บทที่ 4
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่องแนวทางการจัดการเอกสารจดหมายเหตุในสถาบันอุดมศึกษา : กรณีศึกษามหาวิทยาลัยขอนแก่น มีวัตถุประสงค์หลักเพื่อศึกษาแนวทางการจัดการเอกสารจดหมายเหตุของมหาวิทยาลัยขอนแก่นในด้านนโยบายเกี่ยวกับการจัดหาเอกสารจดหมายเหตุ ประเภทของเอกสารจดหมายเหตุที่จัดเก็บ วิธีการได้มาซึ่งเอกสารจดหมายเหตุ รูปแบบของการจัดการเอกสารจดหมายเหตุ และโครงสร้างการบริหารจัดการเอกสารจดหมายเหตุมหาวิทยาลัยขอนแก่น การวิจัยครั้งนี้ใช้การวิจัยเชิงคุณภาพ แบบการศึกษาเฉพาะกรณี (Case Study) โดยผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูล โดยใช้แบบวิเคราะห์สภาพปัจจุบันและปัญหาของการจัดการเอกสารจดหมายเหตุมหาวิทยาลัยขอนแก่นในปัจจุบัน และแบบสัมภาษณ์ผู้ใช้ ซึ่งเป็นแบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง ใช้สัมภาษณ์ผู้บริหาร จำนวน 7 คน ได้แก่ อธิการบดี รองอธิการบดีฝ่ายแผนและสารสนเทศ รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการและวิเทศสัมพันธ์ รองอธิการบดีฝ่ายศิลปวัฒนธรรมและศิษย์เก่าสัมพันธ์ รองอธิการบดีฝ่ายสังคมและชุมชนสัมพันธ์ ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายศิลปวัฒนธรรมและศิษย์เก่าสัมพันธ์ และผู้อำนวยการ สำนักวิทยบริการ และผู้ใช้ จำนวน 20 คน ประกอบด้วย บุคลากรของมหาวิทยาลัย อาจารย์ นักศึกษาระดับปริญญาเอก และนักศึกษาระดับปริญญาโท ของมหาวิทยาลัยขอนแก่น ข้อมูลที่ได้จากแบบวิเคราะห์ และแบบสัมภาษณ์ นำมาวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ โดยการวิเคราะห์เนื้อหาสรุปข้อมูลของการศึกษาใช้วิธีพรรณนา ผู้วิจัยได้เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังต่อไปนี้

1. สภาพปัจจุบันและปัญหาของการจัดการเอกสารจดหมายเหตุมหาวิทยาลัยขอนแก่น

การวิเคราะห์สภาพปัจจุบันของการจัดการเอกกสารจดหมายเหตุ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ผู้วิจัยวิเคราะห์และนำเสนอผลวิจัยในด้านโครงสร้างของหอจดหมายเหตุผู้รับผิดชอบและกระบวนการจัดการจดหมายเหตุมหาวิทยาลัยขอนแก่น ผลการศึกษา เป็นดังนี้

1.1 สภาพปัจจุบันในการจัดการเอกสารจดหมายเหตุมหาวิทยาลัยขอนแก่น

จากการวิเคราะห์การจัดการเอกสารจดหมายเหตุของมหาวิทยาลัยขอนแก่นพบว่า มหาวิทยาลัยขอนแก่นได้ให้ความสำคัญกับการจัดการเอกสารจดหมายเหตุซึ่งเป็นหลักฐานเอกสารที่มีความสำคัญของมหาวิทยาลัยขอนแก่น เช่น ประวัติมหาวิทยาลัย รูปถ่าย เอกสารการบริหารงานต่างๆ ของหน่วยงานในสังกัดของมหาวิทยาลัย เป็นต้น ซึ่งทรัพยากรเหล่านี้ ใช้เป็นเอกสาร หลักฐาน ในการอ้างอิง สำหรับการบริหารมหาวิทยาลัยขอนแก่น การเริ่มงานครั้งแรกมีลักษณะเป็น โครงการจัดตั้งหอจดหมายเหตุมหาวิทยาลัยขอนแก่น ซึ่งสังกัดฝ่ายหอสมุดมหาวิทยาลัย สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น และเริ่มดำเนินการตั้งแต่ พ.ศ. 2538 เป็นต้นมา สำนักวิทยบริการได้มองเห็นความสำคัญของเอกสารและข้อมูลต่างๆที่เกี่ยวกับมหาวิทยาลัยขอนแก่นที่ยังกระจัดกระจายอยู่ตามหน่วยงานต่างๆ ในมหาวิทยาลัย และยังไม่มีการจัดเก็บอย่างเป็นระบบนอกจากนั้นเอกสารบางส่วนยังสูญหายหรือถูกทำลายไป ทำให้สำนักวิทยบริการตระหนักถึงความสำคัญและความจำเป็นที่จะมีการเก็บเอกสารและสิ่งพิมพ์มหาวิทยาลัยขอนแก่นที่เกี่ยวกับมหาวิทยาลัยขอนแก่นในทุกๆ ด้าน รวมทั้งเอกสาร

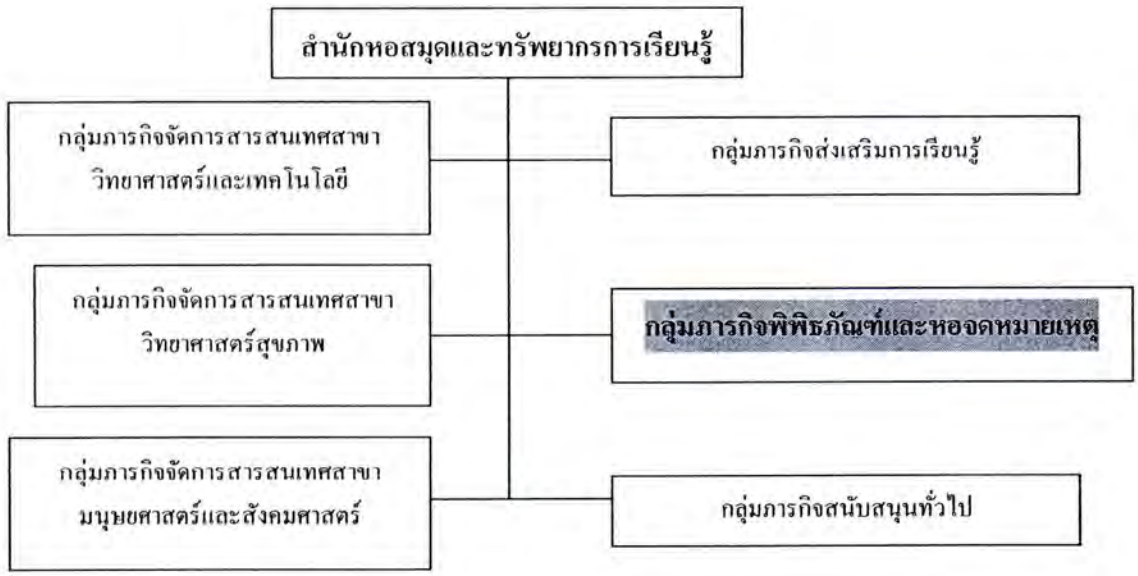
จดหมายเหตุของมหาวิทยาลัยขอนแก่นให้อยู่ในระบบที่ถูกต้องตามหลักการจัดเก็บเอกสารจดหมายเหตุและสะดวก รวดเร็วในการสืบค้นเอกสารเมื่อผู้ใช้บริการต้องการใช้เพื่อประโยชน์ในการศึกษาค้นคว้า วิจัย

ต่อมาในปี พ.ศ. 2549 สำนักวิทยบริการได้ปรับปรุงโครงสร้างการบริหารใหม่ และได้รับอนุมัติจากสภามหาวิทยาลัยขอนแก่นให้เปลี่ยนชื่อเป็น สำนักหอสมุดและทรัพยากรการเรียนรู้ ดังนั้นโครงการจัดตั้งหอจดหมายเหตุมหาวิทยาลัยขอนแก่นจึงได้ปรับเปลี่ยนเป็นกลุ่มภารกิจพิพิธภัณฑ์และหอจดหมายเหตุ สำนักหอสมุดและทรัพยากรการเรียนรู้ มหาวิทยาลัยขอนแก่น โดยมีสถานที่ตั้งอยู่ที่ ชั้น1 (ชั้นลอย) อาคาร 2 สำนักหอสมุดและทรัพยากรการเรียนรู้ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ถ.มิตรภาพ อ.เมือง จ.ขอนแก่น

นโยบายของกลุ่มภารกิจพิพิธภัณฑ์และหอจดหมายเหตุ

กลุ่มภารกิจพิพิธภัณฑ์และหอจดหมายเหตุมีหน้าที่ในการรวบรวมจัดเก็บบำรุงรักษาและเผยแพร่จดหมายเหตุมหาวิทยาลัยขอนแก่นรวมทั้งการดำเนินกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับหอประวัติมหาวิทยาลัยขอนแก่น

โครงสร้างสายบังคับบัญชา กลุ่มภารกิจพิพิธภัณฑ์และหอจดหมายเหตุ



ภาพที่ 1 โครงสร้างสายบังคับบัญชา กลุ่มภารกิจพิพิธภัณฑ์และหอจดหมายเหตุ

ปัจจุบันกลุ่มภารกิจพิพิธภัณฑ์และหอจดหมายเหตุ สำนักหอสมุดและทรัพยากรการเรียนรู้ มหาวิทยาลัยขอนแก่น มีผู้ปฏิบัติงาน จำนวน 3 คน ดังนี้

1. นางเหลาทอง สุริยะ ตำแหน่งหัวหน้ากลุ่มภารกิจพิพิธภัณฑ์และหอจดหมายเหตุ รับผิดชอบในส่วนการจัดการเอกสารสิ่งพิมพ์มหาวิทยาลัยขอนแก่น
2. นางสาวประภาพร มณฑาทิพย์ ตำแหน่งนักจดหมายเหตุ รับผิดชอบในส่วนจดหมายเหตุโสตทัศน์
3. นายวันชาติ ภูมี ตำแหน่ง นักจดหมายเหตุ รับผิดชอบในส่วนเอกสารจดหมายเหตุ

1.2 กระบวนการจัดการเอกสารจดหมายเหตุ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

จากการเข้าไปวิเคราะห์ระบบ ศึกษาจากเอกสารการปฏิบัติงาน รวมทั้งการเข้าไปสังเกตแบบมีส่วนร่วมในกลุ่มภารกิจพิพิธภัณฑ์และหอจดหมายเหตุสำนักวิทยบริการมหาวิทยาลัยขอนแก่นพบว่ากระบวนการการจัดการจดหมายเหตุมหาวิทยาลัยขอนแก่น เป็นดังนี้

1.2.1 ทรัพยากรด้านจดหมายเหตุ แบ่งเป็น 3 กลุ่ม คือ

1. เอกสารจดหมายเหตุมหาวิทยาลัยขอนแก่น ซึ่งหมายถึง เอกสารที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานประจำวันของหน่วยงานของมหาวิทยาลัยขอนแก่นแต่ไม่ถูกใช้ในการปฏิบัติงานประจำวันซึ่งถูกประเมินแล้วว่าจะเป็นเอกสารที่มีคุณค่าต่อเนื่องในด้านการบริหารอ้างอิง และการศึกษาวิจัยในอนาคต เอกสารจดหมายเหตุมหาวิทยาลัยขอนแก่นนี้ไม่รวมถึงโสตทัศนวัสดุ ภาพถ่าย และสิ่งพิมพ์มหาวิทยาลัย โดยจะให้บริการสำหรับผู้ใช้บริการทั่วไปได้ทันทีโดยไม่มีเงื่อนไขใดๆหากเอกสารดังกล่าวมีอายุครบ 25 ปี นับจากวันที่เอกสารแฟ้มนั้นๆ ทั้งหมดถูกผลิต ได้แก่ รายงานการประชุมสภามหาวิทยาลัย รายงานการประชุมคณบดีเอกสารที่เป็นกฎระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศ หนังสือเวียนและหนังสือราชการอื่นๆ ที่สำคัญของมหาวิทยาลัยขอนแก่น รวมไปถึงเอกสารส่วนตัวของบุคคลสำคัญของมหาวิทยาลัยที่มีคุณค่าทางประวัติศาสตร์ซึ่งปัจจุบันมีจำนวนเอกสารจดหมายเหตุ แบ่งเป็น เอกสารที่จัดเก็บตามระบบจำนวน 161 แฟ้ม รวมทั้งสิ้น 38 กล่อง และเอกสารที่จำแนกประเภทจัดทำรายชื่อจำนวน 71 แฟ้ม/49 มัด

2. จดหมายเหตุโสตทัศน์ เป็นเอกสารจดหมายเหตุที่อยู่ในรูป วัสดุ ภาพถ่าย สไลด์ ของที่ระลึก วัสดุ 3 มิติ โล่รางวัล ฟิล์ม วัสดุบันทึกภาพและเสียง และวัสดุอื่นๆ (ที่ไม่เป็นสิ่งตีพิมพ์) ที่เกี่ยวข้องและบ่งบอกถึงเอกลักษณ์ พัฒนาการ การดำเนินงาน และประวัติของมหาวิทยาลัยขอนแก่น โดยประเภทและจำนวนที่มีการจัดเก็บมีดังต่อไปนี้

- ภาพถ่าย ตามเหตุการณ์ที่ได้บันทึกโดยผ่านกล้องถ่ายภาพและกระบวนการล้างอัดขนาดต่างๆ ปัจจุบันมี จำนวน 16274 รายการ
- ฟิล์ม ที่ผ่านการล้างอัดภาพถ่ายออกมาแล้วโดยเก็บแยกเป็นแผ่นในซองใส่ฟิล์ม ปัจจุบันมี จำนวน 923 รายการ
- สไลด์ ภาพนิ่งซึ่งบันทึกลงบนฟิล์มโปร่งแสง และนำมาเข้ากรอบซึ่งอาจเป็นกรอบกระดาษแข็งหรือพลาสติกก็ได้ โดยที่นิยมใช้มากคือ ขนาด 2x2 นิ้ว ปัจจุบันมี จำนวน 1799 รายการ
- ภาพโปสเตอร์ต่างๆ ปัจจุบันมีจำนวน 368 รายการ
- ของที่ระลึกสิ่งของต่างๆ ซึ่งหน่วยงานหรือบุคคลมอบให้มหาวิทยาลัยหรือบุคลากรของมหาวิทยาลัย ปัจจุบันมีจำนวน 166 รายการ
- วีดีทัศน์ (VDO, CD, VCD) ปัจจุบันมีจำนวน 77 รายการ
- เทปบันทึกเสียง ปัจจุบันมีจำนวน 2 รายการ

3. สิ่งพิมพ์มหาวิทยาลัยขอนแก่น หมายถึง สิ่งพิมพ์ที่หน่วยงานต่างๆ ในมหาวิทยาลัยขอนแก่นจัดทำขึ้นเพื่อเผยแพร่ หรือใช้ประโยชน์ภายในหน่วยงาน ในช่วงเวลาต่างๆ รวมถึงสิ่งพิมพ์ที่จัดทำเนื่องในโอกาสพิเศษต่างๆ ได้แก่ เอกสารเกี่ยวกับประวัติความเป็นมา โครงสร้าง นโยบาย แผนพัฒนาของมหาวิทยาลัย หลักสูตรการศึกษาและเอกสารคู่มือการปฏิบัติงานของหน่วยงานต่างๆ ในมหาวิทยาลัยขอนแก่น

เอกสารประชาสัมพันธ์ของหน่วยงานต่างๆ ในมหาวิทยาลัยขอนแก่น สิ่งพิมพ์ที่จัดทำเนื่องในโอกาสต่างๆ เช่น หนังสืออนุสรณ์หนังสือครบรอบปีของหน่วยงานต่างๆ หนังสือเนื่องในพิธีการที่สำคัญของมหาวิทยาลัยขอนแก่น ฯลฯ และข่าวหรือบทความเกี่ยวกับมหาวิทยาลัยและบุคลากรของมหาวิทยาลัยขอนแก่นจากวารสาร หนังสือพิมพ์ หรือเอกสารอื่นๆซึ่งในปัจจุบันสิ่งพิมพ์มหาวิทยาลัยขอนแก่นมีจำนวนดังนี้สิ่งพิมพ์มหาวิทยาลัยขอนแก่นที่เป็นภาษาไทยมีจำนวน 2927รายการ และ สิ่งพิมพ์มหาวิทยาลัยขอนแก่นที่เป็นภาษาอังกฤษมีจำนวน 77 รายการ

ตารางที่ 6 ตารางสรุปรายละเอียดของทรัพยากรด้านจดหมายเหตุ ของกลุ่มภารกิจพิพิธภัณฑ์และหอจดหมายเหตุ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

ประเภทของทรัพยากรด้านจดหมายเหตุ	จำนวนที่มีจัดเก็บในปัจจุบัน
เอกสารจดหมายเหตุ ได้แก่ - รายงานการประชุมสภามหาวิทยาลัย รายงานการประชุมคณบดี - เอกสารที่เป็นกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศ หนังสือเวียน และหนังสือราชการ - เอกสารส่วนตัวของบุคคลสำคัญของมหาวิทยาลัย	- เอกสารที่จัดเก็บตามระบบ 161 แฟ้ม รวมทั้งสิ้น 38 กล่อง (พร้อมให้บริการ) - เอกสารที่จำแนกประเภท จัดทำรายชื่อ 71 แฟ้ม /49 มัด (รอจัดระบบ)
จดหมายเหตุโสตทัศน์ ได้แก่ ภาพถ่าย สไลด์ ฟิล์ม ของที่ระลึก ถ้วยหรือโล่รางวัล วีดีโอ วีซีดี ซีดี และเทปบันทึกเสียง โมเดล ภาพโปสเตอร์ และวัสดุอื่นๆ (ที่ไม่เป็นสิ่งตีพิมพ์)	- ภาพถ่าย จำนวน 16274 รายการ - ฟิล์ม จำนวน 923 รายการ - สไลด์ จำนวน 1799 รายการ - โปสเตอร์ จำนวน 368 รายการ - ของที่ระลึก จำนวน 166 รายการ - วีดีทัศน์ (VDO, CD, VCD) จำนวน 77 รายการ - เทปบันทึกเสียง จำนวน 2 รายการ
สิ่งพิมพ์มหาวิทยาลัยขอนแก่น ได้แก่ - เอกสารเกี่ยวกับประวัติความเป็นมา โครงสร้าง นโยบาย แผนพัฒนาของมหาวิทยาลัย หลักสูตรการศึกษาและเอกสารคู่มือการปฏิบัติงาน - เอกสารประชาสัมพันธ์ของหน่วยงานต่างๆ - สิ่งพิมพ์ที่จัดทำเนื่องในโอกาสต่างๆ - ข่าว หรือบทความเกี่ยวกับมหาวิทยาลัย จากวารสาร หนังสือพิมพ์	- ภาษาไทย จำนวน 2927 รายการ - ภาษาอังกฤษ จำนวน 77 รายการ

1.2.2 การจัดหาเอกสารจดหมายเหตุ

กระบวนการในการจัดหาทรัพยากรด้านจดหมายเหตุของกลุ่มภารกิจพิพิธภัณฑ์และหอจดหมายเหตุ ใช้การขอบริจาคจากเจ้าของทรัพยากรนั้นๆ ซึ่งได้แก่ อาจารย์ นักศึกษา โดยใช้การขอความอนุเคราะห์ ปีละ ๑ ครั้ง จากหน่วยงานต่างๆในมหาวิทยาลัย ด้วยการทำบันทึกข้อความไปยังสำนัก คณะ หน่วยงานต่างๆ ของมหาวิทยาลัยขอนแก่น โดยมีการดำเนินการดังต่อไปนี้

1. ดำเนินการจัดหา รับมอบ รับบริจาค ทำสำเนา เอกสารจดหมายเหตุ จดหมายเหตุโสตทัศน์ และสิ่งพิมพ์มหาวิทยาลัยขอนแก่นที่เกี่ยวกับมหาวิทยาลัยจากหน่วยงานต่างๆ และบุคคลทั่วไป เช่น เอกสารจดหมายเหตุ ถ้วยรางวัล โล่ เหรียญที่ระลึก เครื่องหมาย สิ่งประดิษฐ์อื่นๆ ที่จัดทำขึ้นในวาระต่างๆ ของมหาวิทยาลัย รวมทั้ง ภาพ ประวัติ สิ่งพิมพ์ ตลอดทั้งของที่ระลึกของผู้มีเกียรติคุณที่มอบให้แก่มหาวิทยาลัย

2. ศึกษา ค้นคว้า รวบรวมและบันทึกเรื่องราวต่างๆที่เกี่ยวกับมหาวิทยาลัยโดยผู้ปฏิบัติงานในกลุ่มภารกิจพิพิธภัณฑ์และหอจดหมายเหตุ สำนักหอสมุดและทรัพยากรการเรียนรู้ มหาวิทยาลัยขอนแก่น รวมทั้งประวัติของหน่วยงานหรือบุคคลที่ได้ประกอบเกียรติคุณได้ทำประโยชน์และนำชื่อเสียง มาสู่มหาวิทยาลัยในด้านต่างๆ

3. เก็บรวบรวมข่าวเกี่ยวกับมหาวิทยาลัยจากหนังสือพิมพ์ หรือบทความวารสาร หรือจากสื่อต่างๆ

4. บันทึกข้อมูลโดยการสัมภาษณ์บุคคลต่างๆ โดยผู้ปฏิบัติงานในกลุ่มภารกิจพิพิธภัณฑ์และหอจดหมายเหตุ สัมภาษณ์บุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อ ประวัติและพัฒนาการของมหาวิทยาลัย เพื่อช่วยเสริมให้การศึกษาเรื่องราวต่างๆ ที่มีอยู่ในเอกสารให้สมบูรณ์ และชัดเจนยิ่งขึ้น ในลักษณะของประวัติศาสตร์ เช่น บุคลากรมหาวิทยาลัย อาจารย์ และนักศึกษาศิษย์เก่า จากคำบอกเล่า (Oral history) ดำเนินการถอดเทป

ทรัพยากรจดหมายเหตุ ส่วนมากได้รับบริจาคจาก คณะ สำนัก หน่วยงานต่างๆ ตลอดจนได้รับมอบจากบุคคล ซึ่งกลุ่มภารกิจพิพิธภัณฑ์และหอจดหมายเหตุ จะต้องดำเนินการดังนี้

1. ติดต่อประสานงานกับคณะวิชา ศูนย์ สถาบัน สำนัก และหน่วยงานต่างๆ ในมหาวิทยาลัยขอนแก่น เพื่อขอรับบริจาคเอกสาร สิ่งพิมพ์ ตลอดจนโสตทัศนวัสดุ ที่เกี่ยวข้องกับมหาวิทยาลัยขอนแก่น

2. ประสานงานกับคณะ หน่วยงานต่างๆ โดยการนัดวันและเวลาที่จะออกไปรับเอกสาร

3. ประสานงานกับกลุ่มภารกิจสนับสนุน สำนักวิทยบริการ เพื่อขอรถออกไปรับเอกสาร

4. ดำเนินการคัดแยกทรัพยากรสารสนเทศที่ได้รับตามขอบเขตที่ได้กำหนด คือ เอกสารจดหมายเหตุ จดหมายเหตุโสตทัศน์ สิ่งพิมพ์มหาวิทยาลัยขอนแก่น สำหรับทรัพยากรที่ไม่อยู่ในขอบเขตที่กำหนดให้ส่งต่อไปยังภารกิจพัสดุเพื่อดำเนินการตามกระบวนการต่อไป

หน่วยงานที่ได้ไปจัดหาเอกสารจดหมายเหตุ ได้แก่ หน่วยงานในสังกัดมหาวิทยาลัยขอนแก่นทุกหน่วยงาน สมาคมศิษย์เก่า มข. สมาคมศิษย์เก่า ชมรมศิษย์เก่า คณะต่างๆ ในมหาวิทยาลัยขอนแก่น ห้องจดหมายเหตุคณะพยาบาลศาสตร์ สมาคมศิษย์เก่า มข. ภาคตะวันออก ชมรมศิษย์เก่า มข. อุดรธานี และหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับมหาวิทยาลัยขอนแก่น

ประเภทของเอกสารที่จัดหามาจัดเก็บ นั้นได้แก่ เอกสารจดหมายเหตุ โสตทัศนวัสดุ สิ่งพิมพ์ที่มีเนื้อหาเกี่ยวกับมหาวิทยาลัยขอนแก่น ประวัติคำบอกเล่า วัสดุจดหมายเหตุ จดหมายเหตุส่วนบุคคล และเอกสารหรือวัสดุอื่นๆ ที่ได้รับการบริจาคจากการขอความอนุเคราะห์

1.2.3 การวิเคราะห์และประเมินคุณค่าเอกสาร

กระบวนการวิเคราะห์และประเมินคุณค่าเอกสาร ทรัพยากรด้านจดหมายเหตุของกลุ่มภารกิจพิพิธภัณฑ์และหอจดหมายเหตุ แบ่งตามลักษณะทรัพยากร ได้แก่

1. เอกสารจดหมายเหตุ ปัจจุบันมหาวิทยาลัยขอนแก่นยังอยู่ในระบบราชการ เอกสารทั้งหมดจึงใช้ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 (ข้อ 57 อายุการเก็บเอกสาร) เป็นเกณฑ์ในการคัดเลือกและประเมิน กระบวนการพิจารณาคุณค่าของเอกสาร โดยมีหลักเกณฑ์เพื่อกำหนดอายุการเก็บและการทำลาย มีขั้นตอนการทำงาน คือ

- สำรวจและประเมินคุณค่าเอกสารที่สมควรเก็บในหอจดหมายเหตุ
- แยกหมวดและเขียนป้ายกำกับไว้บนชั้นเพื่อรอการจัดเข้าระบบต่อไป
- เอกสารที่ไม่เกี่ยวแยกเป็นเอกสารรอทำลายส่งต่อให้พัสดุดำเนินการจำหน่ายออก

2. จดหมายเหตุโสตทัศน์และสิ่งพิมพ์มหาวิทยาลัยขอนแก่นนั้น จัดเก็บทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับมหาวิทยาลัยขอนแก่น และหน่วยงานในสังกัดมหาวิทยาลัยขอนแก่น (ไม่มีกระบวนการในการคัดเลือกวิเคราะห์ประเมินคุณค่าที่ชัดเจน)

1.2.4 การจัดเรียงและการจัดทำคำอธิบายเอกสารจดหมายเหตุ

กระบวนการจัดเรียงและจัดทำคำอธิบาย ทรัพยากรด้านจดหมายเหตุของกลุ่มภารกิจพิพิธภัณฑ์และหอจดหมายเหตุ แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ตามลักษณะทรัพยากร ได้แก่

1. เอกสารจดหมายเหตุ มีกระบวนการจัดระเบียบเอกสารจดหมายเหตุให้เป็นหน่วยตามหลักจดหมายเหตุ อันได้แก่ การจัดเรียงเอกสารตามแหล่งที่มาและจัดเรียงเอกสารตามระเบียบเดิม มีขั้นตอนการทำงาน ดังนี้

1) การทำความสะอาดจัดเข้าแฟ้ม ตรวจสอบเอกสารหากจำนวนซ้ำกัน ให้เก็บเพียงชิ้นเดียว นอกนั้นส่งทำลาย นำเอกสารออกจากแฟ้มเดิม โดยจัดเรียงให้เหมือนเดิมตามที่ได้รับมอบมา และจัดเก็บเอกสารในแฟ้มใหม่ที่เตรียมไว้

2) การกำหนดรหัส เขียนชื่อหน่วยงาน ชื่อเอกสารและเขียนรหัสแฟ้มโดยใช้เลขที่หนังสือของแต่ละหน่วยงานตามหลังอักษรย่อ มข. และตามด้วยรหัสอักษรย่อ และปี พ.ศ.ของเอกสาร โดยใช้เครื่องหมาย / คั่น ยกตัวอย่างเช่น

3) การลงทะเบียนเอกสาร บันทึกข้อมูลเอกสารที่กำหนดรหัสเรียบร้อยแล้วในบัญชีรายการเอกสารจดหมายเหตุและจัดเก็บเอกสารในตู้และติดป้ายกำกับเอกสาร

4) การบันทึกรายการในฐานข้อมูล คือ นำเอกสารมาตรวจสอบความซ้ำซ้อนในบัญชีเอกสารหรือเพื่อเก็บเอกสาร ฉบับจริงเพียง 1 Copy ถ้าไม่ใช่จะรวบรวมส่งให้พัสดุดำเนินการจำหน่ายออกต่อไป จากนั้นบันทึกรายละเอียดทางบรรณานุกรมลงในฐานข้อมูลให้สมบูรณ์ ถูกต้องตามหลักเกณฑ์และสามารถสืบค้นข้อมูลได้รวดเร็วถูกต้อง พิมพ์ป้ายกำกับติดกล่องและแยกหมวดรอบรรจุแฟ้มลงกล่อง

5) การจัดเก็บขึ้นชั้น นำแฟ้มเอกสารที่ผ่านกระบวนการวิเคราะห์และลงรายการแล้ว มาจัดเก็บในกล่องตามป้ายกำกับ จัดเรียงกล่องในตู้เอกสารตามรหัสหน่วยงานและปี พ.ศ. โดยเรียงจากน้อยไปหามาก ติดป้ายกำกับตู้ ชั้น โดยเรียงตามรหัสหน่วยงานและ ปี พ.ศ. และตรวจสอบความถูกต้อง ถ้าไม่ถูกต้องก็แก้ไขใหม่ให้ถูกต้อง

2. จดหมายเหตุโสตทัศน์ ใช้หลักการการจัดเรียงจดหมายเหตุโสตทัศน์ตามแหล่งที่มา ซึ่งเป็นการจัดให้จดหมายเหตุโสตทัศน์ที่จัดทำขึ้นหรือสะสมไว้โดยหน่วยงานหรือบุคคลคนเดียวกันให้รวมเป็นกลุ่มหรือหน่วยเดียวกัน และใช้การจัดเรียงจดหมายเหตุโสตทัศน์ตามระเบียบเดิม ซึ่งเป็นการจัดเรียงจดหมายเหตุโสตทัศน์ตามระเบียบเดิมที่หน่วยงานหรือบุคคลเจ้าของได้เคยจัดระหว่างเก็บรักษาและใช้งานเพื่อสะท้อนให้เห็นถึงกิจกรรมและลำดับเหตุการณ์ รวมทั้งมีการกำหนดรหัสของแต่ละวัสดุ และกำหนดรหัสมาตรฐานตามหลักการกำหนดรหัสเอกสารสิ่งพิมพ์มหาวิทยาลัยขอนแก่น

3. สิ่งพิมพ์มหาวิทยาลัยขอนแก่น ใช้หลักการจัดเก็บและจัดเรียงเอกสารตามแหล่งที่มา (Principle of provenance) ซึ่งเป็นการจัดให้เอกสารที่จัดทำขึ้น (ผลิตขึ้น) หรือสะสมไว้โดยหน่วยงานหรือบุคคลเดียวกันให้รวมเป็นกลุ่มหรือหน่วยเดียวกัน โดยนำเอารหัสเลขที่หนังสือประจำหน่วยงานต่างๆ ของมหาวิทยาลัยขอนแก่นมาประยุกต์ใช้เป็นเกณฑ์สำหรับการกำหนดรหัสประจำสิ่งพิมพ์มหาวิทยาลัยขอนแก่นเพื่ออำนวยความสะดวกในการจัดเก็บสิ่งพิมพ์มหาวิทยาลัยขอนแก่น โดยการจัดเรียงสิ่งพิมพ์มหาวิทยาลัยขอนแก่นขึ้นชั้นมีขั้นตอนดังนี้

1) นำสิ่งพิมพ์มหาวิทยาลัยขอนแก่นที่ผ่านกระบวนการวิเคราะห์และกำหนดรหัสสิ่งพิมพ์เรียบร้อยแล้วมาแยกหมวดหมู่ตามรหัสของแต่ละคณะ สำนัก หน่วยงานต่างๆ ในมหาวิทยาลัยขอนแก่น

2) จัดเรียงสิ่งพิมพ์ในแต่ละคณะ สำนัก หน่วยงาน ตามลำดับหมายเลขย่อยๆ ของรหัสในหน่วยงานนั้นๆ เรียงลำดับจากน้อยไปหามาก

3) ตรวจสอบความถูกต้อง ถ้าไม่ถูกต้องก็แก้ไขใหม่ให้ถูกต้อง

1.2.5 การจัดทำเครื่องมือช่วยค้นเอกสารจดหมายเหตุ

กระบวนการจัดทำเครื่องมือช่วยค้นทรัพยากรด้านจดหมายเหตุของกลุ่มภารกิจพิพิธภัณฑ์และหอจดหมายเหตุ แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ตามลักษณะทรัพยากร ได้แก่

1. **เอกสารจดหมายเหตุ** มีการจัดทำบัญชีรายการเอกสารจดหมายเหตุ จัดทำครรชนีช่วยค้นเอกสารตามแหล่งที่มา ของเอกสารจดหมายเหตุ

2. **จดหมายเหตุโสตทัศน์** มีการจัดทำบัญชีรายการ จดหมายเหตุโสตทัศน์ แต่ละชนิด เพื่อใช้ในการค้นหา และสงวนรักษา ป้องกันการสูญหายของทรัพยากรจดหมายเหตุโสตทัศน์ มีการสแกนภาพ จดหมายเหตุโสตทัศน์ ที่สามารถแปลงเป็นในรูปอิเล็กทรอนิกส์ได้ รวมทั้งทำบัญชี รวมทั้งแฟ้มภาพกำกับด้วย เนื่องจากการบริการจดหมายเหตุโสตทัศน์เป็นบริการแบบชั้นปิด ผู้ปฏิบัติงานต้องเป็นให้บริการหยิบ หาเอกสารต่างๆ ให้ จึงมีการพัฒนาคู่มือการสืบค้นเพื่อการปฏิบัติงานของผู้รับผิดชอบ ซึ่งอยู่ในช่วงของการพัฒนาและปรับปรุง ให้ครอบคลุมในทุกๆประเภทของจดหมายเหตุโสตทัศน์

3. **สิ่งพิมพ์มหาวิทยาลัยขอนแก่น** สามารถสืบค้นได้ผ่านระบบ OPAC ของสำนักวิทยบริการ เพราะมีการบันทึกการลงรายการลงในระบบฐานข้อมูลของสำนักวิทยบริการ นอกจากนี้ มีการจัดทำฐานข้อมูล บันทึกรายละเอียดของเอกสารจดหมายเหตุ จดหมายเหตุโสตทัศน์และสิ่งพิมพ์มหาวิทยาลัยขอนแก่น และจัดทำ Website ของกลุ่มภารกิจพิพิธภัณฑ์และหอจดหมายเหตุ สำนักวิทยบริการ (สำนักหอสมุดและทรัพยากรการเรียนรู้) มหาวิทยาลัยขอนแก่น ซึ่งสามารถสืบค้นได้ผ่านทาง website

1.2.6 การบริการและเผยแพร่เอกสารจดหมายเหตุ

กระบวนการบริการและเผยแพร่ทรัพยากรด้านจดหมายเหตุของกลุ่มภารกิจพิพิธภัณฑ์และหอจดหมายเหตุ มีขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. บริการเอกสารจดหมายเหตุ จดหมายเหตุโสตทัศน์ และสิ่งพิมพ์มหาวิทยาลัยขอนแก่น ตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ข้อมูล เกี่ยวกับมหาวิทยาลัยขอนแก่นให้บริการทำสำเนาเอกสารที่ได้รับอนุญาตให้ทำสำเนาได้

- บริการให้ใช้ ยืมเอกสาร ผู้ใช้บริการสามารถใช้บริการนั่งอ่านที่หอจดหมายเหตุหรือยืมไปถ่ายเอกสาร เพราะเอกสารจดหมายเหตุห้ามยืมออกนอกห้องสมุด แต่สามารถยืมถ่ายเอกสารได้ กรณีที่ต้องการไฟล์ สามารถค้นหาได้จากเว็บไซต์ในส่วนของ Download

- บริการค้นหาเอกสาร เมื่อได้รับใบคำร้อง หรือรหัสเอกสารจากผู้ใช้บริการแล้วผู้ปฏิบัติงานจะเป็นผู้ค้นหาเอกสารที่ผู้ใช้บริการต้องการ นำมาให้ผู้ใช้ศึกษาค้นคว้าภายในห้อง

- บริการตอบคำถาม การให้บริการตอบคำถามของผู้ใช้บริการจะเป็นใน 2 ลักษณะ คือ

- ผู้ใช้บริการมาสอบถามด้วยตัวเองที่หอจดหมายเหตุ หรืออาจจะมาในรูปของการพูดคุย ขอคำแนะนำเกี่ยวกับมหาวิทยาลัยขอนแก่น

- ผู้ใช้บริการใช้วิธีสอบถามทางโทรศัพท์ ถ้าเป็นคำถามง่ายๆ ก็จะตอบได้ทันที แต่ถ้าเป็นคำถามยากต้องใช้เวลาค้นหาคำตอบ ให้นัดวันเวลาที่ผู้ใช้ต้องการคำตอบต่อไป

2. จัดแสดงเรื่องราวประวัติความเป็นมาของมหาวิทยาลัยในรูปของพิพิธภัณฑ์

3. จัดนิทรรศการหมุนเวียน เพื่อแสดงเรื่องราวต่างๆ

4. ประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข้อมูลกิจกรรมของกลุ่มภารกิจพิพิธภัณฑ์และหอจดหมายเหตุ

5. การให้การต้อนรับนำชมงานพิพิธภัณฑ์และหอจดหมายเหตุ
6. การรวบรวมข้อมูลและสถิติต่างๆ ของงานพิพิธภัณฑ์ และหอจดหมายเหตุ
7. งานอื่นๆ ที่ได้รับมอบหมายเพิ่มเติม

1.2.7 การสงวนรักษาเอกสารจดหมายเหตุ

กระบวนการสงวนรักษาทรัพยากรด้านจดหมายเหตุของกลุ่มภารกิจพิพิธภัณฑ์และหอจดหมายเหตุ มีดังต่อไปนี้

1. มีการประสานงานกับงานซ่อมของ สำนักวิทยบริการ (สำนักหอสมุดและทรัพยากรการเรียนรู้) มหาวิทยาลัยขอนแก่น ในการซ่อมเอกสารจดหมายเหตุ จดหมายเหตุโสตทัศน์ และสิ่งพิมพ์มหาวิทยาลัย
2. มีการทำความสะอาดทรัพยากรด้านจดหมายเหตุ
3. แนะนำวิธีการใช้อย่างถูกวิธี ให้กับผู้ใช้บริการ
4. ทำสำเนาเอกสารไว้ในระบบอิเล็กทรอนิกส์ (ฐานข้อมูล)
5. การควบคุมอุณหภูมิ ความชื้น สภาพแวดล้อม ให้เหมาะสมกับการจัดเก็บเอกสาร
6. ครุภัณฑ์ที่ใช้ในการเก็บเอกสารเป็นระบบชั้นปิด

สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ ห้องสมุดงานวิจัย

ตารางที่ 7 ตารางสรุปกระบวนการในการจัดการจดหมายเหตุมหาวิทยาลัยขอนแก่น

กระบวนการ	รายละเอียด
การจัดหาเอกสารจดหมายเหตุ	- ใช้การขอความอนุเคราะห์ ปีละ 1 ครั้งด้วยการทำบันทึกข้อความไปยังสำนัก คณะ หน่วยงานต่างๆ ของมหาวิทยาลัยขอนแก่น - ดำเนินการจัดหา รับมอบ รับบริจาค ทำสำเนา - ศึกษา ค้นคว้า รวบรวมและบันทึกเรื่องราวต่างๆ - บันทึกข้อมูลโดยการสัมภาษณ์บุคคลต่างๆ จากคำบอกเล่า (Oral history) **ขั้นตอนการจัดหา** มีดังต่อไปนี้ 1. ติดต่อประสานงาน เพื่อขอรับบริจาค 2. ประสานงาน โดยการนัดวันและเวลาที่จะออกไปรับเอกสาร 3. ประสานงานเพื่อขอรถออกไปรับเอกสาร 4. ดำเนินการคัดแยกทรัพยากรสารสนเทศที่ได้รับตามขอบเขตที่ได้กำหนด สำหรับทรัพยากรที่ไม่อยู่ในขอบเขตที่กำหนดให้ส่งต่อไปยังภารกิจพัสดุเพื่อดำเนินการตามกระบวนการต่อไป
การวิเคราะห์และประเมินคุณค่าเอกสารจดหมายเหตุ	**เอกสารจดหมายเหตุ** ปัจจุบันมหาวิทยาลัยขอนแก่นยังอยู่ในระบบราชการเอกสารทั้งหมดจึงใช้ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 (ข้อ 57 อายุการเก็บเอกสาร) เป็นเกณฑ์ในการคัดเลือกและประเมิน **จดหมายเหตุโสตทัศน์และสิ่งพิมพ์มหาวิทยาลัยขอนแก่น** จัดเก็บทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับมหาวิทยาลัยขอนแก่น และหน่วยงานในสังกัดมหาวิทยาลัยขอนแก่น (ไม่มีกระบวนการในการคัดเลือกวิเคราะห์ประเมินคุณค่าที่ชัดเจน)
การจัดเรียงและการจัดทำคำอธิบายเอกสารจดหมายเหตุ	**เอกสารจดหมายเหตุ** มีกระบวนการจัดระเบียบเอกสารจดหมายเหตุให้เป็นหน่วยตามหลักจดหมายเหตุ อันได้แก่ การจัดเรียงเอกสารตามแหล่งที่มาและจัดเรียงเอกสารตามระเบียบเดิม กำหนดรหัส เขียนชื่อหน่วยงาน ชื่อเอกสารและเขียนรหัสแฟ้มโดยใช้เลขที่หนังสือของแต่ละหน่วยงานตามหลังอักษรย่อ มข. และตามด้วยรหัสอักษรย่อ และปี พ.ศ. ของเอกสาร โดยใช้เครื่องหมาย / คั่น บันทึกรายการในฐานข้อมูล พิมพ์ป้ายกำกับติดกล่องและแยกหมวดรอบรรจุแฟ้มลงกล่อง จัดเก็บขึ้นชั้น จัดเรียงกล่องในตู้เอกสารตามรหัสหน่วยงานและปี พ.ศ. โดยเรียงจากน้อยไปหามาก รวมทั้งติดป้ายกำกับตู้ ชั้น โดยเรียงตามรหัสหน่วยงานและ ปี **จดหมายเหตุโสตทัศน์** ใช้หลักการการจัดเรียงจดหมายเหตุโสตทัศน์ตามแหล่งที่มา และใช้การจัดเรียงจดหมายเหตุโสตทัศน์ตามระเบียบเดิม ซึ่งเป็นการจัดเรียงจดหมายเหตุโสตทัศน์ตามระเบียบเดิมที่หน่วยงานหรือบุคคลเจ้าของได้เคยจัดระหว่างเก็บรักษาและใช้งาน เพื่อสะท้อนให้เห็นถึงกิจกรรมและลำดับเหตุการณ์ รวมทั้งมีการกำหนดรหัสของแต่ละวัสดุ และกำหนดรหัสมาตรฐานตามหลักการกำหนดรหัส

ตารางที่ 7 ตารางสรุปกระบวนการในการจัดการจดหมายเหตุมหาวิทยาลัยขอนแก่น (ต่อ)

กระบวนการ	รายละเอียด
	สิ่งพิมพ์มหาวิทยาลัยขอนแก่น ใช้หลักการจัดเก็บและจัดเรียงเอกสารตามแหล่งที่มา (Principle of provenance) นำเอารหัสเลขที่หนังสือประจำหน่วยงานต่างๆ ของมหาวิทยาลัยขอนแก่นมาประยุกต์ใช้เป็นเกณฑ์สำหรับการกำหนดรหัสประจำสิ่งพิมพ์
การจัดทำเครื่องมือช่วยค้นเอกสารจดหมายเหตุ	**เอกสารจดหมายเหตุ** มีการจัดทำบัญชีรายการเอกสารจดหมายเหตุ จัดทำดรรชนีช่วยค้นเอกสารตามแหล่งที่มา ของเอกสารจดหมายเหตุ **จดหมายเหตุโสตทัศน์** มีการจัดทำบัญชีรายการ จดหมายเหตุโสตทัศน์ แต่ละชนิด เพื่อใช้ในการค้นหา และสงวนรักษา ป้องกันการสูญหายของทรัพยากรจดหมายเหตุโสตทัศน์ มีการสแกนภาพ จดหมายเหตุโสตทัศน์ ที่สามารถแปลงเป็นในรูปอิเล็กทรอนิกส์ได้ รวมทั้งทำบัญชี รวมทั้งแฟ้มภาพกำกับ **สิ่งพิมพ์มหาวิทยาลัยขอนแก่น** สามารถสืบค้นได้ผ่านระบบ OPAC ของสำนักวิทยบริการ เพราะมีการบันทึกการลงรายการลงในระบบฐานข้อมูลของสำนักวิทยบริการ
การบริการและเผยแพร่เอกสารจดหมายเหตุ	1. บริการเอกสารจดหมายเหตุ จดหมายเหตุโสตทัศน์ และสิ่งพิมพ์มหาวิทยาลัยขอนแก่น ตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า ข้อมูล เกี่ยวกับมหาวิทยาลัยขอนแก่นให้บริการทำสำเนาสเอกสารที่ได้รับอนุญาตให้ทำสำเนาได้ 2. จัดแสดงเรื่องราวประวัติความเป็นมาของมหาวิทยาลัยในรูปของพิพิธภัณฑ์ 3. จัดนิทรรศการหมุนเวียน เพื่อแสดงเรื่องราวต่างๆ 4. ประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข้อมูลกิจกรรมของกลุ่มภารกิจพิพิธภัณฑ์และหอจดหมายเหตุ 5. การให้การต้อนรับนำชมงานพิพิธภัณฑ์และหอจดหมายเหตุ 6. การรวบรวมข้อมูลและสถิติต่างๆ ของงานพิพิธภัณฑ์ และหอจดหมายเหตุ 7. งานอื่นๆ ที่ได้รับมอบหมายเพิ่มเติม
การสงวนรักษาเอกสารจดหมายเหตุ	1. มีการประสานงานกับงานซ่อมของ สำนักวิทยบริการ 2. การทำความสะอาด 3. แนะนำวิธีการใช้อย่างถูกวิธี 4. ทำสำเนาเอกสารไว้ในระบบอิเล็กทรอนิกส์ (ฐานข้อมูล) 5. การควบคุมอุณหภูมิ ความชื้น สภาพแวดล้อม ให้เหมาะสม 6. ครุภัณฑ์ที่ใช้ในการเก็บเอกสารเป็นระบบชั้นปิด

1.3 ปัญหาในการจัดการเอกสารจดหมายเหตุมหาวิทยาลัยขอนแก่น

1.3.1 ปัญหาในการจัดหาเอกสารจดหมายเหตุ

ในขั้นตอนของการจัดหาทรัพยากรด้านจดหมายเหตุของกลุ่มภารกิจพิพิธภัณฑ์และหอจดหมายเหตุ กระบวนการจัดหายังไม่มีระเบียบในการจัดหาที่ชัดเจน ใช้การขอความอนุเคราะห์ ปีละครั้งด้วยการจัดทำบันทึกข้อความไปยัง สำนัก คณะ หน่วยงาน ของมหาวิทยาลัยขอนแก่น

ปัจจุบันกำลังจัดทำร่างแนวทางการคัดเลือกและตารางกำหนดอายุเอกสารจดหมายเหตุมหาวิทยาลัยขอนแก่น ซึ่งกำลังจัดทำร่างและรอการอนุมัติ

1.3.2 ปัญหาในการวิเคราะห์และประเมินคุณค่าเอกสาร

การวิเคราะห์และประเมินคุณค่าทรัพยากรด้านจดหมายเหตุของกลุ่มภารกิจพิพิธภัณฑ์และหอจดหมายเหตุ ยังไม่มีคณะกรรมการในการพิจารณาประเมินคุณค่าเอกสารจดหมายเหตุ ผู้ปฏิบัติงานเป็นผู้วิเคราะห์และประเมินคุณค่าเอกสารจดหมายเหตุโดยใช้หลักการทางการวิเคราะห์และประเมินคุณค่าเอกสารจดหมายเหตุมาปรับใช้ให้เข้ากับแต่ละงานในกลุ่มภารกิจพิพิธภัณฑ์และหอจดหมายเหตุสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

1.3.3 ปัญหาในการจัดเรียงหมวดหมู่และการจัดทำคำอธิบายเอกสารจดหมายเหตุ

การจัดเรียงหมวดหมู่และการจัดทำคำอธิบายทรัพยากรด้านจดหมายเหตุของกลุ่มภารกิจพิพิธภัณฑ์และหอจดหมายเหตุ เนื่องจากทรัพยากรด้านจดหมายเหตุที่มีอยู่มาก การจัดหมวดหมู่และการจัดระบบจึงยังไม่สามารถทำได้ในทุกๆ ส่วน โดยเฉพาะส่วนที่เป็นจดหมายเหตุโสตทัศน์ เพราะทรัพยากรที่มีอยู่หลายประเภทระบบในการจัดเก็บและการจัดหมวดหมู่ก็ต้องให้สอดคล้องกับลักษณะของทรัพยากร และจำนวนที่มีอยู่มากจากการจัดเก็บของหน่วยงานเดิม ที่ส่งมอบมา จึงยังไม่สามารถจัดหมวดหมู่ได้ครบในทุกๆ ประเภท กำลังอยู่ในช่วงจัดทำและพัฒนาระบบการจัดเก็บที่สามารถครอบคลุมในทุกๆทรัพยากรด้านจดหมายเหตุ

1.3.4 ปัญหาในการจัดทำเครื่องมือช่วยค้นเอกสารจดหมายเหตุ

ด้วยทรัพยากรทางด้านจดหมายเหตุที่มามาก โดยเฉพาะจดหมายเหตุโสตทัศน์ ที่มีจำนวนมากและมีหลายประเภท จึงต้องมีคู่มือในการสืบค้นที่แตกต่างกันไป การจัดทำบัญชีรายชื่อ แฟ้มรวมทั้งการให้รายละเอียดต่างๆ ของจดหมายเหตุโสตทัศน์อาจจะยังขาดข้อมูลบางส่วน ยังไม่สมบูรณ์นัก

1.3.5 ปัญหาในการบริการและเผยแพร่เอกสารจดหมายเหตุ

1. ในเรื่องของการบริการในระบบฐานข้อมูล ยังไม่มีฐานข้อมูลเฉพาะสำหรับกลุ่มภารกิจพิพิธภัณฑ์และหอจดหมายเหตุ ยังต้องใช้ฐานร่วมซึ่งเป็นปัญหาในการจัดทำฐานข้อมูล
2. เอกสารบางอย่าง ยังขาดหาย ไม่มีให้บริการ ตามความต้องการของผู้ใช้บริการ

1.3.6 ปัญหาในการสงวนรักษาเอกสารจดหมายเหตุ

ปัญหาในการสงวนรักษาของทรัพยากรด้านจดหมายเหตุของกลุ่มภารกิจพิพิธภัณฑ์และหอจดหมายเหตุ พบว่าระบบในการสงวนรักษาเอกสารยังไม่เพียงพอ ยังขาดการควบคุมรักษาอุณหภูมิ ขาดอุปกรณ์ในการทำความสะอาด เนื่องด้วยสถานที่จัดเก็บที่ยังไม่เหมาะสม รวมทั้งเอกสารที่เพิ่มขึ้นเรื่อยๆ ครุภัณฑ์ที่ใช้จัดเก็บจึงมีจำนวนไม่เพียงพอ โดยเฉพาะทรัพยากรด้านจดหมายเหตุโสตทัศน์ ที่มีลักษณะที่หลากหลาย การจัดเก็บต้องใช้ครุภัณฑ์เฉพาะ ตามรูปลักษณ์ของทรัพยากร ซึ่งยังขาดแคลนในส่วนนี้

1.3.7 ปัญหาอื่นๆ

ปัญหาอื่นๆ ที่พบในกระบวนการจัดการทรัพยากรด้านจดหมายเหตุของกลุ่มภารกิจพิพิธภัณฑ์และหอจดหมายเหตุ คือในส่วนของสถานที่ตั้ง คับแคบ ไม่เพียงพอในการจัดเก็บเอกสารที่มีที่มีอยู่มาก รวมทั้งระบบรักษาความปลอดภัยเรื่องของ ระบบไฟฟ้า ยังไม่เหมาะสม และผู้ปฏิบัติงานมีเพียง 3 ท่าน ไม่เพียงพอในการดูแลและปฏิบัติงาน

ตารางที่ 8 ตารางสรุปปัญหาในการจัดการจดหมายเหตุมหาวิทยาลัยขอนแก่น

ปัญหา	รายละเอียด
การจัดหาเอกสารจดหมายเหตุ	การจัดหายังไม่มีระเบียบในการจัดหาที่ชัดเจน ใช้การขอความอนุเคราะห์ ปีละครั้งด้วยการจัดทำบันทึกข้อความไปยัง สำนัก คณะ หน่วยงาน ของมหาวิทยาลัยขอนแก่น ปัจจุบันกำลังจัดทำร่างแนวทางการคัดเลือกและตารางกำหนดอายุเอกสารจดหมายเหตุ
การวิเคราะห์และประเมินคุณค่าเอกสารจดหมายเหตุ	ยังไม่มีคณะกรรมการในการพิจารณาประเมินคุณค่าเอกสารจดหมายเหตุ ผู้ปฏิบัติงานเป็นผู้วิเคราะห์และประเมินคุณค่าเอกสารจดหมายเหตุ โดยใช้หลักการทางการวิเคราะห์และประเมินคุณค่าเอกสารจดหมายเหตุมาปรับใช้ให้เข้ากับแต่ละงาน
การจัดเรียงหมวดหมู่และการจัดทำคำอธิบายเอกสารจดหมายเหตุ	การจัดหมวดหมู่และการจัดระบบจึงยังไม่สามารถทำได้ในทุกๆ ส่วนจดหมายเหตุโสตทัศน์ ทรัพยากรที่มีอยู่หลายประเภทระบบในการจัดเก็บและการจัดหมวดหมู่ก็ต้องให้สอดคล้องกับลักษณะของทรัพยากร และจำนวนที่มีอยู่มากจากการจัดเก็บของหน่วยงานเดิม ที่ส่งมอบมา จึงยังไม่สามารถจัดหมวดหมู่ได้ครบในทุกๆ ประเภท
การจัดทำเครื่องมือช่วยค้นเอกสารจดหมายเหตุ	จดหมายเหตุโสตทัศน์ ที่มีจำนวนมากและมีหลายประเภท จึงต้องมีคู่มือในการสืบค้นที่แตกต่างกันไป การจัดทำบัญชีรายชื่อ แฟ้มรวมทั้งการให้รายละเอียดต่างๆ ของจดหมายเหตุโสตทัศน์อาจจะยังขาดข้อมูลบางส่วน ยังไม่สมบูรณ์นัก
การบริการและเผยแพร่เอกสารจดหมายเหตุ	1. ยังไม่มีฐานข้อมูลเฉพาะสำหรับกลุ่มภารกิจพิพิธภัณฑ์และหอจดหมายเหตุ ยังต้องใช้ฐานร่วมซึ่งเป็นปัญหาในการจัดทำฐานข้อมูล 2. เอกสารบางอย่าง ยังขาดหาย ไม่มีให้บริการ ตามความต้องการของผู้ใช้บริการ
การสงวนรักษาเอกสารจดหมายเหตุ	ระบบในการสงวนรักษาเอกสารยังไม่เพียงพอ ยังขาดการควบคุมรักษาอุณหภูมิ ขาดอุปกรณ์ในการทำความสะอาด เนื่องด้วยสถานที่จัดเก็บที่ยังไม่เหมาะสม รวมทั้งเอกสารที่เพิ่มขึ้นเรื่อยๆ ครุภัณฑ์ที่ใช้จัดเก็บจึงมีจำนวนไม่เพียงพอ โดยเฉพาะทรัพยากรด้านจดหมายเหตุโสตทัศน์
ปัญหาอื่นๆ	สถานที่ตั้ง คับแคบ ไม่เพียงพอในการจัดเก็บเอกสารที่มีที่มีอยู่มาก ระบบรักษาความปลอดภัยเรื่องของ ระบบไฟฟ้า ยังไม่เหมาะสม ผู้ปฏิบัติงานมีเพียง 3 ท่าน ไม่เพียงพอในการดูแลและปฏิบัติงาน

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ ผู้บริหารและผู้ใช้ที่เกี่ยวข้องกับเอกสารจดหมายเหตุ

ในการสัมภาษณ์ ผู้บริหารและผู้ใช้เอกสารจดหมายเหตุ ในเรื่องของความเข้าใจเกี่ยวกับความหมายของเอกสารจดหมายเหตุ ประเภทของเอกสารที่เป็นเอกสารจดหมายเหตุ ความคิดเห็นเกี่ยวกับสถาบันการศึกษากับการจัดการเอกสารจดหมายเหตุ และคุณค่าของเอกสารจดหมายเหตุ ผลจากการสัมภาษณ์นำมาวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับเอกสารจดหมายเหตุ ในประเด็นต่างๆ ดังนี้

2.1 ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเอกสารจดหมายเหตุ

2.1.1 ความเข้าใจเกี่ยวกับความหมายของเอกสารจดหมายเหตุ

จากการสัมภาษณ์ผู้บริหาร พบว่าผู้บริหารส่วนใหญ่ มีความเข้าใจเกี่ยวกับความหมายของเอกสารจดหมายเหตุโดยอธิบายว่าเอกสารจดหมายเหตุหมายถึงเอกสารที่ผลิตขึ้นโดยหน่วยงานราชการ สถาบันการศึกษา และมีคุณค่าทางประวัติศาสตร์ ในส่วนของเอกสาร จดหมายเหตุของสถาบันการศึกษาอาจจะหมายถึงเอกสารที่เกี่ยวข้องกับเหตุการณ์ที่ผ่านมาทั้งหมด ซึ่งเป็นประโยชน์ในการศึกษาวิจัย และเป็นหลักฐานทางกฎหมาย อนึ่งในความเป็นจริงอาจจะเป็นเอกสารปัจจุบันแต่เป็นเอกสารที่มีคุณค่าและมีความสำคัญต่อหน่วยงาน โดยเฉพาะสถาบันการศึกษา ซึ่งเอกสารเหล่านี้สามารถที่จะนำไปเป็นเอกสารอ้างอิงได้ ซึ่งเอกสารเหล่านี้อาจจะอยู่ในรูปทั้งที่เป็นเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ หรือรูปของเอกสารที่เป็นข้อมูลปัจจุบันก็ได้

ในส่วนของผู้ใช้อื่นๆ ซึ่งประกอบด้วย บุคลากร อาจารย์ นักศึกษาระดับปริญญาเอก และนักศึกษาระดับปริญญาโท ก็มีความเข้าใจที่ไม่แตกต่างจากผู้บริหารโดยเข้าใจว่าความหมายของเอกสารจดหมายเหตุหมายถึง เอกสารขั้นต้น เอกสารปฐมภูมิ ระเบียบการปฏิบัติงานต่างๆ เป็นเอกสารทุกประเภท ที่ผลิตขึ้นโดยหน่วยงาน ราชการ สถาบันการศึกษา และมีคุณค่าทางประวัติศาสตร์ เป็นเอกสารที่บันทึกเรื่องราวในแต่ละช่วงเวลา สะท้อนถึงวัฒนธรรมขององค์กรรูปแบบต่างๆที่มีผลต่อการปรับเปลี่ยนบริบทขององค์กร ไม่ว่าจะเป็นพัฒนาการหรือเหตุการณ์ต่างๆที่เกิดขึ้น สามารถนำมาเป็นข้อมูลในการคาดการณ์อนาคต รวมทั้งเป็นประโยชน์ในการศึกษา ค้นคว้า วิจัย การค้นคว้าหาข้อมูล และเป็นหลักฐานทางกฎหมาย สามารถนำไปอ้างอิงได้

จากผลของการศึกษา ของผู้ใช้ทั้ง 2 กลุ่มคือผู้บริหารและผู้ใช้ สรุปได้ว่า ทั้งสองกลุ่มมีความเข้าใจเกี่ยวกับความหมายของเอกสารจดหมายเหตุ คล้ายกันว่า เอกสารจดหมายเหตุ เป็นเอกสารที่ผลิตขึ้นโดย หน่วยงาน ราชการ สถาบันการศึกษา เป็นเอกสารที่มีคุณค่าทางประวัติศาสตร์ มีคุณค่าทางวัฒนธรรม สามารถนำมาใช้อ้างอิงและเป็นข้อมูลในการใช้คาดการณ์อนาคตได้ทั้งในเรื่องของการ ศึกษาวิจัย การบริหารงานต่างๆ ซึ่งเอกสารจดหมายเหตุนั้นอาจจะเป็นเอกสารปัจจุบันแต่มีคุณค่าและความสำคัญต่อหน่วยงาน หรืออาจอยู่ในรูปของเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ก็ได้

2.1.2 ประเภทของเอกสารที่เป็นเอกสารจดหมายเหตุ

จากการสัมภาษณ์ผู้บริหาร พบว่าผู้บริหารส่วนใหญ่ เห็นว่าประเภทของเอกสารจดหมายเหตุนั้น เป็นได้ทุกๆ ประเภทของเอกสาร ไม่ว่าจะเป็นเอกสารที่เป็นลายลักษณ์อักษร จดหมายเหตุโสตทัศน์ และเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งสามารถแจกแจงได้ดังนี้ เอกสารที่เป็นลายลักษณ์อักษร ได้แก่ เอกสารการประชุม รายงานการประชุม เอกสารการก่อตั้งสถาบัน ไม่ว่าจะเป็น โฉนด สัญญาต่างๆ เป็นต้น ประกาศระเบียบ ข้อบังคับต่างๆ รวมไปถึงจดหมายข่าว จุลสาร และเอกสารสิ่งพิมพ์ของมหาวิทยาลัยด้วย ส่วนจดหมายเหตุโสตทัศน์ นั้น ผู้บริหารเห็นว่า จดหมายเหตุโสตทัศน์ ได้แก่ ภาพถ่ายกิจกรรมเหตุการณ์ต่างๆ ภาพถ่ายอาคาร สถานที่ ของ

มหาวิทยาลัยขอนแก่น และภาพถ่ายอื่นๆ ที่สะท้อนให้เห็นถึงความเป็นมาของมหาวิทยาลัยขอนแก่น สไลด์ กิจกรรมต่างๆ งานต่างๆ วีดีทัศน์ รวมไปถึงวัสดุย่อส่วน ที่เป็นรูปแบบของการจัดเก็บในสมัยก่อนของมหาวิทยาลัยขอนแก่น นอกจากนี้ยังมี ภาพโปสเตอร์ ข้อมูลต่างๆ แผนที่ แบบแปลน ที่เป็นของมหาวิทยาลัยขอนแก่น และของที่ระลึกต่างๆ ที่มหาวิทยาลัยได้รับและจัดทำขึ้นในโอกาสต่างๆ และสุดท้ายคือ เอกสารที่อยู่ในรูปของอิเล็กทรอนิกส์ ผู้บริหารเห็นว่า ปัจจุบันถือว่าเป็นเอกสารในรูปของเอกสารอิเล็กทรอนิกส์เป็นเอกสารที่สำคัญมาก เพราะปัจจุบันเราใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์เข้ามาเกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น ดังนั้น จึงเห็นว่า เอกสารอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งได้แก่ แฟ้มภาพ แฟ้มเสียง และแฟ้มเอกสารนั้น ก็จัดเป็นเอกสารจดหมายเหตุที่ต้องมีระบบในการจัดเก็บ เพื่อให้เกิดความต่อเนื่องของข้อมูลจากอดีต จนถึงปัจจุบัน

ในส่วนของผู้ใช้ เช่นกัน ผู้ใช้ส่วนใหญ่ เห็นว่า ประเภทของเอกสารจดหมายเหตุนั้นเป็นได้ทุกๆ ประเภท เช่นเดียวกันกับกลุ่มผู้บริหาร เป็นทั้งเอกสารที่เป็นลายลักษณ์อักษร ได้แก่ เอกสารการประชุม รายงานการประชุม รายงานประจำปี ที่แสดงถึงกระบวนการทำงานต่างๆ เอกสารการก่อตั้งสถาบัน ไม่ว่าจะเป็น โฉนด สัญญาต่างๆ เป็นต้น ประกาศระเบียบ ข้อบังคับต่างๆ รวมไปถึงจดหมายข่าว จุลสาร และเอกสารสิ่งพิมพ์ของมหาวิทยาลัยด้วย ส่วนจดหมายเหตุโสตทัศน์ นั้นผู้ใช้เห็นว่า จดหมายเหตุโสตทัศน์ ได้แก่ ภาพถ่ายกิจกรรมเหตุการณ์ต่างๆ ภาพถ่ายอาคาร สถานที่ ของมหาวิทยาลัยขอนแก่น และภาพถ่ายอื่นๆ ที่สะท้อนให้เห็นถึงความเป็นมาของมหาวิทยาลัยขอนแก่น ภาพถ่ายเครื่องแบบนักศึกษา สไลด์ กิจกรรมต่างๆ วีดีทัศน์ รวมไปถึงวัสดุย่อส่วน นอกจากนี้ยังมี โปสเตอร์ ข้อมูลต่างๆที่อาจจะเป็นผลงานนักศึกษา ผลงานอาจารย์ บุคลากร ของมหาวิทยาลัยขอนแก่น แผนที่ แบบแปลน ที่เป็นของมหาวิทยาลัยขอนแก่น ที่แสดงถึงการก่อตั้งมหาวิทยาลัย และของที่ระลึกต่างๆ ที่มหาวิทยาลัยขอนแก่นได้รับและจัดทำขึ้นในโอกาสต่างๆ และประเภทสุดท้ายคือ เอกสารอิเล็กทรอนิกส์ กลุ่มผู้ใช้ ส่วนใหญ่เห็นว่า เอกสารอิเล็กทรอนิกส์เป็นเอกสารจดหมายเหตุ เพราะปัจจุบันเราใช้เอกสารในรูปแบบนี้ในการปฏิบัติงาน ดังนั้นข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานในปัจจุบันก็จะต้องถูกบันทึกลงในรูปแบบของอิเล็กทรอนิกส์ จึงเห็นควรว่า ควรมีการจัดเก็บเอกสารอิเล็กทรอนิกส์เป็นเอกสารจดหมายเหตุด้วย ซึ่งได้แก่ แฟ้มภาพ กิจกรรมต่างๆที่จัดขึ้น ของมหาวิทยาลัยขอนแก่น แฟ้มเสียง และแฟ้มเอกสารต่างๆ ที่เกิดจากการดำเนินงานในมหาวิทยาลัยขอนแก่น ในเรื่องนี้ มีผู้ใช้บางส่วนซึ่งเป็นส่วนน้อย เห็นว่า เอกสารอิเล็กทรอนิกส์ไม่ใช่เอกสารจดหมายเหตุ เพราะระบบอิเล็กทรอนิกส์นั้นเป็นกระบวนการในการจัดการเท่านั้น และเห็นว่าเอกสารจดหมายเหตุ ต้องเป็นเอกสารที่เก่าและจับต้องได้ ดังนั้นเอกสารอิเล็กทรอนิกส์จึงไม่เป็นเอกสารจดหมายเหตุ

จากความเข้าใจในเรื่องของประเภทของเอกสารที่เป็นเอกสารจดหมายเหตุ ของทั้ง 2 กลุ่มพบว่า มีความเข้าใจเหมือนกัน ว่า ประเภทของเอกสารที่เป็นเอกสารจดหมายเหตุนั้น เป็นได้ทั้งเอกสารที่เป็นลายลักษณ์อักษร ซึ่งได้แก่ เอกสารการประชุม รายงานการประชุม รายงานประจำปี เอกสารการก่อตั้งสถาบัน โฉนด สัญญาต่างๆ ประกาศระเบียบ ข้อบังคับ จดหมายข่าว จุลสาร และเอกสารสิ่งพิมพ์ของมหาวิทยาลัยด้วย ส่วนจดหมายเหตุโสตทัศน์นั้น ทั้ง 2 กลุ่มเห็นว่า เป็นทั้ง ภาพถ่ายในกิจกรรมต่างๆ ภาพถ่ายสถานที่ ชุดนักศึกษา เครื่องแบบนักศึกษา ในแต่ละรุ่น สไลด์ วีดีทัศน์ รวมไปถึงวัสดุย่อส่วน ที่มหาวิทยาลัยเคยใช้บันทึกเรื่องราวที่ผ่านมา แผนที่ แบบแปลนสิ่งก่อสร้างของมหาวิทยาลัย รวมไปถึงของที่ระลึกที่ได้รับและได้จัดทำขึ้นในโอกาสต่างๆ สุดท้ายคือรูปแบบที่เป็นอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งได้แก่ แฟ้มภาพ แฟ้มเสียง และแฟ้มเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของ

หน่วยงาน กิจกรรมต่างๆ ที่เกิดขึ้น ซึ่งทั้ง 2 กลุ่มเห็นว่า เอกสารในรูปแบบนี้ในปัจจุบัน มีความสำคัญมาก ดังนั้นจึงต้องมีการจัดเก็บและสร้างระบบการจัดเก็บให้กับเอกสารประเภทนี้ด้วย

2.1.3 ความสำคัญของเอกสารจดหมายเหตุ

จากการสัมภาษณ์ผู้บริหาร พบว่าผู้บริหารส่วนใหญ่ เห็นว่าสถาบันการศึกษาควรมีการจัดการเอกสารจดหมายเหตุ โดยให้เหตุผลว่า สถาบันการศึกษากับการจัดการเอกสารจดหมายเหตุ เพราะถือเป็นหน้าที่ของมหาวิทยาลัยในการจัดเก็บเอกสารที่เป็นหลักฐานทางประวัติศาสตร์ ทางกฎหมาย หอจดหมายเหตุของสถาบันการศึกษา ถือเป็นสถานที่ที่เชื่อถือได้ เพื่อใช้ในการตรวจสอบ ค้นคว้า นำไปใช้ประโยชน์ในการบริหารศึกษาวิจัย สามารถนำไปอ้างอิงได้ รวมทั้งสร้างความภาคภูมิใจให้กับคนรุ่นหลัง เป็นการประชาสัมพันธ์เรื่องราวต่างๆ ของมหาวิทยาลัยด้วย

นอกจากนี้ผู้บริหารยังมีได้แสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมในเรื่องนี้ว่า เอกสารจดหมายเหตุนั้น เป็นเอกสารที่มีเรื่องราวมีความต่อเนื่องของข้อมูลต่างๆ ทั้งในเรื่องของประวัติศาสตร์มหาวิทยาลัย พัฒนาการและความเป็นมา รวมทั้งกิจกรรม และเหตุการณ์ต่างๆที่เกิดขึ้น หากมีการจัดเก็บที่ดี เป็นระบบ สามารถเชื่อมโยงเรื่องราวให้เห็นอย่างชัดเจนได้ จะเป็นการดีในการเข้าไปศึกษา ค้นคว้า ข้อมูลต่างๆของมหาวิทยาลัย จึงเห็นว่าสถาบันการศึกษาควรอย่างยิ่งที่จะต้องมีการจัดการเอกสารจดหมายเหตุ

ในส่วนของผู้ใช้ ก็มีความเข้าใจที่ไม่แตกต่างจากผู้บริหาร โดยเห็นว่า ควรอย่างยิ่งที่สถาบันการศึกษาจะต้องมีการจัดการเอกสารจดหมายเหตุ โดยให้เหตุผลว่า เอกสารจดหมายเหตุนั้นเป็นเอกสารที่มีข้อมูลที่แสดงถึงพัฒนาการ และสะท้อนให้เห็นถึงศักยภาพ รวมทั้งเป็นการเสริมสร้างภาพลักษณ์ของหน่วยงานและความภาคภูมิใจของผู้ที่ได้เข้ามาอยู่ในมหาวิทยาลัยในแต่ละช่วงเวลา มีคุณค่าทางประวัติศาสตร์และเป็นหลักฐานในการปฏิบัติงานต่างๆ

ดังนั้นกลุ่มผู้ใช้จึงเห็นว่าต้องมีการจัดเก็บเอกสารจดหมายเหตุและควรที่จะต้องจัดเก็บให้เป็นไปตามระบบการจัดการเอกสารจดหมายเหตุ ให้มีการเชื่อมโยงของข้อมูลและเรื่องราวที่ชัดเจน เพื่อให้คนรุ่นหลังได้ศึกษาประวัติศาสตร์ เป็นประโยชน์ในการศึกษาค้นคว้า วิจัย และสามารถนำไปอ้างอิงได้

จากผลของการสัมภาษณ์จะเห็นได้ว่า ทั้ง 2 กลุ่มเห็นควรให้มีการจัดการเอกสารจดหมายเหตุในสถาบันการศึกษา เนื่องด้วยความสำคัญของเอกสารจดหมายเหตุ ในด้านต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นการศึกษา ค้นคว้า วิจัย การเป็นแหล่งรวมประวัติศาสตร์ ข้อมูลที่มีคุณค่า อีกทั้งเป็นการเสริมสร้างภาพลักษณ์ของสถาบัน การศึกษา สร้างความภาคภูมิใจให้กับคนรุ่นหลัง ได้มาศึกษาประวัติศาสตร์ความเป็นมาของสถาบันการศึกษา จึงควรมีการจัดเก็บเอกสารจดหมายเหตุ และควรเก็บให้เป็นระบบ มีการเชื่อมโยงข้อมูลเรื่องราวที่ชัดเจน สะท้อนให้เห็นถึงประวัติศาสตร์ของสถาบันการศึกษา ถือเป็นการประชาสัมพันธ์สถาบันการศึกษาด้วย

2.1.4 คุณค่าของเอกสารจดหมายเหตุ

จากการสัมภาษณ์ ผู้บริหารส่วนใหญ่ เห็นว่า เอกสารจดหมายเหตุนั้น มีคุณค่าต่อสถาบันการศึกษาอย่างมาก ทั้งในเรื่องคุณค่าทางประวัติศาสตร์ เพื่อการศึกษาค้นคว้าประวัติความเป็นมาของมหาวิทยาลัย ใช้ประกอบการศึกษา วิจัยในเรื่องต่างๆที่ต้องการข้อมูลที่เป็นประวัติศาสตร์ของมหาวิทยาลัยเพื่อสนับสนุนข้อมูลการศึกษาวิจัยนั้นๆ คุณค่าทางการบริหารและการวางแผนนโยบายในอนาคตก็เป็นอีกประการ

หนึ่งที่ ผู้บริหาร เห็นว่าเป็นคุณค่าที่สำคัญ เพราะในการบริหารงานนั้นมีความต่อเนื่องยาวนานมาตั้งแต่คณะผู้บริหารในอดีต ซึ่งข้อมูลเก่าๆ ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานนั้นถือว่าสำคัญมากในการนำมาศึกษาเพื่อวางแผน แนวทางพัฒนา ในปัจจุบันและอนาคตต่อไป สามารถใช้คาดการณ์อนาคตได้ ว่าควรจะเป็นไปในทิศทางใด และอีกมุมหนึ่งในการบริหารงานของผู้บริหาร บอกว่าคุณค่าของเอกสารจดหมายเหตุนั้นใช้เป็นข้อมูลในการพูดคุยกับศิษย์เก่า เพื่อขอให้สนับสนุนมหาวิทยาลัยในด้านต่างๆ ด้วย คุณค่าอีกด้านที่ผู้บริหารได้กล่าวถึงคือ คุณค่าทางกฎหมาย ใช้ประกอบการฟ้องร้องคดีความ รวมทั้งเรื่องที่เป็นปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้นกับมหาวิทยาลัย ที่จำเป็นต้องใช้เอกสารเก่าๆ ข้อมูลเก่าๆ ในสมัยก่อน มาเป็นหลักฐานยืนยัน เพื่อให้สามารถชนะคดีความได้

ในส่วนของผู้ใช้นั้น มีความเห็นในเรื่องของคุณค่าของเอกสารจดหมายเหตุ คล้ายกันกับผู้บริหาร คือคุณค่าทางด้านประวัติศาสตร์ ใช้ในการค้นคว้าข้อมูลความเป็นมาของมหาวิทยาลัยในด้านต่างๆ ที่อยากทราบเพื่อนำมาประกอบการศึกษาเรียนรู้ และประกอบงานวิจัย ซึ่งมีนักศึกษาจากต่างชาติ (ประเทศญี่ปุ่น) ได้มาขอใช้ข้อมูลในเรื่องของประวัติศาสตร์ของมหาวิทยาลัย เพื่อนำไปประกอบงานวิจัยที่ได้ทำ คุณค่าด้านการบริหารงาน นั้นกลุ่มผู้ใช้เห็นว่า มีคุณค่าในการบริหารงาน เพื่อใช้คาดการณ์แนวทางในอนาคต ทั้งข้อมูลในเชิงสถิติ เชิงข้อมูล และอื่นๆ ใช้ประกอบการบริหารงาน การปฏิบัติงานในแต่ละส่วนงานของผู้ใช้ และคุณค่าอีกด้านหนึ่งที่ ผู้ใช้เห็นเหมือนกันคือ คุณค่าทางด้านกฎหมาย หลายๆ คดีความของมหาวิทยาลัยนั้น ต้องใช้เอกสารประกอบในการเป็นพยานหลักฐานในชั้นศาล จะเห็นได้ว่า บางคดีความมหาวิทยาลัยไม่สามารถต่อสู้ในชั้นศาลได้เนื่องจาก ข้อมูล และหลักฐาน เก่าๆ นั้นไม่ได้มีการจัดเก็บไว้ มีการสูญหายของหลักฐาน ข้อมูลต่างๆ จึงทำให้ขาดหลักฐานที่จะมายืนยัน จากเหตุการณ์นี้ทำให้เห็นว่า เอกสารจดหมายเหตุนั้นมีความสำคัญในทางกฎหมายเพื่อเป็นพยานหลักฐาน ในการต่อสู้คดีความที่สำคัญอย่างยิ่ง

จะเห็นได้ว่า ทั้ง 2 กลุ่ม เห็นถึงคุณค่าของเอกสารจดหมายเหตุเหมือนกันคือ คุณค่าทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ คุณค่าทางประวัติศาสตร์ เพื่อการศึกษาประวัติความเป็นมาของมหาวิทยาลัยขอนแก่น เพื่อนำไปประกอบการศึกษา ค้นคว้า วิจัย ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อการเรียนรู้ของนักศึกษา อาจารย์และบุคลากรทั่วไป คุณค่าในการบริหารงาน ทั้งผู้บริหารและผู้ใช้ เห็นถึงคุณค่าในการบริหารงานเพราะได้ใช้ ข้อมูล จากเอกสารจดหมายเหตุมาประกอบการทำงาน ไม่ว่าจะเป็นการใช้ข้อมูล รูปภาพ เอกสารเก่าๆ เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการบริหารงาน คาดการณ์ในอนาคต รวมทั้งเป็นแนวปฏิบัติในการปฏิบัติงานต่อไป และคุณค่าทางด้านกฎหมาย โดยทั้ง 2 กลุ่มเห็นว่า เป็นคุณค่าที่สำคัญมาก เพราะข้อมูลต่างๆ ที่จัดเก็บนั้นมีคุณค่า เก็บประวัติศาสตร์ เก็บข้อมูลที่มีความต่อเนื่องยาวนาน สามารถนำมาเป็นข้อมูลในการฟ้องร้อง ต่อสู้คดีความต่างๆ ที่เป็นปัญหาของมหาวิทยาลัย ซึ่งหากเรามีหลักฐานมีข้อมูลที่มีการจัดเก็บไว้แล้วก็สามารถนำมาใช้เพื่อต่อสู้คดีความได้ แต่ปัจจุบันยังมีหลักฐานในบางส่วนที่ยังสูญหายเพราะไม่ได้ถูกจัดเก็บตั้งแต่ต้น จึงทำให้มหาวิทยาลัยยังขาดหลักฐานในบางส่วนซึ่งทำให้การสู้คดีความบางคดี ไม่สามารถชนะคดีได้ เพราะขาดหลักฐานที่สำคัญบางชิ้นไป

ในส่วนของความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเอกสารจดหมายเหตุ สามารถดูรายละเอียดเพิ่มเติมได้จากตารางที่ 9

ตารางที่ 9 ตารางสรุป ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเอกสารจดหมายเหตุ

คำถาม/ประเด็นที่ศึกษา	กลุ่มผู้ใช้จดหมายเหตุที่เป็นผู้บริหาร	กลุ่มผู้ใช้จดหมายเหตุที่เป็นกลุ่มผู้ใช้อื่นๆ (บุคลากร, อาจารย์, นักศึกษา)
1. ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเอกสารจดหมายเหตุ	เป็นเอกสารที่ผลิตขึ้นโดยหน่วยงาน ราชการ สถาบันการศึกษา และมีคุณค่าทางประวัติศาสตร์ ในส่วนของเอกสาร จดหมายเหตุของสถาบันการศึกษาอาจจะหมายถึงเอกสารที่เกี่ยวข้องกับเหตุการณ์ที่ผ่านมาทั้งหมด ซึ่งเป็นประโยชน์ในการศึกษาวิจัย และเป็นหลักฐานทางกฎหมาย อนึ่งในความเป็นจริงอาจจะเป็นเอกสารปัจจุบันแต่เป็นเอกสารที่มีคุณค่าและมีความสำคัญต่อหน่วยงาน โดยเฉพาะสถาบันการศึกษา ซึ่งเอกสารเหล่านี้สามารถที่จะนำไปเป็นเอกสารอ้างอิงได้ ที่สถาบันควรเก็บรักษา ซึ่งเอกสารเหล่านี้อาจจะอยู่ในรูป ทั้งที่เป็น อิเล็กทรอนิกส์ หรือรูปของเอกสารที่เป็นข้อมูลปัจจุบันก็ได้	เป็นเอกสารขั้นต้น เอกสารปฐมภูมิ ระเบียบการปฏิบัติงานต่างๆ ที่ผลิตขึ้นโดยหน่วยงาน ราชการ สถาบันการศึกษา และมีคุณค่าทางประวัติศาสตร์ เป็นเอกสารที่บันทึกเรื่องราวในแต่ละช่วงเวลา สะท้อนถึงวัฒนธรรมขององค์กรรูปแบบต่างๆ ที่มีผลต่อการปรับเปลี่ยนบริบทขององค์กร ไม่ว่าจะเป็นพัฒนาการหรือเหตุการณ์ต่างๆที่เกิดขึ้น สามารถนำมาเป็นข้อมูลในการคาดการณ์อนาคต รวมทั้งเป็นประโยชน์ในการศึกษา ค้นคว้า วิจัย การค้นคว้าหาข้อมูล และเป็นหลักฐานทางกฎหมาย สามารถนำไปอ้างอิงได้
2. ประเภทของเอกสารจดหมายเหตุ	เป็นทุกๆ ประเภทได้แก่ **เอกสารที่เป็นลายลักษณ์อักษร** ได้แก่ เอกสารการประชุม (7 คน) รายงานการประชุมของคณะผู้บริหาร (7 คน) รายงานประจำปี (7 คน) ประกาศ ระเบียบข้อบังคับ คำสั่ง (7 คน) เอกสารการก่อตั้ง สถาบัน (7 คน) เอกสารสิ่งพิมพ์มหาวิทยาลัย (7 คน) จดหมายข่าว จุลสาร (6 คน) **จดหมายเหตุโสตทัศน์** ได้แก่ ภาพถ่ายกิจกรรมต่างๆ เหตุการณ์ที่เกิดขึ้น (7 คน) สไลด์ วัสดุย่อส่วน (7 คน) วีดีทัศน์ (5 คน)	เป็นทุกๆ ประเภทได้แก่ **เอกสารที่เป็นลากลักษณ์อักษร** ได้แก่ เอกสารการประชุม (20 คน) รายงานการประชุมของคณะผู้บริหาร (20 คน) รายงานประจำปี (20 คน) ประกาศ ระเบียบข้อบังคับ คำสั่ง (20 คน) เอกสารการก่อตั้ง สถาบัน (20 คน) เอกสารสิ่งพิมพ์มหาวิทยาลัย (20 คน) จดหมายข่าว จุลสาร (15 คน) **จดหมายเหตุโสตทัศน์** ได้แก่ ภาพถ่ายกิจกรรมต่างๆ (20 คน) สไลด์ วัสดุย่อส่วน (15 คน)

ตารางที่ 9 ตารางสรุป ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเอกสารจดหมายเหตุ (ต่อ)

คำถาม/ประเด็นที่ศึกษา	กลุ่มผู้ใช้จดหมายเหตุที่เป็นผู้บริหาร	กลุ่มผู้ใช้จดหมายเหตุที่เป็นกลุ่มผู้ใช้อื่นๆ (บุคลากร, อาจารย์, นักศึกษา)
	แผนที่ แบบแปลนต่างๆ (6 คน) โปสเตอร์ (5 คน) ของที่ระลึก (7 คน) **เอกสารอิเล็กทรอนิกส์** ได้แก่ แฟ้มเสียง (7 คน) แฟ้มภาพ (7 คน) แฟ้มเอกสาร (7 คน)	วีดีทัศน์ (15 คน) แผนที่ แบบแปลน (16 คน) โปสเตอร์ (17 คน) ของที่ระลึก (20 คน) **เอกสารอิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่** แฟ้มเสียง (18 คน) แฟ้มภาพ (18คน) แฟ้มเอกสาร (18 คน)
3. สถาบันการศึกษากับการจัดการเอกสารจดหมาเหตุ	ควรมีการจัดการเอกสารจดหมายเหตุ เพราะเป็นหน้าที่ของมหาวิทยาลัยในการจัดเก็บเอกสารที่เป็นหลักฐาน ทางประวัติศาสตร์ ทางกฎหมาย เป็นสถานที่ที่เชื่อถือได้ ในการตรวจสอบ ค้นคว้า เพื่อนำไปใช้ประโยชน์ในการบริหาร ศึกษาวิจัย สามารถนำไปอ้างอิงได้ รวมทั้งสร้างความภาคภูมิใจให้กับคนรุ่นหลัง เป็นการประชาสัมพันธ์เรื่องราวต่างๆ ของมหาวิทยาลัยด้วย	ควร มีการจัดการเอกสารจดหมายเหตุ เพราะเป็นข้อมูลที่แสดงถึงพัฒนาการ และสะท้อนให้เห็นถึงศักยภาพ พัฒนาการ รวมทั้งเป็นการเสริมสร้างภาพลักษณ์ของหน่วยงาน และความภาคภูมิใจของผู้ที่ได้เข้ามาอยู่ในมหาวิทยาลัยในแต่ละช่วงเวลา มีคุณค่าทางประวัติศาสตร์และเป็นหลักฐานในการปฏิบัติงานต่างๆ จึงต้องมีการจัดเก็บและต้องจัดเก็บให้เป็นระบบการจัดการเอกสาร มีการเชื่อมโยงที่ชัดเจน เพื่อให้คนรุ่นหลังได้ศึกษาประวัติศาสตร์ เป็นประโยชน์ในการศึกษาค้นคว้า วิจัย และสามารถนำไปอ้างอิงได้
4. คุณค่าของเอกสารจดหมายเหตุ	มีคุณค่าทางประวัติศาสตร์ การศึกษา วิจัย รวมไปถึงคุณค่าทางกฎหมายและการบริหารงานต่างๆ เพื่อใช้วางแผนนโยบายในอนาคต	มีคุณค่าทางประวัติศาสตร์ การศึกษา วิจัย รวมไปถึงคุณค่าทางกฎหมายและการบริหารงานต่างๆ เพื่อใช้วางแผนนโยบายในอนาคต

2.2 การใช้เอกสารจดหมายเหตุของผู้ใช้

2.2.1 การใช้เอกสารจดหมายเหตุ

จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารพบว่า ผู้บริหารทุกคนเคยใช้เอกสารจดหมายเหตุ เคยใช้เอกสารจดหมายเหตุที่กลุ่มภารกิจพิพิธภัณฑ์และหอจดหมายเหตุ สำนักหอสมุดและทรัพยากรการเรียนรู้ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ความถี่ในการใช้นั้นพบว่า ผู้บริหารแต่ละท่าน ไม่มีผู้ใดไปใช้เป็นประจำ หรือสามารถระบุความถี่ของการใช้เอกสารจดหมายเหตุได้ เพราะ เอกสารจดหมายเหตุเป็นเอกสารที่มีความเฉพาะ และกรณีที่จะใช้นั้นต้องมีความเฉพาะเจาะจงจึงจะได้เข้าไปค้นคว้า ผู้บริหารจึงเข้าไปใช้เอกสารจดหมายเหตุแบบนานๆ ครั้ง ตามแต่วัตถุประสงค์ที่จำเป็นต้องเข้าไปใช้

ในส่วนของผู้ใช้ นั้นเคยใช้เอกสารจดหมายเหตุและเคยใช้ที่ กลุ่มภารกิจพิพิธภัณฑ์และหอจดหมายเหตุ สำนักหอสมุดและทรัพยากรการเรียนรู้ มหาวิทยาลัยขอนแก่น เพราะต้องใช้ข้อมูลเก่าๆ รูปภาพมาประกอบการทำงาน ความถี่ในการใช้ของผู้ใช้พบว่า ผู้ใช้จะเข้าไปใช้เอกสารจดหมายเหตุก็ต่อเมื่อมีความจำเป็นต้องใช้เอกสารจดหมายเหตุเท่านั้นไม่สามารถระบุความถี่ในการเข้าไปใช้ได้ จึงใช้แบบนานๆ ครั้งเมื่อมีวัตถุประสงค์ที่จะต้องเข้าไปสืบค้นข้อมูลเท่านั้น

การใช้เอกสารจดหมายเหตุ ของทั้ง 2 กลุ่มนั้น มีความคล้ายกัน คือ ทั้ง 2 กลุ่มเคยใช้เอกสารจดหมายเหตุที่กลุ่มภารกิจพิพิธภัณฑ์และหอจดหมายเหตุ สำนักหอสมุดและทรัพยากรการเรียนรู้ มหาวิทยาลัย ขอนแก่น และความถี่ในการเข้าไปใช้ คือ เข้าไปใช้แบบนานๆครั้งเมื่อมีวัตถุประสงค์ที่จำเป็นต้องใช้เอกสารหรือข้อมูลภายในจึงจะเข้าไปใช้บริการ

2.2.2 วัตถุประสงค์ของการใช้เอกสารจดหมายเหตุ

กลุ่มผู้บริหารส่วนใหญ่ มีวัตถุประสงค์ในการใช้เอกสารจดหมายเหตุ คือ ใช้ในการบริหาร งาน ประกอบการทำงานในการเขียนประวัติความเป็นมาของมหาวิทยาลัย ใช้เป็นข้อมูลในการเขียนรายงานประจำปี จัดทำวารสารเอกสารต่างๆ คาดการณ์อนาคต และเพื่อการประชาสัมพันธ์มหาวิทยาลัย ซึ่งเป็นอีกวัตถุประสงค์หนึ่งที่ผู้บริหารจำเป็นต้องมาใช้เอกสารจดหมายเหตุ นำเอาข้อมูล รูปภาพ มาเพื่อการประชาสัมพันธ์มหาวิทยาลัย ผู้บริหาร ได้ใช้เอกสารจดหมายเหตุ เพื่อเป็นข้อมูลในการติดต่อสื่อสารกับศิษย์เก่า เพื่อขอให้สนับสนุนมหาวิทยาลัยและบริจาคเงินเพื่อสนับสนุนกิจกรรมต่างๆของมหาวิทยาลัยด้วย อีกวัตถุประสงค์ที่ผู้บริหารใช้เอกสารจดหมายเหตุคือ เรื่องของการเป็นพยานหลักฐาน ทางกฎหมาย การอ้างอิงเอกสารต่างๆ เพื่อให้มีความชัดเจน และมีน้ำหนักในการจัดทำสิ่งต่างๆ

วัตถุประสงค์ของการใช้เอกสารจดหมายเหตุของกลุ่มผู้ใช้ ส่วนใหญ่ นั้นคล้ายกันกับผู้บริหาร คือ ในเรื่องของการบริหารงาน ใช้ประกอบการเขียนรายงานประจำปี การเขียนเอกสารต่างๆ ที่ต้องใช้การปฏิบัติงาน เป็นข้อมูลประกอบการจัดทำเอกสารต่างๆ ทั้งการจัดทำวารสารมหาวิทยาลัย การจัดทำรายงานต่างๆ รวมทั้งเป็นข้อมูลในการจัดนิทรรศการเผยแพร่ การจัดทำวีดีทัศน์เพื่อเผยแพร่ประวัติของหน่วยงานต่างๆ เป็นข้อมูลทั้งทางด้านการศึกษาเรียนรู้ การปฏิบัติงาน และใช้เป็นพยานหลักฐานในการยืนยันทางกฎหมายในส่วนงานบางส่วน ที่ต้องการหลักฐานมาใช้ยืนยัน และอ้างอิงเพิ่มขึ้น

ทั้งกลุ่มผู้บริหารและผู้ใช้ มีวัตถุประสงค์ในการใช้ที่คล้ายกัน คือ การใช้บริหารงาน ใช้ประกอบการจัดทำเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงาน มหาวิทยาลัย รวมทั้งใช้เป็นพยานหลักฐานทางกฎหมายและนำไปอ้างอิงเพื่อให้เกิดความชัดเจนมากยิ่งขึ้น

2.2.3 ประเภทของเอกสารจดหมายเหตุที่ใช้

ผู้บริหารส่วนใหญ่ใช้เอกสารที่เป็นเอกสารทางประวัติศาสตร์ที่บอกถึงข้อมูลความเป็นมาของมหาวิทยาลัยขอนแก่น รวมทั้งใช้ภาพถ่าย แผนที่ ที่มีความสอดคล้องกันกับข้อมูลมาเป็นส่วนประกอบในการใช้เอกสารจดหมายเหตุ เพื่อนำมาเชื่อมโยงให้เป็นเรื่องราวและนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงาน

ส่วนผู้ใช้นั้น ใช้เอกสารที่เป็นเอกสารทางประวัติศาสตร์เช่นเดียวกันกับผู้บริหารแต่จะใช้ในหลายๆ รูปแบบ คือ ตั้งแต่ รูปภาพ สิ่งพิมพ์มหาวิทยาลัย บันทึกข้อความ รายงานการประชุม โปสเตอร์ จดหมายข่าว จุลสาร และเอกสารทางกฎหมาย เช่น โฉนด สัญญา เพื่อนำมาใช้ในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้ได้ข้อมูลที่สมบูรณ์และมีความชัดเจนมากยิ่งขึ้น

ทั้งผู้บริหารและผู้ใช้นั้น ใช้เอกสารประเภทเดียวกันคือเอกสารที่เกี่ยวข้องกับประวัติศาสตร์ของมหาวิทยาลัยขอนแก่น และที่ใช้กันมากและบ่อยที่สุด ของทั้ง 2 กลุ่มคือ รูปภาพ ทั้งที่เป็นรูปภาพ และแฟ้มภาพ เนื่องจากต้องนำไปประกอบในการจัดทำเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับมหาวิทยาลัย

2.2.4 การเข้าถึงเอกสารจดหมายเหตุ

การเข้าถึงเอกสารจดหมายเหตุของผู้บริหารส่วนใหญ่ นั้นใช้บริการผ่านทางเจ้าหน้าที่โดยตรงไม่ได้เดินทางไปใช้เอกสารจดหมายเหตุด้วยตนเอง

ส่วนการเข้าถึงเอกสารจดหมายเหตุ ของผู้ใช้ พบว่า มีลักษณะการเข้าถึงที่แตกต่างกันไป คือ ผู้ใช้ส่วนใหญ่ได้เข้าไปใช้เอกสารจดหมายเหตุด้วยตนเอง คือเข้าไปที่กลุ่มภารกิจพิพิธภัณฑ์และหอจดหมายเหตุ สำนักวิทยบริการ (สำนักหอสมุดและทรัพยากรการเรียนรู้) มหาวิทยาลัยขอนแก่น มีผู้ใช้ส่วนหนึ่งใช้บริการผ่านทางโทรศัพท์ และส่วนน้อยใช้บริการผ่านทางเว็บไซต์ของกลุ่มภารกิจพิพิธภัณฑ์และหอจดหมายเหตุ สำนักวิทยบริการ ซึ่งยังมีข้อมูลให้บริการที่ไม่มากนัก เพราะกำลังอยู่ในช่วงพัฒนา

จะเห็นได้ว่า การเข้าถึงของผู้บริหารและของผู้ใช้มีทั้งส่วนที่เหมือนกันและแตกต่างกัน คือผู้บริหารจะใช้ผ่านเจ้าหน้าที่โดยตรง โดยอาจจะใช้เป็นจดหมายหรือบันทึกข้อความแล้วส่งไปที่กลุ่มภารกิจพิพิธภัณฑ์และหอจดหมายเหตุ สำนักวิทยบริการ เพื่อขอเอกสาร แต่ในส่วนของผู้ใช้บริการส่วนใหญ่นั้น เดินทางไปใช้ด้วยตนเอง และมีอีกส่วนน้อยที่ใช้ทางโทรศัพท์และใช้ทางเว็บไซต์

2.2.5 ปัญหาที่พบในการใช้บริการเอกสารจดหมายเหตุ

ปัญหาที่ผู้บริหารพบในการใช้บริการเอกสารจดหมายเหตุ ในกลุ่มภารกิจพิพิธภัณฑ์และหอจดหมายเหตุ สำนักวิทยบริการ ผู้บริหารส่วนใหญ่ พบปัญหาในการให้บริการคือ เอกสารที่จัดเก็บนั้นไม่ครบถ้วนมีส่วนที่ขาดหายไป ทำให้เกิดการขาดตอนของข้อมูล ข้อมูลบางอย่างอยากได้ก็ไม่สามารถที่จะหาได้ เพราะไม่ได้มีการจัดเก็บไว้ตั้งแต่ต้น รวมไปถึงระบบการจัดเก็บที่ยังไม่เป็นระบบที่ดีนัก จึงทำให้พบปัญหาในการใช้บริการเอกสารจดหมายเหตุ

ปัญหาที่ผู้ใช้พบในการใช้บริการเอกสารจดหมายเหตุ ในกลุ่มภารกิจพิพิธภัณฑ์และหอจดหมายเหตุ สำนักวิทยบริการ ผู้ใช้บริการพบปัญหาและอยากให้มีการจัดการคือการจัดเก็บเอกสารที่ยังไม่เป็นระบบของกลุ่มภารกิจพิพิธภัณฑ์และหอจดหมายเหตุ สำนักวิทยบริการ เอกสารบางอย่างยังไม่มีการจัดหามาเพื่อการจัดเก็บ ทำให้ข้อมูลในบางส่วนบางตอนขาดช่วง ขาดตอน ข้อมูลไม่สมบูรณ์ รวมทั้งเอกสารทางกฎหมายต่างๆ ที่จะเป็นหลักฐานในการฟ้องร้องคดี ในส่วนนี้ก็ยังมีการจัดเก็บน้อยมาก จึงทำให้หลักฐานบางอย่างสูญหายไป

จากปัญหาที่ทั้ง 2 กลุ่มพบนั้นเป็นปัญหาเกี่ยวกับเรื่องของความไม่สมบูรณ์ของเอกสารและข้อมูลที่ขาดตอนและขาดหายเป็นช่วงๆ ตามกาลเวลา เนื่องจากระบบการจัดเก็บที่ไม่ได้มีมาตั้งแต่ต้น รวมทั้งระบบการจัดหาที่ยังไม่ชัดเจน จึงทำให้เอกสารที่ทั้ง 2 กลุ่มต้องการยังมีบางส่วนที่ยังหามาให้บริการไม่ได้ทำให้เกิดปัญหาในการใช้บริการดังกล่าว

ในส่วนของการใช้เอกสารจดหมายเหตุของทั้งกลุ่มผู้บริหารและกลุ่มผู้ใช้ สามารถดูรายละเอียดเพิ่มเติมได้จากตารางที่ 10

ตารางที่ 10 ตารางสรุปการใช้เอกสารจดหมายเหตุของผู้ใช้

คำถาม/ประเด็นที่ศึกษา	กลุ่มผู้ใช้จดหมายเหตุที่เป็นผู้บริหาร	กลุ่มผู้ใช้จดหมายเหตุที่เป็นกลุ่มผู้ใช้อื่นๆ (บุคลากร, อาจารย์, นักศึกษา)
1. การใช้เอกสารจดหมายเหตุ	เคยใช้ ที่ หอจดหมายเหตุ สำนักวิทยบริการ มข.	เคยใช้ ที่ หอจดหมายเหตุ สำนักวิทยบริการ มข.
2. ความถี่ในการใช้เอกสารจดหมายเหตุ	ใช้นานๆครั้งตามวัตถุประสงค์และความจำเป็นในการใช้ เมื่อต้องใช้ทำรายงานประจำปี ประวัติมหาวิทยาลัย ประวัติบุคลากร เป็นพยานหลักฐานอ้างอิง	ใช้นานๆครั้งตามวัตถุประสงค์และความจำเป็นในการใช้เมื่อต้องใช้ ทำรายงานประจำปี ประวัติมหาวิทยาลัย ประวัติบุคลากร วีดีทัศน์แนะนำหน่วยงาน
3.วัตถุประสงค์ของการใช้เอกสารจดหมายเหตุ	ใช้ในการบริหาร ประกอบการทำงาน เป็นพยานหลักฐานทางกฎหมาย ใช้ศึกษาประวัติศาสตร์ รวมทั้งใช้เป็นเครื่องมือในการสื่อสารกับศิษย์เก่าเพื่อให้ระลึกถึงมหาวิทยาลัย จัดทำนิทรรศการ ทำหนังสือ และเอกสารประชาสัมพันธ์มหาวิทยาลัย	ใช้ศึกษาประวัติศาสตร์ของมหาวิทยาลัย ประกอบการทำงาน เป็นพยานหลักฐาน ข้อมูลประกอบการทำเอกสาร ทำวารสาร ทำรายงานประจำปี จัดทำวีดีทัศน์ จัดทำนิทรรศการ และทำหนังสือ
4. ประเภทของเอกสารจดหมายเหตุที่ใช้	ใช้ภาพถ่าย แผนที่ ข้อมูลต่างๆเกี่ยวกับประวัติศาสตร์ของมหาวิทยาลัยขอนแก่น	ใช้ภาพถ่าย ข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับประวัติศาสตร์ของมหาวิทยาลัยขอนแก่น สิ่งพิมพ์มหาวิทยาลัย บันทึกข้อความ รายงานการประชุม โปสเตอร์ จดหมายข่าว จุลสาร และเอกสารทางกฎหมาย เช่น โฉนด สัญญา
5. การเข้าถึงเอกสารจดหมายเหตุ	ติดต่อผ่านเจ้าหน้าที่ (7 คน)	เข้าไปใช้บริการด้วยตนเอง (15 คน) ติดต่อกับเจ้าหน้าที่โดยตรงทางโทรศัพท์ (3 คน) ใช้ใน Website (2 คน)
6. ปัญหาที่พบในการใช้บริการเอกสารจดหมายเหตุ	พบปัญหาในเรื่องของการจัดเก็บเอกสารที่ไม่เป็นระบบ เอกสารบางส่วนไม่ครบไม่มีความต่อเนื่องของข้อมูลบางส่วนขาดหายไป ไม่มีการจัดเก็บไว้ (3 คน)	พบปัญหาในเรื่อง ไม่พบเอกสารที่ต้องการ ซึ่งทำให้งานที่ทำไม่สมบูรณ์ ข้อมูลที่ขาดหาย ขาดความต่อเนื่องของข้อมูลในหลายๆ เรื่อง อาจจะเป็นเพราะระบบการจัดเก็บที่ไม่เป็นระบบที่ชัดเจนมาตั้งแต่ต้น (3 คน)

2.3 แนวทางในการจัดการเอกสารจดหมายเหตุมหาวิทยาลัยขอนแก่น

2.3.1 มหาวิทยาลัยขอนแก่นกับการจัดการเอกสารจดหมายเหตุ

ทั้งผู้บริหารและผู้ใช้เห็นควรอย่างยิ่งว่า มหาวิทยาลัยขอนแก่นนั้น ควรมีการจัดการเอกสารจดหมายเหตุของมหาวิทยาลัยขอนแก่น เนื่องจากคุณค่าในด้านต่างๆ ทั้งคุณค่าทางประวัติศาสตร์ คุณค่าทางการบริหารงาน คุณค่าทางกฎหมาย รวมทั้งมหาวิทยาลัยเป็นหน่วยงานที่มีความเป็นมามีประวัติอันยาวนาน จึงควรมีหน่วยงานที่จัดเก็บเอกสาร ในส่วนนี้ เพื่อใช้ในการศึกษาค้นคว้าและเก็บรวบรวม โดยการจัดการจดหมายเหตุควรดำเนินการด้วยแนวทางในหัวข้อต่อไปนี้

2.3.2 นโยบายเกี่ยวกับการจัดการเอกสารจดหมายเหตุของมหาวิทยาลัยขอนแก่น

นโยบาย เกี่ยวกับการจัดการเอกสารจดหมายเหตุของมหาวิทยาลัยขอนแก่น กลุ่มผู้บริหารเห็นว่า ในเรื่องของนโยบายนั้น ต้องได้รับการกำหนดนโยบายให้เป็นไปตามที่มหาวิทยาลัยกำหนดในเรื่องของ หอจดหมายเหตุว่ามีหน้าที่ตามพันธกิจและนโยบายตามที่มหาวิทยาลัยมอบหมายอย่างไร มหาวิทยาลัยต้องชัดเจนในการกำหนดนโยบายและบทบาทหน้าที่ของหอจดหมายเหตุ มีหน่วยงานที่รับผิดชอบโดยตรง เพื่อให้ชัดเจนในการนำไปกำหนดในเรื่องต่างๆ ทั้งเรื่องของการจัดหา กระบวนการจัดเก็บ ที่จะต้องให้สอดคล้องกับนโยบายที่ได้รับมาจากมหาวิทยาลัย นอกจากนี้ยังเห็นว่า นโยบายที่ควรจะเป็นไปของหอจดหมายเหตุ คือ ควรเป็นแหล่งรวบรวมเหตุการณ์ที่มีความสำคัญต่อประวัติ พัฒนาการ เกียรติประวัติชื่อเสียงของหน่วยงาน และบุคลากร ในด้านต่างๆ ของมหาวิทยาลัย เพื่อประโยชน์ในการศึกษาค้นคว้า วิจัย เกี่ยวกับกิจกรรม เหตุการณ์พัฒนาการทุกด้าน รวมทั้งใช้ในการวางแผนดำเนินงานบริหาร ทั้งในปัจจุบันและอนาคต ผู้บริหาร ได้ให้นโยบายเพิ่มเติมคือจะต้องจัดเก็บด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย มีวิธีการนำเสนอข้อมูล เชื่อมโยงข้อมูลให้มีความน่าสนใจ เพื่อเป็นการประชาสัมพันธ์และดึงดูดให้ผู้ใช้บริการเข้ามาชมและมาใช้บริการ รวมทั้งเห็นถึงความสำคัญของเอกสารจดหมายเหตุด้วย

ส่วนกลุ่มผู้ใช้นั้น ให้ความเห็นในเรื่องของนโยบายเกี่ยวกับการจัดการเอกสารจดหมายเหตุ มหาวิทยาลัยขอนแก่นว่า ควรเป็นแหล่งรวบรวมเหตุการณ์ที่มีความสำคัญต่อประวัติ พัฒนาการ เกียรติประวัติชื่อเสียงของหน่วยงาน และบุคลากร ในด้านต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัย เพื่อใช้ในการวางแผนดำเนินงานบริหาร ทั้งในปัจจุบันและอนาคต รวมทั้ง เป็นภาพลักษณ์ และวัฒนธรรมทางปัญญาอย่างต่อเนื่อง ต้องมีการสืบค้นที่ดี การดึงข้อมูลมาจัดเก็บที่มีประสิทธิภาพ จัดเก็บให้เป็นระบบเพื่อป้องกันการขาดช่วงของข้อมูล รวมทั้งบุคลากรที่มีศักยภาพในการปฏิบัติงานเพื่อการเข้าถึงข้อมูลที่ดี ทั้งนี้ ผู้ใช้เห็นว่า ในเรื่องของนโยบายนั้น ผู้บริหารและมหาวิทยาลัยต้องวางนโยบาย ที่ชัดเจน เกี่ยวกับหอจดหมายเหตุของมหาวิทยาลัยขอนแก่นที่อยากจะให้เป็นไปให้ชัดเจน เพื่อให้การดำเนินงานมีเป้าหมาย และสามารถประชาสัมพันธ์ได้

จากการสัมภาษณ์ในเรื่องของนโยบายเกี่ยวกับการจัดการเอกสารจดหมายเหตุของมหาวิทยาลัยขอนแก่น ของทั้ง 2 กลุ่ม จะเห็นได้ว่า มีความคล้ายคลึงกันคือ เห็นถึงความสำคัญของการมีนโยบายและนโยบายที่ได้มาต้องให้มหาวิทยาลัยเป็นผู้กำหนด ว่าหอจดหมายเหตุมหาวิทยาลัยนั้นควรมีหน้าที่ มีนโยบายอย่างไรตามพันธกิจและนโยบาย ที่มหาวิทยาลัยได้มอบหมายให้กับหอจดหมายเหตุมหาวิทยาลัย ต้องให้มีหน่วยงานที่รับผิดชอบอย่างชัดเจน เพื่อให้ได้ระบบการจัดการที่ดี และใช้ประโยชน์ได้มากยิ่งขึ้น ทั้งนี้ ทั้ง 2 กลุ่ม เห็นว่า หอจดหมายเหตุ นั้นควรที่จะเป็นแหล่งรวบรวมเหตุการณ์ที่มีความสำคัญต่อประวัติ พัฒนาการ เกียรติ

ประวัติชื่อเสียงของหน่วยงาน และบุคลากร ในด้านต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัย เพื่อใช้ในการวางแผนดำเนินงานบริหาร ทั้งในปัจจุบันและอนาคต รวมทั้ง เป็นภาพลักษณ์ และวัฒนธรรมทางปัญญาอย่างต่อเนื่อง

2.3.3 ประเภทของเอกสารที่ต้องการให้มีในหอจดหมายเหตุมหาวิทยาลัยขอนแก่น

จากการสัมภาษณ์ผู้บริหาร เห็นว่า ประเภทของเอกสารที่ต้องการให้มีในหอจดหมายเหตุมหาวิทยาลัยขอนแก่นนั้น เป็นเอกสารในทุกๆ ประเภท ซึ่งประกอบด้วย

1. เอกสารที่เป็นลายลักษณ์อักษร ได้แก่
   - เอกสารการประชุม รายงานการประชุมของคณะผู้บริหาร
   - รายงานประจำปี รายงานการปฏิบัติงานต่างๆ
   - ประกาศ ระเบียบข้อบังคับ คำสั่ง
   - เอกสารการก่อตั้งสถาบัน
   - เอกสารสิ่งพิมพ์มหาวิทยาลัย จดหมายข่าว จุลสาร
2. จดหมายเหตุโสตทัศน์ ได้แก่
   - ภาพถ่าย กิจกรรมเหตุการณ์ต่างๆ
   - สไลด์ วัสดุย่อส่วน
   - แผนที่มหาวิทยาลัยขอนแก่น
   - แบบแปลน ตึกอาคารต่างๆ
   - โปสเตอร์ต่างๆ
   - ของที่ระลึก ทั้งที่มหาวิทยาลัยได้รับและจัดทำขึ้นในโอกาสต่างๆ
3. เอกสารอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งปัจจุบันมีการใช้งานอยู่มากในรูปแบบนี้ ประกอบด้วย
   - แฟ้มภาพ กิจกรรมต่างๆ เหตุการณ์ที่ถูกบันทึกเอาไว้
   - แฟ้มเสียง
   - แฟ้มเอกสาร ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน ในแต่ละช่วงเวลา ตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน

สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ ห้องสมุดงานวิจัย

เช่นเดียวกันกับผู้ใช้อื่นๆ ซึ่งเห็นสอดคล้องกับกลุ่มผู้บริหาร คือ ประเภทของเอกสารที่ต้องการให้มีในหอจดหมายเหตุมหาวิทยาลัยขอนแก่นนั้น เป็นเอกสารในทุกๆ ประเภท ได้แก่

1. เอกสารที่เป็นลายลักษณ์อักษร ประกอบด้วย
   - เอกสารการประชุม รายงานการประชุมของคณะผู้บริหาร
   - รายงานประจำปี รายงานการปฏิบัติงานต่างๆ
   - ประกาศ ระเบียบข้อบังคับ คำสั่ง
   - เอกสารการก่อตั้ง สถาบัน
   - เอกสารสิ่งพิมพ์มหาวิทยาลัย จดหมายข่าว จุลสาร
2. จดหมายเหตุโสตทัศน์ ได้แก่
   - ภาพถ่าย กิจกรรมต่างๆ
   - สไลด์ วัสดุย่อส่วน
   - วีดีทัศน์

- แผนที่ แบบแปลน
- โปสเตอร์ต่างๆ
- ของที่ระลึกที่เกี่ยวข้องกับมหาวิทยาลัยขอนแก่น

3. เอกสารอิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่
   - แฟ้มภาพ กิจกรรมต่างๆ
   - แฟ้มเสียง
   - แฟ้มเอกสาร ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน

จะเห็นได้ว่า ทั้ง 2 กลุ่มนั้นมีความเห็นที่เหมือนกันในเรื่องของ ประเภทของเอกสารที่ต้องการให้มีในหอจดหมายเหตุมหาวิทยาลัยขอนแก่น คือเป็นเอกสารทุกๆ ประเภท ที่มีความเกี่ยวข้องกับมหาวิทยาลัยขอนแก่น ประกอบด้วย

1. เอกสารที่เป็นลายลักษณ์อักษร ได้แก่
   - เอกสารการประชุม รายงานการประชุม รายงานประจำปี รายงานการปฏิบัติงาน
   - ประกาศ ระเบียบข้อบังคับ คำสั่ง
   - เอกสารการก่อตั้ง สถาบัน
   - เอกสารสิ่งพิมพ์มหาวิทยาลัย จดหมายข่าว จุลสาร
2. จดหมายเหตุโสตทัศน์
   - ภาพถ่าย กิจกรรมต่างๆ
   - สไลด์ วัสดุย่อส่วน
   - วีดีทัศน์ เทปเสียง
   - แผนที่ แบบแปลน
   - โปสเตอร์ต่างๆ
   - ของที่ระลึกที่เกี่ยวข้องกับมหาวิทยาลัยขอนแก่น
3. เอกสารอิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่
   - แฟ้มภาพ กิจกรรมต่างๆ เหตุการณ์ที่ถูกบันทึกเอาไว้
   - แฟ้มเสียง
   - แฟ้มเอกสาร ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน ในแต่ละช่วงเวลา ตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน

2.3.4 การได้มาซึ่งเอกสารจดหมายเหตุของมหาวิทยาลัยขอนแก่น

จากการสัมภาษณ์กลุ่มผู้บริหาร ในเรื่องของการได้มาซึ่งเอกสารจดหมายเหตุของมหาวิทยาลัยขอนแก่น พบว่า ผู้บริหารเห็นว่า

1. มหาวิทยาลัยควรที่จะมีการกำหนดนโยบายและมีระเบียบ ข้อกำหนดให้หน่วยงานในสังกัดมอบเอกสารที่สิ้นกระแสการใช้งานแล้วหรือให้แก่หน่วยงานที่รับผิดชอบ ทางด้านเอกสารจดหมายเหตุของมหาวิทยาลัย ตามประกาศของมหาวิทยาลัย

2. มีคณะกรรมการ ผู้ที่รับผิดชอบมีส่วนเกี่ยวข้องเพื่อวิเคราะห์และประเมินคุณค่าเอกสารจดหมายเหตุที่จะจัดเก็บในหอจดหมายเหตุมหาวิทยาลัย เพื่อจัดทำตารางคู่มือกำหนดอายุการเก็บเอกสาร

รวมทั้งการส่งมอบมาเก็บยังหอจดหมายเหตุ มีบัญชีรายชื่อเอกสารที่ต้องการให้จัดส่งเพื่อนำมาจัดเก็บ เพื่อให้มีแนวทางที่ชัดเจนในการจัดเก็บเอกสารจดหมายเหตุ ระบุได้ชัดว่า เอกสารใดบ้างที่จะต้องจัดเก็บ และการได้มาซึ่งเอกสารจดหมายเหตุนั้นต้องได้รับความร่วมมือจากบุคลากรที่เกี่ยวข้องทุกๆฝ่าย

3. ควรมีการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ ความรู้ความเข้าใจให้บุคลากรเห็นถึงความสำคัญ และสร้างเครือข่ายกระตุ้นให้ศิษย์เก่า บุคลากรที่เกี่ยวข้องกับมหาวิทยาลัย ขอรับบริจาคและส่งมอบเอกสารที่มีคุณค่ามาจัดเก็บยังหอจดหมายเหตุมหาวิทยาลัย เพื่อให้ข้อมูลครบถ้วนสมบูรณ์ไม่ขาดตอนและมีความต่อเนื่อง

ผู้บริหารเห็นว่า การจัดการประชาสัมพันธ์เป็นเรื่องที่สำคัญในการได้มาซึ่งเอกสารจดหมายเหตุมหาวิทยาลัยขอนแก่น ควรมีการจัดตั้งเครือข่าย ในการจัดส่งเอกสารจดหมายเหตุ ของแต่ละหน่วยงานมาจัดเก็บ รวมทั้งการจัดกิจกรรม กระตุ้น กลุ่มนักศึกษา อาจารย์ ศิษย์เก่า รวมทั้งผู้บริหารและบุคลากรทั้งเก่าและใหม่ ที่เกี่ยวข้องกับมหาวิทยาลัยขอนแก่นให้เข้ามาร่วมเป็นเครือข่าย และบริจาคเอกสารต่างๆ ที่มีประโยชน์ต่อการศึกษา ค้นคว้า วิจัย และเป็นการอนุรักษ์ประวัติศาสตร์ของมหาวิทยาลัย ไว้ให้กับชนรุ่นหลังได้ทราบและได้ภาคภูมิใจต่อไป

ในส่วนของผู้ใช้ นั้นเห็นว่าการได้มาซึ่งเอกสารจดหมายเหตุของมหาวิทยาลัยขอนแก่นนั้น ควรจัดทำดังนี้

1. มหาวิทยาลัยควรกำหนดนโยบายและมีระเบียบ ข้อกำหนดให้หน่วยงานในสังกัดมอบเอกสารที่สิ้นกระแสการใช้งานแล้วให้แก่หน่วยงานที่รับผิดชอบ ทางด้านเอกสารจดหมายเหตุของมหาวิทยาลัย ตามประกาศของมหาวิทยาลัย

2. มีคณะกรรมการ ผู้ที่รับผิดชอบมีส่วนเกี่ยวข้องเพื่อวิเคราะห์และประเมินคุณค่าเอกสารจดหมายเหตุที่จะจัดเก็บในหอจดหมายเหตุมหาวิทยาลัย

3. มีการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ ความรู้ความเข้าใจให้บุคลากรเห็นถึงความสำคัญ สร้างแรงจูงใจ และสร้างเครือข่าย กระตุ้นให้ศิษย์เก่า บุคลากรที่เกี่ยวข้องกับมหาวิทยาลัย เพื่อขอรับบริจาคและส่งมอบเอกสารที่มีคุณค่ามาจัดเก็บยังหอจดหมายเหตุมหาวิทยาลัย

4. ควรที่จะออกแบบช่องทางในการส่งเอกสารจากหน่วยงานต่างๆ จากบุคลากรที่เกี่ยวข้อง ให้ง่ายต่อการจัดส่งเอกสาร ข้อมูลต่างๆ มาจัดเก็บที่หอจดหมายเหตุ

5. ใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์เข้ามาเกี่ยวข้องเพื่อให้สามารถรวบรวมข้อมูลได้อย่างครบถ้วนและต่อเนื่อง ไม่เกิดการขาดช่วงของข้อมูล และที่สำคัญที่ต้องเน้นหนักให้กับหอจดหมายเหตุคือ เมื่อได้รับเอกสารหรือข้อมูลมาแล้วให้รีบนำออกมาจัดแสดง ไม่ว่าจะรูปแบบใดก็ได้เพื่อให้ผู้ที่ส่งเอกสาร หรือให้ข้อมูลนั้นเกิดความภาคภูมิใจ และเห็นว่าข้อมูลนั้นๆมีประโยชน์จริง อยากที่จะให้ข้อมูลและส่งเอกสารมาอีกเรื่อยๆ

จะเห็นได้ว่า ทั้ง 2 กลุ่ม คือทั้งกลุ่มผู้บริหาร และกลุ่มผู้ใช้นั้น มีความเห็นที่คล้ายคลึงกันในเรื่องของการได้มาซึ่งเอกสารจดหมายเหตุมหาวิทยาลัยขอนแก่น คือ

สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ ห้องสมุดงานวิจัย

1. มหาวิทยาลัยควรกำหนดนโยบายและมีระเบียบ ข้อกำหนดให้หน่วยงานในสังกัดมอบเอกสารที่สิ้นกระแสการใช้งานแล้วหรือให้แก่หน่วยงานที่รับผิดชอบ ทางด้านเอกสารจดหมายเหตุของมหาวิทยาลัย ตามประกาศของมหาวิทยาลัย

2. มีคณะกรรมการ ผู้ที่รับผิดชอบมีส่วนเกี่ยวข้องเพื่อวิเคราะห์และประเมินคุณค่าเอกสารจดหมายเหตุที่จะจัดเก็บในหอจดหมายเหตุมหาวิทยาลัย

3. ควรมีการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ ความรู้ความเข้าใจ สร้างเครือข่ายกระตุ้นให้ศิษย์เก่า บุคลากรที่เกี่ยวข้องกับมหาวิทยาลัย ขอรับบริจาคและส่งมอบเอกสารที่มีคุณค่ามาจัดเก็บยังหอจดหมายเหตุมหาวิทยาลัย

2.3.5 รูปแบบการดำเนินการในการจัดการเอกสารจดหมายเหตุ

รูปแบบการดำเนินการในการจัดการเอกสารจดหมายเหตุ จากการสัมภาษณ์ผู้บริหาร พบว่า ผู้บริหารเห็นว่า ควรให้มีรูปแบบในการดำเนินการในการจัดการเอกสารจดหมายเหตุที่ผสมผสานกันไป ทั้งในรูปแบบของการจัดการเอกสารจดหมายเหตุแบบดั้งเดิม คือ การจัดการแบบหอจดหมายเหตุ ซึ่งจะมีการจัดการในแบบดั้งเดิมประกอบไปด้วยขั้นตอนต่างๆ คือ การจัดหา วิเคราะห์ประเมินคุณค่า จัดเรียงจัดระบบ จัดทำคำอธิบาย จัดทำเครื่องมือสืบค้น การให้บริการ และการสงวนรักษา เอกสารจดหมายเหตุ มีวัตถุประสงค์ เพื่อรวบรวมประวัติพัฒนาการ การดำเนินงาน สังคม วัฒนธรรมที่เกี่ยวข้อง ตามระบบมาตรฐานงานจดหมายเหตุสากล และนำมาผสมผสานกับการจัดการที่ใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์เข้ามาเกี่ยวข้อง คือ การจัดการในรูปแบบ คลังเก็บสารสนเทศระดับสถาบัน (Institutional Repository: IR) ซึ่งเป็นบริการหรือหน้าที่ของมหาวิทยาลัยในการจัดการและเผยแพร่งานในรูปแบบดิจิทัลอันเป็นผลงานหรือผลผลิตของคณาจารย์ นักวิจัย นิสิต นักศึกษา หรือสมาชิกในประชาคมนั้น ๆ และผู้ใช้ทั้งภายในและภายนอกสามารถเข้าถึงได้ ซึ่งผู้บริหารเห็นว่า การมีระบบอิเล็กทรอนิกส์เข้ามาเกี่ยวข้องจะทำให้ครอบคลุมได้กว้างในทุกๆรูปแบบเอกสารและการเข้าถึงที่รวดเร็วกว่าในแบบดั้งเดิม ผู้ใช้บริการนั้นไม่จำเป็นต้องดูเอกสารต้นฉบับ ต้องการเพียงข้อมูลจากเอกสารนั้น ดังนั้นต้องเก็บเป็นอย่างดีและนำเอาเทคโนโลยีมาช่วยในการเก็บ รักษาต้นฉบับป้องกันการชำรุด การสูญหาย การนำระบบอิเล็กทรอนิกส์ มาสนับสนุนในการให้บริการและการนำเสนอ จะช่วยให้การสงวนรักษาต้นฉบับ ดียิ่งขึ้น ผู้บริหารยังให้ความสำคัญกับเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ในปัจจุบันที่ใช้กันอย่างแพร่หลาย ว่าควรมีการจัดระบบในการจัดเก็บให้ดี เพื่อไม่ให้เอกสารสูญหายไป

นอกจากความคิดเห็นข้างต้นแล้ว ยังมีผู้บริหารส่วนหนึ่ง เห็นว่า ควรทำให้ครบวงจรยิ่งขึ้นคือให้มี หอเกียรติคุณ (Hall of fame) สำหรับบุคคลที่มีคุณูปการ ได้รับยกย่องให้ปรากฏในหอเกียรติคุณ เพื่อเป็นการแสดงกตเวทิตาคุณและเป็นอนุสรณ์ให้ชนรุ่นหลังได้รำลึกถึงผู้มีพระคุณสืบไป เพิ่มเข้ามาด้วย เพื่อให้มีจุดแสดงและจุดจัดนิทรรศการที่เพิ่มเข้ามา สร้างความน่าสนใจให้กับผู้เข้าชมมากยิ่งขึ้น

ในส่วนของกลุ่มผู้ใช้ เห็นคล้ายกันกับผู้บริหารคือให้มีการผสมผสานกันระหว่าง การจัดการเอกสารจดหมายเหตุแบบดั้งเดิม คือมี การจัดหา วิเคราะห์ประเมินคุณค่า จัดเรียงจัดระบบ จัดทำคำอธิบาย จัดทำเครื่องมือสืบค้น การให้บริการ และการสงวนรักษา เอกสารจดหมายเหตุ ผสมผสานเข้ากับการจัดการในรูปแบบ คลังเก็บสารสนเทศระดับสถาบัน (Institutional Repository: IR) ซึ่งเป็นระบบอิเล็กทรอนิกส์ซึ่งจะเข้ามาช่วยในการจัดการเอกสารที่เป็นอิเล็กทรอนิกส์ ที่ใช้กันอย่างแพร่หลายในปัจจุบันให้สามารถเก็บรักษาเอาไว้ได้

ต่อไป รวมทั้งการนำเอาระบบอิเล็กทรอนิกส์เข้ามาช่วยในการจัดการเอกสารจดหมายเหตุนั้น ยังเป็นการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการจัดการและให้บริการรวมทั้งช่วยในการประชาสัมพันธ์

มีข้อเสนอแนะในเรื่องของ เอกสารที่เป็นอิเล็กทรอนิกส์ จากผู้ใช้บอกว่า มหาวิทยาลัยควรให้ความสนใจในเรื่องของระบบอิเล็กทรอนิกส์และวางแผนในการจัดการให้มากยิ่งขึ้นเพราะระบบอิเล็กทรอนิกส์นั้นไม่เสถียร ไม่คงทนต้องมีการวางแผนเพื่อให้สามารถ สงวนรักษาได้อย่างยาวนาน ควบคู่กับเอกสารต้นฉบับ เพราะหากสูญหายหรือถูกทำลายไป ก็จะไม่สามารถเรียกกลับมาคืนได้ อาจจะทำให้เกิดการขาดช่วงขาดตอนของข้อมูลที่จัดเก็บ

นอกจากนี้ ผู้ใช้จำนวนหนึ่งยังเห็นว่า ควรผสมผสาน หอเกียรติคุณ (Hall of fame) ลงไปด้วย ให้ครบในทุกๆ ส่วน ซึ่งหากแยกตัวออกมาเป็นหน่วยงานอิสระ การจัดทำ เป็น พิพิธภัณฑ์ ร่วมกับหอจดหมายเหตุ ก็สามารถที่จะจัดทำได้ เพื่อสร้างเรื่องราวที่ชัดเจนยิ่งขึ้น

จากความคิดเห็นของทั้ง 2 กลุ่มในเรื่องของรูปแบบการดำเนินการในการจัดการเอกสารจดหมายเหตุ พบว่า ทั้งผู้บริหารและผู้ใช้ มีความคิดเห็นที่คล้ายคลึงกันคือ ให้มีการผสมผสานรูปแบบการดำเนินการในการจัดการการจัดการจดหมายเหตุแบบดั้งเดิม เข้ากับ รูปแบบ คลังเก็บสารสนเทศระดับสถาบัน (Institutional Repository: IR) ซึ่งเป็นการจัดการกับเอกสารในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งผู้บริหารและผู้ใช้เห็นตรงกันในส่วนนี้ว่า ระบบอิเล็กทรอนิกส์นั้นจะเข้ามาช่วยในการจัดการเอกสารให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ทั้งในเรื่องของ ระบบการจัดการ การให้บริการ และการประชาสัมพันธ์ หอจดหมายเหตุมหาวิทยาลัยขอนแก่น นอกจากนี้ทั้งสองกลุ่มยังเห็นตรงกันอีกว่า ควรมี หอเกียรติคุณ (Hall of fame) เข้ามาผสมผสานด้วย เพื่อให้เกิดความครอบคลุมในเรื่องของการจัดการ และสามารถจัดแสดงได้อย่างครบวงจร เป็นภาพลักษณ์ที่ดีให้กับมหาวิทยาลัยขอนแก่นด้วย

2.3.6 ลักษณะโครงสร้างในการบริหารหอจดหมายเหตุมหาวิทยาลัยขอนแก่น

จากการสัมภาษณ์ ผู้บริหารพบว่า ลักษณะโครงสร้างในการบริหารหอจดหมายเหตุมหาวิทยาลัยขอนแก่นนั้น มีความเห็นเป็น 3 กลุ่ม ดังนี้

1. ผู้บริหารส่วนหนึ่ง นั้นเห็นว่า ลักษณะโครงสร้างในการบริหารหอจดหมายเหตุมหาวิทยาลัยขอนแก่นนั้น ควรมีโครงสร้างเป็นหน่วยงานที่สังกัดอยู่ในสำนักวิทยบริการ โดยให้เหตุผลว่า สำนักวิทยบริการนั้นเป็นแหล่งรวมทรัพยากรการเรียนรู้ รวมทั้งมีสถานที่ตั้งที่เอื้ออำนวย มีเจ้าหน้าที่ที่มีประสิทธิภาพสามารถจะดูแลในส่วนของหอจดหมายเหตุมหาวิทยาลัยขอนแก่นได้ ซึ่งผู้บริหารในกลุ่มนี้มองว่า การแยกตัวออกมาเป็นหน่วยงานอิสระนั้นเป็นเรื่องที่ใหญ่ และต้องมีองค์ประกอบหลายๆอย่างรวมกัน ทั้งเรื่องของสถานที่ที่เหมาะสม งบประมาณที่เพียงพอ รวมไปถึงบุคลากรที่มีประสิทธิภาพที่จะสามารถจัดการดูแลเอกสารจดหมายเหตุได้ ซึ่งถือเป็นเรื่องใหญ่เรื่องหนึ่ง แต่มีผู้บริหารในกลุ่มนี้มองว่า ในระยะแรกให้เป็นหน่วยงานที่สังกัดอยู่กับสำนักวิทยบริการก่อนและเมื่อมีการเติบโตจนเต็มที่แล้วจึงขยาย ออกไปเป็นหน่วยงานอิสระ ก็ได้แต่ด้วยระบบราชการระยะแรกนั้นควรให้มีสังกัดที่ชัดเจนก่อน การแยกตัวหรือการรวมตัวนั้นขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์และความจำเป็นของหน่วยงานรวมทั้งโครงสร้างการบริหารด้วย

2. กลุ่มที่ 2 เป็นกลุ่มที่มองว่าลักษณะโครงสร้างในการบริหารหอจดหมายเหตุมหาวิทยาลัยขอนแก่นนั้นควรมีโครงสร้างเป็นแบบอิสระ มีผู้บริหารมองว่าหอจดหมายเหตุมหาวิทยาลัยขอนแก่น

ควรมีโครงสร้างเป็นแบบอิสระ โดยให้เหตุผลว่า หอจดหมายเหตุนั้นควรจะขึ้นตรงกับสำนักอธิการบดี ไม่ใช่เป็นหน่วยงานที่สังกัดอยู่กับสำนักวิทยบริการ เพราะว่าจะได้เห็นถึงความสำคัญของหอจดหมายเหตุมากยิ่งขึ้น มีการกำหนดนโยบายที่ชัดเจน ต้องจัดทำให้มีความเหมาะสมและสามารถประชาสัมพันธ์ได้ โดยผู้บริหารในกลุ่มนี้เห็นว่า การเป็นหน่วยงานที่สังกัดอยู่กับสำนักวิทยบริการนั้นอาจจะทำให้ไม่ได้รับการพัฒนาเท่าที่ควรนัก และก้าวหน้าได้ยาก ดังนั้นมหาวิทยาลัยจึงควรนำเอาหน่วยงานหอจดหมายเหตุไปดูแลเอง ไม่สังกัดกับสำนักวิทยบริการ

3. กลุ่มสุดท้ายที่มองว่าโครงสร้างในการบริหารหอจดหมายเหตุมหาวิทยาลัยขอนแก่นนั้น ไม่สำคัญมากนัก ผู้บริหาร ในกลุ่มนี้มองว่า เรื่องที่สำคัญกว่าเรื่องของโครงสร้างในการบริหารคือเรื่องของระบบการจัดการเอกสาร ข้อมูลต่างๆ ที่ชัดเจนและมีระบบมากยิ่งขึ้น นั้นเป็นส่วนที่สำคัญที่สุด รวมทั้งเรื่องของการจัดหา จัดเก็บ การเข้าถึงข้อมูล รวมทั้งการให้บริการ หากจัดทำระบบเหล่านี้ได้ดีแล้ว ไม่ว่าจะสังกัดอยู่กับหน่วยงานใด ระบบการทำงานก็จะมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นกว่าเดิม

ส่วนกลุ่มผู้ใช้อื่นๆ มองในเรื่องของลักษณะโครงสร้างในการบริหารหอจดหมายเหตุมหาวิทยาลัยขอนแก่น ซึ่งมองในมุมมองที่แตกต่างกันไป คือ ผู้ใช้ส่วนหนึ่ง บอกว่า โครงสร้างในการบริหารหอจดหมายเหตุมหาวิทยาลัยขอนแก่น ควรเป็นหน่วยงานที่สังกัดสำนักวิทยบริการ โดยให้เหตุผลว่า สำนักวิทยบริการนั้นเป็นแหล่งรวบรวมเอกสารและสารสนเทศ ไว้ในที่เดียวกัน เอกสารจดหมายเหตุก็ถือเป็นสารสนเทศประเภทหนึ่งซึ่งอาจจะมีความเฉพาะในการจัดการ แต่หากรวมไว้ที่แหล่งเดียวกัน คือที่สำนักวิทยบริการ ก็จะทำให้ผู้ใช้สามารถเข้าไปใช้ได้อย่างสะดวก คือไปแหล่งเดียวสามารถที่จะใช้เอกสารได้ทุกประเภท ไม่ต้องเดินทางไปหลายๆที่ ผู้ใช้ในกลุ่มนี้เห็นว่า ในระยะแรก หน่วยงานต้องมีสังกัด การสังกัดอยู่กับสำนักวิทยบริการถือว่าเป็นแหล่งที่ดี และจากนั้นให้พัฒนาในเรื่องของ ระบบการจัดการที่ดี สมบูรณ์ เมื่อสามารถพัฒนาได้ดีจนเต็มที่แล้วจากนั้นจึงค่อยขยายตัวออกมาเป็นหน่วยงานอิสระหรือสังกัดกับหน่วยงานอื่นๆก็ได้ แต่เห็นว่าการเริ่มต้นควรเริ่มต้นที่สำนักวิทยบริการ เพราะเป็นแหล่งรวบรวมเอกสารข้อมูลต่างๆ เพื่อการศึกษา ค้นคว้า วิจัย

กลุ่มผู้ใช้ต่อไปมองว่าลักษณะโครงสร้างในการบริหารหอจดหมายเหตุมหาวิทยาลัยขอนแก่นนั้นควรมีโครงสร้างเป็นหน่วยงานอิสระ ผู้ใช้ส่วนใหญ่ในกลุ่มนี้มองว่า โครงสร้างควรเป็นหน่วยงานอิสระ เนื่องจาก การเป็นหน่วยงานอิสระนั้นจะทำให้ระบบการจัดการดีขึ้น ทั้งในเรื่องของการพัฒนาเรื่องงบประมาณ ต่างๆ ก็จะได้รับมากยิ่งขึ้นกว่าการที่จะไปสังกัดอยู่กับสำนักวิทยบริการ ทั้งยังเป็นการประชาสัมพันธ์หน่วยงาน เป็นภาพลักษณ์ที่ดีให้กับมหาวิทยาลัยขอนแก่น นอกจากนี้ผู้ใช้ ยังให้ความคิดเห็นเพิ่มเติมว่า การที่จะให้หอจดหมายเหตุพัฒนาไปได้นั้นจะต้องตั้งเป็นหน่วยงานอิสระเพื่อให้ดำเนินการได้ แต่ก็อาจจะต้องทำร่วมกันอยู่กับห้องสมุด ในลักษณะของแหล่งเรียนรู้เหมือนกันแต่เอกสารที่เรียนรู้นั้นไม่เหมือนกัน วัตถุประสงค์ของการใช้เอกสารก็จะแตกต่างกัน โดยงานจดหมายเหตุ ต้องมีการวางระบบจากระดับสูงที่จะมีความมุ่งมั่นที่จะต้องการให้เกิดเพื่อวัตถุประสงค์อะไร จะดำเนินการอย่างไร งบประมาณมาจากไหน และใครจะเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารบ้าง เป็นสิ่งที่จะต้องวางให้กับหอจดหมายเหตุมหาวิทยาลัย

นอกจาก 2 แนวคิดข้างต้นแล้ว กลุ่มผู้ใช้ ยังมีความคิดเห็นที่แตกต่างออกไปคือ ควรให้หอจดหมายเหตุนั้นมีโครงสร้างหน่วยงานสังกัดอยู่กับสำนักวัฒนธรรม โดยให้เหตุผลว่า การให้หอจดหมายเหตุสังกัดอยู่กับสำนักวิทยบริการนั้น เราจะเข้าใจว่าเป็นห้องสมุด แต่เอกสารจดหมายเหตุนั้นเป็นของเก่า ทางประวัติศาสตร์ จึงควรให้มาสังกัดกับสำนักวัฒนธรรม และอาจจะจัดแสดงกับหอศิลปวัฒนธรรมก็ได้

จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารและกลุ่มผู้ใช้อื่นๆ ในเรื่องของลักษณะโครงสร้างในการบริหารหอจดหมายเหตุมหาวิทยาลัยขอนแก่น จะเห็นได้ว่า ผู้บริหารและผู้ใช้มีความเห็นที่แตกต่างกันออกไป ผู้บริหารส่วนใหญ่ นั้นเห็นว่า โครงสร้างในการบริหารหอจดหมายเหตุมหาวิทยาลัยขอนแก่นนั้นควรจะสังกัดอยู่กับสำนักวิทยบริการ เนื่องด้วยความพร้อมหลายๆด้านที่สำนักวิทยบริการมี ทั้งเรื่องของสถานที่ตั้ง และบุคลากรที่มีประสิทธิภาพในการจัดการ ซึ่งสอดคล้องกับผู้ใช้ ที่เห็นด้วยเช่นกันว่าควรสังกัดในสำนักวิทยบริการเนื่องด้วยความสะดวกในการเข้าใช้ และสำนักวิทยบริการเป็นแหล่งที่รวบรวมทรัพยากรสารสนเทศทุกๆประเภทเอาไว้รวมกัน ผู้บริหารมีความเห็นที่ต่างไปคือ เห็นว่าลักษณะโครงสร้างในการบริหารหอจดหมายเหตุมหาวิทยาลัยขอนแก่นนั้นควรจะเป็นหน่วยงานอิสระ เพื่อการพัฒนาที่ดี สามารถก้าวหน้าได้ยิ่งกว่าเดิม และได้รับการสนใจเป็นที่ประชาสัมพันธ์มหาวิทยาลัยได้ ซึ่งสอดคล้องกับกลุ่มผู้ใช้ ที่เห็นว่าควรมีโครงสร้างเป็นหน่วยงานอิสระ เนื่องจาก การบริหารที่ดีขึ้น สะดวก สามารถบอกถึงวัตถุประสงค์ได้อย่างชัดเจน ได้รับความสนใจมากยิ่งขึ้นจากผู้บริหารและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง นอกจากนี้ ผู้บริหารยังมีความเห็นเพิ่มเติมจาก 2 กลุ่มที่กล่าวมาแล้ว คือเห็นว่า ระบบการจัดการเป็นเรื่องที่สำคัญที่สุด หากทำระบบการจัดการเอกสารจดหมายเหตุให้ดีแล้วจะสังกัดกับสำนักวิทยบริการหรือจะเป็นหน่วยงานอิสระ ก็ย่อมเป็นได้ เนื่องจากเรามีระบบที่ดีแล้ว และสุดท้ายกลุ่มผู้ใช้ ก็ยังเห็นแตกต่างไปจากแนวคิดทั้งหมดที่กล่าวมาว่า หอจดหมายเหตุควรมาสังกัดอยู่กับสำนักวัฒนธรรม เพราะมีเอกสารจดหมายเหตุ เป็นทรัพยากรที่เป็นของเก่าๆ และโบราณคล้ายคลึงกัน

2.3.7 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

นอกจากนี้ ยังมีข้อเสนอแนะ อื่นๆเพิ่มเติม จากผู้บริหาร โดย เห็นว่า

1. การที่หอจดหมายเหตุจะ สมบูรณ์แบบและสามารถเป็นหน่วยงานที่มีการจัดการที่ดีได้นั้น ต้องได้รับการสนับสนุนจากหน่วยงานหลัก ซึ่งก็คือมหาวิทยาลัยขอนแก่น ผู้บริหารที่เกี่ยวข้อง สนับสนุนในเรื่องของโครงสร้างที่ชัดเจน นโยบายและงบประมาณต่างๆ

2. ผู้ปฏิบัติงานในหอจดหมายเหตุมหาวิทยาลัยขอนแก่นนั้นต้องมีประสิทธิภาพในการทำงาน มีความรู้เฉพาะด้านในการจัดการเอกสารจดหมายเหตุ

3. ความร่วมมือจากบุคลากรที่เกี่ยวข้อง ศิษย์เก่า นักศึกษา อาจารย์ ผู้บริหาร ในการส่งมอบเอกสารที่มีคุณค่า เหมาะแก่การเก็บรักษามาเก็บไว้ที่หอจดหมายเหตุมหาวิทยาลัย เพื่อแสดงถึงประวัติศาสตร์ ความเป็นมา กิจกรรม เหตุการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นภายในมหาวิทยาลัยแห่งนี้

ส่วนผู้ใช้นั้นได้ให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเอาไว้ว่า

1. การจัดทำระบบการจัดการที่ดี ที่ควรนำเอาระบบอิเล็กทรอนิกส์เข้ามาเกี่ยวข้องเพื่อให้เกิดการบริการที่ทันสมัย

2. รวมทั้งการปรับเปลี่ยนสถานที่ที่เหมาะสม เพราะยังมีผู้ใช้บางคนเห็นว่า สถานที่นั้น คับแคบเกินไป ลึกลับซับซ้อนไม่น่าลงไปใช้บริการ

3. ควรให้มีการเพิ่มการประชาสัมพันธ์ให้มากขึ้น เพื่อให้ผู้ใช้ทราบว่า หอจดหมายเหตุ มหาวิทยาลัยขอนแก่นนั้น มีหน้าที่อะไร จัดเก็บอะไร มีบริการอะไรบ้าง เพื่อความสะดวกในการเข้าไปใช้บริการของผู้ใช้ด้วย

ตารางที่ 11 ตารางสรุปแนวทางในการจัดการเอกสารจดหมายเหตุมหาวิทยาลัยขอนแก่น

คำถาม/ประเด็นที่ศึกษา	กลุ่มผู้ใช้จดหมายเหตุที่เป็นผู้บริหาร	กลุ่มผู้ใช้จดหมายเหตุที่เป็นกลุ่มผู้ใช้อื่นๆ (บุคลากร, อาจารย์, นักศึกษา)
1. นโยบายเกี่ยวกับการจัดการเอกสารจดหมายเหตุของมหาวิทยาลัยขอนแก่น	- นโยบาย ต้องเป็นไปตามที่มหาวิทยาลัยกำหนด หอจดหมายเหตุมีหน้าที่ตามพันธกิจและนโยบายตามที่มหาวิทยาลัยมอบหมาย มหาวิทยาลัยต้องชัดเจนในการกำหนดนโยบายและบทบาทหน้าที่ของหอจดหมายเหตุ - เป็นแหล่งรวบรวมเหตุการณ์ที่มีความสำคัญต่อประวัติ พัฒนาการ เกียรติประวัติชื่อเสียงของหน่วยงาน และบุคลากร ในด้านต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัย เพื่อประโยชน์ในการศึกษาค้นคว้า วิจัย เกี่ยวกับกิจกรรม เหตุการณ์ พัฒนาการทุกด้าน รวมทั้งใช้ในการวางแผนดำเนินงาน บริหาร ทั้งในปัจจุบันและอนาคต - ต้องจัดเก็บด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย สามารถเชื่อมโยงเรื่องราวได้ มีวิธีการนำเสนอที่น่าสนใจ เพื่อให้มีผู้สนใจเข้ามาเยี่ยมชม	- ผู้บริหารและมหาวิทยาลัยต้องวางนโยบายที่ชัดเจนเกี่ยวกับหอจดหมายเหตุของมหาวิทยาลัยขอนแก่นที่อยากจะให้เป็นไปให้ชัดเจน เพื่อให้การดำเนินงานมีเป้าหมาย และสามารถประชาสัมพันธ์ได้ - เป็นแหล่งรวบรวมเหตุการณ์ที่มีความสำคัญต่อประวัติ พัฒนาการ เกียรติประวัติชื่อเสียงของหน่วยงาน และบุคลากร ในด้านต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัย เพื่อใช้ในการวางแผนดำเนินงาน บริหาร ทั้งในปัจจุบันและอนาคต รวมทั้ง เป็นภาพลักษณ์ และวัฒนธรรมทางปัญญาอย่างต่อเนื่อง - ต้องมีการสืบค้นที่ดี การดึงข้อมูลมาจัดเก็บที่มีประสิทธิภาพ จัดเก็บให้เป็นระบบเพื่อป้องกันการขาดช่วงของข้อมูล รวมทั้งบุคลากรที่มีศักยภาพ
2. ประเภทของเอกสารที่ต้องการให้มีในหอจดหมายเหตุมหาวิทยาลัยขอนแก่น	เป็นทุกๆ ประเภททั้ง เอกสารที่เป็นลายลักษณ์อักษร จดหมายเหตุ โสตทัศน์ และเอกสารอิเล็กทรอนิกส์แจกแจงได้ดังนี้ **เอกสารที่เป็นลายลักษณ์อักษร** ได้แก่ เอกสารการประชุม (7 คน) รายงานการประชุมของคณะผู้บริหาร (7 คน) รายงานประจำปี (7 คน) ประกาศ ระเบียบข้อบังคับ คำสั่ง (7 คน) เอกสารการก่อตั้งสถาบัน (7 คน) เอกสารสิ่งพิมพ์มหาวิทยาลัย (7 คน) จดหมายข่าว	เป็นทุกๆ ประเภททั้ง เอกสารที่เป็นลายลักษณ์อักษร จดหมายเหตุ โสตทัศน์ และเอกสารอิเล็กทรอนิกส์แจกแจงได้ดังนี้ **เอกสารที่เป็นลายลักษณ์อักษร** ได้แก่ เอกสารการประชุม (20 คน) รายงานการประชุมของคณะผู้บริหาร (20 คน)รายงานประจำปี (20 คน) ประกาศ ระเบียบข้อบังคับ คำสั่ง (20 คน) เอกสารการก่อตั้งสถาบัน (20 คน) เอกสารสิ่งพิมพ์มหาวิทยาลัย (20 คน) จดหมายข่าว

ตารางที่ 11 ตารางสรุปแนวทางในการจัดการเอกสารจดหมายเหตุมหาวิทยาลัยขอนแก่น (ต่อ)

คำถาม/ประเด็นที่ศึกษา	กลุ่มผู้ใช้จดหมายเหตุที่เป็นผู้บริหาร	กลุ่มผู้ใช้จดหมายเหตุที่เป็นกลุ่มผู้ใช้อื่นๆ (บุคลากร, อาจารย์, นักศึกษา)
	จุลสาร (6 คน) **จดหมายเหตุโสตทัศน์** ได้แก่ ภาพถ่ายกิจกรรมต่างๆ เหตุการณ์ที่เกิดขึ้น (7 คน) สไลด์ วัสดุย่อส่วน (7 คน) วีดีทัศน์ (5 คน) แผนที่แบบแปลนต่างๆ (6 คน) โปสเตอร์ (5 คน) ของที่ระลึก (7 คน) **เอกสารอิเล็กทรอนิกส์** ได้แก่ แฟ้มเสียง (7คน) แฟ้มภาพ (7คน) แฟ้มเอกสาร (7คน)	จุลสาร (15 คน) **จดหมายเหตุโสตทัศน์** ได้แก่ ภาพถ่ายกิจกรรมต่างๆ (20 คน) สไลด์ วัสดุย่อส่วน (15 คน) วีดีทัศน์ (15 คน) แผนที่ แบบแปลน (16 คน) โปสเตอร์ (17 คน) ของที่ระลึก (20 คน) **เอกสารอิเล็กทรอนิกส์** ได้แก่ แฟ้มเสียง (18 คน) แฟ้มภาพ (18คน) แฟ้มเอกสาร (18 คน)
3. การได้มาซึ่งเอกสารจดหมายเหตุของมหาวิทยาลัยขอนแก่น	- มหาวิทยาลัย ควรกำหนดนโยบายและมีระเบียบ ข้อกำหนดให้หน่วยงานในสังกัดมอบเอกสารที่สิ้นกระแสการใช้งานแล้วหรือให้แก่หน่วยงานที่รับผิดชอบ ทางด้านเอกสารจดหมายเหตุของมหาวิทยาลัย ตามประกาศของมหาวิทยาลัย - จัดตั้งคณะกรรมการ ผู้ที่รับผิดชอบมีส่วนเกี่ยวข้อง เพื่อจัดทำตารางคู่มือกำหนดอายุการเก็บเอกสารให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน รวมทั้งการส่งมอบมาเก็บยังหอจดหมายเหตุ มีบัญชีรายชื่อเอกสารที่ต้องการให้จัดส่งเพื่อนำมาจัดเก็บ เพื่อให้มีแนวทางที่ชัดเจนในการจัดเก็บเอกสารจดหมายเหตุ - มหาวิทยาลัยควรมีการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ ความรู้ความเข้าใจให้บุคลากรเห็นถึงความสำคัญ และสร้างเครือข่ายกระตุ้นให้ศิษย์เก่า	- มหาวิทยาลัยควรกำหนดนโยบายและมีระเบียบ ข้อกำหนดให้หน่วยงานในสังกัดมอบเอกสารที่สิ้นกระแสการใช้งานแล้วให้แก่หน่วยงานที่รับผิดชอบ ทางด้านเอกสารจดหมายเหตุของมหาวิทยาลัย ตามประกาศของมหาวิทยาลัย - จัดตั้งคณะกรรมการ ผู้ที่รับผิดชอบมีส่วนเกี่ยวข้อง เพื่อจัดทำตารางคู่มือกำหนดอายุการเก็บเอกสารให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน รวมทั้งการส่งมอบมาเก็บยังหอจดหมายเหตุ - มหาวิทยาลัยควรมีการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ ความรู้ความเข้าใจให้บุคลากรเห็นถึงความสำคัญ สร้างแรงจูงใจ และสร้างเครือข่าย กระตุ้นให้ศิษย์เก่า บุคลากรที่เกี่ยวข้องกับมหาวิทยาลัย เพื่อขอรับบริจาคและส่งมอบเอกสารที่มีคุณค่ามาจัดเก็บยังหอจดหมายเหตุมหาวิทยาลัย

ตารางที่ 11 ตารางสรุปแนวทางในการจัดการเอกสารจดหมายเหตุมหาวิทยาลัยขอนแก่น (ต่อ)

คำถาม/ประเด็นที่ศึกษา	กลุ่มผู้ใช้จดหมายเหตุที่เป็นผู้บริหาร	กลุ่มผู้ใช้จดหมายเหตุที่เป็นกลุ่มผู้ใช้อื่นๆ (บุคลากร, อาจารย์, นักศึกษา)
	บุคลากรที่เกี่ยวข้องกับมหาวิทยาลัย ขอรับบริจาคและส่งมอบเอกสารที่มีคุณค่ามาจัดเก็บยังหอจดหมายเหตุมหาวิทยาลัย เพื่อให้ข้อมูลครบถ้วนสมบูรณ์ไม่ขาดตอนและมีความต่อเนื่อง - มีหน่วยเคลื่อนที่ไปตามคณะหน่วยงานต่างๆ เพื่อไม่ให้หน่วยงานต่างๆ มีภาระในการนำส่งเอกสาร - สร้างแรงจูงใจ ให้รางวัล ของที่ระลึกตั้งอาสาสมัคร จัดทำเครือข่าย จัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมหอจดหมายเหตุ	- ช่องทางในการจัดส่งเอกสารจากหน่วยงานอื่นๆ ต้องมีการกำหนดอย่างชัดเจน โดยไม่เพิ่มภาระงานให้กับผู้ปฏิบัติงานแต่ละหน่วยงาน - ออกแบบรูปแบบในการจัดเก็บข้อมูลให้กับเครือข่ายใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์เข้ามาเกี่ยวข้อง เพื่อให้สามารถเก็บรวบรวมข้อมูลได้ ไม่เกิดการขาดช่วงขาดตอนของข้อมูล และเมื่อได้รับข้อมูลแล้วต้องรีบแสดงให้ ผู้ให้ข้อมูลเห็นว่าข้อมูลที่ได้มานั้นสำคัญมีการจัดเก็บทำให้เกิดความภาคภูมิใจอยากจะให้ความร่วมมือต่อไป
4. รูปแบบการดำเนินการในการจัดการเอกสารจดหมายเหตุ	ควรมีการจัดการเอกสารจดหมายเหตุที่ผสมผสานกันทั้งการจัดการในรูปแบบ หอจดหมายเหตุ และการจัดการในรูปแบบ คลังเก็บสารสนเทศระดับสถาบัน (Institutional Repository: IR) รวมทั้ง หอเกียรติคุณ (Hall of fame) เพราะจะได้ครอบคลุมได้กว้าง ในทุกๆ รูปแบบของเอกสาร เชื่อมโยงพัฒนาการให้เห็นเป็นเรื่องราว มีข้อมูลที่สมบูรณ์ มีการเข้าถึงที่สะดวกรวดเร็ว สะดวกเหมาะสมกับเทคโนโลยีในปัจจุบัน	ควรมีการจัดการเอกสารจดหมายเหตุที่ผสมผสานกันทั้งการจัดการในรูปแบบ หอจดหมายเหตุ การจัดการในรูปแบบ คลังเก็บสารสนเทศระดับสถาบัน (Institutional Repository: IR) หอเกียรติคุณ (Hall of fame) รวมทั้งในรูปแบบอื่นๆที่น่าจะเป็นไป โดยเฉพาะเรื่องของระบบอิเล็กทรอนิกส์ ที่จะช่วยให้การจัดเก็บง่ายยิ่งขึ้น ประหยัดเนื้อที่ ช่วยในการให้บริการ และประชาสัมพันธ์ จึงต้องมีการวางแผนในการจัดการ เพราะ ระบบอิเล็กทรอนิกส์นั้น ไม่เสถียร ไม่คงทนต้องมีการวางแผนเพื่อให้สามารถ สงวนรักษาได้อย่างยาวนาน ควบคู่กับเอกสารต้นฉบับ

ตารางที่ 11 ตารางสรุปแนวทางในการจัดการเอกสารจดหมายเหตุมหาวิทยาลัยขอนแก่น (ต่อ)

คำถาม/ประเด็นที่ศึกษา	กลุ่มผู้ใช้จดหมายเหตุที่เป็นผู้บริหาร	กลุ่มผู้ใช้จดหมายเหตุที่เป็นกลุ่มผู้ใช้อื่นๆ (บุคลากร, อาจารย์, นักศึกษา)
5. ลักษณะโครงสร้างในการบริหารหอจดหมายเหตุมหาวิทยาลัยขอนแก่น	โครงสร้างในการบริหารแบ่งออกเป็น 3 แบบ คือ **1. โครงสร้างเป็นหน่วยงานที่สังกัดอยู่ในสำนักวิทยบริการ** (3 คน) เพราะ - เป็นแหล่งรวบรวมข้อมูลต่างๆ มีสถานที่ตั้งที่เอื้ออำนวย - มีบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถเฉพาะด้านในการจัดการดูแล - จดหมายเหตุ เป็นเอกสารที่มีประโยชน์สำหรับการศึกษาค้นคว้า สำหรับการศึกษาข้อมูลจึงเหมาะที่จะอยู่ในสำนักวิทยบริการ - ในเชิงโครงสร้าง ยังไม่ควรแยกตัวออกมา เพราะหากแยกตัวออกจากสำนักวิทยบริการ ต้องมีปัจจัยหลายๆอย่างมาประกอบ เพื่อให้เหมาะสม ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ ว่าจะให้โครงสร้างเป็นไปในทิศทางใด ถ้ามองในเชิงประชาสัมพันธ์ ก็อาจจะเห็นอีกบทบาทของหอจดหมายเหตุ โครงสร้างการบริหารก็อาจจะเปลี่ยนไป **2. โครงสร้างเป็นหน่วยงานอิสระ** (2 คน) เพราะ หอจดหมายเหตุควรจะขึ้นโดยตรงกับมหาวิทยาลัยขอนแก่น เพราะจะได้เห็นถึงความสำคัญมากยิ่งขึ้น การสังกัดอยู่กับสำนักวิทยบริการนั้น หน่วยงานจะเติบโตไม่ได้เท่าที่ควร ดังนั้นการมีหน่วยงานที่ชัดเจนเพื่อรวบรวมเรื่องราวทางประวัติศาสตร์ของมหาวิทยาลัยทั้งใน	โครงสร้างในการบริหารแบ่งออกเป็น 3 แบบ คือ **1. โครงสร้างเป็นหน่วยงานที่สังกัดอยู่ในสำนักวิทยบริการ** (9 คน) เพราะ - สำนักวิทยบริการเป็นแหล่งรวบรวมเอกสาร ข้อมูลความรู้ต่างๆไว้ในแหล่งเดียวกันซึ่งจะช่วยให้ผู้ใช้มีความสะดวกในการมาใช้บริการจึงควรทำจัดทำระบบการจัดการเอกสารให้ดี ซึ่งในปัจจุบัน ยังจัดการได้ไม่เต็มที่ จึงควรสังกัดอยู่ในสำนักวิทยบริการก่อนและทำระบบต่างๆให้ดี จึงขยายตัวออกมาเป็นอิสระก็เป็นไปได้ **2. โครงสร้างเป็นหน่วยงานอิสระ** (10 คน) เพราะ - งานจดหมายเหตุ ต้องมีการวางระบบงานจากระดับสูง ที่จะมีความมุ่งมั่นที่จะต้องการให้เกิดเป็นหอจดหมายเหตุที่ชัดเจน ว่าเพื่อวัตถุประสงค์ใดและจะดำเนินการอย่างไร ดังนั้นการเป็นหน่วยงานอิสระจะช่วยให้มีการจัดการที่คล่องตัว มีการพัฒนาและการประชาสัมพันธ์ที่ชัดเจนมากยิ่งขึ้น **3. โครงสร้างเป็นหน่วยงานที่สังกัดกับหน่วยงานอื่น** (1 คน) ที่ไม่ใช่สำนักวิทยบริการ คือการสังกัดอยู่กับหอศิลปวัฒนธรรม สำนักวัฒนธรรม เพราะ เอกสารจดหมายเหตุเป็นเอกสารเก่า เอกสารโบราณ

ตารางที่ 11 ตารางสรุปแนวทางในการจัดการเอกสารจดหมายเหตุมหาวิทยาลัยขอนแก่น (ต่อ)

คำถาม/ประเด็นที่ศึกษา	กลุ่มผู้ใช้จดหมายเหตุที่เป็นผู้บริหาร	กลุ่มผู้ใช้จดหมายเหตุที่เป็นกลุ่มผู้ใช้อื่นๆ (บุคลากร, อาจารย์, นักศึกษา)
	รูปแบบของหอจดหมายเหตุและพิพิธภัณฑ์ ไว้ในแหล่งเดียวกัน **3. เป็นได้ทั้ง 2 แบบ** (2 คน) เพราะ เรื่องของโครงสร้างไม่สำคัญมากนัก อยู่ที่ระบบการทำงานการจัดเก็บเอกสาร ข้อมูลต่างๆ การสร้างแนวร่วมความเข้าใจให้กับบุคลากรในมหาวิทยาลัย เพื่อขอความร่วมมือ ป้องกันไม่ให้เอกสารสูญหาย	หากนำมาสังกัดที่หอศิลปวัฒนธรรมจะมีการจัดแสดงและประชาสัมพันธ์ ได้ชัดเจนกว่า
6. ข้อเสนอแนะอื่นๆ	- ต้องได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหารทั้งในเรื่อง นโยบายและการสนับสนุน มีโครงสร้างการบริหารที่ชัดเจน - ความสามารถและสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานต้องมีทัศนคติที่ดีและสนใจในการปฏิบัติงาน - ต้องได้รับความร่วมมือจากผู้ใช้บริการ บุคลากรมหาวิทยาลัยและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง อาจจะด้วยการจัดกิจกรรม การประชาสัมพันธ์ เพื่อให้ได้รับเอกสารที่เกี่ยวข้องมาจัดเก็บ ให้ครบถ้วน สมบูรณ์ และมีความต่อเนื่องของเหตุการณ์ความเป็นมาที่ชัดเจน เติมเต็มข้อมูลที่ขาดหายไปในบางช่วงเวลา	- ทำให้ทันสมัย ในการนำเสนอข้อมูลต่างๆ ต้องสามารถนำมาใช้ประโยชน์ได้ - ให้มีการสืบค้นในระบบอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อจะได้ไม่ต้องเดินทางไปใช้เอกสารจดหมายเหตุ - การสังกัดอยู่ในสำนักวิทยบริการสถานที่ตั้งอยู่ในที่ลึกลับซับซ้อน - ควรขยายพื้นที่ เนื่องจากพื้นที่เดิมนั้นมีความคับแคบไป เพิ่มพื้นที่ในการให้บริการ เพิ่มการประชาสัมพันธ์ให้มากขึ้นด้วย