บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาความต้องการ ความพึงพอใจ และปัญหาของบุคลากรต่อระบบการบริหารงานเอกสารคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าเอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาให้ครอบคลุมเนื้อหาที่ทำการวิจัยในครั้งนี้ ดังนี้

1. ความสำคัญของการบริหารงานเอกสาร
   1.1 โครงสร้างการบริหารงานเอกสาร
   1.2 องค์ประกอบของการบริหารงานเอกสาร
2. การบริหารงานเอกสารของคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
   2.1 ระบบการบริหารงานเอกสารของคณะพยาบาลศาสตร์
   2.2 การใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ในการบริหารงานเอกสารคณะพยาบาลศาสตร์
   2.3 ปัญหาการบริหารงานเอกสารของคณะพยาบาลศาสตร์
3. ความต้องการการใช้บริการการบริหารงานเอกสาร
4. ความพึงพอใจการใช้บริการการบริหารงานเอกสาร

1. ความสำคัญของการบริหารงานเอกสาร

เมื่อองค์การหรือกิจการเจริญมีการขยายใหญ่มากขึ้น การปฏิบัติงานด้านหนังสือและเอกสารยิ่งมากขึ้น ผู้ปฏิบัติงานในองค์การหรือสำนักงานซึ่งเป็นผู้รับผิดชอบและให้บริการงานด้านเอกสาร จำเป็นต้องหาวิธีการที่จะจัดการให้เอกสารที่เพิ่มพูนขึ้นนั้นให้มีระบบระเบียบ โดยการสร้างหลักสำหรับการปฏิบัติขึ้นเพื่อให้การผลิตเอกสารออกใช้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และการเก็บรักษาเอกสารไม่สูญหาย ไม่เสียหาย สามารถค้นหาได้ตามที่ต้องการ ทั้งนี้การปฏิบัติงานทั้งหมดนั้นต้องทำได้อย่างรวดเร็ว ประหยัดเวลา ประหยัดแรงงาน มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

องค์การหรือหน่วยงานด้านธุรกิจ จึงมักจะให้ความสำคัญแก่การดำเนินการด้านเอกสารมาก เพราะยิ่งการจัดเก็บ ค้นหา หรือกำจัดทำลาย มีมาตรฐานมากเพียงใด การดำเนินงานก็ยิ่งมีประสิทธิภาพมากขึ้นเพียงนั้น และจะนำมาซึ่งผลกำไรอีกด้วย ประกอบกับหน่วยงานของราชการซึ่งตั้งขึ้นเพื่อให้บริการในงานด้านสังคม เศรษฐกิจ การเมือง และอื่น ๆ ทั้งโดยตรงหรือโดยอ้อม

แก่ประชาชน รวมทั้งธุรกิจต่าง ๆ จำเป็นที่จะต้องดำเนินการที่เป็นลายลักษณ์อักษร และบางกรณีอาจมีกฎหมายหรือระเบียบวิธีการต่าง ๆ ที่ต้องบันทึกเป็นเอกสารไว้ ในการนี้เพื่อให้ระบบการบริหารงานเอกสารของหน่วยงานราชการเป็นไปในรูปแบบและวิธีการปฏิบัติเกี่ยวกับหนังสือราชการที่มีมาตรฐานเดียวกันตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 ได้ถูกต้อง ครบถ้วน ดังนั้นการจัดระเบียบงานสารบรรณ หรืองานที่เกี่ยวกับการบริหารงานเอกสาร จึงมีความสำคัญและมีความจำเป็นอย่างยิ่งดังนี้ (สุภาณี, 2540)

1. การปฏิบัติของหน่วยงานราชการและหน่วยงานเอกชนต่าง ๆ จะต้องมีการติดต่อสื่อสารสั่งการหรือประสานงาน จำเป็นต้องอาศัยหนังสือราชการทั้งสิ้น และเมื่องานเจริญขึ้นหรือการดำเนินงานยิ่งนานวัน หนังสือติดต่อก็ยิ่งมีจำนวนมากขึ้นเป็นเงาตามตัว เมื่อมีหนังสือหรือเอกสารติดต่อมากขึ้น การจัดหนังสือเข้าเป็นระบบหรือจัดตามระเบียบงานสารบรรณยิ่งมีความจำเป็นอย่างมาก

2. การจัดหนังสือเข้าเป็นระบบตามระเบียบงานสารบรรณนั้นย่อมให้ประโยชน์แก่หน่วยงานเป็นอเนกประการ โดยเฉพาะการตรวจค้นหาเอกสารย่อมกระทำได้สะดวก รวดเร็ว ประหยัดเวลา ทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพสูง

3. ระเบียบงานสารบรรณ ก่อให้เกิดประโยชน์ในด้านการประสานงานแก่หน่วยงานต่าง ๆ ทั้งนี้เพราะระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยสารบรรณ พ.ศ. 2526 ได้กำหนดรูปแบบและวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับหนังสือไว้เป็นมาตรฐานเดียวกัน ย่อมจะทำให้การติดต่อสื่อสาร หรือการประสานงานระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ ย่อมสะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น

นอกจากนี้ ริคส์ และโกล (Ricks & Gow, 1988 อ้างตามเจือจันทร์, 2546) ได้กล่าวถึงความสำคัญของระบบการบริหารงานเอกสารต่อองค์การไว้ว่า

1. เป็นเครื่องมือในการตัดสินใจของฝ่ายบริหาร
2. เป็นหลักฐานในทางศาล
3. เป็นบันทึกความทรงจำขององค์การ
4. ช่วยลดปริมาณเอกสารที่ไม่มีคุณค่าและลดค่าใช้จ่าย
5. ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพขององค์การ
6. เป็นหลักฐานเพื่อการตรวจสอบตามกฎหมายหรือระเบียบข้อบังคับ
7. เป็นหลักฐานทางประวัติศาสตร์

ดังนั้น การบริหารงานเอกสารจึงเป็นหัวใจสำคัญของการปฏิบัติงานราชการทุกหน่วยงานที่ผู้บริหารหรือผู้ปฏิบัติงานเอกสารควรให้ความสนใจ และพัฒนางานด้านเอกสารให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้นต่อไป

1.1 โครงสร้างการบริหารงานเอกสาร

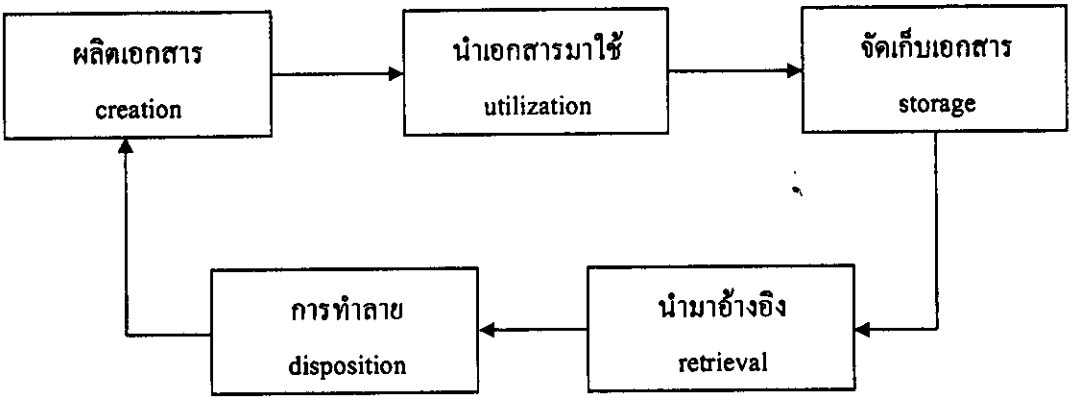
การปฏิบัติงานในสำนักงานจำเป็นต้องมีเอกสารเข้ามาเกี่ยวข้อง ดังนั้นการบริหารงานเอกสาร จึงเป็นการดำเนินการด้านเอกสาร ซึ่งประกอบไปด้วยขั้นตอนหลักคือ การจัดทำเอกสาร การรับ การนำเสนอ การส่งเอกสาร การเก็บรักษา การยืมเอกสาร และการทำลายเอกสาร ในบางครั้งคำว่าการบริหารงานเอกสารนี้จะใช้คำว่า "งานสารบรรณ" ซึ่งระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 ได้ให้นิยามไว้ว่า "งานสารบรรณ" หมายความว่างานที่เกี่ยวข้องกับการบริหารเอกสาร เริ่มตั้งแต่การจัดทำ การรับ การส่ง การเก็บรักษา การยืม จนถึงการทำลาย (สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี, 2539) จากความหมายและนิยาม จะเห็นได้ว่าขอบเขตของงานสารบรรณ มิได้มีแต่เพียงการผลิตหรือจัดทำหนังสือขึ้นมาและส่งออกไปถึงผู้รับอย่างที่คนส่วนมาเข้าใจ แต่มีความหมายและขอบเขตของงานกว้างออกไปคลุมถึงเรื่องการเก็บ การค้นหา และการทำลายเอกสารหรือหนังสือนั้นด้วย (ภิรมย์, ม.ป.ป.)

ถ้าจะดูจากนิยามตามระเบียบสำนักงานนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 จะเห็นได้ว่า นิยามดังกล่าวสามารถให้คำตอบขอบเขตของงานสารบรรณได้เป็นอย่างดีคือ ถ้าจะถามว่า "งานสารบรรณ" เป็นเรื่องเกี่ยวกับอะไร

คำตอบที่ง่ายและได้ความหมายก็คือ "เป็นงานที่เกี่ยวกับการบริหารงานเอกสาร" หรืออาจสรุปให้สั้นลงไปอีกก็ได้ว่า "เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับเอกสารหรือหนังสือ"

ถ้าจะถามต่อไปอีกว่า "งานที่เกี่ยวกับการบริหารงานเอกสาร" มีสาระสำคัญอะไรบ้าง

คำตอบที่ได้จากนิยามก็คือ เป็นงานที่เกี่ยวข้องกับเอกสารทุกขั้นตอนตามวงจรเอกสาร (records cycle) โดยเริ่มจากการผลิตเอกสาร การนำเอกสารมาใช้ การจัดเก็บเอกสาร นำมาอ้างอิง จนถึงการทำลายเอกสาร ดังนี้



ภาพที่ 1 แสดงวงจรของเอกสาร (ศิริวรรณ และคณะ, 2541)

แต่ในที่นี้เพื่อความสะดวกแก่การอธิบายและการทำความเข้าใจ ผู้วิจัยขอสรุปไว้เป็น 3 ขั้นตอน ดังนี้

ดังนั้นอาจกล่าวได้ว่า การบริหารงานเอกสารมีขอบเขตความรับผิดชอบที่ประกอบด้วยกิจกรรมการผลิตเอกสาร การจัดเก็บเอกสารตามหมวดหมู่ให้เป็นระเบียบเพื่อประโยชน์ในการใช้งานภายหลังเมื่อต้องการใช้อ้างอิงและกระบวนการทำลายเอกสาร ซึ่งค่าในการใช้อ้างอิงมีน้อยหรือหมดความจำเป็นที่จะเก็บรักษาไว้ต่อไป หรือกล่าวอีกนัยหนึ่ง การบริหารงานเอกสาร หมายถึงกิจกรรมที่กำหนดขึ้นเพื่อควบคุมวงจรชีวิตของเอกสารตั้งแต่การผลิตขึ้นมา ไปจนถึงการทำลายเอกสาร (ชัชวาลย์, 2540) ดังรายละเอียดต่อไปนี้

การผลิตเอกสาร (creation)

การผลิตหรือจัดทำเอกสาร (creation) การที่จะมีเอกสารขึ้นมาใช้ในการติดต่อหรือใช้ในการปฏิบัติงานได้ จะต้องมีการผลิตหรือจัดทำเอกสารนั้นขึ้นมาก่อน ซึ่งการที่จะผลิตหรือจัดทำเอกสารขึ้นมาได้ต้องมีความเข้าใจเรื่องที่จะผลิตหรือจัดทำซึ่งจำเป็นต้องใช้การ อ่าน คิด จด จำ ร่าง เขียน แต่ง พิมพ์ ทำสำเนา ในบางครั้งถ้าเป็นเรื่องที่ได้รับเข้ามาก็จำเป็นต้องบันทึก หรือย่อเรื่องเพื่อเสนอให้ผู้บังคับบัญชาสั่งการแล้วจึงนำมาผลิต หรือจัดทำเอกสารขึ้นใหม่ เป็นต้น (ภิรมย์, ม.ป.ป.) เอกสารที่ใช้ในการติดต่องาน มีทั้งที่เกิดจากความคิดริเริ่มและจัดทำขึ้นจากหน่วยงานของเราเอง หรือเป็นเรื่องที่รับเข้ามาจากภายนอกหน่วยงาน แล้วมาจัดทำเพื่อตอบออกไปด้วยเหตุที่เอกสารที่ผลิตขึ้นมามีวัตถุประสงค์เพื่อใช้เป็นสื่อในการติดต่อทำความเข้าใจ ซึ่งอาจจะเป็นระหว่างหน่วยงานกับหน่วยงาน หรือระหว่างหน่วยงานกับบุคคล หรือบุคคลกับบุคคล จึงมีการส่งเอกสารออกไป ในขณะเดียวกันก็มีการรับจากที่อื่นเข้ามาและจำเป็นต้องทำทะเบียนเพื่อใช้ควบคุม ฉะนั้นงานสารบรรณหรืองานบริหารงานเอกสารจึงมีเรื่องเกี่ยวกับรับ และการส่งรวมทั้งการทำทะเบียนเข้ามาเกี่ยวข้องด้วย

ดังนั้น การผลิตเอกสาร หมายถึงการทำให้เอกสารบังเกิดขึ้นโดยการพิมพ์ การเขียน การอัดสำเนา การถ่ายเอกสาร เพื่อใช้งานในสำนักงานในรูปจดหมายโต้ตอบ บันทึกข้อความ และงานพิมพ์ต่าง ๆ การผลิตเอกสารที่ดี ผู้ผลิตควรตระหนักอยู่เสมอว่า เอกสารเป็นสิ่งสำคัญเพื่อใช้ในการสื่อสารและยังใช้เป็นหลักฐานอ้างอิงเรื่องราวต่าง ๆ เอกสารแต่ละประเภทจะมี

เอกลักษณ์เฉพาะตัว ผู้ร่างจะต้องมีความรู้ในเรื่องนั้น ๆ พอสมควร ถ้อยคำสำนวนต้องเป็นภาษาที่เหมาะสม ตรงตามที่ต้องการ และจะต้องยึดหลักดังนี้ (จินตนา, 2530)

1. ความถูกต้อง ชัดเจน ทั้งตัวสะกด การันต์ วรรคตอน ไวยากรณ์ และความนิยม
2. ได้สาระสมบูรณ์ ครบทุกใจความ
3. ความรัดกุม ไม่เย่นเย้อ
4. ลำดับความดี ต่อเนื่องซึ่งกันและกัน
5. แต่ละวรรคแต่ละตอนเป็นเอกภาพได้ใจความ
6. เนื้อความทั้งหมดกลมกลืนสัมพันธ์กัน
7. ตรงประเด็น เน้นจุดประสงค์ที่ต้องการ
8. ใช้ถ้อยคำสุภาพถูกต้องเหมาะสมกับผู้รับเอกสาร

นอกจากนั้นแล้ว จะต้องบริหารจัดการในเรื่องการพิมพ์สำเนา การโรเนียว การทำสำเนา การพิมพ์ การถ่ายเอกสาร เพราะหมายถึงต้นทุนในการที่จะทำให้สิ้นเปลืองงบประมาณขององค์การอีกด้วย

การจัดเก็บเอกสาร (storage)

เอกสารที่ผลิตเรียบร้อยแล้วก็ต้องนำไปไว้ ซึ่งการนำไปใช้จะต้องปฏิบัติตามขั้นตอนดังนี้คือ นำเสนอผู้มีอำนาจเพื่อลงนาม ลงทะเบียนเพื่อส่งออก จัดเก็บสำเนา ใช้อ้างอิงและเก็บรักษาเพื่อการค้นเรื่องในโอกาสต่อไป ตามปกติแล้วเอกสารนั้นเมื่อยังอยู่ในระหว่างการปฏิบัติถือว่ายังอยู่ในระหว่างการใช้งานจะต้องจัดเก็บให้ถูกลักษณะของหนังสือนั้น ๆ เพื่อสะดวกที่จะหยิบใช้ได้ในทันที การผลิตเอกสารขึ้นมากนั้น เนื่องจากในการปฏิบัติงานมีการติดต่อกันในเรื่องต่าง ๆ มากกมาย ปริมาณเอกสารจึงมีเป็นจำนานมาก จำเป็นต้องมีการทำสำเนาเรื่องที่ส่งออกไปไว้ ทั้งนี้ก็เพื่อเมื่อเวลาที่ได้รับตอบเข้ามาจะได้รู้ว่าเคยมีการติดต่ออะไรกันไปบ้างแล้ว ด้วยเหตุนี้จึงต้องมีการกำหนดเรื่องเกี่ยวกับการเก็บและการค้นหาเรื่องที่เก็บเพื่อนำออกมาใช้อีก ในขณะเดียวกันเอกสารที่ถูกเก็บไว้นี้จำเป็นจะต้องมีการระมัดระวังรักษาเอกสารนั้นให้อยู่ในสภาพดีพร้อมที่นำมาใช้ในการปฏิบัติงานได้ทุกเวลา นอกจากนี้ในระหว่างที่เก็บอยู่นี้อาจมีความจำเป็นต้องยืมไปใช้ในงานต่าง ๆ ในส่วนที่เกี่ยวข้อง ดังนั้นเรื่องของการเก็บ การค้นหา การรักษาเอกสาร และการยืมเอกสารจึงเป็นส่วนหนึ่งของงานสารบรรณ หรืองานการบริหารงานเอกสารด้วย (ภิรมย์, ม.ป.ป.)

การเก็บเอกสารโดยทั่วไปจะแบ่งออกเป็น 3 ประเภท คือ (จินตนา, 2530)

1. เก็บในระหว่างปฏิบัติซึ่งจำเป็นต้องเก็บไว้กับผู้ปฏิบัติการเพื่อความสะดวกรวดเร็ว ซึ่งอาจเป็นเอกสารโต้ตอบที่ยังปฏิบัติไม่เสร็จ รวมทั้งเอกสารที่โต้ตอบเสร็จเรียบร้อยแล้ว แต่ยังมีความจำเป็นต้องใช้อ้างอิงอยู่เรื่อย ๆ

2. เก็บเมื่อปฏิบัติเสร็จเรียบร้อยแล้ว หมายถึงว่าเอกสารเหล่านั้นไม่มีสิ่งใดที่จะต้องเกี่ยวข้องใด ๆ ต่อไปอีก

3. เอกสารที่ต้องเก็บไว้เพื่อใช้ในการตรวจสอบ หมายความว่าเอกสารเหล่านั้นแม้ปฏิบัติเสร็จเรียบร้อยแล้วก็ตาม แต่ยังมีความจำเป็นจะต้องใช้ในการตรวจสอบเป็นประจำ เช่น เอกสารที่มีคุณค่าทางประวัติศาสตร์ ทางกฎหมาย ทางอรรถคดี หรือเอกสารทางการเงิน เป็นต้น เอกสารเหล่านี้มีความจำเป็นจะต้องใช้อ้างอิงอยู่เรื่อย ๆ

หลักสำคัญในการค้นหาเอกสารเพื่อใช้ในการอ้างอิง มีดังนี้

1. เมื่อจำเป็นจะต้องใช้อ้างอิง หรือจะต้องแนบเรื่องเดิมด้วยทุกครั้ง ให้ไตร่ตรองดูว่าเอกสารนั้นควรจะอยู่ ณ filing ใด
2. ดูลิ้นชักที่เราต้องการจะค้นหาเอกสาร โดยดูที่ป้ายชื่อลิ้นชัก
3. เมื่อพบเอกสารแล้วก็สามารถนำมาอ้างอิงได้
4. เมื่ออ้างอิงเสร็จเรียบร้อยแล้วจะต้องเก็บเข้าไว้ ณ ที่เดิม

การทำลาย (disposition)

การทำลาย เอกสารต่าง ๆ ที่ผลิตหรือจัดทำขึ้นมาใช้งาน เมื่อใช้งานแล้วบางส่วนก็ไม่มีความจำเป็นอะไรที่จะต้องนำมาใช้อีก แต่โดยที่การติดต่อในราชการเป็นเรื่องที่มีอยู่ตลอดเวลา ความจำเป็นในการใช้งานจึงอาจเกิดมีขึ้นได้ ด้วยเหตุนี้จึงจำเป็นต้องมีการเก็บรักษาเอกสารนั้นไว้ชั่วระยะเวลาหนึ่ง เพื่อให้แน่ใจว่าเอกสารนั้น ๆ หมดคุณค่าหรือหมดความจำเป็นในการใช้งานแล้ว นอกจากนี้เพื่อมิให้เป็นภาระในการเก็บเอกสารดังกล่าวและลดภาระความสิ้นเปลืองในการเก็บ และเพื่อให้สามารถเก็บเอกสารที่ผลิตขึ้นมาใหม่และยังมีความจำเป็นต้องใช้งานอีกได้ จึงจำเป็นต้องมีการทำลายเอกสารที่หมดคุณค่าของการใช้งานออกไปจากระบบการทำงาน กล่าวคือเอกสารต่าง ๆ เมื่อมีการผลิตขึ้นมาและนำไปใช้งานแล้ว ซึ่งอาจเป็นการใช้ครั้งเดียวหรือหลายครั้งก็ตาม เมื่อหมดคุณค่าของการใช้งาน ก็มีการทำลายออกไป โดยการทำลายด้วยการเผาหรือเครื่องเผา หรือโดยวิธีอื่น แต่ก่อนที่จะทำลายจะต้องเสนอให้ผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้างานเป็นผู้พิจารณาอนุญาต

เรื่องการทำลายนี้เป็นเรื่องที่มีความสำคัญเรื่องหนึ่ง แต่ในทางปฏิบัติสำหรับทางราชการปรากฏว่าเป็นเรื่องที่ถูกละเลย และไม่ได้รับความสนใจเท่าที่ควร ซึ่งปัญหาในเรื่องนี้

สำหรับส่วนราชการหรือหน่วยงานของทางราชการเป็นปัญหาที่ใหญ่มาก เพราะแทบทุกหน่วยงานจะมีเอกสารกองเต็มไปหมด สาเหตุในเรื่องนี้อาจสรุปได้ 5 ประการคือ (ภิรมย์, ม.ป.ป.)

1. ไม่มีเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการเก็บโดยเฉพาะ
2. ไม่มีเครื่องมืออุปกรณ์และสถานที่เก็บอย่างเหมาะสม
3. ไม่มีศูนย์กลางที่รับผิดชอบการเก็บ
4. ผู้บังคับบัญชาไม่ให้ความสำคัญในเรื่องของการเก็บ
5. ไม่มีการทำลายเอกสารตามกำหนดเวลา

1.2 องค์ประกอบของการบริหารงานเอกสาร

การบริหารงานเอกสารในที่นี้ได้แบ่งงานหรือหน้าที่ในความรับผิดชอบของผู้บริหารงานเอกสารได้ ดังต่อไปนี้ (1) การวางแผน (2) การกำหนดหน้าที่และโครงสร้างของงานเอกสาร (3) การออกแบบระบบการจัดเก็บเอกสาร (4) การเก็บรักษา (5) การควบคุมงานเอกสาร (6) การทำลายเอกสาร โดยมีรายละเอียดในแต่ละขั้นตอนดังนี้ (ศิริวรรณ และคณะ, 2541)

1. การวางแผน เป็นการเตรียมงานและเตรียมการปฏิบัติงานเอกสาร เตรียมวัสดุอุปกรณ์ และสถานที่ในการจัดเก็บเอกสาร เตรียมกำลังคนที่มีความรู้ในการจัดเก็บเอกสาร รวมทั้งกำหนดนโยบายปฏิบัติงานต่าง ๆ ดังนี้

1.1 นโยบายของแผน โดยกำหนดลงไปว่าจะบริหารงานเอกสาร โดยให้มีศูนย์กลางของเอกสารหรือจะแยกควบคุมตามหน่วยงานย่อย หรืออาจใช้ทั้ง 2 ระบบ

1.2 การฝึกอบรมพนักงาน เพื่อให้การควบคุมงานเอกสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ พนักงานคนใดที่ได้รับมอบอำนาจให้รับผิดชอบเกี่ยวกับงานเอกสารจะต้องมีความรู้ความชำนาญอย่างถูกต้องเกี่ยวกับการดำเนินการด้านเอกสาร ถ้าพนักงานไม่มีความรู้ต้องจัดให้มีการฝึกอบรมก่อนเข้ามารับหน้าที่

1.3 มาตรฐานระบบงาน การบริหารงานเอกสาร จะต้องมีการกำหนดมาตรฐานอันเดียวกันทั้งระบบ เพื่อให้การบริหารและการควบคุมทำได้ง่ายและสะดวก

1.4 กำหนดสถานที่เก็บเอกสาร สถานที่เก็บเอกสารต้องจัดให้เป็นสัดส่วนแบ่งให้ชัดเจนลงไปว่า ส่วนใดเก็บเอกสารรอทำลาย ส่วนใดเก็บเอกสารสำคัญ ส่วนใดเป็นงานระหว่างปฏิบัติ โดยให้มีพื้นที่ที่เหมาะสมเพียงพอและให้ความปลอดภัยแก่เอกสาร

1.5 กำหนดอายุของเอกสาร โดยแจ้งให้พนักงานจัดเก็บเอกสารทราบว่า เอกสารประเภทใดจะต้องเก็บไว้เป็นเวลานานเท่าใดจึงจะทำลาย เอกสารใดจะต้องเก็บรักษาตลอดไป เอกสารสำคัญมีอะไรบ้าง

1.6 กำหนดวิธีโอนเอกสาร เพื่อให้มีที่เก็บเอกสารระหว่างปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ เมื่อเอกสารใดใช้ปฏิบัติงานเสร็จสิ้นแล้ว ควรโอนไปยังที่เก็บเอกสารเฉพาะซึ่งจัดไว้โดยอาจโอนเป็นงวด ๆ หรือโอนต่อเนื่องเรื่อย ๆ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับปริมาณของเอกสารลักษณะของงาน จำนวนพนักงานที่ดูแล ตลอดจนนโยบายของผู้บริหารและวิธีการปฏิบัติงาน

1.7 การกำหนดเอกสารสำคัญ องค์การทุกแห่งย่อมจะมีเอกสารสำคัญเฉพาะของตนเองและเอกสารบางฉบับถือเป็นความลับสุดยอดของบริษัทไม่เปิดเผยให้บุคคลภายนอกรู้ ดังนั้นจึงต้องป้องกันความไม่ปลอดภัยต่าง ๆ ที่จะเกิดขึ้นกับเอกสาร นอกจากนั้นเอกสารอื่น ๆ ก็อาจจำเป็นต้องเก็บไว้ เพื่อให้อ้างอิงตลอดไปเช่นกัน

1.8 กำหนดวิธีการประเมินผลเพื่อหาข้อบกพร่องของแผนการบริหารงานเอกสาร อาจทำได้ทั้งขณะวางแผน กำลังปฏิบัติการตามแผน และเมื่อสิ้นระยะเวลาของแผนแล้ว ซึ่งถ้าประเมินดูแล้วพบว่าไม่เป็นที่พอใจก็จะปรับปรุงให้ดีขึ้น

2. *การกำหนดหน้าที่และโครงสร้างของงานเอกสาร* เป็นการกำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบของผู้ปฏิบัติงานเอกสารและกำหนดโครงสร้างของงานเอกสารว่าจะให้งานเอกสารเก็บไว้ที่ศูนย์กลางแห่งเดียวกัน (centralization filing) เก็บไว้ที่หน่วยงานต่าง ๆ (decentralization filing) หรือเก็บไว้ทั้งที่ศูนย์กลางและหน่วยงานต่าง ๆ โดยพิจารณาถึงข้อดีของแต่ละกรณีดังนี้

2.1 การเก็บไว้ที่ศูนย์กลาง มีข้อดีคือปริมาณงานและอุปกรณ์ในการทำงานน้อย บุคลากรมีความชำนาญเฉพาะด้านและทำงานมีประสิทธิภาพ ประหยัดค่าใช้จ่ายด้านบุคลากรและอุปกรณ์ ส่วนข้อเสียก็คือ หน่วยงานต่าง ๆ เมื่อต้องการใช้ข้อมูลจะขาดความคล่องตัวในการทำงาน

2.2 การเก็บไว้ที่หน่วยงานต่าง ๆ มีข้อดี คือ เหมาะกับข้อมูลที่มีลักษณะเป็นความลับ การเก็บและการนำออกมาใช้สะดวกและรวดเร็ว แต่มีข้อเสียก็คือ วัสดุ อุปกรณ์และพนักงานต้องกระจายตามหน่วยงานต่าง ๆ ทำให้ไม่ประหยัด และวิธีปฏิบัติงานอาจแตกต่างกัน

2.3 การเก็บไว้ทั้งที่ศูนย์และหน่วยงานต่าง ๆ (centralization and decentralization filing) การจัดเก็บวิธีนี้มีวัตถุประสงค์จะขจัดข้อเสียของทั้ง 2 วิธี การจัดแบบนี้อาจทำได้ดังนี้

2.3.1 ให้หน่วยงานต่าง ๆ เก็บเอกสารของตน และเพื่อให้เกิดการประสานงานกัน และถือปฏิบัติเป็นระบบเดียวกันก็จะจัดให้มีศูนย์กลางการควบคุมทำหน้าที่รับผิดชอบในการบริหารงานเอกสารขององค์การ

2.3.2 แบ่งเอกสารส่วนหนึ่งเก็บแบบผสม ส่วนหนึ่งเก็บไว้ที่ศูนย์กลาง และอีกส่วนหนึ่งเก็บไว้ที่หน่วยงานต่าง ๆ ทั้งนี้ต้องพิจารณาถึงลักษณะของงานและประเภทของเอกสารที่จัดเก็บ

3. การออกแบบระบบจัดเก็บเอกสาร เอกสารมีความสำคัญต่อกิจการ ในระยะเริ่มแรกของการตั้งสำนักงานใหม่ ความสำคัญของการเก็บเอกสารยังมีไม่มากนัก แต่เมื่อหน่วยงานมีอายุมากขึ้นและมีขนาดใหญ่ขึ้น ปริมาณเอกสารจะเพิ่มขึ้นตามการจัดเก็บเอกสารและการบริหารเอกสาร จึงมีความสำคัญต่อกิจการเพราะกิจการต้องนำข้อมูลมาวิเคราะห์และนำผลของการวิเคราะห์มาพิจารณาแก้ไข ปรับปรุงกิจการ ดังนั้นการออกแบบระบบจัดเก็บเอกสาร จึงเป็นการกำหนดว่าจะจำแนกเอกสารตามระบบใดระบบหนึ่ง ที่เหมาะสมกับลักษณะของเอกสารมากที่สุด ระบบต่าง ๆ ที่นิยมใช้กันอยู่มีดังนี้

3.1 เรียงตามตัวอักษร (alphabatic filing)

3.2 เรียงตามตัวเลข (numeric filing)

3.3 เรียงลำดับตามวันเดือนปี (chronological filing)

4. การเก็บรักษา การเก็บรักษาหนังสือแบ่งออกเป็นการเก็บในระหว่างปฏิบัติ และเก็บเมื่อปฏิบัติเสร็จเรียบร้อยแล้ว วิธีเก็บรักษา มีดังนี้

4.1 การเก็บในระหว่างปฏิบัติ เป็นการเก็บหนังสือที่ปฏิบัติยังไม่เสร็จก็ถือว่าอยู่ในความรับผิดชอบของผู้ปฏิบัติหรือของผู้ที่รับเรื่องไว้

4.2 เก็บเมื่อปฏิบัติเสร็จแล้ว ผู้เก็บต้องทำหลักฐานการเก็บหรืออาจโอนเอกสารไปแยกเก็บไว้ต่างหาก เพื่อประหยัดต้นทุนในการเก็บรักษา

5. การควบคุมงานเอกสาร เป็นการตรวจสอบการปฏิบัติงานเอกสารตั้งแต่เริ่มผลิตเอกสารไม่ว่าจะเป็นการคิด ร่าง เขียน แต่ง พิมพ์ ทำสำเนา ก่อนจะผลิตเอกสารขึ้นมาแต่ละชิ้น ผู้ผลิตจะต้องมีการควบคุมอย่างรอบคอบและเมื่อผลิตแล้วก็ต้องควบคุมวิธีการใช้เอกสารตั้งแต่การเสนอ การรับ การอ้างอิง แล้วจึงนำไปเก็บรักษา เพราะมีปัญหาที่เกิดขึ้นในการใช้เอกสารมาก เนื่องจากมีการใช้เกินความจำเป็นหรือมีเอกสารมากจนไม่มีเวลาอ่าน อีกปัญหาหนึ่งคือการขอยืมเอกสารอันจะนำมาซึ่งการคอย การทวงถามและการสูญหายเกิดขึ้น ทำให้ผู้เป็นเจ้าของเอกสารไม่ปรารถนาจะให้หน่วยงานอื่น ๆ ขอยืมเอกสารของตน และได้ใช้วิธีการควบคุมการยืมเอกสารโดยใช้บัตรยืม กำหนดเวลายืมจดบันทึกการขอยืมและติดตามเอกสารที่ถูกยืมไป เพื่อป้องกันการลืม การสูญหาย เป็นต้น นอกจากหน้าที่ดังกล่าวข้างต้นการควบคุมงานเอกสารยังมีการแก้ไขปรับปรุงการปฏิบัติงานให้ดีขึ้น เช่น การกำหนดศูนย์กลางการควบคุม การให้คำแนะนำ การจัดระบบการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเอกสาร โดยอธิบายถึงนโยบายการบริหาร การจัดระบบและวิธีการจัดเก็บเอกสารแก่พนักงาน เป็นต้น

6. การทำลายเอกสาร เอกสารที่ไม่มีประโยชน์แล้วอาจทำลายเสียโดยใช้เครื่องมือเผาหรือโดยวิธีอื่น ก่อนทำลายต้องเสนอรายการชื่อหนังสือที่สมควรทำลายแก่ผู้บังคับบัญชาพิจารณาอนุญาตให้ทำลาย

การทำลายเอกสาร มีข้อพิจารณาดังนี้

6.1 เอกสารที่จะต้องเก็บรักษาไว้ มีเอกสารอะไรบ้างที่สำคัญและจะต้องเก็บไว้นานเท่าใด หากไม่มีหลักเกณฑ์ที่รัดกุมแล้ว อาจเป็นเหตุให้สูญเสียเอกสารที่สำคัญไป และอาจก่อให้เกิดความเสียหายตาม

6.2 เอกสารที่ต้องทำลาย ควรมีวิธีจัดการอย่างไร ความลับจึงจะไม่รั่วไหลไปสู่บุคคลภายนอก

ดังนั้น ปัญหาสำคัญจึงอยู่ที่ว่าจะตัดสินอย่างไรว่า เอกสารใดควรเก็บเอกสารใดควรทำลายทิ้ง สิ่งที่ต้องคำนึงถึงก็คือ ความสำคัญของเอกสารนั้น ๆ จึงได้กำหนดคุณค่าของเอกสารลับเป็น 5 ประการ คือ

(1) คุณค่าทางกฎหมาย ถือว่าเป็นจุดสำคัญที่ต้องมีการเก็บรักษาเอกสาร เพราะเอกสารทุกชิ้นล้วนมีคุณค่าในการใช้เป็นหลักฐานทางกฎหมายทั้งสิ้น ซึ่งจะนำไปแสดงต่อศาลได้เมื่อมีคดีความเกิดขึ้น

(2) คุณค่าทางด้านการบริหาร เอกสารประเภทนี้มักได้แก่ระเบียบคำสั่ง คู่มือการปฏิบัติงานต่าง ๆ ที่ใช้เป็นบรรทัดฐานในการดำเนินงาน เอกสารเหล่านี้ต้องมีการเก็บรักษาไว้เพื่อให้เป็นหลักปฏิบัติต่อ ๆ ไป

(3) คุณค่าทางวิจัย ได้แก่ ข้อมูลต่าง ๆ ที่มีการศึกษาค้นคว้าเก็บไว้ ซึ่งสามารถใช้เป็นการประกอบการวางแผนงาน หรือเป็นลู่ทางในการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่ง

(4) คุณค่าทางประวัติศาสตร์ ได้แก่เอกสารที่เกี่ยวกับการก่อตั้งบริษัท รายชื่อผู้ถือหุ้น ฯลฯ ซึ่งถูกส่งไปเก็บไว้ที่ศูนย์เอกสารธุรกิจ กรมทะเบียนการค้า กระทรวงพาณิชย์ เพื่อเป็นหลักฐานในการดำเนินงานของบริษัทเอกสารเหล่านี้จะถูกเก็บไว้ โดยไม่มีการทำลายไม่ว่าบริษัทนั้น ๆ จะยังอยู่หรือปิดกิจการไปแล้ว

(5) คุณค่าทางการแจ้งข่าวสาร ได้แก่เอกสารเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์ข่าวเหตุการณ์ทั่วไป รวมทั้งคำปราศรัย สุนทรพจน์ ฯลฯ ซึ่งเป็นสิ่งที่ก่อให้เกิดความเข้าใจอันดี

6.3 อายุการเก็บเอกสาร จะพิจารณาว่าเอกสารใดกฎหมายกำหนดให้เก็บไว้นานเท่าใด และไม่สิ้นเปลืองเนื้อที่หรือค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บ รวมทั้งความจำเป็นในการใช้เอกสาร และอายุความของการฟ้องร้องทางกฎหมายเกี่ยวข้องกับเอกสารนั้น

มาตรการและขั้นตอนในการทำลายเอกสาร เอกสารเมื่อหมดความจำเป็นที่จะต้องเก็บรักษาไว้ก็ควรจะทำลายไม่ปล่อยทิ้งไว้ แต่การทำลายต้องมีหลักเกณฑ์ ต้องควบคุมกันอย่าง

รัดกุม นับตั้งแต่เริ่มขนย้ายไปจนกระทั่งการทำลายเสร็จ มิฉะนั้นอาจเกิดความเสียหายตามมา คือ ความลับรั่วไหล เอกสารสำคัญถูกทำลายโดยรู้เท่าไม่ถึงการณ์ และเอกสารอาจถูกทำลายโดยเจตนา การที่ความลับจะรั่วไหลไปได้ อาจมีผู้หยิบเอกสารบางอย่างไปตอนกำลังขนย้ายหรือเอกสารที่หลงเหลือจากการทำลาย กลายเป็นหลักฐานสำคัญของคู่แข่งไป ข้อเสนอแนะในการทำลายเอกสารมีดังนี้

(1) เอกสารสำคัญที่ถูกทำลายไปโดยรู้เท่าไม่ถึงการณ์ อาจเกิดขึ้นได้ถ้าไม่เอาใจใส่ให้ดีพอ เช่นเวลาต้องทำลายเอกสารจำนวนมาก ๆ อาจมองแค่ผ่าน ๆ ไป โดยไม่พิจารณาให้ละเอียด ดังนั้นจึงมีโอกาสที่เอกสารสำคัญ ๆ จะหลงหูหลงตาถูกทำลายไปด้วย

(2) เอกสารถูกทำลายโดยเจตนา อาจมีใครที่แอบหลักฐานสำคัญที่จะทำลายหลักฐานมาให้ผู้รับผิดชอบนำไปทำลายไปด้วย

(3) เพื่อป้องกันปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น จึงได้กำหนดขั้นตอนการทำลายไว้ดังนี้

ขั้นแรก ต้องทำเรื่องขอจากผู้บริหารว่าจะทำลายเอกสารนั้น ๆ แล้วจะได้ไม่เป็นการทำลายเอกสารโดยพลการ นอกจากนี้เวลามีคดีอะไรเกิดขึ้นภายหลังก็สามารถอ้างได้ว่า รับคำสั่งมา

ขั้นที่ 2 ตั้งคณะกรรมการขึ้นมาพิจารณาเอกสารที่จะทำลายโยให้ผู้รับผิดชอบและเจ้าของเอกสารมาร่วมพิจารณาพร้อม ๆ กัน ตัวแทนจากส่วนกลางและนักกฎหมายจะช่วยตัดปัญหาการทำลายเอกสารโดยรู้เท่าไม่ถึงการณ์ได้

ขั้นที่ 3 หลังจากที่แน่ใจว่าเอกสารใดทำลายได้ก็จะเป็นขั้นตอนการทำลายเอกสาร ซึ่งจะต้องควบคุมการทำลายตั้งแต่ต้นจนจบ เพื่อไม่ได้เกิดความเสียหายอย่างอื่นตามมา เช่น ไม่ปรากฏข้อความใด ๆ หลงเหลือให้ใครนำไปใช้ประโยชน์ได้อีก

ขั้นสุดท้าย เมื่อเอกสารถูกทำลายเรียบร้อยแล้วก็ควรทำรายงานเพื่อเสนอต่อผู้บริหารเก็บไว้เป็นหลักฐานต่อไป

สรุปได้ว่าการบริหารงานเอกสาร เป็นการดำเนินงานเอกสารให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามลำดับขั้นตอน คือการวางแผน การกำหนดหน้าที่และโครงสร้างการจัดเก็บเอกสาร การกำหนดระบบการจัดเก็บเอกสาร การเก็บรักษา การควบคุมงานเอกสาร และการทำลายเอกสาร จึงมีความสัมพันธ์กับเอกสารทุกขั้นตอนตามวงจรเอกสาร (records cycle) โดยเริ่มจากการผลิตเอกสาร การจัดเก็บเอกสาร จนถึงการทำลายเอกสาร และจำเป็นที่จะต้องหามาตรการที่เหมาะสมมาใช้กับขั้นตอนทั้ง 3 ขั้นตอนของวงจรเอกสาร ในสหรัฐอเมริกาได้วิจัยต้นทุนการผลิตและการเก็บเอกสารพบว่ามีมูลค่าประมาณ 10-40% ของต้นทุนในงานสำนักงานถ้าสามารถบริหารงานเอกสาร

ได้อย่างมีประสิทธิแล้วจะทำให้ต้นทุนด้านนี้ลดลงได้ ดังนั้นการบริหารจัดการงานเอกสารให้มีคุณภาพควรมีหลักการที่พอจะสรุปการดำเนินการได้ดังนี้คือ (บุญชู, 2539)

1. การวางแผนเอกสาร

ผู้บริหารจะต้องรู้ว่าภายในหน่วยงานนั้นควรจะมีเอกสารประเภทใดบ้าง เพื่อจะได้ดำเนินการได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ ผู้บริหารจะต้องรู้ด้วยว่าหนังสือหรือเอกสารนั้นมี 6 ชนิดคือ

1.1 หนังสือภายนอก หมายถึงหนังสือติดต่อที่เป็นพิธีการ ถ้าเป็นของทางราชการก็ใช้ตราครุฑ เพื่อติดต่อระหว่างส่วนราชการ หรือระหว่างส่วนราชการกับหน่วยงานอื่นใดซึ่งมิใช่ส่วนราชการ หรือบุคคลอื่น ๆ

1.2 หนังสือภายใน หมายถึงหนังสือที่เป็นพิธีการน้อยกว่าแบบแรก เป็นเอกสารที่ติดต่อกันภายในหน่วยงานเดียวกัน อาจจะใช้กระดาษบันทึกข้อความธรรมดาก็ได้

1.3 หนังสือประทับตราแทนการลงชื่อ หมายถึง หนังสือที่ไม่ค่อยสำคัญ ใช้ประทับตราแทนการลงชื่อ ในทางราชการนั้นให้ส่วนราชการระดับกองขึ้นไป หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายจากส่วนราชการระดับกรมขึ้นไปเป็นผู้ลงนามย่อรับรองไว้ตรงตราประทับ

1.4 หนังสือสั่งการ หมายถึง เอกสารต่าง ๆ ของหน่วยงานที่เป็นคำสั่ง ระเบียบและข้อบังคับของหน่วยงานนั้น ๆ

1.5 หนังสือประชาสัมพันธ์ หมายถึง เอกสารที่หน่วยงานหรือองค์การจัดทำขึ้นเพื่อเป็นการสร้างความเข้าใจให้เกิดขึ้นภายในองค์การนั้น หรือระหว่างองค์การนั้นกับหน่วยงานหรือบุคคลอื่น ๆ เอกสารเหล่านั้น ได้แก่ เอกสารประเภท ประกาศ แถลงการณ์ และข่าว หรือจดหมายข่าว

1.6 เอกสารที่เจ้าหน้าที่หรือผู้เกี่ยวข้องจัดทำขึ้นเพื่อเป็นหลักฐาน หมายถึงเอกสารที่ทำขึ้นเพื่อให้เป็นหลักฐานในข้อตกลงต่าง ๆ อันได้แก่ หนังสือรับรอง รายงานการประชุมและบันทึกข้อความ

จากเอกสารทั้ง 6 ชนิดเหล่านี้ จำแนกได้เป็น 3 ประเภทคือ

ก. หนังสือเข้า หมายถึง เอกสารที่ได้รับจากภายนอกทุกประเภท อันได้แก่ เอกสารที่ส่งทางไปรษณีย์ หรือพนักงานส่งเอกสารนำมาส่ง เช่น จดหมาย โทรเลข โทรสาร ใบสั่งรายงานการเงิน เป็นต้น

ข. หนังสือออก หมายถึง เอกสารที่ส่งหน่วยงาน หรือสถานที่ประกอบการหรือบุคคลภายนอกของกิจการทุกประเภท ซึ่งหนังสือประเภทนี้ควรจะมีสำเนา 2 ชุด เพื่อเก็บไว้ที่งานสารบรรณ 1 ชุด และส่งไปเก็บ ณ หน่วยงานเดิม 1 ชุด

ค. หนังสือติดต่อภายใน หมายถึงเอกสารติดต่อระหว่างฝ่าย แผนก และบุคคลภายในองค์การนั้นเอง โดยทั่วไปมักจะมีแบบฟอร์มที่จะจัดทำขึ้นเพื่อกิจกรรมหนึ่ง ๆ โดยเฉพาะ เช่น ราชการจะใช้กระดาษบันทึกข้อความ เป็นต้น

2. *การกำหนดทางเดินของเอกสาร* หมายถึง เอกสารนั้นเมื่อเกิดขึ้นมาแล้วจะหยุดนิ่งอยู่กับที่ไม่ได้ เอกสารนั้นจะมีทางเดิน ดังนี้

2.1 หนังสือเข้า

หนังสือเข้าจะมีทางเดินดังนี้

2.1.1 เมื่อหนังสือทุกประเภทเข้ามาที่งานธุรการ หรืองานสารบรรณ เจ้าหน้าที่จะเป็นผู้เปิดซองหนังสือเหล่านั้นเพื่อดำเนินการในเรื่องต่าง ๆ ดังนี้

- ตรวจสอบความเรียบร้อยว่ามีเอกสารใดที่ส่งมาพร้อมหรือไม่
- ประทับตราเพื่อลงทะเบียนรับไว้เป็นหลักฐาน
- ทำการบันทึกขั้นต้น หากมีข้อมูลหรือเรื่องเดิม หรือแนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้องก็จะแนบไปด้วย

2.1.2 นำเสนอผ่านหัวหน้างาน หรือผู้เกี่ยวข้องเพื่อนำเสนอผู้มีอำนาจวินิจฉัยสั่งการต่อไป

2.1.3 เมื่อผู้มีอำนาจวินิจฉัยสั่งการได้พิจารณาสั่งการประการใดแล้ว หนังสือนั้นก็จะย้อยกลับลงมา ณ ที่เดิม คืองานสารบรรณ เพื่อนำไปสู่การปฏิบัติต่อไป หากผู้บังคับบัญชาหรือผู้มีอำนาจวินิจฉัยสั่งการอย่างใด ฝ่ายปฏิบัติเกี่ยวข้องก็จะต้องดำเนินการให้เป็นไปตามนั้น

2.2 หนังสือออก

หนังสือออกที่จะส่งไปให้บุคคลหรือหน่วยงานอื่น ๆ ภายนอกกิจการจะมีทางเดินของหนังสือดังนี้

2.2.1 เมื่อผู้บังคับบัญชา หรือผู้มีอำนาจได้ลงนามแล้ว ให้นำกลับไปที่งานสารบรรณ เพื่อตรวจสอบความถูกต้อง

2.2.2 ลงทะเบียนส่งออกในหนังสือทะเบียนเพื่อเป็นหลักฐาน

2.2.3 ตรวจสอบความเรียบร้อยว่ามีเอกสารใดที่จะต้องส่งไปด้วยหรือไม่ เมื่อเรียบร้อยแล้วจึงนำเข้าซองเพื่อผนึกและนำส่งต่อไป

2.3 หนังสือภายใน

หนังสือบันทึกภายในก็เช่นกัน เมื่อผู้บันทึกได้บันทึกข้อความแล้วก็จะต้องเสนอผ่านตามลำดับขั้น และเมื่อจะนำเสนอผู้มีอำนาจเพื่อวินิจฉัยสั่งการก็จะต้องลงทะเบียนรับไว้เป็นหลักฐาน เมื่อผู้มีอำนาจได้วินิจฉัยสั่งการอย่างใดแล้วก็จะย้อยกลับไปยังผู้เกี่ยวข้องเพื่อปฏิบัติต่อไป

3. ระบบการจัดเก็บเอกสาร

การจัดเก็บเอกสาร เป็นการเรียงลำดับและเก็บรักษาเอกสารต่าง ๆ ให้ปลอดภัย และเป็นระบบ ระเบียบ อันจะทำให้ค้นหาได้สะดวก และรวดเร็วเมื่อต้องการใช้ ในการจัดเก็บเอกสารนั้น จะต้องให้มีกระบวนการจัดเก็บ และเก็บให้เป็นระเบียบและสะดวกในการค้นหาเมื่อต้องการใช้ วัตถุประสงค์ในการจัดเก็บเอกสาร คือเพื่อให้สามารถค้นหาเอกสารได้ทันทีที่ต้องการ เพื่อรวบรวมเอกสารที่เกี่ยวข้องกันไว้ในแหล่งเดียวกัน และเพื่อให้มีแหล่งที่ปลอดภัยและถาวร ซึ่งเป้าหมายของการจัดเก็บมีดังนี้

1. สามารถเก็บได้ครบถ้วน เป็นระเบียบสวยงาม ไม่สูญหาย
2. สามารถค้นหาได้รวดเร็ว ถูกต้องและประหยัดแรงงาน
3. สามารถรักษาสภาพเอกสาร และรักษาความลับของหน่วยงาน
4. ทำให้มีมาตรฐานเดียวกัน และประหยัดค่าใช้จ่าย

องค์ประกอบของการจัดเก็บเอกสารที่ดี

การที่จะจัดเก็บเอกสารให้ดีนั้น จะต้องมีระบบในการจัดเก็บและระบบการจัดเก็บเอกสารที่ดีจะต้องประกอบด้วยสิ่งต่าง ๆ ดังนี้

1. เป็นระบบที่สามารถขยาย และรับการขยายตัวของหน่วยงานในอนาคตได้
2. ผู้เชี่ยวชาญด้านเก็บเอกสารจะเป็นผู้กำหนดระบบการเก็บเอกสารที่ดี
3. เป็นระบบที่ได้รับการกำหนดขึ้นโดยคำนึงถึงการประหยัดเวลา และค่าใช้จ่าย
4. เป็นระบบที่ทำให้การค้นหาเอกสารเป็นไปได้อย่างรวดเร็ว
5. เป็นระบบที่ทำให้การจัดแฟ้มเอกสารเรียงตามลำดับความสำคัญ และลำดับก่อนหลังของเอกสารในกลุ่มแฟ้มกลุ่มหนึ่ง หรือเอกสารพวกหนึ่ง
6. เป็นระบบที่ง่ายต่อการเข้าใจของผู้ปฏิบัติงาน

7. เป็นระบบที่เหมาะสมกับการดำเนินงานของหน่วยงานนั้น ๆ การเลียนหรือลอกแบบระบบการจัดเก็บเอกสารของหน่วยงานอื่น อาจไม่เหมาะสมกับการจัดเก็บเอกสารของหน่วยงานนั้นก็ได้

ดังนั้นเมื่อใช้ระบบใดจัดเก็บเอกสาร ก็สมควรจะได้คำนึงถึงข้อเท็จจริงต่าง ๆ ดังได้กล่าวมาแล้วด้วย

มาตรฐานในการจัดเอกสาร

ในการจัดเก็บเอกสารนั้น มีมาตรฐานในการจัดเก็บเอกสาร ดังนี้

1. ควรจำแนกเอกสารตามเรื่อง หรือตามหน่วยงานที่รับผิดชอบ หรือผสมกันสุดแท้แต่ความสำคัญของแบบใดจะมีมากกว่ากัน ทั้งนี้ย่อมขึ้นอยู่กับลักษณะงานในความรับผิดชอบของหน่วยงานนั้น ๆ

2. ทุกลิ้นชักของตู้เก็บเอกสาร จะต้องมีป้ายบอกชื่อเรื่อง หรือหมวดเอกสารซึ่งเก็บไว้ข้างใน เอาไว้หน้าลิ้นชัก

3. ในการเก็บเอกสารไว้ในตู้ที่มีลิ้นชัก สมควรจะได้เก็บเอกสารที่ต้องใช้เสมอไว้ในลิ้นชักที่อยู่ในระดับสายตา ซึ่งส่วนมากมักจะเป็นลิ้นชักที่ 1 และที่ 2 เพื่อสะดวกในการเก็บและการค้นหา ส่วนลิ้นชักที่ 3 และ 4 นั้น ควรเก็บเอกสารที่นาน ๆ จึงจะได้หยิบออกมาใช้ หรือใช้เก็บสำเนาเอกสาร หรือกระดาษโรเนียว ซึ่งยังมิได้เย็บเข้าแฟ้มหรือเข้าเล่ม

4. ในการจำแนกแฟ้มเอกสารด้วยการพิมพ์ หรือเขียนหมายเลขรหัส หรือเขียนหนังสือที่เก็บไว้ในแฟ้มนั้น สมควรอย่างยิ่งที่จะต้องจำแนกตามระบบการอ่านหนังสือ ดังนี้ บัตรนำ บัตรนำรอง แถบชื่อแฟ้ม แฟ้มยืมหรือบัตรยืม เมื่อพิมพ์หัวเรื่องที่บัตรนำและแถบ ควรให้ขนาดตัวพิมพ์เท่ากันทุกตัว และพิมพ์ให้อยู่เหนือสุดของบัตรนำ หรือแถบเท่าที่จะทำได้ เพื่อไม่ให้ตัวอักษรถูกบัง

5. ไม่ควรเก็บเอกสารมากกว่า 1 เรื่องไว้ในแฟ้มเดียวกัน เพราะอาจจะทำให้เกิดความสับสนได้และก่อให้เกิดปัญหาในการค้นหาเฉพาะเรื่อง เว้นแต่ในแฟ้มอื่น ๆ

6. ห้ามนำเอกสารที่ยังไม่ได้เย็บเก็บใส่ไว้ในแฟ้ม แล้วนำไปเก็บในลิ้นชักตู้เก็บเอกสารโดยเด็ดขาด

7. โดยปกติแล้วแฟ้มหนึ่ง ๆ จะใช้เก็บเอกสารได้ประมาณ 60-75 แผ่น แต่ว่าไม่ควรเก็บเอกสารเกินกว่า 50-60 แผ่นไว้ในแฟ้มแต่ละแฟ้ม และหากมีเอกสารน้อยกว่า 6 แผ่น ให้เก็บไว้ในแฟ้มอื่น ๆ ไปก่อน โดยลงรายละเอียดกำกับไว้ในบัตรคุมรายการ

8. ไม่ควรเก็บหนังสือปนกับเอกสารไว้ในแฟ้ม ควรนำไปเก็บไว้ที่ห้องสมุดหรือในที่เก็บหนังสือ จะเหมาะสมกว่า

9. ลิ้นชักตู้เก็บเอกสารจะมีเอกสารเก็บมากน้อยเพียงใดก็ตาม แต่ก็สมควรจะได้เว้นที่เหลือไว้อย่างน้อย 5 นิ้ว จากสุดลิ้นชักมาหาที่ยันแฟ้ม ทั้งนี้เพื่อความสะดวกในการจัดเก็บหรือการค้นหาแต่ละครั้ง

10. ควรมีการควบคุมการจัดเก็บ และการค้นหาเอกสาร โดยเคร่งครัด ผู้รับผิดชอบในเรื่องนั้นเท่านั้น จึงมีสิทธิ์จัดเก็บหรือค้นหาเอกสารในแฟ้มหรือตู้จัดเก็บเอกสารได้ ไม่ควรปล่อยให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานแต่ละคนเก็บแฟ้มด้วยตัวเอง เว้นไว้แต่งานซึ่งมีลักษณะเป็นพิเศษ เช่น เอกสารการเงิน หรือว่ามีเจ้าหน้าที่เก็บเอกสารไม่พอเพียง ทั้งนี้เพื่อเป็นการป้องกันเอกสารหายหรือเพื่อเป็นการรักษาความปลอดภัยในด้านเอกสาร

11. ถ้ามีการยืมแฟ้มเอกสารไปใช้งาน ต้องใส่แฟ้มยืม หรือบัตรยืมไว้แทน จนกว่าจะนำเอาแฟ้มหรือเอกสารที่ยืมไปมาคืน

12. เมื่อนำเอกสารออกจากที่เก็บ หากเมื่อดำเนินการเสร็จแล้ว ให้รีบเก็บไว้ ณ ที่เดิมโดยทันที

13. เอกสารที่ได้ดำเนินการเสร็จแล้ว แต่ยังต้องใช้อ้างอิงอยู่บ้าง แม้ไม่บ่อยนักให้เก็บไว้ที่ชั้นล่างสุด หรือนำไปเก็บไว้ ณ ศูนย์เก็บเอกสาร

14. การนำเอกสารไปไว้ ณ ศูนย์เก็บเอกสาร ควรกระทำอย่างน้อยปีละหนึ่งครั้ง

15. ควรใช้แฟ้ม ตู้ ชั้น หรือเครื่องจัดเก็บเอกสารที่ได้มาตรฐาน

วิธีจัดเก็บเอกสาร

การจัดเก็บเอกสารมีหลายวิธี สามารถจะเลือกใช้วิธีใดวิธีหนึ่งตามความเหมาะสม ดังนี้

1. เก็บตามตัวอักษร (alphabetic filing) คือ การเก็บเอกสารโดยใช้ชื่อบุคคลหรือชื่อห้างร้านเป็นชื่อแฟ้ม และชื่อบัตรนำและเก็บเรื่อง ตามลำดับตัวอักษรในชื่อ

เรียงตามชื่อเรื่อง (subject filing) เป็นระบบที่มีการจัดเก็บเอกสารโดยจัดเรียงลำดับตัวอักษรตามชื่อเรื่องของเอกสาร ระบบนี้ใช้ในกรณีที่ชื่อเรื่องของเอกสารมีความสำคัญต่อกิจการมากกว่าชื่อบุคคลหรือชื่อกิจการ ตัวอย่าง การเก็บจดหมายโดยแบ่งเป็นประเภทของจดหมายออกเป็นจดหมายเสนอขายสินค้า จดหมายทวงหนี้ จดหมายสั่งซื้อสินค้า การเก็บหลักฐานการจ่ายเงินจะเก็บตามประเภทของใบสำคัญต่าง ๆ เช่น ใบกำกับสินค้า ใบสำคัญจ่าย ใบเสร็จรับเงิน เช็ค สมุดคู่ฝาก เป็นต้น

ตัวอย่างการเรียงลำดับตามตัวอักษรที่เป็นชื่อเรื่อง 4 ประเภท คือการเงิน การตลาด การบุคลากร และการผลิต จะได้ดังนี้

การผลิต การบุคลากร การตลาด การเงิน

ทั้งนี้ มีหลักว่าชื่อเรื่องจะต้องสั้น กะทัดรัด และมีความหมายชัดเจนชื่อเรื่องแต่ละชื่อไม่ควรซ้ำกันหรือใกล้เคียงกัน

2. เรียงตามตัวเลข (numeric filing) เป็นการเรียงลำดับเอกสารตามหมายเลขของเอกสาร ในระบบนี้เอกสารทุกฉบับจึงต้องให้หมายเลขตามลำดับการได้มาของเอกสาร และตามประเภทของเอกสาร ระบบนี้ใช้กันมากสำหรับเอกสารชนิดต่าง ๆ เช่น เช็ค ธนาคาร ใบกำกับสินค้า หมายเลข เครื่องจักร บัตรลูกค้า บัญชีลูกค้า บัญชีเจ้าหนี้ ลักษณะการจัดเก็บเอกสารตามระบบตัวเลขเหมาะสำหรับงานที่มีเอกสารจำนวนมาก และต้องการความรวดเร็วในการค้นหาเอกสาร

3. เรียงลำดับตามวัน เดือน ปี (chronological filing) เรียงลำดับเอกสารตามลำดับก่อนและหลังของการได้เอกสารมา เอกสารที่ได้มาก่อนจะเก็บไว้ในลำดับก่อน ถ้าเป็นเอกสารในแฟ้มเดียวกัน เอกสารที่ได้ก่อนจะอยู่ล่างของแฟ้ม เอกสารที่ได้มาล่าสุดจะอยู่บนสุด เอกสารที่เก็บตามวันที่ อาจจะเก็บตามระบบอื่นด้วยก็ได้

4. การควบคุมงานเอกสาร

ในการบริหารงานเอกสารนั้น นอกจากจะวางแผน กำหนดทางเดินของเอกสาร และการจัดเก็บเอกสารแล้ว สิ่งหนึ่งที่ขาดไม่ได้คือการควบคุมงานเอกสาร

การควบคุมงานเอกสาร หมายถึง การควบคุมงานเอกสารให้ดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย รวดเร็ว และถูกต้อง เริ่มตั้งแต่การผลิต อันได้แก่ การคิด การร่าง การเขียน การแต่ง การพิมพ์ และการทำสำเนา ซึ่งผู้ผลิตจะต้องมีการควบคุมอย่างรอบคอบ สิ่งที่ควรจะได้ทำการควบคุม ได้แก่

4.1 งบประมาณค่าใช้จ่าย เช่น ค่าใช้จ่ายในการจัดหาวัสดุสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ กระดาษทุกแผ่นล้วนต้องใช้เงิน แบบฟอร์มต่าง ๆ จะต้องให้พอเพียง ไม่มากจนเกินไป ใช้มา 3 – 4 ปีแล้วยังไม่หมด ค่าใช้จ่ายวัสดุเกี่ยวกับการพิมพ์ ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับพัสดุครุภัณฑ์ที่ใช้ในการเก็บเอกสารเหล่านี้เป็นต้น จะต้องมีให้พอเพียงกับเอกสารที่จะต้องดำเนินการในแต่ละปี กล่าวโดยย่อ ๆ ก็คือ ค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ ค่าใช้จ่ายในการบำรุงรักษาเอกสาร และค่าใช้จ่ายในการทำลายเอกสารที่หมดความจำเป็น และถึงวาระที่จะต้องทำลายโดยได้รับอนุมัติจากผู้มีอำนาจแล้ว

4.2 ระยะเวลาในการดำเนินงาน เป็นเรื่องที่จะต้องได้รับการควบคุมเป็นอย่างยิ่ง เรื่องแต่ละเรื่องมีระยะเวลาว่าจะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในกี่วัน การรับเอกสาร การนำเสนอ การอ้างอิง การดำเนินการตามที่ผู้มีอำนาจสั่งการ จนถึงการเก็บรักษาและการทำลายล้วนมีระยะเวลากำหนดไว้ จึงต้องมีการกำกับดูแลให้เป็นไปด้วยความรวดเร็ว

4.3 คุณภาพของเอกสาร เรื่องนี้เป็นเรื่องที่สำคัญยิ่งเพราะเอกสารทุกชิ้นที่ออกไปย่อมแสดงถึงหน้าตาขององค์กรนั้น ๆ ในการควบคุมเอกสรนั้น จำเป็นจะต้องควบคุมทั้งหนังสือเข้า และหนังสือออก ดังนี้

หนังสือเข้า ต้องควบคุมดูแลหนังสือที่รับเข้ามาให้ดำเนินการไปตามขั้นตอนและตามกำหนดเวลา สิ่งสำคัญที่สุดก็คือจะต้องไม่ให้เรื่องเดิมสูญหายได้ และต้องพร้อมที่จะนำมาอ้างอิงได้ทันที

หนังสือออก การออกหนังสือแต่ละครั้งจะต้องได้รับการตรวจสอบอย่างรัดกุมในด้านต่าง ๆ เช่น สำนวนภาษาเหมาะสมกับบุคคลที่จะติดต่อ และถูกต้องตามเรื่องราวหรือไม่ การพิมพ์ถูกต้องตามหลักวิธีหรือไม่ การจัดทำสำเนา การออกเลขที่ การลงวันที่ตลอดจนการลงนามของผู้มีอำนาจครบถ้วนหรือไม่

5. การทำลายเอกสาร

ย่อมเป็นธรรมดาของโลก ทุกสิ่งเมื่อมีเกิดก็ต้องมีตาย เอกสารก็เช่นเดียวกัน มีเกิดขึ้น มีการดำรงอยู่ และท้ายที่สุดก็ต้องมีตาย ซึ่งจะต้องถูกทำลายไปด้วยวิธีที่เหมาะสมตามที่ได้กล่าวมาแล้ว และในการทำลายนั้นจะต้องดำเนินการให้ถูกต้องตามระเบียบ และหลักการดังกล่าวข้างต้น (บุญชู, 2539)

2. การบริหารงานเอกสารของคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

การบริหารงานเอกสารของคณะพยาบาลศาสตร์ มีความสำคัญและจำเป็นยิ่งต่อการดำเนินงานของคณะพยาบาลศาสตร์ ในฐานะเป็นงานช่วยอำนวยการการให้บริการและอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติภารกิจต่าง ๆ ของคณะฯ ให้บรรลุวัตถุประสงค์สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ในการเป็นศูนย์กลางวิชาการทางการพยาบาลในภูมิภาคเอเชียอาคเนย์ โดยเน้นการพยาบาลแบบองค์รวมที่ผสมผสานภูมิปัญหาตะวันออกภายในปี พ.ศ. 2555 และพันธกิจ การผลิตบัณฑิตพยาบาลที่มีคุณภาพตามมาตรฐานสากล สร้างสมและประยุกต์องค์ความรู้ทางการพยาบาลแบบองค์รวมที่ผสมผสานภูมิปัญญาตะวันออกสู่การสอนและสังคม และเป็นองค์กรเรียนรู้ที่มุ่งพัฒนาคุณภาพชีวิตของสังคม (คณะพยาบาลศาสตร์, 2549) และดังที่ (ภิญโญ, 2526 อ้างตามสถาพร, 2539) กล่าวไว้ว่า "ผู้บริหารหรือครูใหญ่ส่วนมากใช้เวลาในการปฏิบัติงานธุรการมากกว่าการบริหารงานด้านวิชาการและงานด้านอื่น ๆ" ทั้งนี้อาจเป็นเพราะงานสารบรรณหรืองานธุรการ เป็นงานที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานเอกสาร มีขอบเขตความรับผิดชอบที่ครอบคลุมกิจกรรมที่กำหนดขึ้นเพื่อควบคุมวงจรชีวิตของเอกสาร ตั้งแต่การผลิตขึ้นมาจนถึงการทำลายเอกสาร หากได้

จัดระบบการบริหารงานเอกสารที่ดี มีมาตรฐานในการให้บริการงานที่สะดวก รวดเร็ว และมีคุณภาพ ก็จะช่วยส่งเสริมให้แผนการดำเนินงานนั้น ๆ ของคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ บรรลุวัตถุประสงค์สอดคล้องกับวิสัยทัศน์และพันธกิจตามที่กำหนดไว้อย่างมีคุณภาพ

2.1 ระบบการบริหารงานเอกสารของคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ได้จัดระบบการบริหารงานเอกสาร โดยมีขั้นตอนและวิธีปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้ (งานประกันคุณภาพ, 2547)

การบริหารงานเอกสาร

1. วัตถุประสงค์

เพื่อกำหนดการปฏิบัติงานการจัดการหนังสือ / เอกสารเกี่ยวกับงานสารบรรณในด้านการลงทะเบียนรับ-ส่งหนังสือ/เอกสาร, การเก็บรักษาหนังสือ/เอกสาร และการทำลายหนังสือ/เอกสารให้เป็นไปตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526

2. ขอบเขต

ระเบียบปฏิบัติฉบับนี้ครอบคลุมการปฏิบัติงานเกี่ยวกับงานสารบรรณในด้านลงทะเบียนรับ-ส่ง, การเก็บรักษาหนังสือ/เอกสาร, การจัดการเอกสาร และการทำลายหนังสือ

3. ดัชนีและเกณฑ์คุณภาพ

3.1 หนังสือ/เอกสารทุกฉบับ ลงทะเบียนรับ-ส่ง และนำเสนอดำเนินการภายใน 1 วัน

3.2 การเก็บรักษาหนังสือ/เอกสาร ดำเนินการภายหลังจากหนังสือ/เอกสารนั้นสิ้นสุดการดำเนินการ

3.3 การทำลายหนังสือ สิ้นสุดอายุการเก็บหนังสือ/เอกสารตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526

4. คำจำกัดความ

การรับหนังสือ หมายถึง หนังสือหรือเอกสารที่รับเข้าจากบุคคล/หน่วยงานทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

การส่งหนังสือ หมายถึง หนังสือหรือเอกสารที่ส่งออกถึงบุคคล/หน่วยงานทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

การเก็บรักษา หมายถึง การเก็บระหว่างปฏิบัติ การเก็บเมื่อปฏิบัติเสร็จแล้ว และการเก็บไว้เพื่อใช้ในการตรวจสอบ

การทำลายหนังสือ หมายถึง การทำลายหนังสือราชการที่ครอบคลุมการจัดเก็บ กองจดหมายเหตุแห่งชาติจะพิจารณาให้ความเห็นชอบให้มอบหมายการทำลายหนังสือได้หรือขอสงวนไว้

5. ผู้รับผิดชอบ

5.1 ผู้ประสานงานงานสารบรรณ มีหน้าที่รับผิดชอบดังนี้

1) พิจารณาเรื่องที่ลงทะเบียนรับทุกเรื่อง เพื่อส่งต่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ถูกต้อง

2) เกษียนเรื่องที่ลงทะเบียนรับของหน่วยสารบรรณ

3) พิจารณาสั่งการให้เจ้าหน้าที่หน่วยสารบรรณดำเนินการในเรื่องที่ไม่สำคัญ

4) ดำเนินการโต้ตอบ-ประสานงานในเรื่องที่สำคัญและเร่งด่วน

5) ตรวจสอบการดำเนินการลงทะเบียนรับ-ส่ง, โต้ตอบ, แจ้งเวียน, ประชาสัมพันธ์ จัดเก็บเอกสาร และการทำลายหนังสือ

6) จัดทำบันทึกสำรวจหนังสือขอทำลายจากภาควิชา/ฝ่าย/สนล.

7) จัดทำบัญชีหนังสือขอทำลาย (ทุกปี พ.ศ.) พร้อมขออนุมัติแต่งตั้งกรรมการทำลายหนังสือ

8) ประสานงานและร่วมพิจารณาหนังสือ/เอกสารที่หน่วยงานประกาศของทำลายตามบัญชีหนังสือของทำลาย

9) เสนอบัญชีหนังสือที่จะขอทำลายแจ้งให้มหาวิทยาลัยฯ ทราบ เพื่อส่งต่อให้กองจดหมายเหตุพิจารณาบัญชีหนังสือขอทำลาย

10) กองจดหมายเหตุ แจ้งผลการพิจารณาบัญชีขอทำลายหนังสือโดยแยกเป็น 2 ส่วน คือ ขอสงวนและทำลายได้ กรณีของสงวนผู้ประสานงานสารบรรณแจ้งเจ้าของเรื่องขอรับเอกสารที่กองจดหมายเหตุของสงวน แล้วส่งให้กองจดหมายเหตุต่อไป

11) กรณีทำลาย แจ้งหน่วยงาน/ภาควิชา/ฝ่าย/สนล. จัดส่งเอกสารตามบัญชีขอทำลายเอกสารมาให้หน่วยสารบรรณ เพื่อดำเนินการทำลายเอกสารต่อไป

12) รายงานผลการดำเนินงานขอทำลายเอกสารให้คณบดีทราบ

13) วางระบบ ระเบียบ ปรับปรุง และแก้ไขปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณ

5.2 เจ้าหน้าที่งานสารบรรณ มีหน้าที่รับผิดชอบดังนี้

1) ลงทะเบียนหนังสือส่งออกทั้งภายในและภายนอกคณะ

2) ลงทะเบียนหนังสือรับเข้าจากภายนอกและภายในคณะ

3) ลงทะเบียนออกเลขคำสั่งคณะ ประกาศคณะ

4) พิจารณาวิเคราะห์หนังสือรับเข้าจากภายนอกเพื่อแยกส่งตามหน่วยงานต่าง ๆ

5) แยกสำเนาหนังสือที่ลงทะเบียนส่ง คืนให้กับหน่วยงาน/ผู้ใช้บริการจำนวน 1 ชุด และ 1 ชุดเก็บไว้ที่หน่วยสารบรรณ

6) รับ-ส่งโทรสาร ส่วนราชการ ส่วนตัว ทั้งในประเทศและต่างประเทศ

7) ควบคุม ดูแล จัดทำสถิติข้อมูลการให้บริการถ่ายเอกสาร

8) บริการงานไปรษณีย์ ธนาณัติ และอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ

9) บริการงานโทรศัพท์ ส่วนราชการ ส่วนตัว ทั้งในประเทศและต่างประเทศ

10) ประชาสัมพันธ์ แจ้งเวียนข่าวสาร ปิดบอร์ดประกาศ

11) จัดเก็บเอกสารเข้าแฟ้มต่าง ๆ

12) ควบคุม ดูแล เบิกจ่าย วัสดุสำนักงานของงานสารบรรณ

13) ออกเลขที่หนังสือส่งภายในที่เป็นหนังสือ/เอกสารของผู้ประสานงานและเลขานุการคณะ แล้วส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

14) รวบรวมสำเนาหนังสือส่งออกทั้งหมดเสนอคณบดีเพื่อทราบ

5.3 คณะกรรมการทำลายหนังสือราชการ มีหน้าที่รับผิดชอบดังนี้

พิจารณาหนังสือ/เอกสารที่หน่วยงานประกาศขอทำลายตามบัญชีหนังสือขอทำลาย

6. รายละเอียดวิธีปฏิบัติงาน (การจัดการเอกสาร)

6.1 วิธีปฏิบัติงาน (ลงทะเบียนรับ-ส่งหนังสือ/เอกสาร ประชาสัมพันธ์แจ้งเวียนและร่างโต้ตอบ)

1) รับเอกสารจากเจ้าหน้าที่เดินหนังสือ/เจ้าหน้าที่คณะ/ผู้ใช้บริการ

2) ดำเนินการแยกเอกสารตามหน่วยงาน

3) ประทับตรารับหนังสือ

4) ลงทะเบียนรับหนังสือด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ (โปรแกรมทะเบียนรับ-เอกสาร)

5) ให้เจ้าหน้าที่เดินหนังสือส่งเอกสารตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง พร้อมเซ็นชื่อรับเอกสาร

6) เกษียนหนังสือเฉพาะเรื่องที่เกี่ยวข้องเสนอให้ผู้บังคับบัญชาพิจารณาสั่งการ

7) ดำเนินการตามผลการพิจารณาสั่งการในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับงานสารบรรณ

- ร่าง – โต้ตอบ หนังสือราชการทุกชนิด
- แจ้งเวียนหน่วยงานต่าง ๆ
- ประชาสัมพันธ์บอร์ดของคณะ

8) ดำเนินการจัดเก็บหนังสือ/เอกสารที่ดำเนินการเสร็จสิ้นแล้ว

9) รับเอกสารจากเจ้าหน้าที่เดินหนังสือ/เจ้าหน้าที่คณะ/ผู้ใช้บริการ

10) ลงทะเบียนเลขที่หนังสือส่งออกด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ (โปรแกรมทะเบียนส่ง) พร้อมตรวจสอบสิ่งที่ส่งไปด้วย (ถ้ามี) เพื่อให้เจ้าหน้าที่เดินหนังสือส่งเอกสารที่ตลาดนัดหนังสือของมหาวิทยาลัยฯ หรือส่งทางไปรษณีย์

11) จัดสำเนาหนังสือที่ลงทะเบียนส่ง คืนให้กับหน่วยงาน/ผู้ใช้บริการ จำนวน 1 ชุด และ 1 ชุด เก็บไว้ที่หน่วยสารบรรณ

12) ออกเลขที่หนังสือส่งภายในที่เป็นหนังสือ/เอกสารของผู้ประสานงานและเลขานุการคณะ แล้วส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

13) รวบรวมสำเนาหนังสือส่งออกทั้งหมดเสนอคณบดีเพื่อทราบ

6.2 วิธีปฏิบัติงาน (การจัดเก็บเอกสาร)

1) ตรวจสอบเอกสารที่ดำเนินการเสร็จสิ้นแล้ว พร้อมที่จะจัดเก็บ

2) ดำเนินการจัดเก็บเอกสารตามหมวดหมู่ของคู่มือการจัดเก็บเอกสารที่ได้ระบุรหัสเลขที่แฟ้มไว้แล้ว ตามทะเบียนรับเอกสาร

3) ตรวจสอบจำนวนเอกสารที่ใส่ในแฟ้ม หากเอกสารมีจำนวนมากให้จัดทำแฟ้มเพิ่มเติม

6.3 วิธีปฏิบัติงาน (การทำลายเอกสาร)

1) จัดทำบันทึกสำรวจหนังสือขอทำลายจากภาควิชา/ฝ่าย/สนล.

2) จัดทำบัญชีหนังสือขอทำลาย (ทุกปี พ.ศ.) พร้อมขออนุมัติแต่งตั้งกรรมการทำลายหนังสือ

3) ประสานงานและร่วมพิจารณาหนังสือ/เอกสารที่หน่วยงานประกาศขอทำลายตามบัญชีหนังสือขอทำลาย

4) เสนอบัญชีหนังสือที่จะขอทำลาย แจ้งให้มหาวิทยาลัยฯ ทราบ เพื่อส่งต่อให้กองจดหมายเหตุพิจารณาบัญชีหนังสือขอทำลาย

5) กองจดหมายเหตุแจ้งผลการพิจารณาบัญชีของทำลายหนังสือ โดยแยกเป็น 2 ส่วน คือ ขอสงวนและทำลายได้ กรณีขอสงวนผู้ประสานงานสารบรรณ แจ้งเจ้าของเรื่องขอรับเอกสารที่กองจดหมายเหตุของสงวน แล้วส่งให้กองจดหมายเหตุเก็บ

6) กรณีทำลาย แจ้งหน่วยงานภาควิชา/ฝ่าย/สนล. จัดส่งเอกสารตามบัญชีขอทำลายเอกสารมาให้หน่วยสารบรรณ เพื่อดำเนินการทำลายเอกสารต่อไป

7) รายงานผลการดำเนินงานขอทำลายเอกสารให้คณบดีทราบ

7 เอกสารสนับสนุน

7.1 ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526

7.2 ระบบการจัดเก็บเอกสาร

7.3 แบบฟอร์มการทำลายเอกสาร

การบริการการผลิตเอกสาร

1. วัตถุประสงค์

เพื่อเป็นแนวทางในการบริการผลิตเอกสารแก่หน่วยงานต่าง ๆ ของคณะพยาบาลศาสตร์

2. ขอบเขต

ครอบคลุมการจัดพิมพ์ แก้ไข อัดสำเนา และจัดรูปเล่มเอกสารของคณะพยาบาลศาสตร์

3. ดัชนีและเกณฑ์คุณภาพ

บริการผลิตเอกสารด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง และมีคุณภาพ

4. คำจำกัดความ

บริการผลิตเอกสาร หมายถึง กระบวนการจัดทำเอกสารตั้งแต่การจัดพิมพ์ แก้ไข อัดสำเนา ตลอดจนการจัดทำรูปเล่ม

5. ผู้รับผิดชอบ

5.1 ผู้ประสานงานสารบรรณ มีหน้าที่รับผิดชอบดังนี้

1) จัดวางระบบและวิธีปฏิบัติงาน

2) พิจารณากลั่นกรอง

3) แก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

5.2 เจ้าหน้าที่ประสานงานงานผลิตเอกสาร มีหน้าที่รับผิดชอบดังนี้

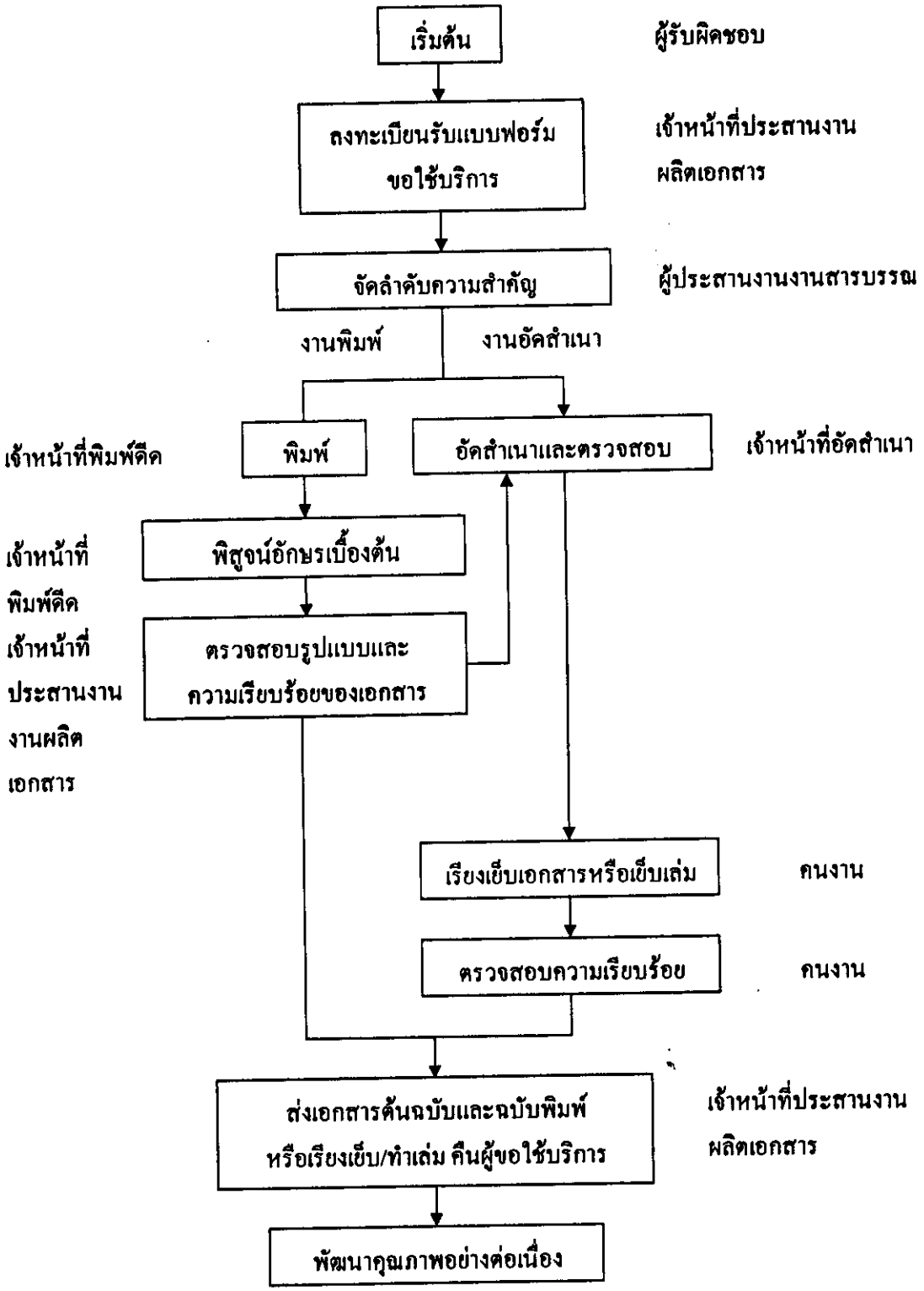
1) จัดเตรียมแบบฟอร์มให้เพียงพอกับความต้องการของผู้ขอรับบริการ

2) ลงทะเบียนรับเอกสารงานพิมพ์/งานอัดสำเนา จัดลำดับงาน และมอบหมายงานให้แก่เจ้าหน้าที่พิมพ์ดีด/เจ้าหน้าที่อัดสำเนา

3) วางแผนการปฏิบัติงาน

4) ให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พิมพ์ดีด/เจ้าหน้าที่อัดสำเนา

6. รายละเอียดระเบียบปฏิบัติ (การบริการผลิตเอกสาร)



ภาพที่ 2 ระเบียบปฏิบัติ (Work Procedure : WP) การบริการผลิตเอกสาร
(งานประกันคุณภาพ, 2547)

หมายเหตุ : แนวทางการจัดลำดับความสำคัญของเอกสาร

วิธีปฏิบัติการผลิตเอกสาร

1) ผู้ขอรับบริการกรอกแบบฟอร์ม
2) หมวดผลิตเอกสารจัดลำดับความสำคัญของการผลิตเอกสาร
3) ดำเนินการพิมพ์/อัดสำเนา/เย็บเล่ม
4) ตรวจสอบคุณภาพงาน
5) ส่งเอกสารคืนผู้ขอรับบริการ

การจัดลำดับความสำคัญของเอกสาร แบ่งออกเป็น 6 ประเภท

1) หนังสือโต้ตอบ
2) เอกสารประกอบการสอน
3) รายงานการประชุม
4) ข้อสอบ
5) โครงการประจำปี
6) งานเร่งด่วน

แบบที่ 1 หนังสือโต้ตอบ

1) จะเรียงตามลำดับการส่งเอกสารไปยังหมวดผลิตเอกสาร
2) หมวดผลิตเอกสารจะดำเนินการพิมพ์ให้แล้วเสร็จภายใน 1 วันทำการ

แบบที่ 2 เอกสารประกอบการสอน

1) จะเรียงตามลำดับการส่งเอกสารไปยังหมวดผลิตเอกสาร
2) หมวดผลิตเอกสารจะดำเนินการพิมพ์และส่งเอกสารคืนผู้ขอรับบริการ ดังนี้

- ส่งเอกสารพิมพ์ ตั้งแต่ 10-20 แผ่น จะดำเนินการให้เสร็จภายใน 2 วันทำการ
- ส่งเอกสารพิมพ์ ตั้งแต่ 41-60 แผ่น จะดำเนินการให้เสร็จภายใน 4 วันทำการ
- ส่งเอกสารพิมพ์ ตั้งแต่ 61-80 แผ่น จะดำเนินการให้เสร็จภายใน 5 วันทำการ
- ส่งเอกสารพิมพ์ ตั้งแต่ 81-100 แผ่น จะดำเนินการให้เสร็จภายใน 6 วันทำการ

- ส่งเอกสารพิมพ์ ตั้งแต่ 101-120 แผ่น จะดำเนินการให้เสร็จภายใน 7 วันทำการ
- ส่งเอกสารพิมพ์ ตั้งแต่ 121-140 แผ่น หมวดผลิตเอกสารจะดำเนินการให้เสร็จภายใน 8 วันทำการ

แบบที่ 3 รายงานการประชุม

1) จะเรียงตามลำดับการส่งเอกสารไปยังหมวดผลิตเอกสาร
2) หมวดผลิตเอกสารจะดำเนินการให้เสร็จภายใน 2 วันทำการ

แบบที่ 4 ข้อสอบ

1) จะเรียงตามลำดับการส่งเอกสารไปยังหมวดผลิตเอกสาร
2) หมวดผลิตเอกสารจะดำเนินการให้เสร็จภายใน 2 วัน/1ชุด

แบบที่ 5 โครงการประจำปี

1) จะเรียงตามลำดับการส่งเอกสารไปยังหมวดผลิตเอกสาร
2) หมวดผลิตเอกสารจะดำเนินการพิมพ์โครงการให้เสร็จภายใน 2 สัปดาห์/โครงการ

แบบที่ 6 งานเร่งด่วน

กรณีที่หน่วยงานส่งเอกสารพิมพ์แบบเร่งด่วน หากหมวดผลิตเอกสารไม่สามารถพิมพ์เอกสารให้ในเวลาราชการได้ เนื่องจากได้จัดลำดับการพิมพ์เอกสารไว้แล้ว หมวดผลิตเอกสารจะดำเนินการให้นอกเวลาราชการ โดยจะทำหนังสือขออนุมัติทำงานนอกเวลาราชการเสนอต่อผู้บริหารพิจารณาอนุมัติ

ขั้นตอนการขอรับบริการงานพิมพ์/อัดสำเนา และกิจกรรมการดำเนินการ

1. บริการด้านงานพิมพ์

1) ผู้ขอรับบริการจะต้องกรอกแบบฟอร์มส่งงานพิมพ์ให้ถูกต้องครบถ้วน โดยในส่วนของภาควิชา ให้อาจารย์ส่งเอกสารผ่านธุรการภาควิชา ให้ธุรการภาควิชาเป็นผู้ประสานงานกับเจ้าหน้าที่ประสานงานงานผลิตเอกสารโดยตรง

2) เจ้าหน้าที่ประสานงานงานผลิตเอกสารลงทะเบียนรับเอกสารจากหน่วยงาน พร้อมจัดลำดับงาน

3) เจ้าหน้าที่พิมพ์ดีดดำเนินการพิมพ์เอกสารพร้อมพิสูจน์อักษรตามต้นฉบับที่ส่ง

4) เจ้าหน้าที่ประสานงานงานผลิตเอกสารตรวจสอบรูปแบบและความเรียบร้อยของเอกสาร

5) ส่งเอกสารคืนเจ้าของเรื่อง

2. บริการด้านการอัดสำเนา

1) ผู้ขอรับบริการจะต้องกรอกแบบฟอร์มใบส่งงานโรเนียวให้ถูกต้องครบถ้วน โดยในส่วนของภาควิชา ให้อาจารย์ส่งเอกสารผ่านธุรการภาควิชา ให้ธุรการภาควิชาเป็นผู้ประสานงานกับเจ้าหน้าที่ประสานงานงานผลิตเอกสารโดยตรง

2) เจ้าหน้าที่ประสานงานงานผลิตเอกสารลงทะเบียนรับเอกสารจากหน่วยงาน พร้อมจัดลำดับงาน และมอบหมายงานให้กับเจ้าหน้าที่อัดสำเนา

3) เจ้าหน้าที่ดำเนินการอัดสำเนาเอกสาร พร้อมตรวจสอบคุณภาพและความเรียบร้อยของจำนวนชุดว่าครบถ้วนหรือไม่

4) คนงานเรียง-เย็บเอกสาร หรือทำเล่ม พร้อมตรวจสอบคุณภาพและจำนวนชุดเอกสารให้ถูกต้องครบถ้วน

5) ส่งเอกสารคือเจ้าของเรื่อง

7. เอกสารอ้างอิง

7.1 ข้อปฏิบัติในการใช้บริการผลิตเอกสาร

7.2 การคิดค่าบริการการผลิตเอกสาร

7.3 แผนการจัดพิมพ์ และการอัดสำเนา

2.2 การใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ในการบริหารงานเอกสารคณะพยาบาลศาสตร์

สืบเนื่องในปัจจุบัน เทคโนโลยีสารสนเทศของโลกเจริญก้าวหน้าไปอย่างมาก ได้มีการนำเครื่องมือและอุปกรณ์อิเล็กทรอนิคเข้ามาช่วยในการจัดการการบริหารงานเอกสารให้รวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากขึ้น เทคโนโลยีสารสนเทศประกอบด้วยเทคโนโลยีสองสาขาคือ เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ และเทคโนโลยีสื่อสารโทรคมนาคม เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ช่วยให้สามารถจัดเก็บ บันทึก และประมวลข้อมูลได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง ส่วนเทคโนโลยีสื่อสารโทรคมนาคม ช่วยให้สามารถส่งผลลัพธ์ของการใช้งานคอมพิวเตอร์ไปให้ผู้ใช้ที่อยู่ห่างไกลได้อย่างรวดเร็วและสะดวก (ครรชิต, 2539) และสอดคล้องกับ (อนุทิน, 2541) กล่าวว่าการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการพัฒนางานบริหารเอกสารของสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขมีประสิทธิภาพในระดับปานกลาง เพราะพบว่าบุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านบริหารเอกสารโดยใช้โปรแกรมระบบงานสารบรรณในการปฏิบัติงานแล้วทำให้การรับ-ส่งหนังสือรวดเร็วขึ้น สามารถลดเวลาที่ปฏิบัติงานลงได้ สามารถติดตามเอกสารได้ทุกจุดตลอดระยะเวลาของการเดินเอกสาร

นอกจากนี้พบว่าในการจัดเก็บเอกสารสามารถจัดเก็บได้อย่างมีระบบตามระเบียบงานสารบรรณที่กำหนดด้วย ซึ่งเป็นผลทำให้การขออนุมัติทำลายเอกสารได้อย่างเป็นระบบ

ในปัจจุบันได้มีการผลิตและนำเครื่องคอมพิวเตอร์สู่ท้องตลาดตั้งแต่ปี 2525 เป็นต้นมา ทำให้หน่วยงานของรัฐเกือบทุกแห่งมีเครื่องคอมพิวเตอร์ใช้กันอย่างแพร่หลาย แต่รูปแบบการทำงานของหน่วยงานรัฐยังยึดกฎ ระเบียบ และวิธีการปฏิบัติที่ยังต้องใช้คนเป็นจำนวนมาก ทำให้ประสบปัญหาหลายประการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการบริหารงานและการสั่งการที่ล่าช้า ซึ่งสาเหตุหนึ่งมาจากการปฏิบัติงานที่มีขั้นตอนมากมาย แต่ละขั้นตอนจำเป็นต้องใช้เอกสารเป็นสำคัญในการดำเนินการ แต่ละจุดที่เป็นทางผ่านของเอกสารยังต้องใช้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเป็นผู้เดินเอกสารไปตามขั้นตอนการพิจารณาและสั่งการของผู้มีอำนาจ กระบวนการแต่ละขั้นตอนต้องใช้เวลานาน บางครั้งพบว่าเอกสารสูญหายหรือล่าช้าไม่ทันการณ์ ประกอบกับการบริหารงานเอกสารของหน่วยราชการต้องปฏิบัติตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 ซึ่งระเบียบดังกล่าวยังถือปฏิบัติจนถึงปัจจุบัน แม้ว่าจะมีการปรับปรุงบ้างแต่เป็นส่วนเล็กน้อย ส่วนใหญ่ยังต้องถือปฏิบัติตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 อย่างเคร่งครัด (นิวัฒน์ และธงชัย, 2535)

ในการนี้หน่วยสารบรรณของคณะฯ เห็นว่า การนำคอมพิวเตอร์มาช่วยในการลงทะเบียนรับ-ส่งเอกสาร จะเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเอกสารให้เพิ่มมากขึ้น จึงได้ขออนุมัติคณะฯ จัดทำโปรแกรมทะเบียนรับ-ส่งเอกสารจากภายนอกและภายในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ขึ้นใช้เมื่อปี พ.ศ. 2543 ในโปรแกรมการลงทะเบียนรับ-ส่งเอกสารจะมีรายละเอียดในการบันทึกเช่นเดียวกันกับบันทึกในสมุดทะเบียนรับ-ส่งเอกสาร ต่างกันตรงที่สามารถบันทึกได้ครบถ้วน รวดเร็วกว่าการบันทึกลงในสมุดทะเบียน อีกทั้งสวยงามและเป็นระเบียบเรียบร้อย แต่เนื่องจากโปรแกรมทะเบียนรับ-ส่งเอกสาร มีเฉพาะรายละเอียดการลงทะเบียนรับ-ส่งเอกสารเท่านั้น ไม่ครบถ้วนตามระบบการบริหารงานเอกสารที่ต้องการให้มีการลงในรายละเอียดของการจัดเก็บเอกสารและการทำลายเอกสารไว้ในโปรแกรมด้วย ทั้งนี้เพื่อให้มีระบบการจัดการที่ดี มีมาตรฐานในการลงทะเบียนรับ-ส่งเอกสาร การจัดเก็บ การค้นหา การทำลาย การติดตามงาน และการลดขั้นตอนในการทำงาน นอกจากนี้มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ได้เห็นความสำคัญของการรับ-ส่งเอกสารภายในมหาวิทยาลัยฯ ด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์จึงได้มอบหมายให้คณะวิศวกรรมศาสตร์จัดทำโปรแกรมการรับ-ส่งเอกสารในระบบ E-document ผ่านเครือข่ายภายในมหาวิทยาลัยฯ ปัจจุบันหน่วยงานต่าง ๆ ภายในมหาวิทยาลัยฯ สามารถรับเอกสารที่เป็นประกาศ คำสั่ง ระเบียบข้อบังคับ และเอกสารภายนอกได้จาก ระบบ E-document ซึ่งยังไม่แล้วเสร็จทั้งระบบ หากระบบ E-document แล้วเสร็จทั้งระบบ คาดว่าจะเป็นระบบที่มีคุณภาพมากที่สุดระบบหนึ่งในการบริหารงานเอกสาร

ดังนั้นการใช้คอมพิวเตอร์มาช่วยในการบริหารงานเอกสารที่ดี คณะพยาบาลศาสตร์ควรกำหนดเป็นนโยบายและให้ทุกหน่วยงานถือปฏิบัติให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน เพื่อความสะดวกในการจัดการ การพัฒนา ปรับปรุงและควรให้มีผู้รับผิดชอบจัดวางระบบการใช้คอมพิวเตอร์ช่วยในการบริหารงานเอกสารให้เป็นรูปธรรม พร้อมทั้งคณะฯ ควรสนับสนุนให้บุคลากรมีความรู้และใช้คอมพิวเตอร์สร้างงานที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานเอกสารให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้นต่อไป

2.3 ปัญหาการใช้บริการการบริหารงานเอกสาร

การบริหารงานเอกสาร ในขั้นตอนต่าง ๆ ของวงจรเอกสาร หากจะวิเคราะห์รายละเอียดจะพบว่ามีปัญหาที่คล้ายคลึงกันแทบทุกสำนักงานมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับระบบการบริหารงานเอกสารของหน่วยงานนั้นว่ามีมาตรฐานหรือได้รับความเอาใจใส่จากผู้บริหารระดับต่าง ๆ ของหน่วยงาน ตลอดจนผู้รับผิดชอบในขั้นตอนต่าง ๆ หรือไม่ มากน้อยเพียงใด ปัญหาที่พบโดยทั่วไปโดยเริ่มจากขั้นตอนการผลิตเอกสารพบว่า การผลิตเอกสารในประเทศไทยมีแนวโน้มที่จะอัดสำเนาเหลือเกินกว่าความจำเป็นในการใช้งาน ซึ่งส่งผลให้มีเอกสารปะปนกันระหว่างเอกสารที่ไว้ใช้อ้างอิงกับเอกสารเหลือ และการจัดเก็บเอกสารของแทบทุกหน่วยงานมักจะเป็นระบบเฉพาะตัว เวลาผู้รับผิดชอบไม่อยู่หรือไม่มาปฏิบัติงาน ก็ค้นหาเอกสารที่ต้องการใช้งานไม่พบ หรือไม่ก็ต้องใช้เวลานาน ขาดประสิทธิภาพ นอกจากนั้นระยะเวลาการเก็บเอกสารตามที่ระบบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 กำหนดไว้ก็กำหนดไว้กว้างเกินไป กล่าวคือ 10 ปี เอกสารบางอย่างอาจไม่มีความจำเป็นต้องเก็บไว้ถึง 10 ปี ก็ไม่มีผู้ใดกล้าตัดสินใจกำจัดหรือทำลาย ทำให้เอกสารใช้งานบ่อยปะปนกับเอกสารใช้งานน้อย จัดว่าเป็นปัญหาซึ่งเกี่ยวพันธ์กันทั้ง 3 ขั้นตอน ในวงจรเอกสาร (ชัชวาล, 2540)

กล่าวโดยทั่วไป สภาพการทำงานของงานสำนักงานหรืองานสารบรรณงานธุรการมักจะพบกันสภาพดังนี้

- ที่ทำงานรก
- มีกองเอกสารบนโต๊ะผู้ปฏิบัติงานมาก
- งานช้า ขาดประสิทธิภาพ

ปัญหาเหล่านี้โดยสรุปมีสาเหตุมาจาก

1. ใช้ระบบจัดเก็บที่ไม่มีมาตรฐานและขาดเจ้าหน้าที่เฉพาะ
2. ไม่มีระบบควบคุมการยืมแฟ้ม
3. ไม่มีการกำหนดอายุการเก็บเอกสารแต่ละชนิด
4. ตู้เก็บเอกสารไม่พอ

5. ขาดห้องหรือศูนย์เก็บเอกสารเก่า
6. ผู้บังคับบัญชาให้ความสนใจงานสำนักงานน้อย

สอดคล้องกับการศึกษาของ ศิริ (2546) ได้ศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการจัดเก็บเอกสาร : กรณีศึกษามหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ ผลการวิจัยพบว่ามีปัญหาด้านผู้ปฏิบัติงาน ด้านการจัดการ ด้านงบประมาณ ด้านวัสดุอุปกรณ์ โดยภาพรวมพบว่าข้าราชการสาย ข, ค ของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ มีทัศนะต่อปัญหาและอุปสรรคในด้านต่าง ๆ ในระดับปานกลาง และเมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับปัญหาและอุปสรรคในการจัดเก็บเอกสารทั้งปัญหาด้านผู้ปฏิบัติงาน ด้านการจัดการ ด้านงบประมาณ และด้านวัสดุอุปกรณ์ตามปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน โดยภาพรวมพบว่าบุคลากรมีอายุมากประสบกับปัญหาและอุปสรรคมากกว่าผู้ที่มีอายุน้อย ผู้ที่ได้รับการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรี ประสบปัญหาและอุปสรรคในการจัดเก็บเอกสารมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่จบการศึกษาปริญญาโทข้าราชการสาย ค ที่สังกัดคณะต่าง ๆ ประสบปัญหาและอุปสรรคในการจัดเก็บเอกสารมากกว่าข้าราชการสาย ข และบุคลากรที่ได้รับการพัฒนางานปานกลาง จะประสบปัญหาและอุปสรรคแตกต่างกับผู้ที่ได้รับการพัฒนางานน้อย

นอกจากนี้ สถาพร (2539) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการศึกษาสภาพและปัญหาการบริหารงานธุรการในโรงเรียนมัธยมศึกษาขนาดเล็ก สังกัดกรมสามัญศึกษา เขตการศึกษา 6 จำนวน 2 กลุ่ม คือ กลุ่มผู้บริหารและกลุ่มหัวหน้างานธุรการ ผลการวิจัยพบว่า สภาพการบริหารงานธุรการ มีการวางแผนการปฏิบัติงานประจำปี โดยผู้บริหาร ผู้ช่วยผู้บริหาร และหัวหน้างานธุรการร่วมกันวางแผน มีการจัดทำหนังสือคู่มือเกี่ยวกับงานธุรการไว้ใช้ในการปฏิบัติงาน มีการจัดทำแผนภูมิโครงสร้างสายงานธุรการ เพื่อกำหนดบทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบในการบริหารงานธุรการ ผู้บริหารโรงเรียนเป็นผู้พิจารณาสรรหา และมอบหมายให้บุคคลเข้าปฏิบัติงานธุรการ มีการจัดห้องธุรการสำหรับปฏิบัติงานธุรการ หัวหน้างานธุรการมีหน้าที่ในการรับผิดชอบดำเนินการเกี่ยวกับงานสารบรรณ มีการจัดทำหลักฐานการเงินและบัญชี ตามที่กฎหมายและระเบียบว่าด้วยการเงินกำหนดเจ้าหน้าที่การเงินเป็นผู้เก็บรักษาหลักฐานทางการเงินและบัญชี มีคณะกรรมการเก็บรักษาเงิน มีการจัดหาพัสดุตามความต้องการใช้ของโรงเรียน มีการจัดทำทะเบียนครุภัณฑ์ มีการตรวจสอบการรับ-จ่ายพัสดุประจำปี มีการจัดทำทะเบียนประวัติครู หัวหน้างานธุรการรับผิดชอบจัดทำทะเบียนประวัติลูกจ้างประจำ หัวหน้างานธุรการเป็ผู้รับผิดชอบติดตามและประเมินผลงานธุรการ โดยการสังเกต และการประชุมสรุปผลการปฏิบัติงาน ส่วนปัญหาในการบริหารงานธุรการ ขาดบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถด้านงานธุรการ และการวางแผน ขาดข้อมูลด้านงานธุรการ สำหรับการวางแผน มีวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ในงานธุรการไม่เพียงพอ ได้รับงบประมาณด้านงานธุรการน้อย การทำงานหนังสือราชการไม่ถูกต้องตาม

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 ขาดบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี การเก็บรักษาพัสดุไม่เป็นไปตามกฎระเบียบที่กำหนด การเบิกจ่ายพัสดุไม่เป็นระบบที่รัดกุม การจัดทำทะเบียนต่าง ๆ ไม่ถูกต้อง ไม่เป็นปัจจุบัน การจัดทำสถิติของโรงเรียนขาดข้อมูล มีข้อมูลไม่ถูกต้อง ขาดบุคลากรที่มีความรู้และทักษะในการสร้างเครื่องมือประเมินผลงานธุรการ และขาดเอกสาร คู่มือเกี่ยวกับการประเมินผลงานธุรการ

3. ความต้องการการใช้บริการการบริหารงานเอกสาร

ความต้องการการใช้บริการการบริหารงานเอกสาร เป็นความปรารถนาในความต้องการให้เกิดขึ้นในฐานะผู้ใช้บริการที่มีต่อระบบการบริหารงานเอกสารในด้านการจัดการเอกสาร และด้านการจัดเก็บเอกสาร ซึ่งเกี่ยวข้องกับงานการผลิตและการจัดทำหนังสือราชการ การรับ การส่ง การพิมพ์ การอัดสำเนา การแจ้งเวียน การถ่ายเอกสาร การประชาสัมพันธ์ การจัดเก็บเอกสาร และการใช้เทคโนโลยีในการบริหารงานเอกสาร ในความต้องการของผู้ใช้บริการที่มีต่อระบบการบริหารงานเอกสาร จะมีมากหรือน้อยเพียงใด ผู้ให้บริการควรให้บริการโดยยึดหลักการให้บริการดังนี้ (กุลธน, 2540)

1. หลักความสอดคล้องความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์การจัดให้ จะต้องสอดคล้องกับความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่ หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้บุคคลกลุ่มหนึ่งกลุ่มใดโดยเฉพาะ นอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการบริการแล้ว ยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินการนั้น ๆ ด้วย

2. หลักการเสมอภาพ การให้การบริการนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาพและเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะมิฉะนั้นแล้ว นอกจากไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการบริการแล้ว ยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินการนั้น ๆ ด้วย

3. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้น ๆ จะต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริหาร หรือผู้ปฏิบัติงาน

4. หลักความประหยัด จะต้องเป็นไปในลักษณะที่ปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากใจให้แก่ผู้บริหาร หรือผู้บริการมากจนเกินไป

5. หลักความสะดวก กล่าวคือ การจัดให้ผู้มารับบริการจะต้องได้รับความสะดวกสบาย การปฏิบัติไม่ยุ่งยากซับซ้อน และไม่ควรสร้างภาระความยุ่งยากแก่ผู้รับบริการมากจนเกินไป

นอกจากนี้ ทฤษฎีความต้องการของแอลเดอร์เฟอร์ (อ้างตาม ธงชัย, 2535) ได้พัฒนาโดยยึดพื้นฐานความรู้มาจากทฤษฎีของ มาสโลว์ (maslow) โดยตรง จากการศึกษาของแอลเดอร์เฟอร์ (alderfer) เห็นว่าความต้องการของมนุษย์แบ่งเป็น 3 ประเภท ประกอบด้วยความต้องการอยู่รอด (existence) ความต้องการมีความสัมพันธ์ทางสังคม (relatedness) และความต้องการก้าวหน้า (growth) โดยเรียกทฤษฎีนี้ว่า ทฤษฎี ERG ซึ่งความต้องการก้าวหน้าเป็นความต้องการที่เกี่ยวกับเรื่องราวของการพัฒนาการเปลี่ยนแปลงหรือต้องการอยากให้ทำกิจกรรมใหม่ ๆ ดังนั้นความต้องการของผู้ใช้บริการการบริหารงานเอกสารในด้านการจัดการเอกสาร และด้านการจัดเก็บเอกสารจึงเป็นความต้องการในงานการผลิต หรือการจัดทำหนังสือราชการ การรับ การส่ง การพิมพ์ การอัดสำเนา การแจ้งเวียน การถ่ายเอกสาร การประชาสัมพันธ์ การจัดเก็บเอกสาร ที่ต้องการเห็นการเปลี่ยนแปลงและพัฒนางานดังกล่าวไปในทางที่ดีขึ้น คือผลงานมีคุณภาพ รวดเร็ว ถูกต้อง มีการนำเทคโนโลยีมาช่วยในการจัดการเอกสารและการจัดเก็บเอกสารเพิ่มมากขึ้น ความต้องการประเภทนี้เป็นความสำเร็จทางใจ เมื่อได้รับการตอบสนองตามความต้องการ

ประกอบกับเพนซานสกี้ร์และโทมัส (Penchansky & Thomas, 1981 อ้างตาม ไพศาล, 2542) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการในความต้องการไว้ 5 ประการ ดังนี้

1. ความพอเพียงของการบริการที่มีอยู่ (availability) คือ ความพอเพียงระหว่างจำนวนที่มีอยู่กับความต้องการของผู้ใช้บริการ

2. ความสะดวกในด้านระยะทาง (accessibility) คือ ความสามารถที่จะไปใช้บริการอย่างสะดวก โดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้งของแหล่งบริการและการเดินทางของผู้ใช้บริการ

3. ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ (accommodation) ได้แก่ แหล่งบริการที่ให้ความสะดวกและมีสิ่งอำนวยความสะดวกเมื่อไปใช้บริการ

4. ความสามารถของผู้ใช้บริการในการเสียค่าใช้จ่ายสำหรับการบริการ

5. การยอมรับคุณภาพของการบริการ (acceptability) ซึ่งรวมถึงการยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการ

4. ความพึงพอใจของการใช้บริการการบริหารงานเอกสาร

ความพึงพอใจของการใช้บริการการบริหารงานเอกสาร เป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นในฐานะผู้ใช้บริการที่มีต่อระบบการบริหารงานเอกสารในด้านการจัดการเอกสารและด้านการจัดเก็บ

เอกสาร ซึ่งเกี่ยวข้องกับงานการผลิตและการจัดทำหนังสือราชการ การรับ การส่ง การพิมพ์ การอัดสำเนา การแจ้งเวียน การถ่ายเอกสาร การประชาสัมพันธ์ การจัดเก็บเอกสารและการใช้เทคโนโลยีในการบริหารงานเอกสาร ในความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อระบบการบริหารงานเอกสาร จะมีความพึงพอใจหรือไม่นั้นผู้ให้บริการควรให้บริการโดยยึดหลักการให้บริการอย่างมีคุณภาพโดยมีตัวแปรที่นำมาใช้ในการกำหนดคุณภาพของการให้บริการ ดังนี้ (จรัส, 2539)

1. ความถูกต้องของกฎหมาย บริการที่จัดให้มีขึ้นตามกฎหมาย โดยเฉพาะบริการที่บังคับให้ประชาชนต้องมาใช้บริการ เช่น บริการชำระภาษีอากร บริการทำบัตรประจำตัวประชาชน ฯลฯ ซึ่งต้องควบคุมให้ถูกต้องตามระเบียบกฎหมาย และดำเนินการให้เป็นไปตามกฎหมาย

2. ความพอเพียง หมายถึง การบริการที่มีจำนวนและคุณภาพเพียงพอกับความต้องการของผู้ใช้บริการ ไม่มีการรอคอย หรือเข้าคิวเพื่อขอรับการบริการ เพราะหน่วยงานมีขีดความสามารถในการให้บริการต่ำกว่าความต้องการของประชาชน

3. ความทั่วถึง เท่าเทียม ไม่มีข้อยกเว้น ไม่มีอภิสิทธิ์ บริการสาธารณะที่ดีต้องเปิดโอกาสให้ประชาชนในทุกพื้นที่ ทุกกลุ่มอาชีพ ทุกเพศ ทุกวัย ได้ใช้บริการประเภทเดียวกัน คุณภาพเดียวกันได้อย่างทั่วถึงเท่าเทียมกัน โดยไม่มีข้อยกเว้น

4. ความสะดวก รวดเร็ว เชื่อถือได้ การให้บริการที่มีคุณภาพนั้น ผู้ให้บริการจะต้องได้รับความสะดวก คือสามารถใช้บริการได้ ณ ที่ต่าง ๆ และสามารถเลือกใช้วิธีการได้หลายแบบตามสภาพของผู้รับบริการ ความสะดวกอาจพิจารณาได้จากกระบวนการให้บริการ เช่น การจัดให้มีจุดให้รับบริการเพียงจุดเดียว (One – stop service) ส่วนความรวดเร็วนั้นเป็นอีกด้านหนึ่งของคุณภาพการให้รับบริการประชาชนจะต้องได้รับบริการทันที โดยไม่ต้องรอคิวรับบริการนานเกินสมควร และความน่าเชื่อถือได้ของระบบการบริการนั้นจะต้องมีความต่อเนื่องสม่ำเสมอ และมีโอกาสเกิดความผิดพลาดน้อยที่สุด

5. ความได้มาตรฐานทางเทคนิค หรือมาตรฐานทางวิชาการ เช่น บริการทางการแพทย์ กฎหมาย วิศวกรรม การเงิน การบัญชี ฯลฯ ซึ่งบริการเหล่านี้จะมีคุณภาพดีก็ต่อเมื่อบุคลากรและกระบวนการให้บริการที่ได้มาตรฐานทางเทคนิคและวิชาการ

6. การเรียกเก็บค่าบริการที่เหมาะสม ต้นทุนการให้บริการต่ำ บริการที่ดีต้องมีค่าบริการที่เหมาะสม ไม่สูงจนทำให้บุคคลบางกลุ่ม ซึ่งจำเป็นต้องใช้บริการถูกกีดกัน เพราะราคาแพงเกินไป จะไม่สามารถใช้บริการได้ และจะต้องมีระบบการจัดการที่มีประสิทธิภาพ มีต้นทุนดำเนินการต่ำเพื่อให้ประชาชนได้รับการบริการที่มีคุณภาพดีและมีค่าบริการไม่สูงเกินไป

7. ความพึงพอใจ ประทับใจของผู้ใช้บริการ บริการที่มีคุณภาพจะต้องเป็นที่พึงพอใจและเป็นที่ไว้วางใจของผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ด้วย

ความพึงพอใจในบริการ satisfaction หรือความสามารถในการที่จะพิจารณาว่าการบริการที่ให้นั้นเป็นที่พึงพอใจหรือไม่ พิจารณาได้จากสิ่งต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

1. การให้บริการที่เท่าเทียมกัน
2. การให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง
5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า

สอดคล้องกับงานวิจัยของอุดมลักษณ์ (2542) ได้ศึกษาการพัฒนาระบบการจัดเก็บเอกสารและบริการในงานสารบรรณ มหาวิทยาลัยขอนแก่น จำนวน 2 กลุ่ม คือ กลุ่มผู้ให้บริการ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้านสารบรรณหรือธุรการ หรือเจ้าหน้าที่ตำแหน่งอื่น ๆ ที่ปฏิบัติงานด้านสารบรรณ จำนวน 54 คน และกลุ่มผู้รับบริการจำนวน 298 คน ผลการวิจัยพบว่า ภายหลังการให้กิจกรรมแทรกแซง (intervention) ตัวแปรต่าง ๆ ซึ่งได้แก่ การจัดพิมพ์หนังสือราชการอื่น ๆ การให้บริการถ่ายเอกสาร การจัดเก็บเอกสาร การให้บริการอัดสำเนา เรียงเย็บเอกสาร จัดชุด หรือเข้าเล่ม ทำให้มีการเปลี่ยนแปลงเวลาที่ให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยตัวแปรดังกล่าวข้างต้นทำให้ทราบว่าระยะเวลาที่ให้บริการรวดเร็วขึ้น อันเป็นผลให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในบริการที่ได้รับมากขึ้น อย่างไรก็ตามบริการบางบริการ เช่น การเวียนหนังสือราชการ การร่างโต้ตอบหนังสือราชการ การค้นหาและการติดตามเอกสาร การทำลายเอกสารนั้น ไม่มีการพัฒนาที่ดีขึ้น อันอาจเนื่องมาจากลักษณะของงานบริการนั้น เป็นงานต่อเนื่องและใช้เวลานาน รวมทั้งเป็นงานที่ต้องใช้ประสบการณ์ และทักษะเฉพาะตัว