

บทที่ 2

แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเกี่ยวกับการพัฒนาระบบการจัดเก็บเอกสารและบริการในงานสารบรรณ มีวัตถุประสงค์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการและเพื่อให้ผู้รับบริการมีความพอใจ ผู้วิจัยจึงได้รวบรวมและเสนอแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งสามารถนำไปประยุกต์ให้ได้แนวทางในการพัฒนาระบบการจัดเก็บเอกสารและบริการในงานสารบรรณ ทั้งในด้านของผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ดังนี้

2.1.1 ความรู้เกี่ยวกับงานสารบรรณ

ในการปฏิบัติราชการสิ่งที่เป็นเครื่องมือสำคัญที่ช่วยให้การติดต่อประสานงาน หรือเป็นสื่อให้การติดต่อทำความตกลงระหว่างหน่วยงานบรรลุผลตามที่ต้องการคือหนังสือราชการ เนื่องจากราชการเป็นองค์การที่มีขนาดใหญ่ และมีเจ้าหน้าที่ดำเนินการในกิจการสาขาต่าง ๆ ทั่วประเทศ สื่อที่ใช้ในการติดต่อประสานงานทั้งระหว่างส่วนราชการด้วยกันเอง และที่ใช้ติดต่อกับหน่วยงานหรือบุคคลภายนอกมีเป็นจำนวนมาก จึงจำเป็นต้องมีการจัดวางรูปแบบของหนังสือราชการให้เป็นระบบและมีมาตรฐานเหมือนกัน ด้วยเหตุนี้ทางราชการจึงได้วางระเบียบเกี่ยวกับการปฏิบัติต่อหนังสือราชการไว้ และได้มีการแก้ไขปรับปรุงเพื่อให้เหมาะสมกับการปฏิบัติงานตลอดมาสำหรับระเบียบที่ใช้อยู่ในปัจจุบันได้แก่ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ.2526 พร้อมภาคผนวกฉบับแก้ไข พ.ศ.2539 และคำอธิบาย

ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ (2539) ให้ความหมายของคำว่า "งานสารบรรณ" คือ งานที่เกี่ยวกับการบริหารงานเอกสาร เริ่มตั้งแต่การจัดทำ การรับ การส่ง การเก็บรักษา การยืม จนถึงการทำลาย

ปิญโญ สาร (2519) กล่าวว่างานสารบรรณ คือ งานหนังสือนับตั้งแต่ร่าง เขียน จัดทำ ทำสำเนาส่ง บันทึก ย่อเรื่อง เสนอสั่งการ การเก็บเข้าที่และการค้นหา

กองเทพ เคลือบพนิชกุลและคนอื่น ๆ (2526) กล่าวว่า งานสารบรรณ คืองานธุรการที่เกี่ยวกับหนังสือ ตั้งแต่เริ่มคิด จนถึงการได้ตอบ ทำทะเบียน หนังสือเข้า หนังสือออก การเก็บรักษา และค้นหา ให้ยืมและทำลาย

เอกชัย กี่สุขพันธ์ (2528) กล่าวว่า งานสารบรรณ หมายถึงงานที่เกี่ยวกับการบริหารเอกสาร เริ่มตั้งแต่การจัดทำ การรับ การส่ง การเก็บรักษา การยืมตลอดจนการทำลาย

จากแนวความคิดของนักวิชาการและนักบริหารสรุปได้ว่างานสารบรรณ หมายถึงงานธุรการที่เกี่ยวข้องกับหนังสือโดยตรง เป็นงานให้บริการข้อมูลข่าวสารทั้งหมด และให้สิ่งอำนวยความสะดวกทั้งหมดทุกส่วนงานในองค์การ ไม่ว่าจะเป็นการรับส่งเอกสาร การจัดพิมพ์ การทำสำเนาหรือการจัดเก็บเอกสาร การใช้โทรศัพท์ โทรสาร การปิดประกาศ กฎระเบียบ คำสั่ง และเรื่องต่าง ๆ ที่ต้องเผยแพร่หรือประชาสัมพันธ์ การจัดห้องประชุม การจัดบริการยานพาหนะรับ-ส่ง ตลอดจนการดูแลรักษาความสะอาดสถานที่

2.1.2 แนวคิดการบริการ

การให้บริการในปัจจุบัน เป็นสิ่งที่สำคัญในหน่วยงาน หากให้บริการไม่มีประสิทธิภาพก็จะทำให้การประสานงานและการทำงานในหน่วยงานนั้นขาดความคล่องตัว ดังนั้นผู้ศึกษาจึงจะทบทวนแนวคิดเกี่ยวกับการบริการ ซึ่งนักวิชาการต่าง ๆ ได้ให้แนวคิดไว้ดังต่อไปนี้

สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ (2523) ได้ให้ความหมายของการให้บริการว่า การบริการ คือ การอำนวยความสะดวกและการสนับสนุนการดำเนินงานหรือการปฏิบัติงานต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกองค์การ เพื่อให้เกิดความคล่องตัว สะดวก ถูกต้อง รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพและเพื่อให้เกิดความชัดเจนยิ่งขึ้น

นพดล ทองโสภิต (2534) ได้กล่าวว่า การให้บริการที่ดีนั้น ต้องยึดถือความเป็นเลิศในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ และต้องบริการอย่างต่อเนื่อง โดยเน้นให้เห็นความสำคัญของผู้รับบริการ เพื่อสร้างความประทับใจและสร้างความสัมพันธ์ที่ดีในระยะยาวกับผู้รับบริการ นอกจากนี้ การบริการที่ดีจำเป็นต้องให้ความสนใจแก่ผู้รับบริการอย่างสม่ำเสมอ อันเป็นความพยายามที่จะสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการซึ่งเป็นเป้าหมายสูงสุดของการให้บริการ

सानนท์ ฉายเรืองโชติ (2537) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของการบริการว่า การบริการประกอบด้วย ผู้ให้บริการและผู้รับบริการ โดยผู้ให้บริการ หมายถึง ผู้ที่กระทำกิจกรรมใด ๆ อันเป็นประโยชน์และความพอใจที่ผู้ให้บริการพึงมอบให้แก่บุคคลอื่นที่มาใช้บริการและผู้รับบริการ คือ ผู้ที่คาดหวังจะได้รับการบริการที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ เช่น การได้รับการบริการที่รวดเร็ว การจัดลำดับการบริการ ความสะดวกสบายและบรรยากาศในการบริการที่ดี เป็นต้น

อุษณีย์ ตูลาบดี (2539) ได้ให้ความหมายของการบริการว่า การบริการคือการกระทำใด ๆ ที่ทำให้ผู้อื่นเกิดความพอใจและประทับใจ แต่ต้องอยู่ภายใต้กฎระเบียบข้อบังคับของหน่วยงาน หรือไม่ทำให้หน่วยงานเสียหาย ทั้งชื่อเสียง ทรัพย์สินและภาพพจน์

2.1.3 แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพของการทำงาน

การทำงานที่มีประสิทธิภาพนั้นคือการทำงานให้บรรลุเป้าหมาย ด้วยวิธีที่ง่าย มีขั้นตอนน้อย และวิธีปฏิบัติที่ชัดเจน จึงสามารถกระทำได้อย่างรวดเร็ว ทั้งด้านคุณภาพและปริมาณ ภายใต้ความประหยัด

ไคท์ (Keith, 1982) ได้กล่าวถึง ผู้ปฏิบัติงานต้องได้รับการฝึกอบรมเพื่อสร้างความรู้และทักษะสำหรับงานที่จะทำด้วยอันจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพอใจที่จะทำงานและจะเป็นแรงจูงใจในการเพิ่มประสิทธิภาพของการทำงาน

ภิญญ์ สาร (2519) กล่าวว่า บุคลากรจะทำงานอย่างมีประสิทธิภาพนั้นจะต้องอาศัยสิ่งจูงใจเพื่อเป็นตัวกระตุ้นให้เกิดการทำงานที่ทุ่มเทมากขึ้น

สมพงษ์ เกษมสิน (2521) ได้แบ่งประเภทของสิ่งจูงใจออกเป็น สิ่งจูงใจที่เป็นเงิน ที่รวมทั้งสิ่งจูงใจทางตรงและทางอ้อม และสิ่งจูงใจที่ไม่ใช่เงิน แต่เป็นสิ่งที่สามารถสนองตอบต่อความต้องการของจิตใจ เช่น การยกย่องชมเชย ความมั่นคงในงาน โอกาสที่เท่าเทียม และการได้รับการยอมรับว่าเป็นส่วนหนึ่งของหมู่คณะ เป็นต้น

ชูชาน ไดมอนด์ (2521) กล่าวว่า การจัดการเอกสารจะประสบความสำเร็จได้เมื่อมีการจัดการเอกสารและสารนิเทศที่อยู่ระหว่างการใช้งานในสำนักงาน มีการจัดการเอกสารที่สำคัญ เอกสารที่หมดอายุการใช้งานแล้ว แต่ยังมีคุณค่าควรเก็บรักษาตลอดไป ตลอดจนการจัดการแบบฟอร์ม และรายงานต่าง ๆ ที่จัดทำขึ้นในองค์กร องค์กรสามารถประหยัดค่าใช้จ่ายจำนวนมาก ซึ่งตลอดเวลาที่ผ่านมา เทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามามีส่วนทำให้เกิดการปฏิรูปวิธีเก็บและการเรียกค้นข้อมูลข่าวสารเอกสารและสารนิเทศเป็นองค์ประกอบสำคัญในการปฏิบัติงานและการตัดสินใจของบุคลากรระดับต่าง ๆ ในองค์กร การจัดการเอกสารและสารนิเทศอย่างเป็นระบบจึงเป็นเรื่องจำเป็น มิฉะนั้นแล้วองค์กรจะต้องเสียค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บ เสียเวลาในการเรียกค้น อันเนื่องมาจากการขาดระบบและการจัดการที่ดี

ซารี มณีสรี (2524) ได้กล่าวว่าเมื่อกิจการใดเจริญขึ้นงานหนังสือของกิจการนั้นยิ่งมากขึ้นเป็นเงาตามตัวและยิ่งทวีมากขึ้นทุกวัน ถ้าเจ้าหน้าที่ไม่มีระเบียบ เป็นหลักสำคัญสำหรับปฏิบัติและปล่อยปละละเลยไว้ งานหนังสือเหล่านั้นจะยุ่งเหยิงสลับซับซ้อน ทับถม เกะกะ

ค้นหา เป็นเหตุให้เสียเวลาค้นหา หรือไม่ทันต่อความต้องการ จึงจำเป็นต้องมีวิธีจัดระเบียบ ให้เข้าเป็นระบบ เพื่อความเรียบร้อย และเมื่ออ้างถึงก็ค้นหาได้อย่างรวดเร็ว เป็นการประหยัด เวลา แรงงาน และเกิดประสิทธิภาพ งานทั้งหมดนั้นจะเกี่ยวข้องกับงานสารบรรณทั้งนั้น และ งานนี้กำหนดไว้ใช้เหมือนกันทุกกระทรวง ทบวง กรม

ดิน ปรัชญพฤทธิ (2527) ได้กล่าวถึงการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ นั่นคือการทำงานให้บรรลุเป้าหมาย ซึ่งผู้ปฏิบัติงานต้องมีความเข้าใจเป็นอย่างดีในวัตถุประสงค์ วัตถุประสงค์ของงานและแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจนไม่ยุ่งยากซับซ้อน นอกจากนี้ การวางแผนการทำงานจะต้องได้รับการวางแผนล่วงหน้าและในรายละเอียดของทุกขั้นตอนในทางปฏิบัติ รวมทั้งได้รับการฝึกฝน จนมั่นใจ เมื่อถึงเวลาลงมือปฏิบัติจริง ก็จะสามารถสัมฤทธิ์ผลตามเป้าหมาย ภายใต้การใช้ทรัพยากรอย่างสมเหตุสมผล

สวัสดิ กาญจนสุวรรณ (2529) ได้เน้นถึงความสำคัญของงานสารบรรณว่า อยู่ที่การจัดทำไว้อย่างเป็นระบบถูกต้องตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ และสามารถดำเนินการอำนวยความสะดวกในฐานะงานบริการแก่บุคคลอื่น ๆ ด้วยความเรียบร้อย และรวดเร็ว เกิดประโยชน์ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง

สมจิตร นารีผล (2531) ได้รายงานว่ ปัจจัยที่จะก่อให้เกิดการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานนั้น มีทั้งปัจจัยภายใน หรือปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับผู้ปฏิบัติงาน ได้แก่ ความรู้ พรสวรรค์ ทักษะ ประสบการณ์และเทคนิคในการทำงานและปัจจัยภายนอกหรือปัจจัยที่เกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมในการทำงาน ได้แก่ คุณลักษณะของผู้บังคับบัญชา และทัศนคติที่มีต่อผู้ใต้บังคับบัญชา เป็นต้น อย่างไรก็ตาม การที่จะเกิดประสิทธิภาพในการทำงานนั้น ผู้ปฏิบัติงานต้องมีความเข้าใจใน วัตถุประสงค์ และขอบเขตของงานอย่างชัดเจน ต้องมีการวางแผนการทำงานและวิเคราะห์ข้อมูล อย่างเป็นระบบ

ดิลก พัฒนวิชัยโชติ (2531) หัวหน้าโครงการจัดเก็บหนังสือราชการของหน่วยงาน ในสังกัดสำนักงานการประถมศึกษา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา สนับสนุนแนวคิดนี้ว่า “การจัดเก็บหนังสือราชการเป็นส่วนหนึ่งของงานสารบรรณที่ส่วนราชการและหน่วยงานต้องปฏิบัติตาม ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ แต่ระเบียบดังกล่าวไม่ได้กำหนดวิธีการจัดเก็บ หนังสือราชการไว้อย่างละเอียดชัดเจน มีเพียงหลักการกว้าง ๆ ดังนั้น เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจึง จัดเก็บตามความคิดของตนเอง ส่วนใหญ่จะเก็บกองทับถมกันไว้ ยิ่งนานวันก็มากขึ้นเป็นลำดับ ทำให้สถานที่ทำงานขาดความเป็นระเบียบเรียบร้อย และเจ้าหน้าที่ไม่ค่อยคล่องตัวในการทำงาน

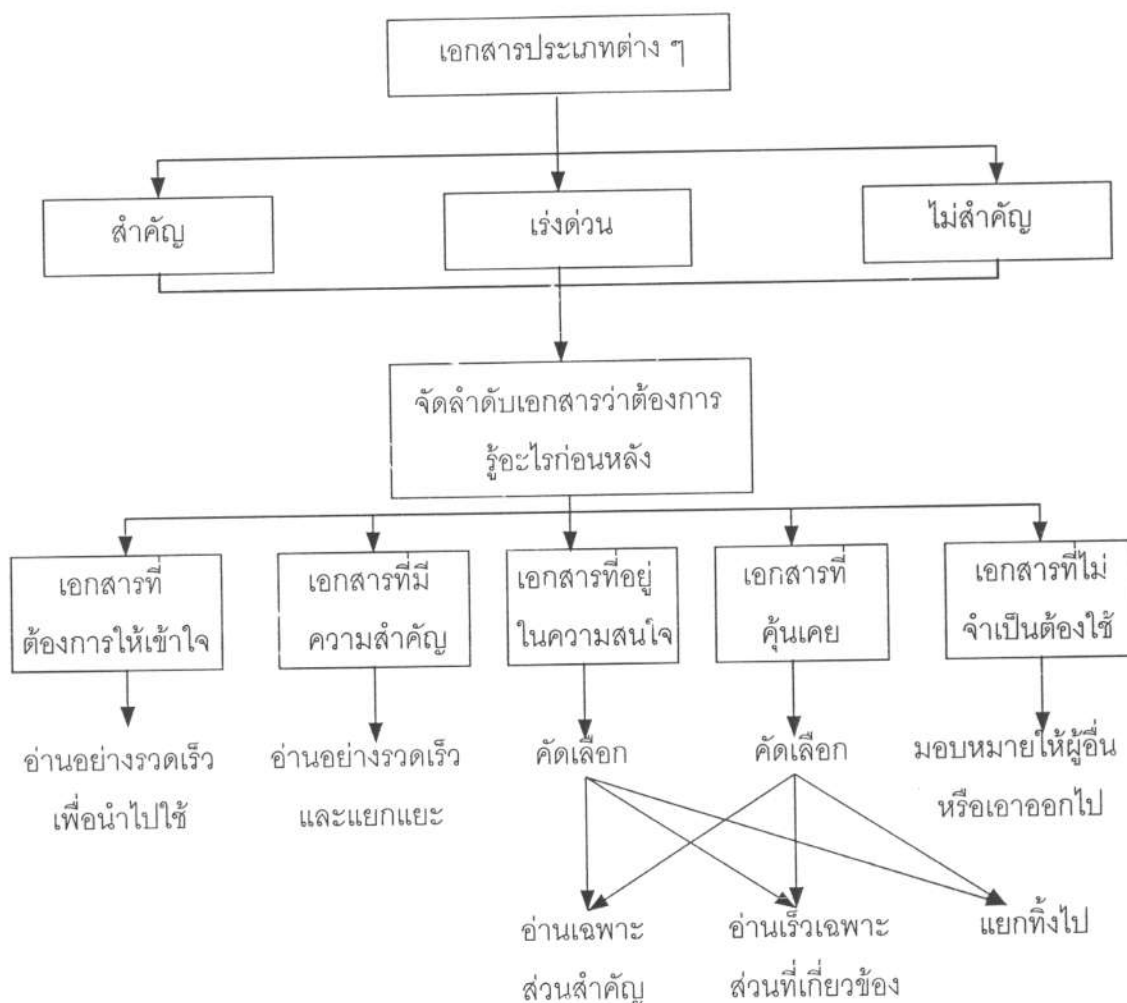
นับเป็นปัญหาสำคัญยิ่งในการปฏิบัติงานสารบรรณ ทั้งนี้เพราะขาดระบบการจัดเก็บหนังสือราชการที่ตนเอง”

อะเลค แมคเคนซี (2531) กล่าวถึงสาเหตุหนึ่งที่ทำให้เอกสารกองโตขึ้นจนเต็มโต๊ะว่า เป็นเพราะการตัดสินใจไม่ได้หรือลังเลในการตัดสินใจที่จะจัดการกับมัน ทั้ง ๆ ที่มีการวางแผนในงานเอกสารดีแล้ว ก็ยังกินเวลาทำงานไปถึง 20% เขาได้เสนอวิธีการเพื่อจัดการเกี่ยวกับเรื่องนี้ว่า สิ่งแรกที่จะต้องทำคือ มอบหมายงานเอกสารให้คนอื่นช่วยทำให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ ต่อจากนั้นก็จะเป็นการจัดระบบการทำงานเอกสารเสียใหม่ซึ่งรวมไปที่ระบบเอกสารด้วย

อัชนา ลิมปีไพฑูรย์ (2535) ได้เสนอเทคนิคในการพิจารณาในการจัดระบบเอกสารที่จำแนกเป็นหมวดเป็นหมู่ที่ช่วยในการเพิ่มประสิทธิภาพของการจัดการเอกสาร โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการช่วยแยกแยะและรับอ่านเอกสารทันทีที่มาถึง ตามแผนภูมิดังต่อไปนี้

ประภาวดี สืบสนธิ์ (2536) กล่าวว่า การจัดการเอกสารนั้นจะเกี่ยวข้องกับ การจัดการแบบฟอร์ม, การจัดการรายงาน, ระบบการจัดเก็บ และเก็บรักษาโดยใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่มาช่วย เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการบริหาร ซึ่งนำไปสู่แนวคิดด้าน Reengineering อันเป็นการเสนอแนวความคิดใหม่ทางบริหาร เพื่อปรับเปลี่ยนกระบวนการดำเนินงานให้ดีขึ้น ให้ทันยุคสมัยมากขึ้น

กองบรรณาธิการของหนังสือคอมพิวเตอร์วิว ฉบับที่ 118 ประจำเดือนมิถุนายน 2537 ได้กล่าวถึงความจำเป็นของระบบจัดเก็บเอกสารโดยใช้เทคนิคคอมพิวเตอร์มาช่วยว่า “การจัดเก็บและจัดการเอกสารถือเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้สำหรับองค์กรของรัฐและเอกชน โดยเฉพาะองค์กรธุรกิจที่ต้องดำเนินธุรกิจผูกพันกับเอกสารที่เป็นตราสารทางกฎหมายหรือสัญญาต่างๆ ยิ่งต้องให้ความสำคัญกับเรื่องนี้มากเป็นพิเศษที่ต้องใช้พื้นที่ในการจัดเก็บเอกสารเป็นบริเวณกว้าง บางแห่งถึงกับจัดสร้างโกดังขนาดใหญ่ไว้สำหรับเก็บรักษาเอกสารเหล่านั้นเป็นการเฉพาะ ซึ่งเป็นลักษณะของการจัดเก็บเอกสารระบบเก่าที่มีข้อเสียมากมายไม่ว่าจะเป็นเรื่องค่าใช้จ่ายในการสร้างสถานที่จัดเก็บ ค่าดูแลรักษา การค้นหาเอกสารเพื่อนำมาใช้งานนั้นทำได้ค่อนข้างยาก ยิ่งปริมาณเอกสารมีมากขึ้นเท่าใด ก็ต้องเสียเวลาในการค้นหามากขึ้นเป็นเงาตามตัว และโอกาสสูญหายของเอกสารก็มีเปอร์เซ็นต์สูง



แผนภูมิที่ 3 เทคนิคในการพิจารณาการจัดระบบเอกสาร

จากข้อเสียหลาย ๆ ประการของระบบจัดเก็บและจัดการกับเอกสารแบบเก่าทำให้มีผู้พยายามพัฒนาระบบจัดเก็บเอกสารแบบใหม่ขึ้น เพื่อให้ประหยัดพื้นที่ในการจัดเก็บ และสะดวกต่อการค้นหาโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วย และในการศึกษานี้จะได้นำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศมาสนับสนุนการปฏิบัติงานเพื่อแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงานด้านเอกสาร โดยจะนำโปรแกรมคอมพิวเตอร์มาช่วยในการจัดเก็บเอกสาร อันจะทำให้การค้นหาเอกสารได้รวดเร็วขึ้น

2.1.4 แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารหรือการจัดการ

1) ความหมายและลักษณะงานการบริหาร

คำว่า “การบริหารหรือการจัดการ” มีความหมายคล้ายคลึงกันจนอาจใช้แทนกันได้ และมีผู้ให้ความหมายไว้ต่าง ๆ กันดังต่อไปนี้

Drucker, 1954 ได้ให้ความหมาย การบริหารหรือการจัดการ คือ ศิลปะในการทำงานให้สัมฤทธิ์ผลตามวัตถุประสงค์ร่วมกับผู้อื่น

Thierauf, et. al, 1968 กล่าวว่า การบริหารหรือการจัดการ คือ กระบวนการนำเอาทรัพยากรต่างๆ ขององค์กรมาใช้โดยผ่านการวางแผน การจัดรูปแบบองค์กร การสั่งการ และการควบคุม เพื่อการผลิตหรือการให้บริการสำหรับลูกค้า

การบริหารหรือการจัดการ คือ การดำเนินงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ โดยอาศัยองค์ประกอบต่าง ๆ เช่น คน เงิน เครื่องมือ และวัสดุ มาใช้ในการปฏิบัติงานนั้น ๆ (Koontz and O'Donnell, 1972)

จากความหมายของการบริหารหรือการจัดการข้างต้น พอจะสรุปได้ว่า การบริหารหรือการจัดการนั้น เป็นทั้งศาสตร์และศิลปะที่ถูกนำมาผสมผสานในการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ โดยผ่านกระบวนการ การวางแผน (Planning) การจัดรูปแบบองค์กร (Organizing) การสั่งการ (Directing) หรือ การชี้นำหรือภาวะความเป็นผู้นำ (Leading and Leadership) และการควบคุม (controlling) นั่นคือ ผู้บริหารที่ดีจะต้องมีความรู้ความสามารถในการทำงานอย่างเป็นระบบ ภายใต้กฎเกณฑ์ต่าง ๆ และใช้ศิลปะเพื่อทำงานร่วมกับผู้อื่น หรือใช้ยุทธวิธีที่จะโน้มน้าวหรือจูงใจให้เพื่อนร่วมงานและผู้ใต้บังคับบัญชาทำงานร่วมกันด้วยความเป็นระเบียบและเต็มใจ รวมทั้งสัมฤทธิ์ผลตามจุดหมายที่ตั้งไว้ล่วงหน้าทุกประการ

2) ทักษะในการบริหาร

Scher merhorn (1984) กล่าวว่า ผู้บริหารจะต้องมีความรู้ความสามารถในเรื่องการจัดการเป็นอย่างดี ซึ่งการบริหารงานจะมีประสิทธิภาพได้ ผู้บริหารจำเป็นต้องมีทักษะในการบริหารในด้านต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

1. ทักษะด้านเทคนิคในการทำงาน (Technical Skills) เป็นความสามารถในการใช้ความรู้ เทคนิควิธีการทำงาน มีความเชี่ยวชาญหรือความชำนาญพิเศษในการใช้อุปกรณ์และเครื่องมือต่าง ๆ สำหรับการทำงานเฉพาะด้าน นั่นคือ ผู้บริหารต้องเก่งงาน

2. ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ (Human Skills) เป็นความสามารถในการทำงานร่วมกับผู้อื่น การติดต่อประสานงานกับผู้ร่วมงานในทุกระดับ การจูงใจ และมีภาวะความเป็นผู้นำ นั่นคือ ผู้บริหารต้องเก่งคน

3. ทักษะในทางความคิด (Conceptual Skills) เป็นความสามารถในการเข้าใจปัญหาในทุก ๆ ด้านขององค์กร และสามารถคิดหาวิธีและการปฏิบัติที่เหมาะสมสำหรับปัญหาต่าง ๆ อันมีผลกระทบโดยตรงต่อองค์กร นั่นคือ ผู้บริหารต้องเก่งคิด

2.1.5 ความพอใจในการปฏิบัติงาน

โดยทั่ว ๆ ไป ถ้าบุคคลมีความพอใจในงานของตนเอง บุคคลนั้นก็จะทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ แต่การที่จะทำให้บุคคลเหล่านั้นมีความพอใจในงานที่ได้รับมอบหมายนั้น บุคคลนั้นต้องได้รับการตอบสนองความต้องการของตนเองในระดับหนึ่ง โดยปกติความพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อได้รับสิ่งต่าง ๆ ต่อไปนี้ เช่น ค่าตอบแทนที่เหมาะสม เมื่อได้รับการมอบหมายงานที่ถนัด เมื่อได้รับคำแนะนำหรือคำปรึกษาที่มีคุณภาพ เมื่อได้ทำงานกับเพื่อนที่ชอบพอ หรือเมื่อได้รับการเลื่อนขั้น และมีโอกาสที่จะก้าวหน้า มาสโลว์ (Maslow, 1970) ได้ตั้งทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ (Hierarchy of Needs Theory) โดยกล่าวว่า มนุษย์มีความต้องการไม่มีสิ้นสุด ความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้วก็จะมีความต้องการอย่างอื่นอีก แต่ความต้องการนั้นจะเป็นขั้นหรือเป็นระดับจากระดับล่างๆ แล้วค่อยขยับขึ้นระดับบน เมื่อระดับล่างนั้นได้รับการสนองตอบแล้ว มาสโลว์ได้จัดลำดับระดับจากระดับล่างถึงระดับบนอันได้แก่ ความต้องการทางร่างกาย (Physiological Needs), ความต้องการทางด้านความมั่นคงปลอดภัย (Safety Needs), ความต้องการทางด้านสังคม (Belonging Needs), ความต้องการที่จะได้รับการยกย่องในสังคม (Esteem Needs) และความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จในชีวิต (Self Actualization)

เฮอริซเบอร์ก (Herzberg, 1959) ได้เสนอทฤษฎีสองปัจจัย (Two-Factor Motivation Theory) อันเป็นทฤษฎีการจูงใจพนักงาน โดยได้อธิบายเกี่ยวกับการจูงใจของพนักงานในรูปของปัจจัยที่สำคัญสองประการ คือ ปัจจัยอนามัย (Hygiene Factors) และปัจจัยจูงใจ (Motivator Factors)

ปัจจัยอนามัย เป็นปัจจัยที่จำเป็นต้องมีเพื่อให้องค์กรอยู่ในสภาพที่ดี เป็นปัจจัยที่เกิดจากสภาวะแวดล้อมในองค์กรหรือในหน่วยงาน สามารถแบ่งออกเป็น

- นโยบายและการบริหาร
- เงินเดือนหรือค่าจ้างหรือค่าตอบแทน

- ความมั่นคงในงานที่ทำ
- สภาพและเงื่อนไขในการทำงาน
- ความสัมพันธ์ระหว่างพนักงาน

ปัจจัยจูงใจ เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความสำเร็จ ความก้าวหน้า อันเป็นความพอใจด้านจิตใจ ซึ่งสามารถแบ่งออกเป็น

- ความสัมฤทธิ์ผลในการทำงาน
- การยอมรับนับถือ
- ความสนใจในงานที่ทำ
- ความรับผิดชอบ
- ความเจริญในหน้าที่การงาน

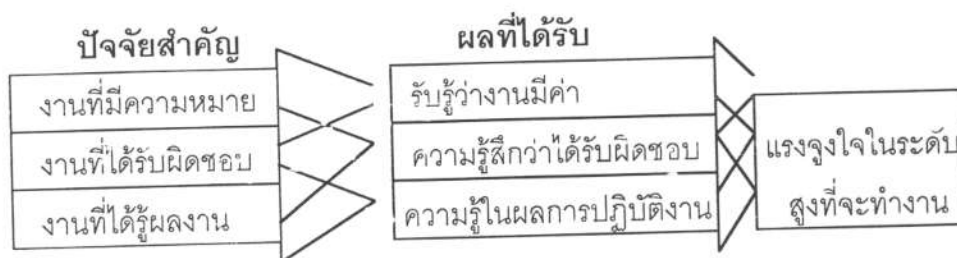
เฮิร์ชเบอร์ก ได้สรุปว่า แม้ว่าสภาพแวดล้อมหรือบรรยากาศในการทำงานที่ดี มีการจ่ายค่าตอบแทนที่เหมาะสม และเพียงพอ และความมั่นคงในการทำงานแล้วก็ตาม ปัจจัยจูงใจด้านจิตใจจะมีอิทธิพลมากที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ดังนั้นหากผู้บริหารต้องการงานที่มีคุณภาพ ผู้บริหารต้องจัดให้มีปัจจัยอนามัยและปัจจัยจูงใจอย่างเหมาะสม

แฮ็คแมนและโอล์ดแฮม (Hackman & Oldham, 1980) นำแนวคิดของเฮิร์ชเบอร์กไปขยายต่อด้วยการพิจารณาถึงลักษณะของงานว่ามีส่วนต่อการสร้างเสริมแรงจูงใจและได้พัฒนารูปแบบแนวคิดการพัฒนางานซึ่งเห็นว่าผู้บริหารสามารถเปลี่ยนคุณลักษณะของงานเพื่อก่อให้เกิดแรงจูงใจและความพึงพอใจในงานของพนักงานได้

การสร้างแรงจูงใจภายในหรือ intrinsic motivation นั้น สามารถก่อให้เกิดขึ้นได้จากภาวะสำคัญทางจิตใจ (critical psychological states) ที่สำคัญ 3 ประการ คือ

1. ตระหนักในความสำคัญของงานที่ทำคือรู้ว่า งานที่ทำมีประโยชน์ หรือมีความหมาย (experienced meaningfulness)
2. การได้มีโอกาสรับผิดชอบ (experienced responsibility) คือ ได้รู้สึกกว่าตนเป็นส่วนหนึ่งของผลงานหรือเป็นผู้สรรค์สร้างความสำเร็จและรับผิดชอบต่องานที่มีคุณภาพ มีความภาคภูมิใจในความสามารถของตน
3. การได้รับทราบถึงคุณค่าของผลงานที่ทำไป คือ มีข้อมูลป้อนกลับทำให้รู้ว่าการทำงานของตนดีหรือไม่อย่างไร (knowledge of results) หากไม่มีโอกาสรับรู้ผลการปฏิบัติงานของตนจากข้อมูลป้อนกลับ ไม่ว่าจะเป็นจากผู้บังคับ

ปัญหา หรือจากลูกค้าผู้รับบริการก็จะต้องทำให้พนักงานขาดความใส่ใจในคุณภาพของงานที่ตนทำไป ซึ่งสามารถเขียนเป็นแผนภูมิได้ดังต่อไปนี้

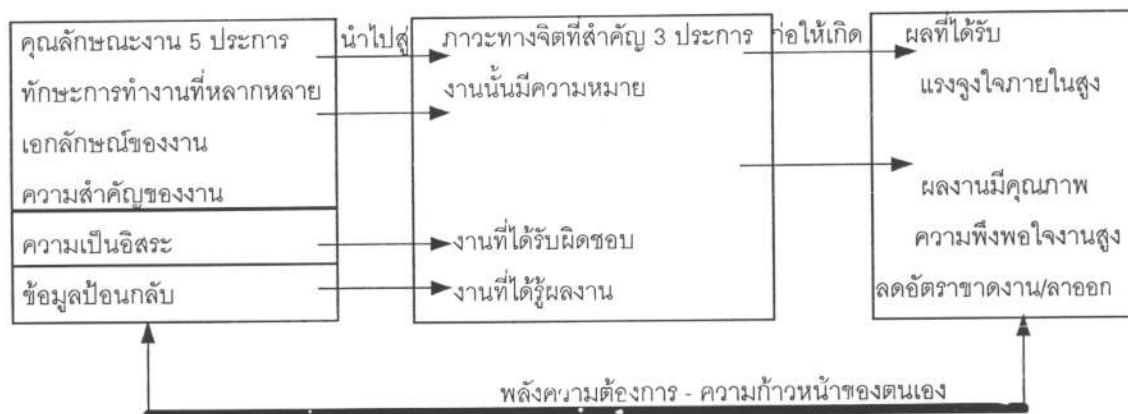


แผนภูมิที่ 4 ลักษณะของงานที่มีผลกระทบต่อแรงจูงใจ

นอกจากนี้ แฮคแมนและโอลด์แฮม เน้นว่า คุณลักษณะของงานที่แตกต่างกัน มีผลกระทบต่อภาวะทางจิตทั้ง 3 ประการ อันเป็นที่มาของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และเป็นส่วนหนึ่งของการพัฒนางาน (Job enrichment) คุณลักษณะงานที่ว่ามีได้แก่

1. ทักษะการทำงานที่หลากหลาย (Skill variety) หมายถึงงานที่มีกิจกรรมต่าง ๆ กัน ซึ่งต้องใช้ทักษะและความรู้ความสามารถหลายแบบ
2. เอกลักษณ์ของงานที่ทำ (Task identity) เป็นงานที่ผู้ปฏิบัติได้มีโอกาสทำงานตั้งแต่เริ่มต้นกระบวนการจนสำเร็จเป็นชิ้นเป็นอัน โดยมีผลงานเห็นได้ชัดเจน
3. ความสำคัญของเนื้องาน (Task significance) เกี่ยวข้องและส่งผลกระทบต่อชีวิตและการทำงานของบุคคลอื่นทั้งในและนอกองค์กร
4. ความเป็นอิสระ (Autonomy) โดยงานนั้น ๆ ให้โอกาสแก่ผู้ปฏิบัติงานที่จะกำหนดการทำงานได้อย่างเสรี
5. ข้อมูลป้อนกลับ (Feedback) ซึ่งผู้ปฏิบัติงานสามารถทราบผลการทำงานของตนเองได้โดยตรง

แฮคแมนและโอลด์แฮมยังกล่าวถึงปัจจัยความเข้มแข็ง หรือพลังความต้องการ และความเติบโตก้าวหน้า นั่นคือ ความปรารถนาของบุคคลที่ได้ทำสิ่งที่ท้าทายได้ประสบความสำเร็จและได้เรียนรู้ในงานนั้น ด้วยเหตุนี้ การพัฒนางาน (Job enrichment) จึงจำเป็นต้องพิจารณาถึงความสัมพันธ์ของคุณลักษณะของงาน ภาวะสำคัญทางจิตใจ รวมทั้งพลังความต้องการความก้าวหน้าของตนเอง ดังแสดงไว้ในแผนภูมิ



แผนภูมิที่ 5 รูปแบบการพัฒนางาน

อย่างไรก็ตาม นอกเหนือจากการสร้างความสนใจ และการทำให้เกิดความพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่แล้ว การจัดระเบียบกติกการให้หรือการรับบริการ จำเป็นต้องมีการกำหนดให้ชัดเจน และรัดกุม ไม่มีขั้นตอนที่ยุ่งยากซับซ้อน คือต้องง่ายในทางปฏิบัติ หรือสามารถทำได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว การกำหนดระเบียบ กติกา หรือเงื่อนไขของการให้และรับบริการนี้ หากมุ่งให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด ก็จำเป็นต้องมีข้อคิดเห็นจากผู้ให้และผู้รับบริการ และเมื่อได้กำหนดระเบียบกติกาดังกล่าวแล้ว ระเบียบหรือกติกาเหล่านี้จะต้องมีการเผยแพร่ และชักจูงความเข้าใจในทางปฏิบัติทั้งสองฝ่าย ก่อนการปฏิบัติจริง และที่สำคัญผู้ให้บริการจำเป็นต้องได้รับการฝึกหัดให้สามารถให้บริการให้ได้ตามข้อกำหนดอย่างถูกต้อง และแม่นยำ

2.2 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยด้านการพัฒนาระบบเอกสารและให้บริการของเจ้าหน้าที่งานสารบรรณโดยตรงนั้นไม่มีเลย การศึกษาวิจัยส่วนใหญ่จะมุ่งเน้นไปที่ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน โดยคาดหวังว่า เมื่อบุคลากรมีความพอใจในงานแล้ว ประสิทธิภาพของการทำงานก็จะดีขึ้น ดังนั้น จึงจะทบทวนผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังต่อไปนี้

พิสิษฐ์ มณีไชย (2517) ได้ทำการวิจัยเรื่อง "องค์ประกอบของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของหัวหน้าส่วนการศึกษาเทศบาล" โดยนำทฤษฎีจูงใจ-คำจูงของ เฮิร์ซเบอร์ก มาใช้สอบถามหัวหน้าส่วนการศึกษาเทศบาลจำนวน 72 คน พบว่าองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมี 3 องค์ประกอบ คือ การบังคับบัญชา ตัวงานเทศบาลและการบริหารงาน

วีระชาติ แก้วไสย (2518) ได้ทำการวิจัยเรื่อง "องค์ประกอบที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูจังหวัดเชียงราย" โดยใช้เครื่องมือที่ดัดแปลงมาจากความพึงพอใจของเฮิร์เบอร์ก ผลการวิจัยพบว่าครูส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในงาน มีเพียงร้อยละ 16.34 ที่บอกว่าไม่พอใจในงาน สำหรับความพึงพอใจในระดับสูง คือ ในเรื่องความสำเร็จของงาน ความรับผิดชอบและความปลอดภัยในการทำงาน ครูมีแนวโน้มไม่พอใจในเรื่องนโยบายและการบริหารเงินเดือน ความเป็นอยู่ส่วนตัว ลักษณะของงาน และฐานะอาชีพในสายตาของสังคม

มนูญ บุญเชิด (2518) ได้ทำการวิจัยเรื่อง "ความพึงพอใจในการเริ่มปฏิบัติงานของศึกษานิเทศก์ฝ่ายสามัญประจำจังหวัด" ซึ่งจากผลการวิจัยพบว่า องค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ลักษณะงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลความรับผิดชอบและปริมาณงาน สภาพภาพของงาน และตำแหน่ง การไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน เงินเดือน และผลประโยชน์เกื้อกูล ความก้าวหน้า และความมั่นคงของงาน การบริหาร

นิยม ศรีวิเศษ (2521) ได้ทำการวิจัยเรื่อง "ความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการส่วนจังหวัดตำแหน่งครูเขตการศึกษา 9" ผลการวิจัยพบว่า ข้าราชการส่วนจังหวัดตำแหน่งครูมีความพึงพอใจในปัจจัย ความรับผิดชอบ ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน และผู้บังคับบัญชา ความมั่นคงปลอดภัยในการทำงานอยู่ในระดับ "สูง" การจัดอันดับความพึงพอใจในปัจจัยที่ก่อให้เกิดแรงจูงใจในการทำงานปรากฏว่าอันดับความพึงพอใจเรียงลำดับจากสูงไปต่ำ ดังนี้ ปัจจัยสูงใจ คือ ความรับผิดชอบลักษณะงาน ความสำเร็จในการทำงาน การยอมรับนับถือ และความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน สำหรับปัจจัยต่ำจน มีความมั่นคงในการทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา สภาพแวดล้อมในการทำงาน และเงินเดือน

วิโรจน์ สารัตนะ (2526) ได้ทำการวิจัยเรื่อง "ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานของผู้ประสานงานกรมสามัญศึกษา" โดยนำเอาทฤษฎีจูงใจค้ำจุนของเฮิร์ชเบอร์กมาดัดแปลงเพื่อใช้ในการศึกษา ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานของผู้ประสานงาน กรมสามัญศึกษาคือความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชากับนโยบายและการบริหารงาน

ศักดิ์ พันธ์ชมพู (2531) ได้ทำการวิจัยเรื่อง "ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ภาคตะวันออก" ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานระดับมากมี 8 ด้าน ตามลำดับจากมากไปหาน้อย คือ ด้านความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร ด้านสภาพการทำงาน ด้านมาตรฐานของงาน ด้านประสิทธิผลของการบริหารงาน ด้านความ

เชื่อมั่นต่อการบริหารงาน ด้านมิตรภาพ และความร่วมมือกันกับผู้ร่วมงาน ด้านเทคนิคความสามารถของหัวหน้างานและด้านสภาพยอมรับนับถือส่วนที่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของสมาชิกองค์กร ด้านความมั่นคงของงาน ด้านความสัมพันธ์ของงานด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา ด้านโอกาสที่จะเจริญก้าวหน้าด้านผลประโยชน์ที่ได้รับและด้านเงินเดือนหรือค่าจ้างแรงงาน ตามลำดับ

อำนาจ เตชะสุข (2533) ได้ศึกษา เรื่อง "ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการพลเรือน ในสำนักงานประถมศึกษาจังหวัด เขตการศึกษา 7" โดยอาศัยแนวทฤษฎีของเฮิร์ชเบอร์ก ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการพลเรือนในสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัด เขตการศึกษา 7 เรียงตามลำดับจากลำดับมากไประดับน้อย ได้แก่การได้รับความสำเร็จ สภาพการทำงาน ลักษณะของงาน การปกครองบังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความรับผิดชอบ นโยบายและการบริการ การยอมรับนับถือ ความก้าวหน้า และเงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล ตามลำดับ

จากผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทำให้ทราบถึง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของหัวหน้าส่วนการศึกษาเทศบาล และของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ภาคตะวันออก โดยสรุปในเรื่องดังกล่าว เน้นความสำเร็จของงาน ความรับผิดชอบ และความปลอดภัยในการทำงาน ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารด้านสภาพการทำงาน ด้านมาตรฐานของงาน การยอมรับนับถือซึ่งกันและกัน

สรุปได้ว่า การทบทวนผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง มีประเด็นปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาระบบการจัดเก็บเอกสารและบริการในงานสารบรรณ คือ ปัญหาความรับผิดชอบและความปลอดภัยในงาน ความก้าวหน้าของข้าราชการ การบังคับบัญชา การกำหนดตำแหน่งสูงขึ้น การให้บริการไม่มีคุณภาพ ฉะนั้น เพื่อให้การพัฒนาระบบการจัดเก็บเอกสารและบริการในงานสารบรรณเป็นไปตามวัตถุประสงค์ ผู้วิจัยใคร่ขอเสนอแนวทางแก้ไขปัญหาดังนี้

1. จัดทำคู่มือเกี่ยวกับกฎ ระเบียบต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานสารบรรณ
2. นิเทศงานให้กับเจ้าหน้าที่งานสารบรรณทราบขั้นตอนการปฏิบัติงาน ตลอด

จนมีจิตสำนึกในการให้บริการ

2.3 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแนวคิดเชิงระบบ (System Model) ซึ่งเป็นแนวทางการให้บริการของเจ้าหน้าที่งานสารบรรณ เพื่อให้ผู้มารับบริการเกิดความพึงพอใจและประทับใจ ฉะนั้น

จึงมุ่งศึกษาว่าจะมีปัจจัยอะไรบ้างที่จำเป็นต่อกระบวนการดำเนินการแบบใด จึงจะเหมาะสม และสามารถทำให้เกิดผลตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาได้

สำหรับแนวคิดเชิงระบบนั้น ประกอบด้วยสิ่งดังต่อไปนี้ คือ

1. ปัจจัยนำเข้า (Input)
2. กระบวนการในการดำเนินการ (Process)
3. ผลงาน (Output)
4. ผลลัพธ์ (Effect)
5. ผลกระทบ (Impact)

1. ปัจจัยนำเข้า (Input) ประกอบด้วย

การดำเนินงานของการพัฒนาระบบการจัดเก็บเอกสารและบริการในงานสารบรรณนั้น ปัจจัยสำคัญที่เป็นพื้นฐานการดำเนินงาน ได้แก่

- 1.1 บุคลากร ได้แก่ เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้านสารบรรณ หรือธุรการและวิทยากรในการฝึกอบรม
- 1.2 วัสดุครุภัณฑ์ สำหรับการฝึกอบรม และให้ความรู้ต่าง ๆ
- 1.3 งบประมาณ ซึ่งเป็นเงินค่าจ้าง ค่าตอบแทนในการดำเนินงาน

2. กระบวนการดำเนินการ (Process) ประกอบด้วยกระบวนการต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

2.1 การนิเทศงานเป็นกระบวนการติดตามผลงาน เพื่อให้ความรู้และมุ่งแก้ไข ปัญหา และอุปสรรคในการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้านสารบรรณหรือธุรการ จะเป็นปัจจัยสำคัญหรือกลไกสำคัญในการบริหารงานที่ช่วยให้เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูง

2.2 การฝึกอบรมชี้แจง การเปลี่ยนแปลงและพัฒนาระบบการจัดเก็บเอกสาร ซึ่งเป็นการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้านสารบรรณหรือธุรการ เพื่อให้มีความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับการจัดเก็บเอกสารให้เป็นระบบ ตลอดจนความรู้ในการให้บริการทางด้านเอกสาร ให้สามารถปฏิบัติได้รวดเร็ว

2.3 จัดทำคู่มือในการปฏิบัติงานในเรื่องการจัดทำหนังสือราชการและการเก็บเอกสาร

2.4 ลดขั้นตอนในการปฏิบัติงานที่ซ้ำซ้อน เพื่อให้เกิดความคล่องตัวในการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ เช่น การขออนุมัติใช้รถยนต์ไปราชการ พนักงานขับรถยนต์สามารถให้บริการได้ทันทีถ้ามีรถยนต์ว่าง โดยอนุมัติภายหลัง และในกรณีขอใช้ห้องต่าง ๆ ผู้รับผิดชอบสามารถให้บริการได้ทันที ถ้าตรวจสอบแล้วปรากฏว่าง โดยเสนอขออนุมัติจากผู้บังคับบัญชาภายหลัง หรือว่ามีเรื่องด่วน เมื่อเจ้าหน้าที่ลงทะเบียนรับแล้ว หัวหน้างานจะดำเนินการจัดส่งให้ผู้เกี่ยวข้องทราบและพิจารณาดำเนินการก่อน แล้วนำเสนอผู้บังคับบัญชาภายหลัง

2.5 นำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน

2.6 การติดตามและประเมินผล โดยการประชุมกลุ่มย่อยหรือสังเกตและเฝ้าติดตามเป็นระยะเวลา 6 เดือน

3. ผลงาน (Output)

จากกระบวนการดำเนินการดังกล่าว จะนำมาซึ่งผลงาน (Output) คือ ทำให้

1. จำนวนเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้านสารบรรณหรือธุรการ ได้รับการนิเทศงาน จำนวน 20 คน
2. เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้านสารบรรณหรือธุรการ ได้รับการอบรมในเรื่องเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาระบบการจัดเก็บเอกสาร จำนวน 20 คน สามารถให้บริการด้านเอกสารได้รวดเร็วขึ้น
3. มีคู่มือใช้ในการปฏิบัติงาน
4. ขั้นตอนในการปฏิบัติงานลดลงจากเดิม
5. มีเทคโนโลยีและโปรแกรมมาใช้ในการปฏิบัติงาน
6. ติดตามและประเมินผล โดยการประชุมกลุ่มย่อย หรือสังเกตการเฝ้าติดตามเป็นระยะเวลา 6 เดือน

4. ผลลัพธ์ (Effect) ของการดำเนินงานนั้น เป็นผลสืบเนื่องมาจากผลงานที่เกิดขึ้นในส่วนนี้ทางผู้วิจัยคาดว่า

1. เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้านสารบรรณ มีความรู้เกี่ยวกับการจัดเก็บเอกสารดีขึ้น
2. ให้เจ้าหน้าที่มีทักษะในการทำงานดีขึ้น
3. มีความตั้งใจและกระตือรือร้นที่ให้บริการมากขึ้น

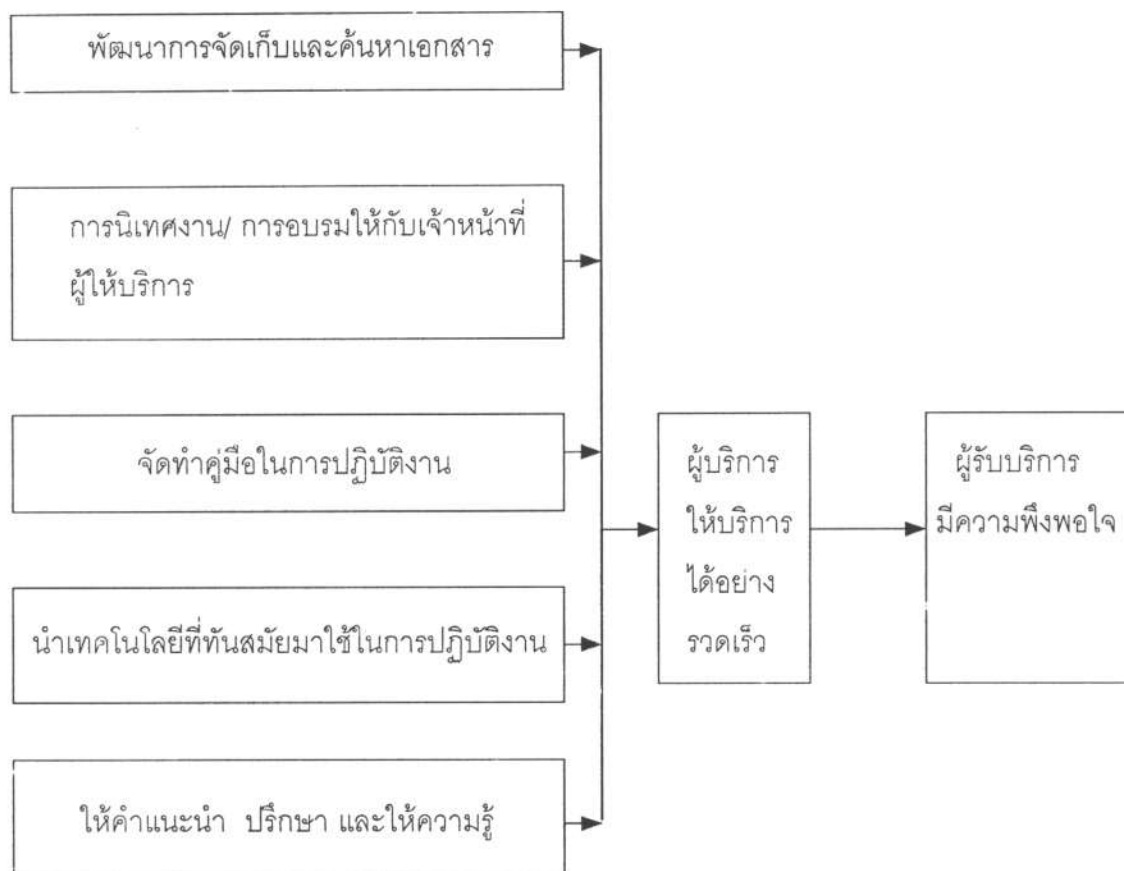
5. ผลกระทบ (Impact) อันเป็นเป้าหมายสูงสุดของโครงการพัฒนาระบบการจัดเก็บเอกสารและบริการ คือการทำให้เอกสารไม่หาย สามารถติดตามค้นหาได้ง่ายและรวดเร็ว รวมถึงการให้ข้อมูล ข่าวสาร และให้สิ่งอำนวยความสะดวกทั้งหมดทุกส่วนงานในองค์กร สามารถให้บริการได้รวดเร็ว ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ

จากการนำเอาแนวคิดการวิเคราะห์เชิงระบบมาใช้ในการศึกษาแนวทางการพัฒนาระบบการจัดเก็บเอกสาร และบริการในงานสารบรรณ สามารถเขียนเป็นกรอบแนวคิดในการดำเนินงานได้ดังนี้



แผนภูมิที่ 6 กรอบแนวคิดในการกำหนดแนวทางเชิงระบบ (System Model)

จากการนำเอาแนวความคิดการวิเคราะห์เชิงระบบมาใช้ในการศึกษา และ กำหนดรูปแบบการดำเนินงานในการพัฒนาระบบการจัดเก็บเอกสารและบริการนั้น เราสามารถ เขียนเป็นกรอบแนวความคิดในการดำเนินงานได้ดังในแผนภูมิที่ 6 และจากกรอบแนวความคิด ในแผนภูมิที่ 6 นี้ สามารถนำมากำหนดกรอบแนวความคิดในการศึกษาวิจัยได้ดังในแผนภูมิที่ 7



แผนภูมิที่ 7 กรอบแนวคิดในการศึกษาวิจัย