมอ ประกอบกับบุคลากรมีจำนวนน้อย และส่วนใหญ่ต้องโยกย้ายไปประจำการในต่างประเทศตลอดมา ทำให้การจัดเก็บเอกสารอย่างเป็นระบบ จึงเป็นสิ่งสำคัญต่อการติดตามงาน และศึกษาข้อมูลย้อนหลัง กระทรวงการต่างประเทศจึงได้นำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้

ในการจัดเก็บเอกสาร เนื่องจากการปฏิบัติงานภายในกระทรวงการต่างประเทศในแต่ละวัน ทำให้เกิดเอกสารขึ้นมาใหม่จำนวนมาก และเอกสารมีการไหลเวียนอย่างต่อเนื่อง ทำให้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่เคยใช้อยู่ไม่สามารถรองรับ และตอบสนองต่อการจัดเก็บเอกสารที่มีอัตราเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว และมีปริมาณมากได้ นอกจากนั้นระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์นั้นยังมีข้อจำกัดหลายประการ เช่น ไม่สามารถจัดเก็บเอกสารที่ไม่ใช่กระดาษได้ การสืบค้นในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ใช้ยาก เพราะต้องเป็นไปตามระบบเอกสาร และฮาร์ดแวร์ (hardware) ที่ใช้ไม่มีเซิร์ฟเวอร์ (server) เพื่อรองรับเอกสารจำนวนมาก ทางกระทรวงการต่างประเทศจึงมีนโยบายใหม่ที่ให้ทุกหน่วยงานใช้ "ระบบจัดเก็บเอกสารส่วนกลาง" ร่วมกัน โดยมีวัตถุประสงค์ต่อไปนี้ (สุวรรณชาติจินดาสุด, 2546)

1. สามารถรวบรวมเอกสารทั้งหมดของหน่วยงาน มาจัดเรียงไว้ที่ศูนย์กลางเดียวกัน
2. เอกสารจะต้องจัดเรียงตามหน่วยงานเอกสาร ซึ่งเป็นไปตามหลักการจัดเก็บเอกสารจดหมายเหตุ และมีสัญลักษณ์แสดงถึงหน่วยงานเจ้าของเอกสาร เพื่อป้องกันการสูญหาย
3. เอกสารแต่ละแฟ้ม จะต้องมียุทธศาสตร์ประจำแฟ้มที่ไม่ซ้ำกันตามหลักบรรณารักษศาสตร์ เพื่อการเก็บ ค้นหา และหยิบเอกสารได้สะดวก และรวดเร็ว
4. เป็นรหัสที่สามารถนำไปใช้กับระบบงานคอมพิวเตอร์ได้ เพื่อเป็นการสร้างฐานข้อมูลเอกสารที่มีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของกระทรวงการต่างประเทศ
5. เป็นระบบที่สามารถรองรับการขยายตัวของเอกสารที่จะเพิ่มในอนาคตได้

ระบบจัดเก็บเอกสารส่วนกลาง เริ่มมีตั้งแต่ ปี พ.ศ. 2523 – 2539 กองบรรณสารและห้องสมุดได้รับมอบหมายให้จัดเก็บเอกสารภายในกระทรวงการต่างประเทศ โดยใช้ระบบจัดเก็บเอกสารแบ่งตามเรื่อง (Subject) และใช้สัญลักษณ์ตัวอักษรผสมตัวเลข (Alpha-numeric system) ต่อมากองบรรณสารและห้องสมุดได้ปรับระบบการให้รหัสเอกสารให้เหมาะสมกับการใช้ปฏิบัติงานของข้าราชการกระทรวงการต่างประเทศ โดยเพิ่มรหัสตัวอักษรประเทศ จำนวน 2 – 4 หลัก รวมทั้งเพิ่มปี พ.ศ. ที่ผลิตเอกสาร และลำดับที่ของแฟ้ม ซึ่งมีเป้าหมายให้รหัสประจำเอกสารในแต่ละแฟ้มไม่ซ้ำกัน และสามารถสื่อความหมายของเนื้อหาของเอกสาร และปีที่ผลิตเอกสารได้ ปี พ.ศ. 2538 ทางกระทรวงการต่างประเทศมีนโยบายให้บริษัทเอกชนเสนอแบบโครงสร้างระบบจัดเก็บเอกสารขึ้นมา ซึ่งบริษัทอินเตอร์แอคทีฟ อินฟอร์เมชัน ซิสเต็มส์ จำกัด ได้เสนอโครงสร้างที่กำหนดรหัสของเอกสารแต่ละเรื่องให้มีความหมายเฉพาะตัว ประกอบด้วยตัวอักษร 1 ตัว และตัวเลข 17 หลัก อย่างไรก็ตามแม้จะมีการนำเสนอระบบจัดเก็บเอกสารส่วนกลางขึ้นมา รวมทั้ง

อบรมวิธีการใช้ให้แก่เจ้าหน้าที่ของทุกหน่วยงานในกระทรวงการต่างประเทศแล้วนั้น แต่ก็ไม่พบว่า มีหน่วยงานใดนำระบบดังกล่าวไปใช้ ต่อมาใน ปี พ.ศ. 2539 กองบรรณสารและห้องสมุดได้เสนอขอกระทรวงการต่างประเทศนำระบบของบริษัทอินเตอร์แอคทีฟ อินฟอร์เมชัน ซิสเต็มส์ จำกัด มาใช้ในการจัดเก็บแฟ้มเอกสารเฉพาะในส่วนของกองบรรณสารและห้องสมุด เป็นระยะเวลา 1 เดือน เพื่อเตรียมระบบจัดเก็บเอกสารด้วยคอมพิวเตอร์ หลังจากนั้นมากองบรรณสารและห้องสมุดได้ปรับปรุง และพัฒนาระบบมาโดยตลอด จนได้นำเอาหลักการของระบบจัดเก็บเอกสาร ส่วนกลางของกระทรวงการต่างประเทศสหรัฐอเมริกา ที่ทางกองบรรณสารและห้องสมุด มาผสมกับระบบของบริษัทอินเตอร์แอคทีฟ อินฟอร์เมชัน ซิสเต็มส์ จำกัด โดยตั้งรหัสลักษณะงาน และหัวเรื่องภายในของเอกสาร ทำให้เอกสารที่มีเนื้อหาเดียวกัน หรือใกล้เคียงกันอยู่ด้วยกันตามหัวเรื่อง และลักษณะงานที่กำหนดไว้ เป็นระบบจัดเก็บเอกสาร ที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน ซึ่งทุกหน่วยงานสามารถใช้ร่วมกันได้

ปี พ.ศ.2542 กระทรวงการต่างประเทศ มีนโยบายสร้างระบบจัดเก็บเอกสาร ส่วนกลาง (Central filing system) ที่เป็นฐานข้อมูลที่รวบรวม และจัดเก็บเอกสารที่ผู้ใช้สามารถสืบค้น แลกเปลี่ยน และเข้าถึงเอกสารผ่านทางระบบออนไลน์ โดยมีเป้าหมายเพื่อจัดเก็บ และค้นหาเอกสารได้สะดวก และรวดเร็ว มีฮาร์ดแวร์ที่สามารถรองรับ และจัดเก็บเอกสารได้จำนวนมาก พร้อมทั้งมีระบบความปลอดภัยในเชิงเครือข่าย กำหนดสิทธิผู้เข้าใช้ และมีรูปแบบของต้นแบบ สำหรับการป้อนข้อมูลเอกสารเข้า และเอกสารที่ไหลเวียนให้อยู่ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารได้ร่วมมือกับบริษัท ชัมมิทคอมพิวเตอร์ จำกัด เขียนโปรแกรมสำเร็จรูป MS ACCESS ในการสร้างฐานข้อมูลที่สามารถบันทึก และค้นคืนข้อมูลทางบรรณานุกรมของเอกสารราชการ เช่น ชื่อหน่วยงานเจ้าของเอกสาร ชื่อแฟ้ม รหัสเอกสาร ปีที่ผลิตเอกสาร คำสำคัญ ตลอดจนการแจ้งสถานะเอกสาร ลับ หรือเปิดเผย ฯลฯ สามารถจัดเก็บรายละเอียดทางบรรณานุกรมของเอกสารได้มากกว่า 20,000 รายการ ใช้เป็นดัชนีค้นหาข้อมูลข่าวสารตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารราชการ พ.ศ. 2540 ได้ และยังเป็นระบบงานอัตโนมัติที่สามารถใช้บริหารงานเอกสารตามวงจรของเอกสารนับตั้งแต่ เอกสารเกิด ส่งมอบ และทำลายได้อีกด้วย

ปัจจุบันมีจำนวนหน่วยงานภายในทั้งหมด 15 หน่วยงาน ใช้ระบบจัดเก็บเอกสาร ส่วนกลางนี้อย่างสมบูรณ์ ได้แก่

1. กองบรรณสารและห้องสมุด
2. กองการเจ้าหน้าที่ สำนักงานปลัดกระทรวง

3. กรมพิธีการทูต
4. กรมยุโรป
5. กรมสนธิสัญญาและกฎหมาย
6. กรมสารนิเทศ
7. กรมองค์การระหว่างประเทศ
8. กรมอเมริกาและแปซิฟิกใต้
9. กรมอาเซียน
10. กรมเอเชียตะวันออก
11. กรมเอเชียใต้ ตะวันออกกลางและแอฟริกา
12. กรมการกงสุล
13. กรมเศรษฐกิจระหว่างประเทศ
14. สำนักนโยบายและแผน สำนักงานปลัดกระทรวง
15. ฝ่ายราชการในต่างประเทศ สำนักงานปลัดกระทรวง

ในแต่ละหน่วยงานจะมีเจ้าหน้าที่จัดเก็บเอกสารส่วนกลาง หรือบรรณารักษ์คอยปฏิบัติงานประจำอยู่หน่วยงานละ 1-4 คน มีเครื่องคอมพิวเตอร์ไว้ใช้สำหรับการปฏิบัติงานคนละ 1 เครื่อง ทั้งนี้จำนวนผู้ปฏิบัติงาน และเครื่องคอมพิวเตอร์จะขึ้นอยู่กับนโยบาย และงบประมาณของแต่ละหน่วยงาน เจ้าหน้าที่ของเจ้าหน้าที่จัดเก็บเอกสาร หรือบรรณารักษ์ มีดังนี้

1. จัดเก็บ และค้นคืนเอกสารทั้งที่อยู่ในระหว่างการปฏิบัติงาน และปฏิบัติงานเสร็จแล้วไว้ที่ส่วนกลางของแต่ละกรม
2. ให้ความรู้ และช่วยเหลือในการใช้ฐานข้อมูลเอกสารออนไลน์แก่นักการทูต ตลอดจนบุคลากรทั่วไปในกระทรวงการต่างประเทศ
3. สร้างคู่มือ หรือเอกสารแนะนำการใช้ฐานข้อมูลเอกสารออนไลน์
4. ประสานงานกับกองบรรณสารและห้องสมุดในการดำเนินงานส่งมอบแฟ้มเอกสารที่หมดอายุตามกำหนด

#### หน่วยงานที่รับผิดชอบ

หน่วยงานที่รับผิดชอบ ดูแลฐานข้อมูลเอกสารออนไลน์ มี 2 หน่วยงาน ได้แก่

1. ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ทางกระทรวงฯ ได้มอบหมายให้ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศฯ สร้างฐานข้อมูลเอกสารออนไลน์ รวมถึงรับผิดชอบ ดูแลระบบจัดเก็บ

เอกสารส่วนกลาง โดยกองบรรณสารและห้องสมุด จะกำหนดเขตข้อมูลทางบรรณานุกรมต่างๆ ตามหลักระบบรหัส 18 หลักส่งมายังศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศฯ ซึ่งมีหลักจัดทำระบบบริหารข้อมูลสารสนเทศ ดังนี้ (ผู้อำนวยการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสาร, สัมภาษณ์, ธันวาคม 2547)

1.1 จัดเก็บข้อมูลสารสนเทศในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน มีความถูกต้อง ครบถ้วน และทันสมัย

1.2 บูรณาการข้อมูล และนำข้อมูลมาวิเคราะห์เชิงนโยบาย เพื่อให้ผู้บริหารสามารถนำมาใช้ประกอบการตัดสินใจได้

1.3 สร้างแหล่งข้อมูล ข่าวสาร คลังความรู้ให้ทันสมัย สามารถใช้ค้นคว้า และอ้างอิงประกอบการวิเคราะห์ในสถานการณ์ต่างๆ ได้

1.4 มีระบบเตือนภัยเมื่อมีสถานการณ์ฉุกเฉิน และมีระบบเรียกคืนเอกสารย้อนหลังสำหรับหน่วยงานในต่างประเทศ ได้แก่ สถานเอกอัครราชทูต สถานกงสุลใหญ่ และคณะทูตถาวร เพื่อให้การทำงานเป็นไปในแนวทางเดียวกัน

1.5 สามารถให้บริการข้อมูลสารสนเทศแก่ประชาชนทั้งในประเทศ และต่างประเทศผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ต และบูรณาการระบบสารสนเทศ โดยการเชื่อมโยงข้อมูลที่เกี่ยวข้องได้ทั้งหมด ผู้บริหารทุกระดับ ตลอดจนเจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการสามารถเข้าถึง และใช้ประโยชน์จากข้อมูล สารสนเทศต่างๆ ได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง โดยไม่จำกัดเวลา และสถานที่ นอกจากนี้ยังสามารถใช้เป็นเครื่องมือประกอบในการตัดสินใจของผู้บริหารได้อย่างมีประสิทธิภาพ

## 2. กองบรรณสารและห้องสมุด มีหน้าที่ดังนี้

2.1 จัดหา และคัดเลือกเจ้าหน้าที่จัดเก็บเอกสาร หรือบรรณารักษ์มาประจำในแต่ละกรม/กอง เพื่อช่วยเหลือข้าราชการในการใช้ระบบจัดเก็บเอกสารส่วนกลาง

2.2 ประสานงาน ระหว่างศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร และหน่วยงานอื่นๆ ในการอบรมการใช้ระบบจัดเก็บเอกสารส่วนกลาง

2.3 ออกแบบรหัส 18 หลัก ประกอบด้วย อักษร I และตัวเลข 17 หลัก โดยจะจัดกลุ่มเอกสารออกเป็นเรื่อง และลักษณะงานเป็นสำคัญ ซึ่งตัวเลข 17 หลักนั้น ได้แก่ รหัสของกรมกอง ประเทศ ลักษณะงาน หัวเรื่องย่อยภายในลักษณะงาน รหัสปี พ.ศ.เริ่มต้น และลำดับที่เพิ่มตามลำดับ

## การทำงานของฐานข้อมูลเอกสารออนไลน์

การทำงานของฐานข้อมูลเอกสารออนไลน์ หรือระบบจัดเก็บเอกสารส่วนกลางมี 6 ระบบ ได้แก่ ระบบบันทึก ระบบสืบค้น ระบบการแสดงผล ระบบยืม-คืน ระบบทำลาย และระบบส่งมอบกองบรรณสาร การทำงานของแต่ละระบบ สรุปรายละเอียดได้ดังนี้

1. ระบบบันทึก จะบันทึกข้อมูลทางบรรณานุกรมของแฟ้มเอกสาร เช่น หน่วยงาน ประเทศ กลุ่มงาน ลักษณะงาน หัวเรื่องหลัก หัวเรื่องรอง ปี พ.ศ. ที่เริ่ม และสิ้นสุด เลขที่แฟ้ม ฯลฯ ของแฟ้มเอกสารตามรหัส 18 หลัก โดยเพิ่ม (Add : A) แก้ไข (Edit : E) หรือลบ (Delete : D) แฟ้มเอกสารในแต่ละรายการในฐานข้อมูลเอกสารออนไลน์ (ภาคผนวก : ภาพที่ 1)

2. ระบบสืบค้น ผู้ใช้สามารถสืบค้นแฟ้มเอกสารผ่านทางเลือกในฐานข้อมูลเอกสารออนไลน์ผ่านทางเลือกในหน้าจอเมนูหลัก ได้แก่ (ภาคผนวก : ภาพที่ 2)

2.1 ชื่อแฟ้ม ผู้ใช้สามารถสืบค้นโดยสำรวจชื่อแฟ้มที่ต้องการจากรายการทั้งหมด ทั้งนี้ต้องยังอยู่ในระหว่างการปฏิบัติงาน

2.3 แฟ้มส่งมอบกองบรรณสาร ในกรณีที่ผู้ใช้ทราบว่าจะเอกสารที่ต้องการสืบค้นหมดระยะเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานแล้ว หรือมีการปิดแฟ้มไปแล้วนั้น ผู้ใช้สามารถสืบค้นได้จากทางเลือกแฟ้มส่งมอบกองบรรณสารเอกสาร

2.4 ค้นหา ผู้ใช้สามารถสืบค้นแฟ้มเอกสารที่ยังอยู่ในระหว่างการปฏิบัติงานจากทางเลือกค้นหา เพื่อให้ปฏิบัติงานประจำวัน โดยสามารถกำหนดการสืบค้นจาก 1 ทางเลือก หรือหลายทางเลือกก็ได้ ทางเลือกในหน้าจอค้นหา เช่น หน่วยงาน ประเทศ ลักษณะงาน ชื่อแฟ้ม สถานะการใช้งาน ฯลฯ

2.5 รหัสแฟ้ม ผู้ใช้สามารถสืบค้นจากทางเลือกรหัสแฟ้มในกรณีที่ทราบเลขรหัส 18 หลักของแฟ้มเอกสารนั้น ในหน้าจอรหัสแฟ้ม ประกอบด้วย รหัสหัวเรื่อง ชื่อหัวเรื่อง และชื่อหัวเรื่องหลัก ซึ่งจะเรียงรายการแฟ้มเอกสารตามรหัสหัวเรื่อง

2.6 พิมพ์รายงาน ทางเลือกพิมพ์รายงานจะแสดงรายการแฟ้มเอกสารทั้งหมดในรูปของ Microsoft word โดยเรียงตามเลขรหัส 18 หลัก ผู้ใช้สามารถพิมพ์ผลการค้นได้จากทางเลือกนี้

3. ระบบการแสดงผล ได้แก่ (ภาคผนวก : ภาพที่ 3)

3.1 การแสดงผลแบบย่อ จะให้ข้อมูลทางบรรณานุกรม รหัสแฟ้ม ชื่อแฟ้ม และปี พ.ศ. ของแฟ้มเอกสารที่ได้สืบค้น โดยจะเรียงลำดับการแสดงผลในแต่ละรายการตามเลขรหัส 18 หลัก หน้าจอการแสดงผลแบบย่อจะเหมือนกับหน้าจอทางเลือกชื่อแฟ้ม

3.2 การแสดงผลแบบสมบูรณ์ จะให้ข้อมูลทางบรรณานุกรมทั้งหมดของแฟ้มเอกสาร ได้แก่ รหัสแฟ้ม ชื่อแฟ้ม ประเทศ กลุ่ม หัวเรื่อง คำค้น ที่เก็บ หมายเลข หน่วยงาน ปี พ.ศ. ลักษณะงาน สถานะแฟ้ม และสถานะเมื่อปิดแฟ้ม

4. ระบบยืม-คืน จะแสดงข้อมูลการยืม-คืนแฟ้มเอกสารของผู้ใช้ ได้แก่ วันที่ยืม ชื่อผู้ยืม ชื่อแผนก วันกำหนดคืน และวันที่คืน หน้าจอนี้เจ้าหน้าที่จัดเก็บเอกสารเป็นผู้ปฏิบัติงานตัวหน้าอย่างหน้าจอ (ภาคผนวก : ภาพที่ 4)

5. ระบบทำลาย เป็นการทำลายแฟ้มเอกสาร โดยไม่ได้ทำลายออกจากระบบ แต่จะเป็นการเปลี่ยนสถานะบอกให้รู้ว่าแฟ้มนี้ได้ถูกทำลายแล้ว ถ้าต้องการแก้ไขสถานะจะต้องไปที่ทางเลือกแฟ้มส่งมอบกองบรรณสาร หรือส่งหอบจดหมายเหตุ (ภาคผนวก : ภาพที่ 5)

6. ระบบส่งมอบกองบรรณสาร เป็นระบบที่ใช้ส่งมอบแฟ้มเอกสารที่สิ้นสุดการปฏิบัติงานแล้วไปยังกองบรรณสารฯ โดยที่เจ้าหน้าที่จัดเก็บเอกสารจะทำการเปลี่ยนสถานะรายการแฟ้มเอกสารดังกล่าว ทั้งนี้เมื่อส่งมอบแฟ้มเอกสารนั้นแล้วหน่วยงานจะไม่สามารถดำเนินการใดๆ กับแฟ้มนั้นได้อีก (ภาคผนวก : ภาพที่ 6)

### งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการใช้ฐานข้อมูลเอกสารออนไลน์ ของข้าราชการกระทรวงการต่างประเทศ มี 4 เรื่อง เกี่ยวกับการจัดการเอกสาร การจัดเก็บเอกสาร และระบบการจัดการเอกสาร ซึ่งเป็นงานวิจัยของไทย 2 เรื่อง เกี่ยวกับการจัดการเอกสาร และการเก็บเอกสาร และงานวิจัยของต่างประเทศ 2 เรื่อง เกี่ยวกับระบบการจัดการเอกสาร มีรายละเอียดดังนี้

#### การจัดการเอกสาร

สุวรรณ ชัยจินดาสุต (2534) เรื่อง การบริหารงานเอกสารราชการของหน่วยงานภายในกระทรวงการต่างประเทศ ได้ศึกษาการบริหารงานเอกสารราชการของหน่วยงานภายในกระทรวงการต่างประเทศ ในด้านประเภท ปริมาณ อายุ อัตราการเพิ่ม ระบบการจัดเก็บ ครุภัณฑ์ที่ใช้ในการจัดเก็บเอกสาร แนวทางปฏิบัติของหน่วยงานในด้านการกำหนดอายุการเก็บเอกสารประเภทต่างๆ และการจำกัดเอกสารออกจากหน่วยงาน ผลการวิจัยสรุปได้ว่า ประเภทเอกสารราชการจำนวนมากเป็นหนังสือภายนอก หนังสือที่เจ้าหน้าที่จัดทำ หรือ รับไว้เป็นหลักฐานในทางราชการ และหนังสือภายใน ตามลำดับ เอกสารส่วนใหญ่มีคุณค่าทางด้านการบริหาร และหน่วยงานภายในส่วนใหญ่จะจัดเก็บเอกสารทั้งที่อยู่ในระหว่างปฏิบัติงาน และเสร็จสิ้นการปฏิบัติงานแล้ว



ทางด้านปริมาณเอกสารตามหน่วยงานต่างๆ รวมได้ทั้งหมดจำนวน 47,447 แฟ้ม อัตราการเพิ่มเอกสารต่อปี 828 ชุด หรือ เฉลี่ย 16.897 ชุดต่อหน่วยงาน หน่วยงานส่วนใหญ่ใช้ระบบการจัดกลุ่มเอกสารมากกว่า 1 ระบบ โดยส่วนใหญ่ใช้ระบบตามชื่อเรื่อง และภูมิศาสตร์ ครุภัณฑ์ส่วนใหญ่ที่ใช้จัดเก็บเอกสารจะใช้ตู้เหล็ก 4 ล็อก และหน่วยงานส่วนใหญ่จะใช้แนวทางในการกำหนดอายุ และกำจัดเอกสารประเภทต่างๆ ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 คือ อัตราการเพิ่มของเอกสารราชการ และความจำกัดด้านสถานที่เก็บเอกสารเป็นปัจจัยที่คำนึงถึงการกำจัดเอกสารออกจากหน่วยงาน ซึ่งกระทำโดยวิธีโอนไปเก็บที่กองบรรณสาร และห้องสมุด ตั้งคณะกรรมการทำลาย โยกย้ายเอกสารไปไว้ที่อื่น และการทำลายเอกสาร

Magaret Watson (1994) ได้สำรวจทัศนคติของผู้ใช้ภายในองค์กร จากการตรวจสอบ (audit) และฝึกอบรมพนักงานลูกจ้าง มีเป้าหมายการสำรวจเพื่อหาวิธีการฝึกอบรมที่มีประสิทธิภาพในการจัดการเอกสาร ใช้แบบสอบถาม และการสัมภาษณ์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

### การจัดเก็บเอกสาร

สุวรรณ ชัยจินดาสุด (2546) เรื่อง การจัดเก็บเอกสารโดยใช้ระบบ Central filing system ของกระทรวงการต่างประเทศ เนื่องจากกระทรวงการต่างประเทศ ได้มีนโยบายจัดแฟ้มเอกสารส่วนกลางให้เป็นระบบ เพื่อความสะดวกในการใช้งาน และการค้นหา หรือเป็นการป้องกันแฟ้มเอกสารต่างๆ สูญหาย รวมถึงการตั้งแฟ้มเอกสารที่ซ้ำซ้อนกัน ซึ่งแฟ้มเอกสารเอกสารอ้างอิงใดๆ ในการปฏิบัติงาน สามารถกระทำได้โดยผ่านระบบยืม-คืน โดยได้สำรวจการจัดเก็บเอกสารของแต่ละหน่วยงานภายในที่ใช้ระบบจัดเก็บเอกสารส่วนกลางเพื่อศึกษาสภาพและปัญหาเอกสารส่วนกลางในด้านสถานที่เก็บ ผู้รับผิดชอบจัดเก็บเอกสาร การฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ ตั้งแต่ก่อนจะเป็นระบบ Central filing system พัฒนาการในการสร้างระบบรหัสเอกสาร 18 หลัก การเริ่มการนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการจัดเก็บ และค้นคืน และการนำระบบ Central filing system ไปใช้ในหน่วยงาน รวมไปถึงปัญหาและข้อเสนอแนะ

### ระบบการจัดการเอกสาร

Jan Chown (1997) ได้สำรวจความต้องการของผู้ใช้ระบบการจัดการเอกสาร โดยการสาธิตวิธีการจัดการโพรไฟล์ใน Local Government , Tynedale District Department เป็น

ตัวอย่าง มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาเวิร์กโฟลว์ที่สมบูรณ์ และบอกถึงความเป็นไปได้ในการปรับปรุงระบบการจัดการเอกสาร ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการสำรวจ จากนั้นรวบรวม และวิเคราะห์ข้อมูล

จากงานวิจัย พบว่า ไม่มีเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการใช้ฐานข้อมูลเอกสารออนไลน์โดยตรง



สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ เพื่อศึกษาการใช้ฐานข้อมูลเอกสารออนไลน์ของข้าราชการกระทรวงการต่างประเทศ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย ซึ่งได้กำหนดวิธีดำเนินการวิจัยตามลำดับ ดังนี้

1. ศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง
2. กำหนดกลุ่มประชากร
3. สร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
4. เก็บรวบรวมข้อมูล
5. วิเคราะห์ข้อมูล และสถิติที่ใช้

#### การศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยได้ศึกษาวรรณกรรม และรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเอกสารภายในองค์กร ฐานข้อมูลเอกสารออนไลน์ และฐานข้อมูลเอกสารออนไลน์ของกระทรวงการต่างประเทศ รวมทั้งการสัมภาษณ์ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการใช้ฐานข้อมูลเอกสารออนไลน์ เพื่อนำมาเป็นข้อมูลในการสร้างเครื่องมือในการวิจัย

#### การกำหนดกลุ่มประชากร

การวิจัยครั้งนี้เป็นการสำรวจการใช้ฐานข้อมูลเอกสารออนไลน์ ของข้าราชการกระทรวงการต่างประเทศ 12 หน่วยงาน จำนวนทั้งหมด 429 คน ที่มีการใช้ฐานข้อมูลเอกสารออนไลน์ในปี พ.ศ.2549 (ตารางที่ 1)

ตารางที่ 1 จำนวนข้าราชการกระทรวงการต่างประเทศที่เป็นประชากร

หน่วยงาน	จำนวนประชากร (คน)
1. กองบรรณสารและห้องสมุด	9
2. กรมพิธีการทูต	51
3. กรมยุโรป	34
4. กรมสนธิสัญญาและกฎหมาย	43
5. กรมสารนิเทศ	49
6. กรมองค์การระหว่างประเทศ	37
7. กรมอเมริกาและแปซิฟิกใต้	32
8. กรมอาเซียน	37
9. กรมเอเชียตะวันออก	44
10. กรมเอเชียใต้ ตะวันออกกลางและแอฟริกา	41
11. กองการเจ้าหน้าที่	36
12. สำนักนโยบายและแผน	16
<b>รวม</b>	<b>429</b>

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม ประกอบด้วย คำถามประเภทปลายปิด แบบเลือกตอบคำตอบเดียว แบบเลือกหลายคำตอบ แบบมาตราประมาณค่า และคำถามปลายเปิด ซึ่งแบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้ (ภาคผนวก)

ตอนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 1 ข้อ คือ หน่วยงานสังกัดของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะของคำถามเป็นคำถามปลายปิด แบบเลือกตอบคำตอบเดียว

ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับสภาพการใช้อินเทอร์เน็ตของข้าราชการ  
กระทรวงการต่างประเทศ จำนวน 9 ข้อ ได้แก่

1. การใช้อินเทอร์เน็ตของข้าราชการกระทรวงการต่างประเทศ  
เป็นคำถามแบบปลายเปิด

2. สาเหตุที่ไม่ใช้อินเทอร์เน็ตของข้าราชการกระทรวง  
การต่างประเทศ เป็นคำถามปลายปิด แบบเลือกตอบหลายคำตอบ ได้แก่

- 2.1 มีเจ้าหน้าที่ช่วยสืบค้นฐานข้อมูล
- 2.2 ไม่มีความจำเป็นต้องใช้
- 2.3 ไม่ทราบว่ามียระบบนี้
- 2.4 ไม่เข้าใจวิธีใช้
- 2.5 ฐานข้อมูลไม่มีสารนิเทศที่ตรงกับความต้องการ
- 2.6 อื่นๆ

3. วัตถุประสงค์ในการใช้อินเทอร์เน็ตของข้าราชการ  
กระทรวงการต่างประเทศ เป็นคำถามปลายปิด แบบเลือกตอบหลายคำตอบ ได้แก่

- 3.1 เพื่อปฏิบัติงานประจำวัน
- 3.2 เพื่อกำหนดนโยบายความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ
- 3.3 เพื่อดำเนินงานด้านการทูต
- 3.4 เพื่อค้นหาข้อมูลด้านกฎหมายระหว่างประเทศ
- 3.5 เพื่อใช้ในการเจรจาตกลงกับรัฐบาลและองค์กรต่างประเทศ
- 3.6 เพื่อเตรียมการประชุม หรือการสัมมนา
- 3.7 เพื่อติดตามความก้าวหน้าภายในหน่วยงาน
- 3.8 เพื่อทำรายงาน หรือการทำวิจัย
- 3.9 เพื่อค้นหาข้อมูลในเรื่องที่สนใจ
- 3.10 อื่นๆ

4. ความถี่ในการใช้อินเทอร์เน็ตของข้าราชการกระทรวง  
การต่างประเทศ เป็นคำถามปลายปิด แบบเลือกตอบคำตอบเดียว ได้แก่

- 4.1 ทุกวัน
- 4.2 2-3 ครั้ง / สัปดาห์
- 4.3 สัปดาห์ละครั้ง
- 4.4 2-3 สัปดาห์ / ครั้ง

4.5 เดือนละครั้ง

4.6 อื่นๆ

5. การเรียนรู้การใช้ฐานข้อมูลเอกสารออนไลน์ ของข้าราชการกระทรวงการต่างประเทศ เป็นคำถามปลายเปิด แบบเลือกตอบหลายคำตอบ ได้แก่

5.1 การอบรม

5.2 การสอบถามเจ้าหน้าที่จัดเก็บเอกสาร

5.3 การสอบถามผู้ที่เคยใช้ หรือผู้ร่วมงาน

5.4 จากคู่มือ หรือเอกสารแนะนำการใช้ระบบ

5.5 จากคำแนะนำบนหน้าจอรูขุมูล

5.6 การทดลองสืบค้นด้วยตัวเอง

5.7 ใช้ประสบการณ์การสืบค้นรายการออนไลน์จากแหล่งสารนิเทศอื่น

5.8 อื่นๆ

6. การใช้ทางเลือกในหน้าจอเมนูหลักของฐานข้อมูลเอกสารออนไลน์ ของข้าราชการกระทรวงการต่างประเทศ เป็นคำถามปลายเปิด แบบเลือกตอบหลายคำตอบ ได้แก่

6.1 ชื่อแฟ้ม

6.2 แฟ้มส่งมอบกองบรรณสาร

6.3 ค้นหา

6.4 รหัสแฟ้ม

6.5 พิมพ์รายงาน

7. การใช้ทางเลือกในหน้าจอค้นหาการสืบค้นฐานข้อมูลเอกสารออนไลน์ ของข้าราชการกระทรวงการต่างประเทศ เป็นคำถามปลายเปิด แบบเลือกตอบหลายคำตอบ ได้แก่

7.1 หน่วยงาน

7.2 ประเทศ

7.3 กลุ่มงาน

7.4 ลักษณะงาน

7.5 หัวเรื่องหลัก

7.6 หัวเรื่องรอง

7.7 ปี พ.ศ.

7.8 เลขที่แฟ้ม

7.9 ชื่อแฟ้ม

7.10 สถานะแฟ้ม

- 7.11 คำค้น
- 7.12 สถานที่เก็บ
- 7.13 สถานะการใช้งาน
- 7.14 สถานะการส่งมอบกองบรรณสาร
- 7.15 หมายเหตุ

8. เนื้อหาที่ใช้สืบค้นในฐานะข้อมูลเอกสารออนไลน์ ของข้าราชการกระทรวงการต่างประเทศ ผู้วิจัยได้ประมวลมาจาก *บัญชีการแบ่งกลุ่ม เรื่อง ลักษณะงานและหัวเรื่องย่อย* จัดทำโดยกองบรรณสารและห้องสมุด สำนักงานปลัดกระทรวง กระทรวงการต่างประเทศ เป็นคำถามปลายเปิด แบบเลือกตอบหลายคำตอบ ได้แก่

- 8.1 การบริหาร
- 8.2 การคลัง
- 8.3 บุคลากร
- 8.4 พัสตุและครุภัณฑ์
- 8.5 สารบรรณและเอกสาร
- 8.6 อาคารสถานที่และยานพาหนะ
- 8.7 การกงสุล
- 8.8 การทูตและพิธีการทูต
- 8.9 นิติกรรมและสัญชาติ
- 8.10 หนังสือเดินทาง
- 8.11 การตรวจลงตรา
- 8.12 การทหาร
- 8.13 การเมืองและความสัมพันธ์
- 8.14 เขตแดน ชายแดนและพรมแดน
- 8.15 องค์การระหว่างประเทศ
- 8.16 การศึกษา
- 8.17 ประชากรและการตั้งถิ่นฐาน
- 8.18 วัฒนธรรม
- 8.19 ข่าวสารทั่วไป
- 8.20 สิทธิมนุษยชน
- 8.21 หนังสือพิมพ์และสิ่งพิมพ์
- 8.22 สตรี เด็ก เยาวชนและครอบครัว

- 8.23 ยาเสพติด
- 8.24 ผู้ลี้ภัย ผู้อพยพและผู้พลัดถิ่น
- 8.25 ผู้สูงอายุ และผู้พิการ
- 8.26 การพัฒนาสังคม
- 8.27 การขนส่ง
- 8.28 การคมนาคมและโทรคมนาคม
- 8.29 วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
- 8.30 สิ่งแวดล้อม
- 8.31 คอมพิวเตอร์
- 8.32 อวกาศและดาวเทียม
- 8.33 สาธารณสุข
- 8.34 เศรษฐกิจการค้า
- 8.35 การท่องเที่ยว
- 8.36 การเงินและการธนาคาร
- 8.37 การลงทุน
- 8.38 ทรัพยากรธรรมชาติ
- 8.39 แรงงาน
- 8.40 อุตสาหกรรม
- 8.41 การเกษตร
- 8.42 อื่นๆ

9. การใช้รูปแบบการแสดงผลในการสืบค้นฐานข้อมูลเอกสารออนไลน์  
ของข้าราชการกระทรวงการต่างประเทศ เป็นคำถามปลายเปิด แบบเลือกตอบหลายคำตอบ ได้แก่

- 9.1 การแสดงผลแบบย่อ
- 9.2 การแสดงผลแบบสมบูรณ์
- 9.3 การแสดงทั้งแบบย่อ และแบบสมบูรณ์

ตอนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับปัญหาการใช้ฐานข้อมูลเอกสารออนไลน์ ของข้าราชการ  
กระทรวงการต่างประเทศ ได้แก่

1. คำถามเกี่ยวกับปัญหาในการใช้ฐานข้อมูลเอกสารออนไลน์ ของข้าราชการ  
กระทรวงการต่างประเทศ แบ่งคำถามออกเป็นหัวข้อใหญ่ 3 หัวข้อ ประกอบด้วย ด้านการสืบค้น



จำนวน 16 ข้อ ด้านการแสดงผล จำนวน 8 ข้อ ด้านอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ จำนวน 4 ข้อ เป็นคำถามปลายปิด แบบมาตราประมาณค่า 5 ระดับ ได้แก่

5	หมายถึง	เป็นปัญหามากที่สุด
4	หมายถึง	เป็นปัญหามาก
3	หมายถึง	เป็นปัญหาปานกลาง
2	หมายถึง	เป็นปัญหาน้อย
1	หมายถึง	เป็นปัญหาน้อยที่สุด

2. ข้อเสนอแนะที่เกี่ยวกับการใช้ฐานข้อมูลเอกสารออนไลน์ ของข้าราชการกระทรวงการต่างประเทศ ทั้งในด้านการสืบค้น การแสดงผล อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ และอื่นๆ เป็นคำถามปลายเปิด

#### การทดสอบแบบสอบถาม

ผู้วิจัยได้ทดสอบแบบสอบถามกับเจ้าหน้าที่จัดเก็บเอกสารส่วนกลาง กระทรวงการต่างประเทศ จำนวน 24 คน ซึ่งไม่ใช่กลุ่มประชากร ในระหว่างวันที่ 6 มีนาคม ถึง 17 เมษายน 2549 โดยได้รับแบบสอบถามกลับคืนมา 18 ชุด

จากการทดสอบแบบสอบถามพบว่า เครื่องมือที่ใช้ในการดำเนินการวิจัยมีความไม่ชัดเจนในบางข้อ และต้องแก้ไข ปรับปรุงให้สมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ดังนี้

1. แบบสอบถาม ตอนที่ 2 คำถามข้อที่ 6 “ท่านเรียนรู้การใช้ฐานข้อมูลเอกสารออนไลน์ (ระบบจัดเก็บเอกสารส่วนกลาง) จากแหล่งใด” ได้เปลี่ยนจากคำถามปลายปิด เลือกตอบคำตอบเดียวเป็นคำถามปลายปิดแบบเลือกตอบหลายคำตอบ
2. แบบสอบถาม ตอนที่ 2 คำถามข้อที่ 7 จากภาพที่ 1 ในหน้าจอเมนูหลัก ของฐานข้อมูลเอกสารออนไลน์ (ระบบจัดเก็บเอกสารส่วนกลาง) “ท่านใช้ทางเลือกใดในการสืบค้น” ได้เปลี่ยนจากคำถามปลายปิด เลือกตอบคำตอบเดียวเป็นคำถามปลายปิดแบบเลือกตอบหลายคำตอบ

## การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการนำแบบสอบถามที่แก้ไขแล้ว พร้อมด้วยสำเนาหนังสือขอความร่วมมือในการวิจัย จากคณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (ภาคผนวก) เพื่อขอความร่วมมือจากข้าราชการกระทรวงการต่างประเทศประจำกรมต่างๆ ที่ใช้ฐานข้อมูลเอกสารออนไลน์ จำนวน 429 ชุด ในระหว่างวันที่ 8 พฤษภาคม ถึง 30 มิถุนายน 2549 ผู้วิจัยดำเนินการแจกแบบสอบถาม โดยไปยื่นที่เลขานุการกรม ด้วยตนเอง จำนวน 3 ฝ่าย ได้แก่ กองบรรณสารและห้องสมุด กองการเจ้าหน้าที่ และกรมพิธีการทูต และให้เจ้าหน้าที่จัดเก็บเอกสารส่วนกลาง เป็นผู้ดำเนินการไปยื่นแก่เลขานุการกรมแทน จำนวน 9 ฝ่าย ได้แก่ กรมยุโรป กรมสารนิเทศ กรมสนธิสัญญาและกฎหมาย กรมองค์การระหว่างประเทศ กรมอาเซียน กรมเอเชียตะวันออก กรมเอเชียใต้ ตะวันออกกลางและแอฟริกา และ สำนักนโยบายและแผน สำนักงานปลัดกระทรวง

ผู้วิจัยได้รับความอนุเคราะห์จากเจ้าหน้าที่จัดเก็บเอกสารส่วนกลาง ในการแจกแบบสอบถามทุกฝ่าย จากการแจกแบบสอบถามที่แจกไปตามจำนวนกลุ่มประชากร 429 คน ได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาทั้งหมด 312 ชุด คิดเป็นร้อยละ 72.72

## การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามทั้งหมดมาวิเคราะห์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปสถิติทางสังคมศาสตร์สำหรับวินโดวส์ (Statistical Packages for the Social Science : SPSS for windows) โดยใช้วิธีการทางสถิติ ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ หน่วยงานที่สังกัด ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลโดยการแจกแจงความถี่ และหาค่าร้อยละ

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพการใช้ฐานข้อมูลเอกสารออนไลน์ในด้านการใช้ สาเหตุที่ไม่เคยใช้ วัตถุประสงค์ในการใช้ ความถี่ในการใช้ การเรียนรู้การใช้ ทางเลือกที่ใช้ในหน้าจอเมนูหลัก ทางเลือกที่ใช้ในหน้าจอค้นหา เนื้อหาที่ใช้สืบค้น และการใช้รูปแบบการแสดงผล ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลโดยแจกแจงความถี่ และหาค่าร้อยละ

ตอนที่ 3 ระดับของปัญหาการใช้ฐานข้อมูลเอกสารออนไลน์ ของข้าราชการกระทรวงการต่างประเทศ ซึ่งเป็นข้อมูลที่เป็นมาตราประมาณค่า ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยได้กำหนดการแปลความหมายของค่าเฉลี่ย ดังนี้

4.51 – 5.00	หมายถึง	เป็นปัญหามากที่สุด	(มส)
3.51 – 4.50	หมายถึง	เป็นปัญหามาก	(ม)
2.51 – 3.50	หมายถึง	เป็นปัญหาปานกลาง	(ป)
1.51 – 2.50	หมายถึง	เป็นปัญหาน้อย	(น)
1.00 – 1.50	หมายถึง	เป็นปัญหาน้อยที่สุด	(นส)

เมื่อได้วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการคำนวณหาค่าสถิติ และสรุปข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามแล้ว ผู้วิจัยได้นำเสนอข้อมูลที่ได้ในรูปแบบตาราง และการบรรยาย โดยจำแนกตามหน่วยงานที่ผู้ตอบแบบสอบถามสังกัด ดังรายละเอียดผลการวิเคราะห์ข้อมูลในบทที่ 4 และสรุปอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ในบทที่ 5

สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษา เรื่อง การใช้งานข้อมูลเอกสารออนไลน์ ของข้าราชการกระทรวงการต่างประเทศ ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเป็น 3 ตอน ดังนี้

- ตอนที่ 1 ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม (ตารางที่ 2)
- ตอนที่ 2 สภาพการใช้งานข้อมูลเอกสารออนไลน์ ของข้าราชการกระทรวงการต่างประเทศ ในด้านการใช้ สาเหตุที่ไม่ใช้ วัตถุประสงค์ในการใช้ ความถี่ในการใช้ การเรียนรู้การใช้ ทางเลือกที่ใช้สืบค้น เนื้อหาที่ใช้สืบค้น และการใช้รูปแบบการแสดงผล (ตารางที่ 3-11)
- ตอนที่ 3 ปัญหาการใช้งานข้อมูลเอกสารออนไลน์ ของข้าราชการกระทรวงการต่างประเทศ ในด้านการสืบค้น การแสดงผล อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ และอื่นๆ (ตารางที่ 12-17)

ในการนำเสนอตารางผู้วิจัยได้ใช้คำย่อแทนหน่วยงานของกระทรวงการต่างประเทศ 12 หน่วยงาน ดังนี้

บรรณฯ	หมายถึง	กองบรรณสารและห้องสมุด
พิธีฯ	หมายถึง	กรมพิธีการทูต
ยุโรป	หมายถึง	กรมยุโรป
สนธิฯ	หมายถึง	กรมสนธิสัญญาและกฎหมาย
สารนิเทศ	หมายถึง	กรมสารนิเทศ
องค์การฯ	หมายถึง	กรมองค์การระหว่างประเทศ
อเมริกาฯ	หมายถึง	กรมอเมริกาและแปซิฟิกใต้
อาเซียน	หมายถึง	กรมอาเซียน
เอเชียตอ.	หมายถึง	กรมเอเชียตะวันออก
เอเชียใต้ฯ	หมายถึง	กรมเอเชียใต้ ตะวันออกกลางและแอฟริกา
จนท.ฯ	หมายถึง	กองการเจ้าหน้าที่ สำนักงานปลัดกระทรวง
นโยบายฯ	หมายถึง	สำนักนโยบายและแผน สำนักงานปลัดกระทรวง

## ตอนที่ 1 ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการแจกแบบสอบถามทั้งหมด 429 ชุด แก่ข้าราชการกระทรวงการต่างประเทศ ผู้วิจัยได้รับกลับคืนมา จำนวน 312 ชุด ซึ่งเป็นแบบสอบถามที่สามารถนำมาวิเคราะห์ได้ทั้งหมด โดยผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามคืนครบถ้วนจำนวน 9 ชุด จากข้าราชการกองบรรณสารและห้องสมุด เมื่อจำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด พบว่า จำนวนมากที่สุด 34 คน (ร้อยละ 10.90) เป็นข้าราชการกรมเอเชียใต้ ตะวันออกกลางและแอฟริกา รองลงมาตามลำดับ จำนวนใกล้เคียง 33 คน (ร้อยละ 10.58) กรมองค์การระหว่างประเทศ และจำนวน 31 คน (ร้อยละ 9.94) กรมสนธิสัญญาและกฎหมาย จำนวนน้อยที่สุด 9 คน (ร้อยละ 2.89) เป็นข้าราชการกองบรรณสารและห้องสมุด (ตารางที่ 2)

## ตารางที่ 2 จำนวนแบบสอบถามที่ส่งและได้รับคืน

หน่วยงาน	ส่ง	รับคืน	
	จำนวน	จำนวน	ร้อยละ
กองบรรณสารและห้องสมุด	9	9	2.89
กรมพิธีการทูต	51	27	8.65
กรมยุโรป	34	31	9.94
กรมสนธิสัญญาและกฎหมาย	43	26	8.33
กรมสารนิเทศ	49	28	8.97
กรมองค์การระหว่างประเทศ	37	33	10.58
กรมอเมริกาและแปซิฟิกใต้	32	28	8.97
กรมอาเซียน	37	28	8.97
กรมเอเชียตะวันออก	44	29	9.30
กรมเอเชียใต้ ตะวันออกกลางและแอฟริกา	41	34	10.90
กองการเจ้าหน้าที่	36	24	7.69
สำนักนโยบายและแผน	16	15	4.81
<b>รวม</b>	<b>429</b>	<b>312</b>	<b>100.00</b>

## ตอนที่ 2 สภาพการใช้ฐานข้อมูลเอกสารออนไลน์ ของข้าราชการกระทรวงการต่างประเทศ

ประกอบด้วย ข้อมูลเกี่ยวกับ การใช้ สาเหตุที่ไม่ใช้ วัตถุประสงค์ในการใช้ ความถี่ในการใช้ การเรียนรู้การใช้ ทางเลือกในหน้าจอเมนูหลัก ทางเลือกที่ใช้ในหน้าจอค้นหา เนื้อหาที่ใช้

สืบค้น และการใช้รูปแบบการแสดงผล ในการใช้ฐานข้อมูลเอกสารออนไลน์ ของข้าราชการ  
กระทรวงการต่างประเทศ

## 2.1 การใช้ฐานข้อมูลเอกสารออนไลน์

จากการสอบถามข้าราชการจำนวน 312 คน พบว่า ข้าราชการส่วนใหญ่ จำนวน  
179 คน (ร้อยละ 57.37) ไม่เคยใช้ฐานข้อมูลเอกสารออนไลน์ ส่วนผู้ที่เคยใช้ฐานข้อมูลเอกสาร  
ออนไลน์ มีจำนวน 133 คน (ร้อยละ 42.63)

เมื่อพิจารณาตามหน่วยงานที่สังกัด พบว่า ข้าราชการทั้งหมดของกองบรรณสาร  
และห้องสมุดจำนวน 9 คน (ร้อยละ 100.00) เคยใช้ฐานข้อมูลเอกสารออนไลน์ หน่วยงานที่มี  
ข้าราชการ ร้อยละ 50.00 ขึ้นไปเคยใช้ฐานข้อมูลเอกสารออนไลน์มี 2 หน่วยงาน คือ กรมเอเชียใต้  
ตะวันออกกลางและแอฟริกา จำนวน 19 คน (ร้อยละ 55.88) และ กรมอเมริกาและแปซิฟิกใต้  
จำนวน 14 คน (ร้อยละ 50.00) หน่วยงานที่มีข้าราชการจำนวนน้อยที่สุดเคยใช้ฐานข้อมูลเอกสาร  
ออนไลน์ คือ กองการเจ้าหน้าที่ จำนวน 7 คน (ร้อยละ 29.17) (ตารางที่ 3)

ตารางที่ 3 การใช้ฐานข้อมูลเอกสารออนไลน์

หน่วยงาน	เคยใช้		ไม่ใช้	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
กองบรรณสารและห้องสมุด (N = 9)	9	100.00	-	-
กรมพิธีการทูต (N = 27)	11	40.74	16	59.26
กรมยุโรป (N = 31)	10	32.26	21	67.74
กรมสนธิสัญญาและกฎหมาย (N = 26)	10	38.46	16	61.54
กรมสารนิเทศ (N = 28)	12	42.86	16	57.14
กรมองค์การระหว่างประเทศ (N = 33)	11	33.33	22	66.67
กรมอเมริกาและแปซิฟิกใต้ (N = 28)	14	50.00	14	50.00
กรมอาเซียน (N = 28)	11	39.29	17	60.71
กรมเอเชียตะวันออก (N = 29)	12	41.38	17	58.62
กรมเอเชียใต้ ตะวันออกกลางและแอฟริกา (N = 34)	19	55.88	15	44.12
กองการเจ้าหน้าที่ (N = 24)	7	29.17	17	70.83
สำนักนโยบายและแผน (N = 15)	7	46.67	8	53.33
<b>รวม (N = 312)</b>	<b>133</b>	<b>42.63</b>	<b>179</b>	<b>57.37</b>

## 2.2 สาเหตุที่ไม่ใช้ฐานข้อมูลเอกสารออนไลน์

จากการสอบถามข้าราชการที่ไม่ใช้ฐานข้อมูลเอกสารออนไลน์ จำนวน 179 คน ถึงสาเหตุของการไม่ใช้ฐานข้อมูลเอกสารออนไลน์ ซึ่งได้แก่ มีเจ้าหน้าที่ช่วยสืบค้นฐานข้อมูล ไม่มี ความจำเป็นต้องให้ ไม่ทราบว่ามีระบบนี้ ไม่เข้าใจวิธีใช้ และฐานข้อมูลไม่มีสารนิเทศที่ตรงกับ ความต้องการ

ผลการวิจัยโดยรวม พบว่า ข้าราชการส่วนใหญ่ จำนวน 120 คน (ร้อยละ 67.04) ระบุว่า มีเจ้าหน้าที่ช่วยสืบค้นฐานข้อมูล รองลงมาตามลำดับ จำนวน 62 คน (ร้อยละ 34.64) ระบุว่าไม่เข้าใจวิธีใช้ และจำนวน 30 คน (ร้อยละ 16.76) ระบุว่าไม่ทราบว่ามีระบบนี้ จำนวนน้อย ที่สุด 22 คน (ร้อยละ 12.29) ระบุว่าไม่มีความจำเป็นต้องให้ และไม่มีผู้ใดระบุว่าฐานข้อมูลไม่มี สารนิเทศที่ตรงกับความต้องการ

เมื่อพิจารณาตามหน่วยงานที่สังกัด พบว่า ข้าราชการจำนวนมากที่สุดของ ทุกหน่วยงาน ระบุว่า มีเจ้าหน้าที่ช่วยสืบค้นฐานข้อมูล

ข้าราชการจำนวนรองลงมาของหน่วยงานต่างๆ ระบุสาเหตุต่อไปนี้

ข้าราชการของ 8 หน่วยงาน ระบุว่าไม่เข้าใจวิธีใช้ ได้แก่ กรมพิธีการทูต (4 คน) กรมสนธิสัญญาและกฎหมาย (8 คน) กรมสารนิเทศ (6 คน) กรมองค์การระหว่างประเทศ (8 คน) กรมอเมริกาและแปซิฟิกใต้ (4 คน) กรมเอเชียตะวันออก (5 คน) กรมเอเชียใต้ ตะวันออกกลางและ แอฟริกา (8 คน) และกองการเจ้าหน้าที่ สำนักงานปลัดกระทรวง (7 คน)

ข้าราชการของ 2 หน่วยงาน ระบุว่าไม่ทราบว่ามีระบบนี้ ได้แก่ กรมยุโรป (8 คน) และกรมอาเซียน (6 คน)

ข้าราชการสำนักนโยบายและแผน (3 คน) ระบุว่าไม่มีความจำเป็นต้องให้ (ตารางที่ 4)

ตารางที่ 4 สาเหตุที่ไม่ใช้ฐานข้อมูลเอกสารออนไลน์ จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด

สาเหตุ	พิธีฯ	ยุโรป	สนธิฯ	สารนิเทศ	องค์การฯ	อเมริกาฯ	อาเซียน	เอเชียตอ.	เอเชียใต้	จนท.ฯ	นโยบายฯ	รวม	ร้อยละ
	จำนวน (N=16)	จำนวน (N=21)	จำนวน (N=16)	จำนวน (N=16)	จำนวน (N=22)	จำนวน (N=14)	จำนวน (N=17)	จำนวน (N=17)	จำนวน (N=15)	จำนวน (N=17)	จำนวน (N=8)	จำนวน (N=179)	
มีเจ้าหน้าที่ช่วยสืบค้นฐานข้อมูล	11	12	10	10	19	11	11	13	10	9	4	120	67.04
ไม่มีความจำเป็นต้องใช้	-	2	2	3	6	1	2	1	1	1	3	22	12.29
ไม่ทราบว่ามีการมีระบบนี้	3	8	1	1	1	-	6	2	2	5	1	30	16.76
ไม่เข้าใจวิธีใช้	4	5	8	6	8	4	5	5	8	7	2	62	34.64
ฐานข้อมูลไม่มีสารนิเทศที่ตรงกับความต้องการ	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

\* ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ



## 2.3 วัตถุประสงค์ในการใช้ฐานข้อมูลเอกสารออนไลน์

จากการสอบถามข้าราชการกระทรวงการต่างประเทศ จำนวน 133 คน ถึงวัตถุประสงค์ในการใช้ฐานข้อมูลเอกสารออนไลน์ซึ่งแบ่งออกเป็น 9 ข้อ คือ เพื่อปฏิบัติงานประจำวัน เพื่อกำหนดนโยบาย ความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ เพื่อดำเนินงานด้านการทูต เพื่อค้นหาข้อมูลด้านกฎหมายระหว่างประเทศ เพื่อใช้ในการเจรจาตกลงกับรัฐบาลและองค์กรต่างประเทศ เพื่อเตรียมการประชุม หรือการสัมมนา เพื่อติดตามความก้าวหน้าภายในหน่วยงาน เพื่อทำรายงาน หรือการทำวิจัย และเพื่อค้นหาข้อมูลในเรื่องที่สนใจ

ผลการวิจัยโดยรวม พบว่า ข้าราชการส่วนใหญ่ จำนวน 115 คน (ร้อยละ 86.46) ใช้เพื่อปฏิบัติงานประจำวัน รองลงมาตามลำดับ 31 คน (ร้อยละ 23.31) ใช้เพื่อค้นหาข้อมูลในเรื่องที่สนใจ และใช้เพื่อเตรียมการประชุม หรือการสัมมนา จำนวน 30 คน (ร้อยละ 22.56) ส่วนจำนวนน้อยที่สุด 10 คน (ร้อยละ 7.52) เท่ากัน ใช้เพื่อค้นหาข้อมูลด้านกฎหมายระหว่างประเทศ และใช้เพื่อทำรายงาน หรือ การทำวิจัย

เมื่อพิจารณาตามหน่วยงานที่สังกัด พบว่า ข้าราชการทุกคนของ 3 หน่วยงาน ได้แก่ กองบรรณสารและห้องสมุด กรมยุโรป และกรมองค์การระหว่างประเทศ และข้าราชการส่วนใหญ่ของ 9 หน่วยงาน ได้แก่ กรมยุโรป (8 คน) กรมสารนิเทศ (11 คน) กรมอเมริกาและแปซิฟิกใต้ (12 คน) กรมอาเซียน (9 คน) กรมเอเชียตะวันออก (11 คน) กรมเอเชียใต้ ตะวันออกกลางและแอฟริกา (14 คน) กองการเจ้าหน้าที่ (6 คน) และ สำนักนโยบายและแผน (5 คน) ระบุว่าใช้เพื่อปฏิบัติงานประจำวัน

ข้าราชการจำนวนรองลงมาของหน่วยงานต่างๆ ระบุว่าวัตถุประสงค์ต่อไปนี้

ข้าราชการของ 5 หน่วยงาน ระบุว่าใช้ค้นหาข้อมูลในเรื่องที่สนใจ ได้แก่ กรมพิธีการทูต (5 คน) กรมยุโรป (3 คน) กรมอเมริกาและแปซิฟิกใต้ (4 คน) กรมอาเซียน (3 คน) และ สำนักนโยบายและแผน (4 คน)

ข้าราชการของ 4 หน่วยงาน ระบุว่าใช้เตรียมการประชุม หรือการสัมมนา ได้แก่ กรมสารนิเทศ (3 คน) กรมเอเชียตะวันออก (5 คน) กรมเอเชียใต้ ตะวันออกกลางและแอฟริกา (9 คน) และกองการเจ้าหน้าที่ (2 คน)

ข้าราชการของกรมเอเชียตะวันออก (5 คน) ระบุว่าใช้ดำเนินงานด้านการทูต

ข้าราชการของกรมสนธิสัญญาและกฎหมาย (4 คน) ระบุว่าใช้ค้นคว้าข้อมูลด้านกฎหมายระหว่างประเทศ

ข้าราชการของกรมองค์การระหว่างประเทศ (3 คน) ระบุว่าใช้ในการเจรจาตกลงกับรัฐบาลและองค์กรต่างประเทศ

ข้าราชการของกองบรรณสารและห้องสมุด (2 คน) ระบุว่าใช้ติดตามความก้าวหน้าภายในหน่วยงาน (ตารางที่ 5)

เป็นที่สังเกตว่าข้าราชการกรมอเมริกาและแปซิฟิกใต้ และกรมเอเชียใต้ ตะวันออกกลาง และแอฟริกา ใช้ฐานข้อมูลเอกสารออนไลน์เพื่อวัตถุประสงค์ทั้ง 9 วัตถุประสงค์ และ กรมสนธิสัญญาและกฎหมาย ใช้ฐานข้อมูลเอกสารออนไลน์ 8 วัตถุประสงค์ ได้แก่ ใช้เพื่อปฏิบัติงานประจำวัน กำหนดนโยบาย ความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ ดำเนินงานด้านการทูต ค้นคว้าข้อมูลด้านกฎหมายระหว่างประเทศ ใช้ในการเจรจาตกลงกับรัฐบาลและองค์กรต่างประเทศ เตรียมการประชุม หรือการสัมมนา ติดตามความก้าวหน้าภายในหน่วยงาน ทำรายงาน หรือการทำวิจัย และค้นหาข้อมูลในเรื่องที่สนใจ

สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 5 วัตถุประสงค์ในการใช้ฐานข้อมูลเอกสารออนไลน์ จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด

วัตถุประสงค์	บรรณฯ	พิธีฯ	ยุโรป	สนธิฯ	สารนิเทศ	องค์การฯ	อเมริกาฯ	อาเซียน	เอเชียตอ.	เอเชียใต้ฯ	จนท.ฯ	นโยบายฯ	รวม	ร้อยละ
	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	
	(N=9)	(N=11)	(N=10)	(N=10)	(N=12)	(N=11)	(N=14)	(N=11)	(N=12)	(N=19)	(N=7)	(N=7)	(N=133)	
ปฏิบัติงานประจำวัน	9	11	8	8	11	11	12	9	11	14	6	5	115	86.46
กำหนดนโยบายความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ	-	-	-	2	-	1	3	-	1	2	-	3	12	9.02
ดำเนินการด้านการทูต	-	1	-	1	-	-	3	-	5	8	1	-	19	14.29
ค้นหาข้อมูลด้านกฎหมายระหว่างประเทศ	1	-	-	4	-	-	1	-	3	1	-	-	10	7.52
ใช้ในการเจรจาตกลงกับรัฐบาลและองค์กรต่างประเทศ	-	1	-	2	1	3	1	-	-	4	-	-	12	9.02
เตรียมการประชุม หรือ การสัมมนา	-	1	1	1	3	1	3	1	5	9	2	3	30	22.56
ติดตามความก้าวหน้าภายในหน่วยงาน	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	-	1	14	10.53
ทำรายงาน หรือ การทำวิจัย	1	1	2	2	-	-	1	1	-	1	-	1	10	7.52
ค้นหาข้อมูลในเรื่องที่สนใจ	1	5	3	-	1	2	4	3	2	5	1	4	31	23.31
<b>รวมวัตถุประสงค์</b>	<b>5</b>	<b>7</b>	<b>5</b>	<b>8</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>9</b>	<b>5</b>	<b>7</b>	<b>9</b>	<b>4</b>	<b>6</b>		

\* ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

## 2.4 ความถี่ในการใช้ฐานข้อมูลเอกสารออนไลน์

จากการสอบถามข้าราชการกระทรวงการต่างประเทศ จำนวน 133 คน ถึงความถี่ในการใช้ฐานข้อมูลเอกสารออนไลน์ ซึ่งจำแนกเป็น ทุกวัน 2-3 วัน/สัปดาห์ สัปดาห์ละครั้ง 2-3 สัปดาห์/ครั้ง และเดือนละครั้ง

ผลการวิจัยโดยรวม พบว่า ข้าราชการจำนวนมากที่สุด 50 คน (ร้อยละ 37.59) ใช้ฐานข้อมูลเอกสารออนไลน์ทุกวัน รองลงมาตามลำดับ จำนวน 28 คน (ร้อยละ 21.05) ใช้ 2-3 ครั้ง/สัปดาห์ และจำนวน 27 คน (ร้อยละ 20.30) ใช้สัปดาห์ละครั้ง จำนวนน้อยที่สุด จำนวน 10 คน (ร้อยละ 7.52) ใช้ 2-3 สัปดาห์/ครั้ง

เมื่อพิจารณาตามหน่วยงานที่สังกัด พบว่า ข้าราชการจำนวนมากที่สุดของ 8 หน่วยงาน ระบุว่าใช้ฐานข้อมูลเอกสารออนไลน์ทุกวัน ได้แก่ กองบรรณสารและห้องสมุด (7 คน) กรมพิธีการทูต (6 คน) กรมยุโรป (6 คน) กรมสนธิสัญญาและกฎหมาย (6 คน) กรมอาเซียน (5 คน) กรมสารนิเทศ (7 คน) กรมองค์การระหว่างประเทศ (4 คน) และ กรมอเมริกาและแปซิฟิกใต้ (5 คน)

ข้าราชการจำนวนมากที่สุดของ 3 หน่วยงาน ระบุว่าใช้ฐานข้อมูลเอกสารออนไลน์สัปดาห์ละครั้ง ได้แก่ กรมเอเชียตะวันออก (5 คน) กรมเอเชียใต้ ตะวันออกกลางและแอฟริกา (10 คน) และ สำนักนโยบายและแผน (3 คน)

ข้าราชการจำนวนมากที่สุดของกองการเจ้าหน้าที่ (2 คน) เท่ากัน ระบุว่าใช้ฐานข้อมูลเอกสารออนไลน์ทุกวัน สัปดาห์ละครั้ง และเดือนละครั้ง

ข้าราชการจำนวนรองลงมาของหน่วยงานต่างๆ ระบุความถี่ต่อไปนี้

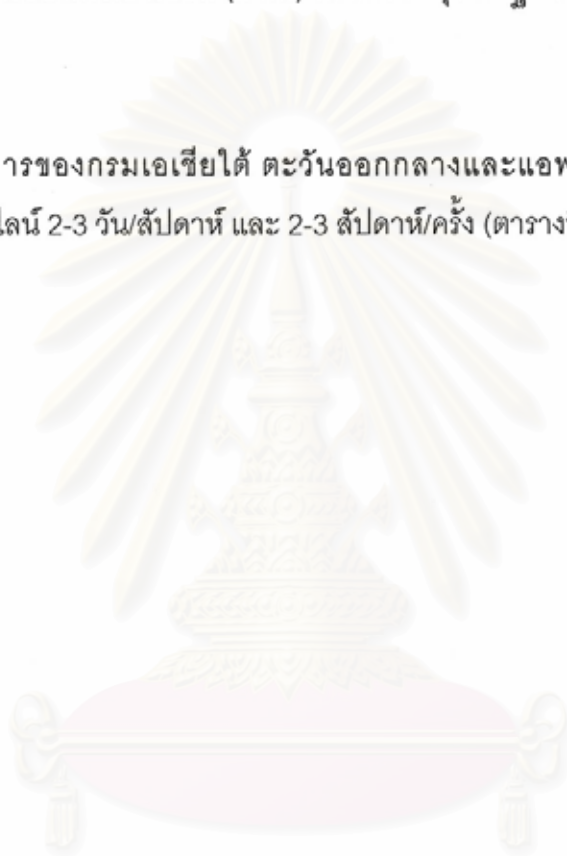
ข้าราชการของ 7 หน่วยงาน ระบุว่าใช้ฐานข้อมูลเอกสารออนไลน์ 2-3 วัน/สัปดาห์ ได้แก่ กองบรรณสารและห้องสมุด (2 คน) กรมพิธีการทูต (3 คน) กรมสารนิเทศ (4 คน) กรมองค์การระหว่างประเทศ (3 คน) กรมอเมริกาและแปซิฟิกใต้ (3 คน) กรมเอเชียตะวันออก (3 คน) และกองการเจ้าหน้าที่ (1 คน)

ข้าราชการของ 2 หน่วยงาน ระบุว่าใช้ฐานข้อมูลเอกสารออนไลน์เดือนละครั้ง ได้แก่ กรมสนธิสัญญาและกฎหมาย (2 คน) และ สำนักนโยบายและแผน (2 คน)

ข้าราชการของกรมยุโรป (2 คน) เท่ากัน ระบุว่าใช้ฐานข้อมูลเอกสารออนไลน์ 2-3 วัน/สัปดาห์ และเดือนละครั้ง

ข้าราชการของกรมอาเซียน (2 คน) เท่ากัน ระบุว่าใช้ฐานข้อมูลเอกสารออนไลน์สัปดาห์ละครั้ง และเดือนละครั้ง

ข้าราชการของกรมเอเชียใต้ ตะวันออกกลางและแอฟริกา (4 คน) เท่ากัน ระบุว่าใช้ฐานข้อมูลเอกสารออนไลน์ 2-3 วัน/สัปดาห์ และ 2-3 สัปดาห์/ครั้ง (ตารางที่ 6)



สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 6 ความถี่ในการใช้ฐานข้อมูลเอกสารออนไลน์ จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด

ความถี่	บรรณฯ	พิธีฯ	ยุโรป	สนธิฯ	สารนิเทศ	องค์การฯ	อเมริกาฯ	อาเซียน	เอเชียตอ.	เอเชียใต้ฯ	จนท.ฯ	นโยบายนฯ	รวม	ร้อยละ
	จำนวน (N=9)	จำนวน (N=11)	จำนวน (N=10)	จำนวน (N=10)	จำนวน (N=12)	จำนวน (N=11)	จำนวน (N=14)	จำนวน (N=11)	จำนวน (N=12)	จำนวน (N=19)	จำนวน (N=7)	จำนวน (N=7)	จำนวน (N=133)	
ทุกวัน	7	6	6	6	7	4	5	5	1	-	2	-	50	37.59
2-3 วัน / สัปดาห์	2	3	2	1	4	3	3	1	3	4	1	1	28	21.05
สัปดาห์ละครั้ง	-	-	-	1	1	1	2	2	5	10	2	3	27	20.30
2-3 สัปดาห์ / ครั้ง	-	-	-	-	-	2	2	-	1	4	-	1	10	7.52
เดือนละครั้ง	-	2	2	2	-	1	2	2	2	1	2	2	18	13.54

## 2.5 การเรียนรู้การใช้ฐานข้อมูลเอกสารออนไลน์

จากการสอบถามข้าราชการกระทรวงการต่างประเทศ จำนวน 133 คน ถึงวิธีการเรียนรู้การใช้ฐานข้อมูลเอกสารออนไลน์ ซึ่งจำแนกได้ 7 วิธี คือ จากการอบรม จากการสอบถามเจ้าหน้าที่จัดเก็บเอกสาร จากการสอบถามผู้ที่เคยใช้ หรือผู้ร่วมงาน จากคู่มือ หรือเอกสารแนะนำการใช้ระบบ จากคำแนะนำบนหน้าจอฐานข้อมูล จากการทดลองสืบค้นด้วยตนเอง และจากการใช้ประสบการณ์การสืบค้นรายการออนไลน์จากแหล่งสารนิเทศอื่น

ผลการวิจัยโดยรวม พบว่า ข้าราชการจำนวนมากที่สุด จำนวน 64 คน (ร้อยละ 48.12) เรียนรู้จากการสอบถามเจ้าหน้าที่จัดเก็บเอกสาร รองลงมาตามลำดับ จำนวน 55 คน (ร้อยละ 41.35) เรียนรู้จากการอบรม และจำนวน 39 คน (ร้อยละ 29.32) เรียนรู้จากการสอบถามผู้ที่เคยใช้ หรือผู้ร่วมงาน จำนวนน้อยที่สุด 4 คน (ร้อยละ 3.01) เรียนรู้จากการใช้ประสบการณ์การสืบค้นรายการออนไลน์จากแหล่งสารนิเทศอื่น

เมื่อพิจารณาตามหน่วยงานที่สังกัด พบว่า ข้าราชการทุกคนของกรมองค์การระหว่างประเทศ และจำนวนมากที่สุดของ 4 หน่วยงาน ได้แก่ กรมพิธีการทูต (7 คน) กรมยุโรป (6 คน) กรมสนธิสัญญาและกฎหมาย (4 คน) และกรมสารนิเทศ (11 คน) เรียนรู้จากการอบรม

ข้าราชการจำนวนมากที่สุดของ 4 หน่วยงาน ได้แก่ กรมเอเชียตะวันออก (11 คน) กรมเอเชียใต้ ตะวันออกกลางและแอฟริกา (16 คน) กองการเจ้าหน้าที่ (5 คน) และ สำนักนโยบายและแผน (4 คน) เรียนรู้จากการสอบถามเจ้าหน้าที่จัดเก็บเอกสาร

ข้าราชการจำนวนมากที่สุดของกองบรรณสารและห้องสมุด (6 คน) เรียนรู้จากการสอบถามผู้ที่เคยใช้ หรือผู้ร่วมงาน

ข้าราชการจำนวนมากที่สุดของ 2 หน่วยงานเท่ากัน เรียนรู้จากการอบรม และการสอบถามเจ้าหน้าที่ ได้แก่ กรมอเมริกา และแปซิฟิกใต้ (6 คน) เท่ากัน และกรมอาเซียน (5 คน)

ข้าราชการจำนวนรองลงมาของหน่วยงานต่างๆ ระบุวิธีการเรียนรู้ต่อไปนี้

ข้าราชการของ 3 หน่วยงาน เรียนรู้จากการสอบถามผู้ที่เคยใช้ หรือผู้ร่วมงาน ได้แก่ กรมยุโรป (4 คน) กรมเอเชียตะวันออก (8 คน) และ สำนักนโยบายและแผน (3 คน)

ข้าราชการของ 2 หน่วยงาน เรียนรู้จากการสอบถามเจ้าหน้าที่จัดเก็บเอกสาร ได้แก่ กรมสนธิสัญญาและกฎหมาย (2 คน) และกรมองค์การระหว่างประเทศ (5 คน)

ข้าราชการของ 2 หน่วยงาน เรียนรู้จากการทดลองสืบค้นด้วยตัวเอง ได้แก่ กรมเอเชียใต้ ตะวันออกกลางและแอฟริกา (3 คน) และกองการเจ้าหน้าที่ (2 คน)

ข้าราชการของ 2 หน่วยงาน เรียนรู้จากการสอบถามผู้ที่เคยใช้ หรือผู้ร่วมงาน และการทดลองสืบค้นด้วยตัวเอง ได้แก่ กรมสารนิเทศ (5 คน) เท่ากัน และข้าราชการกรมอาเซียน (2 คน) เท่ากัน

ข้าราชการของกรมพิธีการทูต (4 คน) เท่ากัน เรียนรู้จากการสอบถามเจ้าหน้าที่จัดเก็บเอกสาร และการสอบถามผู้ที่เคยใช้ หรือผู้ร่วมงาน

ข้าราชการของกองบรรณสารและห้องสมุด (3 คน) เท่ากัน เรียนรู้จากการอบรม และการทดลองสืบค้นด้วยตัวเอง

ข้าราชการของกรมอเมริกาและแปซิฟิกใต้ (2 คน) เรียนรู้จากคำแนะนำบนหน้าจอรูานข้อมูล (ตารางที่ 7)

สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



ตารางที่ 7 การเรียนรู้การใช้ฐานข้อมูลเอกสารออนไลน์ จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด

วิธีการเรียนรู้	บรรณฯ	พิธีฯ	ยุโรป	สนธิฯ	สารนิเทศ	องค์การฯ	อเมริกาฯ	อาเซียน	เอเชียตอ.	เอเชียใต้ฯ	จนท.ฯ	นโยบายฯ	รวม	ร้อยละ
	จำนวน (N=9)	จำนวน (N=11)	จำนวน (N=10)	จำนวน (N=10)	จำนวน (N=12)	จำนวน (N=11)	จำนวน (N=14)	จำนวน (N=11)	จำนวน (N=12)	จำนวน (N=19)	จำนวน (N=7)	จำนวน (N=7)	จำนวน (N=133)	
อบรม	3	7	6	4	11	11	6	5	-	1	1	-	55	41.35
สอบถามเจ้าหน้าที่จัดเก็บเอกสาร	1	4	3	2	2	5	6	5	11	16	5	4	64	48.12
สอบถามผู้ที่เคยใช้ หรือ ผู้ร่วมงาน	6	4	4	-	5	3	1	2	8	2	1	3	39	29.32
จากคู่มือ หรือ เอกสารแนะนำการใช้ระบบ	1	3	1	1	-	1	1	-	-	-	-	1	9	6.77
จากคำแนะนำบนหน้าจอฐานข้อมูล	2	1	-	1	-	-	2	-	1	-	-	-	7	5.26
ทดลองสืบค้นด้วยตัวเอง	3	-	3	-	5	4	-	2	-	3	2	1	23	17.29
ใช้ประสบการณ์การสืบค้นรายการออนไลน์ จาก แหล่งสารนิเทศอื่น	-	1	1	-	1	-	-	1	-	-	-	-	4	3.01

\* ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

## 2.6 ทางเลือกที่ใช้สืบค้นในหน้าจอเมนูหลัก ของฐานข้อมูลเอกสารออนไลน์

จากการสอบถามข้าราชการกระทรวงการต่างประเทศ จำนวน 133 คน ถึงทางเลือกที่ใช้ในหน้าจอเมนูหลัก ของฐานข้อมูลเอกสารออนไลน์ ซึ่งมี 5 ทางเลือก คือ ชื่อแฟ้ม แฟ้มส่งมอบ กองบรรณสาร ค้นหา รหัสแฟ้ม และพิมพ์รายงาน

ผลการวิจัยโดยรวม พบว่า ข้าราชการส่วนใหญ่ จำนวน 86 คน (ร้อยละ 64.66) เท่ากัน ใช้ทางเลือกชื่อแฟ้ม และทางเลือกค้นหา รองลงมาตามลำดับ จำนวน 38 คน (ร้อยละ 28.57) ใช้ทางเลือก รหัสแฟ้ม และจำนวน 17 คน (ร้อยละ 12.78) ใช้ทางเลือกแฟ้มส่งมอบกองบรรณสาร จำนวนน้อยที่สุด 13 คน (ร้อยละ 9.77) ใช้ทางเลือกพิมพ์รายงาน

เมื่อพิจารณาตามหน่วยงานที่สังกัด พบว่า ข้าราชการจำนวนมากที่สุดของ 6 หน่วยงาน ใช้ทางเลือกชื่อแฟ้ม ได้แก่ กรมสนธิสัญญาและกฎหมาย (6 คน) กรมสารนิเทศ (11 คน) กรมองค์การระหว่างประเทศ (9 คน) กรมอเมริกาและแปซิฟิกใต้ (10 คน) กรมเอเชียตะวันออก (11 คน) และกองการเจ้าหน้าที่ (4 คน)

ส่วนข้าราชการจำนวนมากที่สุดของอีก 6 หน่วยงานเท่ากัน ใช้ทางเลือกค้นหา ได้แก่ กองบรรณสารและห้องสมุด (8 คน) กรมพิธีการทูต (10 คน) กรมยุโรป (7 คน) กรมอาเซียน (7 คน) กรมเอเชียใต้ ตะวันออกกลางและแอฟริกา (12 คน) และสำนักงานนโยบายและแผน (5 คน)

ข้าราชการจำนวนรองลงมาของหน่วยงานต่างๆ ระบุทางเลือกที่ใช้ต่อไปนี้

ข้าราชการของ 6 หน่วยงาน ใช้ทางเลือกชื่อแฟ้ม ได้แก่ กองบรรณสารและห้องสมุด (5 คน) กรมพิธีการทูต (5 คน) กรมยุโรป (5 คน) กรมอาเซียน (6 คน) กรมเอเชียใต้ ตะวันออกกลางและแอฟริกา (10 คน) และ สำนักงานนโยบายและแผน (4 คน)

ข้าราชการของ 5 หน่วยงาน ใช้ทางเลือกค้นหา ได้แก่ กรมสนธิสัญญาและกฎหมาย (4 คน) กรมสารนิเทศ (10 คน) กรมองค์การระหว่างประเทศ (5 คน) กรมอเมริกาและแปซิฟิกใต้ (9 คน) และกองการเจ้าหน้าที่ (3 คน)

ข้าราชการของกรมเอเชียตะวันออก (7 คน) ใช้ทางเลือกรหัสแฟ้ม (ตารางที่ 8)

เป็นที่สังเกตว่าข้าราชการ 7 หน่วยงาน คือ กองบรรณสารและห้องสมุด กรมพิธีการทูต  
กรมยุโรป กรมสนธิสัญญาและกฎหมาย กรมสารนิเทศ กรมอเมริกาและแปซิฟิกใต้ และกรมอาเซียน  
ใช้ทางเลือกทั้ง 5 ทางเลือก



สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 8 ทางเลือกที่ใช้สืบค้นในหน้าจอเมนูหลัก ของฐานข้อมูลเอกสารออนไลน์ จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด

หน่วยงาน	บรรณฯ	พิธีฯ	ยุโรป	สนธิฯ	สารนิเทศ	องค์การฯ	อเมริกาฯ	อาเซียน	เอเชียตอ.	เอเชียใต้ฯ	จนท.ฯ	นโยบายฯ	รวม	ร้อยละ
	จำนวน (N=9)	จำนวน (N=11)	จำนวน (N=10)	จำนวน (N=10)	จำนวน (N=12)	จำนวน (N=11)	จำนวน (N=14)	จำนวน (N=11)	จำนวน (N=12)	จำนวน (N=19)	จำนวน (N=7)	จำนวน (N=7)	จำนวน (N=133)	
ชื่อแฟ้ม	5	5	5	6	11	9	10	6	11	10	4	4	86	64.66
แฟ้มส่งมอบกองบรรณสาร	3	1	1	1	4	2	1	4	-	-	-	-	17	12.78
ค้นหา	8	10	7	4	10	5	9	7	6	12	3	5	86	64.66
รหัสแฟ้ม	3	4	1	3	7	3	5	3	7	-	-	2	38	28.57
พิมพ์รายงาน	3	1	1	2	3	-	1	2	-	-	-	-	13	9.77

\* ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

## 2.7 ทางเลือกที่ใช้สืบค้นในหน้าจอค้นหา ของฐานข้อมูลเอกสารออนไลน์

จากการให้ข้าราชการ จำนวน 133 คน พิจารณาทางเลือกต่างๆ ในหน้าจอค้นหาของฐานข้อมูลเอกสารออนไลน์ ซึ่งประกอบด้วย 16 ทางเลือก ดังนี้ หน่วยงาน ประเทศ กลุ่มงาน ลักษณะงาน หัวเรื่องหลัก หัวเรื่องรอง ปี พ.ศ. ที่เริ่ม ปี พ.ศ. ที่สิ้นสุด เลขที่แฟ้ม ชื่อแฟ้ม สถานะแฟ้ม คำค้น สถานที่เก็บ สถานะการใช้งาน สถานการณ์ส่งมอบกองบรรณสาร และหมายเหตุ

ผลการวิจัยโดยรวม พบว่า ข้าราชการส่วนใหญ่ จำนวน 126 คน (ร้อยละ 94.74) ใช้ทางเลือกชื่อแฟ้ม รองลงมาตามลำดับ จำนวน 81 คน (ร้อยละ 60.90) ใช้ทางเลือกหน่วยงาน จำนวน 65 คน (ร้อยละ 48.87) ใช้ทางเลือกคำค้น และจำนวน 64 คน (ร้อยละ 48.12) ใช้ทางเลือกประเทศ จำนวนน้อยที่สุด 6 คน (ร้อยละ 4.51) ใช้ทางเลือกสถานะการใช้งาน

เมื่อพิจารณาตามหน่วยงานที่สังกัด พบว่า ข้าราชการทุกคนของ 7 หน่วยงาน ได้แก่ กองบรรณสารและห้องสมุด (9 คน) กรมสารนิเทศ (12 คน) กรมองค์การระหว่างประเทศ (11 คน) กรมอาเซียน (11 คน) กรมเอเชียใต้ ตะวันออกกลางและแอฟริกา (19 คน) กองการเจ้าหน้าที่ และสำนักนโยบายและแผน (7 คน) และข้าราชการจำนวนมากที่สุดของ 5 หน่วยงาน ได้แก่ กรมพิธีการทูต (9 คน) กรมยุโรป (8 คน) กรมสนธิสัญญาและกฎหมาย (9 คน) กรมอเมริกาและแปซิฟิกใต้ (13 คน) และกรมเอเชียตะวันออก (11 คน) ใช้ทางเลือกชื่อแฟ้ม

ข้าราชการจำนวนรองลงมาของหน่วยงานต่างๆ ระบุทางเลือกที่ใช้ต่อไปนี้

ข้าราชการของ 6 หน่วยงานใช้ทางเลือกหน่วยงาน ได้แก่ กรมพิธีการทูต (8 คน) กรมยุโรป (6 คน) กรมอาเซียน (5 คน) กรมเอเชียตะวันออก (8 คน) กรมเอเชียใต้ ตะวันออกกลางและแอฟริกา (11 คน) และกองการเจ้าหน้าที่ (3 คน)

ข้าราชการของ 2 หน่วยงานใช้ทางเลือกคำค้น ได้แก่ กรมสารนิเทศ (11 คน) และกรมองค์การระหว่างประเทศ (9 คน)

ข้าราชการของกรมสนธิสัญญาและกฎหมาย (8 คน) ใช้ทางเลือกประเทศ

ข้าราชการสำนักนโยบายและแผน (3 คน) ใช้ทางเลือกหัวเรื่องหลัก

ข้าราชการของกองบรรณสารและห้องสมุด (8 คน) เท่ากัน ใช้ทางเลือกหน่วยงาน และ  
คำค้น

ข้าราชการของกรมอเมริกาและแปซิฟิกใต้ (7 คน) เท่ากัน ใช้ทางเลือกหน่วยงาน และ  
คำค้น (ตารางที่ 9)

เป็นที่สังเกตว่าข้าราชการ 3 หน่วยงาน คือ กองบรรณสารและห้องสมุด กรมองค์การระหว่าง  
ประเทศ และกรมอาเซียนใช้ทางเลือกครบทั้ง 16 ทางเลือก



สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 9 ทางเลือกที่ใช้สืบค้นในหน้าจอค้นหา ของฐานข้อมูลเอกสารออนไลน์ จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด

ทางเลือก	บรรณฯ	พิธีฯ	ยุโรป	สนธิฯ	สารนิเทศ	องค์การฯ	อเมริกาฯ	อาเซียน	เอเชียตอ.	เอเชียใต้ฯ	จนท.ฯ	นโยบายฯ	รวม	ร้อยละ
	จำนวน (N=9)	จำนวน (N=11)	จำนวน (N=10)	จำนวน (N=10)	จำนวน (N=12)	จำนวน (N=11)	จำนวน (N=14)	จำนวน (N=11)	จำนวน (N=12)	จำนวน (N=19)	จำนวน (N=7)	จำนวน (N=7)	จำนวน (N=133)	
หน่วยงาน	8	8	6	5	10	8	7	5	8	11	3	2	81	60.90
ประเทศ	8	5	5	8	6	7	6	4	7	5	2	1	64	48.12
กลุ่มงาน	7	3	4	-	5	3	6	3	2	3	1	-	37	27.82
ลักษณะงาน	7	5	4	3	2	3	6	4	3	7	1	1	46	34.59
หัวเรื่องหลัก	6	4	2	3	7	4	6	4	2	1	1	3	43	32.33
หัวเรื่องรอง	4	3	2	-	1	3	1	2	-	1	1	-	18	13.53
ปี พ.ศ. ที่เริ่ม	5	4	3	1	5	4	1	2	5	2	-	-	32	24.06
ปี พ.ศ. ที่สิ้นสุด	3	3	-	1	2	2	-	1	-	-	-	-	12	9.02
เลขที่เพิ่ม	2	4	2	2	3	8	5	2	2	-	1	1	32	24.06
ชื่อเพิ่ม	9	9	8	9	12	11	13	11	11	19	7	7	126	94.74
สถานะเพิ่ม	3	-	-	-	1	1	-	1	-	-	1	-	7	5.26
คำค้น	8	7	2	6	11	9	7	4	5	2	2	2	65	48.87
สถานที่เก็บ	2	-	1	-	-	5	-	2	-	-	1	-	11	8.27
สถานะการใช้งาน	2	-	1	1	-	1	-	1	-	-	-	-	6	4.51
สถานะการส่งมอบ	5	1	1	2	1	2	-	3	-	-	-	-	15	11.28
กองบรรณสาร														
หมายเหตุ	3	4	2	1	-	1	1	1	-	-	1	-	14	10.53

\* ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

## 2.8 เนื้อหาที่ใช้สืบค้นในฐานข้อมูลเอกสารออนไลน์

จากการสอบถามข้าราชการกระทรวงการต่างประเทศ จำนวน 133 คน ถึงเนื้อหาที่ใช้สืบค้นในฐานข้อมูลเอกสารออนไลน์ ซึ่งจำแนกเป็น 41 เรื่อง ได้แก่ เนื้อหาเรื่องการบริหาร การคลัง บุคลากร พัสดุและครุภัณฑ์ สารบรรณและเอกสาร อาคารสถานที่และยานพาหนะ การกงสุล การทูตและพิธีการทูต นิติกรรมและสัญญาติ หนังสือเดินทาง การตรวจลงตรา การทหาร การเมืองและความสัมพันธ์ เขตแดน ชายแดนและพรมแดน องค์การระหว่างประเทศ การศึกษา ประชากรและการตั้งถิ่นฐาน วัฒนธรรม ข่าวสารทั่วไป สิทธิมนุษยชน หนังสือพิมพ์และสิ่งพิมพ์ สตรี เด็ก เยาวชนและครอบครัว ยาเสพติด ผู้ลี้ภัย ผู้อพยพและผู้พลัดถิ่น ผู้สูงอายุและผู้พิการ การพัฒนาสังคม การขนส่ง การคมนาคมและโทรคมนาคม วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี สิ่งแวดล้อม คอมพิวเตอร์ อวกาศและดาวเทียม สาธารณสุข เศรษฐกิจการค้า การท่องเที่ยว การเงินและธนาคาร การลงทุน ทรัพยากรธรรมชาติ แรงงาน อุตสาหกรรม และการเกษตร

ผลการวิจัยโดยรวม พบว่า เนื้อหา 5 ลำดับแรกที่ข้าราชการกระทรวงการต่างประเทศ สืบค้นจากฐานข้อมูลเอกสารออนไลน์ ได้แก่ การเมืองและความสัมพันธ์ จำนวน 98 คน (ร้อยละ 73.68) การบริหาร จำนวน 73 คน (ร้อยละ 54.89) องค์การระหว่างประเทศ จำนวน 70 คน (ร้อยละ 52.63) เศรษฐกิจการค้า จำนวน 54 คน (ร้อยละ 40.60) และการทูตและพิธีการทูต จำนวน 54 คน (ร้อยละ 40.60)

เมื่อพิจารณาตามหน่วยงานที่สังกัด เนื้อหา 3 ลำดับแรกที่ข้าราชการแต่ละหน่วยงาน สืบค้นจากฐานข้อมูลเอกสารออนไลน์ มีดังต่อไปนี้

ข้าราชการกองบรรณสารและห้องสมุด สืบค้นเนื้อหาการกงสุล นิติกรรมและสัญญาติ การเมืองและความสัมพันธ์ องค์การระหว่างประเทศ วัฒนธรรม ข่าวสารทั่วไป (เนื้อหาละ 8 คนเท่ากัน) การบริหาร การคลัง บุคลากร สารบรรณและเอกสาร หนังสือเดินทาง เขตแดน ชายแดนและพรมแดน การศึกษา ยาเสพติด (เนื้อหาละ 7 คนเท่ากัน) อาคาร สถานที่และยานพาหนะ การทูตและพิธีการทูต การตรวจลงตรา การทหาร สิทธิมนุษยชน หนังสือพิมพ์และสิ่งพิมพ์ ผู้ลี้ภัย ผู้อพยพและผู้พลัดถิ่น การพัฒนาสังคม การขนส่ง การคมนาคมและโทรคมนาคม วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี สิ่งแวดล้อม เศรษฐกิจการค้า การท่องเที่ยว การเงินและการธนาคาร การลงทุน แรงงาน อุตสาหกรรม (เนื้อหาละ 6 คนเท่ากัน)



ข้าราชการกรมพิธีการทูต สืบค้นเนื้อหาการทูตและพิธีการทูต (9 คน) การเมืองและความสัมพันธ์ (8 คน) เศรษฐกิจการค้า (6 คน)

ข้าราชการกรมยุโรป สืบค้นเนื้อหาการเมืองและความสัมพันธ์ (9 คน) การบริหาร การทูต และพิธีการทูต ข่าวสารทั่วไป เศรษฐกิจการค้า (เนื้อหาละ 5 คนเท่ากัน) สารบรรณและเอกสาร องค์การระหว่างประเทศ และหนังสือพิมพ์และสิ่งพิมพ์ (เนื้อหาละ 4 คนเท่ากัน)

ข้าราชการกรมสนธิสัญญาและกฎหมาย สืบค้นเนื้อหาองค์การระหว่างประเทศ (7 คน) สิทธิมนุษยชน และเศรษกิจการค้า (เนื้อหาละ 6 คนเท่ากัน) และการเมืองและความสัมพันธ์ (5 คน)

ข้าราชการกรมสารนิเทศ สืบค้นเนื้อหาการบริหาร และข่าวสารทั่วไป (เนื้อหาละ 10 คนเท่ากัน) การเมืองและความสัมพันธ์ วัฒนธรรม (เนื้อหาละ 9 คนเท่ากัน) และองค์การระหว่างประเทศ (8 คน)

ข้าราชการกรมองค์การระหว่างประเทศ สืบค้นเนื้อหาองค์การระหว่างประเทศ (11 คน) การเมืองและความสัมพันธ์ (9 คน) และการบริหาร (4 คน)

ข้าราชการกรมอเมริกาและแปซิฟิกใต้ สืบค้นเนื้อหาการเมืองและความสัมพันธ์ (เนื้อหาละ 11 คน) การบริหาร (เนื้อหาละ 10 คน) องค์การระหว่างประเทศ (เนื้อหาละ 7 คน)

ข้าราชการกรมอาเซียน สืบค้นเนื้อหาเศรษกิจการค้า (8 คน) การเมืองและความสัมพันธ์ (7 คน) การบริหาร องค์การระหว่างประเทศ และข่าวสารทั่วไป (เนื้อหาละ 4 คนเท่ากัน)

ข้าราชการกรมเอเชียตะวันออก สืบค้นเนื้อหาการเมืองและความสัมพันธ์ (11 คน) เศรษฐกิจการค้า และแรงงาน (เนื้อหาละ 9 คนเท่ากัน) การกงสุล การทูตและพิธีการทูต และยาเสพติด (เนื้อหาละ 7 คนเท่ากัน)

ข้าราชการกรมเอเชียใต้ ตะวันออกกลางและแอฟริกา สืบค้นเนื้อหาการเมืองและความสัมพันธ์ (15 คน) องค์การระหว่างประเทศ (12 คน) การบริหาร และการตรวจลงตรา (เนื้อหาละ 10 คนเท่ากัน)

ข้าราชการกองการเจ้าหน้าที่ สืบค้นเนื้อหาบุคลากร (5 คน) การบริหาร (4 คน) และ  
การคลัง (3 คน)

ข้าราชการสำนักนโยบายและแผน สืบค้นเนื้อหาการบริหาร (6 คน) การเมืองและ  
ความสัมพันธ์ (4 คน) และองค์การระหว่างประเทศ (2 คน) (ตารางที่ 10)



สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 10 เนื้อหาที่ใช้สืบค้นในฐานข้อมูลเอกสารออนไลน์ จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด

เนื้อหา	บรรณฯ	พิธีฯ	ยุโรป	สนธิฯ	สารนิเทศ	องค์การฯ	อเมริกาฯ	อาเซียน	เอเชียตอ.	เอเชียใต้ฯ	จนท.ฯ	นโยบายฯ	รวม	ร้อยละ
	จำนวน (N=9)	จำนวน (N=11)	จำนวน (N=10)	จำนวน (N=10)	จำนวน (N=12)	จำนวน (N=11)	จำนวน (N=14)	จำนวน (N=11)	จำนวน (N=12)	จำนวน (N=19)	จำนวน (N=7)	จำนวน (N=7)	จำนวน (N=133)	
การบริหาร	7	5	5	4	10	4	10	4	4	10	4	6	73	54.89
การคลัง	7	2	2	1	7	-	3	2	-	3	3	1	31	23.31
บุคลากร	7	2	3	2	3	1	4	3	1	1	5	1	33	24.81
พัสดุและครุภัณฑ์	5	2	3	1	1	1	1	2	2	-	-	-	18	13.53
สารบรรณและเอกสาร	7	4	4	3	7	1	5	2	-	1	2	1	37	27.82
อาคารสถานที่และยานพาหนะ	6	1	2	1	3	-	2	2	-	1	1	-	19	14.29
การกงสุล	8	3	2	2	4	-	1	1	7	5	1	1	35	26.32
การทูตและพิธีการทูต	6	9	5	4	5	3	4	2	7	5	2	1	53	39.85
นิติกรรมและสัญญา	8	1	1	2	-	-	-	1	-	-	-	-	13	9.77
หนังสือเดินทาง	7	3	1	4	4	-	-	1	3	-	-	-	23	17.29
การตรวจลงตรา	6	3	1	3	5	-	3	1	6	10	1	-	39	29.32
การทหาร	6	1	1	2	-	-	-	1	2	1	-	-	14	10.53
การเมืองและความสัมพันธ์	8	8	9	5	9	9	11	7	11	15	2	4	98	73.68
เขตแดน ชายแดนและพรมแดน	7	1	1	3	2	1	-	1	3	5	-	-	24	18.05
องค์การระหว่างประเทศ	8	3	4	7	8	11	7	4	3	12	1	2	70	52.63
การศึกษา	7	1	2	4	4	-	2	1	1	4	2	-	28	21.05
ประชากร และการตั้งถิ่นฐาน	5	1	1	2	2	-	-	1	1	1	-	-	14	10.53
วัฒนธรรม	8	1	3	4	9	-	2	2	6	1	-	-	36	27.07
ข่าวสารทั่วไป	8	1	5	3	10	2	4	4	5	1	1	1	45	33.83
สิทธิมนุษยชน	6	2	1	6	2	-	2	2	2	-	-	-	23	17.29
หนังสือพิมพ์และสิ่งพิมพ์	6	2	4	1	5	1	4	3	-	-	-	-	26	19.55
สตรี เด็ก เยาวชนและครอบครัว	5	1	2	4	7	-	1	1	3	1	-	-	25	18.80

ตารางที่ 10 เนื้อหาที่ใช้สืบค้นในฐานข้อมูลเอกสารออนไลน์ จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด (ต่อ)

เนื้อหา	บรรณฯ	พีธีฯ	ยุโรป	สนธิฯ	สารนิเทศ	องค์การฯ	อเมริกาฯ	อาเซียน	เอเชียตอ.	เอเชียใต้ฯ	จนท.ฯ	นโยบายฯ	รวม	ร้อยละ
	จำนวน (N=9)	จำนวน (N=11)	จำนวน (N=10)	จำนวน (N=10)	จำนวน (N=12)	จำนวน (N=11)	จำนวน (N=14)	จำนวน (N=11)	จำนวน (N=12)	จำนวน (N=19)	จำนวน (N=7)	จำนวน (N=7)	จำนวน (N=133)	
ยาเสพติด	7	1	3	2	2	1	-	1	7	-	-	-	24	18.05
ผู้ลี้ภัย ผู้อพยพและผู้พลัดถิ่น	6	1	2	3	2	-	1	1	-	1	-	-	17	12.78
ผู้สูงอายุ และผู้พิการ	5	1	1	1	-	-	-	1	-	-	-	-	9	6.77
การพัฒนาสังคม	6	1	1	2	-	1	1	1	-	1	-	-	14	10.53
การขนส่ง	6	3	1	3	-	-	1	1	2	1	-	-	18	13.53
การคมนาคมและโทรคมนาคม	6	2	1	4	2	-	-	1	1	1	-	-	18	13.53
วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	6	1	1	2	-	1	1	2	1	3	-	-	18	13.53
สิ่งแวดล้อม	6	1	1	2	1	1	-	1	1	1	-	-	15	11.28
คอมพิวเตอร์	5	1	1	1	1	-	-	1	1	-	-	-	11	8.27
อวกาศและดาวเทียม	5	1	1	1	-	1	-	1	-	-	-	-	10	7.52
สาธารณสุข	5	1	1	2	2	-	-	1	3	3	-	-	18	13.53
เศรษฐกิจการค้า	6	6	5	6	2	3	4	8	9	4	-	1	54	40.60
การท่องเที่ยว	6	1	3	3	7	1	1	1	2	2	-	-	27	20.30
การเงินและการธนาคาร	6	1	3	1	1	-	-	2	1	1	-	-	16	12.03
การลงทุน	6	3	2	2	-	2	2	2	8	2	-	-	29	21.80
ทรัพยากรธรรมชาติ	5	1	1	2	-	1	-	1	-	-	-	-	11	8.27
แรงงาน	6	1	1	2	6	-	1	1	9	-	1	-	28	21.05
อุตสาหกรรม	6	1	1	2	-	-	-	1	1	-	-	-	12	9.02
การเกษตร	5	1	1	3	-	-	-	1	3	-	-	-	14	10.53

\* ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

## 2.9 การใช้รูปแบบการแสดงผลที่ใช้สีบด้น ในฐานข้อมูลเอกสารออนไลน์

จากการสอบถามข้าราชการกระทรวงการต่างประเทศ จำนวน 133 คน ถึงการใช้รูปแบบการแสดงผลการสืบค้นในฐานข้อมูลเอกสารออนไลน์ซึ่งมี 3 รูปแบบ คือ การแสดงผลแบบย่อ การแสดงผลแบบสมบูรณ์ และ การแสดงผลทั้งแบบย่อและแบบสมบูรณ์

ผลการวิจัยโดยรวม พบว่า ข้าราชการส่วนใหญ่จำนวน 75 คน (ร้อยละ 56.39) ใช้รูปแบบการแสดงผลทั้งแบบย่อและแบบสมบูรณ์ รองลงมา จำนวน 49 คน (ร้อยละ 36.84) ใช้การแสดงผลแบบย่อ และจำนวนน้อยที่สุด 9 คน (ร้อยละ 6.77) ใช้การแสดงผลแบบสมบูรณ์

เมื่อพิจารณาตามหน่วยงานที่สังกัด พบว่า ข้าราชการจำนวนมากที่สุดของ 11 หน่วยงาน ใช้รูปแบบการแสดงผลทั้งแบบย่อและแบบสมบูรณ์ ได้แก่ กองบรรณสารและห้องสมุด (5 คน) กรมพิธีการทูต (7 คน) กรมยุโรป (6 คน) กรมสนธิสัญญาและกฎหมาย (6 คน) กรมสารนิเทศ จำนวน (10 คน) กรมองค์การระหว่างประเทศ (8 คน) กรมอเมริกาและแปซิฟิกใต้ (8 คน) กรมอาเซียน (7 คน) กรมเอเชียใต้ ตะวันออกกลางและแอฟริกา (10 คน) กองการเจ้าหน้าที่ (3 คน) และ สำนักนโยบายและแผน (4 คน)

ข้าราชการจำนวนมากที่สุดของกรมเอเชียตะวันออก (8 คน) ใช้รูปแบบการแสดงผลแบบย่อ

ข้าราชการจำนวนรองลงมาของหน่วยงานต่างๆ ใช้รูปแบบการแสดงผลที่ใช้สีบด้น ต่อไปนี้

ข้าราชการของ 9 หน่วยงาน ใช้รูปแบบการแสดงผลแบบย่อ ได้แก่ กองบรรณสารและห้องสมุด (3 คน) กรมพิธีการทูต (3 คน) กรมยุโรป (4 คน) กรมสนธิสัญญาและกฎหมาย (4 คน) กรมสารนิเทศ (2 คน) กรมองค์การระหว่างประเทศ (3 คน) กรมอเมริกาและแปซิฟิกใต้ (5 คน) กรมอาเซียน (4 คน) และ กรมเอเชียใต้ ตะวันออกกลางและแอฟริกา (8 คน)

ข้าราชการของกรมเอเชียตะวันออก (3 คน) ใช้รูปแบบการแสดงผลแบบสมบูรณ์

ข้าราชการของกองการเจ้าหน้าที่ (2 คน) เท่ากัน ใช้รูปแบบการแสดงผลแบบย่อ และใช้รูปแบบการแสดงผลแบบสมบูรณ์ (ตารางที่ 11)

ตารางที่ 11 การใช้รูปแบบการแสดงผลที่ใช้สืบค้นในฐานข้อมูลเอกสารออนไลน์ จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด

รูปแบบการแสดงผล	บรรณฯ	พิธีฯ	ยุโรป	สนธิฯ	สารนิเทศ	องค์การฯ	อเมริกาฯ	อาเซียน	เอเชียตอ.	เอเชียใต้ฯ	จนท.ฯ	นโยบายฯ	รวม	ร้อยละ
	จำนวน (N=9)	จำนวน (N=11)	จำนวน (N=10)	จำนวน (N=10)	จำนวน (N=12)	จำนวน (N=11)	จำนวน (N=14)	จำนวน (N=11)	จำนวน (N=12)	จำนวน (N=19)	จำนวน (N=7)	จำนวน (N=7)	จำนวน (N=133)	
แบบย่อ	3	3	4	4	2	3	5	4	8	8	2	3	49	36.84
แบบสมบูรณ์	1	1	-	-	-	-	1	-	3	1	2	-	9	6.77
ทั้งแบบย่อ และแบบสมบูรณ์	5	7	6	6	10	8	8	7	1	10	3	4	75	56.39

\* ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

### ตอนที่ 3 ปัญหาการใช้ฐานข้อมูลเอกสารออนไลน์ ของข้าราชการกระทรวงการต่างประเทศ

เมื่อสอบถามข้าราชการกระทรวงการต่างประเทศที่ใช้ฐานข้อมูลเอกสารออนไลน์ จำนวน 133 คนถึงปัญหาการใช้ฐานข้อมูลเอกสารออนไลน์ ซึ่งจำแนกออกเป็น 3 ปัญหาใหญ่ ได้แก่ ปัญหาด้านการสืบค้น ปัญหาด้านการแสดงผล และปัญหาด้านอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ มีข้าราชการระบุปัญหาจำนวน ตั้งแต่ 122-130 คน โดยปัญหาที่มีผู้ตอบจำนวนมากที่สุด 130 คน เท่ากัน คือ ปัญหาด้านการสืบค้น และปัญหาด้านการแสดงผล ส่วนปัญหาที่มีผู้ตอบจำนวนน้อยที่สุด 122 คน คือ ปัญหาด้านอุปกรณ์คอมพิวเตอร์

เมื่อพิจารณาระดับของปัญหา พบว่า ข้าราชการประสบปัญหาทั้ง 3 ปัญหา 1 ระดับ คือ ระดับปานกลาง เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ ปัญหาด้านอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ ( $\bar{x} = 2.94$ ) ปัญหาด้านการสืบค้น ( $\bar{x} = 2.84$ ) และปัญหาด้านการแสดงผล ( $\bar{x} = 2.79$ )

เมื่อพิจารณาตามหน่วยงานที่สังกัด พบว่า

ข้าราชการ 6 หน่วยงาน ประสบปัญหา 1 ระดับ คือ ระดับปานกลางทั้ง 3 ด้าน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดตรงกันของข้าราชการ 4 หน่วยงาน คือ กรมสนธิสัญญาและกฎหมาย ( $\bar{x} = 2.84$ ) กรมอเมริกาและแปซิฟิกใต้ ( $\bar{x} = 3.03$ ) กรมอาเซียน ( $\bar{x} = 2.85$ ) และกองการเจ้าหน้าที่ ( $\bar{x} = 3.39$ ) คือ ปัญหาด้านอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ ส่วนปัญหาด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดตรงกันของข้าราชการ 2 หน่วยงาน คือ กรมยุโรป ( $\bar{x} = 2.89$ ) และกรมสารนิเทศ ( $\bar{x} = 3.34$ ) ได้แก่ ปัญหาด้านการแสดงผล

ข้าราชการ 5 หน่วยงาน ประสบปัญหา 2 ระดับ คือ ระดับปานกลาง และระดับน้อย ปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดตรงกันของข้าราชการ 3 หน่วยงาน คือ กองบรรณสารและห้องสมุด ( $\bar{x} = 3.21$ ) กรมพิธีการทูต ( $\bar{x} = 2.89$ ) และกรมองค์การระหว่างประเทศ ( $\bar{x} = 2.57$ ) ได้แก่ ปัญหาด้านการแสดงผล ส่วนปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดของข้าราชการกรมเอเชียตะวันออก ( $\bar{x} = 2.51$ ) คือ ปัญหาด้านอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ และของข้าราชการสำนักนโยบายและแผน ( $\bar{x} = 2.99$ ) คือ ด้านการสืบค้น

กรมเอเชียใต้ ตะวันออกกลางและแอฟริกา ประสบปัญหาระดับมาก และระดับปานกลาง ปัญหาในระดับมากมี 2 ปัญหา ได้แก่ ปัญหาด้านอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ ( $\bar{x} = 4.15$ ) และปัญหาด้านการสืบค้น ( $\bar{x} = 4.14$ ) (ตารางที่ 12)

ตารางที่ 12 ปัญหาการใช้ฐานข้อมูลเอกสารออนไลน์ ของข้าราชการกระทรวงการต่างประเทศ

ปัญหาการใช้	บรณฯ (N=9)		พิธีฯ (N=11)		ยุโรป (N=10)		สนธิฯ (N=10)		สารนิเทศ (N=12)		องค์การฯ (N=11)		อเมริกาฯ (N=14)		อาเซียน (N=11)		เอเชียตอ. (N=12)		เอเชียใต้ฯ (N=19)		จนท.ฯ (N=7)		นโยบายฯ (N=7)		รวม (N=133)			
	$\bar{x}$	SD.	$\bar{x}$	SD.	$\bar{x}$	SD.	$\bar{x}$	SD.	$\bar{x}$	SD.	$\bar{x}$	SD.	$\bar{x}$	SD.	$\bar{x}$	SD.	$\bar{x}$	SD.	$\bar{x}$	SD.	$\bar{x}$	SD.	$\bar{x}$	SD.	$\bar{x}$	SD.	$\bar{x}$	SD.
	ด้านการสืบค้น (N=130 )	1.75 (น)	0.65	2.50 (น)	0.65	2.60 (ป)	0.58	2.76 (ป)	0.71	2.64 (ป)	0.43	2.39 (น)	0.80	2.75 (ป)	0.88	2.76 (ป)	0.60	2.46 (น)	0.30	4.14 (ม)	0.48	3.29 (ป)	0.80	2.99 (ป)	0.68	2.84 (ป)	0.87	
ด้านการแสดงผล (N=130 )	3.21 (ป)	0.56	2.89 (ป)	0.75	2.89 (ป)	0.96	2.73 (ป)	0.45	3.34 (ป)	1.37	2.57 (ป)	1.19	2.76 (ป)	1.01	2.82 (ป)	0.74	2.07 (น)	0.74	2.96 (ป)	1.16	2.80 (ป)	0.99	1.89 (น)	0.70	2.79 (ป)	0.99		
ด้านอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ (N=122 )	2.05 (น)	0.88	2.77 (ป)	0.54	2.62 (ป)	0.60	2.84 (ป)	0.60	2.73 (ป)	0.70	2.56 (ป)	0.80	3.03 (ป)	0.87	2.85 (ป)	0.44	2.51 (ป)	0.26	4.15 (ม)	0.76	3.39 (ป)	0.75	2.75 (ป)	0.58	2.94 (ป)	0.86		



### 3.1 ปัญหาด้านการสืบค้น

จากการศึกษาถึงปัญหาการใช้ฐานข้อมูลเอกสารออนไลน์ด้านการสืบค้น มีด้วยกัน 2 ปัญหา คือ ปัญหาการสืบค้นจากหน้าจอหลัก ซึ่งมีผู้ตอบจำนวน 125 คน และปัญหาการสืบค้นจากหน้าจอค้นหา ซึ่งมีผู้ตอบจำนวน 130 คน ผลการวิจัยโดยรวม พบว่า ขั้วราชการประสบปัญหาทั้ง 2 ปัญหา 1 ระดับ คือ ระดับปานกลาง ได้แก่ ปัญหาด้านการสืบค้นจากหน้าจอค้นหา ( $\bar{x} = 2.93$ ) และปัญหาด้านการสืบค้นจากหน้าจอหลัก ( $\bar{x} = 2.64$ )

เมื่อพิจารณาตามหน่วยงานที่สังกัด พบว่า

ข้าราชการ 5 หน่วยงาน ประสบปัญหา 2 ระดับ คือ ระดับปานกลาง และระดับน้อย ปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดตรงกันของข้าราชการ 4 หน่วยงาน คือ กรมพิธีการทูต ( $\bar{x} = 2.56$ ) กรมยุโรป ( $\bar{x} = 2.75$ ) กรมสารนิเทศ ( $\bar{x} = 2.78$ ) และกรมอาเซียน ( $\bar{x} = 2.93$ ) ได้แก่ ปัญหาการสืบค้นในหน้าจอค้นหา ส่วนปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดของข้าราชการกรมเอเชียตะวันออก คือ ปัญหาการสืบค้นในหน้าจอหลัก ( $\bar{x} = 2.58$ )

ข้าราชการ 4 หน่วยงาน ประสบปัญหา 1 ระดับ คือ ระดับปานกลางทั้ง 2 ปัญหา ปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดของกรมสนธิสัญญาและกฎหมาย ( $\bar{x} = 2.85$ ) กองการเจ้าหน้าที่ ( $\bar{x} = 3.33$ ) และ สำนักนโยบายและแผน ( $\bar{x} = 3.19$ ) คือ ปัญหาการสืบค้นในหน้าจอค้นหา ส่วนปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดของกรมอเมริกาและแปซิฟิกใต้ คือ ปัญหาการสืบค้นในหน้าจอหลัก ( $\bar{x} = 2.78$ )

กรมองค์การระหว่างประเทศ ประสบปัญหา 1 ระดับ คือ ระดับน้อยทั้ง 2 ปัญหา ปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ปัญหาการสืบค้นในหน้าจอค้นหา ( $\bar{x} = 2.44$ )

กองบรรณสารและห้องสมุด ประสบปัญหา 2 ระดับ คือ ระดับน้อย และระดับน้อยที่สุด ปัญหาที่ประสบในระดับน้อย ได้แก่ ปัญหาการสืบค้นในหน้าจอค้นหา ( $\bar{x} = 1.90$ )

กรมเอเชียใต้ ตะวันออกกลางและแอฟริกา ประสบปัญหา 1 ระดับ คือ ระดับมาก ทั้ง 2 ปัญหา ปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ปัญหาการสืบค้นในหน้าจอค้นหา ( $\bar{x} = 4.30$ ) (ตารางที่ 13)

ตารางที่ 13 ปัญหาการใช้ฐานข้อมูลเอกสารออนไลน์ ด้านการสืบค้น

ปัญหาด้านการสืบค้น	บรรณาฯ (N=9)		พิธีฯ (N=11)		ยุโรป (N=10)		สนธิฯ (N=10)		สารนิเทศ (N=12)		องค์การฯ (N=11)		อเมริกาฯ (N=14)		อาเซียน (N=11)		เอเชียดอ. (N=12)		เอเชียใต้ฯ (N=19)		จนท.ฯ (N=7)		นโยบายฯ (N=7)		รวม (N=133)	
	$\bar{x}$	SD.	$\bar{x}$	SD.	$\bar{x}$	SD.	$\bar{x}$	SD.	$\bar{x}$	SD.	$\bar{x}$	SD.	$\bar{x}$	SD.	$\bar{x}$	SD.	$\bar{x}$	SD.	$\bar{x}$	SD.	$\bar{x}$	SD.	$\bar{x}$	SD.	$\bar{x}$	SD.
หน้าจอหลัก (N=125 )	1.47 (นค)	0.52	2.45 (น)	0.80	2.34 (น)	0.67	2.67 (ป)	0.77	1.96 (น)	0.92	2.32 (น)	0.96	2.78 (ป)	0.96	2.33 (น)	1.03	2.58 (ป)	0.30	3.89 (น)	0.43	3.17 (ป)	0.98	2.64 (ป)	0.90	2.64 (ป)	0.98
หน้าจอค้นหา (N=130 )	1.90 (น)	0.77	2.56 (ป)	0.63	2.75 (ป)	0.64	2.85 (ป)	0.75	2.78 (ป)	0.49	2.44 (น)	0.73	2.75 (ป)	0.98	2.93 (ป)	0.45	2.40 (น)	0.34	4.30 (น)	0.58	3.33 (ป)	0.82	3.19 (ป)	0.64	2.93 (ป)	0.91

### 3.1.1 ปัญหาด้านการสืบค้น จากหน้าจอเมนูหลัก

จากการสอบถามปัญหาด้านการสืบค้นจากหน้าจอเมนูหลัก ซึ่งประกอบด้วยปัญหา 6 ปัญหา ได้แก่ ไม่เข้าใจวิธีการสืบค้นโดยวิธีต่างๆ ไม่เข้าใจการสืบค้นโดยชื่อแฟ้ม ไม่เข้าใจการสืบค้นโดยแฟ้มส่งมอบกองบรรณสาร ไม่เข้าใจการสืบค้นโดยใช้ค้นหา ไม่เข้าใจการสืบค้นโดยรหัสแฟ้ม และไม่เข้าใจการสืบค้นโดยทางเลือกพิมพ์รายงาน พบว่า มีข้าราชการระบุปัญหาจำนวนตั้งแต่ 104-118 คน โดยปัญหาที่ผู้ตอบจำนวนมากที่สุด 118 คน ได้แก่ ปัญหาไม่เข้าใจการสืบค้นโดยทางเลือกพิมพ์รายงาน ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนน้อยที่สุด 104 คน ได้แก่ ปัญหาไม่เข้าใจการสืบค้นโดยใช้ค้นหา เมื่อพิจารณาระดับของปัญหา ผลการวิจัย พบว่า ข้าราชการประสบปัญหาใน 2 ระดับ คือ ระดับปานกลาง และระดับน้อย ปัญหาในระดับปานกลางมี 5 ปัญหา โดยปัญหาที่มีค่าเฉลี่ย 3 ลำดับแรก ได้แก่ ไม่เข้าใจการสืบค้นโดยทางเลือกพิมพ์รายงาน ( $\bar{x}=2.97$ ) ไม่เข้าใจการสืบค้นโดยแฟ้มส่งมอบกองบรรณสาร ( $\bar{x}=2.96$ ) และไม่เข้าใจการสืบค้นโดยรหัสแฟ้ม ( $\bar{x}=2.80$ ) ส่วนปัญหาระดับน้อยมี 1 ปัญหา คือ ไม่เข้าใจการสืบค้นโดยใช้ชื่อแฟ้ม ( $\bar{x}=2.44$ )

เมื่อพิจารณาตามหน่วยงานที่สังกัด พบว่า

ข้าราชการ 8 หน่วยงาน ประสบปัญหา 2 ระดับ คือ ระดับปานกลาง และระดับน้อย ปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดตรงกันของข้าราชการ 3 หน่วยงาน คือ กรมพิธีการทูต ( $\bar{x}=2.78$ ) กรมเอเชียตะวันออกเฉียง ( $\bar{x}=2.83$ ) และ สำนักนโยบายและแผน ( $\bar{x}=3.00$ ) ได้แก่ ปัญหาไม่เข้าใจการสืบค้นโดยแฟ้มส่งมอบกองบรรณสาร ปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดตรงกันของข้าราชการ 2 หน่วยงาน คือ กรมยุโรป ( $\bar{x}=3.00$ ) และกรมองค์การระหว่างประเทศ ( $\bar{x}=2.80$ ) ได้แก่ ปัญหาไม่เข้าใจการสืบค้นโดยรหัสแฟ้ม ปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดของข้าราชการกรมสนธิสัญญาและกฎหมาย ( $\bar{x}=3.25$ ) คือ ปัญหาไม่เข้าใจการสืบค้นโดยทางเลือกพิมพ์รายงาน ส่วนปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดของกรมสารนิเทศ ได้แก่ ปัญหาไม่เข้าใจการสืบค้นโดยใช้ค้นหา ( $\bar{x}=2.83$ )

ข้าราชการ 2 หน่วยงาน ประสบปัญหา 1 ระดับ คือ ระดับปานกลาง ปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากันของกรมอเมริกาและแปซิฟิกใต้ ( $\bar{x}=3.50$ ) และ กองการเจ้าหน้าที่ ( $\bar{x}=3.50$ ) คือ ปัญหาไม่เข้าใจการสืบค้นโดยแฟ้มส่งมอบกองบรรณสาร

ข้าราชการกองบรรณสารและห้องสมุด ประสบปัญหา 2 ระดับ คือ ระดับน้อย 2 ปัญหา และระดับน้อยที่สุด 4 ปัญหา ปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ปัญหาไม่เข้าใจวิธีการสืบค้นโดยวิธีต่างๆ ( $\bar{x} = 1.88$ )

ข้าราชการเอเชียใต้ ตะวันออกกลางและแอฟริกา ประสบปัญหา 2 ระดับ คือ ระดับมาก 4 ปัญหา และระดับปานกลาง 2 ปัญหา ปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ปัญหาไม่เข้าใจการสืบค้นโดยทางเลือกพิมพ์รายงาน ( $\bar{x} = 4.47$ ) (ตารางที่ 14)



สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 14 ปัญหาการใช้ฐานข้อมูลเอกสารออนไลน์ ด้านการสืบค้นจากหน้าจอเมนูหลัก

ปัญหาด้านการสืบค้น	บรรณฯ (N=9)		พีธีฯ (N=11)		ยุโรป (N=10)		สนธิฯ (N=10)		สารนิเทศ (N=12)		องค์การฯ (N=11)		อเมริกาฯ (N=14)		อาเซียน (N=11)		เอเชียตอ. (N=12)		เอเชียใต้ฯ (N=19)		จนท.ฯ (N=7)		นโยบายฯ (N=7)		รวม (N=133)	
	$\bar{x}$	SD.	$\bar{x}$	SD.	$\bar{x}$	SD.	$\bar{x}$	SD.	$\bar{x}$	SD.	$\bar{x}$	SD.	$\bar{x}$	SD.	$\bar{x}$	SD.	$\bar{x}$	SD.	$\bar{x}$	SD.	$\bar{x}$	SD.	$\bar{x}$	SD.	$\bar{x}$	SD.
ไม่เข้าใจวิธีการสืบค้นโดยวิธีต่างๆ (N=117)	1.88 (น)	0.83	2.45 (น)	0.93	2.25 (น)	1.04	2.56 (ป)	0.88	2.29 (น)	0.95	2.44 (น)	1.01	2.75 (ป)	0.87	2.33 (น)	1.00	2.42 (น)	0.67	3.21 (ป)	0.54	3.17 (ป)	1.17	2.86 (ป)	0.90	2.60 (ป)	0.91
ไม่เข้าใจการสืบค้นโดยชื่อแฟ้ม (N=108)	1.75 (น)	0.89	2.20 (น)	0.63	2.00 (น)	0.71	2.44 (น)	1.01	2.17 (น)	0.75	2.22 (น)	0.97	2.89 (ป)	0.78	1.88 (น)	0.99	2.58 (ป)	0.67	3.00 (ป)	0.67	2.83 (ป)	0.75	2.29 (น)	0.95	2.44 (น)	0.87
ไม่เข้าใจการสืบค้นโดยแฟ้มส่งมอบ กองบรรณสาร (N=115)	1.25 (นส)	0.46	2.78 (ป)	1.20	2.13 (น)	0.83	3.13 (ป)	0.83	2.38 (น)	0.92	2.09 (น)	0.94	3.50 (ป)	1.24	2.71 (ป)	1.25	2.83 (ป)	1.34	4.42 (ม)	0.77	3.50 (ป)	1.05	3.00 (ป)	1.29	2.96 (ป)	1.31
ไม่เข้าใจการสืบค้นโดยใช้ค้นหา (N=104)	1.25 (นส)	0.46	2.38 (น)	1.30	2.67 (ป)	0.52	2.38 (น)	1.06	2.83 (ป)	1.17	2.40 (น)	1.17	2.78 (ป)	0.83	2.71 (ป)	1.38	2.36 (น)	0.92	4.00 (ม)	0.67	3.17 (ป)	0.98	2.50 (น)	1.22	2.74 (ป)	1.17
ไม่เข้าใจการสืบค้นโดยรหัสแฟ้ม (N=111)	1.29 (นส)	0.49	2.30 (น)	1.25	3.00 (ป)	0.89	2.75 (ป)	1.16	2.11 (น)	1.17	2.80 (ป)	1.23	2.64 (ป)	0.92	2.50 (น)	1.41	2.55 (ป)	1.13	4.21 (ม)	0.71	3.00 (ป)	1.26	2.83 (ป)	0.98	2.80 (ป)	1.26
ไม่เข้าใจการสืบค้นโดยทางเลือกพิมพ์ รายงาน (N=118)	1.38 (นส)	0.52	2.67 (ป)	1.12	2.50 (น)	1.07	3.25 (ป)	0.89	2.60 (ป)	0.97	2.64 (ป)	1.12	3.25 (ป)	1.06	2.38 (น)	1.30	2.75 (ป)	0.87	4.47 (ม)	0.70	3.33 (ป)	1.51	2.57 (ป)	1.13	2.97 (ป)	1.25

### 3.1.2 ปัญหาด้านการสืบค้น จากหน้าจอค้นหา

จากการสอบถามปัญหาด้านการสืบค้นจากหน้าจอค้นหา ประกอบด้วย 10 ปัญหา ได้แก่ หัวเรื่องในระบบไม่สอดคล้องกับคำค้นของผู้ใช้ ไม่เข้าใจคำที่ใช้เป็นหัวเรื่อง ไม่เห็นประโยชน์ของการใช้หัวเรื่องเป็นคำค้น ไม่เข้าใจคำที่ใช้เป็นชื่อแฟ้ม ไม่เข้าใจความหมายของทางเลือกต่างๆ ในระบบ 18 หลัก ไม่มีคู่มือ/เอกสารแนะนำการใช้ระบบ ไม่มีคำอธิบายการค้นบนหน้าจอ ขั้นตอนในการสืบค้นซับซ้อน ไม่สามารถจำกัดการสืบค้น “และ” “หรือ” ได้ และไม่มีการเชื่อมโยง (Link) ไปหน่วยงานภายในและนอกระบบ

ผลการวิจัย พบว่า มีข้าราชการระบุปัญหาจำนวนตั้งแต่ 116 คน ถึง 127 คน ปัญหาที่มีผู้ระบุจำนวนมากที่สุด 127 คน คือ ปัญหาหัวเรื่องในระบบไม่สอดคล้องกับคำค้นของผู้ใช้ ส่วนปัญหาที่มีผู้ระบุน้อยที่สุด จำนวน 116 คน คือ ปัญหาไม่มีคู่มือ/เอกสารแนะนำการใช้ระบบ เมื่อพิจารณาระดับของปัญหา พบว่า ข้าราชการประสบปัญหาใน 2 ระดับ คือ ระดับปานกลาง และระดับน้อย ปัญหาระดับปานกลางมี 9 ปัญหา ปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ปัญหาแรก คือ ไม่สามารถจำกัดการสืบค้นโดยใช้ “และ” “หรือ” ได้ ( $\bar{x}=3.31$ ) ไม่มีคู่มือ/เอกสารแนะนำการใช้ระบบ และไม่มีการเชื่อมโยง (Link) ไปยังหน่วยงานภายในและภายนอก ( $\bar{x}=3.30$ ) เท่ากัน ส่วนระดับน้อย มี 1 ปัญหา คือ ไม่เข้าใจคำที่ใช้เป็นชื่อแฟ้ม ( $\bar{x}=2.36$ )

เมื่อพิจารณาตามหน่วยงานที่สังกัด พบว่า

ข้าราชการ 5 หน่วยงาน ประสบปัญหา 2 ระดับ คือ ระดับปานกลาง และระดับน้อย ปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดตรงกันของ 3 หน่วยงาน คือ กรมพิธีการทูต ( $\bar{x}=3.22$ ) กรมยุโรป ( $\bar{x}=3.38$ ) กรมสนธิสัญญาและกฎหมาย ( $\bar{x}=3.44$ ) ได้แก่ ปัญหาไม่มีการเชื่อมโยง (Link) ไปยังหน่วยงานภายในและภายนอก ปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดของกรมองค์การระหว่างประเทศ คือ ปัญหาไม่สามารถจำกัดการสืบค้นโดยใช้ “และ” “หรือ” ได้ ( $\bar{x}=3.00$ ) ส่วนปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดของกรมเอเชียตะวันออก คือ ปัญหาไม่เข้าใจคำที่ใช้เป็นหัวเรื่อง ( $\bar{x}=3.00$ )

ข้าราชการ 3 หน่วยงาน ประสบปัญหา 3 ระดับ คือ ระดับมาก ระดับปานกลาง และระดับน้อย ปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดของกรมสารนิเทศ คือ ปัญหาไม่มีการเชื่อมโยง (Link) ไปยังหน่วยงานภายในและภายนอก ( $\bar{x}=3.90$ ) ปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดของกรมอาเซียน คือ ปัญหาไม่สามารถ

จำกัดการสืบค้นโดยใช้ “และ” “หรือ” ได้ ( $\bar{x}$  =4.00) ส่วนปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดของกองการเจ้าหน้าที่ คือ ปัญหาไม่มีคู่มือ/เอกสารแนะนำการใช้ระบบ ( $\bar{x}$  =3.80)

ข้าราชการกรมเอเชียใต้ ตะวันออกกลางและแอฟริกา ประสบปัญหา 3 ระดับ คือ ระดับมากที่สุด ระดับมาก และระดับปานกลาง ปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ปัญหาไม่มีคู่มือ/เอกสารแนะนำการใช้ระบบ ( $\bar{x}$  =4.95)

ข้าราชการกองบรรณสารและห้องสมุด ประสบปัญหา 2 ระดับ คือ ระดับน้อย 7 ปัญหา และระดับน้อยที่สุด 3 ปัญหา ปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ปัญหาไม่มีการเชื่อมโยง (Link) ไปหน่วยงานภายในและนอกระบบ ( $\bar{x}$  =2.50)

ข้าราชการสำนักนโยบายและแผน ประสบปัญหา 2 ระดับ คือ ระดับมาก 2 ปัญหา และระดับปานกลาง 8 ปัญหา ปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากัน ( $\bar{x}$  =3.57) ได้แก่ ปัญหาไม่เข้าใจคำที่ใช้เป็นหัวเรื่อง และปัญหาไม่เห็นประโยชน์ของการใช้หัวเรื่องเป็นคำค้น

ส่วนกรมอเมริกาและแปซิฟิกใต้ ประสบปัญหา 1 ระดับปานกลาง ปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ปัญหาไม่เข้าใจความหมายของทางเลือกต่างๆ ในระบบ 18 หลัก ( $\bar{x}$  =3.18) (ตารางที่ 15)

สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 15 ปัญหาการใช้ฐานข้อมูลเอกสารออนไลน์ ด้านการสืบค้นจากหน้าจอค้นหา

ปัญหาด้านการสืบค้น	บรรณฯ (N=9)		พิธีฯ (N=11)		ยุโรป (N=10)		สนธิฯ (N=10)		สารนิเทศ (N=12)		องค์การฯ (N=11)		อเมริกาฯ (N=14)		อาเซียน (N=11)		เอเชียคอ. (N=12)		เอเชียใต้ฯ (N=19)		จนท.ฯ (N=7)		นโยบายฯ (N=7)		รวม (N=133)		
	$\bar{x}$	SD.	$\bar{x}$	SD.	$\bar{x}$	SD.	$\bar{x}$	SD.	$\bar{x}$	SD.	$\bar{x}$	SD.	$\bar{x}$	SD.	$\bar{x}$	SD.	$\bar{x}$	SD.	$\bar{x}$	SD.	$\bar{x}$	SD.	$\bar{x}$	SD.	$\bar{x}$	SD.	$\bar{x}$
หัวเรื่องในระบบไม่สอดคล้องกับคำค้นของผู้ใช้ในการสืบค้น (N=127)	1.88 (น)	0.64	2.55 (ป)	0.52	2.89 (ป)	0.78	3.40 (ป)	0.97	2.45 (น)	0.69	2.70 (ป)	0.82	3.08 (ป)	0.79	2.45 (น)	0.82	2.17 (น)	0.58	4.42 (ม)	0.96	3.29 (ป)	0.95	3.29 (ป)	0.76	2.97 (ป)	1.06	
ไม่เข้าใจคำที่ใช้เป็นหัวเรื่อง (N=124)	2.00 (น)	0.76	2.55 (ป)	0.52	2.67 (ป)	1.00	2.67 (ป)	0.87	2.00 (น)	0.82	2.30 (น)	0.95	2.77 (ป)	1.17	2.80 (ป)	1.14	3.00 (ป)	0.60	4.05 (ม)	1.03	3.00 (ป)	1.10	3.57 (ม)	0.98	2.86 (ป)	1.09	
ไม่เห็นประโยชน์ของการใช้หัวเรื่องเป็นคำค้น (N=122)	1.50 (นส)	0.53	2.45 (น)	0.69	2.22 (น)	0.67	2.33 (น)	1.12	1.78 (น)	0.83	2.22 (น)	0.97	2.62 (ป)	1.19	2.50 (น)	0.97	2.08 (น)	0.51	4.32 (ม)	1.06	2.83 (ป)	1.17	3.57 (ม)	0.98	2.66 (ป)	1.22	
ไม่เข้าใจคำที่ใช้เป็นชื่อแฟ้ม (N=118)	1.50 (นส)	0.53	2.30 (น)	0.67	2.33 (น)	0.50	2.56 (ป)	1.01	1.88 (น)	0.64	1.88 (น)	0.83	2.58 (ป)	0.79	2.36 (น)	1.12	2.00 (น)	0.77	3.00 (ป)	0.88	2.50 (น)	0.55	2.57 (ป)	0.98	2.36 (น)	0.88	
ไม่เข้าใจความหมายของทางเลือกต่างๆของระบบ 18 หลัก (N=119)	1.38 (นส)	0.52	2.18 (น)	1.17	2.50 (น)	1.41	2.56 (ป)	1.33	2.75 (ป)	0.89	2.89 (ป)	1.05	3.18 (ป)	0.75	2.45 (น)	1.37	2.17 (น)	0.83	4.37 (ม)	0.83	3.67 (ม)	1.03	3.29 (ป)	0.95	2.87 (ป)	1.29	
ไม่มีคู่มือ / เอกสารแนะนำการใช้ระบบ (N=116)	2.33 (น)	1.75	2.75 (ป)	1.04	2.88 (ป)	1.13	3.33 (ป)	1.66	3.17 (ป)	0.72	2.89 (ป)	1.05	2.92 (ป)	1.24	3.20 (ป)	1.03	2.73 (ป)	1.19	4.95 (มส)	0.23	3.80 (ม)	0.84	2.86 (ป)	1.57	3.30 (ป)	1.31	
ไม่มีคำอธิบายการค้นบนหน้าจอ (N=121)	2.17 (น)	1.47	3.00 (ป)	1.49	2.83 (ป)	1.30	2.70 (ป)	1.16	3.00 (ป)	0.85	2.70 (ป)	1.06	3.00 (ป)	1.41	3.30 (ป)	1.06	2.33 (น)	0.78	4.58 (มส)	0.81	3.50 (ป)	1.38	3.00 (ป)	1.41	3.12 (ป)	1.29	
ขั้นตอนในการสืบค้นซับซ้อน (N=119)	1.88 (น)	0.83	2.36 (น)	1.29	2.75 (ป)	1.16	3.00 (ป)	1.00	2.11 (น)	0.78	2.22 (น)	0.44	2.58 (ป)	1.16	2.33 (น)	0.71	2.92 (ป)	0.79	4.11 (ม)	0.94	3.50 (ป)	1.22	3.43 (ป)	0.53	2.85 (ป)	1.14	
ไม่สามารถจำกัดการสืบค้นโดยใช้ "และ" "หรือ" ได้ (N=126)	2.38 (น)	1.30	2.60 (ป)	0.84	3.22 (ป)	1.20	2.80 (ป)	0.92	3.64 (ม)	1.03	3.00 (ป)	1.00	2.92 (ป)	1.31	4.00 (ม)	0.77	2.17 (น)	1.11	4.79 (มส)	0.42	3.57 (ม)	0.98	3.50 (ป)	0.84	3.31 (ป)	1.24	
ไม่มีการเชื่อมโยง (Link) ไปยังหน่วยงานภายในและภายนอก (N=122)	2.50 (น)	1.31	3.22 (ป)	0.97	3.38 (ป)	0.74	3.44 (ป)	0.73	3.90 (ม)	0.99	2.36 (น)	1.21	2.85 (ป)	0.90	3.73 (ม)	0.90	2.36 (น)	0.81	4.42 (ม)	1.17	3.43 (ป)	1.13	3.00 (ป)	0.89	3.30 (ป)	1.18	



### 3.2 ปัญหาด้านการแสดงผล

ปัญหาด้านการแสดงผลแบ่งออกเป็น 8 ปัญหา ได้แก่ ผลการค้นไม่ตรงกับความต้องการ ผลการค้นมีจำนวนมาก ผลการค้นที่ตรงกับความต้องการมีจำนวนน้อย ไม่แสดงรายการที่ใกล้เคียงกับคำค้น การออกแบบหน้าจอไม่ดึงดูดต่อการใช้ การแสดงผลแบบสมบูรณไม่มีสาระสังเขป ไม่ระบุแหล่งเอกสารที่ต้องการ และไม่ระบุสถานะของแฟ้มเอกสาร มีผู้ตอบจำนวนตั้งแต่ 124 – 128 คน โดยปัญหาที่มีผู้ตอบจำนวนมากที่สุด 128 คน คือ ปัญหาผลการค้นมีจำนวนมาก ส่วนปัญหาที่มีผู้ตอบจำนวนน้อยที่สุด 124 คน คือ ปัญหาการออกแบบหน้าจอไม่ดึงดูดต่อการใช้ เมื่อพิจารณาระดับของปัญหาโดยรวมพบว่า ข้าราชการประสบปัญหา 1 ระดับ คือ ในระดับปานกลางทั้ง 8 ปัญหา ปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ การแสดงผลแบบสมบูรณไม่มีสาระสังเขป ( $\bar{x} = 3.12$ ) ผลการค้นมีจำนวนมาก ( $\bar{x} = 3.11$ ) และไม่แสดงรายการที่ใกล้เคียงกับคำค้น ( $\bar{x} = 3.09$ )

เมื่อพิจารณาตามหน่วยงานที่สังกัด พบว่า

ข้าราชการ 5 หน่วยงาน ประสบปัญหา 2 ระดับ คือ ระดับปานกลาง และระดับน้อย ปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดตรงกันของข้าราชการ 2 หน่วยงาน คือ กรมองค์การระหว่างประเทศ ( $\bar{x} = 3.09$ ) และกรมเอเชียตะวันออก ( $\bar{x} = 2.91$ ) ได้แก่ ปัญหาไม่แสดงรายการค้นที่ใกล้เคียงกับคำค้น ปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดของกรมยุโรป คือ ผลการค้นมีจำนวนมาก ( $\bar{x} = 3.00$ ) ปัญหาปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดของกรมสารนิเทศ คือ ปัญหาการแสดงผลแบบสมบูรณไม่มีสาระสังเขป ( $\bar{x} = 3.17$ ) และปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดของสำนักนโยบายและแผน คือ ผลการค้นไม่ตรงกับความต้องการ ( $\bar{x} = 3.29$ )

ข้าราชการ 3 หน่วยงาน ประสบปัญหาระดับปานกลางทุกปัญหา ปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดตรงกันของข้าราชการกรมพิธีการทูต ( $\bar{x} = 3.00$ ) และกรมสนธิสัญญาและกฎหมาย ( $\bar{x} = 3.10$ ) คือ ปัญหาผลการค้นมีจำนวนมาก นอกจากนี้ข้าราชการกรมพิธีการทูตยังประสบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากัน ( $\bar{x} = 3.00$ ) ได้แก่ ปัญหาไม่แสดงรายการที่ใกล้เคียงกับคำค้น และการแสดงผลแบบสมบูรณไม่มีสาระสังเขป ส่วนปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดของกรมอเมริกาและแปซิฟิกใต้ คือ ปัญหาการออกแบบหน้าจอไม่ดึงดูดต่อการใช้ ( $\bar{x} = 3.45$ )

ข้าราชการ 2 หน่วยงาน ประสบปัญหา 2 ระดับ คือ ระดับมาก และระดับปานกลาง ปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดของกรมอาเซียน คือ ปัญหาการแสดงผลแบบสมบูรณไม่มีสาระสังเขป ( $\bar{x} = 3.55$ )

ส่วนปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากันของกองการเจ้าหน้าที่ ( $\bar{x} = 3.71$ ) คือ ปัญหาผลการดำเนินงานไม่ตรงกับความต้องการ และปัญหาไม่แสดงรายการค้ำที่ใกล้เคียงกับคำค้น

ข้าราชการกรมเอเชียใต้ ตะวันออกกลางและแอฟริกา ประสบปัญหาในระดับมากที่สุดทุกปัญหา ปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ปัญหาการออกแบบหน้าจอไม่ดึงดูดต่อการใช้ ( $\bar{x} = 4.33$ )

ส่วนข้าราชการกองบรรณสารและห้องสมุด ประสบปัญหาในระดับน้อยทุกปัญหา โดยปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ปัญหาผลการดำเนินงานมีจำนวนมาก ( $\bar{x} = 2.38$ ) (ตารางที่ 16)



สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 16 ปัญหาการใช้ฐานข้อมูลเอกสารออนไลน์ ด้านการแสดงผล

ปัญหาด้านการแสดงผล	บรรณฯ (N=9)		พิธีฯ (N=11)		ยุโรป (N=10)		สนธิฯ (N=10)		สารนิเทศ (N=12)		องค์การฯ (N=11)		อเมริกาฯ (N=14)		อาเซียน (N=11)		เอเชียตอ. (N=12)		เอเชียใต้ฯ (N=19)		จนท.ฯ (N=7)		นโยบายฯ (N=7)		รวม (N=133)	
	$\bar{x}$	SD.	$\bar{x}$	SD.	$\bar{x}$	SD.	$\bar{x}$	SD.	$\bar{x}$	SD.	$\bar{x}$	SD.	$\bar{x}$	SD.	$\bar{x}$	SD.	$\bar{x}$	SD.	$\bar{x}$	SD.	$\bar{x}$	SD.	$\bar{x}$	SD.	$\bar{x}$	SD.
ผลการค้นไม่ตรงกับความต้องการ (N=126)	2.13	0.64	2.73	1.01	2.78	0.97	2.80	0.79	2.56	0.73	2.55	0.93	2.69	0.95	2.82	0.75	2.09	1.04	4.00	0.75	3.71	0.49	3.29	0.76	2.90	1.00
ผลการค้นมีจำนวนมาก (N=128)	(น)		(ป)		(ป)		(ป)		(ป)		(ป)		(ป)		(ป)		(น)		(ม)		(ม)		(ป)		(ป)	
ผลการค้นที่ตรงกับความต้องการ มีจำนวนน้อย (N=126)	1.88	0.83	2.64	0.67	2.89	0.78	2.80	0.63	2.33	1.23	2.70	1.16	3.08	1.00	2.55	0.69	2.10	0.99	3.84	0.90	3.14	1.07	2.71	0.95	2.80	1.04
ไม่แสดงรายการค้นหาที่ใกล้เคียงกับคำค้น (N=128)	(น)		(ป)		(ป)		(ป)		(น)		(ป)		(ป)		(ป)		(น)		(ม)		(ม)		(ป)		(ป)	
การออกแบบหน้าจอไม่ดึงดูดต่อการใช้ (N=124)	2.00	1.07	2.55	0.52	2.38	0.92	2.80	0.92	2.67	1.23	2.60	1.07	3.45	0.82	3.10	0.74	2.67	1.07	4.33	1.19	3.57	1.27	2.86	1.07	3.01	1.18
(น)		(ป)		(น)		(ป)		(ป)		(ป)		(ป)		(ป)		(ป)		(ม)		(ม)		(ป)		(ป)		
การแสดงผลแบบสมบูรณ์ไม่มี สาระสังเขป (N=127)	2.14	1.21	3.00	0.63	2.56	0.88	3.00	1.15	3.17	1.34	2.80	0.92	3.15	0.90	3.55	0.69	2.36	0.67	4.32	1.16	3.14	1.46	2.71	0.76	3.12	1.15
(น)		(ป)		(ป)		(ป)		(ป)		(ป)		(ป)		(ม)		(น)		(ม)		(ป)		(ป)		(ป)		
ไม่ระบุแหล่งเอกสารที่ต้องการ (N=125)	2.14	1.07	2.70	1.16	2.56	0.88	2.70	1.08	2.91	1.30	2.20	1.03	3.00	1.00	2.55	0.93	2.83	0.94	4.32	1.16	3.17	0.98	2.00	0.82	2.90	1.21
(น)		(ป)		(ป)		(ป)		(ป)		(ป)		(ป)		(ป)		(ป)		(ม)		(ป)		(น)		(ป)		
ไม่ระบุสถานะของแฟ้มเอกสาร (N=126)	1.88	0.99	2.64	0.92	2.33	1.00	2.60	1.17	2.45	1.04	2.50	0.71	2.92	1.26	2.70	0.82	2.58	1.08	4.21	1.23	2.83	0.98	2.43	0.98	2.80	1.19
(น)		(ป)		(น)		(ป)		(น)		(น)		(ป)		(ป)		(ป)		(ม)		(ป)		(น)		(ป)		

### 3.3 ปัญหาด้านอุปกรณ์คอมพิวเตอร์

ปัญหาด้านอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ มี 4 ปัญหา คือ เครือข่ายคอมพิวเตอร์ขัดข้อง สมรรถนะในการประมวลผลของเครื่องคอมพิวเตอร์ช้า จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ไม่เพียงพอ และไม่สามารถสืบค้นฐานข้อมูลจากภายนอกหน่วยงานได้ มีผู้ตอบจำนวนตั้งแต่ 103–112 คน โดยปัญหาที่มีผู้ตอบจำนวนมากที่สุด 112 คน ได้แก่ ปัญหาไม่สามารถสืบค้นฐานข้อมูลจากภายนอกหน่วยงานได้ และปัญหาที่มีผู้ตอบจำนวนน้อยที่สุด 103 คน ได้แก่ ปัญหาจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ไม่เพียงพอ เมื่อพิจารณาระดับของปัญหา ผลการวิจัยโดยรวม พบว่า มีข้าราชการระบุปัญหา ใน 2 ระดับ คือระดับปานกลาง และระดับน้อย ปัญหาในระดับปานกลาง มี 3 ปัญหา ได้แก่ ไม่สามารถสืบค้นฐานข้อมูลจากภายนอกหน่วยงานได้ ( $\bar{x}=3.29$ ) สมรรถนะในการประมวลผลของเครื่องคอมพิวเตอร์ช้า ( $\bar{x}=2.71$ ) และเครือข่ายคอมพิวเตอร์ขัดข้อง ( $\bar{x}=2.59$ ) ส่วนปัญหาในระดับน้อยมี 1 ปัญหา คือ จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ไม่เพียงพอ ( $\bar{x}=2.47$ )

เมื่อพิจารณาตามหน่วยงานที่สังกัด พบว่า

ข้าราชการ 4 หน่วยงาน ประสบปัญหา 2 ระดับ คือ ระดับปานกลาง และระดับน้อย ปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดตรงกันของข้าราชการกรมสนธิสัญญาและกฎหมาย ( $\bar{x}=3.00$ ) กรมองค์การระหว่างประเทศ ( $\bar{x}=2.80$ ) กรมอเมริกาและแปซิฟิกใต้ ( $\bar{x}=3.33$ ) และกองการเจ้าหน้าที่ ( $\bar{x}=3.50$ ) คือ ปัญหาไม่สามารถสืบค้นฐานข้อมูลจากภายนอกหน่วยงานได้

ข้าราชการ 3 หน่วยงาน ประสบปัญหา 2 ระดับ คือ ระดับมาก และระดับปานกลาง ปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดตรงกันของข้าราชการกองบรรณสารและห้องสมุด ( $\bar{x}=3.88$ ) และกรมอาเซียน ( $\bar{x}=3.75$ ) คือ ปัญหาไม่สามารถสืบค้นฐานข้อมูลจากภายนอกหน่วยงานได้ ส่วนปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดของกรมสารนิเทศ ( $\bar{x}=3.70$ ) คือ ปัญหาจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ไม่เพียงพอ

ข้าราชการ 2 หน่วยงาน ประสบปัญหาระดับปานกลางทั้งหมด ปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดตรงกันของข้าราชการกรมพิธีการทูต ( $\bar{x}=3.10$ ) และกรมยุโรป ( $\bar{x}=3.14$ ) คือ ปัญหาเครือข่ายคอมพิวเตอร์ขัดข้อง

ข้าราชการ 2 หน่วยงาน ประสบปัญหาระดับน้อยทั้งหมด ปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดของกรมเอเชียตะวันออก ( $\bar{x}=2.43$ ) คือ ปัญหาไม่สามารถสืบค้นฐานข้อมูลจากภายนอกหน่วยงานได้ และ

ปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดของสำนักนโยบายและแผน ( $\bar{x} = 2.14$ ) คือ ปัญหาสมรรถนะในการประมวลผลของเครื่องคอมพิวเตอร์ช้า

ข้าราชการกรมเอเชียใต้ ตะวันออกกลางและแอฟริกา ประสบปัญหา 2 ระดับ คือ ระดับมาก 1 ปัญหา และระดับน้อย 3 ปัญหา ปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ปัญหาไม่สามารถสืบค้นฐานข้อมูลจากภายนอกหน่วยงานได้ ( $\bar{x} = 4.32$ ) (ตารางที่ 17)



สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 17 ปัญหาการใช้ฐานข้อมูลเอกสารออนไลน์ ด้านอุปกรณ์คอมพิวเตอร์

ปัญหาด้านอุปกรณ์คอมพิวเตอร์	บรรณฯ (N=9)		พิธีฯ (N=11)		ยุโรป (N=10)		สนธิฯ (N=10)		สารนิเทศ (N=12)		องค์การฯ (N=11)		อเมริกาฯ (N=14)		อาเซียน (N=11)		เอเชียตอ. (N=12)		เอเชียใต้ฯ (N=19)		จนท.ฯ (N=7)		นโยบายฯ (N=7)		รวม (N=133)	
	$\bar{X}$	SD.	$\bar{X}$	SD.	$\bar{X}$	SD.	$\bar{X}$	SD.	$\bar{X}$	SD.	$\bar{X}$	SD.	$\bar{X}$	SD.	$\bar{X}$	SD.	$\bar{X}$	SD.	$\bar{X}$	SD.	$\bar{X}$	SD.	$\bar{X}$	SD.	$\bar{X}$	SD.
เครือข่ายคอมพิวเตอร์ช้า (N=111)	3.00 (ป)	0.50	3.10 (ป)	0.74	3.14 (ป)	1.46	2.63 (ป)	0.52	3.00 (ป)	1.18	2.73 (ป)	1.35	2.42 (น)	1.16	2.60 (ป)	0.70	2.00 (น)	0.89	1.85 (น)	1.07	2.57 (ป)	0.98	2.00 (น)	0.58	2.59 (ป)	1.04
สมรรถนะในการประมวลผลของเครื่องคอมพิวเตอร์ช้า (N=113)	3.11 (ป)	1.05	2.90 (ป)	0.88	3.00 (ป)	1.31	3.00 (ป)	0.93	3.55 (ม)	1.75	2.45 (น)	1.29	2.50 (น)	1.00	2.70 (ป)	0.95	2.40 (น)	0.55	2.00 (น)	1.13	3.00 (ป)	1.29	2.14 (น)	0.90	2.71 (ป)	1.19
จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ไม่เพียงพอ (N=103)	2.83 (ป)	0.98	2.78 (ป)	0.67	2.86 (ป)	1.07	2.14 (น)	0.90	3.70 (ม)	1.70	2.40 (น)	1.17	2.11 (น)	1.17	2.60 (ป)	0.97	2.14 (น)	1.07	2.00 (น)	1.20	2.29 (น)	1.25	1.67 (น)	0.82 (น)	2.47 (น)	1.19
ไม่สามารถสืบค้นฐานข้อมูลจากภายนอกหน่วยงานได้ (N=112)	3.88 (ม)	1.13	3.09 (ป)	1.30	2.87 (ป)	1.03	3.00 (ป)	0.93	3.27 (ป)	1.42	2.80 (ป)	1.55	3.33 (ป)	1.15	3.75 (ม)	1.04	2.43 (น)	0.98	4.32 (ม)	1.06	3.50 (ป)	1.64	1.67 (น)	0.82 (ป)	3.29 (ป)	1.33

## ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการใช้ฐานข้อมูลเอกสารออนไลน์ แบ่งออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการสืบค้น ด้านการแสดงผล และด้านอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ มีผู้เสนอแนะทั้งหมด จำนวน 26 คน ดังต่อไปนี้

### ด้านการสืบค้น (12 คน)

1. ประสบปัญหาในการเริ่มกระบวนการสืบค้น เพราะการตั้งชื่อแฟ้มที่มีการจัดเก็บไว้ในฐานข้อมูล บางครั้งไม่สอดคล้องกับข้อมูลที่ต้องการ หรือที่ควรจะเป็น (1 คน)
2. ในการสืบค้นบางครั้งฐานข้อมูลไม่มีข้อมูลที่ต้องการค้นหา (1 คน)
3. ควรจะมีการอบรมข้าราชการใหม่ ให้ทราบถึงการใช้งาน (1 คน)
4. การมีคำอธิบายโดยย่อ สำหรับผู้ที่ต้องการใช้งานด้วยตนเอง (1 คน)
5. ควรมีการสืบค้นที่หลากหลายมากขึ้น เช่น การสืบค้นโดยใช้วิธีการสืบค้นแบบบูลีน เพื่อให้สามารถจำกัดขอบเขตความต้องการค้นหาได้มากขึ้น (1 คน)
6. ควรจะมีเทคนิคการนำตรรกะบูลีนเข้ามาใช้ เพื่อการค้นที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น (1 คน)
7. การสืบค้นมีหลากหลายทางเลือก ใช้อยาก (1 คน)
8. ควรทำหน้าเว็บไซต์ให้สมบูรณ์ และการทำคำค้นให้รายละเอียดยิ่งขึ้นกว่านี้ (1 คน)
9. การสืบค้นโดยใช้ชื่อแฟ้มเป็นคำค้น หากพิมพ์ชื่อแฟ้มไม่ถูกต้อง จะไม่แสดงผลลัพธ์ของแฟ้มที่มีชื่อใกล้เคียง ควรมีการแก้ไขให้แสดงชื่อแฟ้มทั้งหมดที่ใกล้เคียงกัน ซึ่งที่ต้องการค้นหา (1 คน)
10. ฐานข้อมูลสืบค้นได้ยาก (1 คน)
11. ควรมีการปรับปรุงข้อมูลบางประเภทให้ทันสมัย เช่น ปุ่ม "ส่งมอบกองบรรณสาร" (1 คน)
12. เวลาเข้าไปใช้ฐานข้อมูล และพักเครื่องไว้ 10 นาที ระบบฐานข้อมูลจะทำการออก (Sign out) โดยอัตโนมัติ ทำให้ต้องไปเข้า (Sign in) ใหม่ ทำให้เสียเวลาในการทำงาน (1 คน)

### ด้านการแสดงผล (5 คน)

1. ควรมีสาระสังเขปของเอกสาร (2 คน)
2. การแสดงผลอ่านยากไม่ดึงดูดผู้ใช้ (1 คน)
3. ควรแสดงสถานะแฟ้มว่าอยู่บนชั้น ถูกยืม หรือ อื่นๆ ในหน้าแรกของการแสดงผล (1 คน)
4. ควรแสดงสถานะแฟ้มที่หน้าจอการแสดงผลแบบย่อ ระบุสัญลักษณ์ว่าแฟ้มมีสถานะใด ยืม-ปิดแฟ้ม-ส่งบรรณสาร เป็นต้น (1 คน)

5. ควรมีรายละเอียดทางบรรณานุกรมให้ชัดเจน (1 คน)

#### ด้านอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ (9 คน)

1. สมรรถนะของเครื่องคอมพิวเตอร์ ยังเป็นปัญหา ถ้าเป็นเครื่องรุ่นเก่ายังช้า และขัดข้องบ่อย บางครั้งประสบปัญหาจากเครือข่ายคอมพิวเตอร์ไม่สามารถใช้งานได้ (1 คน)
2. ไม่มีอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ ที่มีความเร็วสูง (1 คน)
3. เครื่องที่เจ้าหน้าที่ใช้ในการทำงานเป็นเครื่องรุ่นเก่า การประมวลผลช้า ไม่ทันต่อความต้องการค้นหา (1 คน)
4. ควรปรับปรุงคอมพิวเตอร์ให้ทันสมัย สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ (1 คน)
5. เครื่องคอมพิวเตอร์ในการใช้งานมีน้อยไม่เพียงพอต่อความต้องการ (1 คน)
6. เครื่องช้าบางครั้งขาดการเชื่อมต่อเครือข่าย (1 คน)
7. การใช้งานในระบบการสืบ-ค้นบางครั้ง เกิดข้อบกพร่องจากเครื่องคอมพิวเตอร์ (1 คน)
8. ควรให้เจ้าหน้าที่บรรณารักษิ์ใช้คอมพิวเตอร์ดีกว่านี้ เครื่องที่ใช้ประมวลผลช้ามาก (1 คน)
9. ระบบช้ามาก มีปัญหาบ่อย ในตัวระบบ และฐานข้อมูล (1 คน)



## สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัย เรื่อง การใช้ฐานข้อมูลเอกสารออนไลน์ ของข้าราชการกระทรวงการต่างประเทศ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา การใช้ฐานข้อมูลเอกสารออนไลน์ ของข้าราชการกระทรวงการต่างประเทศ ในด้านวัตถุประสงค์ ความถี่ในการใช้ การเรียนรู้การใช้ระบบ การสืบค้น และการแสดงผล และปัญหาในการใช้ฐานข้อมูลเอกสารออนไลน์ ของข้าราชการกระทรวงการต่างประเทศ สมมติฐานของการวิจัย มีดังนี้

1. ผู้ใช้ส่วนใหญ่ใช้ฐานข้อมูลเอกสารออนไลน์ เพื่อปฏิบัติงานประจำวัน สืบค้นโดยใช้ชื่อเพิ่ม และเลือกการแสดงผลแบบสมบูรณ์
2. ผู้ใช้ประสบปัญหาในระดับมาก คือ หัวเรื่องในระบบไม่สอดคล้องกับคำค้นของผู้ใช้ในการสืบค้น

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยศึกษากับกลุ่มประชากรข้าราชการกระทรวงการต่างประเทศ จำนวน 12 หน่วยงาน รวมทั้งหมด 429 คน ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามที่แจกไปจำนวนทั้งหมด 429 ชุด ได้รับกลับคืนมาจำนวน 312 ชุด คิดเป็นร้อยละ 72.72 ผลการวิจัยสามารถสรุปผล และอภิปรายผลได้ดังนี้

### สรุปผลการวิจัยและอภิปรายผล

#### 1. ข้อมูลเกี่ยวผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้าราชการกระทรวงการต่างประเทศ จำนวน 312 คน ที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ข้าราชการจำนวนมากที่สุด 34 คน (ร้อยละ 10.90) เป็นข้าราชการกรมเอเชียใต้ ตะวันออกกลาง และแอฟริกา รองลงมาตามลำดับ จำนวนใกล้เคียง 33 คน (ร้อยละ 10.58) เป็นกรมองค์การระหว่างประเทศ และจำนวน 31 คน (ร้อยละ 9.94) เป็นกรมสนธิสัญญาและกฎหมาย ส่วนจำนวนน้อยที่สุด 9 คน (ร้อยละ 2.89) ที่ตอบแบบสอบถามเป็นข้าราชการกองบรรณสารและห้องสมุด (ตารางที่ 2)

## 2. สภาพการพื้นฐานข้อมูลเอกสารออนไลน์ ของข้าราชการกระทรวงการต่างประเทศ

สภาพการพื้นฐานข้อมูลเอกสารออนไลน์ ครอบคลุมการพื้นฐานข้อมูลเอกสารออนไลน์ สาเหตุที่ไม่ใช้ วัตถุประสงค์ในการใช้ ความถี่ในการใช้ การเรียนรู้การใช้ ทางเลือกที่ใช้ในหน้าจอเมนูหลัก ทางเลือกที่ใช้ในหน้าจอก้นหา เนื้อหาที่ใช้สืบค้น และการใช้รูปแบบการแสดงผล

### 2.1 การพื้นฐานข้อมูลเอกสารออนไลน์

ผลการวิจัย พบว่า ข้าราชการส่วนใหญ่ จำนวน 179 คน (ร้อยละ 57.37) ไม่เคยพื้นฐานข้อมูลเอกสารออนไลน์ และจำนวน 133 คน (ร้อยละ 42.63) เป็นผู้ที่เคยพื้นฐานข้อมูลเอกสารออนไลน์ (ตารางที่ 3)

### 2.2 สาเหตุที่ไม่พื้นฐานข้อมูลเอกสารออนไลน์

ผลการวิจัย พบว่า ข้าราชการจำนวน 179 คนที่ไม่พื้นฐานข้อมูลเอกสารออนไลน์ส่วนใหญ่ จำนวน 120 คน (ร้อยละ 67.04) ระบุสาเหตุที่ไม่เคยพื้นฐานข้อมูลเอกสารออนไลน์ว่ามีเจ้าหน้าที่ช่วยสืบค้นฐานข้อมูล รองลงมาตามลำดับ จำนวน 62 คน (ร้อยละ 34.64) ระบุว่าไม่เข้าใจวิธีใช้ และจำนวน 30 คน (ร้อยละ 16.76) ระบุว่าไม่ทราบว่ามีระบบนี้ ส่วนจำนวนน้อยที่สุด 22 คน (ร้อยละ 12.29) ระบุว่าไม่มีความจำเป็นต้องใช้ (ตารางที่ 4)

การที่ข้าราชการส่วนใหญ่ไม่เคยพื้นฐานข้อมูลเอกสารออนไลน์ เนื่องจากกระทรวงการต่างประเทศได้จัดให้มีเจ้าหน้าที่จัดเก็บเอกสาร หรือบรรณารักษ์ประจำทุกหน่วยงาน เพราะมีเจ้าหน้าที่ช่วยสืบค้นให้ ดังนั้น ข้าราชการจึงไม่เคยสืบค้นแฟ้มเอกสารด้วยตนเอง

### 2.3 วัตถุประสงค์ในการพื้นฐานข้อมูลเอกสารออนไลน์

ผลการวิจัย พบว่า ข้าราชการจำนวน 133 คนที่เคยพื้นฐานข้อมูลเอกสารออนไลน์ส่วนใหญ่ จำนวน 115 คน (ร้อยละ 86.46) ใช้พื้นฐานข้อมูลเอกสารออนไลน์เพื่อปฏิบัติงานประจำวัน รองลงมาตามลำดับ 31 คน (ร้อยละ 23.31) ใช้เพื่อค้นหาข้อมูลในเรื่องที่สนใจ และใช้เพื่อเตรียมการประชุม หรือการสัมมนา จำนวน 30 คน (ร้อยละ 22.56) ส่วนจำนวนน้อยที่สุด

10 คน (ร้อยละ 7.52) เท่ากัน ใช้เพื่อค้นคว้าข้อมูลด้านกฎหมายระหว่างประเทศ และใช้เพื่อทำรายงาน หรือการทำวิจัย (ตารางที่ 5)

เมื่อพิจารณาตามหน่วยงานที่สังกัด พบว่า ข้าราชการทุกคนของ 3 หน่วยงาน ได้แก่ กองบรรณสารและห้องสมุด กรมยุโรป และกรมองค์การระหว่างประเทศ และข้าราชการส่วนใหญ่ของ 9 หน่วยงาน ได้แก่ กรมยุโรป (8 คน) กรมสารนิเทศ (11 คน) กรมอเมริกาและแปซิฟิกใต้ (12 คน) กรมอาเซียน (9 คน) กรมเอเชียตะวันออก (11 คน) กรมเอเชียใต้ ตะวันออกกลางและแอฟริกา (14 คน) กองการเจ้าหน้าที่ (6 คน) และ สำนักนโยบายและแผน (5 คน) ระบุว่าใช้เพื่อปฏิบัติงานประจำวัน

การที่ข้าราชการส่วนใหญ่ใช้ฐานข้อมูลเอกสารออนไลน์ ใช้เพื่อปฏิบัติงานประจำวันนั้น อาจเนื่องมาจากการดำเนินงานทางราชการในแต่ละวันจำเป็นอย่างมากที่ข้าราชการทุกคนต้องใช้เอกสารในการปฏิบัติงาน ติดต่อประสานงานทั้งใน และนอกหน่วยงาน เพื่อเป็นหลักฐานการปฏิบัติงาน หรือใช้ประกอบการตัดสินใจในโครงการต่างๆ

ดังนั้น สมมติฐานบางส่วนของข้อ 1 ที่ว่าผู้ใช้ส่วนใหญ่ใช้ฐานข้อมูลเอกสารออนไลน์เพื่อปฏิบัติงานประจำวัน ผลการวิจัยจึงสอดคล้องกับสมมติฐาน

## 2.4 ความถี่ในการใช้ฐานข้อมูลเอกสารออนไลน์

ผลการวิจัย พบว่า ข้าราชการจำนวนมากที่สุด 50 คน (ร้อยละ 37.59) ใช้ฐานข้อมูลเอกสารออนไลน์ทุกวัน รองลงมาตามลำดับ จำนวน 28 คน (ร้อยละ 21.05) ใช้ 2-3 ครั้ง/สัปดาห์ และจำนวน 27 คน (ร้อยละ 20.30) ใช้สัปดาห์ละครั้ง จำนวนน้อยที่สุด จำนวน 10 คน (ร้อยละ 7.52) ใช้ 2-3 สัปดาห์/ครั้ง (ตารางที่ 6)

เมื่อพิจารณาตามหน่วยงานที่สังกัด พบว่า ข้าราชการจำนวนมากที่สุดของ 8 หน่วยงาน ระบุว่าใช้ฐานข้อมูลเอกสารออนไลน์ทุกวัน ได้แก่ กองบรรณสารและห้องสมุด (7 คน) กรมพิธีการทูต (5 คน) กรมยุโรป (6 คน) กรมสนธิสัญญาและกฎหมาย (6 คน) กรมอาเซียน (5 คน) กรมสารนิเทศ (7 คน) กรมองค์การระหว่างประเทศ (4 คน) และ กรมอเมริกา และแปซิฟิกใต้ (5 คน)

## 2.5 การเรียนรู้การใช้ฐานข้อมูลเอกสารออนไลน์

ผลการวิจัย พบว่า ข้าราชการจำนวนมากที่สุด จำนวน 64 คน (ร้อยละ 48.12) เรียนรู้การใช้ฐานข้อมูลเอกสารออนไลน์จากการสอบถามเจ้าหน้าที่จัดเก็บเอกสาร รองลงมาตามลำดับ จำนวน 55 คน (ร้อยละ 41.35) เรียนรู้จากการอบรม และจำนวน 39 คน (ร้อยละ 29.32) เรียนรู้จากการสอบถามผู้ที่เคยใช้ หรือผู้ร่วมงาน และจำนวนน้อยที่สุด 4 คน (ร้อยละ 3.01) เรียนรู้จากการใช้ประสบการณ์การสืบค้นรายการออนไลน์จากแหล่งสารนิเทศอื่น (ตารางที่ 7)

เมื่อพิจารณาตามหน่วยงานที่สังกัด พบว่า ข้าราชการทุกคนของ กรม องค์การระหว่างประเทศ และจำนวนมากที่สุดของ 4 หน่วยงาน ได้แก่ กรมพิธีการทูต (7 คน) กรมยุโรป (6 คน) กรมสนธิสัญญาและกฎหมาย (4 คน) และกรมสารนิเทศ (11 คน) เรียนรู้จากการอบรม

ข้าราชการเรียนรู้การใช้ฐานข้อมูลเอกสารออนไลน์จากหลายทาง ทั้งจากการสอบถามจากเจ้าหน้าที่จัดเก็บเอกสาร เพื่อให้ในการสืบค้นมีประสิทธิภาพที่สุด ทั้งนี้เจ้าหน้าที่จัดเก็บเอกสารนอกจากจะมีหน้าที่ในการจัดเก็บเอกสารทั้งในห้องเก็บเอกสารส่วนกลาง และในฐานข้อมูลแล้ว ยังมีหน้าที่ในการให้บริการ และให้คำแนะนำในการใช้ และสืบค้นฐานข้อมูลเอกสารออนไลน์ให้แก่ข้าราชการกระทรวงการต่างประเทศ นอกจากนี้เจ้าหน้าที่จัดเก็บเอกสารยังจัดอบรมการใช้ฐานข้อมูลเอกสารออนไลน์แก่ข้าราชการ โดยให้คำแนะนำในการสืบค้นโดยใช้คำสำคัญ บอกเทคนิคในการกำหนดคำสืบค้นตามหลักหัวเรื่องทางบรรณารักษศาสตร์ ให้คู่มือ บัญชีหัวเรื่อง และลักษณะงานของกองบรรณสารและห้องสมุดประกอบการสืบค้น และอธิบายรูปแบบการแสดงผลทั้งแบบย่อ และแบบสมบูรณ์ รวมทั้งประโยชน์ของการใช้ฐานข้อมูลเอกสารออนไลน์

## 2.6 ทางเลือกที่ใช้สืบค้นในหน้าจอเมนูหลัก ของฐานข้อมูลเอกสารออนไลน์

จากการสอบถามถึงทางเลือกที่ข้าราชการใช้สืบค้นในหน้าจอเมนูหลัก ผลการวิจัย พบว่า ข้าราชการส่วนใหญ่ จำนวน 86 คน (ร้อยละ 64.66) เท่ากัน ใช้ทางเลือกชื่อแท็บ และทางเลือกค้นหา รองลงมาตามลำดับ จำนวน 38 คน (ร้อยละ 28.57) ใช้ทางเลือก

รหัสเพิ่ม และจำนวน 17 คน (ร้อยละ 12.78) ใช้ทางเลือกเพิ่มส่งมอบกองบรรณสาร ส่วนจำนวนน้อยที่สุด 13 คน (ร้อยละ 9.77) ใช้ทางเลือกพิมพ์รายงาน (ตารางที่ 8)

เมื่อพิจารณาตามหน่วยงานที่สังกัด พบว่า ข้าราชการจำนวนมากที่สุดของ 6 หน่วยงาน ใช้ทางเลือกซื้อเพิ่ม ได้แก่ กรมสนธิสัญญาและกฎหมาย (6 คน) กรมสารนิเทศ (11 คน) กรมองค์การระหว่างประเทศ (9 คน) กรมอเมริกาและแปซิฟิกใต้ (10 คน) กรมเอเชียตะวันออก (11 คน) และกองการเจ้าหน้าที่ (4 คน)

ส่วนข้าราชการจำนวนมากที่สุดของอีก 6 หน่วยงานเท่ากัน ใช้ทางเลือกค้นหา ได้แก่ กองบรรณสารและห้องสมุด (8 คน) กรมพิธีการทูต (10 คน) กรมยุโรป (7 คน) กรมอาเซียน (7 คน) กรมเอเชียใต้ ตะวันออกกลางและแอฟริกา (12 คน) และ สำนักนโยบายและแผน (5 คน)

จากผลการวิจัยที่ พบว่า ข้าราชการส่วนใหญ่ใช้ทางเลือกซื้อเพิ่ม และทางเลือกค้นหาในหน้าจอเมนูหลักนั้น อาจเนื่องมาจากสาเหตุหลายประการ ได้แก่ ในหน้าจอเมนูหลัก ทางเลือกซื้อเพิ่ม และทางเลือกค้นหา สามารถใช้ได้ง่าย และได้รับผลการค้นที่ตรงกับความต้องการ และรวดเร็วมากกว่าทางเลือกอื่นๆ เพราะทางเลือกรหัสเพิ่มข้าราชการต้องทราบรหัสเพิ่มเพื่อใช้ในการสืบค้น จึงทำให้การสืบค้นยุ่งยาก และช้า ส่วนทางเลือกเพิ่มส่งมอบกองบรรณสาร ข้าราชการส่วนใหญ่จะใช้สืบค้นในกรณีที่ต้องการค้นหาเพิ่มที่ปิดดำเนินการไปแล้ว ซึ่งส่วนใหญ่ในการใช้ฐานข้อมูลเอกสารออนไลน์ประจำวันจะใช้เอกสารที่อยู่ในระหว่างการดำเนินการ ในทางเลือกส่วนนี้จึงไม่มีความจำเป็นต้องใช้สืบค้นเท่าที่ควร และทางเลือกพิมพ์รายงานเป็นทางเลือกไว้สำหรับเมื่อสืบค้นเอกสารที่ต้องการได้แล้วต้องการพิมพ์ออกจากฐานข้อมูล ส่วนใหญ่ในทางเลือกนี้เจ้าหน้าที่จัดเก็บเอกสารจะใช้ปฏิบัติงาน สาเหตุอีกประการที่ข้าราชการส่วนใหญ่ใช้ทางเลือกซื้อเพิ่ม และค้นหาในหน้าจอเมนูหลัก อาจมาจากทางเลือกดังกล่าวสามารถระบุข้อมูลทางบรรณานุกรมของเอกสารที่ต้องการ (ทางเลือกค้นหา) ทำให้ข้าราชการได้รับเอกสารตรงกับความต้องการได้รวดเร็ว เช่น ระบุหัวเรื่อง หรือ ปี พ.ศ. ที่เริ่ม และสิ้นสุด เป็นต้น นอกจากนั้นการสืบค้นใน 2 ทางเลือกดังกล่าวข้าราชการจะได้รับการแสดงผลทั้งแบบย่อ และแบบสมบูรณ์ ซึ่งจะบอกข้อมูลทางบรรณานุกรมของเอกสารไว้

## 2.7 ทางเลือกที่ใช้สืบค้นในหน้าจอค้นหา ของฐานข้อมูลเอกสารออนไลน์

จากการสอบถามถึงทางเลือกที่ข้าราชการใช้สืบค้นจากหน้าจอค้นหา ผลการวิจัย พบว่า ข้าราชการส่วนใหญ่ จำนวน 126 คน (ร้อยละ 94.74) ใช้ทางเลือกชื่อแฟ้ม รองลงมาตามลำดับ จำนวน 81 คน (ร้อยละ 60.90) ใช้ทางเลือกหน่วยงาน จำนวน 65 คน (ร้อยละ 48.87) ใช้ทางเลือกคำค้น และจำนวน 64 คน (ร้อยละ 48.12) ใช้ทางเลือกประเทศ ส่วนจำนวนน้อยที่สุด 6 คน (ร้อยละ 4.51) ใช้ทางเลือกสถานะการใช้งาน (ตารางที่ 9)

จากการที่ผลการวิจัย พบว่า ทางเลือกที่ข้าราชการส่วนใหญ่ใช้สืบค้นใน หน้าจอค้นหา ของฐานข้อมูลเอกสารออนไลน์ คือ ทางเลือกชื่อแฟ้ม เนื่องจากชื่อแฟ้มเพราะสืบค้น ง่าย ไม่ซับซ้อน และมักจะมีชื่อที่ตรงกับเนื้อหาที่ต้องการสืบค้น หากข้าราชการไม่ทราบชื่อแฟ้ม หรือ จำชื่อแฟ้มไม่ได้ ก็สามารถใช้คำสำคัญของชื่อแฟ้มนั้นได้ โดยผลการสืบค้นก็จะปรากฏ รายการที่ต้องการ (กรณีชื่อคำสำคัญตรงกับชื่อแฟ้ม) รวมถึงรายชื่อแฟ้มอื่นๆ ที่ใกล้เคียง

เมื่อพิจารณาตามหน่วยงานที่สังกัด พบว่า ข้าราชการทุกคนของ 7 หน่วยงาน ได้แก่ กองบรรณสารและห้องสมุด (9 คน) กรมสารนิเทศ (12 คน) กรมองค์การระหว่างประเทศ (11 คน) กรมอาเซียน (11 คน) กรมเอเชียใต้ ตะวันออกกลางและแอฟริกา (19 คน) กองการเจ้าหน้าที่ และ สำนักงานนโยบายและแผน (7 คน) และข้าราชการจำนวนมากที่สุดของ 5 หน่วยงาน ได้แก่ กรมพิธีการทูต (9 คน) กรมยุโรป (8 คน) กรมสนธิสัญญาและกฎหมาย (9 คน) กรมอเมริกาและแปซิฟิกใต้ (13 คน) และกรมเอเชียตะวันออก (11 คน) ใช้ทางเลือกชื่อแฟ้ม

ดังนั้น สมมติฐานข้อ 1 ในส่วนที่ว่าผู้ใช้ส่วนใหญ่สืบค้นโดยใช้ชื่อแฟ้ม สอดคล้องกับสมมติฐานเนื่องจากการวิจัยพบว่า ผู้ใช้ส่วนใหญ่สืบค้นโดยใช้ทางเลือกชื่อแฟ้ม และ ค้นหา

## 2.8 เนื้อหาที่ใช้สืบค้นในฐานข้อมูลเอกสารออนไลน์

ผลการวิจัย พบว่า เนื้อหา 5 ลำดับแรกที่ข้าราชการกระทรวงการต่างประเทศ สืบค้นจากฐานข้อมูลเอกสารออนไลน์ ได้แก่ การเมืองและความสัมพันธ์ จำนวน 98 คน (ร้อยละ 73.68) การบริหาร จำนวน 73 คน (ร้อยละ 54.89) องค์การระหว่างประเทศ จำนวน 70 คน

(ร้อยละ 52.63) เศรษฐกิจการค้า จำนวน 54 คน (ร้อยละ 40.60) และการทูตและพิธีการทูต จำนวน 54 คน (ร้อยละ 40.60) (ตารางที่ 10)

เมื่อพิจารณาในแต่ละหน่วยงาน เนื้อหาลำดับแรกที่ข้าราชการแต่ละหน่วยงานสืบค้นจากฐานข้อมูลเอกสารออนไลน์ มีดังต่อไปนี้

ข้าราชการกองบรรณสารและห้องสมุด สืบค้นเนื้อหาการกงสุล นิติกรรมและสัญญา การเมืองและความสัมพันธ์ องค์การระหว่างประเทศ วัฒนธรรม ข่าวสารทั่วไป (เนื้อหาละ 8 คนเท่ากัน) ข้าราชการกรมพิธีการทูต สืบค้นเนื้อหาการทูตและพิธีการทูต (9 คน) ข้าราชการกรมยุโรป (9 คน) กรมอเมริกาและแปซิฟิกใต้ (11 คน) กรมเอเชียตะวันออก (11 คน) และกรมเอเชียใต้ ตะวันออกกลางและ แอฟริกา (15 คน) สืบค้นเนื้อหาการเมืองและความสัมพันธ์ ข้าราชการกรมสนธิสัญญาและกฎหมาย (7 คน) และข้าราชการกรมองค์การระหว่างประเทศ (11 คน) สืบค้นเนื้อหาองค์การระหว่างประเทศ ข้าราชการกรมสารนิเทศ (10 คน) และข้าราชการสำนักนโยบายและแผน (6 คน) สืบค้นเนื้อหาการบริหาร ข้าราชการกรมอาเซียน สืบค้นเนื้อหา เศรษฐกิจการค้า (8 คน) และข้าราชการกองการเจ้าหน้าที่ สืบค้นเนื้อหาบุคลากร (5 คน)

การที่ข้าราชการส่วนใหญ่ร้อยละ 50 ขึ้นไป สืบค้นเนื้อหาการเมืองและความสัมพันธ์ การคลัง และองค์การระหว่างประเทศ เนื่องจากกระทรวงการต่างประเทศมีหน้าที่ในการสร้างเสถียรภาพทางการเมือง และความมั่นคงของประเทศ เพิ่มศักยภาพทางเศรษฐกิจ การคลัง รวมทั้งเป็นตัวแทนของประเทศในการเจรจาระหว่างประเทศ และองค์การระหว่างประเทศ นอกจากนี้เนื้อหาลำดับแรกของแต่ละหน่วยงานสืบค้นมีความสอดคล้องกับภาระหน้าที่ของหน่วยงาน

จากผลการวิจัยเนื้อหาที่ข้าราชการสืบค้นสอดคล้องกับงานปฏิบัติงานในแต่ละหน่วยงาน เช่น กรมพิธีการทูต ข้าราชการส่วนใหญ่สืบค้นเนื้อหาทางการทูต และพิธีการทูต เนื่องจากส่วนใหญ่มีหน้าที่ในการกำหนดพิธีการ ระเบียบแบบแผน และประเพณีทางการทูต และกองการเจ้าหน้าที่ ข้าราชการส่วนใหญ่สืบค้นเนื้อหาทางด้านบริหาร บุคลากร เนื่องจากส่วนใหญ่มีหน้าที่ในการบริหารงานบุคคล ของกระทรวงการต่างประเทศ

## 2.9 การใช้รูปแบบการแสดงผลการสืบค้นในฐานข้อมูลเอกสารออนไลน์

ผลการวิจัย พบว่า ข้าราชการส่วนใหญ่จำนวน 75 คน (ร้อยละ 56.39) ใช้รูปแบบการแสดงผลทั้งแบบย่อและแบบสมบูรณ์ รองลงมา จำนวน 49 คน (ร้อยละ 36.84) ใช้การแสดงผลแบบย่อ และจำนวนน้อยที่สุด 9 คน (ร้อยละ 6.77) ใช้การแสดงผลแบบสมบูรณ์ (ตารางที่ 11)

จากการที่ผลการวิจัย พบว่า ข้าราชการส่วนใหญ่ใช้รูปแบบการแสดงผลทั้งแบบย่อและแบบสมบูรณ์ อาจเนื่องมาจากการแสดงผลแบบย่อเหมาะสำหรับข้าราชการที่ต้องการได้รับแฟ้มเอกสารในห้องเก็บเอกสารส่วนกลาง ซึ่งสามารถค้นหาเฉพาะชื่อแฟ้มเอกสารเท่านั้น ส่วนการแสดงผลแบบสมบูรณ์ข้าราชการอาจใช้ในกรณีที่ต้องการค้นหาเอกสารเพื่อนำมาเขียนแผนงาน โครงการ หรือ นโยบายต่างๆ ในการปฏิบัติงานประจำวัน เพราะจะได้รับทราบข้อมูลบรรณานุกรมต่างๆ เพื่อชี้ชัดว่าเป็นเอกสารที่ต้องการนำมาใช้จริง

เมื่อพิจารณาตามหน่วยงานที่สังกัด พบว่า ข้าราชการจำนวนมากที่สุดของ 11 หน่วยงาน ใช้รูปแบบการแสดงผลทั้งแบบย่อและแบบสมบูรณ์ ได้แก่ กองบรรณสารและห้องสมุด (5 คน) กรมพิธีการทูต (7 คน) กรมยุโรป (6 คน) กรมสนธิสัญญาและกฎหมาย (6 คน) กรมสารนิเทศ จำนวน (10 คน) กรมองค์การระหว่างประเทศ (8 คน) กรมอเมริกาและแปซิฟิกใต้ (8 คน) กรมอาเซียน (7 คน) กรมเอเชียใต้ ตะวันออกกลางและแอฟริกา (10 คน) กองการเจ้าหน้าที่ (3 คน) และ สำนักนโยบายและแผน (4 คน)

ดังนั้นผลการวิจัยสอดคล้องกันเป็นบางส่วนกับสมมติฐานข้อ 1 ที่ว่าผู้ใช้ส่วนใหญ่เลือกการแสดงผลแบบสมบูรณ์

## 3. ปัญหาการใช้ฐานข้อมูลเอกสารออนไลน์

จากการศึกษาถึงปัญหาการใช้ฐานข้อมูลเอกสารออนไลน์ ผลการวิจัย พบว่า ข้าราชการประสบปัญหาทั้ง 3 ปัญหา 1 ระดับ คือ ระดับปานกลาง ได้แก่ ปัญหาด้านอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ ( $\bar{x} = 2.94$ ) ปัญหาด้านการสืบค้น ( $\bar{x} = 2.84$ ) และปัญหาด้านการแสดงผล ( $\bar{x} = 2.79$ ) (ตารางที่ 12)



เมื่อพิจารณาตามหน่วยงานที่สังกัด พบว่า ข้าราชการ 6 หน่วยงาน ประสบปัญหา ระดับปานกลางทั้ง 3 ด้าน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดตรงกันของข้าราชการ 4 หน่วยงาน คือ กรมสนธิสัญญาและกฎหมาย ( $\bar{x}=2.84$ ) กรมอเมริกาและแปซิฟิกใต้ ( $\bar{x}=3.03$ ) กรมอาเซียน ( $\bar{x}=2.85$ ) และ กองการเจ้าหน้าที่ ( $\bar{x}=3.39$ ) คือ ปัญหาด้านอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ ส่วนปัญหาด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดตรงกันของข้าราชการ 2 หน่วยงาน คือ กรมยุโรป ( $\bar{x}=2.89$ ) และ กรมสารนิเทศ ( $\bar{x}=3.34$ ) ได้แก่ ปัญหาด้านการแสดงผล

### 3.1 ปัญหาด้านการสืบค้น

ผลการวิจัย พบว่า ข้าราชการประสบปัญหาทั้ง 2 ปัญหา 1 ระดับ คือ ระดับปานกลาง ได้แก่ และปัญหาด้านการสืบค้นจากหน้าจอค้นหา ( $\bar{x}=2.93$ ) ปัญหาด้านการสืบค้นจากหน้าจอหลัก ( $\bar{x}=2.64$ ) (ตารางที่ 13)

เมื่อพิจารณาตามหน่วยงานที่สังกัด พบว่า ข้าราชการ 5 หน่วยงาน ประสบปัญหา 2 ระดับ คือ ระดับปานกลาง และระดับน้อย ปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดตรงกันของข้าราชการ 4 หน่วยงาน คือ กรมพิธีการทูต ( $\bar{x}=2.56$ ) กรมยุโรป ( $\bar{x}=2.75$ ) กรมสารนิเทศ ( $\bar{x}=2.78$ ) และ กรมอาเซียน ( $\bar{x}=2.93$ ) ได้แก่ ปัญหาการสืบค้นในหน้าจอค้นหา ส่วนปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดของ ข้าราชการกรมเอเชียตะวันออก คือ ปัญหาการสืบค้นในหน้าจอหลัก ( $\bar{x}=2.58$ )

#### 3.1.1 ปัญหาด้านการสืบค้นจากหน้าจอหลัก

จากผลการวิจัย พบว่า ข้าราชการระบุปัญหาจำนวน 118 คน ใน 2 ระดับ คือ ระดับปานกลาง และระดับน้อย ปัญหาในระดับปานกลางมี 5 ปัญหา โดยปัญหาที่มีค่าเฉลี่ย 3 ลำดับแรก ได้แก่ ไม่เข้าใจการสืบค้นโดยทางเลือกพิมพ์รายงาน ( $\bar{x}=2.97$ ) ไม่เข้าใจการสืบค้นโดยเพิ่มส่งมอบกองบรรณสาร ( $\bar{x}=2.96$ ) และไม่เข้าใจการสืบค้นโดยรหัสเพิ่ม ( $\bar{x}=2.80$ ) ส่วนปัญหาระดับน้อยมี 1 ปัญหา คือ ไม่เข้าใจการสืบค้นโดยใช้ชื่อเพิ่ม ( $\bar{x}=2.44$ ) (ตารางที่ 14)

เมื่อพิจารณาตามหน่วยงานที่สังกัด พบว่า ข้าราชการ 8 หน่วยงาน ประสบปัญหา 2 ระดับ คือ ระดับปานกลาง และระดับน้อย ปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดตรงกันของข้าราชการ

3 หน่วยงาน คือ กรมพิธีการทูต ( $\bar{x} = 2.78$ ) กรมเอเชียตะวันออก ( $\bar{x} = 2.83$ ) และ สำนักนโยบายและแผน ( $\bar{x} = 3.00$ ) ได้แก่ ปัญหาไม่เข้าใจการสืบค้นโดยแฟ้ม ส่งมอบกองบรรณสาร ปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดตรงกันของข้าราชการ 2 หน่วยงาน คือ กรมยุโรป ( $\bar{x} = 3.00$ ) และกรมองค์การระหว่างประเทศ ( $\bar{x} = 2.80$ ) ได้แก่ ปัญหาไม่เข้าใจการสืบค้นโดยรหัสแฟ้ม ปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดของข้าราชการกรมสนธิสัญญาและกฎหมาย ( $\bar{x} = 3.25$ ) คือ ปัญหาไม่เข้าใจการสืบค้นโดยทางเลือกพิมพ์รายงาน ส่วนปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดของกรมสารนิเทศ ได้แก่ ปัญหาไม่เข้าใจการสืบค้นโดยใช้ค้นหา ( $\bar{x} = 2.83$ )

### 3.1.2 ปัญหาด้านการสืบค้นจากหน้าจอค้นหา

ผลการวิจัย พบว่า ข้าราชการระบุปัญหาจำนวน 127 คน ใน 2 ระดับ คือ ระดับปานกลาง และระดับน้อย ปัญหาในระดับปานกลางมี 9 ปัญหา ซึ่งปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ไม่สามารถจำกัดการสืบค้นโดยใช้ "และ" "หรือ" ได้ ( $\bar{x} = 3.31$ ) ไม่มีคู่มือ/เอกสารแนะนำการใช้ระบบ และไม่มีการเชื่อมโยง (Link) ไปยังหน่วยงานภายในและภายนอก ( $\bar{x} = 3.30$ ) เท่ากัน ส่วนระดับน้อย มี 1 ปัญหา คือ ไม่เข้าใจคำที่ใช้เป็นชื่อแฟ้ม ( $\bar{x} = 2.36$ ) (ตารางที่ 15)

เมื่อพิจารณาตามหน่วยงานที่สังกัด พบว่า ข้าราชการ 5 หน่วยงาน ประสบปัญหา 2 ระดับ คือ ระดับปานกลาง และระดับน้อย ปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดตรงกันของ 3 หน่วยงาน คือ กรมพิธีการทูต ( $\bar{x} = 3.22$ ) กรมยุโรป ( $\bar{x} = 3.38$ ) กรมสนธิสัญญาและกฎหมาย ( $\bar{x} = 3.44$ ) ได้แก่ ปัญหาไม่มีการเชื่อมโยง (Link) ไปยังหน่วยงานภายในและภายนอก ปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดของกรมองค์การระหว่างประเทศ คือ ปัญหาไม่สามารถจำกัด การสืบค้นโดยใช้ "และ" "หรือ" ได้ ( $\bar{x} = 3.00$ ) ส่วนปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดของกรมเอเชียตะวันออก คือ ปัญหาไม่เข้าใจคำที่ใช้เป็นหัวเรื่อง ( $\bar{x} = 3.00$ )

ดังนั้นสมมติฐานข้อ 2 ที่ว่าผู้ใช้ประสบปัญหาในระดับมาก คือ หัวเรื่องในระบบไม่สอดคล้องกับคำค้นของผู้ใช้ในการสืบค้น จึงไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน แต่ปัญหาหัวเรื่องในระบบไม่สอดคล้องกับคำค้นของผู้ใช้ในการสืบค้นก็เป็นปัญหาสูงสุดที่ข้าราชการส่วนใหญ่ประสบ

### 3.2 ปัญหาด้านการแสดงผล

ผลการวิจัย พบว่า ปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ การแสดงผลแบบสมบูรณไม่มีสาระสังเขป ( $\bar{x} = 3.12$ ) ผลการค้นมีจำนวนมาก ( $\bar{x} = 3.11$ ) และไม่แสดงรายการที่ใกล้เคียงกับคำค้น ( $\bar{x} = 3.09$ ) (ตารางที่ 16)

เมื่อพิจารณาตามหน่วยงานที่สังกัด พบว่า ข้าราชการ 5 หน่วยงาน ประสบปัญหา 2 ระดับ คือ ระดับปานกลาง และระดับน้อย ปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดตรงกันของข้าราชการ 2 หน่วยงาน คือ กรมองค์การระหว่างประเทศ ( $\bar{x} = 3.09$ ) และกรมเอเชียตะวันออก ( $\bar{x} = 2.91$ ) ได้แก่ ปัญหาไม่แสดงรายการค้นที่ใกล้เคียงกับคำค้น ปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดของกรมยุโรป คือ ผลการค้นมีจำนวนมาก ( $\bar{x} = 3.00$ ) ปัญหาปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดของกรมสารนิเทศ คือ ปัญหาการแสดงผลแบบสมบูรณไม่มีสาระสังเขป ( $\bar{x} = 3.17$ ) และปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดของสำนักงานโยบายและแผน คือ ผลการค้นไม่ตรงกับความต้องการ ( $\bar{x} = 3.29$ )

จากการที่ข้าราชการประสบปัญหาการแสดงผลแบบสมบูรณไม่มีสาระสังเขป โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด อาจเนื่องมาจากห้องเก็บเอกสารส่วนกลางบางกรม/กอง อยู่ไกลจากห้องทำงาน ทำให้ข้าราชการเสียเวลานานในการนำแฟ้มเอกสารจากห้องเก็บเอกสารส่วนกลางมาใช้ปฏิบัติงาน หรือการปฏิบัติงานบางด้าน เช่น การกำหนดนโยบาย เป็นต้น จำเป็นต้องทราบรายละเอียดข้อมูลทางบรรณานุกรม เพื่อใช้ประโยชน์ในการประสานงานกับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง ซึ่งจะเห็นความต้องการได้รับข้อมูลทางบรรณากรมของข้าราชการ จากผลการวิจัยส่วนนี้ในบทที่ 4 ว่า ข้าราชการส่วนใหญ่เลือกการแสดงผลแบบสมบูรณ

### 3.3 ปัญหาด้านอุปกรณ์คอมพิวเตอร์

ผลการวิจัยโดยรวม พบว่า มีข้าราชการระบุปัญหา ใน 2 ระดับ คือ ระดับปานกลาง และระดับน้อย ปัญหาในระดับปานกลาง มี 3 ปัญหา ได้แก่ ไม่สามารถสืบค้นฐานข้อมูลจากภายนอกหน่วยงานได้ ( $\bar{x} = 3.29$ ) สมรรถนะในการประมวลผลของเครื่องคอมพิวเตอร์ช้า ( $\bar{x} = 2.71$ ) และเครือข่ายคอมพิวเตอร์ขัดข้อง ( $\bar{x} = 2.59$ ) ส่วนปัญหาในระดับน้อยมี 1 ปัญหา คือ จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ไม่เพียงพอ ( $\bar{x} = 2.47$ ) (ตารางที่ 17)

เมื่อพิจารณาตามหน่วยงานที่สังกัด พบว่า ข้าราชการ 3 หน่วยงาน ประสบปัญหา 2 ระดับ คือ ระดับมาก และระดับปานกลาง ปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดของกองบรรณสาร และห้องสมุด กรมสารนิเทศ และกรมอาเซียน คือ ปัญหาไม่สามารถสืบค้นฐานข้อมูลจากภายนอกหน่วยงานได้

จากการที่ข้าราชการประสบปัญหาด้านอุปกรณ์คอมพิวเตอร์สูงสุด อาจเนื่องมาจากหน่วยงานจำนวนหน่วยงานภายในกระทรวงการต่างประเทศมีจำนวนมาก ซึ่งในกรณีที่ข้าราชการเข้าใช้ฐานข้อมูลเอกสารออนไลน์พร้อมกัน อาจทำให้เกิดปัญหาทางด้านเครือข่ายคอมพิวเตอร์ขัดข้อง หรือการประมวลผลช้า และในกรณีจัดการประชุม หรือการปฏิบัติงานนอกกระทรวงการต่างประเทศ ข้าราชการไม่สามารถสืบค้นฐานข้อมูลได้

### การทดสอบสมมติฐาน

จากสมมติฐานที่กำหนดไว้ 2 ข้อ คือ

- 1) ผู้ใช้ส่วนใหญ่ใช้ฐานข้อมูลเอกสารออนไลน์เพื่อปฏิบัติงานประจำวัน สืบค้นโดยใช้ชื่อแฟ้ม และเลือกการแสดงผลแบบสมบูรณ์
- 2) ผู้ใช้ประสบปัญหาในระดับมาก คือ หัวเรื่องในระบบไม่สอดคล้องกับคำค้นของผู้ใช้ในการสืบค้น

ผลการวิจัยมีทั้งสอดคล้อง และไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน ประกอบด้วย

ผลการวิจัยที่สอดคล้องกับสมมติฐาน ได้แก่  
สมมติฐานข้อ 1 ข้าราชการส่วนใหญ่ใช้ฐานข้อมูลเอกสารออนไลน์เพื่อปฏิบัติงานประจำวัน สืบค้นโดยใช้ชื่อแฟ้ม

ผลการวิจัยที่สอดคล้องบางส่วนกับสมมติฐาน ได้แก่  
สมมติฐานข้อ 2 ข้าราชการส่วนใหญ่เลือกการแสดงผลแบบสมบูรณ์ เนื่องจากผลการวิจัย พบว่า ข้าราชการส่วนใหญ่เลือกการแสดงผลทั้งแบบย่อ และแบบสมบูรณ์

### ผลการวิจัยที่ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน ได้แก่

สมมติฐานข้อ 2 ผู้ใช้ประสบปัญหาในระดับมาก คือ หัวเรื่องในระบบ ไม่สอดคล้องกับคำค้นของผู้ใช้ในการสืบค้น เนื่องจากผลการวิจัย พบว่า ข้าราชการประสบปัญหาในระดับปานกลาง ในด้านหัวเรื่องในระบบไม่สอดคล้องกับคำค้นของผู้ใช้ในการสืบค้น

### **ข้อเสนอแนะ และประยุกต์ผลการวิจัย**

ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะสำหรับหน่วยงานที่รับผิดชอบ ได้แก่ ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร และ กองบรรณาธิการและห้องสมุด ในการปรับปรุง และพัฒนาฐานข้อมูลเอกสารออนไลน์ เพื่อตอบสนองความต้องการต่อการใช้ฐานข้อมูลเอกสารออนไลน์ ของข้าราชการกระทรวงการต่างประเทศ ดังนี้

#### ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ได้แก่

1. ร่วมมือกับทางกองบรรณาธิการ ในการประชาสัมพันธ์ หรือให้ความรู้ของประโยชน์จากการสืบค้นแฟ้มเอกสารผ่านทางฐานข้อมูลเอกสารออนไลน์ เพื่อให้ข้าราชการตระหนักถึงความสำคัญ และสามารถนำไปใช้เพื่อปฏิบัติงานประจำวันได้
2. จัดทำคู่มือ หรือเอกสารประกอบการใช้ฐานข้อมูลเอกสารออนไลน์ให้แก่ข้าราชการ
3. ปรับปรุงประสิทธิภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์ รวมทั้งระบบเครือข่ายเชื่อมโยงกับอินเทอร์เน็ตให้มีประสิทธิภาพ เพื่ออำนวยความสะดวกต่อการสืบค้นของข้าราชการ
4. สร้างคำอธิบายการใช้ฐานข้อมูลเอกสารออนไลน์ หรือเมนูช่วยเหลือบนหน้าจออนไลน์
5. สร้างการเชื่อมโยง (Link) จากภายนอกหน่วยงาน เพื่อให้ข้าราชการสามารถค้นหาแฟ้มเอกสารจากภายนอกกระทรวงการต่างประเทศได้
6. ปรับปรุงฐานข้อมูลเอกสารออนไลน์ ให้มีความทันสมัยอยู่เสมอ

#### กองบรรณาธิการและห้องสมุด ได้แก่

1. ร่วมมือกับทางศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ในการประชาสัมพันธ์ หรือให้ความรู้ของประโยชน์จากการสืบค้นแฟ้มเอกสารผ่านทางฐานข้อมูลเอกสารออนไลน์ เพื่อให้ข้าราชการตระหนักถึงความสำคัญ และสามารถนำไปใช้เพื่อปฏิบัติงานประจำวันได้

2. จัดอบรมการใช้ฐานข้อมูลเอกสารออนไลน์ในด้านเทคนิค หรือกลยุทธ์ในการสืบค้นให้สอดคล้องกับแฟ้มเอกสารที่ต้องการสืบค้น และการเลือกรูปแบบการแสดงผลให้ตรงกับความต้องการ
3. ควรให้เจ้าหน้าที่จัดเก็บเอกสาร จัดทำรายชื่อแฟ้มเอกสารใหม่ และเก่า เผยแพร่ให้กับข้าราชการ เพื่ออำนวยความสะดวกในการค้นหาแฟ้มเอกสารที่รวดเร็วยิ่งขึ้น

#### แนวทางการวิจัยในอนาคต

ศึกษาการใช้ฐานข้อมูลเอกสารออนไลน์แห่งอื่น ในหน่วยงานราชการ หรือเอกชน



สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

## รายการอ้างอิง

### ภาษาไทย

- กระทรวงการต่างประเทศ. "วิสัยทัศน์." [online] แหล่งที่มา : <http://www.mfa.go.th> สืบค้น 18 กุมภาพันธ์ 2548.
- ทรงสมร คชเลิศ. หลักการจัดเก็บเอกสารและการจัดการเอกสาร. กรุงเทพฯ : ศูนย์หนังสือบริหารธุรกิจพาณิชยกรรม, 2527.
- นิตยา คงสุวรรณ. การใช้ระบบสืบค้นรายการออนไลน์ของนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2544.
- เนตรพัฒนา ยาวีราช. การบริหารสำนักงาน. กรุงเทพฯ : เซ็นทรัลเอ็กซ์เพรส, 2546.
- บัญญัติการแบ่งกลุ่ม เรื่อง ลักษณะงานและหัวเรื่องย่อ. คณะทำงานปรับปรุงรหัสเอกสาร 17 หลัก 2544.
- ประคอง ทองสุก. การเก็บเอกสาร. กรุงเทพมหานคร : ภาควิชาเลขานุการ คณะบริหารธุรกิจ วิทยาลัยเกริก, 2526.
- ผุสดี สัตยमानะ และสุพัตรา เพชรมณี. ระบบบริหาร และระเบียบวิธีปฏิบัติราชการ. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์, 2523.
- ผ่องพรรณ แยมแซไซ. การใช้ฐานข้อมูลออนไลน์ที่บอกรับเป็นสมาชิกโดยสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. เชียงใหม่ : สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2544.
- พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542. กรุงเทพฯ : นานมีบุ๊คส์, 2546.
- สง่า ชีรนรวิชัย. การบริหารงานเอกสาร การจัดการเอกสาร. กรุงเทพฯ : ฟิสิกส์เซ็นเตอร์, 2544.
- สวัสดิการสำนักงาน ก.พ. ระเบียบว่าด้วยการรักษาความปลอดภัยแห่งชาติ พ.ศ. 2517. กรุงเทพมหานคร : นำงการพิมพ์.
- สวัสดิการสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์คุรุสภา, 2526.
- สุรัสวดี ราชกุลชัย. การบริหารสำนักงาน : Office Management. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2546.

สุวรรณา ชัยจินดาสุด. การบริหารงานเอกสารราชการของกระทรวงการต่างประเทศ. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารงานบัณฑิต ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2534.

สุวรรณา ชัยจินดาสุด. ผลงาน เรื่อง "การจัดเก็บเอกสารโดยใช้ระบบ Central Filing System." กองบรรณสารและห้องสมุด สำนักงานปลัดกระทรวง กระทรวงการต่างประเทศ , 2545.

### ภาษาอังกฤษ

Burton, Sharon, Shelton, Nelda, and Jennings, Lucy, Mae. **Procedures for the Automated Office.** 4<sup>th</sup> ed., New Jersey : Prentice – Hall, 1998.

Chown, Jan. Establishing a profile of the users of a records management system. **Records Management Journal**, 7, 2 ( August 1997) : 115-129.

Denyer, J.C. **Office Management.** 5<sup>th</sup> ed., London : The English Language Book Society, 1982.

Harter, Stephen P. **Online information retrieval : concepts, principles, and techniques.** Orlando : Academic Press, 1986.

**OMNI Online database directory.** New York : Collier Books, 1983. Piternick, Anne B. "Functions and capabilities of online searching systems : a checklist." **Online Review** 13 [December 1989] : 457 – 476.

Quible, Zane K. **Administrative Office Management : An Introduction.** 6<sup>th</sup> ed., New Jersey : Prentice – Hall, 1996.

Richelsoph, Martin. **Progressive techniques for subject filing.** **Records Management Quarterly** 15 [April 1981] : 34.

Ricks, Betty R., and Gow, Kay F. **Introduction resources management : A records management approach.** 2<sup>nd</sup> ed. Cincinnati, OH : South – Western Publishing, 1988.

Russell, Dolores E. **Records Management : An introduction.** **Special Libraries** [January 1974] : 17-21.

Shepherd, Elizabeth. **Managing records : a handbook of principles and practice.** London : Facet, c2003.



Watson, Margaret. Records Management : a user's perspective. *Records Management Journal*, 4, 2 (December 1994) : 85-94.



สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



ภาคผนวก

สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

## คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย

ฐานข้อมูลเอกสารออนไลน์ หมายถึง ฐานข้อมูลที่รวบรวม และจัดเก็บเอกสารที่ผู้ใช้สามารถสืบค้น แลกเปลี่ยน และเข้าถึงเอกสารผ่านทางระบบออนไลน์ โดยมีเครื่องมือคอมพิวเตอร์ และชุดคำสั่งคอยเชื่อมโยงผู้ใช้ให้สามารถสืบค้นเอกสารบนเครือข่ายคอมพิวเตอร์ได้ ในที่นี้หมายถึง ระบบการจัดเก็บเอกสารส่วนกลาง Central Filing System

## ตัวอย่างภาพหน้าจอระบบเอกสารส่วนกลาง (Central filing system)

ns:nscomsrdtoe:กระทรวง Ministry of Foreign Affairs

หน้าเอกสารทั้งหมด 500 รายการ

A	รหัสเอกสาร	ชื่อเอกสาร	วันที่รับ	วันที่ส่ง
E D	11 402-001-302-204-4401	กรมเลขาธิการสถาน 2544-2545	2544	2545
E D	11 402-001-302-204-4701	กรมเลขาธิการสถาน 2547	2547	2547
E D	11 402-001-302-206-4001	กรณีศึกษา Tallinn ประเทศเอสโตเนียสถาน 2544	2540	2544
E D	11 402-001-302-206-4401	หนังสือราชการสถาน 2544	2544	2544
E D	11 402-001-302-206-4402	หนังสือราชการสถาน 2544	2544	2544
E D	11 402-001-302-206-4403	หนังสือราชการสถาน 2544	2544	2544
E D	11 402-001-302-206-4404	การขอวีซ่าสถาน 2544	2544	2544
E D	11 402-001-302-206-4801	กรมเลขาธิการสถาน 2548	2548	-
E D	11 402-001-302-302-4501	การประชุมที่กรุงสต็อกโฮล์ม สวีเดน 1 (20-22 ม.ค. 2545)	2545	2545
E D	11 402-001-302-302-4502	การประชุมที่กรุงสต็อกโฮล์ม สวีเดน 2 (20-22 ม.ค. 2545)	2545	2545
E D	11 402-001-302-302-4503	การประชุมที่กรุงสต็อกโฮล์ม สวีเดน 3 (20-22 ม.ค. 2545)	2545	2545
E D	11 402-001-302-441-3301	ข้อเสนอสัญญาสถาน 2533	2533	2533
E D	11 402-001-302-505-4801	ประวัติบุคคลสัญชาติสถาน 2548	2548	-
E D	11 402-001-302-505-4201	หนังสือสถาน 2542	2542	-
E D	11 402-001-302-508-3901	ผู้แทนสถาน 2539	2539	2539

<< หน้าก่อน | หน้าถัดไป >> | ไปหน้า 22

ภาพที่ 1 : ระบบบันทึก  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ระบบสืบค้น - Microsoft Internet Explorer

File Edit View Favorites Tools Help Men Links

Back Forward Stop Home Refresh Favorites Stop Block Poppers Zoom Top Searches Dating Shopping Games Practical Travel

Address http://10.1.0.19/d/home/complain.html

SEARCH Search Block Poppers Zoom Top Searches Dating Shopping Games Practical Travel

msn Search Web Form FE Boded (1) app (1) (6) +5 Spaces My MSN News

ระบบสืบค้น

กระทรวงการต่างประเทศ Ministry of Foreign Affairs

INFOMA WebForm

ระบบสืบค้น

หน่วยงาน @ทุกหน่วยงาน

ประเภท @ทุกประเภท

กลุ่ม --เลือกกลุ่ม--

ลักษณะงาน --เลือกลักษณะงาน--

จังหวัด/เขต --เลือกจังหวัด/เขต--

หัวข้อ --เลือกหัวข้อ--

เริ่ม พ.ศ.

ถึง พ.ศ.

เลขที่บันทึก

ชื่อพื้นที่

สถานะบันทึก --ไปรษณีย์--

สถานะการขึ้นบันทึก --ไปรษณีย์--

คำสั่ง

พื้นที่

สถานะการใช้งาน --ไปรษณีย์--

ข้อมูลของบรรณาธิการ ยังไม่ใส่เลย

Done

ภาพที่ 2 : ระบบสืบค้น (ทางเลือกค้นหา)

สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

23 ธรรมดา 18 พฤศจิกายน - Microsoft Internet Explorer

File Edit View Favorites Tools Help Main Links

Back Forward Stop Home Refresh Favorites

Address http://10.1.0.194/home/complan.html

SEARCH Search Block Poppers Zoom Top Searches Dating Shopping Games Practical Travel

msn Search Web Form PE Blocked (1) (1) (6) Spaces My MSN News

กระทรวงการต่างประเทศ Ministry of Foreign Affairs

INFOMA WebForm

หน้าแรก | ติดต่อเรา | ข่าวสาร | บริการ | ข่าวประชาสัมพันธ์ | ข่าวต่างประเทศ | ข่าวไทย | ข่าวสังคม | ข่าวการเมือง | ข่าวกีฬา

หน้าแรก | ข่าวสาร | บริการ | ข่าวประชาสัมพันธ์

ไม้มอกสารโงนึม รพ.มอ.เมืองสีกัน 28 ม.ค.-1 ก.พ. 2546 (1st Thai-Egyptian JC)(11404102302623/4501)  
 รหัสหนังสือ: 11404-102-302-623-4501  
 รหัสหนังสือ: —  
 ชื่อหนังสือ: รพ.มอ.เมืองสีกัน 28 ม.ค.-1 ก.พ. 2546 (1st Thai-Egyptian JC)  
 ประเทศ: Egypt  
 กลุ่ม : กลุ่มการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ระหว่างประเทศ  
 หัวข้อ: การฝึกอบรมบุคลากรทางการท่องเที่ยวต่างประเทศ  
 คำค้น: การฝึกอบรม, รพ.มอ.เมืองสีกัน, Contact persons, บริการฝึกอบรม, บริการฝึกอบรม  
 ผู้เขียน: เจ้าหน้าที่โครงการ รพ.มอ.เมืองสีกัน  
 หมายเลข: 11404, 102, 302, 623, 4501

เริ่ม พ.ศ.: 2545 ถึง พ.ศ.: 2546  
 ลักษณะงาน: การฝึกอบรมเจ้าหน้าที่  
 สถานะหนังสือ: ไม่เปิดเผย  
 สถานะเมื่อปิดพิมพ์: -

เว็บไซต์หน่วยงานสำนักงานในอินเทอร์เน็ต

Internet

ภาพที่ 3 : ระบบการแสดงผล (แบบสมบูรณ์)

สถาบันวิทยบริการ  
 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ระบบ 18 พัก - Microsoft Internet Explorer

File Edit View Favorites Tools Help

Back Forward Stop Search Favorites Home Stop Refresh

Address http://10.1.0.19/d/home/complain.html

กระทรวงการต่างประเทศ Ministry of Foreign Affairs

INFOMA WebForm

หน้าหลัก | ข่าวสาร | นโยบาย | ข่าวประชาสัมพันธ์ | ติดต่อเรา

รายละเอียด | ติดต่อ | ค้นหา | ส่งสารของสารบรรณ

ติดต่อ

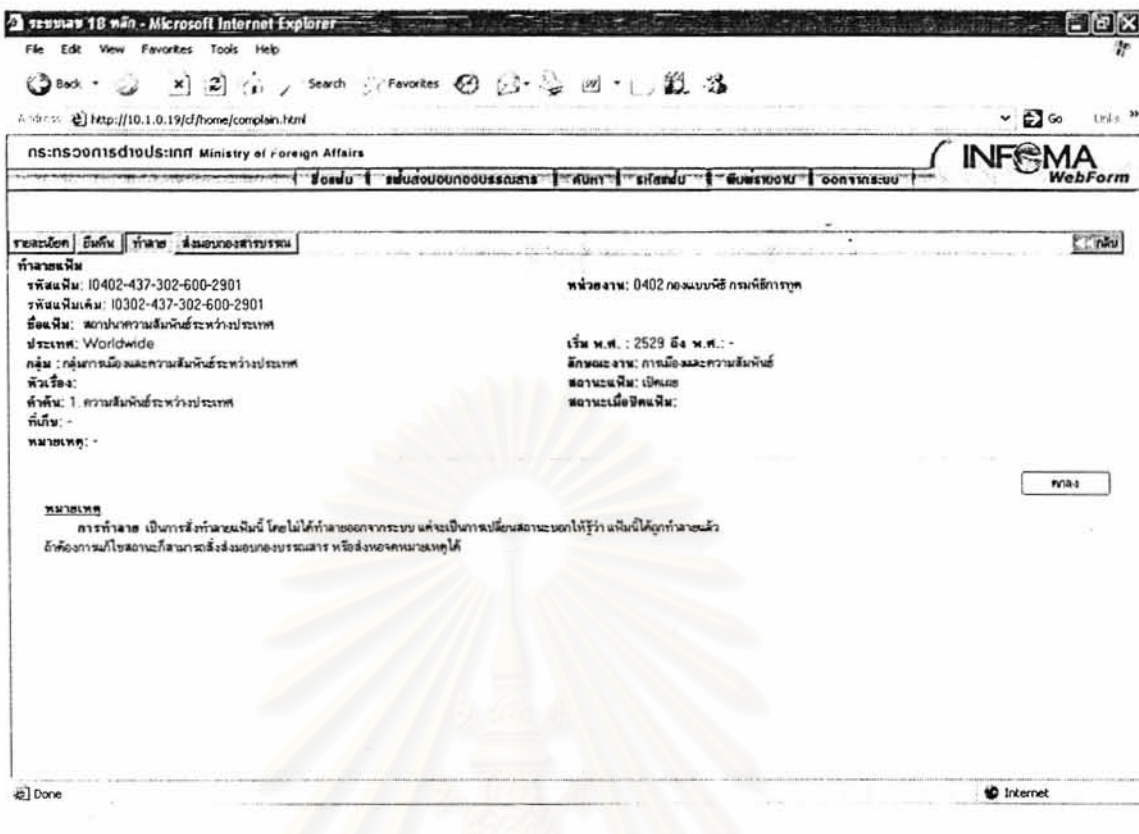
<p>โทรสาร : 0402-437-302-600-2901</p> <p>โทรศัพท์เคลื่อนที่ : 0402-437-302-600-2901</p> <p>โทรศัพท์ : สำนักงานความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ</p> <p>ประเทศ : Worldwide</p> <p>กลุ่ม : กลุ่มการเมืองและความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ</p> <p>หัวข้อเรื่อง : 1. ความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ</p> <p>ที่ให้บริการ :-</p> <p>หมายเหตุ :-</p>	<p>พhone : 0402 กองเบบพิธิ กรมการการการ</p> <p>เริ่ม พ.ศ. : 2529 ถึง พ.ศ. :-</p> <p>ลักษณะงาน : การเมืองและความสัมพันธ์</p> <p>สถานะพิมพ์ : เปิด</p> <p>สถานะเมื่อพิมพ์ :-</p>
---	--

วันขึ้น  วัน  วันที่จะขึ้น  วันถึง  วันถึง

Done Internet

ภาพที่ 4 : ระบบพิมพ์-คืน

สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



ภาพที่ 5 : ระบบทำลาย

สถาบันวิทยบริการ  
 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ระบบ 18 หน้า - Microsoft Internet Explorer

File Edit View Favorites Tools Help

Back Stop Search Favorites

http://10.1.0.19/d/home/complain.html

กระทรวงการต่างประเทศ Ministry of Foreign Affairs

INFOSMA WebForm

ระบบโลก | อินลิ้ง | ภาษา | ข้อมูลสารสนเทศ

ข้อมูลกระทรวงการต่างประเทศ

โทรศัพท์: 0402-437-302-600-2901  
 โทรสาร: 0402-437-302-600-2901  
 อีเมล: [complain@moa.go.th](mailto:complain@moa.go.th)  
 หน่วยงาน: สำนักงานเลขาธิการกระทรวงการต่างประเทศ  
 กลุ่ม: กลุ่มการติดต่อและประสานงานกับสื่อมวลชน  
 หัวข้อ: 1. การยื่นข้อร้องเรียน  
 ที่มา: -  
 หมายเหตุ: -

พฤษภาคม: 0402 40 มทบ 08 กรมฉีกฎหมาย

เริ่ม พ.ศ. : 2529 ถึง พ.ศ. : -  
 ลักษณะงาน: การติดต่อประสานงานกับสื่อมวลชน  
 สถานะงาน: เปิดอยู่  
 สถานะเมื่อปิดงาน: -

ค้นหา

วัตถุประสงค์

การส่งมอบของกระทรวงการต่างประเทศไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการโดยอัตโนมัติ  
 ผลการของระบบการดำเนินงาน

Done Internet

ภาพที่ 6 : ระบบส่งมอบกองบรรณสาร

สถาบันวิทยบริการ  
 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



## แบบสอบถาม

## เรื่อง

การใช้ฐานข้อมูลเอกสารออนไลน์ ของข้าราชการกระทรวงการต่างประเทศ  
THE USE OF AN ONLINE FILING DATABASE BY THE MINISTRY OF  
FOREIGN AFFAIRS' OFFICIALS

---

## คำชี้แจง

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

- ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ตอนที่ 2 สภาพการใช้ฐานข้อมูลเอกสารออนไลน์ ของข้าราชการกระทรวงการต่างประเทศ
- ตอนที่ 3 ปัญหาการใช้ฐานข้อมูลเอกสารออนไลน์ ของข้าราชการกระทรวงการต่างประเทศ

## คำอธิบายศัพท์

ฐานข้อมูลเอกสารออนไลน์ หมายถึง ฐานข้อมูลที่รวบรวม และจัดเก็บเอกสารที่ผู้ใช้สามารถสืบค้น แลกเปลี่ยน และเข้าถึงเอกสารผ่านทางระบบออนไลน์ โดยมีเครื่องไมโครคอมพิวเตอร์ และชุดคำสั่งคอยเชื่อมโยงผู้ใช้ให้สามารถสืบค้นเอกสารบนเครือข่ายคอมพิวเตอร์ได้ ในที่นี้หมายถึงระบบการจัดเก็บเอกสารส่วนกลาง Central Filing System

สารนิเทศ หมายถึง ข่าวสารทั่วไปที่เกี่ยวกับกระทรวงการต่างประเทศ

สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตอนที่ 1 : ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม
--

**คำชี้แจง** โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน [ ] หน้าข้อความ หรือ เติมข้อความลงในช่องว่าง

1. หน่วยงานที่ท่านสังกัด

- กองบรรณาธิการและห้องสมุด
- กรมการกงสุล
- กรมพิธีการทูต
- กรมยุโรป
- กรมสนธิสัญญาและกฎหมาย
- กรมสารนิเทศ
- กรมเศรษฐกิจระหว่างประเทศ
- กรมองค์การระหว่างประเทศ
- กรมอเมริกาและแปซิฟิกใต้
- กรมอาเซียน
- กรมเอเชียตะวันออก
- กรมเอเชียใต้ ตะวันออกกลางและแอฟริกา
- กองการเจ้าหน้าที่ สำนักงานปลัดกระทรวง
- สำนักนโยบายและแผน สำนักงานปลัดกระทรวง
- ฝ่ายราชการในต่างประเทศ สำนักงานปลัดกระทรวง
- อื่นๆ (โปรดระบุ) .....

ตอนที่ 2 : สภาพการใช้ฐานข้อมูลเอกสารออนไลน์
---

2. ท่านเคยใช้ฐานข้อมูลเอกสารออนไลน์)ระบบจัดเก็บเอกสารส่วนกลาง (หรือไม่)
- เคยใช้ (หากเลือกข้อนี้ กรุณา "ข้าม" ไปยังข้อ 4)
  - ไม่เคยใช้ (หากเลือกข้อนี้ กรุณาตอบเฉพาะ ข้อ 3 เท่านั้น)
3. สาเหตุที่ท่านไม่เคยใช้ฐานข้อมูลเอกสารออนไลน์ (ระบบจัดเก็บเอกสารส่วนกลาง)

(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- มีเจ้าหน้าที่ช่วยสืบค้นฐานข้อมูล
- ไม่มีความจำเป็นต้องใช้
- ไม่ทราบว่ามึระบบนี้
- ไม่เข้าใจวิธีใช้

- ฐานข้อมูลไม่มีสารนิเทศที่ตรงกับความต้องการ
- อื่นๆ (โปรดระบุ) .....

4. วัตถุประสงค์ที่ท่านใช้ฐานข้อมูลเอกสารออนไลน์ (ระบบจัดเก็บเอกสารส่วนกลาง)

(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- เพื่อปฏิบัติงานประจำวัน
- เพื่อกำหนดนโยบายความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ
- เพื่อดำเนินงานด้านการทูต
- เพื่อค้นคว้าข้อมูลด้านกฎหมายระหว่างประเทศ
- เพื่อใช้ในการเจรจา ตกลงกับรัฐบาลและองค์กรต่างประเทศ
- เพื่อเตรียมการประชุม หรือ การสัมมนา
- เพื่อติดตามความก้าวหน้าภายในหน่วยงาน
- เพื่อทำรายงาน หรือ การทำวิจัย
- เพื่อค้นหาข้อมูลในเรื่องที่สนใจ
- อื่นๆ (โปรดระบุ) .....

5. ความถี่โดยเฉลี่ยที่ท่านใช้ฐานข้อมูลเอกสารออนไลน์ (ระบบจัดเก็บเอกสารส่วนกลาง)

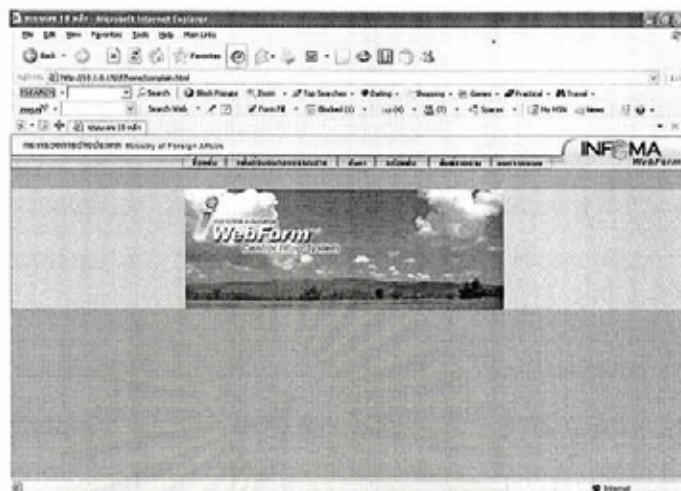
- ทุกวัน
- 2-3 วัน / สัปดาห์
- สัปดาห์ละครั้ง
- 2-3 สัปดาห์ / ครั้ง
- เดือนละครั้ง
- อื่นๆ (โปรดระบุ) .....

6. ท่านเรียนรู้การใช้ฐานข้อมูลเอกสารออนไลน์ (ระบบจัดเก็บเอกสารส่วนกลาง) จากแหล่งใด

(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- การอบรม
- การสอบถามเจ้าหน้าที่จัดเก็บเอกสาร
- การสอบถามผู้ที่เคยใช้ หรือ ผู้ร่วมงาน
- จากคู่มือ หรือ เอกสารแนะนำการใช้ระบบ
- จากคำแนะนำบนหน้าจอฐานข้อมูล
- การทดลองสืบค้นด้วยตัวเอง
- ใช้ประสบการณ์สืบค้นรายการออนไลน์จากแหล่งสารนิเทศอื่น
- อื่น (โปรดระบุ) .....

โปรดพิจารณา หน้าจอเมนูหลัก ของฐานข้อมูลเอกสารออนไลน์ (ระบบจัดเก็บเอกสาร  
ส่วนกลาง) และตอบคำถามข้อที่ 7

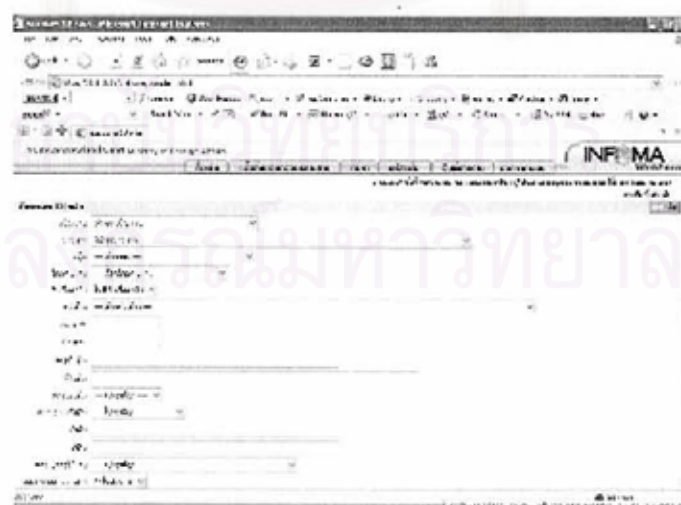


ภาพที่ 1 : หน้าจอเมนูหลัก ของฐานข้อมูลเอกสารออนไลน์ (ระบบจัดเก็บเอกสารส่วนกลาง)

7. จากภาพที่ 1 ในหน้าจอเมนูหลัก ของฐานข้อมูลเอกสารออนไลน์ (ระบบจัดเก็บเอกสาร  
ส่วนกลาง) ท่านใช้ทางเลือกใดในการสืบค้น (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- |   |                                      |
|---|--------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> ชื่อแฟ้ม             | <input type="checkbox"/> รหัสแฟ้ม    |
| <input type="checkbox"/> แฟ้มส่งมอบกองบรรณสาร | <input type="checkbox"/> พิมพ์รายงาน |
| <input type="checkbox"/> ค้นหา                |                                      |

โปรดพิจารณา หน้าจอค้นหา ของฐานข้อมูลเอกสารออนไลน์ (ระบบจัดเก็บเอกสารส่วน  
กลาง) และตอบคำถามข้อที่ 8 - 9



ภาพที่ 2 : ตัวอย่างหน้าจอในทางเลือกค้นหา ของฐานข้อมูลเอกสารออนไลน์  
(ระบบจัดเก็บเอกสารส่วนกลาง)

8. จากภาพที่ 2 ในหน้าจอค้นหา ของฐานข้อมูลเอกสารออนไลน์ (ระบบจัดเก็บเอกสาร ส่วนกลาง) ท่านใช้ทางเลือกใดในการสืบค้น (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> หน่วยงาน           | <input type="checkbox"/> ชื่อแฟ้ม                 |
| <input type="checkbox"/> ประเทศ             | <input type="checkbox"/> สถานะแฟ้ม                |
| <input type="checkbox"/> กลุ่มงาน           | <input type="checkbox"/> คำค้น                    |
| <input type="checkbox"/> ลักษณะงาน          | <input type="checkbox"/> สถานที่เก็บ              |
| <input type="checkbox"/> หัวเรื่องหลัก      | <input type="checkbox"/> สถานะการใช้งาน           |
| <input type="checkbox"/> หัวเรื่องรอง       | <input type="checkbox"/> สถานะการส่งมอบของบรรณสาร |
| <input type="checkbox"/> ปี พ.ศ. ที่เริ่ม   | <input type="checkbox"/> หมายเหตุ                 |
| <input type="checkbox"/> ปี พ.ศ. ที่สิ้นสุด | <input type="checkbox"/> อื่นๆ (โปรดระบุ) .....   |
| <input type="checkbox"/> เลขที่แฟ้ม         |   |

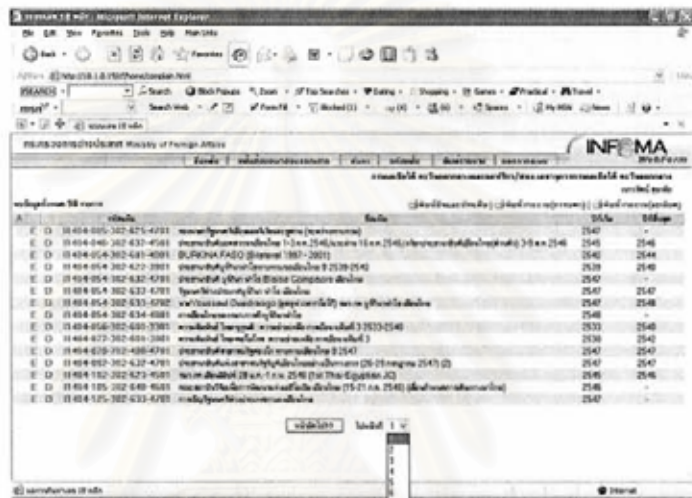
9. จากภาพที่ 2 เนื้อหาใดที่ท่านใช้สืบค้นจากฐานข้อมูลเอกสารออนไลน์ (ระบบจัดเก็บเอกสาร ส่วนกลาง) (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> การบริหาร                 | <input type="checkbox"/> สตรี เด็ก เยาวชนและครอบครัว     |
| <input type="checkbox"/> การคลัง                   | <input type="checkbox"/> ยาเสพติด                        |
| <input type="checkbox"/> บุคลากร                   | <input type="checkbox"/> ผู้ลี้ภัย ผู้อพยพและผู้พลัดถิ่น |
| <input type="checkbox"/> ทัศนและครุภัณฑ์           | <input type="checkbox"/> ผู้สูงอายุ และผู้พิการ          |
| <input type="checkbox"/> สารบรรณและเอกสาร          | <input type="checkbox"/> การพัฒนาสังคม                   |
| <input type="checkbox"/> อาคารสถานที่และยานพาหนะ   | <input type="checkbox"/> การขนส่ง                        |
| <input type="checkbox"/> การกงสุล                  | <input type="checkbox"/> การคมนาคมและโทรคมนาคม           |
| <input type="checkbox"/> การทูตและพิธีการทูต       | <input type="checkbox"/> วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี         |
| <input type="checkbox"/> นิติกรรมและสัญชาติ        | <input type="checkbox"/> สิ่งแวดล้อม                     |
| <input type="checkbox"/> หนังสือเดินทาง            | <input type="checkbox"/> คอมพิวเตอร์                     |
| <input type="checkbox"/> การตรวจลงตรา              | <input type="checkbox"/> อวกาศและดาวเทียม                |
| <input type="checkbox"/> การทหาร                   | <input type="checkbox"/> สาธารณสุข                       |
| <input type="checkbox"/> การเมืองและความสัมพันธ์   | <input type="checkbox"/> เศรษฐกิจการค้า                  |
| <input type="checkbox"/> เขตแดน ชายแดนและพรมแดน    | <input type="checkbox"/> การท่องเที่ยว                   |
| <input type="checkbox"/> องค์การระหว่างประเทศ      | <input type="checkbox"/> การเงินและการธนาคาร             |
| <input type="checkbox"/> การศึกษา                  | <input type="checkbox"/> การลงทุน                        |
| <input type="checkbox"/> ประชากร และการตั้งถิ่นฐาน | <input type="checkbox"/> ทรัพยากรธรรมชาติ                |
| <input type="checkbox"/> วัฒนธรรม                  | <input type="checkbox"/> แรงงาน                          |
| <input type="checkbox"/> สารนิเทศ                  | <input type="checkbox"/> อุตสาหกรรม                      |

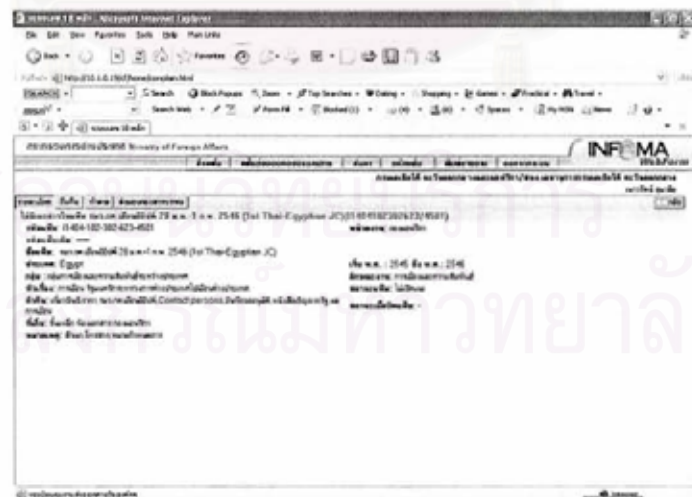
- [ ] สิทธิมนุษยชน
- [ ] การเกษตร
- [ ] หนังสือพิมพ์และสิ่งพิมพ์
- [ ] อื่นๆ (โปรดระบุ).....

โปรดพิจารณา รูปแบบการแสดงผลการสืบค้น ของฐานข้อมูลเอกสารออนไลน์ (ระบบจัดเก็บเอกสารส่วนกลาง) และตอบคำถามข้อที่ 10

ตัวอย่าง : ต้องการค้นเพิ่มเอกสาร "รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการต่างประเทศเยือนอียิปต์" ใช้การสืบค้นจากทางเลือกรายการคำค้น โดยใช้คำค้น "การเยือน" ได้ผลการสืบค้นดังภาพที่ 3 และ 4



ภาพที่ 3 : รูปแบบการแสดงผลการสืบค้นแบบย่อ



ภาพที่ 4 : รูปแบบการแสดงผลแบบสมบูรณ์ รายการเพิ่มเติมที่ต้องการ

10. จากภาพที่ 3 และ 4 รูปแบบการแสดงผลการสืบค้นแบบใดที่ท่านเลือกใช้ในการสืบค้นฐานข้อมูลเอกสารออนไลน์ (ระบบจัดเก็บเอกสารส่วนกลาง) (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- [ ] การแสดงผลแบบย่อ (ดูภาพที่ 3)  
 [ ] การแสดงผลแบบสมบูรณ์ (ดูภาพที่ 4)  
 [ ] ทั้งรูปแบบการแสดงผลแบบย่อ และแบบสมบูรณ์

**ตอนที่ 3 : ปัญหาในการใช้ฐานข้อมูลเอกสารออนไลน์**

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับของ ปัญหา ที่ท่านประสบในการใช้ฐานข้อมูลเอกสารออนไลน์ (ระบบจัดเก็บเอกสารส่วนกลาง)

รายการปัญหา	ประสบปัญหา					
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่ประสบปัญหา
ด้านการสืบค้น						
หน้าจอหลัก						
ไม่เข้าใจวิธีการสืบค้นโดยวิธีต่างๆ						
ไม่เข้าใจการสืบค้นโดยชื่อแฟ้ม						
ไม่เข้าใจการสืบค้นโดยแฟ้มส่งมอบ กองบรรณสาร						
ไม่เข้าใจการสืบค้นโดยใช้ค้นหา						
ไม่เข้าใจการสืบค้นโดยรหัสแฟ้ม						
ไม่เข้าใจการสืบค้นโดยทางเลือกพิมพ์ รายงาน						
อื่นๆ)โปรดระบุ (..... .....						
หน้าจอค้นหา						
หัวข้อเรื่องในระบบไม่สอดคล้องกับคำค้น ของผู้ใช้ในการสืบค้น						
ไม่เข้าใจคำที่ใช้เป็นหัวข้อเรื่อง						

รายการปัญหา	ประสบปัญหา					
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่ประสบปัญหา
ไม่เห็นประโยชน์ของการใช้หัวเรื่องเป็นคำค้น						
ไม่เข้าใจคำที่ใช้เป็นชื่อแฟ้ม						
ไม่เข้าใจความหมายของทางเลือกต่างๆ ของระบบ 18 หลัก						
ไม่มีคู่มือ / เอกสารแนะนำการใช้ระบบ						
ไม่มีคำอธิบายการค้นบนหน้าจอ						
ขั้นตอนในการสืบค้นซับซ้อน						
ไม่สามารถจำกัดการสืบค้นโดยใช้ "และ" "หรือ" ได้						
ไม่มีการเชื่อมโยง (Link) ไปยังหน่วยงานภายในและภายนอก						
อื่นๆ)โปรดระบุ (..... .....						
<b>ด้านการแสดงผล</b>						
ผลการค้นไม่ตรงกับความต้องการ						
ผลการค้นมีจำนวนมาก						
ผลการค้นที่ตรงกับความต้องการมีจำนวนน้อย						
ไม่แสดงรายการค้นที่ใกล้เคียงกับคำค้น						
การออกแบบหน้าจอไม่ดึงดูดต่อการใช้						
การแสดงผลแบบสมบูรณ์ไม่มีสาระสังเขป						
ไม่ระบุแหล่งเอกสารที่ต้องการ						



รายการปัญหา	ประสบปัญหา					
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่ประสบปัญหา
ไม่ระบุสถานะของแฟ้มเอกสาร						
อื่นๆ)โปรดระบุ(..... .....						
ด้านอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ เครือข่ายคอมพิวเตอร์ขัดข้อง						
สมรรถนะในการประมวลผลของเครื่อง คอมพิวเตอร์ช้า						
จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ไม่เพียงพอ						
ไม่สามารถสืบค้นฐานข้อมูลจากภายนอกหน่วยงานได้						
อื่นๆ)โปรดระบุ(..... .....						

ข้อเสนอแนะในการใช้ฐานข้อมูลเอกสารออนไลน์ (ระบบจัดเก็บเอกสารส่วนกลาง)

1. ด้านวิธีการสืบค้น .....
- .....
- .....
- .....
2. ด้านการแสดงผล .....
- .....
- .....
- .....
3. ด้านอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ .....
- .....
- .....
- .....
4. ด้านอื่นๆ .....
- .....
- .....
- .....

\*\*\* ขอพระคุณที่สละเวลาในการตอบแบบสอบถาม \*\*\*

## ประวัติผู้เขียนวิทยานิพนธ์

นางสาวฐานิตา ธรรมสาคร เกิดวันที่ 4 พฤษภาคม พ.ศ. 2523 สำเร็จการศึกษา  
ระดับปริญญาตรี สาขาบรรณารักษศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์ ที่มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ปีการศึกษา  
2545 จากนั้นได้ทำงานตำแหน่งเจ้าหน้าที่จัดเก็บเอกสารส่วนกลางที่กรมสารนิเทศ กระทรวงการ  
ต่างประเทศเป็นเวลา 1 ปี และได้เข้าศึกษาต่อในระดับปริญญาโท สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์  
และสารนิเทศศาสตร์ ที่คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ปีการศึกษา 2546



สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย