

รายงานการวิจัย

เรื่อง

การศึกษาปัญหา ความต้องการ และแนวทางในการแก้ไขปัญหาการบริหารงานเอกสาร
ของหน่วยงานภายในสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

นายสุชาติ ฤกษ์ไอรส

เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปชำนาญการ (หัวหน้ากลุ่มงานสารบรรณ)

กองกลาง

รายงานการวิจัยนี้เป็นส่วนหนึ่งของการได้รับทุนรางวัลคั่นคว่ำในงานวิทยากรงานวิจัย

ส่งเสริมการเขียนเอกสารวิชาการ ของบุคลากรสายสนับสนุน สำนักวิจัย

ประจำปี 2558

บทคัดย่อ

การศึกษาปัญหา ความต้องการ และแนวทางในการแก้ไขปัญหาการบริหารงานเอกสารของหน่วยงานภายในสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาปัญหาการบริหารงานเอกสารของหน่วยงานภายในสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ การผลิตเอกสาร การรับส่งเอกสาร การจัดเก็บเอกสาร การยืมและการสืบค้นเอกสาร และการทำลายเอกสาร 2) เพื่อศึกษาความต้องการในการแก้ไขปัญหาการบริหารงานเอกสารของหน่วยงานภายในสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ และ 3) เพื่อนำเสนอแนวทางในการแก้ไขปัญหาการบริหารงานเอกสารของหน่วยงานภายในสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถาม โดยทำการวิจัยเชิงสำรวจจากบุคลากรสายสนับสนุนของสถาบันฯ ที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับเอกสาร จำนวน 292 คน สถิติที่ใช้ในการวิจัยคือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบ t-Test และ F-Test ผลการศึกษาพบว่า

1. บุคลากรส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 71.2 และเป็นเพศชาย ร้อยละ 28.8 ซึ่งมีอายุระหว่าง 31-40 ปี ร้อยละ 36.3 รองลงมาคือ อายุ 41-50 ปี ร้อยละ 25.0 มีอายุงานในสถาบัน 1-10 ปี ร้อยละ 56.5 รองลงมาคือ อายุงาน 11-20 ปี ร้อยละ 22.9 ส่วนใหญ่รับผิดชอบงานบริหารและธุรการ ร้อยละ 37.0 รองลงมาคืองานคลัง ตรวจสอบ และพัสดุ ร้อยละ 12.3 ด้านประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานเอกสาร ส่วนใหญ่บุคลากรมีประสบการณ์ 1-10 ปี ร้อยละ 63.0 รองลงมาคือประสบการณ์ 11-20 ปี ร้อยละ 22.6 ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาโท ร้อยละ 44.5 รองลงมาคือระดับปริญญาตรี ร้อยละ 44.2 ด้านสถานะส่วนใหญ่เป็นพนักงานสถาบัน ร้อยละ 55.8 รองลงมาเป็นข้าราชการ ร้อยละ 27.1 ในส่วนของหน่วยงานในสังกัดส่วนใหญ่สังกัดสำนักบริหารการพัฒนา ร้อยละ 11.6 รองลงมาสังกัดกองงานผู้บริหาร ร้อยละ 9.9

2. บุคลากรมีปัญหาการบริหารงานเอกสารของหน่วยงานภายในสถาบันพัฒนบริหารศาสตร์ ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และมีปัญหาการบริหารงานเอกสารทั้ง 5 ด้านอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีปัญหาด้านการทำลายเอกสารเป็นลำดับที่ 1 รองลงมาคือปัญหาด้านการจัดเก็บเอกสาร ปัญหาด้านการผลิตเอกสาร ปัญหาด้านการยืมและการสืบค้นเอกสาร และน้อยที่สุดคือ ปัญหาด้านการรับส่งเอกสาร ตามลำดับ

3. ความต้องการในการแก้ไขปัญหาการบริหารงานเอกสารของหน่วยงานภายในสถาบันพัฒนบริหารศาสตร์ ผลการศึกษา พบว่า ด้านการผลิตเอกสาร ความต้องการแก้ปัญหาลำดับแรกคือ กำหนดรูปแบบการพิมพ์ที่มีมาตรฐานเดียวกัน ด้านการรับส่งเอกสาร ความต้องการแก้ปัญหาลำดับแรกคือ กำหนดแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการรับส่งเอกสารให้ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน ด้านการจัดเก็บเอกสาร ความต้องการแก้ปัญหาลำดับแรกคือ ขอให้มีการอบรมเกี่ยวกับการจัดเก็บเอกสารโดยตรงและ

ต่อเนื่อง เพื่อให้มีระบบการจัดเก็บเอกสารเป็นมาตรฐานเดียวกัน ด้านการยืมและการสืบค้นเอกสาร ความต้องการแก้ปัญหาอันดับแรกคือ ควรมีการจัดทำระบบการเก็บเอกสารที่ถูกต้องและชัดเจน เพื่อสะดวกในการสืบค้นและสามารถค้นหาได้อย่างรวดเร็ว และด้านการทำลายเอกสาร ความต้องการแก้ปัญหาอันดับแรกคือ ดำเนินการทำลายเอกสารให้เป็นไปตามระเบียบทุกปี

4. แนวทางในการแก้ไขปัญหาการบริหารงานเอกสารของหน่วยงานภายในสถาบันพัฒนาบริหาร ศาสตร์ในแต่ละด้านมีดังนี้ ด้านการผลิตเอกสาร หน่วยงานฯ ในสถาบันควรมีการกำหนดรูปแบบ มาตรฐานการผลิตหนังสือราชการ เป็นรูปแบบเดียวกัน เพื่อความสะดวกในการจัดทำและผลิตเอกสาร ด้านการรับส่งเอกสาร สถาบันฯ ควรกำหนดแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการรับส่งเอกสารให้ชัดเจนและเป็น มาตรฐานเดียวกัน เพื่อป้องกันการเกิดความล่าช้าในการรับส่งเอกสาร ด้านการจัดเก็บเอกสาร สถาบันฯ ควรจัดให้มีการอบรมเกี่ยวกับการจัดเก็บเอกสารโดยตรงและต่อเนื่อง เพื่อให้มีระบบการจัดเก็บ เอกสารเป็นมาตรฐานเดียวกัน นอกจากนี้กำหนดให้มีบุคลากรที่รับผิดชอบเรื่องการจัดเก็บเอกสาร โดยตรง ด้านการยืมและการสืบค้นเอกสาร ควรมีการจัดทำระบบการยืมเอกสารที่เป็นรูปธรรม และ ด้านการทำลายเอกสาร ควรมีการกำหนดระเบียบขั้นตอนการทำลายเอกสารที่เป็นรูปธรรม สามารถ ปฏิบัติตามได้ รวมถึงอาจมีการกำหนดบทลงโทษหากมีการละเลยไม่ปฏิบัติตามขั้นตอนที่วางไว้ นอกจากนี้ควรมีการกำหนดคุณค่าของเอกสารแต่ละประเภท เพื่อประโยชน์ในการทำลายเอกสาร

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาปัญหา ความต้องการ และแนวทางในการแก้ไขปัญหาการบริหารงานเอกสารของหน่วยงานภายในสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี เพราะได้รับการสนับสนุนส่งเสริมให้หาความรู้ในสิ่งที่ผู้ศึกษามีความสนใจ จากความกรุณา 3 ท่าน คือ ผู้อำนวยการกองกลาง (นางภัทรินทร์ โล่หัวชะระกุล) ที่เปิดโอกาสให้ทำงานวิจัย เพื่อนำมาพัฒนาการปฏิบัติงานสารบรรณ บรรณารักษ์เชี่ยวชาญ (นางพรทิพย์ โรจนพิทยากร) ที่เป็นผู้แนะนำแนวทางประเด็นหัวข้อในการทำงานวิจัย ที่จะสามารถนำมาพัฒนาแก้ไขในการปฏิบัติงานสารบรรณได้ ที่ขาดเสียไม่ได้ คือนักวิจัยชำนาญการพิเศษ (นายมนตรี เกิดมีมูล) ที่ปรึกษาหลักในการทำวิจัยชิ้นนี้ ที่ได้สละเวลาอันมีค่าในการให้ความรู้ คำปรึกษา แนะนำ และตรวจทานแก้ไขทุกขั้นตอนอย่างละเอียด รวมทั้งได้ให้ปรับปรุงงานวิจัยฉบับนี้ให้มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณทั้ง 3 ท่าน ด้วยความเคารพอย่างยิ่ง

นอกจากนี้ต้องขอขอบคุณกลุ่มตัวอย่างชาวนิรดาทุกท่านที่ได้ให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถามและให้ความช่วยเหลือเป็นอย่างดี รวมถึงบุคคลอันเป็นที่รักและมีความปรารถนาดีต่อผู้ศึกษาทุกคน ที่คอยให้กำลังใจ ให้คำแนะนำ และให้ความช่วยเหลือด้วยดีในทุกๆ ด้าน

สุชาติ ฤกษ์ไอรส
กุมภาพันธ์ 2559

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	(1)
กิตติกรรมประกาศ	(3)
สารบัญ	(4)
สารบัญตาราง	(6)
สารบัญภาพ	(8)
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย	2
1.3 ขอบเขตของการวิจัย	3
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
บทที่ 2 การทบทวนเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	4
2.1 โครงสร้างของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์	4
2.2 ประวัติความเป็นมาของงานสารบรรณ	8
2.3 หลักการและแนวคิดเรื่องการจัดการเอกสารขององค์กร	12
2.4 ความเป็นมาสภาพปัญหาการบริหารงานเอกสารของหน่วยงานภายใน สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์	19
2.5 การบริหารงานเอกสาร	22
2.5.1 ด้านการผลิตเอกสาร	23
2.5.2 ด้านการรับส่งเอกสาร	29
2.5.3 ด้านการจัดเก็บเอกสาร	31
2.5.4 ด้านการยืมและการสืบค้นเอกสาร	37
2.5.5 ด้านการทำลายเอกสาร	39
2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	42
บทที่ 3 กรอบแนวคิดและระเบียบวิธีวิจัย	46
3.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย	46
3.2 นิยามศัพท์เฉพาะ	47
3.3 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	48
3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	49

3.5 การทดสอบความเชื่อถือของแบบสอบถาม	50
3.6 การเก็บรวบรวมข้อมูล	50
3.7 การประมวลผลข้อมูล	50
3.8 การวิเคราะห์ข้อมูล	50
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	53
4.1 สัญลักษณ์และอักษรย่อที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	53
4.2 ผลการศึกษาข้อมูล	53
4.2.1 ผลการศึกษาข้อมูลส่วนบุคคล	53
4.2.2 ผลการศึกษาปัญหาการบริหารงานเอกสารของหน่วยงานภายใน สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์	57
4.2.3 ผลการศึกษาความต้องการในการแก้ไขปัญหาการบริหารงานเอกสารของ หน่วยงานภายในสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์	68
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	85
5.1 สรุปผลการวิจัย	85
5.1.1 ข้อมูลส่วนบุคคล	85
5.1.2 ปัญหาการบริหารงานเอกสารของหน่วยงานภายในสถาบัน บัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์	86
5.1.3 ความต้องการแก้ไขปัญหาการบริหารงานเอกสารของหน่วยงาน ภายในสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์	88
5.1.4 แนวทางในการแก้ไขปัญหาการบริหารงานเอกสารของ หน่วยงานภายในสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์	89
5.2 อภิปรายผลการวิจัย	90
5.3 ข้อเสนอแนะ	95
บรรณานุกรม	97
ภาคผนวก	100
ประวัติผู้เขียน	108

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1.1	การออกแบบระบบการจัดการเอกสารขององค์กร	15
4.1	แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง	54
4.2	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหาการบริหารงานเอกสารของหน่วยงานภายในสถาบันพัฒนบริหารศาสตร์ภาพรวมและจำแนกเป็นรายด้าน	57
4.3	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหาการบริหารงานเอกสารของหน่วยงานภายในสถาบันพัฒนบริหารศาสตร์ด้านการผลิตเอกสาร	58
4.4	แสดงจำนวนและร้อยละของความต้องการในการแก้ไขปัญหาด้านการผลิตเอกสาร	60
4.5	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหาการบริหารงานเอกสารของหน่วยงานภายในสถาบันพัฒนบริหารศาสตร์ด้านการรับส่งเอกสาร	62
4.6	แสดงจำนวนและร้อยละของความต้องการในการแก้ไขปัญหาด้านการรับส่งเอกสาร	64
4.7	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหาการบริหารงานเอกสารของหน่วยงานภายในสถาบันพัฒนบริหารศาสตร์ด้านการจัดเก็บเอกสาร	65
4.8	แสดงจำนวนและร้อยละของความต้องการในการแก้ไขปัญหาด้านการจัดเก็บเอกสาร	67
4.9	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหาการบริหารงานเอกสารของหน่วยงานภายในสถาบันพัฒนบริหารศาสตร์ด้านการยืมและการสืบค้นเอกสาร	68
4.10	แสดงจำนวนและร้อยละของความต้องการในการแก้ไขปัญหาด้านการยืมและการสืบค้นเอกสาร	69
4.11	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหาการบริหารงานเอกสารของหน่วยงานภายในสถาบันพัฒนบริหารศาสตร์ด้านการทำลายเอกสาร	69
4.12	แสดงจำนวนและร้อยละของความต้องการในการแก้ไขปัญหาด้านการทำลายเอกสาร	70
4.13	แสดงจำนวนและร้อยละของภาพรวมปัญหาที่พบในการบริหารงานเอกสารมากที่สุด	71
4.14	ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของปัญหาการบริหารงานเอกสารจำแนกตามเพศ	71
4.15	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของปัญหาการบริหารงานเอกสารจำแนกตามอายุ	72

4.16	ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของปัญหาการบริหารงานเอกสารด้านการยืมและสืบทอดเอกสารจำแนกตามอายุ ด้วยวิธี LSD	73
4.17	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของปัญหาการบริหารงานเอกสารจำแนกตามอายุการปฏิบัติงาน	73
4.18	ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของปัญหาด้านการจัดเก็บเอกสารจำแนกตามอายุการปฏิบัติงาน ด้วยวิธี LSD	74
4.19	ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของปัญหาด้านการยืมและสืบทอดเอกสารจำแนกตามอายุการปฏิบัติงาน ด้วยวิธี LSD	75
4.20	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของปัญหาการบริหารงานเอกสารจำแนกตามประเภทของงานที่รับผิดชอบ	76
4.21	ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของปัญหาด้านการรับส่งเอกสารจำแนกตามประเภทของงานที่รับผิดชอบ ด้วยวิธี LSD	77
4.22	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของปัญหาการบริหารงานเอกสารจำแนกตามประสบการณ์ด้านงานเอกสาร	78
4.23	ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของปัญหาด้านการจัดเก็บเอกสารจำแนกตามประสบการณ์ด้านงานเอกสาร ด้วยวิธี LSD	79
4.24	ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของปัญหาด้านการยืมและสืบทอดเอกสารจำแนกตามประสบการณ์ด้านงานเอกสาร ด้วยวิธี LSD	80
4.25	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของปัญหาการบริหารงานเอกสารจำแนกตามระดับการศึกษา	80
4.26	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของปัญหาการบริหารงานเอกสารจำแนกตามสถานะ	81
4.27	ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของปัญหาด้านการยืมและสืบทอดเอกสารจำแนกตามสถานะ ด้วยวิธี LSD	82
4.28	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของปัญหาการบริหารงานเอกสารจำแนกตามหน่วยงานในสังกัด	83

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
2.1	โครงสร้างองค์กร	6
2.2	โครงสร้างการบริหาร	7
2.3	การดำเนินงานระบบการจัดการเอกสารที่เป็นมาตรฐาน	16
2.4	กระบวนการจัดการเอกสารอย่างครบวงจร	17
3.1	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม	47

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

เอกสารนับเป็นทรัพยากรที่สำคัญขององค์กรเพราะเป็นเครื่องมือในการบริหารงานและการปฏิบัติงานหรือใช้อ้างอิงเมื่อมีปัญหาทางกฎหมาย อีกทั้งยังเป็นประวัติศาสตร์และความทรงจำของหน่วยงาน จึงจำเป็นที่ทุกหน่วยงานต้องมีการบริหารจัดการเอกสารอย่างเป็นระบบที่เหมาะสมกับหน่วยงาน เพื่อให้สามารถควบคุมเอกสารขององค์กรมีความครบถ้วนสมบูรณ์ น่าเชื่อถือ มีการสงวนรักษาเอกสารที่มีคุณค่า เพื่อให้สามารถนำมาใช้ประโยชน์ได้เมื่อต้องการ ส่วนเอกสารที่เสร็จสิ้นการใช้งานและหมดคุณค่าจะต้องมีการกำจัดไปตามระยะเวลา การจัดการเอกสารที่ดีจะช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายและเพิ่มประสิทธิภาพประสิทธิผลในการบริหารและดำเนินงานขององค์กร

ในปัจจุบันการใช้ข้อมูลเพื่อการบริหาร และการตัดสินใจมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง ปัญหาที่ผู้บริหารมักจะประสบ คือ เมื่อต้องการข้อมูล ผู้ดูแลเอกสารไม่สามารถหาเอกสารสำคัญๆ ที่ต้องการพบได้ทันเวลาที่ต้องการใช้ งานบริหารเอกสารจึงจัดได้ว่า เป็นการส่งเสริมและสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานต่างๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการบริหารงานเอกสารของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ซึ่งมี การเปลี่ยนแปลงระบบการบริหารจัดการไปจากเดิม มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการบริหารงานเอกสารด้านต่างๆ

นับตั้งแต่ก่อตั้งสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์จนถึงปัจจุบัน สถาบันมีพัฒนาการความก้าวหน้าในด้านการบริหารงานวิชาการ และการเรียนการสอน โดยมีคณะ/วิทยาลัย 12 แห่ง สำนัก 4 แห่ง หน่วยงานภายในสำนักงานอธิการบดี 8 แห่ง ศูนย์ต่างๆ 5 แห่ง และงานสภาคณาจารย์ 1 แห่ง รวมทั้งหมด 30 หน่วยงาน ด้วยภาระงานที่เพิ่มมากขึ้นย่อมเป็นการแน่นอนที่เอกสารทางราชการจะต้องมีจำนวนมากขึ้น และเพิ่มมากขึ้นเรื่อยๆ ตามวันเวลาที่สถาบันเติบโตขึ้น เช่น เอกสารการก่อตั้งสถาบัน การดำเนินงานรายงานประจำปี รายงานการประชุม หนังสือราชการ หนังสือวารสาร ภาพเหตุการณ์สำคัญ เป็นต้น รวมทั้งพลัดเปลี่ยนหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน ซึ่งอาจจะทำให้การทำงานไม่ต่อเนื่อง ทำให้การบริหารงานสารบรรณโดยเฉพาะระบบการรับ-ส่ง การจัดเก็บ และการทำลายเอกสาร ยังไม่มีประสิทธิภาพที่ดีเพียงพอก่อให้เกิดความยุ่งยากและล่าช้าต่อการปฏิบัติงาน และบางครั้งถึงกับทำให้เกิดการเสียหายแก่ทางราชการ หากไม่มีการแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้นดังกล่าว จะทำให้การบริหารงานสารบรรณทำความยุ่งยากและไม่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

การบริหารงานเอกสารภายในสถาบัน นับตั้งแต่ปีงบประมาณ ๒๕๕๒ เป็นต้นมาสถาบันได้มีการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการจัดการเอกสาร ซึ่งระบบดังกล่าวทำให้งานด้านสารบรรณมีความสะดวกและรวดเร็วมากยิ่งขึ้น สามารถทำการรับและส่งหนังสือผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ได้ สามารถค้นหาหนังสือราชการที่มีการส่งและรับผ่านระบบได้อย่างสะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น อย่างไรก็ตามที่ผ่านมามีการใช้งานระบบเฉพาะผู้ที่เกี่ยวข้องกับการรับและส่งเอกสารระหว่างหน่วยงานและหัวหน้าหน่วยงานเท่านั้น ในส่วนของบุคลากรที่ไม่ได้เกี่ยวข้องกับการรับและส่งเอกสารนั้น ส่วนใหญ่ยังคงต้องมีการทำสำเนาเอกสารพิมพ์ส่งให้กับผู้รับผิดชอบในงานนั้นๆ อยู่ ยังไม่ได้เป็นการลดปริมาณการใช้กระดาษในงานรับและส่งเอกสารได้อย่างแท้จริง รวมทั้งถึงแม้จะมีระเบียบที่ถือปฏิบัติงานเกี่ยวกับการบริหารงานเอกสารร่วมกันทุกหน่วยงานภายในสถาบัน ได้แก่ 1) ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ.2526 และ (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2548 2) ตาราง

การกำหนดประเภทและอายุการเก็บเอกสาร 3) แผนการดำเนินงานของคณะกรรมการจัดระบบ ประเมินคุณ และกำหนดอายุการเก็บเอกสารของสถาบัน 4) พระราชบัญญัติจดหมายเหตุนแห่งชาติ พ.ศ.2556 5) พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ.2540 และ 6) ระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทาง ราชการ พ.ศ.๒๕๔๔ เป็นหลักในการปฏิบัติงานสารบรรณของการถือปฏิบัติในการปฏิบัติงานแล้วก็ตาม แต่ ปัญหาที่เกี่ยวข้องกับงานสารบรรณยังคงเกิดขึ้นอยู่เสมอ และส่วนหนึ่งเกิดจากเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานนั่นเองที่ ไม่นำระเบียบการบริหารงานสารบรรณมาใช้ปฏิบัติ หรือไม่เคร่งครัดต่อระเบียบดังกล่าว รวมทั้งไม่พยายาม พัฒนาการปฏิบัติงานในหน้าที่ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ทำให้เกิดความเสียหายต่อการปฏิบัติงาน กล่าวคือ

1. ทำให้เกิดความล่าช้าในการปฏิบัติต่อเอกสาร
2. ความไม่เป็นระเบียบของการปฏิบัติงานเอกสารที่เกิดจากการจัดขั้นตอนการปฏิบัติต่อเอกสาร
3. ความไม่ถูกต้องของการจัดทำเอกสาร เนื่องจากผู้ปฏิบัติไม่ทราบวิธีปฏิบัติ หรือขาดความรู้ ความสามารถในการจัดทำเอกสารหรือหนังสือราชการ ซึ่งต้องการการเขียนที่สั้นแต่ได้ใจความชัดเจนให้เป็นที่ เข้าใจตรงกันทั้งผู้ส่งและผู้รับ
4. ความเสียหายต่อการปฏิบัติงานในขั้นตอนของการเก็บรักษาเอกสาร ซึ่งทำให้เอกสารสูญหาย หรือการหาเอกสารไม่พบหรือพบแต่ใช้ระยะเวลานาน เมื่อต้องการเอกสารนั้นมาอ้างอิง อันเนื่องมาจากมีการ จัดเก็บเอกสารไม่เป็นระบบหรือไม่มีประสิทธิภาพ
5. ไม่มีการทำลายเอกสารที่จะเป็นต้องเก็บรักษาไว้ ทำให้มีเอกสารมากจนไม่มีเก็บนอกจากกอง ซ้อนๆ กันไว้

ปัญหาต่างๆ เหล่านี้จำเป็นที่จะต้องมีการแก้ไข เพื่อมิให้เป็นอุปสรรคต่อการบริหารงานของสถาบัน ต่อไป เพราะนับวันปัญหาเหล่านี้ก็จะเพิ่มขึ้นตามจำนวนวัน เวลา ที่ผ่านไปทุกขณะ ดังนั้น เพื่อให้การ ดำเนินการบริหารจัดการงานเอกสารของแต่ละหน่วยงานภายในสถาบันเป็นไปในทิศทางเดียวกัน พร้อมทั้งมี การปรับปรุงพัฒนาเป็นไปอย่างต่อเนื่อง ปัญหา ความต้องการ และแนวทางในการแก้ไขปัญหาการบริหารงาน เอกสารของของบุคลากรสายสนับสนุนที่เกี่ยวข้องกับเอกสารแต่ละคนจึงเป็นสิ่งสำคัญ เพราะการศึกษาในเรื่อง ดังกล่าว ของบุคลากรสายสนับสนุนที่เกี่ยวข้องกับเอกสารจะช่วยให้สามารถเปลี่ยนแปลงสถานการณ์ต่างๆ รวมทั้งทำให้ทราบถึงจุดแข็ง จุดอ่อน ของสถาบันว่าจะต้องมีการปรับปรุงในด้านใดบ้าง ตลอดจนบุคลากรสาย สนับสนุนขาดทักษะ ความรู้ความเข้าใจ เพื่อปรับแก้โดยการจัดอบรมให้ความรู้แก่บุคลากรให้มีศักยภาพที่ดี การศึกษาในครั้งนี้ จึงมุ่งเน้นที่จะเสนอปัญหา ความต้องการ และแนวทางในการแก้ไขปัญหาการบริหารงาน เอกสารของหน่วยงานภายในสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ เพื่อชี้ให้เห็นถึงประโยชน์ ตลอดจนปัญหา อุปสรรค รวมถึงแนวทางการดำเนินงานแก้ไขเพื่อที่จะนำข้อมูลที่ได้มาใช้เป็นแนวทางในการนำไปสู่การ วางแผนพัฒนาบุคลากรให้มีการบริหารจัดการงานเอกสารให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงานในอนาคต ให้ดียิ่งขึ้น ตลอดจนเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานได้ตระหนักถึงความสำคัญ รับรู้ เข้าใจกระบวนการบริหารจัดการงาน เอกสารมากขึ้นเพียงใด หรือเอาใจใส่กับการจัดการงานเอกสารของแต่ละหน่วยงานหรือไม่ ตลอดจนจำเป็นที่ จะต้องดำเนินงานบริหารจัดการงานเอกสารที่จะพัฒนาองค์กรไปสู่ความเป็นเลิศได้ในอนาคต

1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัญหาการบริหารงานเอกสารของหน่วยงานภายในสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ การผลิตเอกสาร การรับส่งเอกสาร การจัดเก็บเอกสาร การยืมและการสืบค้นเอกสาร และ การทำลายเอกสาร

2. เพื่อศึกษาความต้องการในการแก้ไขปัญหาการบริหารงานเอกสารของหน่วยงานภายในสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

3. เพื่อนำเสนอแนวทางในการแก้ไขปัญหาการบริหารงานเอกสารของหน่วยงานภายในสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

1.3 ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตของเนื้อหา มุ่งศึกษาปัญหา ความต้องการ และแนวทางในการแก้ไขปัญหาการบริหารงานเอกสารของหน่วยงานภายในสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ด้านการผลิตเอกสาร การรับส่งเอกสาร การเก็บเอกสาร การยืมและสืบทอดเอกสาร และการทำลายเอกสาร

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการศึกษา ได้แก่ บุคลากรสายสนับสนุนที่มีบทบาทหน้าที่เกี่ยวข้องกับการจัดการงานเอกสารของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

3. ขอบเขตด้านเวลา ในการศึกษาปัญหา ความต้องการ และแนวทางในการแก้ไขปัญหาการบริหารงานเอกสารของหน่วยงานภายในสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ จะใช้ระยะเวลาในการศึกษาทั้งสิ้น 6 เดือน ตั้งแต่เดือนมีนาคม - สิงหาคม 2558

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้ทราบถึงปัญหาการบริหารงานเอกสารของหน่วยงานภายในสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ การผลิตเอกสาร การรับส่งเอกสาร การจัดเก็บเอกสาร การยืมและการสืบทอดเอกสาร และการทำลายเอกสาร

2. ได้ทราบถึงความต้องการในการแก้ไขปัญหาการบริหารงานเอกสารของหน่วยงานภายในสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

3. ผลการศึกษาที่ได้จะถูกนำเสนอ เพื่อเป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาการบริหารงานเอกสารของหน่วยงานภายในสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ซึ่งจะนำไปสู่การบริหารจัดการงานเอกสารให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นต่อไป

บทที่ 2

การทบทวนเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาปัญหา ความต้องการ และแนวทางในการแก้ไขปัญหาการบริหารงานเอกสารของหน่วยงานภายในสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ครั้งนี้ ผู้วิจัยเสนอเอกสารวิจัยที่เกี่ยวข้องตามลำดับ ดังนี้

1. โครงสร้างของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
2. ประวัติความเป็นมาของงานสารบรรณ
3. หลักการและแนวคิดเรื่องการจัดการเอกสารขององค์กร
4. สภาพปัญหาการบริหารงานเอกสารของหน่วยงานภายในสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
5. การบริหารงานเอกสาร
 - 5.1 ด้านการผลิตเอกสาร
 - 5.2 ด้านการรับส่งเอกสาร
 - 5.3 ด้านการจัดเก็บเอกสาร
 - 5.4 ด้านการยืมและการสืบค้นเอกสาร
 - 5.5 ด้านการทำลายเอกสาร
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. โครงสร้างของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ได้รับการสถาปนาอย่างเป็นทางการเมื่อวันที่ 1 เมษายน 2509 โดยถือกำเนิดจากแนวพระราชดำริของพระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดชฯ ที่สนพระราชหฤทัยในเรื่องการพัฒนาเศรษฐกิจ ซึ่งในช่วง พ.ศ. 2503 ประเทศไทยต้องเผชิญกับปัญหาการเปลี่ยนแปลงทั้งทางด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม และการเมืองภายในและภายนอกประเทศอย่างหนัก ประกอบกับเป็นช่วงเวลาที่ประเทศต้องการกำลังคนซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญในการพัฒนาประเทศ พระองค์ท่านทรงตระหนักถึงภาวะขาดกำลังคนและทรงเห็นถึงความจำเป็นในการผลิตทรัพยากรบุคคลที่มีความรู้ความสามารถ เพื่อนำวิชาความรู้มาร่วมกันพัฒนาประเทศชาติให้มีความเจริญทัดเทียมกับนานาอารยประเทศ

สถาบันได้แบ่งส่วนราชการภายในเพื่อการบริหารไว้ ดังต่อไปนี้

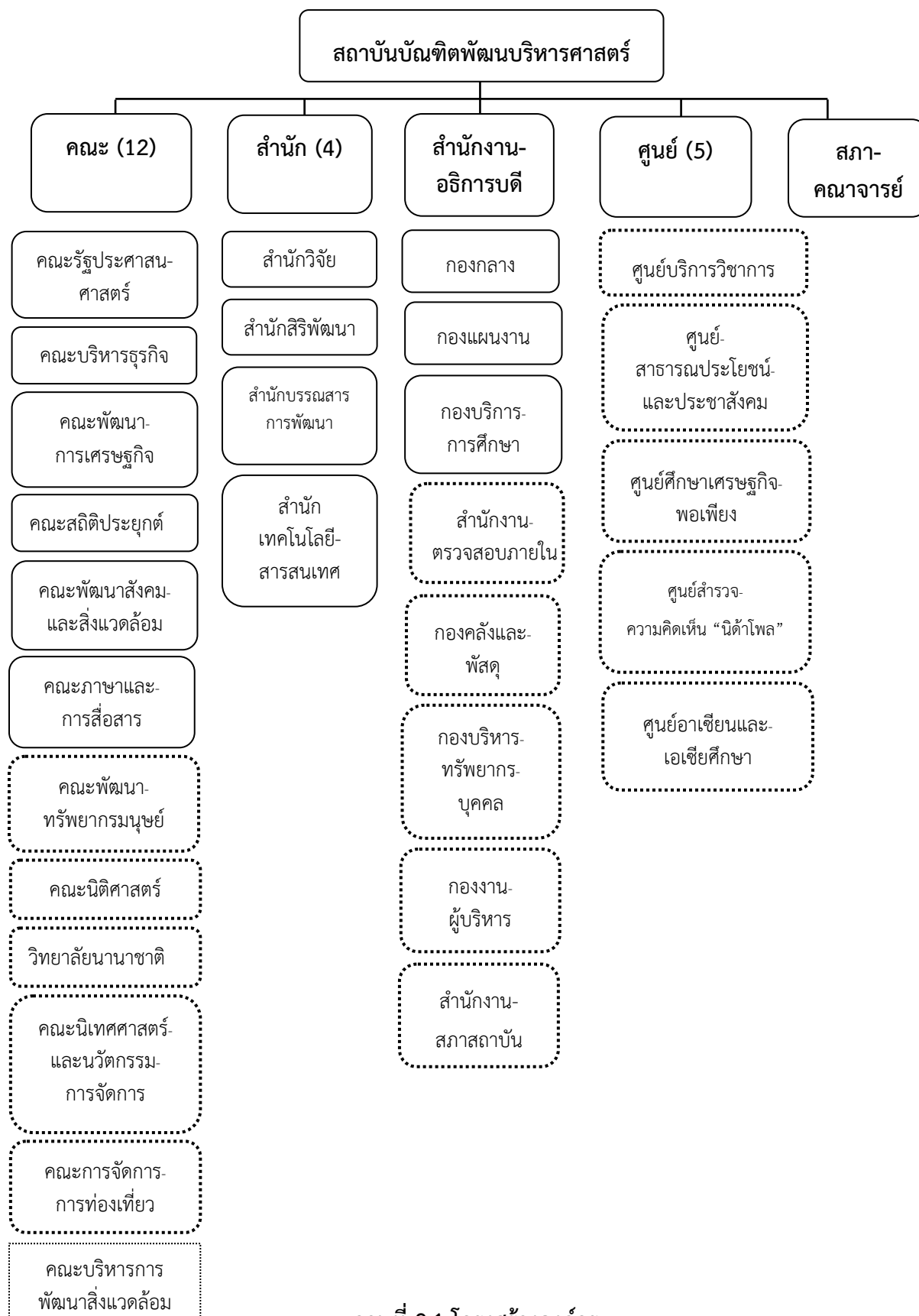
1. คณะ (12 คณะ) ได้แก่ คณะรัฐประศาสนศาสตร์ คณะบริหารธุรกิจ คณะพัฒนาการเศรษฐกิจ คณะสถิติประยุกต์ คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม คณะภาษาและการสื่อสาร คณะพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ คณะนิติศาสตร์ คณะการจัดการการท่องเที่ยว คณะนิเทศศาสตร์และนวัตกรรมการจัดการ วิทยาลัยนานาชาติ และคณะบริหารการพัฒนาสิ่งแวดล้อม
2. สำนัก (4 สำนัก) ได้แก่ สำนักวิจัย สำนักสรีรพัฒนา สำนักบรรณสารการพัฒนา และสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ
3. สำนักงานอธิการบดี (8 หน่วยงาน) ได้แก่ กองกลาง กองแผนงาน กองบริการการศึกษา สำนักงานตรวจสอบภายใน กองคลังและพัสดุ กองบริหารทรัพยากรบุคคล กองงานผู้บริหาร และสำนักงานสภาสถาบัน

4. ศูนย์ (5 ศูนย์) ได้แก่ ศูนย์บริการวิชาการ ศูนย์สาธารณประโยชน์และประชาสังคม ศูนย์ศึกษาเศรษฐกิจพอเพียง ศูนย์สำรวจความคิดเห็นฯ นิติ์าโพล และศูนย์อาเซียนและเอเชียศึกษา

5. สภาคณาจารย์

หน่วยงานภายในสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ทุกส่วนงานจะกำหนดให้มีงานธุรการอยู่ภายใต้ส่วนราชการนั้นๆ ซึ่งมีภาระหน้าที่ที่สำคัญในการดำเนินงานด้านงานสารบรรณ หรือมีหน้าที่บริหารงานเอกสารของคณะ/สำนัก/กองนั้นๆ แสดงให้เห็นว่างานสารบรรณ หรือการบริหารงานเอกสารมีความสำคัญต่อระบบการบริหารของสถาบันเป็นอย่างยิ่ง

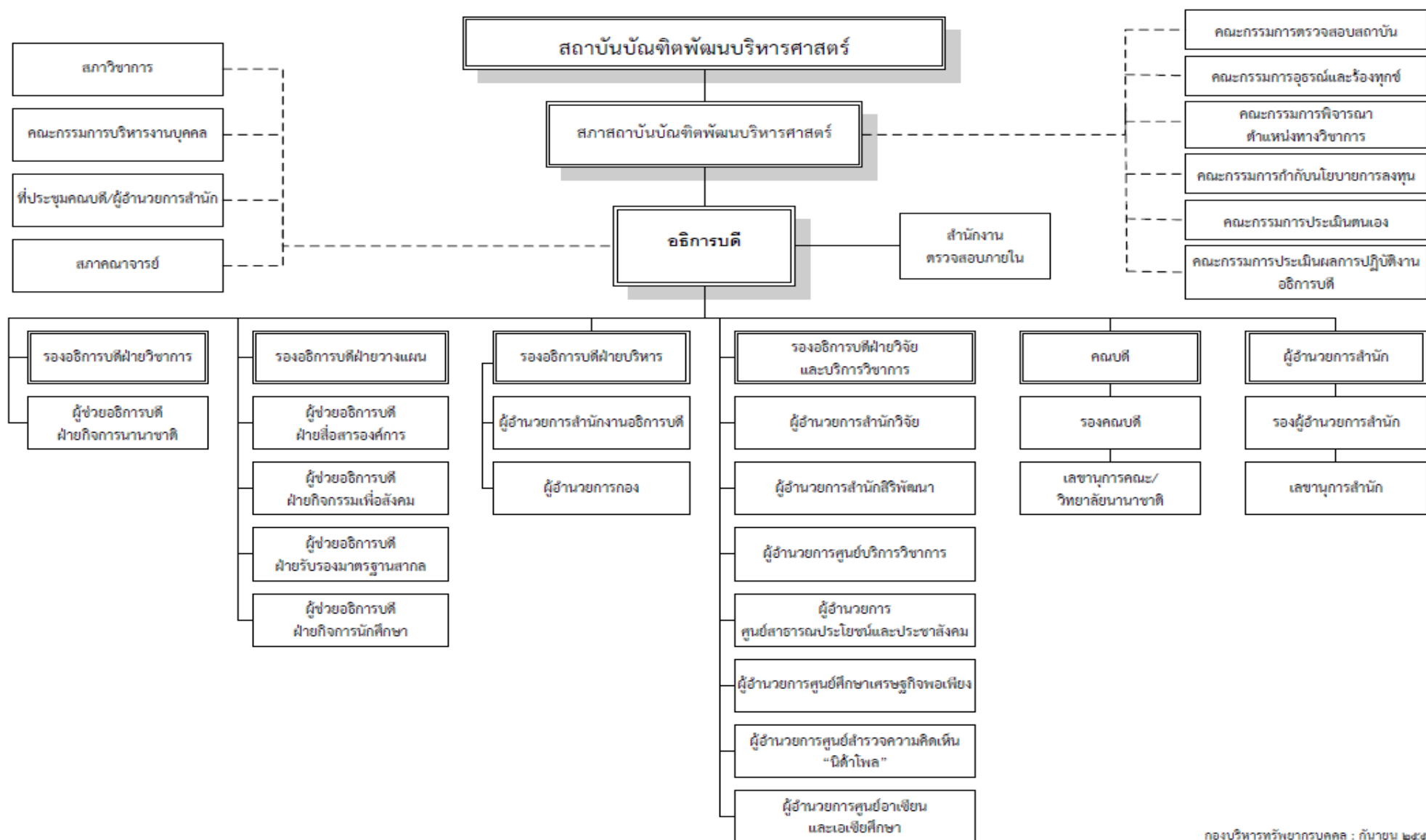
โครงสร้างองค์กร และโครงสร้างการบริหาร



ภาพที่ 2.1 โครงสร้างองค์กร

(ที่มา : กองบริหารทรัพยากรบุคคล มิถุนายน 2557)

หมายเหตุ - - - - เส้นประเป็นหน่วยงานที่จัดตั้งโดยคำสั่งสภาสถาบัน/ข้อบังคับสภาสถาบัน



กองบริหารทรัพยากรบุคคล : กันยายน ๒๕๕๖

ภาพที่ 2.2 โครงสร้างการบริหาร

2. ประวัติความเป็นมาของงานสารบรรณ

2.1 พัฒนาการงานสารบรรณของโลก งานสารบรรณเป็นงานเก่าแก่ของสังคมโลกที่มีปรากฏมานานกว่า 5,000 ปี และมีพัฒนาการเป็นลำดับตามการเปลี่ยนแปลงของสังคม วัฒนธรรม การเมือง การศึกษา เศรษฐกิจ วิทยาการ และเทคโนโลยี

เมื่อมนุษย์ยังไม่รู้จักการเขียน การจดจำเรื่องราว กฎระเบียบและสัญญา และการถ่ายทอดสิ่งที่จดจำโดยผู้ที่ได้รับมอบหมาย เป็นวิธีการดั้งเดิมที่กล่าวมาแล้ว การใช้เชือกสร้างเป็นปมต่างๆ เพื่อแทนจำนวนเงินและสถิติ และแปลความหมายจากแบบปมที่ผูกโดยผู้รับผิดชอบเป็นวิธีการงานสารบรรณแบบดั้งเดิมอีกแบบหนึ่ง (Duranti. 1989 : 3)

แนวคิดและวิธีการทำงานสารบรรณแบบดั้งเดิมได้เปลี่ยนแปลงเมื่อมนุษย์เริ่มรู้จักการเขียนในสมัยสุเมเรียนจากการศึกษาหลักฐานต่างๆ ไม่ซับซ้อนและมีความจำกัดในแง่ของขอบเขต เทคนิค วิธีการ และการบริการงานสารบรรณในช่วงนี้มุ่งตอบสนองความต้องการของเจ้าของเอกสารเพื่อการบริหารงาน ด้วยเหตุนี้งานสารบรรณจึงมีอยู่เฉพาะในหน่วยงานที่จัดทำเอกสาร ซึ่งส่วนใหญ่จะอยู่ในความครอบครองของผู้ครองนคร พระ ขนชั้น ผู้ปกครอง ขุนนาง และผู้รับผิดชอบในการจัดทำและเก็บรักษาเอกสาร ซึ่งมักเรียกว่า “The keeper of records” ผู้ที่ทำหน้าที่นี้จะมีตำแหน่งที่สูง และแต่งตั้งจากผู้ที่มีความรู้ความสามารถ (สมสรวง พฤติกุล. 2539 : 121)

ในยุคคลาสสิก งานสารบรรณมีการพัฒนาเจริญก้าวหน้ามาก หน่วยงานเกือบทุกแห่งมีศูนย์เก็บรักษาเอกสารทั้งที่กำลังใช้อยู่ (current records) และเอกสารประวัติศาสตร์ที่สิ้นกระแสใช้แล้ว (historical records) และเป็นที่นิยมนำมาใช้คำว่า “archives” (ภาษาไทยใช้ว่า “จดหมายเหตุ” ซึ่งเป็นที่นิยมใช้อย่างกว้างขวางตราบเท่าทุกวันนี้)

งานสารบรรณมีการพัฒนาสูงสุดในอาณาจักรโรมัน ในสมัยนี้เอกสารมิได้จัดทำเพื่อให้ใช้เฉพาะเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเท่านั้น แต่ให้ประชาชนได้มีโอกาสใช้หรือทำสำเนาได้ งานสารบรรณจึงมีความสำคัญยิ่งขึ้นเพราะนอกจากจะตอบสนองต่อความต้องการของเจ้าของผู้ผลิตเอกสารแล้ว ยังต้องตอบสนองต่อความต้องการของสังคมด้วย ในช่วงนี้ แบบเอกสาร (documentary form) ซึ่งในที่นี้หมายถึงเนื้อหาของเรื่อง (content) และแก่น (context) ที่บอกแหล่งที่มาและการใช้โครงสร้าง และข้อมูลที่เป็นองค์ประกอบของเอกสารแต่ละชิ้น แบบเอกสารได้เข้ามามีบทบาทสำคัญ และกลายเป็นส่วนหนึ่งของงานสารบรรณ

แนวคิดเรื่องงานสารบรรณได้ค่อยๆ เปลี่ยนแปลงได้ตามลำดับ ในช่วงคริสต์ศตวรรษที่ 12 – 13 มีการยอมรับว่างานสารบรรณเป็นงานที่ต้องอาศัยความรู้และทักษะ จึงมีการเปิดสอนวิชางานสารบรรณในมหาวิทยาลัยในประเทศต่างๆ ในทวีปยุโรป แนวคิดเรื่องการประเมินคุณค่าเอกสาร เพื่อเลือกเอกสารที่มีคุณค่าเก็บ และคัดเอกสารที่ไม่มีคุณค่าทำลายได้เกิดขึ้นในช่วงเดียวกัน แต่วิธีการประเมินคุณค่าเอกสารยังเป็นแบบง่าย ๆ

เมื่อบ้านเมืองมีความเป็นประชาธิปไตย แนวคิดเรื่องเสรีภาพข้อมูลข่าวสารได้เข้ามามีบทบาทในการพัฒนางานสารบรรณให้มีความก้าวหน้าทุกหน่วยงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งส่วนราชการต้องมีการจัดเก็บรักษาเอกสาร อันเป็นหลักฐานการทำงานอย่างมีระบบเป็นระเบียบ พร้อมทั้งมีเครื่องมือเพื่อให้ค้นคืนเอกสารได้ การประเมินคุณค่าเอกสารมีความสำคัญ มีความจำเป็นและเป็นระบบมากขึ้น

ในช่วงยุคใหม่ แนวคิดการพัฒนางานสารบรรณได้เปลี่ยนไปตามการพัฒนาระบบราชการ การจัดทำและเก็บรักษาเอกสารกลายเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารราชการ และมีความสัมพันธ์อย่างใกล้ชิดกับกิจกรรมของบุคคลและหน่วยงานนั้นๆ เพื่อให้มีศูนย์กลางในการจัดและเก็บรักษาเอกสารราชการของหน่วยงานโดยตรงและเป็นระบบ จึงมีการจัดตั้งหน่วยงานเก็บรักษาเอกสารกลางในส่วนราชการของรัฐ โรงพยาบาล มหาวิทยาลัย ธนาคาร และองค์การกุศล เพื่อทำหน้าที่รวบรวมเก็บรักษาต้นฉบับ (ที่ถูกต้องตามกฎหมาย) รวมทั้งจำแนกและจัดทำดัชนี

ความเติบโตของหน่วยงานเก็บรักษาเอกสารกลางเป็นผลต่อเนื่อง ทำให้มีการพัฒนาหลักและทฤษฎีการจัดเก็บเอกสาร และได้มีการจัดพิมพ์สิ่งพิมพ์ที่ให้ความรู้เกี่ยวกับการจัดทำ การเก็บและค้นคืน และการดูแลรักษาเอกสารออกเผยแพร่ในระยะแรกสิ่งพิมพ์ที่ออกมามักใช้ชื่อ “archives” ซึ่งในสมัยนั้นคำนี้มีความหมายรวมถึงเอกสารทั่วไปด้วย

ในช่วงการปฏิวัติฝรั่งเศสเกิดการตื่นตัวเรื่องการรักษาเอกสารราชการเก่าๆ เพื่อให้สาธารณชนได้ใช้ จึงมีการรวบรวมเอกสารราชการเก่าๆ ที่อยู่กระจัดกระจายมาเก็บรักษาไว้ จึงเป็นครั้งแรกที่มีการจัดตั้งหอจดหมายเหตุแห่งชาติ เพื่อทำหน้าที่รวบรวม เก็บรักษา และจัดบริการให้ใช้เอกสารที่รวบรวมไว้ ผลที่เกิดขึ้นต่อมาคือแนวคิดจดหมายเหตุสมัยใหม่ตามแบบอย่างของประเทศฝรั่งเศสได้แพร่กระจายไปทั่วโลกเกือบทุกประเทศในทวีปยุโรป มีการจัดตั้งหอจดหมายเหตุแห่งชาติขึ้นเป็นครั้งแรกในช่วงนี้ เมื่อประเด็นความสนใจมุ่งมาที่เอกสารประวัติศาสตร์ ความสนใจในการดูแลรักษาเอกสารที่ยังอยู่ระหว่างกระแสการใช้ลดน้อยลงและยกให้เป็นภาระแก่เฉพาะผู้ที่สนใจ จึงกลายเป็นยุคที่งานบริหารจดหมายเหตุแยกออกจากงานสารบรรณอย่างชัดเจน อิทธิพลของแนวคิดนี้เผยแพร่ไปทั่วโลก และในหลายประเทศยังยึดแนวคิดนี้อยู่ตราบนานเท่านาน

เรื่องมีการฟื้นฟูงานสารบรรณอีกครั้งในช่วงกลางคริสต์ศตวรรษที่ 20 ในแถบทวีปอเมริกาเหนือ โดยเฉพาะอย่างยิ่งประเทศสหรัฐอเมริกา เนื่องจากการเพิ่มปริมาณเอกสารราชการทำให้เกิดความยุ่งยากในการนำเอกสารมาใช้ในการบริหารงาน รัฐบาลกลางจึงหันมาสนใจแสวงหาสาเหตุของปัญหาและคิดค้นหาวิธีการที่จะจัดการเอกสารอย่างมีประสิทธิภาพ จึงมีการแต่งตั้งคณะกรรมการและอนุกรรมการชุดต่างๆ ทำหน้าที่ศึกษาและทำรายงานเสนอต่อรัฐบาล คณะกรรมการชุดสำคัญที่ควรกล่าวถึง คือ คณะกรรมการฮูเวอร์ชุดแรก และชุดที่ 2 (The First and Second Hoover Commission) ผลจากการเสนอรายงานของคณะกรรมการฮูเวอร์ที่มีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนแปลงงานสารบรรณตราบนานเท่านานนี้ คือ การให้หอจดหมายเหตุมีหน้าที่ในการบริหารงานสารบรรณด้วย และผลที่เกิดขึ้นต่อมาคือการนำทฤษฎีวงจรชีวิตเอกสาร (records life cycle) มาเป็นหลักในการจัดการเอกสาร และเป็นครั้งแรกที่มีการใช้คำ “การจัดการเอกสาร” (records management) ซึ่งต่อมา

นิยมใช้กันทั่วไป ในหลายประเทศได้นำหลักการจัดการเอกสารตามทฤษฎีวงจรชีวิตเอกสารมาผสมผสานกับงานสารบรรณแบบดั้งเดิม

งานสารบรรณหรืองานจัดการเอกสารได้พัฒนาจนเป็นที่รับรองให้เป็นอาชีพหนึ่งของสังคมในประเทศพัฒนาแล้ว เมื่อมีการรวมกลุ่มบุคลากรผู้รับผิดชอบงานการจัดการเอกสารทำให้เกิดสมาคมวิชาชีพการจัดการเอกสารขึ้นในหลายๆ ประเทศ และเป็นแรงผลักดันให้สถาบันการศึกษาบางแห่งเปิดสอนหลักสูตรการจัดการเอกสาร และ/หรือการบริหารงานจดหมายเหตุในระดับปริญญา

เมื่อไม่นานมานี้นับตั้งแต่ได้มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการทำงานประจำวัน รวมทั้งใช้ในการสื่อสารระหว่างกัน ผลที่เกิดขึ้นคือมีเอกสารรูปแบบใหม่ที่เรียกว่า “เอกสารอิเล็กทรอนิกส์” (electronic records) เกิดขึ้น แต่เนื่องจากเอกสารอิเล็กทรอนิกส์มีคุณลักษณะแตกต่างจากเอกสารแบบดั้งเดิมโดยเฉพาะอย่างยิ่งลักษณะทางกายภาพ ทำให้ไม่สามารถมองเห็นรูปลักษณะของเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ได้ด้วยตาเปล่า นอกจากต้องใช้เครื่อง (ฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์) ดังนั้นเทคนิคและวิธีการดั้งเดิมที่เคยใช้ในการจัดการเอกสารที่บันทึกบนกระดาษไม่สามารถนำมาใช้ในการจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตั้งแต่การผลิต การรับ – ส่ง การลงทะเบียน การประทับตรา รับ การบันทึกความเห็น การใช้ การจัดเอกสารเข้าแฟ้ม การประเมินคุณค่าและการทำลายเอกสาร นอกจากนี้การเปลี่ยนแปลง แก้ไข ลบ ขูด ชีต เพิ่มข้อมูลในเอกสารอิเล็กทรอนิกส์สามารถกระทำได้ง่ายไร้ร่องรอย จึงยิ่งเพิ่มความซับซ้อนในการจัดการมากยิ่งขึ้น ตลอดระยะเวลาที่ผ่านมาไม่นานนี้ นักวิชาการและผู้ปฏิบัติงานในวิชาชีพได้ร่วมมือกันแสวงหาวิธีการที่เหมาะสมที่สามารถนำมาใช้ในการจัดการเอกสารทั้งแบบดั้งเดิมและเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ ทุกวันนี้ เรื่อง “การจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์” และ “ผลกระทบของเทคโนโลยีสารสนเทศต่องานสารบรรณ” จึงเป็นหัวข้อการอภิปรายที่นักวิชาการและผู้ปฏิบัติงานในวงวิชาชีพสนใจ และหน่วยงานสารบรรณหลายแห่งในประเทศพัฒนาแล้ว กำลังศึกษาวิจัยแนวทางใหม่ในการจัดการเอกสาร จึงเป็นหน้าที่ของทุกหน่วยงานสารบรรณที่ต้องติดตามแนวคิดใหม่ๆ และความเคลื่อนไหวในวิชาการจัดการ เพื่อจะได้นำมาประยุกต์ใช้กับงานสารบรรณของหน่วยงาน (สมสรวง พฤติกุล. 2539 : 124)

2.2 พัฒนาการงานสารบรรณของไทย ในประเทศไทย “งานสารบรรณ” หรืองานจัดทำและเก็บรักษาเอกสารเป็นงานเก่าแก่ที่มีมานานแล้ว แต่เป็นที่น่าเสียดายที่ปัจจุบันนี้เอกสารโบราณอันเป็นหลักฐานสำคัญแทบจะไม่มีเหลือให้ศึกษาด้วยสาเหตุต่างๆ ดังนั้นการศึกษาค้นคว้าเพื่อศึกษาระบบงานสารบรรณของไทยในอดีตตั้งแต่สมัยสุโขทัยจนถึงสมัยรัตนโกสินทร์ตอนต้น จึงอาศัยการศึกษาข้อมูลจากเอกสารที่เกี่ยวข้องหนังสือไทยโบราณ ระบบงานสารบรรณของไทยมีหลักฐานแน่นอนชัดเจนให้ศึกษาตั้งแต่สมัยพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว (รัชกาลที่ 5) เป็นต้นมาโดยเฉพาะอย่างยิ่งเอกสารราชการของกระทรวงต่างๆ ที่จัดทำขึ้นในรัชสมัยรัชกาลที่ 5 (ช่วง พ.ศ. 2411 - 2453) ที่ยังเหลืออยู่และได้จัดเก็บเป็นเอกสารจดหมายเหตุ ณ หอจดหมายเหตุแห่งชาติของไทย สังกัดกรมศิลปากร หนังสือราชการของกระทรวง ทบวง กรม ต่างๆ กฎและระเบียบ ตลอดจนสิ่งพิมพ์ที่เกี่ยวข้องกับงานสารบรรณที่ยังมีอยู่และสามารถค้นได้

การจัดทำเอกสาร หากวิเคราะห์ถึงการจัดทำเอกสารของชาวไทยโบราณ พบว่า มีความจำกัดทั้งจำนวน รูปแบบและสถานที่จัดทำ และต้องใช้เทคนิคและวิธีการเฉพาะ ดังนั้นผู้ที่สามารถจัดทำเอกสารได้ต้องทั้งอ่านออกและเขียนหนังสือได้ ตลอดจนมีความรู้ ทักษะและประสบการณ์ในเรื่องการจัดทำเอกสารโบราณ

การจัดเก็บและรักษา คนไทยสมัยโบราณรู้คุณค่าและจากการศึกษาเรื่องราวเกี่ยวกับงานสารบรรณของไทยแบบโบราณสามารถสรุปลักษณะและประเด็นที่น่าสนใจเกี่ยวกับงานสารบรรณไทยสมัยโบราณได้ ดังนี้

ลักษณะของหนังสือไทยโบราณ ชาวไทยรู้จักใช้หนังสือเป็นสื่อในการสื่อความหมายและติดต่อสื่อสารกันมาแต่โบราณ ลักษณะของหนังสือไทยโบราณตั้งแต่สมัยสุโขทัยจนถึงสมัยรัตนโกสินทร์ตอนต้น เป็นหนังสือที่บันทึกลงวัตถุต่างๆ เช่น ศิลา เปลือกไม้ แผ่นไม้ หนังสือสัตว์ และใบลาน ในกรณีหนังสือราชการ (หนังสือที่ใช้ในราชการ) นิยมใช้กระดาษทำจากเปลือกหรือเยื่อไม้ (ก่องแก้ว วีระประจักษ์. 2533 : 95) เห็นความสำคัญของการสงวนรักษาเอกสารจึงมีการจัดเก็บรักษาเอกสารตั้งแต่เริ่มจัดทำด้วยวิธีการต่างๆ เช่น มีการห่อหุ้มเอกสารแต่ละเล่มด้วยผ้าหรือบรรจุในกล่องที่ทำขึ้น โดยเฉพาะก่อนนำมาเก็บในตู้เก็บเอกสารแบบโบราณที่ปิดมิดชิดทุกด้านเพื่อป้องกันฝุ่นและแมลงเข้าไป มีการจัดทำป้ายชื่อเอกสารทุกชั้น ตัวอย่างเช่น มีไม้พันชักเป็นสลากบอกชื่อแต่ละชั้น

ผู้รับผิดชอบการจัดทำและเก็บรักษาเอกสาร เมื่อวิเคราะห์ถึงบทบาทและหน้าที่ของผู้ที่ดำรงตำแหน่ง “อาลักษณ์” ในสมัยโบราณพบว่า มีบทบาทและหน้าที่ทำนองเดียวกับ The keeper of records ในสมัยอารยธรรม ซึ่งเทียบได้กับตำแหน่ง “ผู้จัดการเอกสาร” (records manager) ที่มีอยู่ในหลายๆ ประเทศในปัจจุบัน ดังนั้นจึงกล่าวได้ว่าสมัยโบราณงานสารบรรณมีความสำคัญอย่างยิ่ง ผู้รับผิดชอบงานสารบรรณจึงได้รับตำแหน่งสูง และคัดเลือกจากผู้มีความรู้ความสามารถ

งานสารบรรณของไทยเริ่มเปลี่ยนแปลงในช่วงรัชสมัยพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว เพื่อให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงการบริหารราชการแผ่นดิน อิทธิพลของวิทยาการใหม่ๆ จากประเทศตะวันตก จากการศึกษาวิเคราะห์ข้อมูล เอกสาร และหลักฐานต่างๆ พบว่า งานสารบรรณในช่วง รัชสมัยพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว มีลักษณะเด่นในเรื่องต่าง ๆ ดังนี้ (สมสรวง พฤติกุล. 2539 : 30)

1. ลักษณะของเอกสาร นับตั้งแต่มีการนำเข้ากระดาษฝรั่ง (กระดาษที่ผลิตและส่งมาจากต่างประเทศ) ในรัชสมัยพระบาทสมเด็จพระนั่งเกล้าเจ้าอยู่หัว เอกสาร/หนังสือบันทึกบนกระดาษไทย และวัสดุชนิดอื่น ๆ เกือบหาไม่ได้เลย เนื่องจากการเขียนลายลักษณ์บนกระดาษฝรั่งไม่ยุ่งยากซับซ้อน และไม่ต้องใช้เทคนิคเฉพาะ อีกทั้งกระดาษฝรั่งมีลักษณะเป็นแผ่นขนาดเท่ากัน และมีเส้นบรรทัดทำให้ใช้สะดวก

2. ระบบการจัดจำแนกและเก็บเอกสาร ในช่วงรัชสมัยพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว ระบบการจัดจำแนกและเก็บเอกสารราชการเป็นระบบง่ายๆ เอกสารที่ได้ใช้ในการดำเนินงานแล้วจะนำมาวางเรียงตามกลุ่มกิจกรรมของหน่วยงานในช่องรังผึ้งและนำมารวมเข้าแฟ้มแข็งที่ออกแบบไว้เฉพาะเมื่อครบปี โดยจัดเรียงเอกสารในแฟ้มตามลำดับวันเดือนปี

เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงการปกครองประเทศในปี พ.ศ. 2475 งานสารบรรณแบบดั้งเดิมได้เปลี่ยนแปลงอีกครั้งหนึ่ง เพื่อให้สอดคล้องกับระบบบริหารราชการแผ่นดินแบบใหม่ แต่ด้วยเหตุผลหลายๆ ประการ เช่น การขาดแคลนบุคลากรที่มีความรู้ความเข้าใจถึงงานสารบรรณอย่างแท้จริงในการเป็นผู้นำและผู้ปฏิบัติ การให้ความสำคัญของงานสารบรรณน้อยลง ทำให้สถานภาพ คุณค่า และบทบาทของงานสารบรรณ (หน่วยงาน) ลดน้อยลงจนกระทั่งงานสารบรรณได้กลายเป็นเพียงงานประเภทหนึ่งที่มีระบบงานไม่ยุ่งยากซับซ้อนและใครๆ ก็ทำได้ และงานสารบรรณจึงมักถูกจัดให้อยู่รวมเป็นงานเพียงส่วนหนึ่งของธุรการหรืองานบริหารทั่วไป

นอกจากอิทธิพลของ “การจัดการเอกสาร” ตามแนวคิดของชาวอเมริกันที่ติดมากับข้าราชการและนักวิชาการที่รับการศึกษาในสาขาวิชาต่างๆ จากสถาบันการศึกษาในประเทศสหรัฐอเมริกา ในช่วงกลางและปลายศตวรรษที่ 20 และอิทธิพลจากตำราวิชาการที่เป็นแนวคิดของชาวอเมริกัน

สภาพดังกล่าวข้างต้นหากไม่มีแก้ไข ปัญหาที่เคยเกิดขึ้น เช่น ไม่มีพื้นที่สำหรับเก็บเอกสาร หาเอกสารไม่พบ ทุกหน่วยงาน หรือหลายหน่วยงานภายในส่วนราชการเดียวกันเก็บเอกสารซ้ำซ้อน แต่ไม่มีหน่วยงานใดมีเอกสารชุดนั้นสมบูรณ์สุด จะยังคงมีอยู่ในทุกหน่วยงาน

ในอนาคตอันใกล้ งานสารบรรณยิ่งจะมีความสำคัญต่อสังคมไทยมากขึ้นเพราะความตื่นตัวของสาธารณชนในเรื่องการรับรู้ข้อมูลข่าวสารราชการ และการที่ประชาชนเข้ามาที่เผยแพร่กว้างขวางในประเทศไทย ทำให้งานสารบรรณแบบดั้งเดิมของไทยที่มีต้นแบบและแนวคิดมาจากประเทศแถบยุโรป ได้ถูกกลืนหายไปหรือลดความสำคัญลงไป ลักษณะเด่นของงานสารบรรณโดยเฉพาะอย่างยิ่งระบบทะเบียนและแบบเอกสารกลายเป็นกิจกรรมที่ไม่มีความสำคัญ ในขณะที่กิจกรรมการจำแนกและเก็บเอกสารตามระบบการจัดหมวดหมู่ตามหัวเรื่องที่กำหนดได้ถูกขูให้เป็นหัวใจสำคัญของงานสารบรรณ ดังนั้นความสนใจจึงเน้นเรื่องการจัดจำแนกและเก็บเอกสาร จนเป็นที่เข้าใจกันโดยทั่วไปว่า งานสารบรรณ คือ งานจัดจำแนกและเก็บเอกสาร ความเข้าใจนี้ยังคงอยู่ตราบนานเท่านาน มีส่วนร่วมในการตรวจสอบ “ความโปร่งใส” ในการทำงานของส่วนราชการ ความเจริญก้าวหน้าของเทคโนโลยีสารสนเทศ จะเป็นแรงเสริมที่กระตุ้นให้ทุกส่วนราชการหาวิธีการจัดการเอกสารที่มีประสิทธิภาพ และให้มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยในการทำงานสารบรรณ ขณะนี้มีสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาหลายแห่งเตรียมการเปิดสอนวิชาชีพนี้ในระดับปริญญาจึงคาดการณ์ว่าในไม่ช้าไม่นานงานสารบรรณในประเทศไทยจะพัฒนาในทางที่ดีขึ้น (สมสรวง พฤติกุล. 2539 : 126)

สรุปได้ว่างานสารบรรณมีการพัฒนามาตลอด 5,000 ปี และมีการพัฒนาตามความเปลี่ยนแปลงของสังคม และเทคโนโลยี โดยเฉพาะการพัฒนางานสารบรรณในประเทศไทยมีการพัฒนาอย่างรวดเร็ว โดยนำเทคโนโลยีใหม่ๆ และมีการจัดทำเป็นระบบระเบียบมากขึ้น จนสามารถทำให้งานสารบรรณในประเทศไทยมีระบบที่ทันสมัยและมีการพัฒนาที่ดีขึ้น

3. หลักการและแนวคิดเรื่องการจัดการเอกสารขององค์กร

3.1 ความสำคัญของเอกสาร

เอกสารเป็นทรัพยากรขององค์กรที่สำคัญทั้งต่อองค์กร ต่อบุคคล และต่อสังคม ในด้านต่างๆ ดังนี้

1. เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการบริหารงานและสนับสนุนให้การปฏิบัติงานของหน่วยงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล
2. เป็นหลักฐานแสดงภารกิจ ประวัติ พัฒนาการในการดำเนินงานและการวางแผนพัฒนาหน่วยงาน
3. เป็นหลักฐานอ้างอิงในการคุ้มครองสิทธิของหน่วยงานและบุคคล
4. เป็นหลักฐานการดำเนินการกิจและกิจกรรมของหน่วยงานและเป็นพยานเอกสารที่แสดงความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานที่ประชาชนสามารถตรวจสอบได้
5. เป็นแหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (primary sources) สำหรับการศึกษาค้นคว้าและวิจัยในด้านต่างๆ เช่น การเมือง เศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม
6. เป็นมรดกทางวัฒนธรรมและภูมิปัญญา

3.2 ประเภทของเอกสาร

เอกสารของหน่วยงานหนึ่งๆ สามารถจำแนกประเภทได้หลายลักษณะ โดยพิจารณาจากวัตถุประสงค์ของการจัดกลุ่ม ดังนี้

1. แบ่งตามลักษณะทางกายภาพ สามารถจำแนกได้เป็น
 - 1.1 เอกสารประเภทลายลักษณ์อักษร คือ เอกสารที่สื่อข้อความโดยลายลักษณ์อักษรไม่ว่าจะเขียนด้วยมือหรือพิมพ์ด้วยระบบการพิมพ์ลงบนวัสดุรูปแบบต่างๆ เช่น ใบบอก สารตรา หนังสือโต้ตอบ เอกสารการประชุม เป็นต้น
 - 1.2 เอกสารประเภทโสตทัศนวัสดุ คือ เอกสารที่สื่อโดยเสียงหรือภาพ เช่น ภาพถ่าย วิดีทัศน์ เทปเสียง โปสเตอร์ และบัตรอวยพร
 - 1.3 เอกสารประเภทแผนที่ และแผนผัง
 - 1.4 เอกสารประเภทวัสดุคอมพิวเตอร์ คือ เอกสารที่บันทึกข้อมูลและค้นคืนด้วยเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์
2. แบ่งตามลักษณะขององค์การ สามารถจำแนกได้เป็น
 - 2.1 เอกสารหน่วยงานของรัฐ ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2548 เรียกว่า “หนังสือราชการ” หมายถึง เอกสารที่เป็นหลักฐานในราชการ ได้แก่
 1. หนังสือภายนอก
 2. หนังสือภายใน
 3. หนังสือประทับตรา
 4. หนังสือสั่งการ
 5. หนังสือประชาสัมพันธ์
 6. หนังสือที่เจ้าหน้าที่ทำขึ้นหรือรับไว้เป็นหลักฐานในราชการ

2.2 เอกสารหน่วยงานภาคเอกชน โดยทั่วไปประกอบด้วยบันทึก รายงานสั้น จดหมายธุรกิจ จดหมายแสดงไมตรีจิต เอกสารการประชุม เอกสารการประชุมประชาสัมพันธ์

3. แบ่งตามความสำคัญ สามารถจำแนกได้เป็น

3.1 เอกสารที่ไม่สำคัญ คือ เอกสารที่ได้รับมาแต่ไม่เกี่ยวข้องกับภารกิจหรือกิจกรรมหลักโดยตรงของหน่วยงานนั้นๆ เช่น จดหมายประชาสัมพันธ์กิจกรรมขององค์กร

3.2 เอกสารที่มีประโยชน์ คือ เอกสารที่จัดทำขึ้นหรือรับไว้เพื่อใช้ประโยชน์ในกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่ง หรือช่วงระยะใดระยะหนึ่ง เมื่อใช้เสร็จแล้วก็หมดความสำคัญ เช่น บันทึกขอใช้ห้องประชุม

3.3 เอกสารที่สำคัญ คือ เอกสารที่จัดทำขึ้นหรือรับไว้เพื่อใช้ในการดำเนินกิจกรรมตามหน้าที่และเพื่อเป็นหลักฐานการปฏิบัติงานตามที่กำหนดไว้ในกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศ และแนวปฏิบัติ

3.4 เอกสารที่สำคัญที่สุด คือ เอกสารที่ได้จัดทำขึ้นและใช้ในการดำเนินงานที่มีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานและการบริหารหน่วยงาน เป็นเอกสารการเงิน เอกสารทางกฎหมายและมีผลในการเป็นพยานหลักฐาน

4. แบ่งตามวงจรชีวิตของเอกสารหรือกระแสการใช้

เอกสารที่ผลิตขึ้นหรือได้รับมาจากหน่วยงานอื่นๆ เพื่อนำไปใช้ในการปฏิบัติงานแต่ละชั้นมีลักษณะและระยะเวลาของการปฏิบัติงานไม่เท่ากัน เอกสารบางชนิดมีอายุการใช้งานเพียงระยะสั้นๆ บางชนิดเป็นเอกสารสำคัญที่สมควรเก็บตลอดไป กระบวนการของเอกสารที่เริ่มจากการผลิต การจัดเก็บและการทำลายนี้เรียกว่า “วงจรชีวิตของเอกสาร” สามารถจำแนกเอกสารได้เป็น

4.1 เอกสารระหว่างการใช้งาน เป็นเอกสารที่อยู่ในช่วงระยะปฏิบัติงาน ซึ่งเอกสารเหล่านี้ส่วนใหญ่จะมีอายุการใช้งานประมาณ 1 – 3 ปี ซึ่งจำเป็นต้องจัดเก็บดูแลรักษาเอกสารไว้ในสำนักงานเพื่อสะดวกในการนำมาใช้

4.2 เอกสารกึ่งการใช้งาน เป็นเอกสารที่ปฏิบัติงานในเรื่องนั้นๆ ได้เสร็จสิ้นสมบูรณ์แล้วแต่ยังมีการเรียกใช้ในบางครั้ง หรือยังไม่ครบอายุการเก็บตามที่กำหนดไว้ในระเบียบต่างๆ เอกสารเหล่านี้ ควรได้รับการเคลื่อนย้ายจากสำนักงานไปจัดเก็บไว้ที่ศูนย์เก็บเอกสาร เพื่อรอส่งมอบเอกสารที่มีคุณค่าให้หอจดหมายเหตุ และทำลายเอกสารที่ไม่มีคุณค่า

4.3 เอกสารพ้นการใช้งาน เป็นเอกสารที่สิ้นสุดการปฏิบัติงานแล้วไม่มีการเรียกใช้อีกต่อไป เอกสารที่มีคุณค่าจะได้รับการจัดเก็บเป็นเอกสารจดหมายเหตุ และทำลายเอกสารที่ไม่สำคัญ

3.3 การออกแบบระบบการจัดการเอกสารขององค์กร

เอกสารเป็นทรัพยากรที่สำคัญขององค์กรเพราะเป็นเครื่องมือในการบริหารงานและการปฏิบัติงาน หรือใช้อ้างอิงเมื่อมีปัญหาทางกฎหมาย อีกทั้งยังเป็นประวัติศาสตร์และความทรงจำของหน่วยงาน จึงจำเป็นที่ทุกหน่วยงานต้องมีการบริหารจัดการเอกสารอย่างเป็นระบบที่เหมาะสมกับหน่วยงาน เพื่อให้สามารถควบคุมเอกสารขององค์กรมีความครบถ้วนสมบูรณ์ น่าเชื่อถือ มีการสงวนรักษาเอกสารที่มีคุณค่า เพื่อให้สามารถนำมาใช้ประโยชน์ได้เมื่อต้องการ ส่วนเอกสารที่เสร็จสิ้นการใช้งานและหมดคุณค่าจะต้องมีการกำจัดไปตาม

ระยะเวลา การจัดการเอกสารที่ดีจะช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายและเพิ่มประสิทธิภาพประสิทธิผลในการบริหาร และดำเนินงานขององค์กร

ISO : International Standard Organization ได้กำหนดแนวทางการออกแบบระบบการจัดการเอกสาร รวม 8 ขั้นตอน ในมาตรฐานการจัดการเอกสาร ISO 15489 : Information and documentation — Records Management หน่วยงานของรัฐบาลและเอกชนทั้งขนาดใหญ่และขนาดเล็ก สามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้ ดังภาพประกอบที่ 2 การออกแบบระบบการจัดการเอกสารขององค์กร

การดำเนินงานเพื่อออกแบบระบบการจัดการเอกสารขององค์กรตามมาตรฐานการจัดการเอกสาร ISO 15489 : Information and documentation — Records Management สามารถสรุปได้ ดังนี้

ขั้นตอน A การสำรวจข้อมูลเบื้องต้นขององค์กร (Preliminary investigation)	ศึกษา สัมภาษณ์ และรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ การกิจ โครงสร้าง การบริหารงาน ผู้ที่เกี่ยวข้องในการดำเนินงาน กฎหมาย ระเบียบ สภาพแวดล้อม และโครงสร้างพื้นฐานขององค์กร โดยมีขั้นตอนการดำเนินงาน คือ 1. ศึกษาข้อมูล และสัมภาษณ์ผู้ที่เกี่ยวข้องในการดำเนินงาน 2. รวบรวมข้อมูล 3. จัดทำเอกสารรายงานการสำรวจข้อมูล 4. รายงานผู้บริหารระดับสูงขององค์กร
ขั้นตอน B การวิเคราะห์การกิจขององค์กร (Analysis of business activity)	การวิเคราะห์การกิจขององค์กรจากข้อมูลเบื้องต้นขององค์กรในขั้นตอน A จะทำให้เข้าใจถึงการดำเนินงานและความสัมพันธ์ของการกิจและกิจกรรมขององค์กร ซึ่งสามารถนำมาใช้ในการจัดทำหมวดหมู่จัดเก็บเอกสาร และตารางกำหนดอายุ การเก็บเอกสารขององค์กร
ขั้นตอน C การกำหนดความต้องการด้านการจัดการเอกสารขององค์กร (Identification of requirements for records)	ขั้นตอนนี้มีวัตถุประสงค์ 2 ประการ คือ 1. เพื่อรู้ว่าการดำเนินงานแต่ละกิจกรรมต้องมีการจัดทำจัดเก็บหรือใช้เอกสารใด และระยะเวลาในการใช้เอกสารนั้น 2. เหตุผลในการจัดทำหรือจัดเก็บเอกสารของแต่ละกิจกรรม
ขั้นตอน D การประเมินระบบปัจจุบัน (Assessment of existing systems)	ศึกษาวิเคราะห์จุดอ่อน จุดแข็งของสภาพแวดล้อมและแนวทางการจัดการเอกสารรวมทั้งระบบเทคโนโลยีสารสนเทศต่างๆ ที่องค์กรใช้ในปัจจุบัน
ขั้นตอน E การกำหนดกลยุทธ์การจัดการเอกสารขององค์กร (Identification of strategies for Satisfying records requirements)	กำหนดยุทธศาสตร์การจัดการเอกสารขององค์กร เช่น นโยบาย กระบวนการปฏิบัติงาน มาตรฐาน คู่มือการปฏิบัติงาน ฯลฯ
ขั้นตอน F การออกแบบระบบการจัดการเอกสารขององค์กร	ออกแบบระบบการจัดการเอกสารที่สนับสนุนการดำเนินงานตามบทบาทหน้าที่ การกิจ โครงสร้างการบริหารงาน กฎหมาย

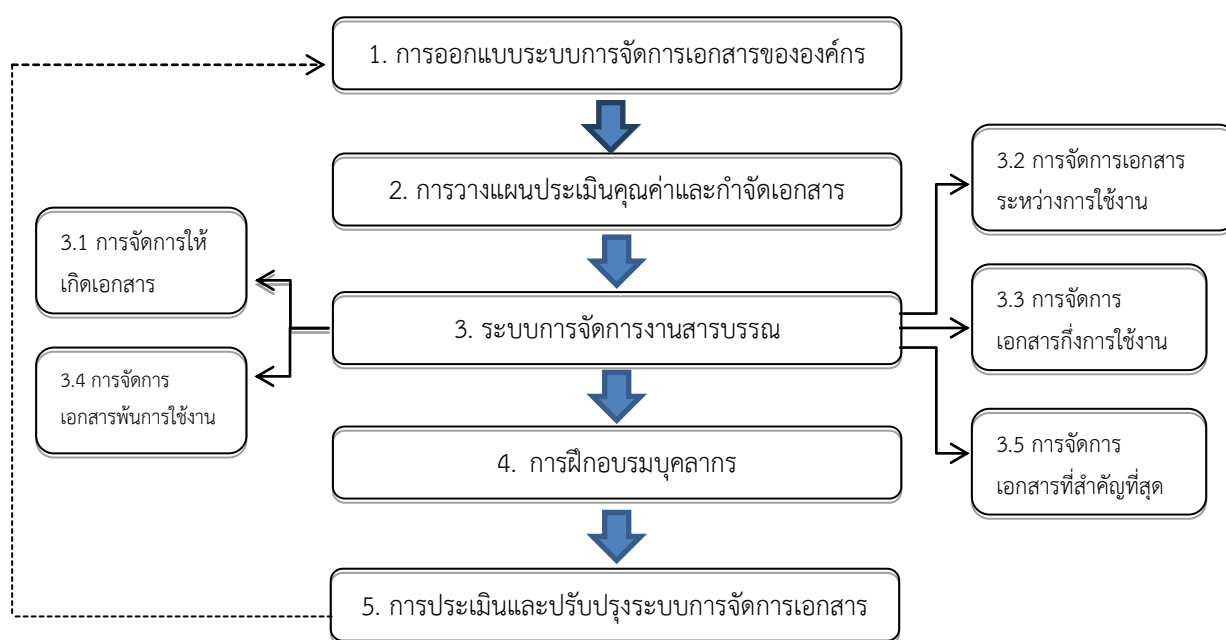
(Design of a records system)	ระเบียบ สภาพแวดล้อม และโครงสร้างพื้นฐานขององค์กร รวมทั้งสอดคล้องกับนโยบาย กระบวนการปฏิบัติงาน มาตรฐาน คู่มือการปฏิบัติงานตามยุทธศาสตร์ การจัดการเอกสารขององค์กร
ขั้นตอน G การดำเนินงานระบบการจัดการเอกสาร (Implementation of a records system)	ประกาศใช้ และดำเนินงานระบบจัดการเอกสารที่ออกแบบในขั้นตอน F กับกิจกรรมต่างๆ ขององค์กร
ขั้นตอน H การประเมินผลระบบการจัดการเอกสารขององค์กร (Post – implementation review)	ติดตาม ประเมินผล และปรับปรุงการใช้ระบบการจัดการเอกสารในกิจกรรมต่างๆ ขององค์กร

ตารางที่ 1.1 การออกแบบระบบการจัดการเอกสารขององค์กร

3.4 การจัดการเอกสารขององค์กร

การจัดการเอกสารหรือการบริหารงานเอกสาร เป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการดำเนินงานขององค์กร หน่วยงานที่ต้องการให้การบริหารงาน การดำเนินงาน และการปฏิบัติงานในองค์กรมีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง จำเป็นต้องมีระบบการจัดการเอกสารที่เป็นมาตรฐานตามหลักการบริหารงานเอกสารเพื่อเก็บรักษาเอกสารซึ่งเป็นทรัพยากรที่สำคัญของหน่วยงานได้อย่างเหมาะสม ครอบคลุม และสามารถเข้าถึงได้ในเวลาที่ต้องการใช้งาน

ระบบการจัดการเอกสารที่เป็นมาตรฐานตามหลักการบริหารงานเอกสารที่องค์กรจะนำมาใช้ในการปฏิบัติงาน ควรมีการดำเนินงานตามภาพประกอบที่ 3



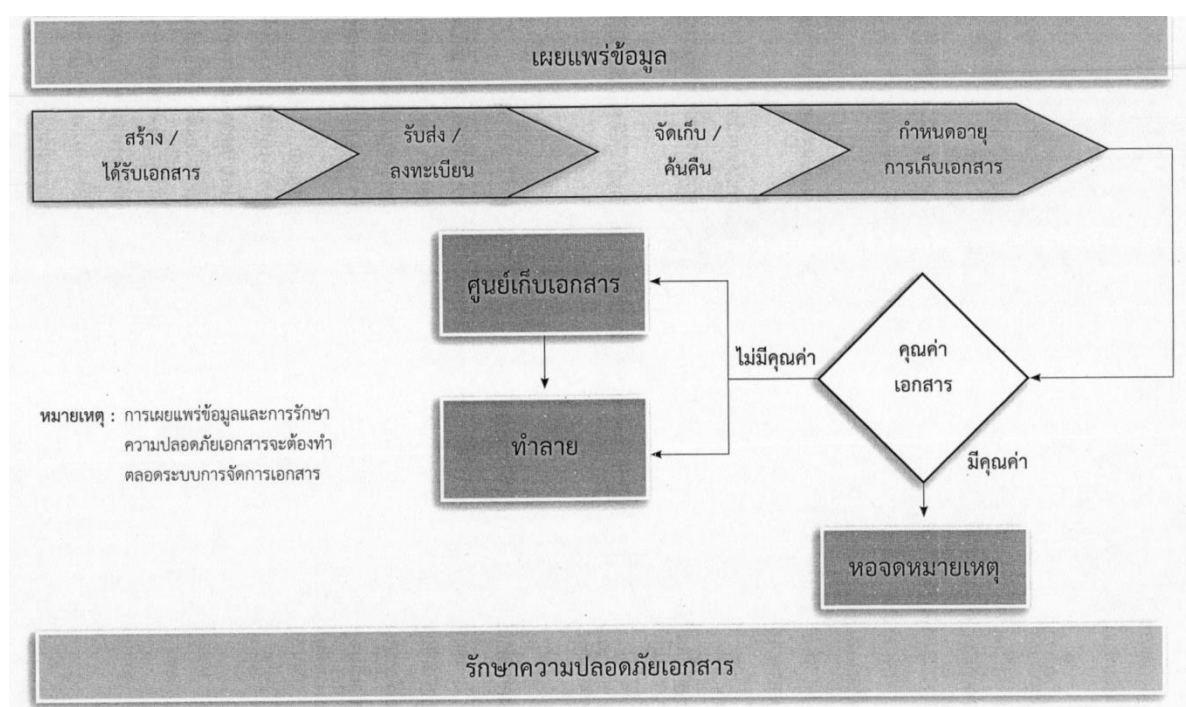
ภาพที่ 2.3 การดำเนินงานระบบการจัดการเอกสารที่เป็นมาตรฐาน

ที่มา : สมสรวง พฤติกุล. การจัดการเอกสาร : หลักการและแนวปฏิบัติงานสารบรรณ. เอกสารประกอบการสอนวิชาการจัดการเอกสาร., 2544. (อัดสำเนา)

3.1 ระบบการจัดการเอกสารครบวงจร

เพื่อให้องค์กรมีการจัดเก็บเอกสารอย่างเป็นระบบ ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานสามารถค้นหาเอกสารที่ต้องการได้อย่างรวดเร็วและทันเวลา เอกสารสำคัญไม่สูญหาย เอกสารที่มีคุณค่าได้รับการเก็บรักษาตลอดไป หน่วยงานสามารถทำลายเอกสารได้โดยไม่ขัดต่อกฎหมายหรือระเบียบที่เกี่ยวข้อง มีการรักษาความปลอดภัยเอกสารลับหรือเอกสารที่ไม่พึงเปิดเผย รวมทั้งทุกส่วนงานสามารถปฏิบัติงานเอกสารเป็นแนวทางเดียวกัน

หน่วยงานควรมีระบบการจัดการเอกสารอย่างครบวงจร โดยมีการดำเนินการตั้งแต่การสร้างหรือได้รับเอกสาร การรับ - ส่ง การเผยแพร่ การจัดเก็บ - ค้นหา การรักษาความปลอดภัยเอกสารลับ ตลอดจนการกำจัดเอกสารโดยการทำลาย หรือการส่งเอกสารมีคุณค่าให้หอจดหมายเหตุตามภาพประกอบที่ 4 ระบบการจัดการเอกสารอย่างครบวงจร



ภาพที่ 4.2 กระบวนการจัดการเอกสารอย่างครบวงจร

3.2 ความสำคัญของระบบการจัดการเอกสาร

ระบบการจัดการเอกสารที่ดี และออกแบบได้เหมาะสมแก่การบริหารและการดำเนินงานขององค์กรจะเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงาน ดังนี้

1) การดำเนินงานขององค์กรเป็นไปอย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ เพราะมีการจัดการเอกสารซึ่งเป็นองค์ความรู้ (Knowledge) ทรัพย์สิน (asset) และความทรงจำ (corporate memory) ของ

หน่วยงานไว้อย่างเป็นระบบ ไม่สูญหาย และสามารถนำมาใช้ในการบริหารและปฏิบัติงานของผู้บริหารและบุคลากรได้ตรงความต้องการและทันเวลา

2) การจัดการเอกสารขององค์กรเป็นไปอย่างเป็นระบบ ตั้งแต่การสร้างหรือได้รับเอกสาร การรับ – ส่ง การเผยแพร่ การจัดเก็บ – ค้นหา การรักษาความปลอดภัยเอกสารลับ ตลอดจนการกำจัดเอกสาร โดยการทำลาย หรือการส่งเอกสารมีคุณค่าให้หอจดหมายเหตุ

3) หน่วยงานมีข้อมูลและความรู้ที่สมบูรณ์และใช้ได้ง่าย เพราะเก็บเอกสารที่เป็นประโยชน์ และเป็นองค์ความรู้ได้อย่างเพียงพอและเหมาะสมต่อการใช้งาน

4) เอกสารที่มีคุณค่าไม่สูญหายไปจากองค์กร และสามารถใช้งานได้อย่างต่อเนื่อง

5) แสดงถึงความโปร่งใสในการบริหารและดำเนินงานขององค์กร เพราะประชาชนสามารถตรวจสอบการปฏิบัติงานได้

6) เป็นแนวทางการปฏิบัติงานจัดการเอกสาร เมื่อมีการโยกย้ายผู้ปฏิบัติงาน เพื่อให้ผู้ที่มาทำงานใหม่สามารถดำเนินการได้ทันที

3.3 แนวทางการดำเนินงานระบบการจัดการเอกสาร

วัตถุประสงค์สำคัญของการจัดการเอกสารขององค์กร คือ การรวบรวมเอกสารข้อมูลไว้เป็นหมวดหมู่อย่างเป็นระบบ เก็บรักษาไว้ตามความสำคัญของข้อมูล มีแหล่งเก็บเอกสารที่ปลอดภัยและประหยัด มีการดูแลให้สามารถเรียกใช้ได้ทันทีที่ต้องการ และมีการใช้ในการปฏิบัติงานทุกกิจกรรม เพื่อให้การบริหารงานและดำเนินงานขององค์กรมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ในการที่จะให้บรรลุเป้าหมายดังกล่าวจะต้องมีการดำเนินงานดังต่อไปนี้

- 1) นโยบายการจัดการเอกสาร กำหนดนโยบายการจัดการเอกสารขององค์กรหน่วยงานควรประกาศนโยบายการจัดการเอกสารที่ลงนามโดยผู้บริหารสูงสุดขององค์กร เพื่อผลักดันให้ผู้บริหารและบุคลากรทุกระดับตระหนักถึงความจำเป็นและประโยชน์ของการจัดการเอกสารอย่างเป็นระบบรวมทั้งให้ความร่วมมือปฏิบัติตามระเบียบคู่มือการปฏิบัติงานที่วางไว้
- 2) ผู้รับผิดชอบ กำหนดให้มีเจ้าหน้าที่รับผิดชอบระบบการจัดการเอกสารขององค์กรและผู้รับผิดชอบจัดเก็บรักษาเอกสารของส่วนงาน
- 3) การจัดการเอกสารระหว่างการใช้งาน มีการจัดการเอกสารระหว่างการใช้งาน โดยจัดทำหมวดหมู่จัดเก็บเอกสาร เพื่อให้การจัดการเอกสารเป็นระบบสอดคล้องกับภารกิจและการดำเนินงานขององค์กรมีการประเมินคุณค่าและกำหนดอายุการเก็บเอกสารตามความสำคัญและความต้องการใช้งานเพื่อจัดทำตารางกำหนดอายุการเก็บเอกสาร รวมทั้งมีการสำรวจแฟ้มเอกสารใช้งาน และกำหนดวิธีการยืมแฟ้มเอกสาร
- 4) การจัดการเอกสารกึ่ง มีการจัดการเอกสารกึ่งการใช้งานโดยการเคลื่อนย้ายจาก

การใช้งาน	สำนักงานไปจัดเก็บไว้ที่ศูนย์เก็บเอกสาร เพื่อดูแลเอกสารที่ยังต้องใช้งานเป็นครั้งคราวก่อนที่จะส่งมอบเอกสารที่มีคุณค่าให้หอจดหมายเหตุและทำลายเอกสารที่ไม่มีคุณค่า
5) การจัดการเอกสาร พื้นที่การใช้งาน	มีการจัดการเอกสารพื้นที่การใช้งานโดยการส่งมอบเอกสารที่มีคุณค่าให้หอจดหมายเหตุ หรือทำลายเอกสารที่ไม่มีคุณค่าตามกำหนดอายุการเก็บเอกสารเป็นประจำทุกปี
6) การดำเนินการศูนย์เก็บเอกสาร	กำหนดนโยบาย ระเบียบการปฏิบัติงาน ตลอดจนการกำหนดให้มีเจ้าหน้าที่รับผิดชอบการดำเนินงานศูนย์เก็บเอกสาร
7) การจัดการเอกสารที่สำคัญที่สุด	มีการจัดการเอกสารที่มีความสำคัญที่สุดต่อการปฏิบัติงาน และการบริหารหน่วยงาน โดยการกำหนดประเภทเอกสารวิธีการป้องกัน และวิธีการดำเนินงาน
8) การอบรมและให้ความรู้ด้านการจัดการเอกสาร	มีการจัดฝึกอบรมให้ความรู้กับผู้บริหารและบุคลากรในองค์กรในหัวข้อที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเอกสารขององค์กร ตลอดจนคู่มือการปฏิบัติงานต่างๆ เพื่อเพิ่มทักษะในการปฏิบัติงาน
9) ระเบียบ คู่มือการปฏิบัติงานเอกสาร	มีการจัดทำระเบียบ คู่มือการปฏิบัติงานการจัดการเอกสารที่เข้าใจง่าย และสามารถนำไปปฏิบัติได้จริง เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินงานให้กับผู้ปฏิบัติงานโดยระเบียบ คู่มือการปฏิบัติงานที่จัดทำต้องสอดคล้องกับกฎหมาย ระเบียบหรือคำสั่งที่เกี่ยวข้อง

4. ความเป็นมา และสภาพปัญหาการบริหารงานเอกสารของหน่วยงานภายในสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

ปัจจุบันงานที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานด้านเอกสารเริ่มตั้งแต่การจัดทำ การรับ การส่ง การเก็บรักษา การยืม จนถึงการทำลาย ซึ่งเป็นการกำหนดขั้นตอนและขอบข่ายของงานสารบรรณในทางปฏิบัติบริหารงานเอกสารทั้งปวง จะเริ่มตั้งแต่การคิด อ่าน ร่าง เขียน แต่ง พิมพ์ จด จำ ทำสำเนา ส่งหรือสื่อข้อความรับ บันทึก รายงานการประชุม สรุป ย่อเรื่อง เสนอ สั่งการ ตอบ ทำรหัส เก็บเข้าที่ ค้นหาติดตาม และทำลาย ทั้งนี้ ต้องเป็นระบบให้ความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ เพื่อประหยัด เวลา แรงงาน และค่าใช้จ่าย

จากเดิมการบริหารงานเอกสาร ในเรื่องของการรับ-ส่งหนังสือ และเอกสารของหน่วยงานภายในสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ จะใช้สมุดรับและสมุดส่งหนังสือเป็นสมุดบันทึกการรับ-ส่ง และช่วยบันทึกความจำ เมื่อมีเอกสาร หรือหนังสือส่งเข้ามายังสถาบัน เจ้าหน้าที่สารบรรณกลาง จะบันทึกเลขที่รับพร้อมๆ กับคัดแยกหนังสือแบ่งไปตามหน่วยงานต่างๆ ภายในสถาบันที่รับผิดชอบ หลังจากนั้นจะมีสมุดส่งเพื่อบันทึกชื่อหน่วยงานภายในสถาบันที่ได้ทำการจัดส่งหนังสือไป โดยจะทำการบันทึกชื่อของเจ้าหน้าที่ และวันเวลาที่ทำการจัดส่ง หลังจากนั้นจึงทำการจัดส่งเอกสารฉบับนั้นๆ ไปตามหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องภายในสถาบัน ภายหลังจากหน่วยงานภายในสถาบันรับหนังสือ เช่นเดียวกันก็จะต้องทำการบันทึกรายละเอียดของการรับเอกสาร เช่น ชื่อหน่วยงานที่ส่ง วันเวลาที่ส่ง ชื่อผู้รับ วันเวลาที่รับ เป็นต้น ในกรณีที่มีผู้สอบถามเอกสารฉบับดังกล่าว งาน

สารบรรณกลาง จะไม่สามารถบอกได้ทันทีว่า หนังสือฉบับนั้นๆ อยู่ที่หน่วยงานใดภายในสถาบัน ถ้าหนังสือฉบับดังกล่าวถูกส่งต่อไปยังหน่วยงานอื่นๆ ซึ่งเป็นปัญหายุ่งยากต่อเจ้าหน้าที่งานสารบรรณกลางที่ต้องคอยโทรศัพท์สอบถามไปยังหน่วยงานภายในสถาบันที่เกี่ยวข้อง

จากปัญหาการสืบค้นหนังสือเอกสารดังกล่าว ในปี 2547 กองกลาง งานสารบรรณกลาง ได้นำโปรแกรมสำเร็จรูปไมโครซอฟต์ออฟฟิต ascess มาใช้ในการบันทึกหนังสือส่งและรับ รวมทั้งระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศ และคำสั่ง เป็นต้น เพื่อใช้ในการค้นหาเอกสารเบื้องต้น ซึ่งมีข้อจำกัดในการใช้งาน เช่น ใช้เฉพาะงานสารบรรณกลาง มีบางหน่วยเห็นความจำเป็นก็นำไปใช้บ้าง จำนวนข้อมูลในการบันทึกได้จำกัด ค้นหาได้เฉพาะหัวเรื่อง ยังไม่สามารถสแกนไปในระบบได้ เมื่อได้รายชื่อ แฟ้ม เลขที่หนังสือ จึงยังต้องมาเปิดค้นด้วยมือและกระดาษ รวมทั้งเป็นเพียงฐานข้อมูลของหน่วยงานนั้นๆ ยังไม่เป็นระบบที่มีการเชื่อมต่อการไหลของเอกสารระหว่างหน่วยงานอย่างเป็นระบบเครือข่ายทางอิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น และในปีงบประมาณ ๒๕๕๒ สถาบันได้รับจัดสรรงบประมาณแผ่นดิน เพื่อจัดซื้อระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ให้ทุกหน่วยงานภายในสถาบันได้ใช้งานร่วมกัน โดยในวันที่ 7 กันยายน 2552 ท่านอธิการบดี (ในสมัยนั้น คือ ศาสตราจารย์ ดร.สมบัติ ธำรงธัญวงศ์) เป็นประธานในพิธีเปิดการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์อย่างเป็นทางการ ประกาศนโยบายให้ทุกหน่วยงานใช้ระบบ โดยมอบหมายให้สำนักการศึกษาระบบสารสนเทศ และกลุ่มงานสารบรรณดูแลการใช้ระบบในภาพรวมทั้งสถาบันและรายงานความก้าวหน้าให้สถาบันทราบ จากการนำระบบดังกล่าวมาใช้ทำให้มีการยกเลิกการเก็บสำเนา หนังสือสำคัญ และหนังสือส่งภายนอกสถาบัน หนังสือส่งภายใน กลุ่มงานสารบรรณ โดยสแกนเก็บในระบบ หนังสือเวียน หนังสือเชิญประชุม เอกสารประกอบการประชุม ส่งเป็นเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ทั้งหมด รวมทั้งยังลดขั้นตอนการทำงานที่ซ้ำซ้อน โดยเฉพาะการพิมพ์ข้อมูลลงทะเบียนเพิ่มความรวดเร็วในการส่งหนังสือ เสนอหนังสือ เวียนหนังสือ เพิ่มความเร็วในการติดตาม และค้นหาหนังสือ

ในส่วนของการจัดเก็บและการดูแลรักษาเอกสารของสถาบันนั้น ส่วนใหญ่ทุกหน่วยงานจะเป็นการจัดเก็บในเชิงกายภาพของเอกสาร กล่าวคือ จะจัดเก็บใส่แฟ้ม ลื่นชัก ชั้น ตู้เอกสาร มีการทำป้ายหน้าลิ้นชักชั้น หรือตู้เอกสาร และมีการตั้งชื่อแฟ้มตามความเหมาะสมของแต่ละหน่วยงานภายในสถาบัน นับตั้งแต่ก่อตั้งสถาบันจนถึงปัจจุบัน สถาบันมีเอกสาร สิ่งพิมพ์ ข้อมูล และสารสนเทศหลายประเภทจำนวนมาก เช่น เอกสารการก่อตั้งสถาบัน การดำเนินงาน รายงานประจำปี รายงานการประชุม หนังสือราชการ หนังสือวารสาร ภาพเหตุการณ์สำคัญ เป็นต้น สิ่งพิมพ์ดังกล่าวจัดเก็บกระจายตามหน่วยงานเจ้าของเรื่อง หากไม่รวบรวมและจัดเก็บอย่างเป็นระบบอาจสูญหายและยากต่อการศึกษาค้นคว้า สถาบันจึงได้ตระหนักในภารกิจที่กล่าวมาข้างต้น ประกอบกับผู้บริหารสถาบันได้มอบหมายให้สำนักบรรณสารการพัฒนาดำเนินการรวบรวม จัดเก็บ และอนุรักษ์เอกสารจดหมายเหตุ เพื่อเป็นแหล่งศึกษา ค้นคว้าประวัติและพัฒนาการของสถาบัน จึงทำให้ในปี 2551 เป็นจุดเริ่มต้นของจัดตั้งกลุ่มงานจดหมายเหตุ สังกัดสำนักบรรณสารการพัฒนาขึ้น เพื่อทำหน้าที่แสวงหารวบรวมเอกสาร โสตทัศนวัสดุที่เกี่ยวข้องกับประวัติ พัฒนาการ และกิจกรรมของสถาบันที่ผ่านมาลงทะเบียน จัดหมวดหมู่ ประเมินคุณค่า และจัดเก็บอย่างเป็นระบบ

จากการดำเนินงานที่ผ่านมาการรับมอบเอกสารจดหมายเหตุ ไม่สามารถกระทำได้นื่องจากหน่วยงานต่างๆ ไม่ได้จัดเก็บเอกสารที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน แม้จะได้มีการวางระบบการจัดเก็บเอกสาร เมื่อปี 2550 โดยมีการแต่งตั้งคณะกรรมการวางระบบการจัดเก็บเอกสาร สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ แต่ไม่ได้ใช้ทุกหน่วยงาน ดังนั้น เพื่อให้การรับมอบเอกสารจดหมายเหตุดำเนินการได้ จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการ

การจัดเก็บเอกสารที่ทุกหน่วยงานใช้เหมือนกัน ในปี 2553 สถาบันจึงได้มีคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการ/คณะอนุกรรมการ/คณะกรรมการจัดระบบ ประเมินคุณค่า และกำหนดอายุการเก็บเอกสาร สถาบันขึ้น เพื่อปรับปรุงระบบจัดเก็บและกำหนดอายุการจัดเก็บเอกสารไปพร้อมกัน

และตั้งแต่ปี 2553 จนถึงในปัจจุบัน เนื่องจากสถาบันมีหน่วยงานเพิ่ม และมีการปรับโครงสร้างบางหน่วยงานใหม่ ดังนั้น สถาบันจึงได้มีคำสั่งฯ ที่ 687/2557 ลงวันที่ 5 กันยายน 2557 และคำสั่งฯ ที่ 989/2557 ลงวันที่ 19 พฤศจิกายน 2557 แต่งตั้งคณะกรรมการจัดระบบ ประเมินคุณค่า และกำหนดอายุการเก็บเอกสาร ของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ประจำปีงบประมาณ 2558 และคำสั่งฯ ที่ 990/2557 ลงวันที่ 19 พฤศจิกายน 2557 แต่งตั้งคณะอนุกรรมการพิจารณาทบทวนกำหนดประเภท และกำหนดอายุการเก็บเอกสารประเภทต่างๆ ของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ รวมทั้งได้จัดทำแผนการดำเนินงาน และแนวทางการดำเนินงานการจัดระบบ ประเมินคุณค่า และกำหนดอายุการเก็บเอกสารขึ้น เพื่อให้บุคลากรสายสนับสนุนของทุกหน่วยงานภายในสถาบันได้มีการดำเนินการจัดเก็บเอกสารได้อย่างถูกต้อง มีประสิทธิภาพ และเป็นไปตามแนวทางและแผนการดำเนินงานที่สถาบัน

การบริหารงานเอกสารในสถาบัน แม้จะมีหน่วยสารบรรณกลางของสถาบัน และกลุ่มงานบริหารและธุรการของแต่ละหน่วยงานมีหน้าที่รับผิดชอบหลักในการบริหารจัดการเอกสารของหน่วยงาน รวมทั้งมีระเบียบที่ถือปฏิบัติงานเกี่ยวกับการบริหารงานเอกสารร่วมกันทุกหน่วยงานภายในสถาบัน ได้แก่ 1) ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ.2526 และ (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2548 2) ตารางการกำหนดประเภทและอายุการเก็บเอกสาร 3) แผนการดำเนินงานของคณะกรรมการจัดระบบ ประเมินคุณค่า และกำหนดอายุการเก็บเอกสารของสถาบัน 4) พระราชบัญญัติจดหมายเหตุนั้น พ.ศ.2556 5) พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ.2540 และ 6) ระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ.๒๕๔๔ เป็นหลักในการปฏิบัติงานสารบรรณของการถือปฏิบัติในการปฏิบัติงานแล้วก็ตาม แต่ปัญหาที่เกี่ยวข้องกับงานเอกสารยังคงเกิดขึ้นอยู่เสมอ และส่วนหนึ่งเกิดจากเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานนั่นเองที่ไม่นำระเบียบการบริหารงานสารบรรณมาใช้ปฏิบัติ หรือไม่เคร่งครัดต่อระเบียบดังกล่าว รวมทั้งไม่พยายามพัฒนาการปฏิบัติงานในหน้าที่ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ทำให้เกิดความเสียหายต่อการปฏิบัติงาน กล่าวคือ ในปัจจุบันมีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการบริหารงานต่างๆ เพื่อรองรับกับจำนวนเอกสารที่มีปริมาณมาก ดังนั้นจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์จะต้องมีการพัฒนาของการบริหารงานเอกสาร ซึ่งก่อให้เกิดปัญหามากมายหลายประการ (สถาบันที่ปรึกษาเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพในราชการ. 2553 : 1-2) คือ

1. ความล่าช้าของเอกสารพบว่า การดำเนินการเกี่ยวกับเอกสารต้องใช้เวลาอันทำให้เกิดความล่าช้า
2. การรั่วไหลของข้อมูล พบว่า เอกสารราชการจำนวนไม่น้อยมีข้อมูลที่เป็นความลับ แต่ข้อมูลลับกลับรั่วไหลสู่บุคคลภายนอกเนื่องจากการไม่มีความระมัดระวัง หรือรอบคอบพอกับการดำเนินการเกี่ยวกับเอกสารนั้น
3. ความไม่ชัดเจนของเอกสาร พบว่า เอกสารราชการจำนวนไม่น้อยมีข้อความชัดเจนในเนื้อหา อีกทั้งภาษาที่ใช้ไม่ถูกต้องและรัดกุม สืบเนื่องมาจากการร่างและเขียนหนังสือราชการยังไม่มีคุณภาพดีพอ
4. การสูญหายของเอกสาร พบว่า เอกสารเกิดการสูญหายทั้งในระหว่างการจัดส่ง การแจกจ่ายระหว่างปฏิบัติงาน และในการจัดเก็บ เพื่อค้นคว้าอ้างอิง เพราะระบบงานสารบรรณไม่ดีพอ
5. ความไม่ประหยัดในการใช้เอกสาร พบว่า การผลิตเอกสารมักจะกระทำอย่างฟุ่มเฟือย มีการใช้เอกสารโดยไม่จำเป็น ซึ่งส่งผลให้เกิดความสิ้นเปลืองแก่ทางราชการ

6. การไม่มีมาตรฐานของเอกสาร พบว่า เอกสารของส่วนราชการต่างๆ ขาดความเป็นมาตรฐานเดียวกัน จึงทำให้การใช้ประโยชน์จากข้อมูลระหว่างส่วนราชการไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร

7. การขาดความสะดวกในการบริหารงาน พบว่า ด้วยขั้นตอนต่างๆ จากกฎ ระเบียบของงานสารบรรณทำให้การบริหารงานไม่มีความสะดวกเท่าที่ควร เนื่องจากข้อจำกัดหรือความไม่ชัดเจนของกฎระเบียบต่างๆ

8. การมีปริมาณเอกสารมากเกินไป พบว่า การบริหารราชการใช้เอกสารปริมาณมากเกินไป จะทำให้การบริหารราชการมีลักษณะเป็นการบริหารเอกสารมาก อีกทั้งยังทำให้การเก็บรักษาเอกสารต้องมีปัญหาอย่างมาก

กล่าวโดยสรุปแล้วจะเห็นได้ว่า ปัญหาการบริหารงานเอกสาร โดยทั่วไป ปัญหาสำคัญของงานเอกสารพอประเมินได้มีสาเหตุสำคัญ 3 ประการ คือ

1. ปัญหาที่คน พบว่า งานเอกสารมักถูกมองว่า เป็นงานง่ายมีความสำคัญน้อย และมีลักษณะจำเจนและเป็นงานของเจ้าหน้าที่ธุรการ หรือเจ้าหน้าที่พิมพ์ดีดเท่านั้น ผู้บริหารไม่ให้ความสำคัญเท่าที่ควร จึงส่งผลให้ขวัญและกำลังใจต่อการทำงานของเจ้าหน้าที่งานสารบรรณมีจำกัด

2. ปัญหาระบบ พบว่า ระบบ กระบวนการ ขั้นตอนต่างๆ ของงานเอกสารมีความซ้ำซ้อน ยุ่งยาก ทำให้งานเอกสารขาดประสิทธิภาพ

3. ปัญหาวัสดุอุปกรณ์ พบว่า วัสดุอุปกรณ์ของงานเอกสารขาดมาตรฐานเดียวกัน อีกทั้งคุณภาพการใช้งานไม่สมบูรณ์ จึงทำให้การใช้ประโยชน์สูงสุดจากวัสดุอุปกรณ์ไม่เกิดขึ้นอย่างี่ควรจะเป็น

จากการตระหนักถึงความสำคัญและปัญหาเกี่ยวกับงานเอกสารต่างๆ เหล่านี้จำเป็นที่จะต้องมีการแก้ไข เพื่อมิให้เป็นอุปสรรคต่อการบริหารงานของสถาบันต่อไป เพราะนับวันปัญหาเหล่านี้ก็จะเพิ่มขึ้นตามจำนวนวัน เวลา ที่ผ่านไปทุกขณะ เพื่อช่วยให้การบริหารงานต่างๆ สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการปรับปรุงงานเอกสารของหน่วยงานภายในสถาบันต่อไป

5. การบริหารงานเอกสาร

การบริหารงานเอกสาร (records management) หมายถึง การดำเนินงานเอกสารให้บรรลุวัตถุประสงค์ ตามลำดับขั้นตอน คือ การวางแผน การกำหนดหน้าที่และโครงสร้างการจัดเก็บเอกสาร การกำหนดระบบการจัดเก็บเอกสาร เก็บรักษา การควบคุมงานเอกสารและการทำลายเอกสาร จึงมีความสัมพันธ์กับเอกสารทุกขั้นตอนตามวงจรเอกสาร (records cycle) โดยเริ่มจากการสร้างเอกสาร (created) การจำแนกเอกสารและการนำไปใช้ (classified and utilization) การจัดเก็บเอกสาร (stored) การนำกลับมาอ้างอิงเมื่อจำเป็น (retrieved when necessary) ตลอดจนการเก็บเอกสารกลับคืนหรือทำลายเอกสาร (returned to storage or destroyed) จึงจำเป็นที่จะต้องหามาตรการที่เหมาะสมมาใช้กับขั้นตอนทั้ง 5 ขั้น ของ วงจรเอกสาร ในสหรัฐอเมริกาได้วิจัยต้นทุนการผลิตและการเก็บเอกสารพบว่ามีมูลค่าประมาณ 10 – 40 % ของต้นทุนในงานสำนักงาน ถ้าสามารถบริหารงานเอกสารได้อย่างมีประสิทธิภาพแล้วจะทำให้ต้นทุนด้านนี้ลดลงได้ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และสมชาย หิรัญกิตติ. 2538 : 223) หรือการบริหารเอกสารมีความหมายถึง การควบคุมบังคับบัญชา การผลิตเอกสาร การป้องกันรักษา การจัดเก็บ และการทำลายเอกสาร (จินตนา บุญบงการ. 2535 : 129) คิวเบล (Zane. 1968 : 9) การบริหารเอกสาร หมายถึง กิจกรรมที่กำหนดขึ้นเพื่อควบคุมวงจรชีวิตของเอกสาร ตั้งแต่การผลิตขึ้นมาจนถึงการทำลาย

พอจะสรุปได้ว่าการบริหารเอกสารนั้น หมายถึง การจัดทำหรือจัดการให้เอกสารดำเนินการไปตามลำดับขั้นตอนให้ผู้รับสารและผู้ส่งสารเข้าใจได้ตรงกัน และเข้าใจความหมายเดียวกันดังวงจรชีวิตของเอกสาร โดยมีการผลิตการใช้หรือการรับส่งเอกสาร การจัดเก็บ การยืม การสืบค้น ตลอดจนการทำลายแม้ว่าหน่วยงานจะมีขนาดเล็กหรือขนาดใหญ่จะมีขอบเขตของการบริหารเอกสารเช่นเดียวกัน มีความสำคัญต่อการบริหารงานของหน่วยงานทั้งสิ้น สามารถสืบค้นเอกสารได้อย่างรวดเร็ว เมื่อมีความต้องการใช้ ดังนั้นในรายละเอียดของการบริหารงานเอกสารทั้ง 5 ขั้นตอน ดังรายละเอียดต่อไปนี้

5.1 ด้านการผลิตเอกสาร (creation)

การผลิตเอกสารจะหมายความตั้งแต่การคิด ร่าง เขียน แต่ง พิมพ์ ทำสำเนา ก่อนจะผลิตเอกสารแต่ละชิ้นขึ้นมา ผู้ผลิตคิดให้ดี ให้รอบคอบก่อนว่า

ทำไม จึงมีความจำเป็นต้องผลิตขึ้นมา

ใคร คือผู้ใช้เอกสารนั้น จำเป็นต้องใช้ถ้อยคำสำนวนอย่างไรให้เหมาะสม

อะไร คือเอกสารที่ควรใช้ จึงจะเหมาะสมเป็นจดหมาย บันทึกหรือประกาศใด

อย่างไร จึงจะเป็นวิธีการจัดส่งที่เหมาะสม ให้ไปถึงมือผู้ที่ต้องใช้เอกสาร

ที่ไหน ควรส่งเอกสารนี้ไปบ้าง เพื่อการปฏิบัติงาน และเป็นหลักฐานอ้างอิง

เมื่อไหร่ จำเป็นต้องผลิตเอกสารให้เสร็จเรียบร้อย และเมื่อไรต้องส่งให้ถึงมือผู้ใช้เอกสาร

(จินตนา บุญบงการ. 2535 : 130)

5.1.1 การผลิตเอกสาร ประกอบด้วย

1. การร่างเอกสาร ซึ่งเป็นหัวใจสำคัญในการผลิตเอกสาร ผู้ร่างต้องมีความรู้ในเรื่องที่จะร่าง แยกประเด็นที่เป็นเหตุ ที่ทำให้ต้องผลิตเอกสารขึ้น ความประสงค์ที่ควรแยกย่อยเป็นหัวข้อให้ชัดเจน เข้าใจง่าย และลงท้ายด้วยข้อสรุป ข้อตกลง ถ้าต้องกล่าวอ้าง ถึงกฎระเบียบ หรือเอกสารอื่นๆ ต้องระบุให้ชัดเจน ถ้อยคำสำนวน ต้องเป็นภาษาที่เหมาะสมกับลักษณะของธุรกิจ ทั้งมีความสั้น กระชับ เข้าใจง่าย ที่สำคัญที่สุด คือต้องแน่ใจว่า ผู้รับเอกสารจะเข้าใจวัตถุประสงค์ในเอกสารนั้นถูกต้อง ตรงกับที่ท่านต้องการ สิ่งที่ควรคำนึงในการร่างเอกสาร

- 1) ความถูกต้อง ทั้งตัวสะกด การันต์ วรรคตอน ไวยากรณ์ และถูกความนิยม
- 2) ได้สารสมบูรณ์ ครบถ้วนทุกใจความ
- 3) ได้ความชัดเจน แต่กะทัดรัด ไม่เยิ่นเย้อ
- 4) ลำดับความดี
- 5) แต่ละวรรคตอนเป็นเอกภาพ
- 6) เนื้อความทั้งหมด กลมกลืนสัมพันธ์กัน
- 7) ตรงประเด็น เน้นจุดประสงค์ที่ต้องการ
- 8) ถ้อยคำสุภาพ ถูกต้องเหมาะสมกับผู้รับเอกสาร

2. การพิมพ์สำเนา การโรเนียวเอกสาร การทำสำเนาเอกสาร การถ่ายเอกสาร การผลิตเอกสารแบบนี้ จำเป็นต้องมีมาตรการที่เคร่งครัด คอยควบคุมไม่ให้ผู้ปฏิบัติงาน ทำให้เอกสารบังเกิดขึ้น ไม่ว่าด้วยวิธีใดๆ ที่เกินความจำเป็นในการใช้งาน แม้จะเป็นที่เชื่อว่า “เหลือดีกว่าขาด” แต่ต้นทุนในการผลิตเอกสาร มีแนวโน้มว่าจะสูงขึ้นทุกทีและเอกสารจำนวนมากมาย ที่ผลิตขึ้นโดยไม่ได้ใช้ประโยชน์อย่างเต็มที่ เป็นต้นทุนที่ควรควบคุมอย่างยิ่ง

กริฟฟิน (Greffin. 1964) ได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับการควบคุมการผลิตว่าเป็นกระบวนการที่ได้รับความสนใจมาก จากการคำนวณค่าใช้จ่ายทางด้านเอกสารทั้งหมด ประมาณว่ากว่าร้อยละ 70 – 75 เกิดขึ้นในขั้นตอนของการผลิต ดังนั้น เป้าหมายสำคัญในการควบคุมการผลิตเอกสารก็คือ การลดปริมาณและปรับปรุงคุณภาพของสารสนเทศที่ผลิตขึ้น ซึ่งจะนำไปสู่การประหยัดค่าใช้จ่ายขององค์การ ลิคส์ และโกว์ (Ricks and Gow. 1988) ได้กล่าวถึงวิธีการประหยัดค่าใช้จ่ายการผลิตว่าผู้ผลิตเอกสารต้องจำกัดการทำสำเนาเอกสารให้อยู่ในขอบเขตที่จำเป็นโดยแจกจ่ายเอกสารเฉพาะหน่วยงานหรือบุคคลที่ต้องการหรือเกี่ยวข้องเท่านั้น สำหรับหนังสือตอบรับหรือขอข้อมูลทั่วไปผู้ผลิตอาจไม่ต้องทำสำเนาเรื่องทุกอย่างไว้เป็นสิ่งที่ไม่จำเป็น

ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 แก้ไขเพิ่มเติม ฉบับที่ 2 พ.ศ. 2548 ระบุไว้ว่า “งานสารบรรณ หมายความว่า งานที่เกี่ยวกับการบริหารงานเอกสารเริ่มตั้งแต่การจัดทำ การรับ การส่ง การเก็บรักษา การยืมจนถึงการทำลาย” จะพิจารณาเห็นได้ว่าจุดเริ่มต้นของงานสารบรรณก็คือ “การผลิตเอกสาร” ที่จะส่งผลและก่อให้เกิดกิจกรรมอื่นๆ ของงานสารบรรณตามมา ไม่ว่าจะเป็นการรับ การส่ง การเก็บรักษาและอื่นๆ ดังนั้น “การผลิตเอกสาร” จึงมีความสำคัญยิ่งต่อระบบงานสารบรรณโดยรวม หากเอกสารมีจำนวนน้อย กิจกรรมอื่นๆ ของงานสารบรรณก็จะลดลงไปด้วย ซึ่งง่ายต่อการบริหารงานสารบรรณให้มีประสิทธิภาพต่อไป

อย่างไรก็ตามในสภาพการณ์ปัจจุบันประเทศไทย และมีลักษณะการแบ่งสัดส่วนของกิจกรรมของประเทศระหว่างภาครัฐบาลกับภาคเอกชนเช่นประเทศอื่นๆ ในกลุ่มเดียวกันกล่าวคือ กิจกรรมภาครัฐจะมีขนาดค่อนข้างใหญ่เป็นพิเศษ ส่งผลให้กิจกรรมของรัฐ ซึ่งก็คือระบบราชการมีความซับซ้อนมาก ประกอบกับที่ ข้าราชการ ไม่ว่าจะเป็นผู้ดำรงตำแหน่งใด จะต้องใช้หนังสือเป็นสื่อติดต่อทุกคน นับตั้งแต่สมัครเข้ามารับราชการก็ต้องเขียนใบสมัครเป็นหนังสือ สอบแข่งขันเข้ารับราชการก็ต้องเขียนคำตอบเป็นหนังสือ บรรจุเข้ารับราชการก็ต้องเขียนรายงานตัวหรือประวัติของตนเป็นหนังสือ จะลาหยุดราชการก็ต้องเขียนใบลาเป็นหนังสือ จะรายงานเรื่องใดต่อผู้บังคับบัญชา ส่วนมากก็ต้องเขียนรายงานเป็นตัวหนังสือ เมื่อเป็นผู้บังคับบัญชาแล้วจะสั่งการให้ผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาปฏิบัติอย่างไร ก็มักจะต้องสั่งเป็นหนังสือการติดต่อราชการก็ต้องใช้หนังสือเป็นสื่อติดต่อ จึงเป็นที่แน่นอนว่าถ้าเป็นข้าราชการไม่ว่าจะเป็นเจ้าหน้าที่ธุรการหรือนักบริหาร หรือนักวิชาการสาขาใดจะต้องใช้หนังสือเป็นสื่อการติดต่อ หรือสื่อความหมายทั้งสิ้น (สถาบันที่ปรึกษาเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพในราชการ. 2533 : 1)

จากสภาพการณ์ดังกล่าวข้างต้น จะเห็นได้ว่าการผลิตเอกสารอยู่เกือบทุกขั้นตอนของการปฏิบัติงาน จึงทำให้ระบบราชการมีการผลิตเอกสารเป็นจำนวนมาก ส่งผลให้กิจกรรมของงานสารบรรณทั่วไปมีจำนวนมากตามไปด้วย และแม้ว่าราชการจะได้ตระหนักถึงสภาพดังกล่าว ซึ่งจะเห็นได้จากจำนวนเจ้าหน้าที่พิมพ์ดีดและเจ้าหน้าที่

ธุรการ ทำหน้าที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับงานสารบรรณโดยเฉพาะเจ้าหน้าที่พิมพ์ดีด ซึ่งเกี่ยวข้องโดยตรงกับการผลิตเอกสาร มิได้รับการเอาใจใส่เท่าที่ควร ทั้งในด้านการทวนซ้ำ เกียรติ ศักดิ์ศรี และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งมีผลกระทบต่อขวัญ กำลังใจ และประสิทธิภาพในการทำงานในที่สุด ปัจจัยอีกประการหนึ่งที่ควรนำมาพิจารณาประกอบเกี่ยวกับการผลิตเอกสารก็คือ การเขียนหนังสือ ซึ่งข้าราชการทุกคนจะต้องดำเนินการเกี่ยวข้องโดยตรงดังกล่าวข้างต้นแล้ว แต่ปรากฏว่าราชการกลับปล่อยให้เป็นการละเลยของข้าราชการแต่ละคนที่จะฝึกฝนหาความชำนาญเอาเองในการที่จะเขียนหนังสือให้ดี และถึงแม้ว่าจะกำหนดไว้เป็นหน้าที่ของผู้บังคับบัญชาที่จะต้องดูแลในเรื่องนี้แต่ในทางปฏิบัติก็ไม่อาจกล่าวได้ว่า ข้าราชการทุกคนได้รับการฝึกฝนอย่างเท่าเทียมกัน และอย่างเหมาะสม

ระเบียบงานสารบรรณที่เกี่ยวข้องกับการผลิตเอกสาร ตามข้อ 9 ของระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 แก้ไขเพิ่มเติม ฉบับที่ 2 พ.ศ. 2548 ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับหนังสือราชการไว้ ดังนี้

“ ข้อ 9 หนังสือราชการ คือ เอกสารที่เป็นหลักฐานในราชการ ได้แก่

- 9.1 หนังสือที่มีไปมาระหว่างส่วนราชการ
- 9.2 หนังสือที่ส่วนราชการมีไปถึงหน่วยงานอื่นใดซึ่งมิใช่ส่วนราชการ หรือที่มีไปถึงบุคคลภายนอก
- 9.3 หนังสือที่หน่วยงานอื่นใดซึ่งมิใช่ส่วนราชการหรือที่บุคคลภายนอกมีมาถึงส่วนราชการ
- 9.4 เอกสารที่ทางราชการจัดทำขึ้นเพื่อเป็นหลักฐานราชการ
- 9.5 เอกสารที่ทางราชการจัดทำขึ้นตามกฎหมาย ระเบียบ หรือข้อบังคับ”

จากลักษณะหนังสือราชการดังกล่าว หนังสือที่ส่วนราชการจะต้องผลิต ได้แก่ เอกสารในข้อ 9.1, 9.2, 9.4 และข้อ 9.5 พอสรุปความหมายได้ ดังนี้

1. หนังสือที่มีไปมาระหว่างส่วนราชการ เช่น หนังสือที่สำนักงาน ก.พ. มีไปถึงกรมทางหลวง หรือสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ หรือส่วนราชการดังกล่าว มีมาถึงสำนักงาน ก.พ. เป็นต้น

2. หนังสือที่ส่วนราชการมีไปถึงหน่วยงานอื่นใดซึ่งมิใช่ส่วนราชการ หรือที่มีไปถึงบุคคลภายนอก เช่น สำนักงาน ก.พ. มีหนังสือไปถึงบริษัทหรือห้างหุ้นส่วนจำกัด หรือถึง นาย ก. เป็นต้นไป

3. เอกสารที่ทางราชการขึ้นเพื่อเป็นหลักฐานราชการ ซึ่งได้แก่ ใบเสร็จรับเงินต่างๆ เป็นต้น

4. เอกสารที่ทางราชการจัดทำขึ้นตามกฎหมาย ระเบียบ หรือข้อบังคับ เช่น โฉนด แผนที่ สัญญา เป็นต้น

สำหรับกรณีข้อ 9.3 เป็นหนังสือรับเข้ามา และจะดำเนินการต่อไปตามระบบงานสารบรรณทั่วไป ซึ่งมีใช้การผลิตเอกสารโดยตรง

ชนิดของหนังสือราชการ ตามข้อ 10 ของระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 แก้ไขเพิ่มเติม ฉบับที่ 2 พ.ศ. 2548 กำหนดไว้ 6 ชนิด ดังนี้

1. หนังสือภายนอก คือ หนังสือติดต่อราชการที่เป็นแบบพิธีโดยใช้ตราครุฑเป็นหนังสือติดต่อระหว่างส่วนราชการหรือส่วนราชการมีถึงหน่วยงานอื่นใดซึ่งมิใช่ส่วนราชการ หรือที่มีถึงบุคคลภายนอก

2. หนังสือภายใน คือ หนังสือติดต่อบุคคลภายในที่เป็นแบบพิธีน้อยกว่าหนังสือภายนอกเป็นหนังสือติดต่อกับภายนอก ทบวง กรม หรือจังหวัดเดียวกันใช้กระดาดบันทึกข้อความ

3. หนังสือประทับตรา คือ หนังสือที่ใช้ประทับตราแทนการลงชื่อของหัวหน้าส่วนราชการระดับกรมขึ้นไป โดยให้หัวหน้าส่วนราชการระดับกองหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายจากหัวหน้าส่วนราชการระดับกรมขึ้นไปเป็นผู้รับผิดชอบลงชื่อย่อกำกับตราหนังสือประทับตราให้ใช้ได้ทั้งระหว่างส่วนราชการกับส่วนราชการและระหว่างส่วนราชการกับบุคคลภายนอก เฉพาะกรณีที่ไม่ใช่เรื่องสำคัญ ใช้กระดาดตราครุฑ

4. หนังสือสั่งการ ให้ใช้ตามแบบที่กำหนดไว้ในระเบียบนี้ เว้นแต่จะมีกฎหมายกำหนดแบบไว้โดยเฉพาะ หนังสือสั่งการมี 3 ชนิด ได้แก่

1) คำสั่ง คือ บรรดาข้อความที่ผู้บังคับบัญชาสั่งการให้ปฏิบัติโดยชอบด้วยกฎหมายใช้กระดาดตราครุฑ

2) ระเบียบ คือ บรรดาข้อความที่ผู้มีอำนาจหน้าที่ได้วางไว้โดยจะอาศัยอำนาจของกฎหมายหรือไม่ก็ได้ เพื่อถือเป็นหลักปฏิบัติงานเป็นการประจำ ใช้กระดาดตราครุฑ

3) ข้อบังคับ คือ บรรดาข้อความที่ผู้มีอำนาจหน้าที่กำหนดให้ใช้โดยอาศัยอำนาจของกฎหมายที่บัญญัติให้กระทำได้ใช้กระดาดตราครุฑ

5. หนังสือประชาสัมพันธ์ ให้ใช้ตามแบบที่กำหนดไว้ในระเบียบนี้ เว้นแต่จะมีกฎหมายกำหนดแบบไว้โดยเฉพาะ

1) ประกาศ คือ บรรดาข้อความที่ทางราชการประกาศหรือชี้แจงให้ทราบ หรือแนะแนวทางปฏิบัติ ใช้กระดาดตราครุฑ

2) แถลงการณ์ คือ บรรดาข้อความที่ทางราชการแถลงทำความเข้าใจในกิจการของราชการ หรือเหตุการณ์หรือกรณีใดๆ ให้ทราบชัดเจนโดยทั่วกัน ใช้กระดาดตราครุฑ และให้จัดทำตามแบบที่ 7 ท้ายระเบียบ

3) ข่าว คือ บรรดาข้อความที่ทางราชการเห็นสมควรเผยแพร่ให้ทราบ และให้จัดทำตามแบบที่ 9 ท้ายระเบียบ

6. หนังสือที่เจ้าหน้าที่ทำขึ้นหรือรับไว้เป็นหลักฐานในราชการ คือ หนังสือที่ทางราชการทำขึ้นนอกจากที่กล่าวมาแล้วข้างต้น หรือหนังสือที่หน่วยงานอื่นใดซึ่งมิใช่ส่วนราชการ หรือบุคคลภายนอกมีมาถึงส่วนราชการ และส่วนราชการรับไว้เป็นหลักฐานของทางราชการ มี 4 ชนิด คือ

1) หนังสือรับรอง คือ หนังสือที่ส่วนราชการออกให้เพื่อรับรองบุคคล นิติบุคคล หรือหน่วยงาน เพื่อวัตถุประสงค์อย่างหนึ่งอย่างใดให้ปรากฏแก่บุคคลโดยทั่วไปไม่จำเพาะเจาะจง ใช้กระดาดตราครุฑ

2) รายงานการประชุม คือ การบันทึกความเห็นของผู้มาประชุม ผู้เข้าร่วมประชุม และมติของที่ประชุมไว้เป็นหลักฐาน

3) บันทึก คือ ข้อความที่ผู้ได้บังคับบัญชาเสนอต่อผู้บังคับบัญชาหรือผู้บังคับบัญชาสั่งการแก่ผู้ได้บังคับบัญชา หรือข้อความที่เจ้าหน้าที่ หรือหน่วยงานระดับต่ำกว่าส่วนราชการระดับกรมติดต่อกันในการปฏิบัติราชการ ใช้กระดาดบันทึกข้อความหรือไม่ใช้ก็ได้ และไม่จำเป็นต้องระบุส่วนราชการเจ้าของเรื่อง รวมทั้งการลงรหัสเลขประจำของเจ้าของเรื่องกับเลขทะเบียนส่ง (ออก)

4) หนังสืออื่น คือ หนังสือหรือเอกสารอันใดที่เกิดขึ้น เนื่องจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เพื่อเป็นหลักฐานในทางราชการ ซึ่งรวมถึงภาพถ่าย ฟิล์ม แถบบันทึกเสียง แถบบันทึกภาพหรือหนังสือของบุคคลภายนอกที่ยื่นต่อเจ้าหน้าที่และเจ้าหน้าที่ได้รับเข้าทะเบียนหนังสือรับของทางราชการแล้ว มีรูปแบบตามที่กระทรวง ทบวง กรม จะกำหนดขึ้นใช้ตามความเหมาะสม เว้นแต่มีแบบตามกฎหมายเฉพาะเรื่องให้ทำตามแบบ เช่น โฉนด แผนที่ แบบ แผนผัง สัญญา หลักฐานการสืบสวน และสอบสวน และคำร้อง เป็นต้น

นอกจากนี้ยังมีหนังสือราชการภาษาอังกฤษ เป็นแบบของหนังสือราชการที่แยกออกมาจาก หนังสือราชการปกติ สำหรับหนังสือราชการที่มีติดต่อไปมาระหว่างประเทศ ระเบียบงานสารบรรณได้กำหนดรูปแบบหนังสือภาษาอังกฤษไว้ ดังนี้

1. หนังสือที่ต้องลงชื่อ มี 2 ชนิด

1) หนังสือราชการที่เป็นแบบพิธี (formal note) คือ หนังสือที่เขียนโดยใช้สรรพนามบุรุษที่ 1 และต้องลงชื่อซึ่งมีไปในเรื่องราชการสำคัญ เช่น เรื่องที่มีลักษณะผูกมัดรัฐบาล หรือพาดพิงถึงนโยบายของรัฐบาลเรื่องที่เป็นการแสดงอภัยภัยไมตรี เรื่องที่ขอความช่วยเหลือหรือขอความช่วยเหลือเป็นพิเศษ เป็นต้น ใช้ได้ 2 แบบ คือ หนังสือราชการที่เป็นแบบพิธีถึงผู้รับในประเทศและถึงผู้รับในต่างประเทศ

2) หนังสือราชการที่ไม่เป็นแบบพิธี กึ่งราชการ (informal note) คือ หนังสือที่ใช้สำหรับเรื่องที่มีความสำคัญลดหลั่นลงมาจากหนังสือราชการที่เป็นแบบพิธี หรือการทาบถาม ขอความเห็นอย่างไม่เป็นทางการ หรือการร้องขอความช่วยเหลือในเรื่องราชการ เป็นต้น มี 2 แบบ คือ หนังสือถึงผู้รับในประเทศ และหนังสือถึงผู้รับในต่างประเทศ

2. หนังสือที่มีต้องลงชื่อ มี 3 ชนิด

1) หนังสือกลาง (note verbale) คือ หนังสือราชการที่ใช้สรรพนามบุรุษที่ 3 และไม่มีการลงชื่อ แต่ใช้ประทับตราและลงชื่อของเจ้าหน้าที่ใช้แทนหนังสือราชการที่เป็นแบบพิธีและมีความผูกพันเช่นเดียวกับหนังสือราชการที่เป็นแบบพิธี แต่มีลักษณะเป็นแบบพิธีน้อยกว่า โดยปกติหนังสือประเภทนี้ควรจะได้รับความเห็นชอบจากหัวหน้าส่วนราชการระดับกรมขึ้นไป หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายก่อนลงชื่อย่อกำกับตรา มี 2 แบบ คือ หนังสือถึงผู้รับในประเทศ และหนังสือผู้รับในต่างประเทศ

2) บันทึกช่วยจำ (aide - memiore) คือ หนังสือที่ใช้สำหรับยืนยันข้อความในเรื่องที่ได้สนทนา เช่น ชี้แจงข้อเท็จจริง ขอร้องเรื่องต่างๆ หรือประท้วงด้วยวาจาโดยปกติใช้ยื่นให้แก่อีกฝ่าย แต่อาจส่งไปโดยมีหนังสือนำส่งก็ได้

3) บันทึก (memorandum) คือ หนังสือที่ใช้สำหรับแถลงรายละเอียดหรือแสดงข้อเท็จจริงให้เห็น หรือโต้แย้ง โดยปกติใช้ยื่นให้แก่อีกฝ่ายหนึ่ง แต่อาจส่งไปโดยมีหนังสือนำส่งก็ได้ ให้ใช้แบบบันทึกช่วยจำทุกประการ เว้นแต่ให้พิมพ์คำ MEMORANDUM แทนคำว่า AIDE – MEMOIRE ตอนบนตรงกลางกระดาษแทน

อนึ่ง ระเบียบงานสารบรรณได้กำหนดให้หนังสือราชการดังกล่าวแล้วข้างต้น มีสำเนาเก็บด้วยโดยกำหนดวิธีปฏิบัติไว้ ดังนี้

“หนังสือที่จัดทำโดยปกติ ให้มีสำเนาคู่ฉบับเก็บไว้ที่ต้นเรื่อง 1 ฉบับ และให้มีสำเนาเก็บไว้ที่หน่วยงานงานสารบรรณกลาง 1 ฉบับ” โดยสำเนาคู่ฉบับให้ผู้ลงชื่อ ลงลายมือ หรือลงลายมือชื่อย่อและให้ผู้ร่าง ผู้พิมพ์ และ

ผู้ตรวจลงลายมือชื่อ หรือลงลายมือชื่อย่อไว้ที่ข้างท้ายขอบล่างด้านขวาของหนังสือ ซึ่งกรณีดังกล่าวให้หมายถึง หนังสือราชการต่างๆ ที่กล่าวมาข้างต้น โดยการจัดทำเสนาณามี 3 แบบ คือ

1. ใช้ถอดจากต้นฉบับโดยตรง (ใช้กระดาศคาร์บอน)
2. คัดจากต้นฉบับหรือลอกจากต้นฉบับ (มีผู้รับรองว่า “สำเนาถูกต้อง”)
3. ถ่ายจากต้นฉบับด้วยเครื่องถ่ายภาพ (มีผู้รับรองว่า “สำเนาถูกต้อง”) โดยผู้รับรองเป็นข้าราชการตั้งแต่

ระดับ 2 หรือเทียบเท่าขึ้นไป

5.1.2 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการผลิตเอกสาร

ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการผลิตเอกสาร ประกอบด้วยปัจจัยพื้นฐาน 3 ประการ คือ (สถาบันที่ปรึกษาเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพในราชการ. 2535 : 5 - 6)

1. คน ซึ่งได้แก่เจ้าหน้าที่พิมพ์ดีด เจ้าหน้าที่ธุรการโดยทำหน้าที่ในการพิมพ์ การโรเนียว การตรวจทาน การจัดทำเอกสารเป็นรูปเล่มและเจ้าหน้าที่ผู้ร่างหนังสือ รวมทั้งผู้บังคับบัญชาที่ตรวจและแก้ไขร่างหนังสือก่อนส่งพิมพ์ และ/หรือ จัดทำรูปเล่มตามระบบงานที่กำหนดไว้

2. วัสดุอุปกรณ์ ได้แก่ เครื่องพิมพ์ดีด เครื่องโรเนียว เครื่องถ่ายเอกสาร กระดาษ และแบบฟอร์มต่างๆ เป็นต้น ซึ่งส่วนราชการต่างๆ เป็นผู้จัดซื้อเองตามที่สำนักงบประมาณพิจารณาจัดสรรงบประมาณให้

3. ระบบงาน เมื่อพิจารณารายละเอียดแล้วพอสรุปขั้นตอนการผลิตเอกสารต่างๆ ได้ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การกำหนดชั้นความลับ มี 4 ชั้น คือ ลับ ลับมาก และลับที่สุด โดยกำหนดให้ข้าราชการระดับหัวหน้าแผนก หัวหน้ากองและหัวหน้าส่วนราชการระดับกรมขึ้นไปเป็นผู้มีอำนาจหน้าที่ในการกำหนดชั้นความลับ (รายละเอียดปรากฏตามระเบียบฯ ว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. 2544) ซึ่งกำหนดชั้นความลับนั้น จะต้องพิจารณาอย่างรอบคอบเพื่อไม่ให้เสียหายต่อทางราชการ และต้องคำนึงถึงภาระของงานสารบรรณที่จะตามมา เนื่องจากเอกสารลับนั้นไม่ว่าจะเป็นการผลิต การรับ การส่ง การเก็บรักษา จะมีการปฏิบัติที่พิเศษออกไปจากเอกสารปกติ

ขั้นตอนที่ 2 การกำหนดชั้นความเร็ว มี ด่วน ด่วนมาก และด่วนที่สุด นอกจากนี้แล้วยังมีชั้นด่วนภายในกำหนดเวลาอีกประการหนึ่งด้วย ในกรณีนี้ก็เช่นกันกับการกำหนดชั้นความลับ กล่าวคือ ผู้มีหน้าที่พิจารณาอย่างรอบคอบ โดยคำนึงถึงกิจกรรมหรือภาระที่จะตามมาอันเนื่องมาจากหนังสือที่มีชั้นความเร็ว มีข้อสังเกตว่าการกำหนดชั้นความเร็วมิได้กำหนดผู้มีอำนาจหน้าที่ในการกำหนดชั้นความเร็ว มิได้มีการกำหนดผู้มีอำนาจหน้าที่ในการกำหนดชั้นความเร็วได้ จึงอาจทำให้การกำหนดชั้นความเร็วไม่ได้รับการเอาใจใส่และพิจารณา กำหนดอย่างรอบคอบ โดยไม่คำนึงถึงภาระของงานสารบรรณอื่นๆ ที่ตามมา เช่น การที่เจ้าหน้าที่จะต้องเร่งปฏิบัติในการรับ การส่ง เป็นต้น ซึ่งหากได้กำหนดผู้มีอำนาจหน้าที่ไว้ชัดเจน ก็จะช่วยป้องกันกรณีดังกล่าวได้

ขั้นตอนที่ 3 การร่างหนังสือ โดยปกติเจ้าของเรื่องที่ผู้บังคับบัญชามอบหมายจะเป็นผู้ร่างหนังสือ หลังจากได้ศึกษาและเข้าใจเรื่องอย่างถ่องแท้แล้ว จึงดำเนินการร่างเพื่อเสนอผู้บังคับบัญชาตรวจแก้ไขต่อไป

ขั้นตอนที่ 4 การตรวจแก้ไข เมื่อเจ้าหน้าที่เจ้าของเรื่องร่างหนังสือเสร็จแล้วจะเสนอผู้บังคับบัญชาตรวจแก้ไขตามลำดับชั้นที่กำหนดไว้ หรือแล้วแต่กรณี เช่น อาจเป็นหัวหน้างาน หัวหน้าฝ่าย ถึงผู้อำนวยการกอง หรือบางกรณีอาจถึงรองหัวหน้าส่วนราชการระดับกรม เป็นต้น เพื่อพิจารณาแก้ไขร่างให้ถูกต้องเหมาะสม ก่อนส่งพิมพ์ต่อไป

ขั้นตอนที่ 5 การพิมพ์ งานพิมพ์นั้น ในระบบราชการมีเจ้าหน้าที่พิมพ์ดีดเป็นผู้รับผิดชอบโดยตรง โดยดำเนินการพิมพ์ตามแบบพิมพ์ที่เจ้าหน้าที่เจ้าของเรื่องกำหนด ซึ่งอาจพิมพ์เป็นหนังสือราชการฉบับเดียว ซึ่งจะต้องมีสำเนา 2 ชุด หรือพิมพ์กระดาษไข เพื่อส่งโรเนียว จัดทำเอกสารเป็นรูปเล่มตามแต่กรณี

ขั้นตอนที่ 6 การตรวจทาน จะเป็นหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ธุรการโดยตรง เพื่อตรวจทานความถูกต้องของการพิมพ์ และส่งเจ้าหน้าที่พิมพ์ดีดแก้ไข เมื่อมีคำผิด แต่อย่างไรก็ตามเจ้าหน้าที่ที่เป็นเจ้าของเรื่องจะทำการตรวจทาน เพื่อความถูกต้องสมบูรณ์อีกครั้งหนึ่ง

ขั้นตอนที่ 7 การเสนอผู้บังคับบัญชา เมื่อหนังสือได้พิมพ์ถูกต้องแล้วเจ้าหน้าที่เจ้าของเรื่องจะเขียนบันทึกสรุปเรื่องเสนอผู้บังคับบัญชา เพื่อลงนามโดยส่วนราชการต่างๆ จะมีแบบฟอร์มบันทึกกำหนดไว้ ที่จะสรุปเนื้อหาของหนังสือและระบุผู้บังคับบัญชาสูงสุดที่เสนอ

ขั้นตอนที่ 8 การตรวจเรื่องผ่าน จากขั้นตอนที่ 7 หนังสือจะเสนอผ่านผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นซึ่งเป็นไปตามระเบียบของทางราชการเพื่อตรวจความถูกต้องเสนอความเห็นและอื่นๆ แล้วแต่กรณี จนถึงผู้บังคับบัญชาชั้นสูงสุดที่เจ้าหน้าที่ของเรื่องระบุไว้ โดยผู้บังคับบัญชาแต่ละชั้นที่หนังสือผ่านจะลงนามกำกับไว้ด้วยทุกครั้ง

ขั้นตอนที่ 9 การลงนาม เป็นขั้นตอนสุดท้ายของการผลิตเอกสาร

5.2 ด้านการรับส่งเอกสาร (receiving and sending)

การรับส่งหนังสือเป็นขั้นตอนการใช้เอกสาร ซึ่งประกอบด้วยการรับ การส่ง การเสนอ แล้วจึงนำไปเก็บรักษาไว้ ปัญหาที่เกิดขึ้นคือ มีการใช้เอกสารมากเกินไปจนเกิดความจำเป็นหรือมีเอกสารมาก จนไม่มีโอกาสอ่าน และอ้างอิงอย่างครบถ้วนสมบูรณ์หรือไม่มีโอกาสพิจารณาให้ตีพอ

การรับ – ส่งหนังสือ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 ครอบคลุมในเรื่องการรับ ตั้งแต่หนังสือนั้นได้มาถึงส่วนราชการจนถึงขั้นตอนการปฏิบัติ และรวมถึงการรับหนังสือภายในส่วนราชการเดียวกันโดยอนุโลมรวมถึงหนังสือที่จะส่งออกจากหน่วยงานเจ้าของเรื่องผ่านหน่วยงานสารบรรณกลางจนถึงการส่งหนังสือไปยังส่วนราชการอื่นด้วย ปัญหาสำคัญของการรับ – ส่ง หนังสือเมื่อมองในภาพรวมก็คือ ความล่าช้า และการสูญหายของหนังสือราชการ ซึ่งขึ้นอยู่กับขั้นตอนการดำเนินงานตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 ส่วนหนึ่ง และการปฏิบัติที่เป็นจริงของเจ้าหน้าที่งานสารบรรณในแต่ละหน่วยงานอีกส่วนหนึ่ง (สถาบันที่ปรึกษาเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพในราชการ. 2533 : 13)

1. การรับหนังสือ คือการรับและเปิดซองหนังสือ ลงเวลารับลงทะเบียนและควบคุมแจกจ่ายหนังสือไปให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานและติดตามเรื่อง (สุเมธ สุวรรณนะ. 2538 : 10) ระเบียบงานสารบรรณที่เกี่ยวข้องในเรื่องการรับหนังสือ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 กำหนดวิธีการปฏิบัติในการรับ – ส่ง หนังสือพอสรุปเป็นขั้นตอนได้ ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การรับหนังสือ ลงลายมือชื่อในใบรับหนังสือ หรือสมุดส่งหนังสือเพื่อให้ผู้ส่งหนังสือเก็บไว้เป็นหลักฐานในการรับ

ขั้นตอนที่ 2 พิจารณาตามลำดับความเร่งด่วนที่หน้าที่ของจะมีตราลำดับชั้นความเร็วกำกับอยู่ เช่น ด่วนที่สุด ด่วนมาก ด่วนภายใน ... น. ให้พิจารณาปฏิบัติตามลำดับชั้นความเร็วนี้ ก่อนที่จะเปิดซอง

ขั้นตอนที่ 3 เปิดซองเอกสาร เพื่อตรวจเอกสารภายในซอง

1) กรณีเป็นเอกสารลับ ปฏิบัติตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. 2544

2) กรณีเป็นเอกสารบกพร่อง ซึ่งอาจจะเนื่องมาจากไม่ได้ลงเลขที่หนังสือ วันที่ สิ่งที่ส่งมาด้วย ไม่ครบ หรือไม่ได้ลงลายมือชื่อ ฯลฯ มีวิธีการดำเนินงาน 3 วิธี คือ

2.1 แจ้งส่วนราชการเจ้าของเรื่อง ถ้าแก้ไขไม่ได้ลงบันทึกบกพร่อง และส่งเรื่องคืนกลับส่วนราชการเจ้าของเรื่อง เช่น กรณีที่ไม่ได้ลงลายมือชื่อ

2.2 แจ้งส่วนราชการเจ้าของเรื่อง ถ้าแก้ไขไม่ได้ลงบันทึกบกพร่อง และดำเนินการต่อ เช่น กรณีที่สิ่งที่ส่งมาด้วยไม่ครบ และทางส่วนราชการเจ้าของเรื่องจะส่งมาเพิ่มเติมภายหลัง

2.3 แจ้งส่วนราชการเจ้าของเรื่อง เพื่อขอแก้ไข ถ้าแก้ไขได้ดำเนินการต่อ เช่น ขอเลขที่หนังสือขอวันที่

3) กรณีเอกสารถูกต้อง ดำเนินการต่อ

ขั้นตอนที่ 4 พิจารณาตามลำดับความสำคัญ โดยแยกเอกสารที่มีลำดับความสำคัญออกจากเอกสารปกติ เพื่อการดำเนินการที่เป็นพิเศษ เช่น เร่งด่วนมากกว่าเอกสารปกติ

ขั้นตอนที่ 5 ประทับตราหนังสือและลงทะเบียนหนังสือรับ เพื่อเป็นหลักฐานว่าเอกสารนั้นผ่านขั้นตอนการรับของสารบรรณกลางแล้ว โดยต้องประทับตรารับหนังสือลงเลขรับ และเวลารับ หลังจากนั้นก็ลงทะเบียนในทะเบียนรับหนังสือ

ขั้นตอนที่ 6 ทำบัตรตรวจตรวจค้น บัตรตรวจค้นมีเพื่อต้องการรวบรวมเรื่องใดเรื่องหนึ่งไว้ด้วยกัน เพื่อสะดวกในการตรวจค้นว่าเรื่องราวดำเนินมาอย่างไรบ้าง ในบางส่วนราชการที่มีสถานที่ปฏิบัติราชการอยู่ในบริเวณเดียวกัน สามารถค้นเรื่องได้จากหน่วยงานเจ้าของเรื่องโดยตรงก็มักจะตัดขั้นตอนนี้ไป

ขั้นตอนที่ 7 แยกเอกสารที่จะจัดส่งตามหน่วยงาน การแยกเอกสารจัดส่งตามหน่วยงานที่รับผิดชอบ เจ้าหน้าที่งานสารบรรณจะต้องทราบว่าหน่วยงานใดรับผิดชอบเรื่องใด และจัดส่งตามเวลาที่จัดขึ้นและตกลงกันภายในส่วนราชการนั้นๆ

ในกรณีที่หนังสือเวียนส่งไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบนั้นๆ และหากว่าผู้รับหนังสือเวียนเห็นสมควรส่งต่อให้ผู้บังคับบัญชาระดับใดทราบ ก็จัดทำสำเนาหนังสือตามจำนวนที่ต้องการและแจกจ่ายตามหน่วยงานหรือบุคคลที่เห็นสมควร

2. การส่งหนังสือ หนังสือส่งหรือหนังสือออก หมายถึง หนังสือที่หัวหน้าส่วนราชการ หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายให้รักษาราชการแทน หรือปฏิบัติราชการแทนได้ลงนามแล้ว เพื่อส่งให้ส่วนราชการอื่น หรือหน่วยงานเอกชนภายนอกหรือหน่วยงานภายในส่วนราชการเดียวกันเพื่อติดต่อราชการ (สำนักงานประมาณ. 2538 : 9)

ระเบียบงานสารบรรณที่เกี่ยวข้องในเรื่องการส่งหนังสือ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 กำหนดวิธีการปฏิบัติในการส่งหนังสือพอสรุปได้เป็นขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 เจ้าหน้าที่เจ้าของเรื่องตรวจสอบความเรียบร้อยของเอกสารและส่งหนังสือให้หน่วยงานสารบรรณกลาง โดยจะต้องตรวจสอบความเรียบร้อยของหนังสือ รวมทั้งสิ่งที่ส่งไปด้วยให้ครบถ้วนและสมบูรณ์ก่อนส่งไปที่สารบรรณกลาง และควรมีการจัดเวลาส่งเรื่องให้สารบรรณกลางตามความเหมาะสม และข้อตกลงในแต่ละส่วนราชการ

ขั้นตอนที่ 2 ลงทะเบียนหนังสือส่ง เจ้าหน้าที่สารบรรณกลางดำเนินการลงทะเบียนหนังสือส่งและกรณีที่ตอบรับหนังสือที่รับเข้ามา ให้ลงทะเบียนด้วยว่าตอบตามหนังสือรับที่เท่าไร วันเดือนปีใด ในการนี้พิจารณาตามลำดับชั้นความเร็ว

ขั้นตอนที่ 3 ลงเลขที่หนังสือและวันที่ เจ้าหน้าที่สารบรรณกลางลงเลขที่หนังสือและวันที่ในต้นฉบับและสำเนาฉบับ 2 ชุด

ขั้นตอนที่ 4 การเก็บสำเนา เจ้าหน้าที่สารบรรณกลางเก็บสำเนาไว้ที่สารบรรณกลาง 1 ชุด และส่งคืนหน่วยงานเจ้าของเรื่อง 1 ชุด

ขั้นตอนที่ 5 ตรวจสอบความเรียบร้อยและบรรจุของเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่สารบรรณกลางตรวจสอบความเรียบร้อยของเอกสารอีกครั้งหนึ่ง ทั้งหนังสือและสิ่งที่ส่งไปด้วย ก่อนบรรจุและจำหน่ายของ

ขั้นตอนที่ 6 ส่งหนังสือ มี 2 วิธี คือ

6.1 นำส่งเอง ในกรณีนี้เจ้าหน้าที่งานสารบรรณ ต้องกรอกสมุด ส่งหนังสือ หรือใบรับหนังสือ เพื่อแนบไปด้วย ให้มีหลักฐานการรับ

6.2 ส่งทางไปรษณีย์ ให้ปฏิบัติตามระเบียบการสื่อสารแห่งประเทศไทย

5.3 ด้านการจัดเก็บเอกสาร (Filing) การจัดเก็บเอกสาร หมายถึงกระบวนการจัดระบบจำแนกและเก็บเอกสารให้เป็นระเบียบสะดวกในการนำมาใช้เมื่อต้องการ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และสมชาย หิรัญกิตติ. 2538 : 230) ซึ่งถือว่าเป็นเพียงส่วนหนึ่งของการบริหารงานเอกสาร

เพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านงานจัดเก็บรักษาเอกสารควรได้มีการดำเนินการเก็บเอกสารให้อยู่ในลักษณะที่สามารถหยิบค้นได้อย่างสะดวกรวดเร็ว ประหยัดเวลา (สำนักงบประมาณ. 2537 : 60) แต่เนื่องจากเอกสารมีหลายประเภทหลายชนิดด้วยกัน จึงควรมีการจำแนกประเภทของเอกสาร และกำหนดระบบการจัดเก็บเอกสาร เพื่อความเหมาะสม ดังนี้

1. แยกประเภทของเอกสารเพื่อการจัดเก็บเอกสาร โดยทั่วไปอาจจำแนกได้เป็น 4 ประเภทใหญ่ ๆ (สำนักงบประมาณ. 2537 : 60) คือ

1) เอกสารที่ยังอยู่ในระหว่างการปฏิบัติงาน หรือเอกสารที่ยังคงใช้งานอยู่ในปัจจุบัน หมายถึงเอกสารโต้ตอบที่ยังปฏิบัติไม่เสร็จ รวมทั้งเอกสารที่ได้โต้ตอบเสร็จแล้ว แต่ยังมีความจำเป็นที่จะต้องใช้ในการอ้างอิงอยู่บ่อยครั้ง เอกสารประเภทนี้ให้อยู่ในความรับผิดชอบของหน่วยงานเจ้าของเรื่องจัดเก็บ

2) เอกสารที่ได้มีการโต้ตอบเสร็จแล้วแต่ยังมีความจำเป็นที่จะต้องใช้ในการอ้างอิงโต้ตอบอยู่บ้าง หรือเพื่อรอการตรวจสอบเอกสารประเภทนี้หน่วยงานเจ้าของเรื่องไม่ควรจัดเก็บเอาไว้เอง เพราะจะทำให้สิ้นเปลืองพื้นที่และอุปกรณ์ในการจัดเก็บ ควรรวบรวมส่งให้ศูนย์เก็บเอกสารจัดเก็บ

3) เอกสารซึ่งมีความสำคัญ หมายถึงเอกสารบางอย่างที่มีคุณค่าทางประวัติศาสตร์ กฎหมาย วรรณคดี หรือเกี่ยวกับหลักฐานทางการเงิน เอกสารประเภทนี้จำเป็นต้องเก็บไว้นานถึง 10 ปี หรือตลอดไป จึงควรรวบรวมส่งไปเก็บที่ศูนย์เก็บเอกสารของส่วนราชการ

4) เอกสารซึ่งสมควรทำลาย หมายถึง เอกสารซึ่งหมดคุณค่าในการใช้อ้างอิงอีกต่อไป หรือเอกสารซึ่งพ้นระยะเวลาที่ควรจัดเก็บควรรวบรวมเพื่อขออนุมัติทำลายตามขั้นตอนของระเบียบงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 แก้ไขเพิ่มเติม ฉบับที่ 2 พ.ศ. 2548 ต่อไป

2. มีระบบมาตรฐานในการจัดเก็บเอกสาร การจัดเก็บเอกสารนั้นอาจจะจัดเก็บโดยใช้ระบบการจำแนกเอกสารระบบใดระบบหนึ่ง (สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยบูรพา. 2538 : 2) ดังนี้

1) ระบบการจัดเก็บเอกสารจำแนกตามหัวข้อเรื่อง คือ การจำแนกเอกสารออกเป็นหัวข้อใหญ่ ๆ ตามหน้าที่ความรับผิดชอบของหน่วยงานนั้นหรือจำแนกตามบริการที่จะให้ผู้อื่น

2) ระบบการจัดเก็บเอกสารจำแนกตามรายชื่อของหน่วยงานหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องด้วย เช่น การจำแนกตามรายชื่อ ของส่วนราชการหรือตามรายชื่อบุคคลที่เป็นเจ้าของเรื่องนั้น ๆ

3) ระบบการจัดเก็บเอกสารจำแนกตามสถานที่ตั้งของหน่วยงาน เช่น การจำแนกแฟ้มเอกสารออกเป็นภาคหรือเขต และในแต่ละภาคหรือเขตก็จำแนกย่อยในการดำเนินงานให้มีหน่วยย่อยเล็กลงไปอีก เช่น แยกออกเป็นจังหวัด เป็นต้น

4) จำแนกโดยใช้เลขรหัสแทนเรื่องหนึ่ง ๆ การจำแนกแบบนี้จำเป็นต้องให้หมายเลขแก่เอกสารประเภทต่าง ๆ และจะต้องทำคู่มือประกอบ รหัส เพื่อความสะดวกในการจัดเก็บและค้นหาด้วย

ในทางปฏิบัติการจัดเก็บเอกสารอาจจะใช้ระบบการจัดเก็บเอกสารหลายระบบผสมกันก็ได้แล้วแต่ความสะดวก ปริมาณ ประเภทของเอกสาร และลักษณะงาน ตลอดจนนโยบายของแต่ละหน่วยงาน ระบบหนึ่งอาจจะเหมาะสมกับหน่วยงานหนึ่ง แต่อาจจะไม่เหมาะสมกับอีกหน่วยงานก็ได้ แต่ภายในหน่วยงานเดียวกันควรใช้ระบบการจำแนกเอกสารที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน โดยพยายามใช้ระบบที่จะอำนวยความสะดวกในการจัดเก็บและค้นหาให้มากที่สุด และเป็นระบบที่ทำให้ผู้จัดเก็บหรือผู้ค้นหาเอกสารเข้าใจได้ง่ายที่สุด (สำนักงบประมาณ.2538 : 21)

3. สำหรับการจัดเก็บเอกสารของกองต่าง ๆ ในส่วนราชการ เมื่อมีการจำแนกเอกสารออกเป็นประเภทต่าง ๆ แล้ว เห็นควรมีการดำเนินการกับเอกสารที่ได้มีการจำแนกประเภทแล้วตามขั้นตอนดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การจัดเก็บเอกสารที่ยังคงใช้งานอยู่ในปัจจุบันให้จัดเก็บ ไว้ที่หน่วยปฏิบัติ หรือหน่วยงานเจ้าของเรื่องจัดเก็บไว้เอง โดยมอบหมายให้เจ้าหน้าที่ธุรการของหน่วยงานนั้น ๆ รับผิดชอบจัดเก็บ

ขั้นตอนที่ 2 การจัดเก็บเอกสารที่ได้อบรมเสร็จแล้ว และเอกสารซึ่งมีความสำคัญควรมีการจัดตั้งศูนย์เก็บเอกสารขึ้นเพื่อจัดเก็บเอกสารประเภทนี้

ทั้งนี้ จะได้กล่าวถึงการจัดเก็บเอกสาร ขั้นตอนที่ 1 และขั้นตอนที่ 2 ตามลำดับ ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การจัดเก็บเอกสารที่ยังคงใช้งานอยู่ในปัจจุบัน (active file)

เอกสารที่ยังคงใช้งานอยู่ในปัจจุบันในที่นี้ หมายถึง เอกสารที่อยู่ในระหว่างปฏิบัติงานหรือค้ำ การดำเนินการ ซึ่งเจ้าหน้าที่เจ้าของเรื่องหรือผู้ปฏิบัติหรืออาจจะเป็นเจ้าหน้าที่ธุรการจัดเก็บเอาไว้ ซึ่งอาจ จัดเก็บไว้ในตะแกรงบนโต๊ะ แต่เมื่อดำเนินการเสร็จแล้วควรเป็นหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ธุรการของกองนั้น ๆ รับผิดชอบจัดเก็บ คือการจัดแยกเป็นเรื่อง ๆ เก็บใส่แฟ้มและมีการจัดแยกหมวดหมู่เอกสาร เพื่อความสะดวก รวดเร็วในการจัดเก็บและค้นหา รวมทั้งเพื่อเป็นการประหยัดพื้นที่และอุปกรณ์ในการจัดเก็บเอกสาร ตลอดจน เพื่อความสะดวกในการสำรวจเอกสารเพื่อขออนุมัติทำลายตามระเบียบงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 แก้ไข เพิ่มเติม ฉบับที่ 2 พ.ศ. 2548 ในภายหลัง (สำนักงานประมาณ. 2538 : 22)

ขั้นตอนที่ 2 การจัดเก็บเอกสารที่ได้มีการโต้ตอบเสร็จแล้ว แต่ยังคงมีความจำเป็นที่จะต้องใช้ในการ อ้างอิงโต้ตอบอยู่บ้างเป็นบางครั้ง ไม่ต้องใช้งานเป็นประจำ และเอกสารซึ่งมีความสำคัญ มีคุณค่าทาง ประวัติศาสตร์ กฎหมาย วรรณคดี หรือเกี่ยวกับหลักฐานทางการเงิน หน่วยงานเจ้าของเรื่องไม่ควรจัดเก็บเอาไว้ เอง เพราะจะทำให้สิ้นเปลืองพื้นที่จัดเก็บ และอุปกรณ์ในการจัดเก็บ จึงควรแยกไปเก็บไว้ในศูนย์เก็บเอกสาร กลาง

ศูนย์เก็บเอกสารกลาง คือ สถานที่เก็บหนังสือหรือเอกสารที่ได้มีการโต้ตอบหรือดำเนินการเสร็จ เรียบร้อยแล้ว แต่ยังไม่สามารถทำลายต้องเก็บรักษาไว้ระยะหนึ่ง รวมทั้งเป็นสถานที่เก็บหนังสือหรือเอกสารที่ จำเป็นต้องเก็บไว้ตลอดไป (สำนักงานประมาณ. 2537 : 80)

เหตุผลความจำเป็นในการมีศูนย์เก็บเอกสาร (ชูชาน ไคมอนด์.2536 : 51-56)

1. ใช้เป็นสถานที่เก็บเอกสาร ซึ่งได้มีการโต้ตอบ หรือดำเนินการเสร็จแล้วแต่ยังไม่ถึงเวลาทำลาย
2. ใช้เป็นสถานที่เก็บเอกสารสำคัญ ด้านประวัติศาสตร์ กฎหมาย ฯลฯ ซึ่งอาจต้องเก็บตลอดไป ทำลายไม่ได้
3. เพื่อเป็นการแบ่งเบาภาระในการจัดเก็บเอกสารของหน่วยงานต่าง ๆ
4. เพื่อเป็นการประหยัดงบประมาณ เนื่องจากการเก็บเอกสารแต่ละชิ้นไว้ในห้องทำงาน จะมีค่าใช้จ่าย สูงกว่าการนำเอกสารไปฝากเก็บไว้ที่ศูนย์เก็บเอกสาร เนื่องจากศูนย์เก็บเอกสารไม่จำเป็นต้องใช้อุปกรณ์ในการ จัดเก็บเอกสารที่มีราคาแพงและสวยงาม

การดำเนินงานของศูนย์เก็บเอกสาร

1. ต้องมีเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานที่รับผิดชอบในการรับฝากเอกสาร
2. กำหนดประเภทของเอกสารที่จะนำมาฝากเก็บที่ศูนย์เก็บเอกสาร
3. เอกสารที่นำมาฝากเก็บที่ศูนย์เอกสาร ต้องมีอายุอย่างน้อย 3 ปี ขึ้นไป
4. กำหนดระยะเวลาที่จะให้หน่วยงานต่างๆ นำเอกสารมาฝากเก็บที่ศูนย์เก็บเอกสาร
5. ให้บริการด้านการค้นหาเอกสาร และการให้ยืมเอกสาร

อุปกรณ์ในการจัดเก็บเอกสารที่ศูนย์เก็บเอกสาร

1. กล่องเก็บเอกสาร ซึ่งเป็นกล่องกระดาษแข็ง ควรมีขนาด 0.35x0.38x0.30 เมตร มีฝาปิดกันฝุ่น ละออง การจัดเก็บเอกสารไว้ในกล่องจะทำให้เอกสารไม่ยับย่นได้ง่าย และสามารถบรรจุเอกสารได้ปริมาณมาก
2. ชั้นเหล็กเก็บเอกสาร

3. รถเข็นสำหรับบรรจุกล่องเอกสาร

วิธีการเก็บเอกสารใส่ตู้ให้เหมาะสมและถูกต้อง (สำนักบริการวิชาการมหาวิทยาลัยบูรพา. 2538 : 20-24)

1. การจัดเก็บเอกสารในตู้ 4 ลื่นชัก แฟ้มที่เหมาะสมสำหรับการจัดเก็บเอกสารในตู้ 4 ลื่นชัก ควรจะเป็นแฟ้มปกอ่อนที่มีแถบยื่นตรงกลางที่ปกด้านหลังหรือแฟ้มแขวน แต่เนื่องจากแฟ้มแขวนบรรจุเอกสารได้ไม่มาก และมีราคาแพงกว่าแฟ้มปกอ่อนที่มีแถบยื่นตรงกลางจึงขอแนะนำให้ใช้แฟ้มปกอ่อนที่มีแถบยื่นตรงกลาง โดยเก็บในลักษณะตั้งสันแฟ้มลงข้างล่าง ส่วนด้านที่อยู่ข้างบนซึ่งมีแถบยื่นตรงกลางจะเป็นที่สำหรับติดชื่อแฟ้มและรหัสประจำแฟ้ม (ชัชวาลย์ อยู่คงศักดิ์. 2538 : 13)

เมื่อพิมพ์รหัสและรายชื่อแฟ้มติดที่แถบยื่นตรงกลางแฟ้มเสร็จเรียบร้อยแล้วครบทุกหมวดให้นำแฟ้มไปเก็บในตู้ 4 ลื่นชัก เรียงตามลำดับจากข้างนอกเข้าไปข้างใน

ทั้งนี้ ในการจัดวางแฟ้ม ต้องมีการทำบัตรนำ และบัตรนำร่องขนาดเท่ากับแฟ้ม เอกสารคั่นระหว่างหมวดเอกสาร เพื่อความสะดวกในการค้นหา และจัดเก็บแฟ้มแต่ละหมวด (สำนักงบประมาณ. 2538 : 31)

บัตรนำ หมายถึง กระดาษแข็งซึ่งเราทำขึ้น มีขนาดเท่ากับแฟ้มเอกสาร และติดแถบตัวอักษร (INDEX) ที่มุมบนซ้ายสุด เพื่อแสดงถึงชื่อของหมวดเอกสารหมวดใหญ่

บัตรนำร่อง หมายถึง กระดาษที่เราทำขึ้นมา มีขนาดเท่ากับแฟ้มเอกสารและติดแถบตัวอักษร (INDEX) ที่มุมบนซ้ายสุดเช่นกัน แต่ถัดเข้ามา 1 ตำแหน่ง เพื่อแสดงถึงชื่อของหมวดเอกสารย่อย

บัตรนำและบัตรนำร่องที่จัดทำขึ้นนี้มีขนาดเท่ากัน และควรจัดทำบัตรนำ บัตรนำร่องให้เรียงจากซ้ายไปขวา และตรง INDEX ซึ่งแสดงชื่อหมวดเอกสารควรใช้สีช่วยเพื่อความสวยงามและสะดวกตาทั้งช่วยในการค้นหาอีกด้วย

2. การจัดเก็บเอกสารในตู้เหล็ก 2 บาน ตู้กระจก ตู้ไม้บานเลื่อน แฟ้มที่เหมาะสมสำหรับการจัดเก็บเอกสารในตู้เหล็ก 2 บาน ตู้กระจก ตู้ไม้บานเลื่อน ควรเป็นแฟ้มดปกแข็ง เพราะสามารถจัดวางแฟ้มในแนวตั้งได้อย่างสวยงามและเก็บเอกสารได้ในปริมาณที่มาก ทั้งนี้ที่สันของแฟ้มดปกแข็งควรติดกระดาษสีช่วยเพื่อเป็นการแบ่งแยกหมวดเอกสารให้ชัดเจนยิ่งขึ้นและเพื่อความสวยงามอีกด้วย (อาบจิตต์ ภาละกุล. 2538 : 25)

ระเบียบงานสารบรรณที่เกี่ยวข้องกับการจัดเก็บเอกสาร การจัดเก็บเอกสารราชการ ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 แก้ไขเพิ่มเติม ฉบับที่ 2 พ.ศ. 2548 ได้กำหนดวิธีปฏิบัติไว้ดังนี้

1. ประเภทของการเก็บหนังสือ

- 1) การเก็บระหว่างปฏิบัติ คือ การเก็บหนังสือที่ปฏิบัติยังไม่เสร็จ
- 2) การเก็บเมื่อปฏิบัติเสร็จแล้ว คือ การเก็บหนังสือที่ปฏิบัติเสร็จเรียบร้อยแล้ว และไม่มีอะไรที่จะต้องปฏิบัติต่อไปอีก

3) การเก็บไว้เพื่อใช้ในการตรวจสอบ คือ การเก็บหนังสือที่ปฏิบัติเสร็จเรียบร้อยแล้ว แต่จำเป็นต้องใช้ในการตรวจสอบเป็นประจำ ไม่สะดวกในการส่งไปเก็บยังหน่วยเก็บของส่วนราชการ

2. อายุการเก็บหนังสือ โดยปกติให้เก็บไว้ไม่น้อยกว่า 10 ปี เว้นแต่หนังสือดังต่อไปนี้

1) หนังสือที่ต้องสงวนเป็นความลับ ให้ปฏิบัติตามกฎหมายหรือระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. 2544

2) หนังสือที่เป็นหลักฐานทางอรรถคดี สำนวนของศาล หรือของพนักงานสอบสวน หรือหนังสืออื่นใดที่ได้มีกฎหมาย หรือระเบียบแบบแผนกำหนดไว้เป็นพิเศษแล้ว การเก็บให้เป็นไปตามกฎหมาย และระเบียบแบบแผนว่าด้วยการนั้น

3) หนังสือที่เกี่ยวกับประวัติศาสตร์ ขนบธรรมเนียม จารีตประเพณี สถิติ หลักฐาน หรือเรื่องที่ต้องใช้สำหรับศึกษาค้นคว้า หรือหนังสืออื่นในลักษณะเดียวกัน ให้เก็บไว้เป็นหลักฐานทางราชการตลอดไป หรือตามที่กองจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากร กำหนด

4) หนังสือที่ได้ปฏิบัติงานเสร็จสิ้นแล้ว และเป็นคู่สำเนาที่มีต้นเรื่องจะค้นได้จากที่อื่นให้เก็บไว้ไม่น้อยกว่า 5 ปี

5) หนังสือที่เป็นเรื่องธรรมดาสามัญ ซึ่งไม่มีความสำคัญ และเป็นเรื่องที่เกิดขึ้นเป็นประจำ เมื่อดำเนินการแล้วเสร็จ ให้เก็บไว้ไม่น้อยกว่า 1 ปี

ในกรณีหนังสือที่เกี่ยวกับการเงินซึ่งมิใช่เป็นเอกสารสิทธิ หากเห็นว่าไม่มีความจำเป็นต้องเก็บไว้ถึง 10 ปี ให้ทำความตกลงกับกระทรวงการคลังเพื่อขอทำลายได้

3. หนังสือที่มีอายุครบ 25 ปี ทุกปีปฏิทินให้ส่วนราชการจัดส่งหนังสือที่มีอายุครบ 25 ปี นับจากวันที่ได้จัดทำขึ้น พร้อมทั้งบัญชีส่งมอบหนังสือครบ 25 ปี ให้กองจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากร ภายในวันที่ 31 มกราคมของปีถัดไป เว้นแต่มีหนังสือดังต่อไปนี้

1) หนังสือที่ต้องสงวนเป็นความลับ ให้ปฏิบัติตามกฎหมายหรือระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. 2544

2) หนังสือที่กฎหมาย ข้อบังคับ หรือระเบียบที่ออกใช้เป็นการทั่วไปกำหนดไว้ เป็นอย่างอื่น

3) หนังสือที่ส่วนราชการมีความจำเป็นต้องเก็บไว้ที่ส่วนราชการ นั้น ให้จัดทำบัญชีหนังสือครบรอบ 25 ปี ที่ขอเก็บเอง ส่งมอบให้กองจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากร

4. ขั้นตอนการเก็บรักษา

1) การเก็บระหว่างปฏิบัติให้อยู่ในความรับผิดชอบของเจ้าของเรื่อง โดยให้กำหนดวิธีการเก็บให้เหมาะสม ตามขั้นตอนของการปฏิบัติงาน

2) การเก็บเมื่อปฏิบัติเสร็จแล้ว ให้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 จัดทำบัญชีส่งเก็บ ให้เจ้าของเรื่อง จัดทำบัญชีหนังสือส่งเก็บอย่างน้อยให้มีต้นฉบับและสำเนาฉบับสำหรับเจ้าของเรื่องและหน่วยเก็บ เก็บไว้อย่างละฉบับ โดยให้กรอกรายละเอียดต่าง ๆ โดยเฉพาะอายุการเก็บหนังสือไว้ด้วย ทั้งนี้เพราะเจ้าของเรื่องย่อมเป็นผู้ที่ทราบดีว่าหนังสือฉบับนั้นมีความสำคัญอย่างไร และสมควรเก็บไว้นานเพียงใด

ขั้นตอนที่ 2 ส่งหนังสือไปยังหน่วยเก็บ ให้เจ้าของเรื่องจัดส่งหนังสือและเรื่องปฏิบัติทั้งปวงที่เกี่ยวข้องกับหนังสือนั้น พร้อมทั้งบัญชีหนังสือส่งเก็บไปใช้ให้หน่วยเก็บที่ส่วนราชการนั้น ๆ กำหนด

ขั้นตอนที่ 3 ประทับตรากำหนดเก็บหนังสือ เมื่อหน่วยเก็บได้รับเรื่องจากเจ้าของเรื่องแล้ว ให้เจ้าหน้าที่หน่วยเก็บประทับตรากำหนดเก็บหนังสือ และลงลายมือชื่อย่อกำกับตรา

ขั้นตอนที่ 4 ลงทะเบียนหนังสือเก็บ ให้เจ้าหน้าที่หน่วยเก็บลงทะเบียนหนังสือเก็บ ไว้เป็นหลักฐาน

ขั้นตอนที่ 5 เก็บหนังสือ ให้เจ้าหน้าที่หน่วยเก็บจัดเก็บหนังสือให้เหมาะสมและดำเนินการทำลายเมื่อครบอายุการเก็บ

3) การเก็บไว้ใช้ในการตรวจสอบ กระทำได้โดยให้เจ้าของเรื่องเก็บเป็นเอกเทศ หรือโดยแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ขึ้นรับผิดชอบก็ได้เมื่อหมดความจำเป็นที่จะต้องใช้น้ำสือในการตรวจสอบแล้ว ให้จัดส่งหนังสือแนบไปยังหน่วยเก็บของส่วนราชการ โดยให้ถือปฏิบัติเช่นเดียวกับการเก็บเมื่อปฏิบัติเสร็จแล้วโดยอนุโลม

4) ในกรณีหนังสือที่มีอายุครบ 25 ปี ให้ปฏิบัติ ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 จัดทำบัญชีส่งมอบหนังสือครบ 25 ปี หรือบัญชีหนังสือครบ 25 ปี ที่ขอเก็บเอง (ถ้ามี) ทุกปีปฏิทิน ให้ส่วนราชการจัดทำบัญชีส่งมอบหนังสือครบ 25 ปี และบัญชีหนังสือครบ 25 ปี ที่ขอเก็บเองอย่างน้อยให้มีต้นฉบับ และสำเนาฉบับ เพื่อให้ส่วนราชการผู้มอบ และกองจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากร ผู้รับมอบยึดถือไว้เป็นหลักฐานฝ่ายละฉบับ

ขั้นตอนที่ 2 ส่งหนังสือไปยังกองจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากร ให้ส่วนราชการจัดส่งหนังสือที่มีอายุครบ 25 ปี นับจากวันที่ได้จัดทำขึ้น พร้อมทั้งบัญชีส่งมอบหนังสือครบ 25 ปี หรือบัญชีหนังสือครบ 25 ปี ที่ขอเก็บเอง (ถ้ามี) ให้กองจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากร ภายในวันที่ 31 มกราคมของปีถัดไป

5) ในกรณีหนังสือที่ยังไม่ถึงกำหนดทำลาย ซึ่งส่วนราชการเห็นว่าเป็นหนังสือที่มีความสำคัญและประสงค์จะฝากให้กองจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากร เก็บไว้ให้ปฏิบัติ ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 จัดทำบัญชีฝากหนังสือ ให้ส่วนราชการจัดทำบัญชีฝากหนังสืออย่างน้อยให้มีต้นฉบับและสำเนาฉบับ

ขั้นตอนที่ 2 ส่งหนังสือไปยังกองจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากร ให้ส่วนราชการจัดส่งหนังสือที่จะฝากพร้อมต้นฉบับและสำเนาฉบับบัญชีฝากหนังสือให้กองจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากร

ขั้นตอนที่ 3 การรับฝาก เมื่อกองจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากร ตรวจหนังสือและรับฝากหนังสือแล้ว ให้ลงนามในบัญชีฝากหนังสือ

ขั้นตอนที่ 4 คืนต้นฉบับบัญชีฝากหนังสือให้ส่วนราชการผู้ฝาก ให้กองจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากร คืนต้นฉบับบัญชีฝากหนังสือที่ได้ลงนามรับฝากแล้วให้ส่วนราชการผู้ฝากเก็บไว้เป็นหลักฐาน

ขั้นตอนที่ 5 กรณีที่มีส่วนราชการผู้ฝากต้องการใช้น้ำสือหรือขอคืน หนังสือที่ฝากเก็บไว้ที่กองจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากรนี้ให้ถือว่าเป็นหนังสือของส่วนราชการผู้ฝาก เมื่อส่วนราชการผู้ฝากต้องการใช้น้ำสือหรือขอคืน ให้จัดทำหลักฐานต่อกันไว้ให้ชัดเจน

ขั้นตอนที่ 6 การทำลาย เมื่อถึงกำหนดการทำลายให้ส่วนราชการผู้ฝากดำเนินการตามระเบียบฯ กำหนด

5. การรักษาหนังสือ เป็นขั้นตอนหนึ่งของการเก็บรักษาหนังสือโดยให้มีการดำเนินการดังต่อไปนี้

1) ในกรณีการเก็บหนังสือปกติให้เจ้าหน้าที่ระมัดระวังหนังสือให้อยู่ในสภาพใช้ราชการได้ทุกโอกาส

2) ในกรณีที่หนังสือชำรุดเสียหาย ให้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

2.1 ต้องรีบซ่อมให้ใช้ราชการได้เหมือนเดิม

2.2 หากข้าราชการเสียหายจนไม่สามารถซ่อมแซมให้คงสภาพเดิมได้ ให้รายงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบ และหมายเหตุไว้ในทะเบียนเก็บ

3) ในกรณีหนังสือสูญหาย ให้ดำเนินการ ดังนี้

3.1 หนังสือทั่วไปสูญหาย ต้องหาสำเนามาแทน

3.2 เอกสารสิทธิตามกฎหมายหรือหนังสือสำคัญที่เป็นการแสดงเอกสารสิทธิสูญหาย ให้ดำเนินการแจ้งความต่อพนักงานสอบสวน

5.4 ด้านการยืมและการสืบค้นเอกสาร

1. การยืมเอกสาร สาเหตุอย่างหนึ่ง ที่แต่ละหน่วยงาน นิยมเก็บสำเนาเอกสารเรื่องใดเรื่องหนึ่งไว้ ทั้ง ๆ ที่มิได้มีความรับผิดชอบ เป็นเจ้าของเรื่องโดยตรง ก็เพื่อความสะดวกในการใช้งาน หากมีเรื่องซึ่งเกี่ยวพันกันเกิดขึ้น ทั้งนี้เป็นเพราะหน่วยงานเจ้าของเรื่อง มิได้มีระบบให้หน่วยอื่นยืมเอกสารไปใช้ ดังนั้น เพื่อขจัดปัญหาการที่ทุกหน่วยต้องเก็บเอกสารเรื่องเดียวกันเอาไว้ เราอาจหันความสนใจของเรา มาศึกษาถึงเทคนิคและวิธีการปฏิบัติเกี่ยวกับการให้ยืมเอกสารไปใช้งาน ดังนี้ (จินตนา บุญบงการ. 2535 :132-134)

1) หน่วยงานที่รับผิดชอบในเรื่องใด ควรเปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานเดียวกัน กรมเดียวกัน บริษัทเดียวกัน ยืมเอกสารไปใช้งาน โดยมีวิธีการควบคุมและทวงถาม เมื่อถึงเวลาอันสมควร

2) การยืมเอกสาร ควรจะขอยืมเป็นลายลักษณ์อักษร โดยอาจจะใช้ตามแบบฟอร์มต่อไป นี้ โดยกรอกแบบฟอร์ม แล้วนำไปเย็บกับผู้รับผิดชอบเอกสารนั้น

3) เจ้าหน้าที่ผู้ให้ยืม ควรเก็บหลักฐานการยืมไว้ในแฟ้มหลักฐานการยืม เพื่อเป็นหลักฐานอ้างอิง เมื่อเกิดเอกสารหาย

4) เจ้าหน้าที่ผู้ให้ยืม ควรทำ “บัตรยืม” (Out Card) ขนาดเท่ากับแฟ้ม ใส่ไว้ในแฟ้มที่ถูกดึงเอกสารออกไป โดยทำให้แถบสีแดง ตรงมุมด้านขวามือของบัตรยื่นออกมาสูงกว่าระดับแฟ้ม เพื่อเป็นที่สังเกตได้ง่ายว่า ได้มีการให้ยืมเอกสารในแฟ้มนั้นไปใช้ นอกจากนี้ เพื่อควบคุมไม่ให้เก็บเอกสารผิดที่ และช่วยให้เจ้าหน้าที่เก็บเอกสารทราบว่า เอกสารเรื่องนั้นอยู่ที่ใด ในกรณีที่มีผู้มาขอใช้เอกสาร ซึ่งมีผู้ยืมไปก่อนแล้ว

5) ถ้าผู้ยืมยังไม่ส่งเอกสาร หรือแฟ้มที่ยืมไปคืนมา เมื่อถึงเวลาอันสมควรเจ้าหน้าที่เก็บเอกสาร ควรทำ “ใบเตือน” แจ้งให้ผู้ที่ยืมไปทราบ

6) การยืมหนังสือต่างกรม ผู้มายืม และขอรับเรื่องต้องเป็นผู้ที่ได้รับมอบหมายจากหัวหน้าส่วนราชการชั้นกองขึ้นไป และผู้อนุญาตให้ยืมต้องเป็นหัวหน้าส่วนราชการชั้นกองขึ้นไป หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย

7) การยืมหนังสือภายในกรมเดียวกัน ผู้มายืม และขอรับเรื่อง ต้องเป็นผู้ที่ได้รับมอบหมายจากหัวหน้าส่วนราชการชั้นหัวหน้าแผนก หรือเทียบเท่า ผู้ดำเนินการในเรื่องนั้น และผู้อนุญาตให้ยืมต้องเป็นหัวหน้าส่วนราชการชั้นหัวหน้าแผนกขึ้นไป

8) ห้ามมิให้เจ้าหน้าที่เก็บเอกสาร อนุญาตให้บุคคลภายนอกยืมดู หรือคัดเลือกหนังสือ เว้นแต่จะได้รับอนุญาตจากหัวหน้าส่วนราชการชั้นกองขึ้นไป

9) ถ้าผู้ยืม ยังไม่ส่งเอกสาร หรือแฟ้มที่ยืมไปคืนมา เมื่อถึงเวลาอันสมควรเจ้าหน้าที่เก็บเอกสาร ควรทำ “ใบเตือน” แจ้งให้ผู้ที่ยืมทราบ หากว่าได้ส่งใบเตือนไปแล้ว ก็ยังไม่ได้เอกสาร หรือแฟ้มคืนให้รายงานต่อผู้บังคับบัญชาของตนทันที

2. การสืบค้น (retrieval) ปัญหาในเรื่องการสืบค้นเอกสาร เป็นปัญหาสำคัญอีกอย่าง ในการบริหารเอกสาร ทั้งนี้เพราะเมื่อจำเป็นต้องใช้มักจะหาเอกสารที่ต้องการไม่พบจึงจำเป็นต้องมีหลักฐานในการปฏิบัติ เพื่อค้นหาเอกสาร (จินตนา บุญบงการ .2535 : 141)

การปฏิบัติในการสืบค้นเอกสาร (อาบจิตต์ ภาระกุล .2535 : 31)

1) เมื่อจะต้องปฏิบัติงานเรื่องใดเรื่องหนึ่ง และจำเป็นที่จะต้องใช้อเอกสารอ้างอิงให้คิดดูเสียก่อนว่า เอกสารนั้น ควรจะอยู่ในแฟ้มไหน ลีนชักไหน

2) หากลิ้นชักที่เราต้องการ จะค้นหาเอกสาร โดยดูที่ตรงป้ายชื่อ ลิ้นชัก ที่เราคิดว่าเอกสาร คงจะถูกเก็บไว้ในนั้น

3) เมื่อพบลิ้นชักที่ต้องการ จะค้นหาเอกสารแล้ว ก็ชักลิ้นชักนั้นออกมา

4) มองที่บัตรนำ (quide) ทางด้านซ้ายมือของแฟ้ม หรือลิ้นชักก่อนเพื่อหาประเภทหรือหัวข้อเรื่องใหญ่ ๆ ของแฟ้มเอกสาร ที่เก็บไว้ในลิ้นชักนั้น

5) แล้วเลยไปดูที่บัตรนำรอง (sub-guide) หากมีและดูที่แถบ (tab) ที่ถัดมาทางด้านขวามือของบัตรนำ ซึ่งจะทำให้เราหาแฟ้มที่ต้องการพบ

6) ดึงแฟ้มเก็บเอกสารซึ่งต้องการใช้อออกมา

7) เปิดแฟ้มออกค้นหาเอกสารนั้นอย่างรวดเร็ว หากเรารู้เลขที่ของหนังสือหรือเดือนของหนังสือด้วย ก็จะทำให้การค้นหาเอกสารที่ต้องการ ได้รวดเร็ว

ในกรณีที่มีแฟ้มเอกสารเรื่องเดียวกันหลายแฟ้ม ผู้ค้นหาเอกสารอาจจะค้นได้จากบัตรคุมเอกสารก่อน เพื่อที่จะได้ทราบล่วงหน้าว่า เอกสารที่ต้องการอยู่ในแฟ้มไหน และอยู่ส่วนใดของแฟ้ม การดูรายละเอียดในบัตรคุมเอกสารก่อนจะช่วยประหยัดเวลา ในกรณีผู้ค้นหาเอกสาร ไม่แน่ใจว่าเอกสารนั้นอยู่ในแฟ้มดังกล่าวหรือไม่ โดยไม่ต้องเสียเวลาไปค้นหา และหยิบแฟ้มเอกสารออกมาหาเอกสารดูทีละแผ่น

อย่างไรก็ตามมีผู้กล่าวไว้ว่า “ ระบบเก็บเอกสารของหน่วยงานนั้น ๆ จะมีมาตรฐาน หรือกฎระเบียบแบบแผนอย่างใด ให้วัดดูได้จากระบบการค้นหาเอกสาร ซึ่งต้องการว่าจะใช้เวลาในการค้นหานานเท่าใด ” และเทียบกับตารางข้างล่างนี้ (จินตนา บุญบงการ. 2535 : 142)

ค้นพบใน	1 นาที	- ดีมาก
ค้นพบใน	2 นาที	- ดี
ค้นพบใน	3 นาที	- ใช้ได้
ค้นพบใน	4 นาที	- ใช้ได้ แต่ไม่ดีนัก
ค้นพบใน	5 นาที	- แย่มาก
ค้นพบใน	10 นาที	- ไม่ไหวเลย

การให้บริการค้นคว้าเอกสาร และให้ยืมเอกสารแก่บุคคลและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เมื่อกองเจ้าของเรื่อง ต้องการนำเรื่องเดิมที่ฝากเก็บไว้ที่ศูนย์เก็บเอกสารไปประกอบการพิจารณาหรือยืมไปอ้างอิง หน่วยงานเจ้าของเรื่องจะต้องนำแบบฟอร์มส่งมอบเอกสาร ไปยืนยันกับเจ้าหน้าที่จัดเก็บเอกสารว่าได้ส่งเรื่องนั้น ๆ มาจัดเก็บที่ศูนย์เก็บเอกสารตั้งแต่เมื่อใด เจ้าหน้าที่จัดเก็บเอกสารจะไม่ให้ยืมจนกว่าจะมีแบบฟอร์มดังกล่าวมายืนยัน และได้ตรวจสอบถูกต้องว่าเอกสารนั้นได้ส่งมาเก็บที่ศูนย์เก็บเอกสารจริง

ในการให้ยืมเอกสารนั้น เจ้าหน้าที่จัดเก็บศูนย์เก็บเอกสารควรจัดระบบการให้ยืมเอกสารที่รัดกุม เพื่อสะดวกในการทวงถาม ติดตามเอกสารคืน เมื่อสมควรแก่ระยะเวลา โดยควรลงรายการยืมเอกสารไว้ในสมุดทะเบียนยืมเอกสาร (สำนักงบประมาณ. 2537 : 88-90)

การค้นหาเอกสาร เมื่อกองเจ้าของเรื่องมายืมเอกสาร และเจ้าหน้าที่ศูนย์เก็บเอกสารตรวจสอบแล้วว่า ได้มีการนำเอกสารดังกล่าวมาฝากเก็บไว้จริง ซึ่งเจ้าหน้าที่ศูนย์เก็บเอกสารจะทราบรายละเอียดต่าง ๆ จากแบบฟอร์มส่งมอบเอกสาร และจากช่อง “รหัสกล่อง” ในแบบฟอร์มดังกล่าวจะทำให้เจ้าหน้าที่ศูนย์เก็บเอกสารทราบ “สถานที่เก็บ” และที่สำคัญวันที่ส่งเอกสารมาฝากเก็บหลังจากนั้นเจ้าหน้าที่ศูนย์เก็บเอกสารจะค้นหากล่องเอกสาร โดย

1) เปิดดูจากสมุดทะเบียนคุมกล่องเอกสารของแต่ละหน่วยงาน ซึ่งในแบบฟอร์มดังกล่าวมีรายละเอียดระบุที่กล่องเก็บเอกสารเอาไว้เป็น “แถวที่” และ “ชั้นที่”

2) ตรวจสอบจาก “บัตรค้นเอกสาร” การค้นหาเอกสารในระยะแรก ๆ อาจจะยังไม่มีปัญหาเนื่องจากกล่องเอกสารที่มาฝากเก็บยังมีปริมาณไม่มาก เจ้าหน้าที่ศูนย์เก็บเอกสารสามารถค้นหา “ที่เก็บกล่องเอกสาร” ได้อย่างรวดเร็วจากสมุดทะเบียนคุมกล่องเอกสาร ซึ่งจัดเก็บสมุดดังกล่าวแยกเป็นแต่ละหน่วยงาน แต่ในระยะต่อไป เมื่อปริมาณเอกสารมีมากขึ้น การค้นหากล่องเก็บเอกสารจากสมุดทะเบียนคุมดังกล่าวอาจลำบากขึ้น เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการค้นหา จึงควรจัดทำ “บัตรค้นเอกสาร” แต่ในระยะต่อไป เมื่อปริมาณเอกสารมีมากขึ้น การค้นหากล่องเก็บเอกสารจากสมุดทะเบียนคุมดังกล่าวอาจลำบากขึ้น เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการค้นหา จึงควรจัดทำ “บัตรค้นเอกสาร”

ระเบียบงานสารบรรณที่เกี่ยวข้องในเรื่องการยืมหนังสือ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยสารบรรณ พ.ศ. 2526 แก้ไขเพิ่มเติม ฉบับที่ 2 พ.ศ. 2548 กำหนดวิธีการปฏิบัติในการยืมหนังสือพอสรุปได้ดังนี้

1. ลักษณะการยืม

1) การยืมหนังสือระหว่างส่วนราชการ ผู้ยืมและผู้อนุญาตให้ยืม ต้องเป็นหัวหน้าส่วนราชการระดับกองขึ้นไป หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย

2) การยืมหนังสือภายในส่วนราชการเดียวกัน ผู้ยืมและผู้อนุญาตให้ยืมต้องเป็นหัวหน้าส่วนราชการระดับแผนกขึ้นไป หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย

การให้บุคคลภายนอกยืมหนังสือจะกระทำมิได้ เว้นแต่จะให้ดูหรือคัดลอกหนังสือ ทั้งนี้จะต้องได้รับอนุญาตจากหัวหน้าส่วนราชการระดับกองขึ้นไป หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายก่อน

2. ขั้นตอนการยืมพอสรุปได้ ดังนี้

1) การยืมหนังสือที่ส่งเก็บแล้ว ให้ปฏิบัติดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 แจ้งความประสงค์ ผู้ยืมจะต้องแจ้งให้ทราบว่าเรื่องที่ยืมนั้นจะนำไปใช้ในราชการใด

ขั้นตอนที่ 2 มอบหลักฐานการยืมให้เจ้าหน้าที่หน่วยเก็บ เมื่อผู้อนุญาตให้ยืมอนุญาตแล้ว ผู้ยืมจะต้องมอบหลักฐานในการยืมให้เจ้าหน้าที่หน่วยเก็บ

ขั้นตอนที่ 3 ผู้ยืมลงชื่อรับเรื่องที่ยืม ให้ผู้ยืมลงชื่อรับเรื่องที่ยืมไว้ในบัตรยืมหนังสือ

ขั้นตอนที่ 4 รวบรวมหลักฐานการยืม ส่งให้เจ้าหน้าที่หน่วยเก็บรวบรวมหลักฐานการยืม โดยเรียงลำดับ วัน เดือน ปี ไว้เพื่อติดตามทวงถาม

ขั้นตอนที่ 5 เก็บบัตรยืมหนังสือ ให้เจ้าหน้าที่หน่วยเก็บ เก็บบัตรยืมหนังสือไว้แทนที่หนังสือที่ถูกยืมไป

2) การยืมหนังสือที่ปฏิบัติยังไม่เสร็จ หรือหนังสือที่เก็บไว้เพื่อใช้ในการตรวจสอบ ให้ถือปฏิบัติเช่นเดียวกับการยืมหนังสือที่ส่งเก็บแล้วโดยอนุโลม

5.5 ด้านการทำลายเอกสาร (disposition) การทำลายเอกสารเป็นขั้นตอนที่สำคัญขั้นตอนหนึ่ง “การบริหารงานเอกสาร” ซึ่งตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ.2526 ได้กำหนดขั้นตอนการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการทำลายหนังสือไว้ เพื่อให้ถือปฏิบัติเป็นแนวเดียวกันทุกส่วนราชการ และ

อาจกล่าวได้ว่าระเบียบฯ ได้กำหนดขั้นตอนของการปฏิบัติไว้ดีแล้ว แม้กระนั้นก็ตีปรากฏว่าในทางปฏิบัติหาได้มีการปฏิบัติตามระเบียบฯ กันอย่างจริงจังไม่ มีการละเลยหรือไม่ปฏิบัติตามระเบียบฯ และไม่มีการลงโทษใด ๆ ทั้งสิ้น แต่ผลซึ่งเกิดจากการนี้ทำให้ทุกส่วนราชการมีปัญหาในการจัดเก็บหนังสือเป็นอันมาก หนังสือราชการสำคัญๆ ของส่วนราชการนั้นเอง หรือหนังสือซึ่งอาจจะมีความสำคัญทางด้านประวัติศาสตร์ถูกปล่อยปละละเลยทิ้งไว้จนเกิดความเสียหายหรือสูญหายหรืออาจจะถูกทำลายโดยรู้เท่าไม่ถึงการณ์แต่หนังสือธรรมดา ๆ ที่ไม่มีความสำคัญอะไรเลยกลับถูกเก็บรักษาไว้นานเกินความจำเป็น เพราะฉะนั้นขั้นตอนการทำลายหนังสือนี้จึงมีความสัมพันธ์โดยตรงต่อระบบการเก็บหนังสือ (สถาบันที่ปรึกษาเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพในราชการ. 2533 : 43)

การทำลายเอกสาร มีข้อพิจารณาดังนี้

1. เอกสารที่จะต้องเก็บรักษาไว้ มีเอกสารอะไรบ้างที่สำคัญและจะต้องเก็บไว้นานเท่าใด หากไม่มีหลักเกณฑ์ที่รัดกุมแล้ว อาจเป็นเหตุให้สูญเสียเอกสารที่สำคัญไป และอาจก่อให้เกิดความเสียหายตามมา
2. เอกสารที่ต้องทำลาย ควรมีวิธีจัดการอย่างไร ความลับจึงจะไม่รั่วไหลไปสู่บุคคลภายนอก การประเมินเพื่อกำหนดคุณค่าของเอกสารเป็นการกำหนดระยะเวลาการเก็บเอกสารให้เหมาะสมกับความต้องการ โดยสามารถนำเอกสารมาทำลายเอกสารได้รวดเร็วที่สุด (ครรชิต คุมรักษ์. 2531 : 97)

การกำหนดคุณค่าของเอกสาร เพื่อช่วยในการตัดสินใจการทำลายเอกสารมี 5 ประการ ดังนี้ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และสมชาย หิรัญกิตติ. 2538 : 226-227)

1. คุณค่าทางกฎหมาย ถือว่าเป็นจุดสำคัญที่ต้องมีการเก็บรักษาเอกสาร เพราะเอกสารทุกชิ้นล้วนมีคุณค่าในการใช้เป็นหลักฐานทางกฎหมายทั้งสิ้น ซึ่งจะนำไปแสดงต่อศาลได้เมื่อมีคดีความเกิดขึ้น
2. คุณค่าทางด้านการบริหาร เอกสารประเภทนี้มักได้แก่ ระเบียบ คำสั่ง คู่มือ การปฏิบัติงานต่าง ๆ ที่ใช้เป็นบรรทัดฐานในการดำเนินงาน เอกสารเหล่านี้ต้องมีการเก็บรักษาไว้เพื่อใช้เป็นหลักปฏิบัติต่อ ๆ ไป
3. คุณค่าทางวิจัย ได้แก่ ข้อมูลต่างๆ ที่มีการศึกษาค้นคว้าเก็บไว้ซึ่งสามารถใช้เป็นการประกอบการวางแผน หรือเป็นแนวทางในการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่ง
4. คุณค่าทางประวัติศาสตร์ ได้แก่ เอกสารที่เกี่ยวกับการก่อตั้งบริษัท รายชื่อผู้ถือหุ้น ฯลฯ ซึ่งถูกส่งไปเก็บไว้ที่ ศูนย์ เอกสารธุรกิจ กรมทะเบียนการค้า กระทรวงพาณิชย์ เพื่อเป็นหลักฐานในการดำเนินงานของบริษัท เอกสารเหล่านี้จะถูกเก็บไว้ โดยไม่มีการทำลายไม่ว่าบริษัทนั้น ๆ จะยังอยู่ หรือปิดกิจการไปแล้ว
5. คุณค่าทางการแจ้งข่าวสาร ได้แก่ เอกสารเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์ ข่าวเหตุการณ์ทั่วไป คำปราศรัย สุนทรพจน์ ฯลฯ ซึ่งเป็นสิ่งที่ก่อให้เกิดความเข้าใจอันดี

เมื่อคุณค่าของเอกสารแตกต่างกัน อายุการใช้ย่อมแตกต่างกันเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการเก็บรักษาจึงต้องศึกษาแนวทางพัฒนาระบบการเก็บรักษาเอกสารอยู่เสมอ (พิเชษฐ มานูญวงศ์. 2531 : 1) ซึ่งจะทำให้มีการจัดลำดับทำลายเอกสารได้อย่างเป็นระบบอีกด้วย

ระเบียบฯ งานสารบรรณที่เกี่ยวข้องกับการทำลายเอกสาร ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 แก้ไขเพิ่มเติม ฉบับที่ 2 พ.ศ. 2548 ได้กำหนดขั้นตอนการปฏิบัติงานในการทำลายหนังสือไว้ ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การดำเนินการสำรวจ ระเบียบฯ กำหนดให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการเก็บหนังสือดำเนินการสำรวจหนังสือที่ครบกำหนดอายุการเก็บในปีหนึ่ง ๆ ทั้งหนังสือที่ส่วนราชการ นั้น นำไปฝากเก็บไว้ที่กองจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากร แล้วจัดทำบัญชีหนังสือขอทำลาย เสนอหัวหน้าส่วนราชการระดับกรมเพื่อพิจารณาแต่งตั้งคณะกรรมการทำลายหนังสือต่อไป ทั้งนี้ให้แล้วเสร็จภายใน 60 วัน นับตั้งแต่วันสิ้นปีปฏิทิน

ขั้นตอนที่ 2 การแต่งตั้งคณะกรรมการทำลายหนังสือ คณะกรรมการทำลายหนังสือ ซึ่งหัวหน้าส่วนราชการระดับกรมแต่งตั้งนี้ จะต้องประกอบด้วยประธานกรรมการและกรรมการอีกอย่างน้อยสองคน โดยพิจารณาแต่งตั้งจากข้าราชการตั้งแต่ระดับ 3 หรือเทียบเท่าขึ้นไป

หากปรากฏว่า ประธานกรรมการไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ให้กรรมการที่มาประชุมเลือกกรรมการคนหนึ่งทำหน้าที่ประธาน และเมื่อมีความเห็นขัดแย้งเกิดขึ้นในการพิจารณาหนังสือ ให้ถือเอาเสียงข้างมากของกรรมการเป็นข้อยุติโดยให้ทำบันทึกความเห็นแย้งไว้ด้วย

ขั้นตอนที่ 3 การพิจารณาหนังสือของคณะกรรมการทำลายหนังสือในการพิจารณาหนังสือขอทำลายนี้ระเบียบฯ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติของคณะกรรมการทำลายหนังสือไว้ ดังนี้

1) กรณีที่คณะกรรมการทำลายหนังสือมีความเห็นว่า หนังสือฉบับใดไม่ควรทำลาย และควรขยายเวลาการเก็บออกไป ให้บันทึกเป็นความเห็นลงในบัญชีหนังสือทำลาย พร้อมทั้งแก้ไขอายุการเก็บหนังสือในตรากำหนดเก็บหนังสือ และประธานคณะกรรมการทำลายหนังสือลงลายมือชื่อกำกับกับการแก้ไขไว้ด้วย

2) กรณีที่คณะกรรมการทำลายหนังสือ มีความเห็นว่าหนังสือฉบับใดควรทำลายให้บันทึกเครื่องหมายกากบาท ลงในบัญชีหนังสือขอทำลาย

3) คณะกรรมการทำลายหนังสือ ทำรายงานผลการพิจารณาหนังสือขอทำลายพร้อมความเห็นขัดแย้ง “ถ้ามี” เสนอต่อหัวหน้าส่วนราชการระดับกรม เพื่อพิจารณาส่งต่อไป

ขั้นตอนที่ 4 การพิจารณาของหัวหน้าส่วนราชการระดับกรม เมื่อหัวหน้าส่วนราชการระดับกรมได้รับรายงานผลการพิจารณาหนังสือขอทำลายจากคณะกรรมการทำลายหนังสือแล้วก็จะพิจารณาส่งการแยกเป็น 2 กรณี

1) กรณีที่เห็นว่าหนังสือฉบับใดยังไม่ควรทำลาย ก็จะสั่งการให้เก็บหนังสือฉบับนั้นจนกว่าจะถึงกำหนดการทำลายหนังสือครั้งต่อไป และจัดส่งหนังสือเหล่านี้ไปเก็บที่หน่วยเก็บของส่วนราชการนั้นตามเดิม

2) กรณีที่เห็นว่าหนังสือฉบับใดควรทำลาย ก็ให้จัดส่งบัญชีหนังสือขอทำลายไปยังกองจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากร เพื่อขอความเห็นชอบก่อน เว้นแต่หนังสือบางประเภทที่ส่วนราชการได้ทำความตกลงกับกองจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากร

ขั้นตอนที่ 5 การพิจารณาของกองจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากร เมื่อกองจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากร ได้รับบัญชีหนังสือขอทำลายของส่วนราชการหนึ่งๆ ผลการพิจารณาให้ความเห็นอาจปรากฏเป็น 2 กรณี คือ

1) กรณีกองจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากร พิจารณาตรวจสอบแล้ว เห็นชอบด้วยให้แจ้งให้ส่วนราชการนั้น ๆ ทราบเพื่อดำเนินการทำลายต่อไป

แต่มีเงื่อนไขว่าหากกองจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากร ไม่แจ้งให้ทราบภายใน 60 วัน นับแต่วันที่ส่วนราชการได้ส่งเรื่องให้กองจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากร ให้ถือว่าได้รับความเห็นชอบแล้วให้ส่วนราชการดำเนินการทำลายหนังสือได้

2) กรณีกองจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากร พิจารณาแล้วเห็นว่าหนังสือฉบับใดควรขยายอายุการเก็บออกไป ให้แจ้งให้ส่วนราชการนั้นทราบ และให้ส่วนราชการนั้นดำเนินการแก้ไขตามความเห็นของกองจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากร

อนึ่ง หากกองจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากร เห็นว่าหนังสือฉบับใดควรส่งไปเก็บไว้ที่ กองจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากร ให้ส่วนราชการถือปฏิบัติตามนั้น

อย่างไรก็ดี ในตอนท้ายยังได้กำหนดไว้ด้วยว่า เพื่อประโยชน์ในการทำลายหนังสือนี้ กองจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากร จะส่งเจ้าหน้าที่มาร่วมตรวจสอบหนังสือของส่วนราชการนั้นก็ได้

ขั้นตอนที่ 6 การทำลายหนังสือ เมื่อบัญชีหนังสือขอทำลายของส่วนราชการได้ผ่านความเห็นชอบ จาก กองจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากรแล้วก็ดี หรือกองจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากร ไม่แจ้งผลการ พิจารณาสัญชีหนังสือขอทำลายให้ส่วนราชการทราบภายใน 60 วัน นับแต่วันที่ส่วนราชการได้ส่งเรื่องไปยังกอง จดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากร ก็ดี ให้ส่วนราชการนั้นดำเนินการทำลายหนังสือต่อไป

ในการทำลายหนังสือนั้น คณะกรรมการทำลายหนังสือ ต้องควบคุมการทำลาย โดยการเผาหรือวิธีการ อื่นใด ที่จะไม่ให้หนังสือเหล่านั้นสามารถอ่านเป็นเรื่องได้อีก เมื่อดำเนินการทำลายเสร็จเรียบร้อยแล้ว คณะกรรมการทำลายหนังสือ จัดทำรายงานผลการปฏิบัติงานโดยลงนามร่วมกัน เสนอหัวหน้าส่วนราชการ ระดับกรมทราบ

6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ขรรค์ชัย จันทรเรือง (2510) ได้ศึกษาเรื่อง “ระบบงานสารบรรณกับกิจการความมั่นคงแห่งชาติ” จำกัดขอบเขตการศึกษาเฉพาะกิจกรรมในการดำเนินงานด้านเอกสาร โดยค้นคว้าจากหนังสือ เอกสารและ ประสพการณ์การปฏิบัติงานจากผลการวิจัย พบว่า เอกสารราชการมีความสำคัญต่อความมั่นคงของชาติ โดยเฉพาะเอกสารด้านการทหารและการต่างประเทศ ดังนั้นการเรียบเรียงหรือเขียนหนังสือจึงต้องชัดเจน ผู้วิจัยได้เสนอให้ปรับปรุงงานสารบรรณตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2506 ให้ ง่ายขึ้น โดยตัดรายงานหรือกิจกรรมที่ไม่จำเป็นออกหรือแก้ไขวิธีการทำงานหรือวิธีผลิตผลงานให้ได้มากขึ้นโดย เสียแรงงานให้น้อยลง นอกจากนี้ยังเสนอให้ปรับปรุงการลงทะเบียนรับส่งหนังสือ และเครื่องช่วยค้นหาเอกสาร คือบัญชีเรื่องประจำแฟ้มทะเบียนหนังสือเก็บและบัตรตรวจค้นเพื่อให้การลงรายการเป็นไปได้อย่างสะดวกตัด รายการที่ซ้ำซ้อนไม่มีประโยชน์ในการตรวจค้นออก และเพิ่มรายการที่ช่วยให้การค้นหารวดเร็วยิ่งขึ้น ซึ่ง สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ เศรษฐพร ศุภรีพิทักษ์ (2510) ได้เน้นในงานวิจัยเรื่อง “สภาพและปัญหาการ วิจัยจากเอกสารราชการ” ที่ศึกษาจากการส่งแบบสอบถาม สังกัดการณักวิจัยตลอดจนสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ ด้านเอกสารจากหน่วยงานด้านการบริหาร กฎหมาย และการวิจัย รวม 10 หน่วยงาน ผลการศึกษาพบว่า นักวิจัยต้องประสบปัญหาในการขอค้นคว้าเอกสารตามหน่วยงานต่าง ๆ เพราะขาดระบบการค้นหาและจัดเก็บ เอกสาร ทำให้ไม่สามารถค้นหาเอกสารตามที่ต้องการได้ทันเวลาและ/หรือค้นหาไม่ได้เลย อีกทั้งพบว่าสถานที่ เก็บเอกสารของหน่วยงานส่วนใหญ่คับแคบ ไม่เพียงพอ ซึ่งสอดคล้องกับการสำรวจของกองจดหมายเหตุ แห่งชาติ (2513) ที่พบว่า นอกจากสถานที่เก็บเอกสารคับแคบ สภาพการเก็บเอกสารตามหน่วยราชการไม่น่า พึงพอใจแล้ว เอกสารส่วนใหญ่ยังเก็บไว้บริเวณเดียวกันกับที่ทำงาน ไม่มีการควบคุมเรื่องอุณหภูมิความร้อน ความชื้น ตัวแมลงทำลายเนื้อกระดาษอีกด้วย อุปกรณ์การเก็บ เป็นทั้งตู้แบบบานกระຈก ตู้ไม้ทึบ หรือชั้น สำหรับวางเอกสารเฉพาะ และปรากฏว่ามีเอกสารถูกกองไว้กับพื้น หลังตู้ โต๊ะ ซอกตู้ หรือเก็บไว้ในกล่องและ ลังไม้ก็มีบ้าง แต่เป็นส่วนน้อย

ผลการสำรวจของกองจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากร (ม.ป.ป.) ตาม “โครงการสำรวจลักษณะของ เอกสารราชการที่มีอยู่ในครอบครองของกระทรวง ทบวง กรม และรัฐวิสาหกิจ พ.ศ.2513” โดยส่ง แบบสอบถามไปยังหน่วยงานในระดับกองของ 13 กระทรวง 4 ทบวง และ 2 รัฐวิสาหกิจ รวมแบบสอบถามที่ ส่งไป 952 ฉบับ ได้รับกลับคืน 575 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 60.4 พบว่า วิธีการจัดหมวดหมู่ของแต่ละหน่วยงาน

แบ่งได้เป็น 3 พวกใหญ่ ๆ คือ พวกที่หนึ่ง จำนวน 9 แห่ง ใช้ระบบการจัดหมวดหมู่ของตนเอง พวกที่สอง จำนวน 4 แห่ง ใช้ระบบการเก็บเอกสารตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2498 และ พ.ศ. 2506 ส่วนพวกที่สาม มีจำนวน 4 แห่ง ใช้แบบผสม คือ ระบบการจัดหมวดหมู่ของตนเองสำหรับเอกสารรุ่นก่อนที่จะมีการประกาศใช้ระเบียบสารบรรณ ส่วนเอกสารรุ่นหลังจากการมีประกาศใช้ระเบียบสารบรรณจัดเก็บตามระเบียบสารบรรณนั้น นอกจากนี้ในการจัดหมวดหมู่เอกสาร (เอกสารปกติจะเก็บรวมเรื่องแล้วเย็บติดกันเป็นปึกหรือเข้าแฟ้มอ่อน แล้วจัดเข้าหมวดหมู่อีกทีหนึ่ง) ปรากฏว่ามี 8 แห่ง ที่แยกตามปี พ.ศ. โดยในแต่ละปีจัดแยกหมวดหมู่ต่าง ๆ อีกที และอีก 8 แห่งที่แยกเอกสารไปตามหมวดหมู่ โดยไม่คำนึงถึงปี พ.ศ. และมีแห่งเดียวที่แยกเอกสารไปตามหมวดหมู่ โดยในแต่ละหมวดหมู่จัดแยกตามปี พ.ศ. อีกที

ทรงสรรค์ นิลกำแหง (2517) ทำการวิจัย “การบริหารงานจดหมายเหตุในประเทศไทย” จากเอกสารและสัมภาษณ์หัวหน้าหน่วยเก็บเอกสารราชการของกระทรวง ทบวง ต่างๆ จำนวน 13 แห่ง พบว่าข้อบังคับเกี่ยวกับการเก็บรักษาและประเมินคุณค่าเอกสารราชการมิได้กำหนดไว้อย่างรัดกุมเพียงพอ โดยให้หน่วยงานเจ้าของเอกสารมีอำนาจแต่ผู้เดียวในการพิจารณาการกำจัด ทำลายและเก็บรักษาเอกสาร การบริหารงานเอกสารของแผนกเก็บกระทรวงต่างๆ จึงไม่ได้อยู่ในมาตรฐานเดียวกัน ส่วนใหญ่ไม่ได้กำหนดระเบียบปฏิบัติเกี่ยวกับการประเมินคุณค่า หรือการใช้เอกสารไว้เป็นลายลักษณ์อักษร ซึ่งสอดคล้องกับการสำรวจของหอจดหมายเหตุแห่งชาติ (2513) ที่พบว่า การทำลายเอกสารที่อายุเก่าเกินกว่า 10 ปีขึ้นไป และเป็นเอกสารที่ไม่สำคัญหรือเอกสารชำรุดนั้น ส่วนใหญ่ไม่มีมาตรฐานหรือ หลักการที่กำหนดไว้โดยเด่นชัด ถึงชนิดหรือเรื่องของเอกสารราชการที่สมควรเก็บรักษาไว้ตลอดไป

ผกามาศ สุวรรณทล (2533) ได้ทำการศึกษาการพัฒนาตู้เก็บเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ ผลการวิจัยสรุปได้ว่าตู้เก็บเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ จะช่วยให้ระบบงานต่างๆ ในสำนักงานคล่องตัวขึ้นเป็นข้อมูลสำคัญแก่ผู้บริหารในการตัดสินใจ วางแผนงานต่างๆ และช่วยให้ปฏิบัติงานสามารถสืบค้นอ้างอิง และติดตามเอกสารได้อย่างสะดวกรวดเร็ว โดยติดต่อกับระบบผ่านพลูตาวันเมนูที่เข้าใจได้ง่าย

สุวรรณา ชัยจินดาสุต (2534) ได้ทำการศึกษาการบริหารงานเอกสารราชการของกระทรวงการต่างประเทศ ผลการวิจัยสรุปได้ว่าประเภทเอกสารราชการจำนวนสูงสุดเป็นหนังสือภายนอก รองลงมาได้แก่หนังสือที่เจ้าหน้าที่จัดทำหรือรับไว้เป็นหลักฐานในทางราชการ หนังสือภายใน ความสำคัญเอกสารส่วนใหญ่มีคุณค่าทางประวัติศาสตร์ หน่วยงานส่วนใหญ่จัดเก็บเอกสารทั้งที่อยู่ในระหว่างปฏิบัติงานและเสร็จสิ้นการปฏิบัติงานไว้ในหน่วยงานของตน เพื่อความสะดวกในการอ้างอิง โดยมีหน่วยงานมากกว่าครึ่งหนึ่งกระทำการเก็บเอกสารตามเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ส่วนปริมาณเอกสารตามหน่วยงานต่าง ๆ รวมกันมี จำนวน 47,447 แฟ้ม อัตราการเพิ่มเอกสารต่อปีรวม 828 ชุด หรือเฉลี่ย 16.897 ชุดต่อหน่วยงาน และเอกสารที่เก็บอยู่ตามหน่วยงานครอบคลุมตั้งแต่ พ.ศ. 2485 จนถึงปัจจุบัน หน่วยงานส่วนใหญ่ครอบครองเอกสารที่มีอายุเกินกว่า 15 ปี เอกสารที่มีอายุน้อยมีอัตราการใช้สูงกว่าเอกสารที่มีอายุมากกว่า หน่วยงาน 15 แห่งใช้ระบบการจัดกลุ่มเอกสารมากกว่า 1 ระบบ โดยส่วนใหญ่ใช้ระบบตามเรื่องและภูมิศาสตร์ การกำหนดชื่อเรื่องประจำแฟ้ม มีวิธีการแตกต่างกันไปตามลักษณะงานของแต่ละหน่วยงาน ส่วนใหญ่ตั้งชื่อในรูปของวลีหรือข้อความสั้น ๆ คำวิสามานยนามและประโยค ตามลำดับ ครั้นครั้งที่จัดเก็บเอกสาร ใช้ตู้เหล็ก 4 ลั่นชักจำนวนมากที่สุด หน่วยงาน

ส่วนใหญ่มีนโยบายกำหนดอายุการเก็บตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ.2526 อัตราการเพิ่มของเอกสารราชการและความจำกัดด้านสถานที่เก็บเอกสาร เป็นปัจจัยที่หน่วยงานคำนึงถึงในการกำจัดเอกสารออกจากหน่วยงานของคนที่กระทำโดยวิธีต่างๆ ได้แก่ โอนไปเก็บที่กองบรรณสารและห้องสมุด ตั้งคณะกรรมการทำลาย โยกย้ายเอกสารไปไว้ที่อื่นและการทำลายเอกสาร จากผลการวิจัยของ สุวรรณ ชัยจินดาสุด สรุปได้ว่าหน่วยงานของกระทรวงต่างประเทศมีการบริหารงานเอกสารแตกต่างกัน ทั้งด้านปริมาณงาน วิธีการ หรือแนวทางในการปฏิบัติ ขาดความเป็นมาตรฐานเดียวกันในการบริหารงานเอกสาร จึงส่งผลทำให้ปัญหาในการบริหารงานเอกสารในหน่วยงานของกระทรวงต่างประเทศ ย่อมแตกต่างกันไปด้วย

สำนักงบประมาณ (2537) ได้ศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลด้านระบบการบริหารงานเอกสารของสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยบูรพา ได้พบว่าสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยบูรพา มีปัญหาอุปสรรคข้อขัดข้องในการบริหารงานเอกสารโดยได้ชี้ปัญหาและข้อเสนอแนะไว้ ดังนี้

1. ด้านการผลิตเอกสาร มีการผลิตเอกสารมากเกินไปจนความจำเป็น ไม่มีเจ้าหน้าที่ดูแลอุปกรณ์เครื่องใช้การผลิตเอกสารโดยตรง แบบฟอร์มต่างๆ ไม่เป็นมาตรฐานเดียวกัน โดยเสนอแนะให้มีการจัดทำแบบฟอร์มใช้เท่าที่จำเป็น ข้อความกระตือรือร้น ไม่ควรสำเนาหนังสือเวียนแจกจ่ายบุคคล จัดหาผู้รับผิดชอบเครื่องใช้โดยตรง
2. ด้านการรับส่งเอกสาร ไม่มีการจัดทำผังลำดับขั้นตอนทางเดิน ของเอกสารให้เป็นลายลักษณ์อักษรเพื่อใช้เป็นแนวทางปฏิบัติ มีการลงทะเบียนรับส่งซ้ำซ้อนกันในระดับหน่วยงาน คือทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะลงรับส่งทุกครั้งที่เรื่องนั้นผ่านไปถึงโดยเสนอแนะให้มีการจัดทำผังทางเดินของเอกสารให้ชัดเจน
3. ด้านการจัดเก็บเอกสารมีการเก็บเอกสารนานเกินความจำเป็น หรือนานกว่าระเบียบกำหนดให้เก็บ เนื่องจากไม่กล้าตัดสินใจทำลาย ระบบการจัดเก็บไม่เป็นมาตรฐานเดียวกัน และไม่มีศูนย์เก็บเอกสารกลาง อุปกรณ์การจัดเก็บเพียงพอ บุคลากรขาดความรู้ความเข้าใจในระบบการจัดเอกสารควรดำเนินการอบรมให้แก่เจ้าหน้าที่ ที่รับผิดชอบด้านนี้โดยตรง
4. ด้านยืมและสืบค้นเอกสาร มีเอกสารสูญหายเนื่องจากการนำเอกสารออกไปใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อตรวจสอบหรืออ้างอิงโดยไม่มีการบันทึกการยืมไว้เป็นลายลักษณ์อักษร ยากต่อการติดตามทวงถามเอกสารมาคืน วิธีการแก้ไขคือ ควรจัดทำแบบฟอร์มการยืมเอกสาร ปัญหาด้านการสืบค้นเอกสาร คือ ค้นหาเอกสารไม่พบหรือใช้เวลานาน วิธีแก้ไขคือจัดเก็บเอกสารให้เป็นระบบและมีมาตรฐานเดียวกันสามารถค้นหาได้ง่าย
5. ด้านการทำลายเอกสาร มีการทำลายเอกสารไม่สม่ำเสมอ เนื่องจากขาดการวางแผนในการสำรวจและประเมินคุณค่าเอกสารเพื่อการจัดเก็บเอกสารและทำลาย ประกอบกับขั้นตอนในการทำลายเอกสารยุ่งยาก มีหลายขั้นตอน จึงทำให้ไม่มีการสำรวจเพื่อขออนุมัติทำลายได้ทุกปี จึงเสนอแนะให้มีการจัดตั้งคณะกรรมการสำรวจและพิจารณาประเมินคุณค่ากำหนดอายุเอกสารขึ้น เพื่อพิจารณาว่าเอกสารใดควรเก็บและเก็บกี่ปี เอกสารใดควรทำลาย และประกาศใช้เป็นแนวทางในการประเมินคุณค่าและกำหนดอายุเอกสารต่อไป จะทำให้เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องสามารถตัดสินใจคัดเลือกเอกสารเพื่อจัดเก็บและทำลายได้อย่างถูกต้อง

นพมาศ เวชแดง (2553) การพัฒนาระบบการบริหารงานเอกสารขององค์การบริหารส่วนตำบลโมถาย อำเภอลำดวน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ผลการศึกษาสรุปได้ว่า ปัญหาในการพัฒนาระบบการบริหารงานเอกสารทางด้านการจัดทำหนังสือราชการ มีความล่าช้า ไม่ทันเวลาที่กำหนด การรับส่งหนังสือมักไม่เป็นปัจจุบัน การเก็บรักษาหนังสือไม่เป็นระบบค้นหาไม่พบ การยืมไม่มีการบันทึกผู้ยืมหนังสือราชการและการทำลายหนังสือ ไม่มีการทำลายหนังสือราชการตามเวลาที่กำหนด ซึ่งผลกระทบต่อระบบงานอื่นขององค์กร เมื่อมีการพัฒนาระบบการบริหารงานเอกสารโดยใช้กลยุทธ์ในการพัฒนา คือ การประชุมปฏิบัติการ และการนิเทศภายใน

พบว่า การจัดทำหนังสือราชการผู้ปฏิบัติมีการจัดทำรูปแบบหนังสือและพิมพ์ได้ถูกต้อง มีการโต้ตอบหนังสือราชการได้ทันเวลา การรับและการส่งหนังสือราชการทำได้เร็วกว่าเวลาที่กำหนด การยืมหนังสือราชการ มีการบันทึกชื่อผู้ยืมทุกครั้งเวลาขอยืมหนังสือ ด้านการทำลายหนังสือราชการปฏิบัติตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ.2526 สำหรับการเก็บหนังสือสามารถปฏิบัติได้แต่ยังเกิดข้อผิดพลาด คือ ไม่สามารถเก็บเอกสารได้ถูกแฟ้มและทำการสืบค้น ไม่พบและใช้เวลานานในการเก็บหนังสือยังต้องดูเอกสารประกอบ เพราะเจ้าหน้าที่ยังจำแฟ้มเก็บไม่ได้หมด ดังนั้นจึงได้มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องในรอบที่ 2 โดยการนิเทศภายในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ธุรการ โดยเพิ่มระยะเวลาในการดำเนินงานเพื่อให้เกิดทักษะและกระบวนการทำงานด้านการเก็บ และรักษาหนังสือราชการ เพื่อให้เจ้าหน้าที่เกิดความชำนาญงาน เพื่อให้คำชี้แนะและตรวจสอบการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง ปรากฏว่า การปฏิบัติงานธุรการด้านการเก็บหนังสือราชการมีความถูกต้องใช้เวลาในการเก็บน้อย เพราะเจ้าหน้าที่สามารถจำดัชนีเอกสารได้โดยไม่ต้องกลับไปดูการสืบค้นหนังสือทำได้ง่ายสะดวกในการค้นหา เจ้าหน้าที่ที่มีความชำนาญในการเก็บเอกสาร

อ้อมใจ วงษ์มณฑา (2555) ความคาดหวังของผู้บริหาร บุคลากร และนักศึกษา ต่อบทบาทการส่งเสริมการบริหารงานเอกสาร ข้อมูลทางวัฒนธรรมของสถาบันวัฒนธรรมศึกษากัลยาณิวัฒนา มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ผลการศึกษาสรุปได้ว่า ด้านการดำเนินงานโปรแกรม OpenBiblio (ระบบการจัดการฐานข้อมูลในห้องสมุด) โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความรวดเร็วในการสืบค้นข้อมูล รองลงมาคือการดำเนินงานของระบบในด้านการสืบค้น ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ คู่มือของระบบ รองลงมาคือการดำเนินงานของระบบในด้านการจัดเก็บข้อมูล ด้านมุมมองด้านนิศึกษา โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ประวัติความเป็นมาของราชอาณาจักรมลายู ปัตตานี รองลงมาคือหนังสือที่เกี่ยวข้องกับประวัติศาสตร์ปัตตานี ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ถ่ายสำเนาหนังสือหายากที่เกี่ยวข้องกับจังหวัดปัตตานี รองลงมาคือข้อมูลด้านโบราณสถาน สถานที่สำคัญ ทางประวัติศาสตร์ ด้านชีวิตที่ให้บริการ โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การเผยแพร่ผลงาน กิจกรรมต่างๆ ของสถาบันวัฒนธรรมศึกษากัลยาณิวัฒนา รองลงมาคือ บทความทางวิชาการที่เกี่ยวข้องกับฐานข้อมูลงานวิจัยในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ผลงานวิจัยที่ออกตีพิมพ์เผยแพร่ รองลงมาคือ งานมหรหรรศิลปวัฒนธรรม ด้านประเพณี และวัฒนธรรมสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การดำเนินชีวิตตามวิถีชีวิตชาวไทยอิสลาม พุทธ และชาวไทยเชื้อสายจีน รองลงมาคือ ความเป็นอัตลักษณ์ทางวัฒนธรรมในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ รวบรวมประเพณีในจังหวัดชายแดนภาคใต้ และด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ โครงการ กิจกรรมที่แสดงให้เห็นถึงการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ได้แก่ งานมหรหรรศิลปวัฒนธรรม รองลงมาคือ การจัดนิทรรศการศิลปวัฒนธรรม ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ มีการประเมินผลโครงการ/กิจกรรมอย่างต่อเนื่อง สม่่าเสมอทุกๆ โครงการ

บทที่ 3

กรอบแนวคิดและระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ในการศึกษาปัญหา ความต้องการ และแนวทางในการแก้ไขปัญหาการบริหารงานเอกสารของหน่วยงานภายในสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

1. กรอบแนวคิดในการศึกษา
2. นิยามปฏิบัติการ
3. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
4. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
5. การเก็บรวบรวมข้อมูล
6. การประมวลผลข้อมูล
7. การวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 กรอบแนวคิดในการศึกษา

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ผู้วิจัยจะทำการศึกษาลักษณะของปัจจัยลักษณะทางด้านประชากรที่มีต่อปัญหาในการบริหารงานเอกสารด้านต่างๆ โดยอาศัยแนวคิด และทฤษฎีต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง และสามารถกำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาวิเคราะห์ได้ ดังนี้

3.1.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ประกอบด้วย

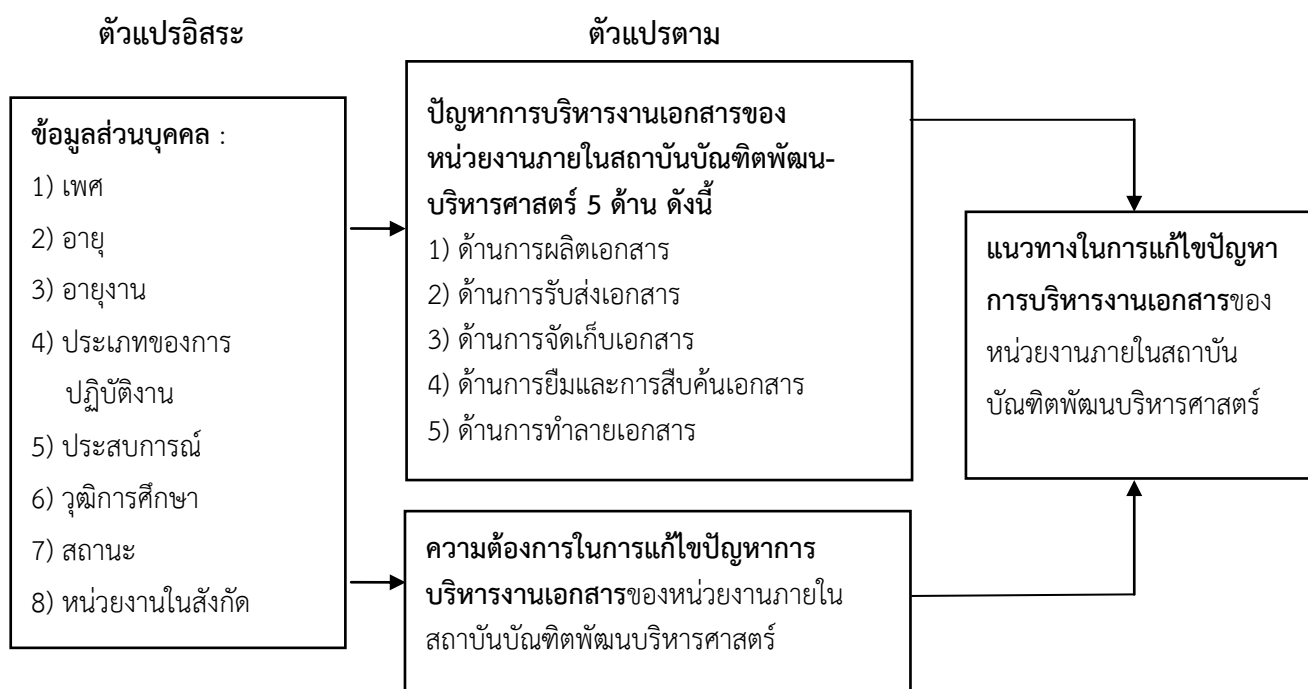
- 3.1.1.1 เพศ
- 3.1.1.2 อายุ
- 3.1.1.3 อายุงาน
- 3.1.1.4 ประเภทของการปฏิบัติงาน
- 3.1.1.5 ประสบการณ์
- 3.1.1.6 วุฒิการศึกษา
- 3.1.1.7 สถานะ
- 3.1.1.8 หน่วยงานในสังกัด

3.1.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variables) คือ

3.1.2.1 ปัญหาการบริหารงานเอกสารของหน่วยงานภายในสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
5 ด้าน ประกอบด้วย

- 1) ด้านการผลิตเอกสาร
- 2) ด้านการรับส่งเอกสาร
- 3) ด้านการจัดเก็บเอกสาร
- 4) ด้านการยืมและการสืบค้นเอกสาร
- 5) ด้านการทำลายเอกสาร

3.1.2.2 ความต้องการในการแก้ไขปัญหาการบริหารงานเอกสารของหน่วยงานภายในสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์



แผนภูมิที่ 3.1 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม

3.2 นิยามศัพท์เฉพาะ

3.2.1 ปัญหาการบริหารงานเอกสาร หมายถึง ข้อขัดข้องหรืออุปสรรคที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงานเกี่ยวกับเอกสารของหน่วยงานภายในสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ใน 5 ด้าน ดังนี้

- 1) การผลิตเอกสาร หมายถึง การคิด ร่าง เขียน แต่ง พิมพ์ และการทำสำเนาเอกสาร
- 2) การรับส่งเอกสาร หมายถึง การรับ ตั้งแต่หนังสือนั้นมาถึงส่วนราชการ จนถึงขั้นตอนการปฏิบัติและรวมถึงการรับหนังสือภายในส่วนราชการเดียวกัน โดยอนุโลมรวมถึงหนังสือที่จะส่งออกจากหน่วยงานเจ้าของเรื่องผ่านหน่วยงานสารบรรณกลาง จนถึงการส่งหนังสือไปยังส่วนราชการอื่นด้วย
- 3) การจัดเก็บเอกสาร หมายถึง การควบคุมจดหมายและเอกสารให้เป็นระบบ มีระเบียบ สะดวกแก่การค้นหา ง่ายแก่การดูแลรักษาไม่ให้อายุหายมีความคล่องตัวต่อการปฏิบัติงาน และสะดวกต่อการทำลายเมื่อหมดความจำเป็น
- 4) การยืมและการสืบค้นเอกสาร หมายถึง ขั้นตอนที่เกิดขึ้นในระหว่างการเก็บและการรักษาหนังสือ ลักษณะการยืมหนังสือนั้นมี 2 ลักษณะ คือ การยืมหนังสือระหว่างส่วนราชการ และการยืมในส่วนราชการเดียวกัน หรือเป็นการค้นหาเอกสาร เพื่อใช้อ้างอิงเป็นข้อมูลในการปฏิบัติงาน
- 5) การทำลายเอกสาร หมายถึง การนำเอกสารที่ไม่มีประโยชน์ หรือพ้นกำหนดอายุการเก็บรักษาเอกสารตามระเบียบ ออกทำลาย ซึ่งอาจใช้โดยวิธีการเผา หรือโดยวิธีอื่น ซึ่งก่อนทำลายต้องได้รับอนุญาตจากสำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติก่อน

3.2.2 ความต้องการและแนวทางในการแก้ไขปัญหาการบริหารงานเอกสาร หมายถึง วิธีการในการแก้ไขปัญหาการบริหารงานเอกสารของหน่วยงานภายในสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ซึ่งครอบคลุมการบริหารงานเอกสารทั้ง 5 ด้าน คือ การผลิตเอกสาร การรับส่งเอกสาร การจัดเก็บเอกสาร การยืมและการสืบค้นเอกสาร และการทำลายเอกสาร

3.2.3 เอกสาร หมายถึง กระดาษหรือวัตถุอื่นใด ซึ่งสามารถสื่อความหมายได้ด้วยตัวอักษร ตัวเลข ผังหรือแผนที่ หรือแบบอย่างอื่น จะเป็นโดยวิธีพิมพ์ ถ่ายภาพ หรือวิธีอื่น อันเป็นหลักฐานแห่งความหมายนั้น ได้แก่ จดหมายโต้ตอบ พอร์มต่างๆ หนังสือ รายงาน แผนภูมิต่างๆ ใบรับรองคุณวุฒิ สัญญา สิ่งพิมพ์ ภาพถ่าย แคตตาล็อก คู่มือ หรือเอกสารอื่นใด ซึ่งทำขึ้นหรือใช้โดยหน่วยงานในการดำเนินงานและมีค่าทางกฎหมาย ทางสัญญา ทางการค้า การเงิน หรือทางประวัติศาสตร์

3.2.4 งานสารบรรณ หมายถึง งานที่เกี่ยวกับการบริหารงานเอกสารเริ่มตั้งแต่การจัดทำ การรับ การส่ง การเก็บรักษา การยืม จนถึงการทำลาย

3.2.5 ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ หมายถึง ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2548

3.2.6 หน่วยงานภายในสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ หมายถึง สำนักงานอธิการบดี คณะ สำนัก ศูนย์ และสภาคณาจารย์ ของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

3.2.7 บุคลากรสายสนับสนุนของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ หมายถึง บุคลากรของสถาบันซึ่งเป็นข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษาของสถาบัน พนักงานสถาบัน พนักงานของคณะ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราวของสถาบัน และลูกจ้างชั่วคราวของคณะ ที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับเอกสาร

3.3 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.3.1 ประชากร ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรสายสนับสนุนที่เป็นข้าราชการ พนักงาน และลูกจ้างของสถาบัน ซึ่งปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับงานเอกสารของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

3.3.2 กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรสายสนับสนุนที่เป็นข้าราชการ พนักงาน และลูกจ้างของสถาบัน ซึ่งปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับงานเอกสารของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

1) ขนาดกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยใช้สูตรของทาโร ยามาเน (Taro Yamane, 1970 p.125) กำหนดขอบเขตความคลาดเคลื่อน 0.05 สูตรในการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$\begin{aligned} \text{เมื่อ } n &= \text{จำนวนกลุ่มตัวอย่าง} \\ N &= \text{จำนวนประชากรทั้งหมด} \\ e &= \text{ค่าความคลาดเคลื่อนสูงสุดที่ยอมให้มีได้} \\ n &= \frac{533}{1 + 533 (0.05)^2} \\ &= 228.5102 \end{aligned}$$

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ปรับเป็นจำนวน 250 คน

ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) โดยการสุ่มจากรายชื่อบุคลากรสายสนับสนุนที่เป็นข้าราชการและพนักงานสถาบัน ซึ่งปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับงานเอกสารของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ จำนวนทั้งสิ้น 533 คน ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง 250 คน

3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (questionnaires) แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระยะเวลาการปฏิบัติงาน ประเภทของงานที่รับผิดชอบ ประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานเอกสาร วุฒิการศึกษา สถานะ และหน่วยงานในสังกัด เป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check list) จำนวน 8 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามปัญหา ความต้องการ และแนวทางในการแก้ไขปัญหาการบริหารงานเอกสารของหน่วยงานภายในสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ โดยเป็นคำถามลักษณะแบบให้เลือกรูปแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) 5 ระดับ ตามแนวคิดของลิเคอร์ท (Best and Kahn. 1993 : 246-250) ประกอบด้วย มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด จำนวน 51 ข้อโดยมีเนื้อหาของแบบสอบถาม 5 ด้าน ดังนี้

1. ด้านการผลิตเอกสาร
2. ด้านการรับส่งเอกสาร
3. ด้านการจัดเก็บเอกสาร
4. ด้านการยืมและการสืบค้นเอกสาร
5. ด้านการทำลายเอกสาร

โดยนำแบบสอบถามที่สมบูรณ์ทั้งหมดมาตรวจให้คะแนนน้ำหนักที่กำหนด ดังนี้

มีปัญหามากที่สุด	มีค่าเท่ากับ	5 คะแนน
มีปัญหามาก	มีค่าเท่ากับ	4 คะแนน
มีปัญหาปานกลาง	มีค่าเท่ากับ	3 คะแนน
ปัญหาน้อย	มีค่าเท่ากับ	2 คะแนน
ปัญหาน้อยที่สุด	มีค่าเท่ากับ	1 คะแนน

จากนั้นนำคะแนนรายข้อและรายด้านเทียบกับเกณฑ์ 5 เกณฑ์ (บุญชม ศรีสะอาด และบุญส่ง นิลแก้ว. 2535 : 24) ดังนี้

4.50 – 5.00	หมายถึง	ปัญหามากที่สุด
3.50 – 4.49	หมายถึง	ปัญหา
2.50 – 3.49	หมายถึง	ปัญหাপานกลาง
1.50 – 2.49	หมายถึง	ปัญหาน้อย
1.00 – 1.49	หมายถึง	ปัญหาน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามความต้องการในการแก้ไขปัญหาการบริหารงานเอกสารของหน่วยงานภายในสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ด้วยการหาค่าน้ำหนักของความต้องการในการแก้ปัญหา ซึ่งเป็นแบบจัดอันดับ 3 อันดับ ได้แก่ อันดับที่ 1 , 2 และ 3

3.5 การทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

แบบสอบถามที่ใช้เป็นเครื่องมือวัดปัญหา ความต้องการ และแนวทางในการแก้ไขปัญหาการบริหารงานเอกสารของหน่วยงานภายในสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ครั้งนี้ ได้สร้างข้อคำถามที่ครอบคลุมเนื้อหาที่ต้องการศึกษา จากนั้นนำไปใช้ Pretest กับกลุ่มตัวอย่าง 30 จำนวน ที่เป็นกลุ่มบุคลากรสายสนับสนุนที่เกี่ยวข้องกับงานเอกสาร จากนั้นนำไปทดสอบ ได้ค่าความเชื่อมั่นที่ 0.963 ซึ่งนับได้ว่าอยู่ในเกณฑ์ที่ดีสมควรที่จะนำไปใช้จริงในการวัดปัญหา ความต้องการ และแนวทางในการแก้ไขปัญหาของกลุ่มตัวอย่าง

3.6 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยจะดำเนินการ ดังนี้

- 1) ทำหนังสือขอความอนุเคราะห์กองบริหารทรัพยากรบุคคล เพื่อขอจำนวนและรายชื่อบุคลากรสายสนับสนุนที่เป็นข้าราชการ พนักงานสถาบัน ลูกจ้างจากทุกหน่วยงานภายในสถาบัน เพื่อดำเนินจัดทำแบบสอบถาม
- 2) ทำหนังสือขอความอนุเคราะห์ให้ทุกหน่วยงานภายในสถาบัน เพื่อขอความร่วมมือจากกลุ่มตัวอย่างในการตอบแบบสอบถาม
- 3) ผู้วิจัยดำเนินการแจกและเก็บแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างด้วยตนเอง เพื่อให้ส่งกลับมายังผู้วิจัย

3.7 การประมวลผลข้อมูล

ในการประมวลผลข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการ ดังนี้

- 1) นำแบบสอบถามที่เก็บรวบรวมมาได้คัดเลือกฉบับที่สมบูรณ์
- 2) บรรณาธิกร และลงรหัสข้อมูลจากแบบสอบถามทุกข้อ
- 3) วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป

3.8 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษาได้วิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative Analysis) โดยนำแบบสอบถามที่เก็บรวบรวมได้มาตรวจสอบ และลงรหัสในแบบสอบถามทุกข้อ และนำข้อมูลที่ได้ลงรหัสแล้ว ไปวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS (Statistical Package for the Social Science) ในการประมวลผล และจัดทำตารางวิเคราะห์ทางสถิติ เพื่อนำเสนอข้อมูลและสรุปผลการวิจัยครั้งนี้ โดยมีสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

- ๑) สถิติร้อยละ (Percentage) เพื่อใช้ในการอธิบายข้อมูลทั่วไปของประชากรกลุ่มตัวอย่าง จากสูตร

$$P = \frac{f}{N} \times 100$$

เมื่อ	P	แทน	ค่าร้อยละ
	f	แทน	ความถี่ที่ต้องการแปลงให้เป็นค่าร้อยละ
	N	แทน	จำนวนความถี่ทั้งหมด

2) ค่าเฉลี่ย (Mean) จากสูตร

$$\bar{x} = \frac{\sum \bar{x}}{n}$$

เมื่อ	x	แทน	คะแนนเฉลี่ย
	$\sum \bar{x}$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
	N	แทน	จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง

3) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Development) จากสูตร

$$SD = \sqrt{\frac{N \sum x^2 - (\sum x)^2}{N(N-1)}}$$

เมื่อ	SD	แทน	ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
	$\sum x^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง
	$\sum x$	แทน	ผลรวมของคะแนน
	N	แทน	จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง

4) ค่าสูงสุด (Maximum) และค่าต่ำสุด (Minimum) ใช้สำหรับการวิเคราะห์ปัญหา ความต้องการ และนำเสนอแนวทางในการแก้ไขปัญหาการบริหารงานเอกสาร

5) สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน คือ t-Test และ F-Test ใช้สำหรับเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของปัญหาในการบริหารงานด้านเอกสารต่างๆ กับปัจจัยข้อมูลส่วนบุคคล โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติไว้ที่ระดับ 0.05

สถิติ t - test

ใช้สูตร

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{s_1^2}{n_1} + \frac{s_2^2}{n_2}}}$$

เมื่อ	t	แทน	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
	$\bar{X}_1$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
	$\bar{X}_2$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 2
	s_1^2	แทน	ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
	s_2^2	แทน	ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 2
	n_1	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
	n_2	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 2

สถิติ F – test

$$\text{ใช้สูตร } F = \frac{MS_b}{MS_w}$$

เมื่อ F แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณา F – distribution

MS_b แทน ความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม (Mean Square between Group)

MS_w แทน ความแปรปรวนภายในกลุ่ม (Mean Square of Error)

ถ้าพบมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ จะทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยใช้วิธี LSD

บทที่ 4

ผลการศึกษาข้อมูล

การศึกษาปัญหา ความต้องการ และแนวทางในการแก้ไขปัญหาการบริหารงานเอกสารของหน่วยงานภายในสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจจากบุคลากรสายสนับสนุนของสถาบันฯ ที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับเอกสาร จำนวน 292 คน ข้อมูลที่ได้จากการสำรวจได้ถูกนำมาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป ซึ่งผลการศึกษาข้อมูลสรุปได้ดังต่อไปนี้

4.1 สัญลักษณ์และอักษรย่อที่ใช้ในการศึกษาข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการศึกษาข้อมูลดังนี้

n	=	จำนวนตัวอย่าง
$\bar{X}$	=	ค่าเฉลี่ย
S.D.	=	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
MS	=	ค่าเฉลี่ยผลรวมของคะแนนเบี่ยงเบนกำลังสอง
SS	=	ค่า Sum of Squares
df	=	ค่าองศาอิสระ
t	=	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณา t-Test
F	=	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณา F-Test
p	=	ค่าความน่าจะเป็นที่ได้จากการทดสอบสมมติฐาน
*	=	นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.2 ผลการศึกษาข้อมูล

4.2.1 ผลการศึกษาข้อมูลส่วนบุคคล

ในหัวข้อต่อไปนี้เป็นนำเสนอผลการศึกษาข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ อายุงานในสถาบัน ประเภทของงานที่รับผิดชอบ ประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานเอกสาร วุฒิการศึกษาสูงสุด สถานะ และหน่วยงานในสังกัด ดังแสดงในตารางที่ 4.1 ดังนี้

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	84	28.8
หญิง	208	71.2
อายุ (ต่ำสุด 22 ปี, สูงสุด 60 ปี , เฉลี่ย 39.2 ปี)		
21-30 ปี	66	22.6
31-40 ปี	106	36.3
41-50 ปี	73	25.0
51-60 ปี	47	16.1
อายุงานในสถาบัน (ต่ำสุด 1 ปี, สูงสุด 39 ปี , เฉลี่ย 11.8 ปี)		
1-10 ปี	165	56.5
11-20 ปี	67	22.9
21-30 ปี	42	14.4
31-40 ปี	18	6.2
ประเภทของงานที่รับผิดชอบ		
งานบริหารและธุรการ	108	37.0
งานคลัง ตรวจสอบ และพัสดุ	36	12.3
งานนโยบายและแผน	30	10.3
งานบริการการศึกษา	33	11.3
งานบริการวิชาการและวิจัย	7	2.4
งานบริหารทรัพยากรบุคคล	15	5.1
งานประชาสัมพันธ์	4	1.4
งานคอมพิวเตอร์และสารสนเทศ	21	7.2
งานวิเทศสัมพันธ์	5	1.7
งานบรรณารักษ์	12	4.1
งานโสตทัศนูปกรณ์	8	2.7
งานอื่นๆ	13	4.5

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานเอกสาร (ต่ำสุด 1 ปี, สูงสุด 37 ปี , เฉลี่ย 10.3 ปี)		
1-10 ปี	184	63.0
11-20 ปี	66	22.6
21-30 ปี	35	12.0
31-40 ปี	7	2.4
วุฒิการศึกษาสูงสุด		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	32	11.0
ปริญญาตรี	129	44.2
ปริญญาโท	130	44.5
ปริญญาเอก	1	0.3
สถานะ		
ข้าราชการ	79	27.1
พนักงานสถาบัน	163	55.8
พนักงานคณะ	27	9.2
ลูกจ้างประจำ	14	4.8
ลูกจ้างชั่วคราวเงินรายได้/ภาคพิเศษ/เงินทุนคณะ/อื่นๆ	9	3.1
หน่วยงานในสังกัด		
คณะรัฐประศาสนศาสตร์	8	2.7
คณะบริหารธุรกิจ	2	0.7
คณะสถิติประยุกต์	12	4.1
คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม	9	3.1
คณะภาษาและการสื่อสาร	8	2.7
คณะพัฒนาศาสตร์สุขภาพมนุษย	8	2.7
คณะนิติศาสตร์	10	3.4
คณะกรรมการจัดการการท่องเที่ยว	8	2.7
คณะนิเทศศาสตร์และนวัตกรรมการจัดการ	11	3.8
วิทยาลัยนานาชาติ	4	1.4
คณะบริหารการพัฒนาสิ่งแวดล้อม	1	0.3

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
สำนักวิจัย	9	3.1
สำนักสรีรพัฒนา	9	3.1
สำนักบรรณสารการพัฒนา	34	11.6
สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ	24	8.2
กองงานผู้บริหาร	29	9.9
กองกลาง	27	9.2
กองบริการการศึกษา	21	7.2
กองแผนงาน	14	4.8
กองคลังและพัสดุ	14	4.8
กองบริหารทรัพยากรบุคคล	17	5.8
สำนักงานตรวจสอบภายใน	7	2.4
สภาคณาจารย์	2	0.7
ศูนย์อาเซียนและเอเชียศึกษา	1	0.3
สำนักงานสภาสถาบัน	3	1.0
รวม	292	100.0

จากตารางที่ 4.1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ร้อยละ 71.2 เป็นเพศหญิง ผู้ที่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี มีจำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 36.3 รองลงมาคือ อายุ 41-50 ปี ร้อยละ 25.0 อายุระหว่าง 21-30 ปี ร้อยละ 22.6 และน้อยที่สุดคืออายุ 51-60 ปี ร้อยละ 16.1 โดยมีอายุต่ำสุดคือ 22 ปี สูงสุด 60 ปี อายุเฉลี่ย 39.2 ปี โดยมีอายุงานในสถาบัน 1-10 ปี มีจำนวนมากที่สุด คิดเป็น ร้อยละ 56.5 รองลงมาคือ อายุงาน 11-20 ปี ร้อยละ 22.9 อายุงาน 21-30 ปี ร้อยละ 14.4 และน้อยที่สุดคือ อายุงาน 31-40 ปี ร้อยละ 6.2 โดยมีอายุงานต่ำสุด 1 ปี สูงสุด 39 ปี อายุงานเฉลี่ย 11.8 ปี

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่รับผิดชอบงานบริหารและธุรการ ร้อยละ 37.0 รองลงมาคืองานคลัง ตรวจสอบ และพัสดุ ร้อยละ 12.3 งานบริการการศึกษา ร้อยละ 11.3 และน้อยที่สุดคือ งานประชาสัมพันธ์ ร้อยละ 1.4 ด้านประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานเอกสาร ส่วนใหญ่กลุ่มตัวอย่าง มีประสบการณ์ 1-10 ปี ร้อยละ 63.0 รองลงมามีประสบการณ์ 11-20 ปี ร้อยละ 22.6 มีประสบการณ์ 21-30 ปี ร้อยละ 12.0 และน้อยที่สุดคือ มีประสบการณ์ 31-40 ปี ร้อยละ 2.4 โดยมีประสบการณ์ต่ำสุด 1 ปี สูงสุด 37 ปี และประสบการณ์เฉลี่ย 10.3 ปี

กลุ่มตัวอย่างจบการศึกษาระดับปริญญาโท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 44.5 รองลงมาคือระดับปริญญาตรี ร้อยละ 44.2 ระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 11.0 และน้อยที่สุดคือระดับปริญญาเอก ร้อยละ 0.3 ด้านสถานะส่วนใหญ่เป็นพนักงานสถาบันมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 55.8 รองลงมาเป็นข้าราชการ ร้อยละ 27.1 เป็นพนักงานคณะ ร้อยละ 9.2 เป็นลูกจ้างประจำ ร้อยละ 4.8 และน้อยที่สุดคือลูกจ้างชั่วคราวเงินรายได้/ภาคพิเศษ/เงินทุนคณะ/อื่นๆ ร้อยละ 3.1 ในส่วนของหน่วยงานในสังกัด ส่วนใหญ่สังกัดสำนักบรรณสารการพัฒนา ร้อยละ 11.6 รองลงมาสังกัดกองงานผู้บริหาร ร้อยละ 9.9 สังกัดกองกลาง ร้อยละ 9.2 สังกัดสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ ร้อยละ 8.2 และน้อยที่สุดคือสังกัดคณะบริหารการพัฒนาสิ่งแวดล้อม และศูนย์อาเซียนและเอเชียศึกษา ร้อยละ 0.3

4.2.2 ผลการศึกษาปัญหาการบริหารงานเอกสารของหน่วยงานภายในสถาบันพัฒนาบริหารศาสตร์

ในหัวข้อต่อไปเป็นการนำเสนอปัญหาการบริหารงานเอกสารของหน่วยงานภายในสถาบันพัฒนาบริหารศาสตร์ในภาพรวม 5 ด้านประกอบด้วย ด้านการผลิตเอกสาร ด้านการรับส่งเอกสาร ด้านการจัดเก็บเอกสาร ด้านการยืมและการสืบค้นเอกสาร และด้านการทำลายเอกสาร ในการสำรวจข้อมูลนั้น ผู้วิจัยได้กำหนดให้ กลุ่มตัวอย่างให้ความเห็นเกี่ยวกับปัญหาการบริหารงานเอกสารของหน่วยงานโดยกำหนดให้ คะแนน 5 หมายถึง มีปัญหามากที่สุด คะแนน 4 หมายถึง มีปัญหามาก คะแนน 3 หมายถึง มีปัญหาปานกลาง คะแนน 2 หมายถึง มีปัญหาน้อย และ คะแนน 1 หมายถึง มีปัญหาน้อยที่สุด ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดค่าเฉลี่ยคะแนนของปัญหาไว้ดังนี้ ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 หมายถึง มีปัญหามากที่สุด ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49 หมายถึง มีปัญหามาก ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49 หมายถึง มีปัญหาปานกลาง ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49 หมายถึง มีปัญหาน้อย และ ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49 หมายถึง มีปัญหาน้อยที่สุด ดังแสดงในตารางที่ 4.2 – ตารางที่ 4.13 ดังนี้

4.2.2.1 ภาพรวมของปัญหาการบริหารงานเอกสารของหน่วยงานภายในสถาบันพัฒนาบริหารศาสตร์

ตารางที่ 4.2 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหาการบริหารงานเอกสารของหน่วยงานภายในสถาบันพัฒนาบริหารศาสตร์ภาพรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

ลำดับ	ปัญหาการบริหารงานเอกสารของหน่วยงานภายในสถาบันพัฒนาบริหารศาสตร์	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1	ด้านการผลิตเอกสาร	2.75	0.710	ปานกลาง
2	ด้านการรับส่งเอกสาร	2.51	0.702	ปานกลาง
3	ด้านการจัดเก็บเอกสาร	2.84	0.751	ปานกลาง
4	ด้านการยืมและการสืบค้นเอกสาร	2.63	0.750	ปานกลาง
5	ด้านการทำลายเอกสาร	2.87	0.767	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม		2.72	0.617	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.2 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีปัญหาการบริหารงานเอกสารของหน่วยงานภายในสถาบันพัฒนาบริหารศาสตร์ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.72 (S.D.=0.617) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีปัญหาการบริหารงานเอกสารทั้ง 5 ด้านอยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยได้ดังนี้ ปัญหาด้านการทำลายเอกสารเป็นลำดับที่ 1 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.87

(S.D.=0.767) รองลงมาคือปัญหาด้านการจัดเก็บเอกสาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.84 (S.D.=0.751) ปัญหาด้านการผลิตเอกสาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.75 (S.D.=0.710) ปัญหาด้านการยืมและการสืบค้นเอกสาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.63 (S.D.=0.750) และน้อยที่สุดคือ ปัญหาด้านการรับส่งเอกสาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.51 (S.D.=0.702) ตามลำดับ

4.2.2.2 ปัญหาการบริหารงานเอกสารด้านการผลิตเอกสาร

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหาการบริหารงานเอกสารของหน่วยงานภายในสถาบันพัฒนบริหารศาสตร์ด้านการผลิตเอกสาร

ด้านการผลิตเอกสาร	ระดับปัญหา					$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. การให้ความสำคัญและเอาใจใส่เกี่ยวกับการร่างหนังสือไม่เพียงพอ	20 (6.8)	78 (26.7)	119 (40.8)	56 (19.2)	19 (6.5)	3.08	0.995	ปานกลาง
2. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถไม่เพียงพอในงานร่างหนังสือ	8 (2.7)	73 (25.0)	136 (46.6)	57 (19.5)	18 (6.2)	2.99	0.897	ปานกลาง
3. การพิมพ์หนังสือราชการไม่เป็นไปตามแบบฟอร์มที่กำหนดในระเบียบ	15 (5.1)	53 (18.2)	114 (39.0)	85 (29.1)	25 (8.6)	2.82	0.996	ปานกลาง
4. การกำหนดความเร่งด่วนของการส่งพิมพ์งานไม่ชัดเจน	7 (2.4)	46 (15.8)	121 (41.4)	90 (30.8)	28 (9.6)	2.71	0.928	ปานกลาง
5. ความชัดเจนของการส่งพิมพ์งานมีไม่เพียงพอ	4 (1.4)	36 (12.3)	129 (44.2)	96 (32.9)	27 (9.2)	2.64	0.865	ปานกลาง
6. การใช้คำยังไม่เหมาะสมกับผู้รับหรือวิธีการของการเขียนหนังสือราชการ	9 (3.1)	69 (23.6)	118 (40.4)	72 (24.7)	24 (8.2)	2.89	0.962	ปานกลาง
7. รูปแบบของการเขียนหนังสือราชการทำให้เกิดความสับสน	14 (4.8)	55 (18.8)	116 (39.7)	84 (28.8)	23 (7.9)	2.84	0.980	ปานกลาง

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

ด้านการผลิตเอกสาร	ระดับปัญหา					$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
8. เจ้าหน้าที่สำเนาเอกสารไว้ใช้เกินความจำเป็น	16 (5.5)	48 (16.4)	93 (31.8)	105 (36.0)	30 (10.3)	2.71	1.036	ปานกลาง
9. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถไม่เพียงพอเกี่ยวกับการใช้เครื่องมือผลิตเอกสาร	6 (2.1)	27 (9.2)	131 (44.9)	102 (34.9)	26 (8.9)	2.61	0.853	ปานกลาง
10. จำนวนของเครื่องมือที่ใช้ในการผลิตเอกสารไม่เพียงพอต่อการใช้งาน	7 (2.4)	35 (12.0)	106 (36.3)	102 (34.9)	42 (14.4)	2.53	0.961	ปานกลาง
11. เครื่องมือที่ใช้ในการผลิตเอกสารไม่ได้มาตรฐาน	8 (2.7)	22 (7.5)	108 (37.0)	114 (39.0)	40 (13.7)	2.47	0.917	น้อย
ค่าเฉลี่ยรวม						2.75	0.710	ปานกลาง

หมายเหตุ : จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (คน)
ตัวเลขในวงเล็บคือ ค่าร้อยละ

จากตารางที่ 4.3 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีปัญหาการบริหารงานเอกสารของหน่วยงานภายในสถาบันพัฒนา บริหารศาสตร์ด้านการผลิตเอกสาร อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.75 (S.D.=0.710) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีปัญหาในระดับปานกลาง 10 ข้อ อันดับแรกคือ มีการให้ความสำคัญและเอาใจใส่เกี่ยวกับการร่างหนังสือไม่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.08 (S.D.=0.995) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถไม่เพียงพอในงานร่างหนังสือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.99 (S.D.=0.897) และการใช้คำยังไม่เหมาะสมกับผู้รับหรือพิธีการของการเขียนหนังสือราชการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.89 (S.D.=0.962) โดยมีปัญหาในระดับน้อยเพียง 1 ข้อ คือเครื่องมือที่ใช้ในการผลิตเอกสารไม่ได้มาตรฐาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.47 (S.D.=0.917) ตามลำดับ

4.2.2.3 ปัญหาการบริหารงานเอกสารด้านการรับส่งเอกสาร

ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหาการบริหารงานเอกสารของหน่วยงานภายในสถาบันพัฒนบริหารศาสตร์ด้านการรับส่งเอกสาร

ด้านการรับส่งเอกสาร	ระดับปัญหา					$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. เอกสารสูญหายในขั้นตอนการรับเอกสาร	0 (0.0)	33 (11.3)	90 (30.8)	122 (41.8)	47 (16.1)	2.37	0.886	น้อย
2. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถไม่เพียงพอ เกี่ยวกับขั้นตอนการรับส่งเอกสาร	1 (0.3)	26 (8.9)	98 (33.6)	128 (43.8)	39 (13.4)	2.39	0.840	น้อย
3. การรับส่งเอกสารมีความล่าช้า	8 (2.7)	43 (14.7)	131 (44.9)	85 (29.1)	25 (8.6)	2.74	0.909	ปานกลาง
4. หนังสือที่ผ่านการพิจารณาส่งการจากผู้บริหารมีความล่าช้า	7 (2.4)	65 (22.3)	131 (44.9)	68 (23.3)	21 (7.2)	2.89	0.911	ปานกลาง
5. การนำเสนอหนังสือเพื่อให้ผู้บริหารพิจารณาล่าช้า	7 (2.4)	49 (16.8)	125 (42.8)	88 (30.1)	23 (7.9)	2.76	0.908	ปานกลาง
6. การส่งหนังสือออกนอกส่วนราชการ มีการลงทะเบียนหนังสือส่งช้าซ้อน	6 (2.1)	25 (8.6)	96 (32.9)	123 (42.1)	42 (14.4)	2.42	0.910	น้อย
7. การกำหนดชั้นความเร็วของการส่งเอกสารมีมากเกินไปจนจำเป็น	4 (1.4)	31 (10.6)	111 (38.0)	107 (36.6)	39 (13.4)	2.50	0.902	ปานกลาง

ตารางที่ 4.4 (ต่อ)

ด้านการรับส่งเอกสาร	ระดับปัญหา					$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
8.เอกสารส่งออกนอก ส่วนราชการสูญหายใน ขั้นตอนการดำเนินการ ส่งเอกสาร	2 (0.7)	13 (4.5)	86 (29.5)	134 (45.9)	57 (19.5)	2.21	0.830	น้อย
9. แนวปฏิบัติการรับ-ส่ง หนังสือภายใน หน่วยงานไม่เป็นระบบ	4 (1.4)	38 (13.0)	95 (32.5)	108 (37.0)	47 (16.1)	2.47	0.957	น้อย
10. เป็นเอกสารที่มี ความบกพร่องมีการ ส่งกลับคืนไปยัง หน่วยงานเจ้าของเรื่อง ล่าช้า	3 (1.0)	42 (14.4)	102 (34.9)	111 (38.0)	34 (11.6)	2.55	0.912	ปานกลาง
11. เจ้าหน้าที่เดิน หนังสือมีความรู้ ความสามารถไม่ เพียงพอ	1 (0.3)	18 (6.2)	99 (33.9)	127 (43.5)	47 (16.1)	2.31	0.826	น้อย
ค่าเฉลี่ยรวม						2.51	0.702	ปานกลาง

หมายเหตุ : จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (คน)
ตัวเลขในวงเล็บคือ ค่าร้อยละ

จากตารางที่ 4.4 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีปัญหาการบริหารงานเอกสารของหน่วยงานภายในสถาบันพัฒนาบริหารศาสตร์ด้านการรับส่งเอกสาร อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.51 (S.D.=0.702) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีปัญหาในระดับปานกลาง 5 ข้อ อันดับแรกคือ หนังสือที่ผ่านการพิจารณาสั่งการจากผู้บริหารมีความล่าช้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.89 (S.D.=0.911) รองลงมาคือ การนำเสนอหนังสือเพื่อให้ผู้บริหารพิจารณาล่าช้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.76 (S.D.=0.908) และการรับส่งเอกสารมีความล่าช้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.74 (S.D.=0.909) โดยมีปัญหาในระดับน้อย 6 ข้อ อันดับแรกคือแนวปฏิบัติการรับ-ส่ง หนังสือภายในหน่วยงานไม่เป็นระบบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.47 (S.D.=0.957) รองลงมาคือ การส่งหนังสือออกนอกส่วนราชการ มีการลงทะเบียนหนังสือส่งซ้ำซ้อน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.42 (S.D.=0.910) และค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ เอกสารส่งออกนอกส่วนราชการสูญหายในขั้นตอนการดำเนินการส่งเอกสาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.21 (S.D.=0.830) ตามลำดับ

4.2.2.4 ปัญหาการบริหารงานเอกสารด้านการจัดเก็บเอกสาร

ตารางที่ 4.5 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหาการบริหารงานเอกสารของหน่วยงานภายในสถาบันพัฒนบริหารศาสตร์ด้านการจัดเก็บเอกสาร

ด้านการจัดเก็บเอกสาร	ระดับปัญหา					$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. การจัดเก็บเอกสารไม่เป็นระบบ	17 (5.8)	69 (23.6)	120 (41.1)	59 (20.2)	27 (9.2)	2.97	1.022	ปานกลาง
2. การจัดเก็บเอกสารมีความซ้ำซ้อน โดยเอกสารฉบับเดียวจะเก็บหลายหน่วยงาน	16 (5.5)	60 (20.5)	131 (44.9)	62 (21.2)	23 (7.9)	2.95	0.976	ปานกลาง
3. การกำหนดให้มีหน่วยงานกลางเพียงแห่งเดียวรับผิดชอบในการจัดเก็บเอกสาร	12 (4.1)	58 (19.9)	119 (40.8)	78 (26.7)	25 (8.6)	2.84	0.975	ปานกลาง
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถไม่เพียงพอเกี่ยวกับการจัดเก็บเอกสาร	7 (2.4)	39 (13.4)	128 (43.8)	94 (32.2)	24 (8.2)	2.70	0.889	ปานกลาง
5. เอกสารสูญหายระหว่างอยู่ในขั้นตอนการเก็บเอกสาร	3 (1.0)	45 (15.4)	112 (38.4)	108 (37.0)	24 (8.2)	2.64	0.876	ปานกลาง
6. วัสดุ อุปกรณ์และสถานที่ ที่ใช้ในการจัดเก็บเอกสารไม่เพียงพอ	20 (6.8)	57 (19.5)	128 (43.8)	67 (22.9)	20 (6.8)	2.97	0.987	ปานกลาง
7. เอกสารสูญหายในขณะที่ยังคงใช้งานอยู่	2 (0.7)	34 (11.6)	105 (36.0)	123 (42.1)	28 (9.6)	2.52	0.847	ปานกลาง
8. เอกสารที่ได้มีการโต้ตอบแล้ว ไม่นำส่งคืนเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเก็บเอกสาร	6 (2.1)	37 (12.7)	112 (38.4)	104 (35.6)	33 (11.3)	2.59	0.921	ปานกลาง

ตารางที่ 4.5 (ต่อ)

ด้านการจัดเก็บเอกสาร	ระดับปัญหา					$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
9. การเก็บเอกสารกระจายอยู่ทุกหน่วยงาน ยกต่อการนำมาทำลาย	13 (4.5)	74 (25.3)	118 (40.4)	65 (22.3)	22 (7.5)	2.97	0.979	ปานกลาง
10. การไม่ทราบว่ามีงานจดหมายเหตุสำหรับเป็นหน่วยในการเก็บเอกสารทำให้ค้นหาเอกสารได้ยาก	23 (7.9)	60 (20.5)	123 (42.1)	68 (23.3)	18 (6.2)	3.01	1.002	ปานกลาง
11. การแยกเอกสารผิดหมวดทำให้เกิดความสับสนในการกำหนดอายุเอกสารและการค้นหา	23 (7.9)	77 (26.4)	117 (40.1)	56 (19.2)	19 (6.5)	3.10	1.012	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม						2.84	0.751	ปานกลาง

หมายเหตุ : จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (คน)
ตัวเลขในวงเล็บคือ ค่าร้อยละ

จากตารางที่ 4.5 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีปัญหาการบริหารงานเอกสารของหน่วยงานภายในสถาบันพัฒนา บริหารศาสตร์ด้านการจัดเก็บเอกสาร อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.84 (S.D.=0.751) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีปัญหาในระดับปานกลางทั้ง 11 ข้อ อันดับแรกคือ การแยกเอกสารผิดหมวดทำให้เกิดความสับสนในการกำหนดอายุเอกสารและการค้นหา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.10 (S.D.=1.012) รองลงมาคือ การไม่ทราบว่ามีงานจดหมายเหตุ สำหรับเป็นหน่วยในการเก็บเอกสาร ทำให้ค้นหาเอกสารได้ยาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.01 (S.D.=1.002) และมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือเอกสารสูญหายในขณะที่ยังคงใช้งานอยู่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.52 (S.D.=0.847) ตามลำดับ

4.2.2.5 ปัญหาการบริหารงานเอกสารด้านการยืมและการสืบค้นเอกสาร

ตารางที่ 4.6 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหาการบริหารงานเอกสารของหน่วยงานภายในสถาบันพัฒนบริหารศาสตร์ด้านการยืมและการสืบค้นเอกสาร

ด้านการยืมและการ สืบค้นเอกสาร	ระดับปัญหา					$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. เอกสารสูญหายระหว่างที่มีการยืมเอกสารไปอ้างอิง	0 (0.00)	27 (9.2)	94 (32.2)	128 (43.8)	43 (14.7)	2.36	0.844	น้อย
2. การกำหนดระยะเวลาการยืมเอกสารไม่ชัดเจน	4 (1.4)	39 (13.4)	117 (40.1)	103 (35.3)	29 (9.9)	2.61	0.888	ปานกลาง
3. การยืมเอกสารได้รับคืนล่าช้า	0 (0.0)	33 (11.3)	126 (43.2)	97 (33.2)	36 (12.3)	2.53	0.851	ปานกลาง
4. เอกสารฉบับเดียวกันมีผู้ต้องการยืมหลายราย	0 (0.0)	40 (13.7)	106 (36.3)	111 (38.0)	35 (12.0)	2.52	0.875	ปานกลาง
5. การยืมเอกสารมาใช้ อ้างอิงไม่สามารถสืบค้นเอกสารได้ทันตามเวลาที่ต้องการ	5 (1.7)	49 (16.8)	112 (38.4)	94 (32.2)	32 (11.0)	2.66	0.941	ปานกลาง
6. ผู้เกี่ยวข้องขอเก็บสำเนาเอกสารไว้เองโดยไม่ยืมเอกสารจากหน่วยเก็บเอกสาร	7 (2.4)	45 (15.4)	123 (42.1)	83 (28.4)	34 (11.6)	2.68	0.951	ปานกลาง
7. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถไม่เพียงพอเกี่ยวกับการสืบค้นเอกสาร	5 (1.7)	44 (15.1)	116 (39.7)	95 (32.5)	32 (11.0)	2.64	0.925	ปานกลาง
8. ระบบการจัดเก็บเอกสารไม่เป็นระบบทำให้การสืบค้นเอกสารล่าช้า	13 (4.5)	61 (20.9)	116 (39.7)	76 (26.0)	26 (8.9)	2.86	0.994	ปานกลาง

ตารางที่ 4.6 (ต่อ)

ด้านการยืมและการ สืบทอดเอกสาร	ระดับปัญหา					$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
9. ขั้นตอนการทำทะเบียนคุมเอกสารไม่เป็นระบบ	13 (4.5)	53 (18.2)	123 (42.1)	78 (26.7)	25 (8.6)	2.83	0.972	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม						2.63	0.750	ปานกลาง

หมายเหตุ : จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (คน)
ตัวเลขในวงเล็บคือ ค่าร้อยละ

จากตารางที่ 4.6 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีปัญหาการบริหารงานเอกสารของหน่วยงานภายในสถาบันพัฒนา บริหารศาสตร์ด้านการยืมและการสืบทอดเอกสาร อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.63 (S.D.=0.750) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีปัญหาในระดับปานกลาง 8 ข้อ อันดับแรกคือ ระบบการจัดเก็บเอกสารไม่เป็นระบบทำให้การสืบทอดเอกสารล่าช้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.86 (S.D.=0.994) รองลงมาคือ ขั้นตอนการทำทะเบียนคุมเอกสารไม่เป็นระบบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.83 (S.D.=0.972) และผู้เกี่ยวข้องชอบเก็บสำเนาเอกสารไว้เอง โดยไม่ยืมเอกสารจากหน่วยเก็บเอกสาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.68 (S.D.=0.951) โดยมีปัญหาในระดับน้อยเพียง 1 ข้อ คือ เอกสารสูญหายระหว่างที่มีการยืมเอกสารไปอ้างอิง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.36 (S.D.=0.844) ตามลำดับ

4.2.2.6 ปัญหาการบริหารงานเอกสารด้านการทำลายเอกสาร

ตารางที่ 4.7 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหาการบริหารงานเอกสารของหน่วยงานภายในสถาบันพัฒนา บริหารศาสตร์ด้านการทำลายเอกสาร

ด้านการทำลายเอกสาร	ระดับปัญหา					$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. การทำลายเอกสารไม่สามารถปฏิบัติได้ทุกปีตามระเบียบ	15 (5.1)	84 (28.8)	116 (39.7)	55 (18.8)	22 (7.5)	3.05	0.992	ปานกลาง
2. การทำลายเอกสารตามระเบียบราชการมีขั้นตอนยุ่งยาก	17 (5.8)	73 (25.0)	131 (44.9)	51 (17.5)	20 (6.8)	3.05	0.965	ปานกลาง

ตารางที่ 4.7 (ต่อ)

ด้านการทำลายเอกสาร	ระดับปัญหา					$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
3. การกำหนดอายุเอกสาร	15 (5.1)	75 (25.7)	129 (44.2)	53 (18.2)	20 (6.8)	3.04	0.959	ปานกลาง
4. การทำลายเอกสารล่าช้า เนื่องจากคณะกรรมการทำลายเอกสารทำงานล่าช้า	5 (1.7)	52 (17.8)	136 (46.6)	77 (26.4)	22 (7.5)	2.80	0.879	ปานกลาง
5. การประเมินคุณค่าของเอกสารผิดพลาดก่อนมีการทำลาย	8 (2.7)	54 (18.5)	117 (40.1)	94 (32.2)	19 (6.5)	2.79	0.914	ปานกลาง
6. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถไม่เพียงพอเกี่ยวเรื่องการประเมินคุณค่าของเอกสาร เพื่อกำหนดอายุเอกสาร	13 (4.5)	61 (20.9)	124 (42.5)	77 (26.4)	17 (5.8)	2.92	0.938	ปานกลาง
7. ความลับของทางราชการรั่วไหลเนื่องจากเอกสารสูญหายในขั้นตอนทำลายเอกสาร	12 (4.1)	37 (12.7)	114 (39.0)	95 (32.5)	34 (11.6)	2.65	0.982	ปานกลาง
8. สำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติตอบอนุมัติให้ทำลายเอกสารล่าช้า	6 (2.1)	29 (9.9)	138 (47.3)	94 (32.2)	25 (8.6)	2.65	0.851	ปานกลาง
9. การทำลายเอกสารล่าช้าทำให้เครื่องมือในการจัดเก็บเอกสารไม่เพียงพอ	12 (4.1)	56 (19.2)	135 (46.2)	68 (23.3)	21 (7.2)	2.90	0.932	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม						2.87	0.617	ปานกลาง

หมายเหตุ : จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (คน)
ตัวเลขในวงเล็บคือ ค่าร้อยละ

จากตารางที่ 4.7 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีปัญหาการบริหารงานเอกสารของหน่วยงานภายในสถาบันพัฒนา บริหารศาสตร์ด้านการทำลายเอกสาร อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.87 (S.D.=0.617) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีปัญหาในระดับปานกลางทั้ง 9 ข้อ อันดับแรกคือ การทำลายเอกสารไม่สามารถปฏิบัติได้ทุกปีตามระเบียบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.05 (S.D.=0.992) รองลงมาคือ การทำลายเอกสารตามระเบียบราชการมีขั้นตอนยุ่งยาก 3.05 (S.D.=0.965) และมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ความลับของทางราชการรั่วไหล เนื่องจากเอกสารสูญหายในขั้นตอนทำลายเอกสาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.65 (S.D.=0.982) เท่ากันกับ สำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติตอบอนุมัติให้ทำลายเอกสารล่าช้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.65 (S.D.=0.851) ตามลำดับ

4.2.2.7 ภาพรวมปัญหาที่พบในการบริหารงานเอกสารมากที่สุด

ตารางที่ 4.8 แสดงจำนวนและร้อยละของภาพรวมปัญหาที่พบในการบริหารงานเอกสารมากที่สุด

ปัญหาการบริหารงานเอกสาร	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ด้านการจัดเก็บเอกสาร	99	33.9
ด้านการทำลายเอกสาร	62	21.2
ด้านการผลิตเอกสาร	60	20.5
ด้านการรับส่งเอกสาร	46	15.8
ด้านการยืมและสืบค้นเอกสาร	25	8.6
รวม	292	100.0

จากตารางที่ 4.8 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีภาพรวมปัญหาที่พบในการบริหารงานเอกสารมากที่สุด อันดับแรกคือ ปัญหาด้านการจัดเก็บเอกสาร จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 33.9 รองลงมาคือ ปัญหาด้านการทำลายเอกสาร จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 21.2 ปัญหาด้านการผลิตเอกสาร จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 20.5 ปัญหาด้านการรับส่งเอกสาร จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 15.8 และ น้อยที่สุดคือปัญหาด้านการยืมและสืบค้นเอกสาร จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 8.6 ตามลำดับ

4.2.2.8 การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อปัญหา ความต้องการ และแนวทางในการแก้ไขบริหารงานเอกสารของหน่วยงานภายในสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ผู้วิจัยได้ตั้งสมมติฐานทางการวิจัยไว้ดังนี้

- 1) บุคลากรที่มีเพศแตกต่างกันมีปัญหาการบริหารงานเอกสารแตกต่างกัน
- 2) บุคลากรที่มีอายุแตกต่างกันมีปัญหาการบริหารงานเอกสารแตกต่างกัน
- 3) บุคลากรที่มีอายุการปฏิบัติงานแตกต่างกันมีปัญหาการบริหารงานเอกสารแตกต่างกัน
- 4) บุคลากรที่มีประเภทของงานที่รับผิดชอบแตกต่างกันมีปัญหาการบริหารงานเอกสารแตกต่างกัน

- 5) บุคลากรที่มีประสบการณ์ด้านงานเอกสารแตกต่างกันมีปัญหาการบริหารงานเอกสารแตกต่างกัน
- 6) บุคลากรที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีปัญหาการบริหารงานเอกสารแตกต่างกัน
- 7) บุคลากรที่มีสถานะแตกต่างกันมีปัญหาการบริหารงานเอกสารแตกต่างกัน
- 8) บุคลากรที่มีหน่วยงานในสังกัดแตกต่างกันมีปัญหาการบริหารงานเอกสารแตกต่างกัน

4.2.3 ผลการศึกษาความต้องการในการแก้ไขปัญหาการบริหารงานเอกสารของหน่วยงานภายในสถาบันพัฒนบริหารศาสตร์

4.2.3.1 ความต้องการในการแก้ไขปัญหาการบริหารงานเอกสารด้านการผลิตเอกสาร

ตารางที่ 4.9 แสดงจำนวนและร้อยละของความต้องการในการแก้ไขปัญหาด้านการผลิตเอกสาร

ความสำคัญ	ความต้องการแก้ไขปัญหาด้านการผลิตเอกสาร	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อันดับ 1	กำหนดรูปแบบการพิมพ์ที่มีมาตรฐานเดียวกัน	86	29.5
อันดับ 2	จัดให้มีแบบฟอร์มหนังสือที่ต้องจัดทำเป็นประจำ	97	33.2
อันดับ 3	จัดหาเอกสารอ้างอิงและข้อมูลที่จำเป็นให้พร้อมที่จะสามารถหยิบมาใช้งานได้ทันที	80	27.4

จากตารางที่ 4.9 พบว่าจากการจัดอันดับความสำคัญของความต้องการในการแก้ไขปัญหาการบริหารงานเอกสารของหน่วยงานภายในสถาบันพัฒนบริหารศาสตร์ด้านการผลิตเอกสาร กลุ่มตัวอย่างมีความต้องการอันดับ 1 คือ กำหนดรูปแบบการพิมพ์ที่มีมาตรฐานเดียวกัน จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 29.5 ความต้องการอันดับ 2 คือ จัดให้มีแบบฟอร์มหนังสือที่ต้องจัดทำเป็นประจำ จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 33.2 และ ความต้องการอันดับ 3 คือ จัดหาเอกสารอ้างอิงและข้อมูลที่จำเป็นให้พร้อมที่จะสามารถหยิบมาใช้งานได้ทันที จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 27.4

4.2.3.2 ความต้องการในการแก้ปัญหาการบริหารงานเอกสารด้านการรับส่งเอกสาร

ตารางที่ 4.10 แสดงจำนวนและร้อยละของความต้องการในการแก้ไขปัญหาด้านการรับส่งเอกสาร

ความสำคัญ	ความต้องการแก้ไขปัญหาด้านการรับส่งเอกสาร	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อันดับ 1	กำหนดแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการรับส่งเอกสารให้ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน	113	38.7
อันดับ 2	แยกช่องการรับเอกสารที่มีลำดับชั้นและความสำคัญออกจากช่องปกติ	66	22.6
อันดับ 3	จัดทำแบบฟอร์มใบคุมหนังสือรับทุกเรื่อง เพื่อประโยชน์ในการคุมเวลาแต่ละขั้นตอนและสะดวกในการตรวจสอบว่าเอกสารติดค้างอยู่กับผู้ใดนานเท่าไร	85	29.1

จากตารางที่ 4.10 พบว่าจากการจัดอันดับความสำคัญของความต้องการในการแก้ปัญหาการบริหารงานเอกสารของหน่วยงานภายในสถาบันพัฒนบริหารศาสตร์ด้านการรับส่งเอกสาร กลุ่มตัวอย่างมีความต้องการอันดับ 1 คือ กำหนดแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการรับส่งเอกสารให้ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน จำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 38.7 ความต้องการอันดับ 2 คือ แยกช่องการรับเอกสารที่มีลำดับชั้นและความสำคัญออกจากช่องปกติ จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 22.6 และ ความต้องการอันดับ 3 คือ จัดทำแบบฟอร์มใบคุมหนังสือรับทุกเรื่อง เพื่อประโยชน์ในการคุมเวลาแต่ละขั้นตอนและสะดวกในการตรวจสอบว่า เอกสารติดค้างอยู่กับผู้ใดนานเท่าไร จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 29.1

4.2.3.3 ความต้องการในการแก้ปัญหาการบริหารงานเอกสารด้านการจัดเก็บเอกสาร

ตารางที่ 4.11 แสดงจำนวนและร้อยละของความต้องการในการแก้ไขปัญหาด้านการจัดเก็บเอกสาร

ความสำคัญ	ความต้องการแก้ไขปัญหาด้านการจัดเก็บเอกสาร	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อันดับ 1	ขอให้มีการอบรมเกี่ยวกับการจัดเก็บเอกสารโดยตรงและต่อเนื่อง เพื่อให้มีระบบการจัดเก็บเอกสารเป็นมาตรฐานเดียวกัน	91	31.2
อันดับ 2	จัดให้มีบุคลากรรับผิดชอบด้านนี้โดยตรง	80	27.4
อันดับ 3	จัดให้มีวัสดุอุปกรณ์ เพื่อใช้ในการจัดเก็บเอกสารให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน	58	19.9

จากตารางที่ 4.11 พบว่าจากการจัดอันดับความสำคัญของความต้องการในการแก้ปัญหาการบริหารงานเอกสารของหน่วยงานภายในสถาบันพัฒนบริหารศาสตร์ด้านการจัดเก็บเอกสาร กลุ่มตัวอย่างมีความต้องการอันดับ 1 คือ ขอให้มีการอบรมเกี่ยวกับการจัดเก็บเอกสารโดยตรงและต่อเนื่อง เพื่อให้มีระบบการจัดเก็บเอกสารเป็นมาตรฐานเดียวกัน จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 31.2 ความต้องการอันดับ 2 คือ จัดให้มีบุคลากรรับผิดชอบด้านนี้โดยตรง จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 27.4 และ ความต้องการอันดับ 3 คือ จัดให้มีวัสดุอุปกรณ์ เพื่อใช้ในการจัดเก็บเอกสารให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 19.9

4.2.3.4 ความต้องการในการแก้ปัญหาการบริหารงานเอกสารด้านการยืมและการสืบค้นเอกสาร

ตารางที่ 4.12 แสดงจำนวนและร้อยละของความต้องการในการแก้ไขปัญหาด้านการยืมและการสืบค้นเอกสาร

ความสำคัญ	ความต้องการแก้ไขปัญหาด้านการยืมและการสืบค้นเอกสาร	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อันดับ 1	ควรมีการจัดทำระบบการเก็บเอกสารที่ถูกต้องและชัดเจน เพื่อสะดวกในการสืบค้นและสามารถค้นหาได้อย่างรวดเร็ว	101	34.6
อันดับ 2	ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่รับผิดชอบด้านสืบค้นเอกสารและยืมเอกสารโดยตรงอาจเป็นบุคคลเดียวกับเจ้าหน้าที่หน่วยเก็บเอกสารกลางก็ได้	62	21.2
อันดับ 3	ควรจัดให้มีระบบการเตือน เมื่อผู้ยืมไม่คืนเอกสารตามกำหนดเวลา	74	25.3

จากตารางที่ 4.12 พบว่าจากการจัดอันดับความสำคัญของความต้องการในการแก้ปัญหาการบริหารงานเอกสารของหน่วยงานภายในสถาบันพัฒนบริหารศาสตร์ด้านการยืมและการสืบค้นเอกสาร กลุ่มตัวอย่างมีความต้องการอันดับ 1 คือ ควรมีการจัดทำระบบการเก็บเอกสารที่ถูกต้องและชัดเจน เพื่อสะดวกในการสืบค้นและสามารถค้นหาได้อย่างรวดเร็ว จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 34.6 ความต้องการอันดับ 2 คือ ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่รับผิดชอบด้านสืบค้นเอกสารและยืมเอกสารโดยตรงอาจเป็นบุคคลเดียวกับเจ้าหน้าที่หน่วยเก็บเอกสารกลางก็ได้ จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 21.2 และ ความต้องการอันดับ 3 คือ ควรจัดให้มีระบบการเตือน เมื่อผู้ยืมไม่คืนเอกสารตามกำหนดเวลา จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 25.3

4.2.3.5 ความต้องการในการแก้ไขปัญหาการบริหารงานเอกสารด้านการทำลายเอกสาร

ตารางที่ 4.13 แสดงจำนวนและร้อยละของความต้องการในการแก้ไขปัญหาด้านการทำลายเอกสาร

ความสำคัญ	ความต้องการแก้ไขปัญหาด้านการทำลายเอกสาร	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อันดับ 1	ดำเนินการทำลายเอกสารให้เป็นไปตามระเบียบทุกปี	81	27.7
อันดับ 2	ศึกษาขั้นตอนการทำลายให้ชัดเจน และเกิดความเข้าใจ	84	28.8
อันดับ 3	จัดอบรมบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการทำลายเอกสารให้เข้าใจ บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบในแต่ละชั้นและกำหนดฐาน ความผิดหากมีการละเลย	75	25.7

จากตารางที่ 4.13 พบว่าจากการจัดอันดับความสำคัญของความต้องการในการแก้ไขปัญหาการบริหารงานเอกสารของหน่วยงานภายในสถาบันพัฒนบริหารศาสตร์ด้านการทำลายเอกสาร กลุ่มตัวอย่างมีความต้องการอันดับ 1 คือ ดำเนินการทำลายเอกสารให้เป็นไปตามระเบียบทุกปี จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 27.7 ความต้องการอันดับ 2 คือ ศึกษาขั้นตอนการทำลายให้ชัดเจน และเกิดความเข้าใจ จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 28.8 และ ความต้องการอันดับ 3 คือ จัดอบรมบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการทำลายเอกสารให้เข้าใจบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบในแต่ละชั้นและกำหนดฐานความผิดหากมีการละเลย จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 25.7

4.3 ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 บุคลากรที่มีเพศแตกต่างกัน มีปัญหาการบริหารงานเอกสารแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.14 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของปัญหาการบริหารงานเอกสารจำแนกตามเพศ

ปัญหาการบริหารงานเอกสาร	เพศ				t	p
	ชาย		หญิง			
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
1. ด้านการผลิตเอกสาร	2.70	0.796	2.77	0.672	-0.740	0.460
2. ด้านการรับส่งเอกสาร	2.44	0.780	2.54	0.668	-1.109	0.268
3. ด้านการจัดเก็บเอกสาร	2.79	0.792	2.86	0.735	-0.728	0.467
4. ด้านการยืมและสืบค้นเอกสาร	2.52	0.792	2.68	0.729	-1.646	0.101
5. ด้านการทำลายเอกสาร	2.83	0.896	2.89	0.711	-0.637	0.525
เฉลี่ยรวม	2.66	0.693	2.75	0.583	-1.158	0.248

จากตารางที่ 4.14 พบว่า บุคลากรที่มีเพศแตกต่างกัน มีปัญหาการบริหารงานเอกสารทั้งภาพรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.2 บุคลากรที่มีอายุแตกต่างกัน มีปัญหาการบริหารงานเอกสารแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.15 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของปัญหาการบริหารงานเอกสารจำแนกตามอายุ

ปัญหาการบริหารงานเอกสาร	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
1. ด้านการผลิตเอกสาร	ระหว่างกลุ่ม	3	3.894	1.298	0.622	0.051
	ภายในกลุ่ม	288	142.598	0.495		
	รวม	291	146.493			
2. ด้านการรับส่งเอกสาร	ระหว่างกลุ่ม	3	0.725	0.242	0.487	0.691
	ภายในกลุ่ม	288	142.709	0.496		
	รวม	291	143.434			
3. ด้านการจัดเก็บเอกสาร	ระหว่างกลุ่ม	3	1.604	0.535	0.948	0.418
	ภายในกลุ่ม	288	162.529	0.564		
	รวม	291	164.134			
4. ด้านการยืมและสืบค้นเอกสาร	ระหว่างกลุ่ม	3	4.505	1.502	2.718	0.045*
	ภายในกลุ่ม	288	159.119	0.552		
	รวม	291	163.623			
5. ด้านการทำลายเอกสาร	ระหว่างกลุ่ม	3	2.776	0.925	1.580	0.194
	ภายในกลุ่ม	288	168.632	0.586		
	รวม	291	171.408			
เฉลี่ยรวม	ระหว่างกลุ่ม	3	2.045	0.682	1.806	0.146
	ภายในกลุ่ม	288	108.715	0.377		
	รวม	291	110.760			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.15 พบว่า บุคลากรที่มีอายุแตกต่างกัน มีปัญหาการบริหารงานเอกสารภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าบุคลากรที่มีอายุแตกต่างกัน มีปัญหาการบริหารงานเอกสารด้านการยืมและสืบค้นเอกสาร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (ค่า p เท่ากับ 0.045) ส่วนปัญหาด้านอื่นๆ ไม่แตกต่างกัน

เมื่อพบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของปัญหาการบริหารงานเอกสาร ทำการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของปัญหาเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD

การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของปัญหาการบริหารงานเอกสารด้านการยืมและสืบทอดเอกสาร

ตารางที่ 4.16 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของปัญหาการบริหารงานเอกสารด้านการยืมและสืบทอดเอกสารจำแนกตามอายุ ด้วยวิธี LSD

อายุ		21-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51-60 ปี
	$\bar{X}$	2.53	2.56	2.67	2.89
21-30 ปี	2.53		0.03 (0.747)	0.14 (0.264)	0.36* (0.010)
31-40 ปี	2.56			0.11 (0.359)	0.33* (0.012)
41-50 ปี	2.67				0.22 (0.107)
51-60 ปี	2.89				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.16 พบว่า เมื่อจำแนกตามอายุ ผู้ที่มีปัญหาการบริหารงานเอกสารด้านการยืมและสืบทอดเอกสารแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีทั้งหมด 2 คู่ ดังนี้

1) บุคลากรที่มีอายุ 51-60 ปี มีปัญหาการบริหารงานเอกสารด้านการยืมและสืบทอดเอกสารมากกว่า บุคลากรที่มีอายุ 21-30 ปี

2) บุคลากรที่มีอายุ 51-60 ปี มีปัญหาการบริหารงานเอกสารด้านการยืมและสืบทอดเอกสารมากกว่า บุคลากรที่มีอายุ 31-40 ปี

สมมติฐานที่ 1.3 บุคลากรที่มีอายุการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีปัญหาการบริหารงานเอกสารแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.17 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของปัญหาการบริหารงานเอกสารจำแนกตามอายุการปฏิบัติงาน

ปัญหาการบริหารงานเอกสาร	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
1. ด้านการผลิตเอกสาร	ระหว่างกลุ่ม	3	1.923	0.641	1.277	0.282
	ภายในกลุ่ม	288	144.569	0.502		
	รวม	291	146.493			
2. ด้านการรับส่งเอกสาร	ระหว่างกลุ่ม	3	0.896	0.299	0.604	0.613
	ภายในกลุ่ม	288	142.538	0.495		
	รวม	291	143.434			

ปัญหาการบริหารงานเอกสาร	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
3. ด้านการจัดเก็บเอกสาร	ระหว่างกลุ่ม	3	4.521	1.507	2.719	0.045*
	ภายในกลุ่ม	288	159.613	0.554		
	รวม	291	164.134			
4. ด้านการยืมและสืบทัดเอกสาร	ระหว่างกลุ่ม	3	6.659	2.220	4.073	0.007*
	ภายในกลุ่ม	288	156.964	0.545		
	รวม	291	163.623			
5. ด้านการทำลายเอกสาร	ระหว่างกลุ่ม	3	3.598	1.199	2.058	0.106
	ภายในกลุ่ม	288	167.811	0.583		
	รวม	291	171.408			
เฉลี่ยรวม	ระหว่างกลุ่ม	3	2.627	0.876	2.332	0.074
	ภายในกลุ่ม	288	108.133	0.375		
	รวม	291	110.76			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.17 พบว่า บุคลากรที่มีอายุการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีปัญหาการบริหารงานเอกสารภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าบุคลากรที่มีอายุการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีปัญหาการบริหารงานเอกสารด้านการจัดเก็บเอกสาร และด้านการยืมและสืบทัดเอกสาร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (ค่า p เท่ากับ 0.045 และ 0.007 ตามลำดับ) ส่วนปัญหาด้านอื่นๆ ไม่แตกต่างกัน

เมื่อพบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของปัญหาการบริหารงานเอกสาร ทำการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของปัญหาเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD

การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของปัญหาการบริหารงานเอกสารด้านการจัดเก็บเอกสาร ตารางที่ 4.18 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของปัญหาด้านการจัดเก็บเอกสารจำแนกตามอายุการปฏิบัติงาน ด้วยวิธี LSD

อายุการปฏิบัติงาน		1-10 ปี	11-20 ปี	21-30 ปี	31-40 ปี
	$\bar{X}$	2.80	2.84	2.78	3.32
1-10 ปี	2.80		0.04 (0.701)	0.02 (0.865)	0.52* (0.005)
11-20 ปี	2.84			0.06 (0.666)	0.48* (0.017)
21-30 ปี	2.78				0.54* (0.011)
31-40 ปี	3.32				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.18 พบว่า เมื่อจำแนกตามอายุการปฏิบัติงาน คู่ที่มีปัญหาการบริหารงานเอกสารด้านการจัดเก็บเอกสารแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีทั้งหมด 3 คู่ ดังนี้

- 1) บุคลากรที่มีอายุการปฏิบัติงาน 31-40 ปี มีปัญหาการบริหารงานเอกสารด้านการจัดเก็บเอกสาร มากกว่า บุคลากรที่มีอายุการปฏิบัติงาน 1-10 ปี
- 2) บุคลากรที่มีอายุการปฏิบัติงาน 31-40 ปี มีปัญหาการบริหารงานเอกสารด้านการจัดเก็บเอกสาร มากกว่า บุคลากรที่มีอายุการปฏิบัติงาน 11-20 ปี
- 3) บุคลากรที่มีอายุการปฏิบัติงาน 31-40 ปี มีปัญหาการบริหารงานเอกสารด้านการจัดเก็บเอกสาร มากกว่า บุคลากรที่มีอายุการปฏิบัติงาน 21-30 ปี

การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของปัญหาการบริหารงานเอกสารด้านการยืมและสืบทอดเอกสาร

ตารางที่ 4.19 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของปัญหาด้านการยืมและสืบทอดเอกสาร จำแนกตามอายุการปฏิบัติงาน ด้วยวิธี LSD

อายุการปฏิบัติงาน		1-10 ปี	11-20 ปี	21-30 ปี	31-40 ปี
	$\bar{X}$	2.56	2.62	2.70	3.19
1-10 ปี	2.56		0.06 (0.580)	0.14 (0.282)	0.63* (0.001)
11-20 ปี	2.62			0.08 (0.591)	0.57* (0.004)
21-30 ปี	2.70				0.49* (0.018)
31-40 ปี	3.19				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.19 พบว่า เมื่อจำแนกตามอายุการปฏิบัติงาน คู่ที่มีปัญหาการบริหารงานเอกสารด้านการยืมและสืบทอดเอกสารแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีทั้งหมด 3 คู่ ดังนี้

- 1) บุคลากรที่มีอายุการปฏิบัติงาน 31-40 ปี มีปัญหาการบริหารงานเอกสารด้านการยืมและสืบทอดเอกสาร มากกว่า บุคลากรที่มีอายุการปฏิบัติงาน 1-10 ปี
- 2) บุคลากรที่มีอายุการปฏิบัติงาน 31-40 ปี มีปัญหาการบริหารงานเอกสารด้านการยืมและสืบทอดเอกสาร มากกว่า บุคลากรที่มีอายุการปฏิบัติงาน 11-20 ปี
- 3) บุคลากรที่มีอายุการปฏิบัติงาน 31-40 ปี มีปัญหาการบริหารงานเอกสารด้านการยืมและสืบทอดเอกสาร มากกว่า บุคลากรที่มีอายุการปฏิบัติงาน 21-30 ปี

สมมติฐานที่ 1.4 บุคลากรที่มีประเภทของงานที่รับผิดชอบแตกต่างกัน มีปัญหาการบริหารงานเอกสารแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.20 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของปัญหาการบริหารงานเอกสารจำแนกตามประเภทของงานที่รับผิดชอบ

ปัญหาการบริหารงานเอกสาร	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
1. ด้านการผลิตเอกสาร	ระหว่างกลุ่ม	3	4.234	0.385	0.758	0.682
	ภายในกลุ่ม	288	142.259	0.508		
	รวม	291	146.493			
2. ด้านการรับส่งเอกสาร	ระหว่างกลุ่ม	3	10.118	0.920	1.932	0.035*
	ภายในกลุ่ม	288	133.316	0.476		
	รวม	291	143.434			
3. ด้านการจัดเก็บเอกสาร	ระหว่างกลุ่ม	3	4.165	0.379	0.663	0.773
	ภายในกลุ่ม	288	159.969	0.571		
	รวม	291	164.134			
4. ด้านการยืมและสืบทัดเอกสาร	ระหว่างกลุ่ม	3	7.213	0.656	1.174	0.305
	ภายในกลุ่ม	288	156.410	0.559		
	รวม	291	163.623			
5. ด้านการทำลายเอกสาร	ระหว่างกลุ่ม	3	6.733	0.612	1.041	0.410
	ภายในกลุ่ม	288	164.675	0.588		
	รวม	291	171.408			
เฉลี่ยรวม	ระหว่างกลุ่ม	3	4.812	0.437	1.156	0.318
	ภายในกลุ่ม	288	105.948	0.378		
	รวม	291	110.760			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.20 พบว่า บุคลากรที่มีประเภทของงานที่รับผิดชอบแตกต่างกัน มีปัญหาการบริหารงานเอกสารภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าบุคลากรที่มีประเภทของงานที่รับผิดชอบแตกต่างกัน มีปัญหาการบริหารงานเอกสารด้านการรับส่งเอกสาร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (ค่า p เท่ากับ 0.035) ส่วนปัญหาด้านอื่นๆ ไม่แตกต่างกัน

เมื่อพบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของปัญหาการบริหารงานเอกสาร ทำการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของปัญหาเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD

ตารางที่ 4.21 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของปัญหาด้านการรับส่งเอกสารจำแนกตามประเภทของงานที่รับผิดชอบ ด้วยวิธี LSD

ประเภทของงานที่รับผิดชอบ		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
	$\bar{X}$	2.44	2.82	2.44	2.54	2.31	2.62	3.11	2.10	2.73	2.47	2.69	2.60
1.งานบริหารและธุรการ	2.44		0.38* (0.005)	0.00 (0.986)	0.10 (0.488)	0.13 (0.629)	0.18 (0.338)	0.67 (0.057)	0.34* (0.041)	0.29 (0.367)	0.03 (0.895)	0.25 (0.321)	0.16 (0.432)
2.งานคลังตรวจสอบและพัสดุ	2.82			0.38* (0.027)	0.28 (0.092)	0.51 (0.077)	0.20 (0.361)	0.29 (0.417)	0.72* (0.000)	0.09 (0.783)	0.35 (0.131)	0.13 (0.643)	0.22 (0.332)
3.งานนโยบายและแผน	2.44				0.10 (0.575)	0.13 (0.660)	0.18 (0.398)	0.67 (0.067)	0.34 (0.089)	0.29 (0.388)	0.03 (0.898)	0.25 (0.356)	0.16 (0.480)
4.งานบริการการศึกษา	2.54					0.23 (0.433)	0.08 (0.686)	0.57 (0.116)	0.44* (0.025)	0.19 (0.566)	0.07 (0.772)	0.15 (0.567)	0.06 (0.776)
5.งานบริการวิชาการและวิจัย	2.31						0.31 (0.323)	0.80 (0.065)	0.21 (0.491)	0.42 (0.305)	0.16 (0.631)	0.38 (0.286)	0.29 (0.371)
6.งานบริหารทรัพยากรบุคคล	2.62							0.49 (0.209)	0.52* (0.026)	0.11 (0.773)	0.15 (0.564)	0.08 (0.820)	0.02 (0.930)
7.งานประชาสัมพันธ์	3.11								1.01* (0.008)	0.38 (0.405)	0.64 (0.107)	0.42 (0.321)	0.51 (0.195)
8.งานคอมพิวเตอร์และสารสนเทศ	2.10									0.63 (0.071)	0.37 (0.144)	0.59* (0.041)	0.50* (0.042)
9.งานวิเทศสัมพันธ์	2.73										0.26 (0.484)	0.04 (0.931)	0.13 (0.729)
10.งานบรรณารักษ์	2.47											0.22 (0.332)	0.13 (0.629)
11.งานโสตทัศนูปกรณ์	2.69												0.09 (0.783)
12.งานอื่นๆ	2.60												

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.21 พบว่า เมื่อจำแนกตามประเภทงานที่รับผิดชอบ คู่ที่มีปัญหาการบริหารงานเอกสารด้านการรับส่งเอกสารแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีทั้งหมด 9 คู่ ดังนี้

1) บุคลากรที่รับผิดชอบงานคลังตรวจสอบและพัสดุ มีปัญหาการบริหารงานเอกสารด้านการรับส่งเอกสาร มากกว่า บุคลากรที่รับผิดชอบงานบริหารและธุรการ

2) บุคลากรที่รับผิดชอบงานบริหารและธุรการ มีปัญหาการบริหารงานเอกสารด้านการรับส่งเอกสาร มากกว่า บุคลากรที่รับผิดชอบงานคอมพิวเตอร์และสารสนเทศ

3) บุคลากรที่รับผิดชอบงานคลังตรวจสอบและพัสดุ มีปัญหาการบริหารงานเอกสารด้านการรับส่งเอกสาร มากกว่า บุคลากรที่รับผิดชอบงานนโยบายและแผน

4) บุคลากรที่รับผิดชอบงานคลังตรวจสอบและพัสดุ มีปัญหาการบริหารงานเอกสารด้านการรับส่งเอกสาร มากกว่า บุคลากรที่รับผิดชอบงานคอมพิวเตอร์และสารสนเทศ

5) บุคลากรที่รับผิดชอบงานบริการการศึกษา มีปัญหาการบริหารงานเอกสารด้านการรับส่งเอกสาร มากกว่า บุคลากรที่รับผิดชอบงานคอมพิวเตอร์และสารสนเทศ

6) บุคลากรที่รับผิดชอบงานบริหารทรัพยากรบุคคล มีปัญหาการบริหารงานเอกสารด้านการรับส่งเอกสาร มากกว่า บุคลากรที่รับผิดชอบงานคอมพิวเตอร์และสารสนเทศ

7) บุคลากรที่รับผิดชอบงานประชาสัมพันธ์ มีปัญหาการบริหารงานเอกสารด้านการรับส่งเอกสาร มากกว่า บุคลากรที่รับผิดชอบงานคอมพิวเตอร์และสารสนเทศ

8) บุคลากรที่รับผิดชอบงานโสตทัศนูปกรณ์ มีปัญหาการบริหารงานเอกสารด้านการรับส่งเอกสาร มากกว่า บุคลากรที่รับผิดชอบงานคอมพิวเตอร์และสารสนเทศ

9) บุคลากรที่รับผิดชอบงานอื่นๆ มีปัญหาการบริหารงานเอกสารด้านการรับส่งเอกสาร มากกว่า บุคลากรที่รับผิดชอบงานคอมพิวเตอร์และสารสนเทศ

สมมติฐานที่ 1.5 บุคลากรที่มีประสบการณ์ด้านงานเอกสารแตกต่างกัน มีปัญหาการบริหารงานเอกสารแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.22 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของปัญหาการบริหารงานเอกสารจำแนกตามประสบการณ์ด้านงานเอกสาร

ปัญหาการบริหารงานเอกสาร	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
1. ด้านการผลิตเอกสาร	ระหว่างกลุ่ม	3	1.721	0.574	1.141	0.333
	ภายในกลุ่ม	288	144.772	0.503		
	รวม	291	146.493			
2. ด้านการรับส่งเอกสาร	ระหว่างกลุ่ม	3	1.006	0.335	0.678	0.566
	ภายในกลุ่ม	288	142.427	0.495		
	รวม	291	143.434			
3. ด้านการจัดเก็บเอกสาร	ระหว่างกลุ่ม	3	4.873	1.624	2.937	0.034*
	ภายในกลุ่ม	288	159.260	0.553		
	รวม	291	164.134			
4. ด้านการยืมและสืบค้นเอกสาร	ระหว่างกลุ่ม	3	5.275	1.758	3.198	0.024*
	ภายในกลุ่ม	288	158.348	0.550		
	รวม	291	163.623			
5. ด้านการทำลายเอกสาร	ระหว่างกลุ่ม	3	2.118	0.706	1.201	0.310
	ภายในกลุ่ม	288	169.29	0.588		
	รวม	291	171.408			
เฉลี่ยรวม	ระหว่างกลุ่ม	3	2.19	0.730	1.936	0.124
	ภายในกลุ่ม	288	108.57	0.377		
	รวม	291	110.76			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.22 พบว่า บุคลากรที่มีประสบการณ์ด้านงานเอกสารแตกต่างกัน มีปัญหาการบริหารงานเอกสารภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าบุคลากรที่มีประสบการณ์ด้านงานเอกสารแตกต่างกัน มีปัญหาการบริหารงานเอกสารด้านการจัดเก็บเอกสาร และด้านการยืมและสืบทอดเอกสาร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (ค่า p เท่ากับ 0.034 และ 0.024 ตามลำดับ) ส่วนปัญหาด้านอื่นๆ ไม่แตกต่างกัน

เมื่อพบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของปัญหาการบริหารงานเอกสาร ทำการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของปัญหาเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD

การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของปัญหาการบริหารงานเอกสารด้านการจัดเก็บเอกสาร

ตารางที่ 4.23 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของปัญหาด้านการจัดเก็บเอกสารจำแนกตามประสบการณ์ด้านงานเอกสาร ด้วยวิธี LSD

ประสบการณ์ด้านงานเอกสาร	$\bar{X}$	1-10 ปี	11-20 ปี	21-30 ปี	31-40 ปี
1-10 ปี	2.82		0.01 (0.867)	0.00 (0.984)	0.84* (0.004)
11-20 ปี	2.81			0.01 (0.923)	0.85* (0.004)
21-30 ปี	2.82				0.84* (0.007)
31-40 ปี	3.66				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.23 พบว่า เมื่อจำแนกตามประสบการณ์ด้านงานเอกสาร คู่ที่มีปัญหาการบริหารงานเอกสารด้านการจัดเก็บเอกสารแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีทั้งหมด 3 คู่ ดังนี้

- 1) บุคลากรที่มีประสบการณ์ด้านงานเอกสาร 31-40 ปี มีปัญหาการบริหารงานเอกสารด้านการจัดเก็บเอกสาร มากกว่า บุคลากรที่มีประสบการณ์ด้านงานเอกสาร 1-10 ปี
- 2) บุคลากรที่มีประสบการณ์ด้านงานเอกสาร 31-40 ปี มีปัญหาการบริหารงานเอกสารด้านการจัดเก็บเอกสาร มากกว่า บุคลากรที่มีประสบการณ์ด้านงานเอกสาร 11-20 ปี
- 3) บุคลากรที่มีประสบการณ์ด้านงานเอกสาร 31-40 ปี มีปัญหาการบริหารงานเอกสารด้านการจัดเก็บเอกสาร มากกว่า บุคลากรที่มีประสบการณ์ด้านงานเอกสาร 21-30 ปี

ตารางที่ 4.24 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของปัญหาด้านการยืมและสืบทอดเอกสาร
จำแนกตามประสบการณ์ด้านงานเอกสาร ด้วยวิธี LSD

ประสบการณ์ ด้านงานเอกสาร	$\bar{X}$	1-10 ปี	11-20 ปี	21-30 ปี	31-40 ปี
1-10 ปี	2.60		0.01 (0.928)	0.15 (0.267)	0.83* (0.004)
11-20 ปี	2.59			0.16 (0.298)	0.84* (0.005)
21-30 ปี	2.75				0.68* (0.028)
31-40 ปี	3.43				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.24 พบว่า เมื่อจำแนกตามประสบการณ์ด้านงานเอกสาร คู่ที่มีปัญหาการบริหารงานเอกสารด้านการยืมและสืบทอดเอกสารแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีทั้งหมด 3 คู่ ดังนี้

1) บุคลากรที่มีประสบการณ์ด้านงานเอกสาร 31-40 ปี มีปัญหาการบริหารงานเอกสารด้านการยืมและสืบทอดเอกสาร มากกว่า บุคลากรที่มีประสบการณ์ด้านงานเอกสาร 1-10 ปี

2) บุคลากรที่มีประสบการณ์ด้านงานเอกสาร 31-40 ปี มีปัญหาการบริหารงานเอกสารด้านการยืมและสืบทอดเอกสาร มากกว่า บุคลากรที่มีประสบการณ์ด้านงานเอกสาร 11-20 ปี

3) บุคลากรที่มีประสบการณ์ด้านงานเอกสาร 31-40 ปี มีปัญหาการบริหารงานเอกสารด้านการยืมและสืบทอดเอกสาร มากกว่า บุคลากรที่มีประสบการณ์ด้านงานเอกสาร 21-30 ปี

สมมติฐานที่ 1.6 บุคลากรที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีปัญหาการบริหารงานเอกสารแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.25 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของปัญหาการบริหารงานเอกสารจำแนกตามระดับการศึกษา

ปัญหาการบริหารงานเอกสาร	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
1. ด้านการผลิตเอกสาร	ระหว่างกลุ่ม	3	0.029	0.015	0.029	0.972
	ภายในกลุ่ม	288	146.464	0.507		
	รวม	291	146.493			

ปัญหาการบริหารงานเอกสาร	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
2. ด้านการรับส่งเอกสาร	ระหว่างกลุ่ม	3	0.330	0.165	0.333	0.717
	ภายในกลุ่ม	288	143.104	0.495		
	รวม	291	143.434			
3. ด้านการจัดเก็บเอกสาร	ระหว่างกลุ่ม	3	2.067	1.034	1.843	0.160
	ภายในกลุ่ม	288	162.066	0.561		
	รวม	291	164.134			
4. ด้านการยืมและสืบทันเอกสาร	ระหว่างกลุ่ม	3	1.652	0.826	1.473	0.231
	ภายในกลุ่ม	288	161.972	0.560		
	รวม	291	163.623			
5. ด้านการทำลายเอกสาร	ระหว่างกลุ่ม	3	0.124	0.062	0.104	0.901
	ภายในกลุ่ม	288	171.285	0.593		
	รวม	291	171.408			
เฉลี่ยรวม	ระหว่างกลุ่ม	3	0.301	0.150	0.394	0.675
	ภายในกลุ่ม	288	110.459	0.382		
	รวม	291	110.760			

จากตารางที่ 4.25 พบว่า บุคลากรที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีปัญหาการบริหารงานเอกสารทั้งภาพรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.7 บุคลากรที่มีสถานะแตกต่างกัน มีปัญหาการบริหารงานเอกสารแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.26 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของปัญหาการบริหารงานเอกสารจำแนกตามสถานะ

ปัญหาการบริหารงานเอกสาร	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
1. ด้านการผลิตเอกสาร	ระหว่างกลุ่ม	3	2.943	0.736	1.471	0.211
	ภายในกลุ่ม	288	143.549	0.500		
	รวม	291	146.493			
2. ด้านการรับส่งเอกสาร	ระหว่างกลุ่ม	3	1.521	0.380	0.769	0.546
	ภายในกลุ่ม	288	141.913	0.494		
	รวม	291	143.434			

ตารางที่ 4.26 (ต่อ)

ปัญหาการบริหารงานเอกสาร	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
3. ด้านการจัดเก็บเอกสาร	ระหว่างกลุ่ม	3	1.302	0.326	0.574	0.682
	ภายในกลุ่ม	288	162.832	0.567		
	รวม	291	164.134			
4. ด้านการยืมและสืบทอดเอกสาร	ระหว่างกลุ่ม	3	6.706	1.676	3.066	0.017*
	ภายในกลุ่ม	288	156.917	0.547		
	รวม	291	163.623			
5. ด้านการทำลายเอกสาร	ระหว่างกลุ่ม	3	2.229	0.557	0.945	0.438
	ภายในกลุ่ม	288	169.179	0.589		
	รวม	291	171.408			
เฉลี่ยรวม	ระหว่างกลุ่ม	3	2.409	0.602	1.596	0.176
	ภายในกลุ่ม	288	108.351	0.378		
	รวม	291	110.760			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.26 พบว่า บุคลากรที่มีสถานะแตกต่างกัน มีปัญหาการบริหารงานเอกสารภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าบุคลากรที่มีสถานะแตกต่างกัน มีปัญหาการบริหารงานเอกสารด้านการยืมและสืบทอดเอกสาร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (ค่า p เท่ากับ 0.017) ส่วนปัญหาด้านอื่นๆ ไม่แตกต่างกัน

เมื่อพบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของปัญหาการบริหารงานเอกสาร ทำการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของปัญหาเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD

การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของปัญหาการบริหารงานเอกสารด้านการยืมและสืบทอดเอกสาร

ตารางที่ 4.27 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของปัญหาด้านการยืมและสืบทอดเอกสาร จำแนกตามสถานะ ด้วยวิธี LSD

สถานะ	ข้าราชการ	พนักงานสถาบัน	พนักงานคณะ	ลูกจ้างประจำ	ลูกจ้างชั่วคราว/ภาคพิเศษ/อื่นๆ
$\bar{X}$	2.80	2.52	2.69	3.02	2.41
ข้าราชการ	2.80	0.28* (0.008)	0.11 (0.510)	0.22 (0.289)	0.39 (0.136)
พนักงานสถาบัน	2.52		0.17 (0.289)	0.50* (0.016)	0.11 (0.645)

ตารางที่ 4.27 (ต่อ)

สถานะ		ข้าราชการ	พนักงาน สถาบัน	พนักงาน คณะ	ลูกจ้าง ประจำ	ลูกจ้างชั่วคราว/ ภาคพิเศษ/อื่นๆ
	$\bar{X}$	2.80	2.52	2.69	3.02	2.41
พนักงานคณะ	2.69				0.33 (0.168)	0.28 (0.326)
ลูกจ้างประจำ	3.02					0.61 (0.052)
ลูกจ้างชั่วคราว/ภาค พิเศษ/อื่นๆ	2.41					

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.27 พบว่า เมื่อจำแนกตามสถานะ คู่ที่มีปัญหาการบริหารงานเอกสารด้านการยืมและสืบทอดเอกสารแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีทั้งหมด 2 คู่ ดังนี้

- 1) บุคลากรที่มีสถานะเป็นข้าราชการ มีปัญหาการบริหารงานเอกสารด้านการยืมและสืบทอดเอกสาร มากกว่า บุคลากรที่มีสถานะเป็นพนักงานสถาบัน
- 2) บุคลากรที่มีสถานะเป็นลูกจ้างประจำ มีปัญหาการบริหารงานเอกสารด้านการยืมและสืบทอดเอกสาร มากกว่า บุคลากรที่มีสถานะเป็นพนักงานสถาบัน

สมมติฐานที่ 1.8 บุคลากรที่มีหน่วยงานในสังกัดแตกต่างกันมีปัญหาการบริหารงานเอกสารแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.28 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของปัญหาการบริหารงานเอกสารจำแนกตามหน่วยงานในสังกัด

ปัญหาการบริหารงานเอกสาร	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	p
1. ด้านการผลิตเอกสาร	ระหว่างกลุ่ม	3	8.529	0.355	0.688	0.863
	ภายในกลุ่ม	288	137.964	0.517		
	รวม	291	146.493			
2. ด้านการรับส่งเอกสาร	ระหว่างกลุ่ม	3	14.887	0.620	1.288	0.170
	ภายในกลุ่ม	288	128.547	0.481		
	รวม	291	143.434			

ตารางที่ 4.28 (ต่อ)

ปัญหาการบริหารงานเอกสาร	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
3. ด้านการจัดเก็บเอกสาร	ระหว่างกลุ่ม	3	9.447	0.394	0.679	0.870
	ภายในกลุ่ม	288	154.686	0.579		
	รวม	291	164.134			
4. ด้านการยืมและสืบทอดเอกสาร	ระหว่างกลุ่ม	3	18.975	0.791	1.459	0.080
	ภายในกลุ่ม	288	144.648	0.542		
	รวม	291	163.623			
5. ด้านการทำลายเอกสาร	ระหว่างกลุ่ม	3	19.734	0.822	1.447	0.085
	ภายในกลุ่ม	288	151.674	0.568		
	รวม	291	171.408			
เฉลี่ยรวม	ระหว่างกลุ่ม	3	10.112	0.421	1.118	0.324
	ภายในกลุ่ม	288	100.649	0.377		
	รวม	291	110.76			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.28 พบว่า บุคลากรที่มีหน่วยงานในสังกัดแตกต่างกัน มีปัญหาการบริหารงานเอกสารทั้งภาพรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาปัญหา ความต้องการ และแนวทางในการแก้ไขปัญหาการบริหารงานเอกสารของหน่วยงานภายในสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาปัญหาการบริหารงานเอกสารของหน่วยงานภายในสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ การผลิตเอกสาร การรับส่งเอกสาร การจัดเก็บเอกสาร การยืมและการสืบค้นเอกสาร และการทำลายเอกสาร 2) เพื่อศึกษาความต้องการในการแก้ไขปัญหาการบริหารงานเอกสารของหน่วยงานภายในสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ และ 3) เพื่อนำเสนอแนวทางในการแก้ไขปัญหาการบริหารงานเอกสารของหน่วยงานภายในสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถาม โดยทำการวิจัยเชิงสำรวจจากบุคลากรสายสนับสนุนของสถาบันฯ ที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับเอกสาร จำนวน 292 คน สถิติที่ใช้ในการวิจัยคือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบ t-Test และ F-Test สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.1.1 ข้อมูลส่วนบุคคล

ผลการศึกษาพบว่าบุคลากรส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 71.2 และเป็นเพศชาย ร้อยละ 28.8 ซึ่งมีอายุระหว่าง 31-40 ปี ร้อยละ 36.3 รองลงมาคือ อายุ 41-50 ปี ร้อยละ 25.0 โดยมีอายุน้อยที่สุดคือ 22 ปี สูงสุด 60 ปี อายุเฉลี่ย 39.2 ปี มีอายุงานในสถาบัน 1-10 ปี ร้อยละ 56.5 รองลงมาคือ อายุงาน 11-20 ปี ร้อยละ 22.9 โดยมีอายุงานต่ำสุด 1 ปี สูงสุด 39 ปี อายุงานเฉลี่ย 11.8 ปี บุคลากรส่วนใหญ่รับผิดชอบงานบริหารและธุรการ ร้อยละ 37.0 รองลงมาคืองานคลัง ตรวจสอบ และพัสดุ ร้อยละ 12.3 ด้านประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานเอกสาร ส่วนใหญ่บุคลากรมีประสบการณ์ 1-10 ปี ร้อยละ 63.0 รองลงมาคือประสบการณ์ 11-20 ปี ร้อยละ 22.6 โดยมีประสบการณ์ต่ำสุด 1 ปี สูงสุด 37 ปี และประสบการณ์เฉลี่ย 10.3 ปี ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาโท ร้อยละ 44.5 รองลงมาคือระดับปริญญาตรี ร้อยละ 44.2 ด้านสถานะส่วนใหญ่เป็นพนักงานสถาบัน ร้อยละ 55.8 รองลงมาเป็นข้าราชการ ร้อยละ 27.1 ในส่วนของหน่วยงานในสังกัดส่วนใหญ่สังกัดสำนักบรรณสารการพัฒนา ร้อยละ 11.6 รองลงมาสังกัดกองงานผู้บริหาร ร้อยละ 9.9

5.1.2 ปัญหาการบริหารงานเอกสารของหน่วยงานภายในสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

ผลการศึกษาพบว่าบุคลากรมีปัญหาการบริหารงานเอกสารของหน่วยงานภายในสถาบันพัฒนบริหารศาสตร์ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.72 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีปัญหาการบริหารงานเอกสารทั้ง 5 ด้านอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีปัญหาด้านการทำลายเอกสารเป็นลำดับที่ 1 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.87 รองลงมาคือปัญหาด้านการจัดเก็บเอกสาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.84 ปัญหาด้านการผลิตเอกสาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.75 ปัญหาด้านการยืมและการสืบค้นเอกสาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.63 และน้อยที่สุดคือ ปัญหาด้านการรับส่งเอกสาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.51 ตามลำดับ

1) ปัญหาการบริหารงานเอกสารด้านการผลิตเอกสาร

ผลการศึกษา พบว่าบุคลากรมีปัญหาการบริหารงานเอกสารของหน่วยงานภายในสถาบันพัฒนบริหารศาสตร์ด้านการผลิตเอกสาร อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.75 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีปัญหาอันดับแรกคือ มีการให้ความสำคัญและเอาใจใส่เกี่ยวกับการร่างหนังสือไม่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.08 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถไม่เพียงพอในงานร่างหนังสือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.99 และการใช้คำยังไม่เหมาะสมกับผู้รับหรือพิธีการของการเขียนหนังสือราชการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.89 ตามลำดับ

2) ปัญหาการบริหารงานเอกสารด้านการรับส่งเอกสาร

ผลการศึกษา พบว่าบุคลากรมีปัญหาการบริหารงานเอกสารของหน่วยงานภายในสถาบันพัฒนบริหารศาสตร์ด้านการรับส่งเอกสาร อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.51 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีปัญหาอันดับแรกคือ หนังสือที่ผ่านการพิจารณาสั่งการจากผู้บริหารมีความล่าช้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.89 รองลงมาคือ การนำเสนอหนังสือเพื่อให้ผู้บริหารพิจารณาล่าช้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.76 และการรับส่งเอกสารมีความล่าช้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.74 ตามลำดับ

3) ปัญหาการบริหารงานเอกสารด้านการจัดเก็บเอกสาร

ผลการศึกษา พบว่าบุคลากรมีปัญหาการบริหารงานเอกสารของหน่วยงานภายในสถาบันพัฒนบริหารศาสตร์ด้านการจัดเก็บเอกสาร อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.84 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีปัญหาอันดับแรกคือ การแยกเอกสารผิดหมวดทำให้เกิดความสับสนในการกำหนดอายุเอกสาร และการค้นหา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.10 รองลงมาคือ การไม่ทราบว่ามีการจัดหมวดหมู่ สำหรับเป็นหน่วยในการเก็บเอกสารทำให้ค้นหาเอกสารได้ยาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.01 และมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือเอกสารสูญหายในขณะที่ยังคงใช้งานอยู่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.52 ตามลำดับ

4) ปัญหาการบริหารงานเอกสารด้านการยืมและการสืบค้นเอกสาร

ผลการศึกษา พบว่าบุคลากรมีปัญหาการบริหารงานเอกสารของหน่วยงานภายในสถาบันพัฒนาบริหารศาสตร์ด้านการยืมและการสืบค้นเอกสาร อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.63 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีปัญหาอันดับแรกคือ ระบบการจัดเก็บเอกสารไม่เป็นระบบทำให้การสืบค้นเอกสารล่าช้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.86 รองลงมาคือ ขั้นตอนการทำทะเบียนคุมเอกสารไม่เป็นระบบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.83 และผู้เกี่ยวข้องชอบเก็บสำเนาเอกสารไว้เอง โดยไม่ยืมเอกสารจากหน่วยเก็บเอกสาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.68 ตามลำดับ

5) ปัญหาการบริหารงานเอกสารด้านการทำลายเอกสาร

ผลการศึกษา พบว่าบุคลากรมีปัญหาการบริหารงานเอกสารของหน่วยงานภายในสถาบันพัฒนาบริหารศาสตร์ด้านการทำลายเอกสาร อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.87 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีปัญหาอันดับแรกคือ การทำลายเอกสารไม่สามารถปฏิบัติได้ทุกปีตามระเบียบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.05 รองลงมาคือ การทำลายเอกสารตามระเบียบราชการมีขั้นตอนยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.05 และน้อยที่สุด คือความลับของทางราชการรั่วไหล เนื่องจากเอกสารสูญหายในขั้นตอนทำลายเอกสาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.65 เท่ากันกับ สำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติตบอบนุมติให้ทำลายเอกสารล่าช้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.65 ตามลำดับ

5.1.2.1 ภาพรวมปัญหาที่พบในการบริหารงานเอกสารมากที่สุด

ผลการศึกษา พบว่าบุคลากรมีภาพรวมปัญหาที่พบในการบริหารงานเอกสารมากที่สุด อันดับแรกคือ ปัญหาด้านการจัดเก็บเอกสาร ร้อยละ 33.9 รองลงมาคือ ปัญหาด้านการทำลายเอกสาร ร้อยละ 21.2 ปัญหาด้านการผลิตเอกสาร ร้อยละ 20.5 ปัญหาด้านการรับส่งเอกสาร ร้อยละ 15.8 และน้อยที่สุดคือปัญหาด้านการยืมและสืบค้นเอกสาร ร้อยละ 8.6 ตามลำดับ

5.1.2.2 ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

ผลการศึกษา พบว่า

สมมติฐานที่ 1 บุคลากรที่มีเพศแตกต่างกัน มีปัญหาการบริหารงานเอกสารทั้งภาพรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 บุคลากรที่มีอายุแตกต่างกัน มีปัญหาการบริหารงานเอกสารภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าบุคลากรที่มีอายุแตกต่างกัน มีปัญหาการบริหารงานเอกสารด้านการยืมและสืบค้นเอกสาร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนปัญหาด้านอื่นๆ ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 3 บุคลากรที่มีอายุการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีปัญหาการบริหารงานเอกสารภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าบุคลากรที่มีอายุการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีปัญหาการบริหารงานเอกสารด้านการจัดเก็บเอกสาร และด้านการยืมและสืบค้นเอกสาร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนปัญหาด้านอื่นๆ ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 4 บุคลากรที่มีประเภทของงานที่รับผิดชอบแตกต่างกัน มีปัญหาการบริหารงานเอกสารภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าบุคลากรที่มีประเภทของงานที่รับผิดชอบแตกต่างกัน มีปัญหาการบริหารงานเอกสารด้านการรับส่งเอกสาร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนปัญหาด้านอื่นๆ ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 5 บุคลากรที่มีประสบการณ์ด้านงานเอกสารแตกต่างกัน มีปัญหาการบริหารงานเอกสารภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าบุคลากรที่มีประสบการณ์ด้านงานเอกสารแตกต่างกัน มีปัญหาการบริหารงานเอกสารด้านการจัดเก็บเอกสาร และด้านการยืมและสืบค้นเอกสาร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนปัญหาด้านอื่นๆ ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 6 บุคลากรที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีปัญหาการบริหารงานเอกสารทั้งภาพรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 7 บุคลากรที่มีสถานะแตกต่างกัน มีปัญหาการบริหารงานเอกสารภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าบุคลากรที่มีสถานะแตกต่างกัน มีปัญหาการบริหารงานเอกสารด้านการยืมและสืบค้นเอกสาร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนปัญหาด้านอื่นๆ ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 8 บุคลากรที่มีหน่วยงานในสังกัดแตกต่างกัน มีปัญหาการบริหารงานเอกสารทั้งภาพรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน

5.1.3 ความต้องการแก้ไขปัญหาการบริหารงานเอกสารของหน่วยงานภายในสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

1) ความต้องการในการแก้ไขปัญหาการบริหารงานเอกสารด้านการผลิตเอกสาร

ผลการศึกษา พบว่าความต้องการในการแก้ไขปัญหาการบริหารงานเอกสารของหน่วยงานภายในสถาบันพัฒนบริหารศาสตร์ด้านการผลิตเอกสาร อันดับ 1 คือ กำหนดรูปแบบการพิมพ์ที่มีมาตรฐานเดียวกัน อันดับ 2 คือ จัดให้มีแบบฟอร์มหนังสือที่ต้องจัดทำเป็นประจำ และ อันดับ 3 คือ จัดหาเอกสารอ้างอิงและข้อมูลที่จำเป็นให้พร้อมที่จะสามารถหยิบมาใช้งานได้ทันที

2) ความต้องการในการแก้ไขปัญหาการบริหารงานเอกสารด้านการรับส่งเอกสาร

ผลการศึกษา พบว่าความต้องการในการแก้ไขปัญหาการบริหารงานเอกสารของหน่วยงานภายในสถาบันพัฒนบริหารศาสตร์ด้านการรับส่งเอกสาร อันดับ 1 คือ กำหนดแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการรับส่งเอกสารให้ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน อันดับ 2 คือ แยกช่องทางการรับเอกสารที่มีลำดับขั้นและความสำคัญออกจากช่องปกติ และอันดับ 3 คือ จัดทำแบบฟอร์มใบคุมหนังสือรับทุกเรื่อง เพื่อประโยชน์ในการคุมเวลาแต่ละขั้นตอนและสะดวกในการตรวจสอบว่า เอกสารติดค้างอยู่กับผู้ใดนานเท่าไร

3) ความต้องการในการแก้ปัญหาการบริหารงานเอกสารด้านการจัดเก็บเอกสาร

ผลการศึกษา พบว่าความต้องการในการแก้ปัญหาการบริหารงานเอกสารของหน่วยงานภายในสถาบันพัฒนบริหารศาสตร์ด้านการจัดเก็บเอกสาร อันดับ 1 คือ ขอให้มีการอบรมเกี่ยวกับการจัดเก็บเอกสารโดยตรงและต่อเนื่อง เพื่อให้มีระบบการจัดเก็บเอกสารเป็นมาตรฐานเดียวกัน อันดับ 2 คือ จัดให้มีบุคลากรรับผิดชอบด้านนี้โดยตรง และอันดับ 3 คือ จัดให้มีวัสดุอุปกรณ์ เพื่อใช้ในการจัดเก็บเอกสารให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน

4) ความต้องการในการแก้ปัญหาการบริหารงานเอกสารด้านการยืมและการสืบค้นเอกสาร

ผลการศึกษา พบว่าความต้องการในการแก้ปัญหาการบริหารงานเอกสารของหน่วยงานภายในสถาบันพัฒนบริหารศาสตร์ด้านการยืมและการสืบค้นเอกสาร อันดับ 1 คือ ควรมีการจัดทำระบบการเก็บเอกสารที่ถูกต้องและชัดเจน เพื่อสะดวกในการสืบค้นและสามารถค้นหาได้อย่างรวดเร็ว อันดับ 2 คือ ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่รับผิดชอบด้านสืบค้นเอกสารและยืมเอกสารโดยตรงอาจเป็นบุคคลเดียวกับเจ้าหน้าที่หน่วยเก็บเอกสารกลางก็ได้ และอันดับ 3 คือ ควรจัดให้มีระบบการเตือน เมื่อผู้ยืมไม่คืนเอกสารตามกำหนดเวลา

5) ความต้องการในการแก้ปัญหาการบริหารงานเอกสารด้านการทำลายเอกสาร

ผลการศึกษา พบว่าความต้องการในการแก้ปัญหาการบริหารงานเอกสารของหน่วยงานภายในสถาบันพัฒนบริหารศาสตร์ด้านการทำลายเอกสาร อันดับ 1 คือ ดำเนินการทำลายเอกสารให้เป็นไปตามระเบียบทุกปี อันดับ 2 คือ ศึกษาขั้นตอนการทำลายให้ชัดเจนและเกิดความเข้าใจ และ ความต้องการ อันดับ 3 คือ จัดอบรมบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการทำลายเอกสารให้เข้าใจบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบในแต่ละขั้นและกำหนดฐานความผิดหากมีการละเลย

5.1.4 แนวทางในการแก้ไขปัญหาการบริหารงานเอกสารของหน่วยงานภายในสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

1) ด้านการผลิตเอกสาร หน่วยงานฯ ในสถาบันควรมีการกำหนดรูปแบบมาตรฐานการผลิตหนังสือราชการ เป็นรูปแบบเดียวกัน เพื่อความสะดวกในการจัดทำและผลิตเอกสาร นอกจากนี้ควรมีการจัดฝึกอบรมให้ความรู้กับผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ในองค์กรที่เกี่ยวข้องกับการผลิตเอกสาร เป็นระยะๆ และมีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานต่างๆ เพื่อเพิ่มทักษะในการปฏิบัติงานด้านการผลิตเอกสารให้มากขึ้น

2) ด้านการรับส่งเอกสาร สถาบันฯ ควรกำหนดแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการรับส่งเอกสารให้ชัดเจน และเป็นมาตรฐานเดียวกัน เพื่อป้องกันการเกิดความล่าช้าในการรับส่งเอกสาร โดยอาจมีการกำหนด บุคลากรรับส่งเอกสารโดยเฉพาะ เพื่อให้ทำหน้าที่จัดทำแบบฟอร์มใบคุมหนังสือรับส่งเอกสาร อันจะทำให้ สามารถตรวจสอบได้ว่าเอกสารติดค้างที่ผู้ใดนานเท่าไร ทำให้ติดตามได้ง่ายขึ้น

3) ด้านการจัดเก็บเอกสาร สถาบันฯ ควรจัดให้มีการอบรมเกี่ยวกับการจัดเก็บเอกสารโดยตรง และต่อเนื่อง เพื่อให้มีระบบการจัดเก็บเอกสารเป็นมาตรฐานเดียวกัน นอกจากนี้กำหนดให้มีบุคลากรที่ รับผิดชอบเรื่องการจัดเก็บเอกสารโดยตรง รวมไปถึงจัดให้มีวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการเก็บเอกสารที่เป็น มาตรฐานเดียวกัน เพื่อประโยชน์ในการสืบค้นหรือทำลายต่อไปได้ หรืออาจพิจารณาจัดให้มีศูนย์จัดเก็บ เอกสารส่วนกลาง ซึ่งเป็นที่รวบรวมเอกสารของทุกหน่วยงานในสถาบันฯ

4) ด้านการยืมและการสืบค้นเอกสาร ควรมีการจัดทำระบบการยืมเอกสารที่เป็นรูปธรรม นอกจากนี้ถ้าผู้ยืม ยังไม่ส่งเอกสาร หรือแฟ้มที่ยืมไปคืนมา เมื่อถึงเวลาอันสมควรเจ้าหน้าที่เก็บเอกสาร ควรทำ “ใบเตือน” แจ้งให้ผู้ที่ยืมทราบ หากว่าได้ส่งใบเตือนไปแล้ว ก็ยังไม่ได้เอกสาร หรือแฟ้มคืนให้ รายงานต่อผู้บังคับบัญชาของตนทันที เพื่อให้การใช้ระบบการยืมและสืบค้นเอกสารเป็นรูปธรรมมากขึ้น

5) ด้านการทำลายเอกสาร ควรมีการกำหนดระเบียบขั้นตอนการทำลายเอกสารที่เป็นรูปธรรม สามารถปฏิบัติตามได้ รวมถึงอาจมีการกำหนดบทลงโทษหากมีการละเลยไม่ปฏิบัติตามขั้นตอนที่วางไว้ นอกจากนี้ควรมีการกำหนดคุณค่าของเอกสารแต่ละประเภท เพื่อประโยชน์ในการทำลายเอกสาร เนื่องจากคุณค่าของเอกสารแตกต่างกัน อายุการใช้ย่อมแตกต่างกันเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการเก็บรักษาจึง ต้องศึกษาแนวทางพัฒนาระบบการเก็บรักษาเอกสารอยู่เสมอ ซึ่งจะทำให้มีการจัดลำดับทำลายเอกสารได้ อย่างเป็นระบบอีกด้วย

5.2 อภิปรายผลการวิจัย

การศึกษาปัญหา ความต้องการ และแนวทางในการแก้ไขปัญหการบริหารงานเอกสารของ หน่วยงานภายในสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ มีประเด็นสำคัญที่ผู้วิจัยสามารถนำมาอภิปรายผล ดังต่อไปนี้

5.2.1 ปัญหาการบริหารงานเอกสารของหน่วยงานภายในสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ผล การศึกษา พบว่า

ด้านการผลิตเอกสาร ปัญหาอันดับแรกคือ มีการให้ความสำคัญและเอาใจใส่เกี่ยวกับการร่าง หนังสือไม่เพียงพอ รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถไม่เพียงพอในงานร่างหนังสือ และการใช้ คำยังไม่เหมาะสมกับผู้รับหรือพิธีการของการเขียนหนังสือราชการ ผลการศึกษาที่ได้แสดงให้เห็นว่า

เจ้าหน้าที่ของสถาบันฯ ไม่ค่อยให้ความสำคัญของการร่างหนังสือ รวมถึงขาดความรู้ความเข้าใจหลักในการร่างหนังสือด้วย นอกจากนี้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการผลิตเอกสารโดยตรง อาจไม่ได้รับการเอาใจใส่เท่าที่ควร ทั้งในด้านความก้าวหน้า เกียรติ ศักดิ์ศรี และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งสิ่งเหล่านี้มีผลกระทบต่อขวัญ กำลังใจ และประสิทธิภาพในการทำงาน ดังนั้น ถ้าอยากให้เจ้าหน้าที่มีความรู้ในเรื่องการผลิตเอกสารเพิ่มขึ้น จึงควรให้ทุกคนได้รับการฝึกฝนอย่างเท่าเทียมกันและเหมาะสมกับการทำงาน ซึ่งจะเห็นว่า การร่างหนังสือ ถือเป็นหัวใจสำคัญของการผลิตเอกสาร ดังนั้นผู้ร่างต้องมีความรู้ในเรื่องที่จะร่าง และสามารถใช้ถ้อยคำที่เหมาะสม กระชับ เข้าใจง่าย เพื่อให้ผู้รับเอกสารเข้าใจวัตถุประสงค์ในเอกสารได้ถูกต้อง (จินตนา บุญบงการ, 2535) จึงอาจกล่าวได้ว่า การผลิตเอกสาร มีความสำคัญยิ่งต่อระบบงานสารบรรณโดยรวม

ด้านการรับส่งเอกสาร ปัญหาอันดับแรกคือ หนังสือที่ผ่านการพิจารณาสั่งการจากผู้บริหารมีความล่าช้า รองลงมาคือ การนำเสนอหนังสือเพื่อให้ผู้บริหารพิจารณาล่าช้า และการรับส่งเอกสารมีความล่าช้า ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นพมาศ เวชแดง (2553) ที่ศึกษาเรื่องการพัฒนากระบวนการบริหารงานเอกสารขององค์การบริหารส่วนตำบลโมถ่าย อำเภอยะโฮรา จังหวัดสุราษฎร์ธานี ผลการศึกษาสรุปได้ว่า ปัญหาในการพัฒนาระบบการบริหารงานเอกสาร ทางด้านการจัดทำหนังสือราชการ มีความล่าช้า ไม่ทันเวลาที่กำหนด การรับส่งหนังสือมักไม่เป็นปัจจุบัน สามารถอธิบายได้ว่า หน่วยงานภายในสถาบันฯ มีมากและแต่ละหน่วยงานก็มีหนังสือราชการของตนเองเป็นจำนวนมาก อีกทั้งต้องผ่านการพิจารณาจากผู้บริหารนาน จึงทำให้เกิดความล่าช้าในการรับส่งเอกสารขึ้นได้

ด้านการจัดเก็บเอกสาร ปัญหาอันดับแรกคือ การแยกเอกสารผิดหมวดทำให้เกิดความสับสนในการกำหนดอายุเอกสารและการค้นหา รองลงมาคือ การไม่ทราบว่ามีงานจดหมายเหตุ สำหรับเป็นหน่วยในการเก็บเอกสารทำให้ค้นหาเอกสารได้ยาก สามารถอธิบายได้ว่า หน่วยงานในสถาบันฯ อาจมีการจัดเก็บเอกสารที่ไม่เป็นระบบ ระเบียบที่ดีพอ ทำให้เกิดความสับสนเมื่อต้องการค้นหาใช้งาน หรือค้นหาเอกสารได้ยาก ซึ่ง ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และสมชาย หิรัญกิตติ (2538) ได้กล่าวว่า การจัดเก็บเอกสาร หมายถึงกระบวนการจัดระบบจำแนกและเก็บเอกสารให้เป็นระเบียบสะดวกในการนำมาใช้เมื่อต้องการ ดังนั้นเพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บเอกสารควรมีการดำเนินการจัดเก็บเอกสารให้อยู่ในลักษณะที่สามารถหยิบค้นได้อย่างสะดวกรวดเร็ว ประหยัดเวลา (สำนักงบประมาณ, 2537)

ด้านการยืมและการสืบค้นเอกสาร ปัญหาอันดับแรกคือ ระบบการจัดเก็บเอกสารไม่เป็นระบบทำให้การสืบค้นเอกสารล่าช้า รองลงมาคือ ขั้นตอนการทำทะเบียนคุมเอกสารไม่เป็นระบบ และผู้เกี่ยวข้องชอบเก็บสำเนาเอกสารไว้เอง โดยไม่ยืมเอกสารจากหน่วยเก็บเอกสาร ซึ่งผลการศึกษาที่ได้สอดคล้องกับงานวิจัยของ เศรษฐพร ดุศรีพิทักษ์ (2510) เรื่อง “สภาพและปัญหาการวิจัยจากเอกสารราชการ” ที่พบว่า

นักวิจัยต้องประสบปัญหาในการขอค้นคว้าเอกสารตามหน่วยงานต่าง ๆ เพราะขาดระบบการค้นหาและจัดเก็บเอกสาร ทำให้ไม่สามารถค้นหาเอกสารตามที่ต้องการได้ทันเวลาและ/หรือค้นหาไม่ได้เลย เช่นเดียวกับงานวิจัยของ นพมาศ เวชแดง (2553) ที่ศึกษาเรื่องการพัฒนากระบวนการบริหารงานเอกสารขององค์การบริหารส่วนตำบลโมถ่าย อำเภอยะยา จังหวัดสุราษฎร์ธานี ผลการศึกษาสรุปได้ว่า การเก็บรักษาหนังสือไม่เป็นระบบค้นหาไม่พบ การยืมไม่มีการบันทึกผู้ยืมหนังสือราชการ ซึ่งอธิบายได้ว่าหน่วยงานต่างๆ ในสถาบันฯ ยังมีระบบการจัดเก็บเอกสารที่ไม่ดี ทำให้มีปัญหาต่อเนื่องมาจนถึงด้านการยืมและการสืบค้นเอกสาร

ด้านการทำลายเอกสาร ปัญหาอันดับแรกคือ การทำลายเอกสารไม่สามารถปฏิบัติได้ทุกปีตามระเบียบ รองลงมาคือ การทำลายเอกสารตามระเบียบราชการมีขั้นตอนยุ่งยาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นพมาศ เวชแดง (2553) ที่ศึกษาเรื่องการพัฒนากระบวนการบริหารงานเอกสารขององค์การบริหารส่วนตำบลโมถ่าย อำเภอยะยา จังหวัดสุราษฎร์ธานี ผลการศึกษาสรุปได้ว่า ไม่มีการทำลายหนังสือราชการตามเวลาที่กำหนด เช่นเดียวกับงานวิจัยของสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยบูรพา พบว่า ปัญหาด้านการทำลายเอกสาร มีการทำลายเอกสารไม่สม่ำเสมอ เนื่องจากขาดการวางแผนในการสำรวจและประเมินคุณค่าเอกสารเพื่อการจัดเก็บเอกสารและทำลาย ประกอบกับขั้นตอนในการทำลายเอกสารยุ่งยากมีหลายขั้นตอน จึงทำให้ไม่มีการสำรวจเพื่อขออนุมัติทำลายได้ทุกปี แสดงให้เห็นว่า หน่วยงานต่างๆ ภายในสถาบันฯ อาจไม่สามารถปฏิบัติตามแผนการทำลายเอกสารที่กำหนดไว้ได้ เนื่องจากมีการจัดหมวดหมู่เอกสารผิดพลาด ทำให้กำหนดอายุเอกสารได้ไม่ตรงกับคุณค่าของเอกสาร ดังนั้นเจ้าหน้าที่จะต้องมีความรู้ความเข้าใจมากขึ้นว่าเอกสารใดเป็นเอกสารที่สำคัญ ต้องเก็บรักษาไว้นานเท่าใด หรือสามารถประเมินเพื่อกำหนดคุณค่าของเอกสารได้ และเมื่อถึงเวลาทำลายแล้ว ต้องมีวิธีการอย่างไรในการทำลายเพื่อไม่ให้ความลับรั่วไหลไปสู่บุคคลภายนอกได้ ดังที่ ครรชิต คุ้มรักษ์ (2531) กล่าวว่า การประเมินเพื่อกำหนดคุณค่าของเอกสารเป็นการกำหนดระยะเวลาการเก็บเอกสารให้เหมาะสมกับความต้องการ โดยสามารถนำเอกสารมาทำลายเอกสารได้รวดเร็วที่สุด

โดยสรุปบุคลากรพบว่าปัญหาที่พบในการบริหารงานเอกสารมากที่สุดอันดับแรกคือ ปัญหาด้านการจัดเก็บเอกสาร ทั้งนี้เนื่องจากเอกสารของหน่วยงานฯ ในสถาบันมีจำนวนมาก อาจมีการจัดเก็บผิดพลาดและประเภทของเอกสารได้ ดังนั้นควรมีการจัดอบรมเจ้าหน้าที่ที่ดูแลเอกสารเป็นประจำ เพื่อให้มีความรู้ความชำนาญในการทำงานสารบรรณมากยิ่งขึ้น รองลงมาคือ ปัญหาด้านการทำลายเอกสาร ซึ่งอธิบายได้ว่า สืบเนื่องจากมีปริมาณเอกสารมาก และมีการจัดหมวดหมู่เอกสารผิดพลาดทำให้การกำหนดอายุในการทำลายผิดพลาดไปด้วย จึงเกิดปัญหาที่ไม่สามารถทำลายเอกสารได้ตามระเบียบที่กำหนดไว้ ดังนั้นควรเพิ่มความรอบคอบในการจัดหมวดหมู่เอกสาร รวมถึงจัดให้มีการประเมินคุณค่าเพื่อกำหนดคุณค่าของเอกสารเป็นการกำหนดระยะเวลาการเก็บเอกสารให้เหมาะสมกับการความต้องการ และสามารถทำลายได้เมื่อ

ครบกำหนด โดยไม่ก่อให้เกิดความเสียหายต่อสถาบันฯ นอกจากนี้ผู้บริหารของสถาบันฯ ต้องให้ความสำคัญในการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานสารบรรณในด้านต่างๆ ให้มากยิ่งขึ้น

5.2.2 ความต้องการในการแก้ไขปัญหาการบริหารงานเอกสารของหน่วยงานภายในสถาบันพัฒนาบริหารศาสตร์ ผลการศึกษา พบว่า

ด้านการผลิตเอกสาร ความต้องการแก้ปัญหาลำดับแรกคือ กำหนดรูปแบบการพิมพ์ที่มีมาตรฐานเดียวกัน สามารถอธิบายได้ว่า การกำหนดรูปแบบการพิมพ์ที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน จะทำให้หน่วยงานผลิตเอกสารราชการที่เกี่ยวข้องได้อย่างมีระบบ ระเบียบ เพราะมีการวางรูปแบบที่เป็นมาตรฐานอยู่แล้ว ทำให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องทำงานได้ง่าย รวมถึงกำหนดแบบฟอร์มหนังสือที่ต้องจัดทำเป็นประจำเพื่อความสะดวกในการผลิตเอกสาร นอกจากนี้ควรมีการกำหนดขั้นตอนในการผลิตเอกสารไว้ให้ชัดเจนเพื่อให้เจ้าหน้าที่ได้ดำเนินการตามขั้นตอนที่วางไว้ ก็จะทำให้ปัญหาในการผลิตเอกสารล่าช้า ไม่เป็นมาตรฐานหมดไปได้

ด้านการรับส่งเอกสาร ความต้องการแก้ปัญหาลำดับแรกคือ กำหนดแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการรับส่งเอกสารให้ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน ซึ่งอธิบายได้ว่า ปัจจุบันเจ้าหน้าที่ในแต่ละหน่วยงานของสถาบันฯ มีแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการรับส่งเอกสารไม่เหมือนกัน หรือละเลยในการปฏิบัติตามแนวทางที่กำหนดไว้ ทำให้เกิดความล่าช้าในการรับส่งเอกสารได้ รวมถึงต้องการให้มีการแยกช่องเอกสารที่มีความสำคัญไว้ต่างหากให้เห็นชัดเจนจากเอกสารปกติ ซึ่งจะช่วยให้เอกสารสำคัญสามารถดำเนินการได้รวดเร็วมากขึ้น

ด้านการจัดเก็บเอกสาร ความต้องการแก้ปัญหาลำดับแรกคือ ขอให้มีการอบรมเกี่ยวกับการจัดเก็บเอกสารโดยตรงและต่อเนื่อง เพื่อให้มีระบบการจัดเก็บเอกสารเป็นมาตรฐานเดียวกัน สามารถอธิบายได้ว่า การที่เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับงานเอกสารได้รับการอบรมในเรื่องการจัดเก็บเอกสารแล้ว จะทำให้สามารถนำความรู้ที่ได้รับมาปรับปรุงระบบการจัดเก็บเอกสารของหน่วยงาน อาทิเช่น มีการแยกประเภทของเอกสารที่ชัดเจน มีระบบมาตรฐานในการจัดเก็บเอกสาร มีการกำหนดนโยบายการจัดเก็บเอกสารที่ชัดเจน ดังที่ สำนักงานประมาณ(2538) กล่าวว่า ภายในหน่วยงานเดียวกัน ควรใช้ระบบการจำแนกเอกสารที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน และใช้ระบบที่จะสามารถอำนวยความสะดวกในการจัดเก็บและค้นหาให้มากที่สุด และควรเป็นระบบที่ทำให้ผู้จัดเก็บหรือผู้ค้นหาเอกสารเข้าใจได้ง่ายที่สุด

ด้านการยืมและการสืบค้นเอกสาร ความต้องการแก้ปัญหาลำดับแรกคือ ควรมีการจัดทำระบบการเก็บเอกสารที่ถูกต้องและชัดเจน เพื่อสะดวกในการสืบค้นและสามารถค้นหาได้อย่างรวดเร็ว รวมถึงควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่รับผิดชอบด้านสืบค้นเอกสารและยืมเอกสารโดยตรงอาจเป็นบุคคลเดียวกับเจ้าหน้าที่

หน่วยเก็บเอกสารกลางก็ได้ สามารถอธิบายได้ว่าถ้าหน่วยงานในสถาบันฯ มีการจัดทำระบบเอกสารที่ถูกต้องชัดเจนจะทำให้ผู้ที่ต้องการใช้เอกสารสามารถสืบค้นข้อมูลได้รวดเร็ว อันจะช่วยให้การทำงานรวดเร็วขึ้นไปด้วย นอกจากนี้ในการให้ยืมเอกสารนั้น เจ้าหน้าที่จัดเก็บศูนย์เก็บเอกสารควรจัดระบบการให้ยืมเอกสารที่รัดกุม เพื่อสะดวกในการทวงถาม ติดตามเอกสารคืน เมื่อสมควรแก่ระยะเวลา โดยควรลงรายการยืมเอกสารไว้ในสมุดทะเบียนยืมเอกสาร (สำนักงบประมาณ, 2537)

ด้านการทำลายเอกสาร ความต้องการแก้ปัญหาอันดับแรกคือ ดำเนินการทำลายเอกสารให้เป็นไปตามระเบียบทุกปี สามารถอธิบายได้ว่าปัจจุบันเอกสารของแต่ละหน่วยงานในสถาบันฯ มีปริมาณมากและไม่สามารถทำลายได้ตามระยะเวลาที่กำหนด จึงควรมีการกำหนดแนวปฏิบัติในการทำลายเอกสาร และให้แต่ละหน่วยงานช่วยดำเนินการตามแนวที่วางไว้ เพื่อให้การทำลายเอกสารเป็นไปอย่างมีระบบ อันจะช่วยลดต้นทุนในการเก็บรักษาเอกสารต่างๆ ที่ไม่จำเป็นลงไปได้ด้วย รวมถึงจัดให้มีการอบรมให้กับเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องให้เข้าใจบทบาทและความรับผิดชอบในการทำลายเอกสารตามระเบียบที่วางไว้ โดยอาจมีการประเมินถึงปัญหาที่เกิดขึ้นเป็นระยะ ในกรณีที่ไม่สามารถทำลายเอกสารได้ตามกำหนด เพื่อหาข้อบกพร่องและแก้ไขปัญหาร่วมกัน

5.2.3 จากการศึกษาวิจัย พบว่าแนวทางในการแก้ไขปัญหการบริหารงานเอกสารของหน่วยงานภายในสถาบันพัฒนบริหารศาสตร์ในแต่ละด้านมีดังนี้

ด้านการผลิตเอกสาร หน่วยงานฯ ในสถาบันควรมีการกำหนดรูปแบบมาตรฐานการผลิตหนังสือราชการ เป็นรูปแบบเดียวกัน เพื่อความสะดวกในการจัดทำและผลิตเอกสาร นอกจากนี้ควรมีการจัดฝึกอบรมให้ความรู้กับผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ในองค์กรที่เกี่ยวข้องกับการผลิตเอกสาร เป็นระยะๆ และมีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานต่างๆ เพื่อเพิ่มทักษะในการปฏิบัติงานด้านการผลิตเอกสารให้มากขึ้น

ด้านการรับส่งเอกสาร สถาบันฯ ควรกำหนดแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการรับส่งเอกสารให้ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน เพื่อป้องกันการเกิดความล่าช้าในการรับส่งเอกสาร โดยอาจมีการกำหนดบุคลากรรับส่งเอกสารโดยเฉพาะ เพื่อให้ทำหน้าที่จัดทำแบบฟอร์มใบคุมหนังสือรับส่งเอกสาร อันจะทำให้สามารถตรวจสอบได้ว่าเอกสารติดค้างที่ผู้ใดนานเท่าไร ทำให้ติดตามได้ง่ายขึ้น

ด้านการจัดเก็บเอกสาร สถาบันฯ ควรจัดให้มีการอบรมเกี่ยวกับการจัดเก็บเอกสารโดยตรงและต่อเนื่อง เพื่อให้มีระบบการจัดเก็บเอกสารเป็นมาตรฐานเดียวกัน นอกจากนี้กำหนดให้มีบุคลากรที่รับผิดชอบเรื่องการจัดเก็บเอกสารโดยตรง รวมไปถึงจัดให้มีวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการเก็บเอกสารที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน เพื่อประโยชน์ในการสืบค้นหรือทำลายต่อไปได้ หรืออาจพิจารณาจัดให้มีศูนย์จัดเก็บเอกสารส่วนกลาง ซึ่งเป็นที่รวบรวมเอกสารของทุกหน่วยงานในสถาบันฯ

ด้านการยืมและการสืบทอดเอกสาร ควรมีการจัดทำระบบการยืมเอกสารที่เป็นรูปธรรม นอกจากนี้ถ้าผู้ยืม ยังไม่ส่งเอกสาร หรือแฟ้มที่ยืมไปคืนมา เมื่อถึงเวลาอันสมควรเจ้าหน้าที่เก็บเอกสาร ควรทำ “ ใบเตือน ” แจ้งให้ผู้ที่ยืมทราบ หากว่าได้ส่งใบเตือนไปแล้ว ก็ยังไม่ได้เอกสาร หรือแฟ้มคืนให้ รายงานต่อผู้บังคับบัญชาของตนทันที เพื่อให้การใช้ระบบการยืมและสืบทอดเอกสารเป็นรูปธรรมมากขึ้น

ด้านการทำลายเอกสาร ควรมีการกำหนดระเบียบขั้นตอนการทำลายเอกสารที่เป็นรูปธรรม สามารถปฏิบัติตามได้ รวมถึงอาจมีการกำหนดบทลงโทษหากมีการละเลยไม่ปฏิบัติตามขั้นตอนที่วางไว้ นอกจากนี้ควรมีการกำหนดคุณค่าของเอกสารแต่ละประเภท เพื่อประโยชน์ในการทำลายเอกสาร เนื่องจากคุณค่าของเอกสารแตกต่างกัน อายุการใช้ย่อมแตกต่างกันเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการเก็บรักษาจึงต้องศึกษาแนวทางพัฒนาระบบการเก็บรักษาเอกสารอยู่เสมอ ซึ่งจะทำให้มีการจัดลำดับทำลายเอกสารได้ อย่างเป็นระบบอีกด้วย (พิเชษฐ มานูญวงศ์, 2531)

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.3.1 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

จากผลการวิจัยที่ได้ สามารถนำมาสรุปเป็นข้อเสนอแนะได้ดังนี้

1. ผู้บริหารของสถาบันฯ ควรมีการกำหนดนโยบายและแผนงานเกี่ยวกับการจัดการระบบจัดเก็บเอกสารให้ชัดเจน กำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของบุคลากรแต่ละคน รวมถึงกำหนดขอบเขตระยะเวลาในการทำงานที่ชัดเจน กำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานในแต่ละด้าน รวมทั้งส่งเสริมด้านงบประมาณในการจัดหาอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ที่เกี่ยวข้องกับงานจัดเก็บเอกสาร
2. ควรจัดให้มีการอบรมให้ความรู้แก่บุคลากรที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับเอกสารเป็นระยะๆ นอกจากนี้ควรสนับสนุนส่งเสริมให้บุคลากรได้ไปดูงานด้านสารบรรณจากหน่วยงานต่างๆ เพื่อนำความรู้ที่ได้มาพัฒนาการปฏิบัติงานสารบรรณที่ตนเองปฏิบัติหน้าที่อยู่
3. ผู้บังคับบัญชาจะต้องให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากรอย่างจริงจังโดยส่งเสริมและสนับสนุนให้เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ต้องกระตุ้นให้บุคลากรเห็นความสำคัญของการพัฒนางานสารบรรณ ให้บุคลากรได้เรียนรู้และมีส่วนร่วมในการพัฒนาเพื่อประโยชน์ของสถาบันฯและตนเอง ให้บุคลากรได้ดึงศักยภาพของตนเองออกมา เพื่อให้เกิดการเรียนรู้และการพัฒนาได้ง่าย และนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ในการทำงานด้านสารบรรณได้ดี
4. ควรมีการกำหนดมาตรฐานในการจัดเก็บเอกสารอย่างเป็นระบบ เพื่อความสะดวกในการเรียกใช้ โดยอาจมีการกำหนดสถานที่จัดเก็บเอกสารสำคัญอย่างชัดเจน เพื่อความสะดวก รวดเร็ว ในการค้นหาเอกสารทำให้เกิดประสิทธิภาพในการนำข้อมูลไปใช้ได้
5. ควรมีการปรับปรุงระเบียบ ข้อบังคับ ต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานเอกสารให้มีสภาพทันสมัย ไม่ซ้ำซ้อน เพื่อให้ปฏิบัติงานได้ง่ายและช่วยให้การทำงานรวดเร็วมากขึ้น

6. ด้านการผลิตเอกสาร หน่วยงานฯ ในสถาบันควรมีการกำหนดรูปแบบมาตรฐานการผลิตหนังสือราชการ เป็นรูปแบบเดียวกัน เพื่อความสะดวกในการจัดทำและผลิตเอกสารได้รวดเร็ว ไม่ล่าช้า

7. ด้านการรับส่งเอกสาร สถาบันฯ ควรกำหนดแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการรับส่งเอกสารให้ชัดเจน และเป็นมาตรฐานเดียวกัน เพื่อป้องกันการเกิดความล่าช้าในการรับส่งเอกสาร

8. ด้านการจัดเก็บเอกสาร สถาบันฯ ควรจัดให้มีการอบรมเกี่ยวกับการจัดเก็บเอกสารโดยตรง และต่อเนื่อง เพื่อให้มีระบบการจัดเก็บเอกสารเป็นมาตรฐานเดียวกัน นอกจากนี้ควรมีการกำหนดคุณค่าของเอกสารแต่ละประเภท เพื่อความสะดวกในการจัดเก็บเป็นหมวดหมู่ และง่ายต่อการสืบค้นและทำลายเอกสารได้ตามกำหนดที่วางไว้

9. ด้านการยืมและการสืบค้นเอกสาร ควรมีการจัดทำระบบการยืมเอกสารที่เป็นรูปธรรม

10. ด้านการทำลายเอกสาร ควรมีการกำหนดระเบียบขั้นตอนการทำลายเอกสารที่เป็นรูปธรรม สามารถปฏิบัติตามได้ รวมถึงอาจมีการกำหนดบทลงโทษหากมีการละเลยไม่ปฏิบัติตามขั้นตอนที่วางไว้

5.3.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาระบบการจัดการเอกสารของสถาบันศึกษาที่มีลักษณะใกล้เคียงกัน เพื่อดูว่ามีปัญหาและความต้องการเหมือนกันหรือไม่ อันจะทำให้นำผลการศึกษาที่ได้มาปรับใช้กับงานของสถาบันฯ ต่อไป

2. ควรมีการศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการงานสารบรรณของสถาบันฯ เพื่อทำให้ว่าการปฏิบัติงานด้านเอกสารของสถาบันฯ เป็นอย่างไร เพื่อนำผลที่ได้ไปปรับปรุงการทำงานให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้เกี่ยวข้องและเกิดประโยชน์แก่สถาบันฯต่อไป

บรรณานุกรม

- กรมศิลปากร กองจดหมายเหตุแห่งชาติ. การจัดเก็บเอกสารของกระทรวงทบวงกรม (โครงการสำรวจ
ลักษณะของเอกสารที่มีอยู่ในครอบครองของกระทรวง ทบวง กรม และรัฐวิสาหกิจ พ.ศ.
2513). กรุงเทพฯ : กองจดหมายเหตุแห่งชาติ, ม.ป.ป. , 2535.
- ขรรค์ชัย จันทรเรือง. กิจการสารบรรณกับความมั่นคงแห่งชาติ. วิทยานิพนธ์ ปริญญาโทบริหารศาสตร.
กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2510.
- ครุฑชัย คัมภีร์ และคนอื่นๆ. “การจัดการสำนักงาน : บริหารงานเอกสาร” โมเดิร์นออฟฟิศ. 5(53) :
97-105 ; ตุลาคม 2531.
- จินตนา บุญยงการ. การบริหารงานสำนักงาน. ม.ป.ท. , 2535.
- ชลธิชา สุทธิรัตนกุล. จดหมายเหตุ : การจัดและบริการ. กรุงเทพฯ : ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2524.
- ชัชวาลย์ อยู่คงศักดิ์. มิติใหม่การบริหารงานเอกสาร. ชลบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา, 2538
- ชูชาน ไดมอนด์. เทคนิคการจัดระบบเอกสาร. แปลจาก Records Management A Practical Guide
เรียบเรียงโดย ประภาวดี สืบสนธิ์. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น, 2536.
- ทรงสรรค์ นิลกำแหง. การบริหารงานจดหมายเหตุในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์อักษรศาสตร
มหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2517.
- ผกามาศ สุวรรณชล. การพัฒนาตู้เก็บเอกสารอิเล็กทรอนิกส์. วิทยานิพนธ์ วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต.
กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2533.
- พิเชษฐ มานูวงศ์. การพัฒนาระบบการจัดเก็บเอกสาร พัฒนาชุมชน. 27(9) : 41-43 ; กันยายน 2531.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. เอกสารชุดฝึกอบรมหลักสูตรการจัดการสำนักงานยุคใหม่. นนทบุรี :
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2537.
- มัลลิกา เวชชาชีวะ. การบริหารงานสารบรรณ (คู่มือ-เลขานุการ). กรุงเทพฯ สำนักฝึกอบรม สถาบัน
บัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ม.ป.ป.
- ลักขมี นิมประดิษฐ์. ระบบงานอัตโนมัติในสำนักงาน. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ
: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2530.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และสมชาย หิรัญกิตติ. การบริหารสำนักงานแบบใหม่. กรุงเทพฯ : พัฒนาศึกษา, 2538.
- เศรษฐพล คูศิริพิทักษ์. สภาพและปัญหาการวิจัยจากเอกสารราชการ. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารศาสตร.
กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2510.

สมสรวง พฤติกุล. **แนวคิดเกี่ยวกับงานสารบรรณแบบใหม่**. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
9 (1) : 120-131 ; มกราคม – เมษายน 2539.

สมสรวง พฤติกุล. **การจัดการเอกสาร : หลักการและแนวปฏิบัติงานสารบรรณ**. กรุงเทพฯ : เอกสาร
ประกอบการสอนวิชาการจัดการเอกสาร. 2544. (อัดสำเนา)

สำนักงานประมาณ. **คู่มือการปฏิบัติงานด้านระบบการบริหารงานเอกสารของมหาวิทยาลัยบูรพา**.
กรุงเทพฯ : สำนักงานพัฒนาระบบและบุคลากร, 2538.

สำนักงานประมาณ. **รายงานข้อเสนอแนะการปรับปรุงระบบการบริหารงานเอกสารอธิการบดี
มหาวิทยาลัยบูรพา**. กรุงเทพฯ : สำนักงานพัฒนาระบบและบุคลากร, 2537.

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี. **ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526**.
กรุงเทพฯ, 2526.

สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยบูรพา. **ขั้นตอนในการปรับปรุงจัดเก็บเอกสาร**. ชลบุรี : มหาวิทยาลัย
บูรพา, 2538.

สุภรณ์ ประดับแก้ว. **งานสารบรรณภาคปฏิบัติ**. กรุงเทพฯ : วัฒนาพานิช, 2526.

สุวรรณา ชัยจินดาสุด. **การบริหารเอกสารราชการของกระทรวงการต่างประเทศ**. วิทยานิพนธ์อักษร-
ศาสตรมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ : วัฒนาพานิช, 2534.

สุเมธ สุวรรณชนะ. **ความรู้เกี่ยวกับงานสารบรรณ**. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยมหิดล, 2538.

อาบจิตต์ ภาระกุล. **ความรู้เกี่ยวกับการจัดเก็บเอกสาร**. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยมหิดล, 2538.

นันทกา พลชัย. **การบริหารงานเอกสาร วารสารสถาบันวัฒนธรรมและศิลปะมหาวิทยาลัยศรีนครินทร-
วิโรฒ**, ฉบับที่ 2 (14) , ปีที่ 7, น. 29-42 (มกราคม-มิถุนายน 2549)

ธนาคารแห่งประเทศไทย. **แผ่นพับห่อจดหมายเหตุ**. กรุงเทพฯ : หอสมุด จดหมายเหตุ และพิพิธภัณฑ, 2558

ธนาคารแห่งประเทศไทย. **แผ่นพับการจัดการเอกสาร**. กรุงเทพฯ : หอสมุด จดหมายเหตุ และพิพิธภัณฑ, 2558

กรมศิลปากร. **คู่มือการจัดทำตารางกำหนดอายุการเก็บเอกสารหน่วยงานภาครัฐ**. กรุงเทพฯ : สำนักหอ
จดหมายเหตุแห่งชาติ, 2558.

สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. **คู่มือการกำหนดประเภท และอายุการเก็บเอกสาร สถาบันบัณฑิตพัฒน-
บริหารศาสตร์**. กรุงเทพฯ : กลุ่มงานจดหมายเหตุและพิพิธภัณฑ และกลุ่มงานสารบรรณ, 2558.

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. **เอกสารชุดฝึกอบรมหลักสูตรการพัฒนางานสารบรรณให้มีประสิทธิภาพและ
ทันสมัย**. กรุงเทพฯ : สำนักเสริมศึกษาและบริการสังคม มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2558.

สมาคมจดหมายเหตุสยาม. เอกสารชุดฝึกอบรมวิชาการหลักสูตรการจัดการเอกสารและจดหมายเหตุ :
เริ่มต้นถูกต้อง ปลายทางดีเลิศ. กรุงเทพฯ : สมาคมจดหมายเหตุสยาม, 2558.

นพมาศ เวชแต่ง. การพัฒนาระบบการบริหารงานเอกสารขององค์การบริหารส่วนตำบลโมถ่าย
อำเภอไชยา จังหวัดสุราษฎร์ธานี. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2553

อ้อมใจ วงษ์มณฑา. ความคาดหวังของผู้บริหาร บุคลากร และนักศึกษา ต่อบทบาทการส่งเสริมการบริหารงาน
เอกสาร ข้อมูลทางวัฒนธรรมของสถาบันวัฒนธรรมศึกษากัลยาณิวัฒนา มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, 2555

ภาคผนวก

แบบสอบถามบุคลากรสายสนับสนุนของสถาบัน ที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับงานเอกสาร
เรื่อง การศึกษาปัญหา ความต้องการ และแนวทางในการแก้ไขปัญหาการบริหารงานเอกสาร
ของหน่วยงานภายในสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

เรียน ท่านผู้ตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามนี้มีความมุ่งหมายที่จะศึกษาปัญหา ความต้องการ และแนวทางในการแก้ไขปัญหาการบริหารงานเอกสาร ของหน่วยงานภายในสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ เพื่อนำผลการวิจัยเสนอผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการบริหารงานเอกสารของหน่วยงานภายในสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ เพื่อจะได้นำไปพิจารณาหาแนวทางปรับปรุงงานด้านเอกสาร ซึ่งจะทำให้สามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารงานเอกสารต่อไป โดยการศึกษาวิจัยนี้จะวิเคราะห์ สังเคราะห์ ประมวลผล และนำเสนอผลงานวิจัยในภาพรวม

คำแนะนำในการตอบแบบสอบถาม

1. แบบสอบถามนี้จะเป็นผลดีต่อการบริหารงานเอกสารของหน่วยงานภายในสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ และการวิจัยนี้จะสำเร็จได้ด้วยความร่วมมือจากท่าน ผู้วิจัยจึงใคร่ขอความกรุณาจากท่านโปรดตอบคำถามนี้ทุกข้อด้วยความเป็นจริง

2. แบบสอบถามนี้มี 2 ส่วน จำนวน 7 หน้า

ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับปัญหา ความต้องการ และแนวทางในการแก้ไขปัญหาการบริหารงานเอกสารของหน่วยงานของท่าน

ปัญหา หมายถึง ข้อขัดข้องต่างๆ ที่เป็นอุปสรรคต่อการบริหารงานเอกสารในหน่วยงานของท่าน

การบริหารงานเอกสาร หมายถึง การควบคุม บังคับบัญชา การผลิตเอกสาร การรับส่งเอกสาร การจัดเก็บเอกสาร การยืมและการสืบค้นเอกสาร ตลอดจนการทำลายเอกสาร

ความต้องการในการแก้ปัญหา หมายถึง วิธีการที่ควรกระทำเมื่อประสบปัญหาในการบริหารงานเอกสารทั้ง 5 ด้าน

ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งที่จะได้รับความร่วมมือจากท่านในการตอบคำถาม และขอขอบพระคุณท่านเป็นอย่างยิ่งที่สละเวลาในการตอบแบบสอบถาม

สุชาติ ฤกษ์โอรส
สำนักงานอธิการบดี กองกลาง กลุ่มงานสารบรรณ
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

(โปรดใส่เครื่องหมาย ☒ ในช่องคำตอบ และเติมข้อความที่ตรงกับข้อมูลของท่าน)

1. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง

2. อายุ.....ปี

3. อายุงานในสถาบัน.....ปี เดือน วัน

4. ประเภทของงานที่รับผิดชอบ ☐ งานบริหารและธุรการ ☐ งานคลัง ตรวจสอบ และพัสดุ
☐ งานนโยบายและแผน ☐ งานบริการการศึกษา
☐ งานบริการวิชาการและวิจัย ☐ งานบริหารทรัพยากรบุคคล
☐ งานประชาสัมพันธ์ ☐ งานคอมพิวเตอร์และสารสนเทศ
☐ งานนิติการ ☐ งานวิเทศสัมพันธ์
☐ งานบรรณารักษ์ ☐ งานโสตทัศนูปกรณ์
☐ อื่น ๆ ระบุ.....

5. ประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานเอกสาร.....ปี

6. วุฒิการศึกษาสูงสุด ☐ ต่ำกว่าปริญญาตรี ☐ ปริญญาตรี
☐ ปริญญาโท ☐ ปริญญาเอก
☐ อื่น ๆ ระบุ.....

7. สถานะ ☐ ข้าราชการ ☐ พนักงานสถาบัน ☐ พนักงานคณะ
☐ ลูกจ้างประจำ ☐ ลูกจ้างชั่วคราวเงินรายได้/ภาคพิเศษ/เงินทุนคณะ/อื่น ๆ

8. หน่วยงานในสังกัด

☐ คณะรัฐประศาสนศาสตร์	☐ คณะบริหารธุรกิจ
☐ คณะพัฒนาการเศรษฐกิจ	☐ คณะสถิติประยุกต์
☐ คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม	☐ คณะภาษาและการสื่อสาร
☐ คณะพัฒนาทรัพยากรมนุษย์	☐ คณะนิติศาสตร์
☐ คณะการจัดการการท่องเที่ยว	☐ คณะนิเทศศาสตร์และนวัตกรรมการจัดการ
☐ วิทยาลัยนานาชาติ	☐ คณะบริหารการพัฒนาสิ่งแวดล้อม
☐ สำนักวิจัย	☐ สำนักสรีรพัฒนา
☐ สำนักบรรณสารการพัฒนา	☐ สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ
☐ กองงานผู้บริหาร	☐ กองกลาง
☐ กองบริการการศึกษา	☐ กองแผนงาน
☐ กองคลังและพัสดุ	☐ กองบริหารทรัพยากรบุคคล
☐ สำนักงานตรวจสอบภายใน	☐ สภาคณาจารย์
☐ ศูนย์บริการวิชาการ	☐ ศูนย์สารสนเทศประโยชน์และประชาสังคม
☐ ศูนย์ศึกษาเศรษฐกิจพอเพียง	☐ ศูนย์สำรวจความคิดเห็นของประชาชน “นิด้าโพล”
☐ ศูนย์อาเซียนและเอเชียศึกษา	☐ ศูนย์วิจัยและพัฒนาการป้องกันและจัดการภัยพิบัติ

ตอนที่ 2 ปัญหา และความต้องการในการแก้ไขปัญหาของหน่วยงานภายในสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
คำชี้แจง แบบสอบถามแบ่งเป็น 2 ส่วน คือ ปัญหา และความต้องการในการแก้ไขปัญหา

1. ด้านการผลิตเอกสาร

1.1 ระดับของปัญหาของการผลิตเอกสาร

ที่	การบริหารงานเอกสาร	ระดับปัญหา				
		มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
1	การให้ความสำคัญและเอาใจใส่เกี่ยวกับการร่างหนังสือไม่เพียงพอ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
2	เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถไม่เพียงพอในงานร่างหนังสือ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
3	การพิมพ์หนังสือราชการไม่เป็นไปตามแบบฟอร์มที่กำหนดในระเบียบ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
4	การกำหนดความเร่งด่วนของการส่งพิมพ์งานไม่ชัดเจน	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
5	ความชัดเจนของการส่งพิมพ์งานมีไม่เพียงพอ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
6	การใช้คำยังไม่เหมาะสมกับผู้รับหรือพิธีการของการเขียนหนังสือราชการ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
7	รูปแบบของการเขียนหนังสือราชการทำให้เกิดความสับสน	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
8	เจ้าหน้าที่สำเนาเอกสารไว้มากเกินไปจนจำเป็น	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
9	เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถไม่เพียงพอเกี่ยวกับการใช้เครื่องมือผลิตเอกสาร	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
10	จำนวนของเครื่องมือที่ใช้ในการผลิตเอกสารไม่เพียงพอต่อการใช้งาน	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
11	เครื่องมือที่ใช้ในการผลิตเอกสารไม่ได้มาตรฐาน	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด

1.2 ความต้องการในการแก้ปัญหาการบริหารงานเอกสารด้านการผลิตเอกสาร (การจัดทำเอกสาร) โปรดเลือกความต้องการในการแก้ปัญหาตามลำดับความสำคัญ 1 , 2 , 3 จำนวน 3 ข้อ ตามลำดับ

- () ขอให้มีการอบรมเกี่ยวกับการร่างหนังสือราชการอย่างต่อเนื่อง
- () จัดให้มีแบบฟอร์มหนังสือที่ต้องจัดทำเป็นประจำ
- () จัดหาเอกสารอ้างอิงและข้อมูลที่จำเป็นให้พร้อมที่จะสามารถหยิบมาใช้งานได้ทันที
- () กำหนดรูปแบบการพิมพ์ที่มีมาตรฐานเดียวกัน
- () จัดให้มีวัสดุ อุปกรณ์ เพื่อใช้ในการผลิตเอกสารให้ครบถ้วนและมีมาตรฐานเดียวกัน

2. ด้านการรับส่งเอกสาร

2.1 ระดับของปัญหาของการรับส่งเอกสาร

ที่	การบริหารงานเอกสาร	ระดับปัญหา				
		มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
1	เอกสารสูญหายในขั้นตอนการรับเอกสาร	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
2	เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถไม่เพียงพอ เกี่ยวกับขั้นตอนการรับส่งเอกสาร	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
3	การรับส่งเอกสารมีความล่าช้า	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
4	หนังสือที่ผ่านการพิจารณาสั่งการจากผู้บริหารมีความล่าช้า	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
5	การนำเสนอหนังสือเพื่อให้ผู้บริหารพิจารณาล่าช้า	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
6	การส่งหนังสือออกนอกส่วนราชการ มีการลงทะเบียนหนังสือส่ง ช้าซ้อน	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
7	การกำหนดขึ้นความเร็วของการส่งเอกสารมีมากเกินไปจนเป็น	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
8	เอกสารส่งออกนอกส่วนราชการสูญหายในขั้นตอนการดำเนินการส่งเอกสาร	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
9	แนวปฏิบัติการรับ-ส่ง หนังสือภายในหน่วยงานไม่เป็นระบบ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
10	เป็นเอกสารที่มีความบกพร่องมีการส่งกลับคืนไปยังหน่วยงานเจ้าของเรื่องล่าช้า	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
11	เจ้าหน้าที่เดินหนังสือมีความรู้ความสามารถไม่เพียงพอ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด

2.2 ความต้องการในการแก้ปัญหาการบริหารงานเอกสารด้านการรับส่งเอกสารโปรดเลือกความต้องการในการแก้ปัญหาดตามลำดับความสำคัญ 1 , 2 , 3 จำนวน 3 ข้อ ตามลำดับ

- () ขอให้มีการจัดอบรมเกี่ยวกับระเบียบงานสารบรรณอย่างจริงจังและต่อเนื่อง
- () แยกช่องการรับเอกสารที่มีลำดับขั้นและความสำคัญออกจากช่องปกติ
- () จัดทำแบบฟอร์มใบคุมหนังสือรับทุกเรื่อง เพื่อประโยชน์ในการคุมเวลาแต่ละขั้นตอนและสะดวกในการตรวจสอบว่า เอกสารติดค้างอยู่กับผู้ใดนานเท่าไร
- () การสำเนาเอกสารงานสารบรรณกลางควรเก็บเฉพาะจดหมายนำ ส่วนรายละเอียดเก็บไว้ที่งานสารบรรณเจ้าของเรื่อง
- () กำหนดแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการรับส่งเอกสารให้ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

3. ด้านการจัดเก็บเอกสาร

3.1 ระดับของปัญหาของการจัดเก็บเอกสาร

ที่	การบริหารงานเอกสาร	ระดับปัญหา				
		มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
1	การจัดเก็บเอกสารไม่เป็นระบบ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
2	การจัดเก็บเอกสารมีความซ้ำซ้อน โดยเอกสารฉบับเดียวจะเก็บหลายหน่วยงาน	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
3	การกำหนดให้มีหน่วยงานกลางเพียงแห่งเดียวรับผิดชอบในการจัดเก็บเอกสาร	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
4	เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถไม่เพียงพอเกี่ยวกับการจัดเก็บเอกสาร	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
5	เอกสารสูญหายระหว่างอยู่ในขั้นตอนการเก็บเอกสาร	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
6	วัสดุ อุปกรณ์และสถานที่ ที่ใช้ในการจัดเก็บเอกสารไม่เพียงพอ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
7	เอกสารสูญหายในขณะที่ยังคงใช้งานอยู่	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
8	เอกสารที่ได้มีการโต้ตอบแล้ว ไม่นำส่งคืนเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเก็บเอกสาร	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
9	การเก็บเอกสารกระจายอยู่ทุกหน่วยงาน ยากต่อการนำมาทำลาย	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
10	การไม่ทราบว่ามีงานจดหมายเหตุ สำหรับเป็นหน่วยในการเก็บเอกสารทำให้ค้นหาเอกสารได้ยาก	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
11	การแยกเอกสารผิดหมวดทำให้เกิดความสับสนในการกำหนดอายุเอกสารและการค้นหา	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด

3.2 ความต้องการในการแก้ปัญหาการบริหารงานเอกสารด้านการจัดเก็บเอกสาร โปรดเลือกความต้องการในการแก้ปัญหาตามลำดับความสำคัญ 1 , 2 , 3 จำนวน 3 ข้อ ตามลำดับ

() ขอให้มีการอบรมเกี่ยวกับการจัดเก็บเอกสารโดยตรงและต่อเนื่อง เพื่อให้มีระบบการจัดเก็บเอกสารเป็นมาตรฐานเดียวกัน

() ควรให้มีการตรวจประสิทธิภาพของหน่วยเก็บ หลังจากจัดให้มีระบบการเก็บเอกสารแล้วอย่างสม่ำเสมอ

() จัดให้มีบุคลากรรับผิดชอบด้านนี้โดยตรง

() จัดให้มีศูนย์เอกสารกลาง

() จัดให้มีวัสดุอุปกรณ์ เพื่อใช้ในการจัดเก็บเอกสารให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน

4. ด้านการยืมและการสืบค้นเอกสาร

4.1 ระดับของปัญหาของการยืมและการสืบค้นเอกสาร

ที่	การบริหารงานเอกสาร	ระดับปัญหา				
		มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
1	เอกสารสูญหายระหว่างที่มีการยืมเอกสารไปอ้างอิง	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
2	การกำหนดระยะเวลาการยืมเอกสารไม่ชัดเจน	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
3	การยืมเอกสารได้รับคืนล่าช้า	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
4	เอกสารฉบับเดียวกันมีผู้ต้องการยืมหลายราย	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
5	การยืมเอกสารมาใช้อ้างอิงไม่สามารถสืบค้นเอกสารได้ทันตามเวลาที่ต้องการ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
6	ผู้เกี่ยวข้องขอเก็บสำเนาเอกสารไว้เอง โดยไม่ยืมเอกสารจากหน่วยเก็บเอกสาร	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
7	เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถไม่เพียงพอเกี่ยวกับการสืบค้นเอกสาร	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
8	ระบบการจัดเก็บเอกสารไม่เป็นระบบทำให้การสืบค้นเอกสารล่าช้า	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
9	ขั้นตอนการทำทะเบียนคุมเอกสารไม่เป็นระบบ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด

4.2 ความต้องการในการแก้ปัญหาการบริหารงานเอกสารด้านการยืมและการสืบค้นเอกสาร โปรดเลือกความต้องการในการแก้ปัญหาลำดับความสำคัญ 1 , 2 , 3 จำนวน 3 ข้อ ตามลำดับ

- () ควรจัดทำทะเบียนการยืม เพื่อเป็นหลักฐานในการยืม
- () ควรมีการจัดทำระบบการเก็บเอกสารที่ถูกต้องชัดเจน เพื่อสะดวกในการสืบค้นและสามารถค้นหาได้อย่างรวดเร็ว
- () ควรจัดให้มีระบบการเตือน เมื่อผู้ยืมไม่คืนเอกสารตามกำหนดเวลา
- () ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่รับผิดชอบด้านสืบค้นเอกสารและยืมเอกสารโดยตรงอาจเป็นบุคคลเดียวกับเจ้าหน้าที่หน่วยเก็บเอกสารกลางก็ได้
- () จัดให้มีการอบรมในด้านการค้นหาเอกสาร และการให้ยืมเอกสารแก่บุคคลหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

5. ด้านการทำลายเอกสาร

5.1 ระดับของปัญหาของการทำลายเอกสาร

ที่	การบริหารงานเอกสาร	ระดับปัญหา				
		มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
1	การทำลายเอกสารไม่สามารถปฏิบัติได้ทุกปีตามระเบียบ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
2	การทำลายเอกสารตามระเบียบราชการมีขั้นตอนยุ่งยาก	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
3	การกำหนดอายุเอกสาร	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
4	การทำลายเอกสารล่าช้า เนื่องจากคณะกรรมการทำลายเอกสารทำงานล่าช้า	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
5	การประเมินคุณค่าของเอกสารผิดพลาดก่อนมีการทำลาย	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
6	เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถไม่เพียงพอเกี่ยวเรื่องการประเมินคุณค่าของเอกสาร เพื่อกำหนดอายุเอกสาร	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
7	ความลับของทางราชการรั่วไหล เนื่องจากเอกสารสูญหายในขั้นตอนทำลายเอกสาร	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
8	สำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติตอบอนุมัติให้ทำลายเอกสารล่าช้า	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
9	การทำลายเอกสารล่าช้าทำให้เครื่องมือในการจัดเก็บเอกสารไม่เพียงพอ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด

5.2 ความต้องการในการแก้ปัญหาการบริหารงานเอกสารด้านการทำลายเอกสาร โปรดเลือกความต้องการในการแก้ปัญหาตามลำดับความสำคัญ 1 , 2 , 3 จำนวน 3 ข้อ ตามลำดับ

- () ดำเนินการทำลายเอกสารให้เป็นไปตามระเบียบทุกปี
- () ศึกษาขั้นตอนการทำลายให้ชัดเจน และเกิดความเข้าใจ
- () จัดอบรมบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการทำลายเอกสารให้เข้าใจบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบในแต่ละขั้นและกำหนดฐานความผิดหากมีการละเลย
- () กำหนดอายุของเอกสารตั้งแต่ขั้นตอนการเก็บและแยกเอกสารที่จะทำลายเป็นปีๆ เพื่อสะดวกในการหยิบออกมาทำลาย

- () เอกสารที่ไม่มีสาระสำคัญ เช่น ใบขอบริจาค อาจทำลายได้เมื่อครบ 1 ปี

6. ในภาพรวมท่านมีปัญหากับการบริหารงานเอกสารด้านใดมากที่สุด (เลือกตอบเพียง 1 ข้อ)

- () 1. ด้านการผลิตเอกสาร
- () 2. ด้านการรับส่งเอกสาร
- () 3. ด้านการจัดเก็บเอกสาร
- () 4. ด้านการยืมและสืบค้นเอกสาร
- () 5. ด้านการทำลายเอกสาร

ขอขอบคุณในความร่วมมือของท่านในการตอบแบบสอบถามการวิจัยในครั้งนี้

ประวัติผู้ทำผลงานวิจัย

ชื่อ –สกุล	นายสุชาติ ฤกษ์เฮอร์ส
ประวัติการศึกษา	ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (การบริหารการพัฒนาสังคม) สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหาร- ศาสตร์, 2553
ตำแหน่ง	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปชำนาญการ (หัวหน้ากลุ่มงานสารบรรณ)
สถานที่ทำงาน	สำนักงานอธิการบดี กองกลาง กลุ่มงานสารบรรณ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
ที่อยู่ปัจจุบัน	เมืองหลวงวิลล่า 97/61 ซอยกรุงเทพกรีฑา 20 แยก 20 แขวงสะพานสูง เขตสะพานสูง กรุงเทพฯ 10240