

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการพัฒนาระบบเพื่อจัดเก็บเอกสารทางราชการที่จัดทำขึ้นเป็นลายลักษณ์อักษร มีข้อความปรากฏออกมาในลักษณะของตัวอักษร ตัวเลข หรือเครื่องหมายอื่นใดที่สามารถนำมาใช้ประโยชน์และเป็นเอกสารอ้างอิงในการปฏิบัติงานหรือเพื่อการกระทำใดๆอันก่อให้เกิดประสิทธิภาพภายในการทำงานนั้นย่อมเป็นสิ่งที่ดีและจัดทำได้คงเงื่อนงำที่เป็นไปตามระเบียบข้อบังคับของสำนักนายกรัฐมนตรีดังที่จะกล่าวต่อไปนี้

- 2.1 แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย
- 2.2 ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์
- 2.3 ชนิดของหนังสือราชการหนังสือราชการ
- 2.4 ชั้นความเร็วของหนังสือราชการ
- 2.5 ชั้นความลับของหนังสือราชการ
- 2.6 อายุหนังสือราชการ
- 2.7 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง
- 2.8 บทความและงานวิจัย

2.1 แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย

(แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ. 2546 - พ.ศ. 2550) คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) กรอบนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศของประเทศไทย ฉบับที่ 2 ระยะเวลา พ.ศ. 2544 – 2553 หรือ IT 2010 Policy Framework หรือ กรอบนโยบายไอที ฉบับที่ 2 ที่คณะรัฐมนตรีให้ความเห็นชอบ เมื่อวันที่ 19 มีนาคม 2545 ตามข้อเสนอของกระทรวงวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยีและสิ่งแวดล้อม ประกอบด้วย นโยบายในการส่งเสริมการนำสื่ออิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการบริการภาครัฐ (front office) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการบริหารจัดการภาครัฐ โดยมีเป้าหมายในการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศในภาครัฐที่ครอบคลุมการพัฒนาทั้งในการบริหารราชการส่วนกลาง และการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ที่กำหนดไว้ว่า ระบบบริการ (front

office) ตามลักษณะงานของหน่วยงานต่าง ๆ ให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ และได้มีการกำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทยใน ยุทธศาสตร์ที่ 6 ดังนี้

ยุทธศาสตร์ 6: การเสริมสร้างความทันสมัย (รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์)

1) ปรับปรุงระบบการทำงานของหน่วยงานราชการให้เป็นสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-office) โดยนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารสมัยใหม่มาใช้

2) ให้แต่ละส่วนราชการเปิดให้บริการประชาชนทางอิเล็กทรอนิกส์ หรือธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ โดยผ่านทางระบบ internet และ website ของส่วนราชการ

3) วางระบบการรายงานผลสัมฤทธิ์ (performance track system) ของส่วนราชการต่างๆ ให้เชื่อมโยงเข้าสู่ศูนย์ปฏิบัติการระดับกระทรวง (MOC) และศูนย์ปฏิบัติการของนายกรัฐมนตรี (PMOC)

ดังนั้นรัฐบาลจึงได้มีการนำเสนอโครงการ E- Thailand โดยกำหนดแผนแม่บทและนโยบาย ดังนี้

- (1) นโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศประเทศไทย 2010
- (2) แผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศของประเทศไทย
- (3) แผนปฏิบัติงานเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
- (4) โครงการ E - Government

ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 ได้กำหนดให้ทุกหน่วยงานจัดระบบจัดเก็บเอกสารให้เป็นระเบียบ เพราะในการทำงานมีความเกี่ยวข้องกับข้อมูลเอกสารต่างๆ จำนวนมาก เอกสารที่ต้องการนั้นเรียกใช้ได้สะดวก รวดเร็ว ง่ายต่อการค้นหาและนำมาใช้ให้ทันเวลาเมื่อต้องการ จะส่งผลให้มีประสิทธิภาพประสิทธิผลในการปฏิบัติราชการได้เป็นอย่างดีและเพื่อให้การปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพจึงได้มีข้อยกเว้นในการปฏิบัติงานให้ดังนี้

- 1) ส่วนราชการใดมีความจำเป็นจะต้องปฏิบัติงานสารบรรณนอกเหนือไปจากที่ได้กำหนดไว้ในระเบียบ ให้ขอทำความตกลงกับผู้รักษาการตามระเบียบ

2) ในกรณีที่กฎหมายหรือระเบียบว่าด้วยการรักษาความปลอดภัยแห่งชาติหรือระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการกำหนดวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับงานสารบรรณไว้เป็นอย่างอื่น ให้ปฏิบัติตามกฎหมาย หรือระเบียบว่าด้วยการนั้น เพื่อให้การทำงานเป็นไปอย่างมีหลักเกณฑ์และเป็นระเบียบเรียบร้อยจัดกลุ่มเอกสารราชการได้ถูกต้องทางสำนักนายกรัฐมนตรี จึงได้มีการตีความ ความหมายของกลุ่มคำที่เกี่ยวข้อง และจัดกลุ่มหนังสือและเอกสารราชการดังนี้

หนังสือราชการ คือ เอกสารที่เป็นหลักฐานในราชการ ได้แก่

- (1) หนังสือที่มีไปมาระหว่างส่วนราชการ
- (2) หนังสือที่ส่วนราชการมีไปถึงหน่วยงานอื่นใด ซึ่งมีใช้ส่วนราชการ หรือที่มีไปถึงบุคคลภายนอก
- (3) หนังสือที่หน่วยงานอื่นใด ซึ่งมีใช้ส่วนราชการหรือบุคคลภายนอกมีมาถึงส่วนราชการ
- (4) เอกสารที่ทางราชการจัดทำขึ้นเพื่อเป็นหลักฐานในราชการ
- (5) เอกสารที่ทางราชการจัดทำขึ้นตามกฎหมายระเบียบ หรือข้อบังคับ
- (6) ข้อมูลข่าวสารหรือหนังสือที่ได้รับจากระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

2.2 ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ หมายความว่า การรับส่งข้อมูลข่าวสารหรือหนังสือผ่านระบบสื่อสารด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ การตีความหมายครั้งนี้เพื่อให้มีการกำหนดระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2548 (ข้อ 29 การติดต่อราชการ นอกจากจะดำเนินการโดยหนังสือที่เป็นเอกสาร สามารถดำเนินการด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ได้)

2.3 ชนิดของหนังสือราชการหนังสือราชการมี 6 ชนิด

หนังสือภายนอก คือ หนังสือราชการที่เป็นแบบพิธี โดยใช้กระดาษตราครุฑเป็นหนังสือที่ใช้ติดต่อระหว่างส่วนราชการ หรือหน่วยงานราชการอื่น

2.3.1 หนังสือภายใน คือ หนังสือที่จัดทำติดต่อกันภายในหน่วยงาน

2.3.2 หนังสือประทับตรา คือ หนังสือประทับตราแทนการลงชื่อ ของหัวหน้าส่วนราชการ

2.3.3 หนังสือสั่งการ มี 3 ชนิด

- 1) คำสั่ง คือ บรรดาข้อความที่ผู้บังคับบัญชาสั่งการให้ปฏิบัติโดยชอบด้วยกฎหมาย
- 2) ระเบียบ คือ บรรดา ข้อความที่มีอำนาจหน้าที่ได้วางไว้โดยอาศัยอำนาจของกฎหมายหรือไม่ก็ได้เพื่อถือเป็นหลักปฏิบัติงานเป็นประจำ
- 3) ข้อบังคับ คือ ข้อความที่มีอำนาจหน้าที่กำหนดให้ใช้โดยอาศัยอำนาจของกฎหมายที่บัญญัติให้กระทำได้

2.3.4 หนังสือประชาสัมพันธ์ มี 3 ชนิด

- 1) ประกาศ คือ บรรดาข้อความที่ทางราชการประกาศหรือชี้แจงให้ทราบหรือแนะแนวทางปฏิบัติ
- 2) แถลงการณ์ คือ บรรดาข้อความที่ทางราชการแถลง เพื่อทำความเข้าใจในกิจการของทางราชการหรือเหตุการณ์หรือกรณีใด ๆ ให้ทราบชัดเจนโดยทั่วกัน
- 3) ข่าว คือ บรรดาข้อความที่ทางราชการเห็นสมควรเผยแพร่ให้ทราบประกาศและแถลงการณ์ใช้กระดาศตราครุฑ

2.3.5 หนังสือที่เจ้าหน้าที่ทำขึ้นหรือรับไว้เป็นหลักฐานราชการ มี 4 ชนิด

- 1) หนังสือรับรอง คือ หนังสือที่ส่วนราชการออกให้เพื่อรับรองแก่ บุคคล นิติบุคคล หรือหน่วยงานเพื่อวัตถุประสงค์อย่างหนึ่งอย่างใดให้ปรากฏแก่บุคคลโดยทั่วไปไม่จำเพาะเจาะจงใช้ กระดาศ ตราครุฑ
- 2) รายงานการประชุม คือ การบันทึกความคิดเห็นของผู้มาประชุม ผู้เข้าร่วมประชุมและมติของที่ประชุมไว้เป็นหลักฐาน
- 3) บันทึก คือ ข้อความซึ่งผู้ได้บังคับบัญชา เสนอต่อผู้บังคับบัญชา หรือผู้บังคับบัญชาสั่งการแก่ผู้บังคับบัญชาหรือข้อความที่เจ้าหน้าที่หรือ

ข้อความที่เจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานระดับต่ำกว่าส่วนราชการระดับกรม
ติดต่อราชการใช้ กระดาษบันทึกข้อความมีหัวข้อสำคัญ

- 4) หนังสืออื่น คือ หนังสือหรือเอกสารอื่นใดที่เกิดขึ้นเนื่องจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เพื่อเป็นหลักฐานในทางราชการ ซึ่งรวมถึงภาพถ่าย ฟิล์ม แถบบันทึกเสียง แถบบันทึกภาพ หรือหนังสือของบุคคลภายนอกที่ยื่นต่อเจ้าหน้าที่และเจ้าหน้าที่ได้รับเข้าทะเบียนรับหนังสือของทางราชการแล้ว

2.3.6 บทเบ็ดเตล็ด เป็นส่วนที่วาดด้วยหนังสือที่ต้องปฏิบัติให้เร็วกว่าปกติ

2.4 ชั้นความเร็วของหนังสือราชการ

- 2.4.1 ค่วนที่สุด ให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติในทันทีที่ได้รับหนังสือ
2.4.2 ค่วนมาก ให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติโดยเร็ว
2.4.3 ค่วน ให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติเร็วกว่าปกติ เท่าที่จะทำได้

2.5 ชั้นความลับของหนังสือราชการ

- 2.5.1 ลับที่สุด (TOP SECRET) หมายความว่าถึง ข้อมูล ข่าวสารลับซึ่งหากเปิดเผยทั้งหมดหรือเพียงบางส่วนจะก่อให้เกิดความเสียหายแก่ประโยชน์แห่งรัฐอย่างร้ายแรงที่สุด
2.5.2 ลับมาก (SECRET) หมายความว่าถึง ข้อมูลข่าวสาร ลับซึ่งหากเปิดเผยทั้งหมดหรือเพียงบางส่วนจะก่อให้เกิดความเสียหายแก่ประโยชน์แห่งรัฐอย่างร้ายแรง
2.5.3 ลับ (CONFIDENTIAL) หมายความว่าถึง ข้อมูล ข่าวสารลับซึ่งหากเปิดเผยทั้งหมดหรือเพียงบางส่วนจะก่อให้เกิดความเสียหายแก่ประโยชน์แห่งรัฐ

2.6 อายุการเก็บเอกสารราชการ

เอกสารราชการต้องให้เก็บไว้ไม่น้อยกว่า ๑๐ ปี เว้นแต่หนังสือเพื่อการประสานงานและการสืบค้นเอกสารราชการเป็นไปอย่างมีระเบียบจึงได้มีการกำหนดอายุการเก็บหนังสือราชการและขั้นตอนของการทำลายเอกสารไว้ดังนี้

2.6.1 หนังสือที่ต้องสงวนเป็นความลับปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบว่าด้วยการรักษาความปลอดภัยแห่งชาติ หรือระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ

2.6.2 หนังสือที่เป็นหลักฐานทางอรรถคดี ส่วนของศาลหรือของพนักงานสอบสวน เป็นไปตามกฎหมายและระเบียบแบบแผนว่าด้วยการ นั้น

2.6.3 หนังสือที่มีคุณค่าทางประวัติศาสตร์ทุกสาขาวิชา และมีคุณค่าต่อการศึกษาหรือตามที่ สำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากร กำหนด

2.6.4 หนังสือที่ได้ปฏิบัติงานเสร็จสิ้นแล้ว และเป็นคู่สำเนาที่มีต้นเรื่องจะค้นได้จากที่อื่น ให้ เก็บไว้ไม่น้อยกว่า ๕ ปี

2.6.5 หนังสือที่เป็นเรื่องธรรมดาสามัญซึ่งไม่มีความสำคัญ และเป็นเรื่องที่เกิดขึ้นเป็นประจำเมื่อดำเนินการแล้วเสร็จให้เก็บไว้ไม่ น้อยกว่า ๑ ปี

2.6.6 หนังสือหรือเอกสารเกี่ยวกับการรับเงิน การจ่ายเงิน หรือการก่อหนี้ผูกพันทางการเงิน ที่ไม่เป็นหลักฐานแห่งการก่อ เปลี่ยนแปลง โอน สงวน หรือระงับซึ่งสิทธิในทางการเงิน ฯลฯ เมื่อ สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินตรวจสอบแล้วไม่มีปัญหา และไม่มีความจำเป็นต้องใช้ประกอบการ ตรวจสอบหรือเพื่อการใด ๆ อีก ให้เก็บไว้ไม่น้อยกว่า ๕ ปี

หนังสือเกี่ยวกับการเงิน ซึ่งเห็นว่าไม่มีความจำเป็นต้องเก็บไว้ถึง ๑๐ ปี หรือ ๕ ปี แล้วแต่ กรณีให้ทำความตกลงกับกระทรวงการคลัง

ทุกปีปฏิทินให้ส่วนราชการจัดส่งหนังสือที่มีอายุครบ ๒๐ ปี นับจากวันที่ได้จัดทำขึ้นที่ เก็บ ไว้ ณ ส่วนราชการใด พร้อมทั้งบัญชีส่งมอบหนังสือครบ ๒๐ ปี ให้สำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากร ภายในวันที่ ๓๑ มกราคม ของปีถัดไป ยกเว้นหนังสือในข้อ 2.6.1 ข้อ 2.6.2 ข้อ 2.6.3 และหนังสือที่ส่วนราชการมีความจำเป็นต้องเก็บไว้ที่ส่วนราชการนั้นให้จัดทำ บัญชีหนังสือครบ ๒๐ ปีที่ขอเก็บเอง ส่งมอบให้สำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากร

2.7 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ระบบจัดเก็บและค้นคืนสารสนเทศ (Information and Retrieval System หรือใช้คำย่อว่า ISARS) หรือ ระบบค้นคืนสารสนเทศ (Information Retrieval System หรือ IRS)

(ระบบการจัดเก็บและค้นคืนสารสนเทศ. (2545). ประมวลสาระชุดวิชาการจัดเก็บและการ ค้นคืนสารสนเทศ หน่วยที่ 5-10)

การค้นคืน (Retrieval) หมายถึง การได้รับสิ่งที่ต้องการกลับคืนมา การค้นคืนสารสนเทศ (Information retrieval) จึงเป็นการกระทำใด ๆ ที่คัดเลือกสารสนเทศจากแหล่งเก็บเพื่อทำให้ได้รับ

สารสนเทศตามที่ต้องการ ซึ่งอาจเป็นข้อมูล หรือ รายการเอกสารซึ่งบรรจุเนื้อหาที่ต้องการ การค้นคืนสารสนเทศมี หลักการสำคัญของการค้นคืนสารสนเทศ คือ การค้นหาและนำสารสนเทศที่ตรงตามความต้องการ ส่งให้แก่ผู้ใช้อย่างรวดเร็ว ทันการ ระบบใดก็ตามที่ได้รับการออกแบบเพื่ออำนวยความสะดวกในการค้นสิ่งพิมพ์ จึงเรียกว่า ระบบค้นคืนสารสนเทศ

2.7.1 ความสำคัญของการค้นคืนสารสนเทศ

การค้นคืนสารสนเทศช่วยให้ผู้ใช้ได้รับสารสนเทศเฉพาะที่มีเนื้อหาหรือคุณลักษณะตามที่ต้องการจากระบบค้นคืนสารสนเทศอย่างครบถ้วน ถูกต้อง ครอบคลุม สะดวก และรวดเร็ว

2.7.2 กระบวนการค้นคืนสารสนเทศ

การค้นคืนสารสนเทศประกอบด้วย 2 กระบวนการหลัก คือ

1) การตั้งคำถาม (Question Asking) จะเกิดขึ้นเมื่อผู้ใช้เกิดความต้องการสารสนเทศ ในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง และต้องการค้นหาคำตอบเพื่อนำมาแก้ไขปัญหาการวิเคราะห์ปัญหาของผู้ใช้ประกอบด้วย

2) การหาคำตอบ (Question Answering) ทำได้ 2 วิธี คือ

(1) การค้นหาคำตอบด้วยตนเอง ซึ่งผู้ใช้ต้องสามารถเข้าใจความต้องการที่แท้จริงของตนเอง

(2) การค้นหาคำตอบโดยการใช้บริการจากผู้ให้บริการสารสนเทศ ซึ่งผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการต้องมีการสื่อสารระหว่างกัน ผู้ให้บริการสารสนเทศต้องสัมภาษณ์ผู้ใช้เพื่อวิเคราะห์ความต้องการที่แท้จริงของผู้ใช้บริการออกมา เพื่อคิดคำค้นและป้อนเข้าสู่ระบบการค้นคืนสารสนเทศ

2.7.3 การจัดเก็บสารสนเทศ (information storage)

การจัดโครงสร้างและควบคุมทางบรรณานุกรมโดยใช้คอมพิวเตอร์ด้วยวิธีการทำรายการและข้อมูลบรรณานุกรมในลักษณะเก็บข้อมูลเข้าแฟ้มข้อมูล จัดเตรียมแฟ้มรวมไปถึงการจัดทำสื่อจัดเก็บข้อมูลลักษณะต่างๆ และฐานข้อมูลเพื่อการค้นหาและการค้นคืนสารสนเทศ ช่วยให้สารสนเทศได้รับการจัดเก็บอย่างเป็นระบบ บอกได้ว่ามีทรัพยากรอะไร เก็บไว้ในแหล่งใด ที่ใด

2.7.4 ทฤษฎีพื้นฐานเกี่ยวกับการจัดเก็บและการค้นคืนสารสนเทศ

การจัดเก็บและการค้นคืนสารสนเทศกระบวนการที่มีการคัดเลือก ควบคุม โครงสร้างสารสนเทศการจัดหา การจัดเก็บสารสนเทศเพื่อ การเข้าถึง และกระบวนการใดๆ ในการแสวงหาทรัพยากรสารสนเทศซึ่งครอบคลุม การค้นหา การสำรวจเลือกดูการดึงสารสนเทศจากแหล่งภายในและภายนอกเพื่อให้ได้ผู้ใช้ได้รับสารสนเทศตามความต้องการโดยเป็นทั้งระบบที่จัดทำด้วยแรงงานคนและด้วยคอมพิวเตอร์

2.7.5 การจัดเก็บสารสนเทศ (information storage)

การจัดโครงสร้างและควบคุมทางบรรณานุกรมโดยใช้คอมพิวเตอร์ด้วยวิธีการทำรายการและข้อมูลบรรณานุกรมในลักษณะเก็บข้อมูลเข้าแฟ้มข้อมูล จัดเตรียมแฟ้มรวมไปถึงการจัดทำสื่อจัดเก็บข้อมูลลักษณะต่างๆ และฐานข้อมูลเพื่อการค้นหาและการค้นคืนสารสนเทศ ช่วยให้สารสนเทศได้รับการจัดเก็บอย่างเป็นระบบ บอกได้ว่ามีทรัพยากรอะไร เก็บไว้ในแหล่งใด ที่ได้

2.7.6 การเข้าถึง (access)

วิธีการที่ผู้ใช้สามารถค้น ค้นหาค้นคืน และได้รับสารสนเทศที่ต้องการสารสนเทศที่เข้าถึงเป็นทรัพยากรสารสนเทศที่สถาบันบริการสารสนเทศและแหล่งต่างๆจัดไว้บริการผู้ใช้

2.7.7 การค้นหา (searching)

การป้อนคำสั่งโดยผู้ค้นเตรียมประโยคคำค้นไว้และ ปฏิสัมพันธ์กับระบบค้นคืนและพิจารณาผลที่ได้รับซึ่งเป็นขั้นตอนในกระบวนการค้นหา

2.7.8 การสำรวจเลือกดู (browsing)

การปฏิสัมพันธ์ในลักษณะตรวจสอบดูเอกสาร และทำการเลือกค้นหารายการสารสนเทศที่ตนสนใจหรือเห็นการดูสารสนเทศทั่วไป หรือภาพรวมของรายการตามหัวข้อที่เป็นจุดหมาย

2.7.9 ปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อการค้นหาสารสนเทศ

ปัจจัยที่สนับสนุนการค้นหาสารสนเทศมีหลายประการ ที่จะกล่าวในที่นี้มี 3 ประการหลัก คือ

1) การสัมภาษณ์ผู้ใช้อีกก่อนการค้นหาสารสนเทศ

การทำความเข้าใจกับความต้องการสารสนเทศของผู้ใช้เป็นขั้นตอนแรกในการกระบวนการค้นหาสารสนเทศและเป็นขั้นตอนที่มีความสำคัญยิ่ง ในบางครั้งผู้ใช้อาจไม่ทราบว่าตนเองต้องการอะไร ดังนั้นผู้ค้นหาสารสนเทศที่ไม่ใช่ผู้ใช้โดยตรงจำเป็นต้องหาวิธีการให้ได้มาซึ่งข้อมูลที่ชัดเจนเกี่ยวกับความต้องการที่แท้จริงของผู้ใช้ ซึ่งการสัมภาษณ์เป็นวิธีการหนึ่งที่จะช่วยให้ผู้ค้นหาสารสนเทศเข้าใจความต้องการสารสนเทศของผู้ใช้ได้ชัดเจนและถูกต้อง

2) ปัจจัยทางด้านระบบ

ประสิทธิภาพของระบบรายการสืบค้นแบบออนไลน์ขึ้นอยู่กับประสิทธิภาพการทำงานของระบบโต้ตอบกับผู้ใช้ระบบ ที่ต้องได้รับการออกแบบให้ผู้ใช้สามารถใช้งานได้ง่ายและสะดวกรวดเร็วไม่ยุ่งยากซับซ้อน ไม่ต้องจำคำสั่งและพิมพ์คำสั่งเนื่องจากมีให้เลือกพิมพ์เฉพาะคำที่ใช้ค้นเท่านั้น สามารถค้นหาได้รวดเร็ว รวมทั้งแสดงผลได้ทั้งแบบย่อและแบบละเอียด นอกจากนี้ยังมีองค์ประกอบที่มีผลต่อประสิทธิภาพของรายการสืบค้นแบบออนไลน์ คือ ความครบถ้วนสมบูรณ์และความถูกต้องของข้อมูลที่บันทึกในฐานข้อมูลระบบประมวลผลการสืบค้นสารสนเทศ

3) ปัจจัยด้านผู้ให้บริการ

ผู้ทำหน้าที่บริการสามารถสนับสนุนให้ผู้ใช้บริการประสบผลสำเร็จในการสืบค้นสารสนเทศได้เป็นอย่างมาก เนื่องจากการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการสามารถที่จะขจัดปัญหาการสืบค้นได้

2.7.10 เกณฑ์การคัดเลือกระบบสืบค้นสารสนเทศ

การคัดเลือกระบบสืบค้นสารสนเทศหรือฐานข้อมูลที่สืบค้นสารสนเทศเป็นขั้นตอนที่สำคัญเพราะหากเลือกระบบสืบค้นสารสนเทศหรือฐานข้อมูลที่ผิดหรือไม่ตรงกับประเภทของสารสนเทศที่ต้องการจะทำให้ไม่พบสารสนเทศที่ต้องการได้

2.7.11 การสร้างกลยุทธ์ในการค้น

การสร้างกลยุทธ์ในการค้นจะเริ่มตั้งแต่การวิเคราะห์แนวคิดและความต้องการสารสนเทศ และการแปลแนวคิดที่ได้เป็นชุดคำศัพท์ จำแนกขั้นตอนได้ 5 ขั้นตอน ดังนี้

- 1) กำหนดประเด็นของคำถาม (Finding the focus of your question)
- 2) วิเคราะห์คำถาม และจำแนกแนวคิดที่อยู่ในคำถามออกมาเป็นคำศัพท์ (Finding key concept)

- 3) กำหนดคำศัพท์อื่นๆ ที่ใกล้เคียงกับเรื่องที่ต้องการค้น (Finding alternative terms)
- 4) สร้างสูตรการค้น (Use basic search technique)
- 5) กำหนดลักษณะสารสนเทศที่ต้องการ (Think about sort of information)

2.8 บทความและงานวิจัย

ครรชิต มาลัยวงศ์ ที่ปรึกษาคณะกรรมการ บริษัท ไอ.ซี.ซี. อินเทอร์เน็ตชั่นแนล จำกัด (มหาชน)(หนังสือพิมพ์ไทยรัฐ ฉบับ วันที่ 21 มิถุนายน 2547) รัฐบาลมีนโยบายในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ไอซีที) มาส่งเสริมพัฒนาในภาครัฐ (e-Government) ภาคการผลิต (e-Industry) ภาคการพาณิชย์ (e-Commerce) ภาคการศึกษา (e-Education) และภาคสังคม (e-Society) ดังนั้นการกระทำธุรกรรมกับหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน รวมทั้งการดำเนินธุรกิจจะต้องอาศัยเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมากขึ้น เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน และเพิ่มประสิทธิภาพในการสื่อสาร

การจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ระดับองค์กรธุรกิจจะช่วยลดต้นทุน ด้านงบประมาณ และปริมาณขยะ โดยสามารถนำงบประมาณในส่วนนี้ไปเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานด้านอื่นๆ และยังสามารถลดขั้นตอนในการติดต่อสื่อสารระหว่างกันภายในองค์กร ซึ่งถ้ายังไม่มีจัดการเอกสารแบบดิจิทัล การถ่ายทอดคำสั่งหรือข้อความต่างๆ ต้องทำผ่านทางจดหมายเวียนที่ต้องเสียเวลาและขั้นตอนมาก

ที่ปรึกษาบริษัทไอซีซีฯ เน้นว่า การเริ่มต้นใช้การจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ระดับองค์กรทั้งภาครัฐและเอกชน ควรเริ่มต้นจากพื้นฐานง่ายๆ ก่อน โดยให้บุคลากรมีความรู้ ความเข้าใจ จนคิดว่าเป็นส่วนหนึ่งของการทำงานแทนการใช้กระดาษ หลังจากนั้นเมื่อมีความคุ้นเคยและมีความชำนาญ ในการใช้เอกสารดิจิทัลแล้วจึงลงทุนเกี่ยวกับ นวัตกรรมใหม่ๆ และเครือข่ายภายในองค์กร

นงลักษณ์ พุ่มม่วง (2549,บทคัดย่อ) งานสารบรรณเป็นงานที่สำคัญและจำเป็นในการติดต่อประสานงานระหว่างหน่วยงาน ซึ่งส่งผลต่อการบริหารให้บรรลุเป้าหมายและมีประสิทธิภาพ ปัจจุบันสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสารคาม มีปัญหาต่างๆ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานยังขาดความรู้ ความเข้าใจและทักษะ เอกสารสูญหายระหว่างการดำเนินงาน การจัดเก็บเอกสารไม่เป็นระบบ ส่งผลให้การปฏิบัติงานในสำนักวิทยบริการเป็นไปอย่างไม่มีประสิทธิภาพ การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อพัฒนาระบบงานสารบรรณ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม 4 ด้าน

คือ การจัดทำหนังสือราชการ การรับ-ส่งหนังสือราชการ การเก็บรักษาหนังสือราชการ และการทำลายหนังสือราชการ ตามขั้นตอนการพัฒนาระบบ (Systems Development Life Cycle) โดย การศึกษาพัฒนาระบบงานสารบรรณออนไลน์และนำมาประยุกต์ใช้เองพบว่า ด้านการจัดทำหนังสือราชการ มีความสะดวกรวดเร็วลดเวลา และสามารถสืบค้นข้อมูลและเรียกใช้ข้อมูล ได้อย่างสะดวก

วรณู ชูทอง (2550, บทความย่อ) ได้ศึกษาวิจัยค้นพบว่า รูปแบบการบริการงานสารบรรณ เป็นการติดตามเอกสารจากความเร่งด่วนก่อน-หลัง จากหน่วยงานที่ลงทะเบียนรับเรื่องนั้นๆ ไปดำเนินการ และทวงถามด้วยวาจา มีการจัดความสำคัญของเอกสาร และติดตามเอกสารที่เกี่ยวข้องกับความเดือดร้อนของประชาชนเป็นกรณีพิเศษ เพื่อบรรเทาความเดือดร้อน การพัฒนาระบบประกอบด้วย การนำเสนอข้อมูล ลงทะเบียนเอกสาร ติดตามตรวจสอบกระบวนการทำงานอย่างเป็นระบบ การสืบค้นแบ่งแยกหมวดหมู่

เสรี หรัยเจริญ (2550, บทความย่อ) ระบบสารสนเทศสำหรับบริหารงานสารบรรณเป็นโปรแกรมเหมาะสมกับสภาวะการณ์ในปัจจุบันที่มีการปฏิบัติงานสารบรรณด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์และเป็นการสอดคล้องกับการบริหารราชการแนวทางใหม่ที่มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ ความคุ้มค่า และการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การติดตามความก้าวหน้าในการปฏิบัติภารกิจตามที่ได้รับมอบหมาย จากผู้บังคับบัญชา สามารถบันทึก แก้ไข ค้นหาและแสดงรายงานหนังสือราชการได้สะดวกมากขึ้น