

แนวปฏิบัติที่ดี(Good Practices)

หน่วยงาน งานบริหารงานทั่วไป กองนโยบายและแผน

เรื่อง การจัดเก็บเอกสาร

สรุปความรู้ (โดยสังเขป)

การจัดเก็บเอกสารเป็นส่วนสำคัญอย่างหนึ่งที่จะสนับสนุนการดำเนินงานภายในหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพ เพราะเอกสารหรือหนังสือราชการมีการจัดทำขึ้นเป็นจำนวนมากและมีจำนวนเพิ่มมากขึ้นตลอดเวลา ซึ่งเอกสารเหล่านั้นมีความสำคัญต่อการบริหารงาน จึงจำเป็นต้องมีการจัดเก็บให้เป็นระบบ ระเบียบ สามารถค้นหาได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว ทันตามความต้องการใช้งาน

การจัดการองค์ความรู้ (Knowledge Management : KM) หมายถึง การรวบรวมองค์ความรู้ที่มีอยู่ในทุกส่วนในหน่วยงานซึ่งกระจัดกระจายอยู่ในตัวบุคคลหรือเอกสารมาพัฒนาให้เป็นระบบ เพื่อให้ทุกคนในหน่วยงานสามารถเข้าถึงความรู้ และพัฒนาตนเองให้เป็นผู้รู้ รวมทั้งปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งงานบริหารงานทั่วไป กองนโยบายและแผน มีความสนใจในการจัดทำองค์ความรู้เกี่ยวกับงานสารบรรณว่าด้วยการจัดเก็บเอกสาร เนื่องจากบุคลากรในสังกัดบางส่วนยังขาดความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องในการจัดเก็บเอกสาร ซึ่งก่อให้เกิดความล่าช้าในการปฏิบัติงาน ดังนั้น การจัดทำองค์ความรู้ในเรื่องนี้จะช่วยให้เกิดการพัฒนาและมีการปรับปรุงระบบการทำงานในหน่วยงาน ทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

1.ความหมายที่เกี่ยวข้อง

“เอกสาร” (Document) หมายถึง หนังสือที่เป็นหลักฐาน, กระดาษหรือวัตถุอื่นใด ซึ่งได้ทำให้ปรากฏความหมายด้วยตัวอักษร ตัวเลข พัง หรือแผนแบบอย่างอื่น จะเป็นโดยวิธีพิมพ์ ถ่ายภาพ หรือวิธีอื่นอันเป็นหลักฐานแห่งความหมายนั้น (พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542)

“การจัดเก็บเอกสาร” (Filing) หมายถึง กระบวนการจัดระบบจำแนกและเก็บเอกสารให้เป็นระเบียบ วัตถุประสงค์ที่สำคัญในการเก็บเอกสารเพื่อให้สามารถค้นหาเอกสารได้ทันทีที่ต้องการ รวมทั้งเพื่อความเป็นระเบียบและลดพื้นที่การใช้เก็บรักษาเอกสาร

ขั้นตอนการจัดเก็บเอกสาร

1.สำรวจและคัดแยกเอกสาร เอกสารประเภทต่างๆ โดยทั่วไปจำแนกได้ 4 ประเภทใหญ่ๆ ดังนี้

1.1 เอกสารที่ยังอยู่ในระหว่างปฏิบัติ หมายถึง เอกสารโต้ตอบที่ปฏิบัติยังไม่เสร็จรวมทั้งเอกสารที่โต้ตอบเสร็จแล้ว แต่ยังมีคามจำเป็นต้องใช้ในการอ้างอิงอยู่บ่อยครั้ง

1.2 เอกสารที่มีการโต้ตอบเสร็จแล้ว แต่ยังมีคามจำเป็นต้องใช้ในการอ้างอิงหรือใช้โต้ตอบอยู่บ้างเป็นบางครั้ง

1.3 เอกสารที่มีความสำคัญ หมายถึง เอกสารที่มีคุณค่าทางประวัติศาสตร์ ทางกฎหมาย วรรณคดีหรือเป็นหลักฐานทางการเงิน

1.4 เอกสารซึ่งสมควรทำลาย หมายถึง เอกสารซึ่งไม่มีค่าในการใช้อ้างอิงอีกต่อไปหรือเอกสารที่เก็บไว้จนครบกำหนดระยะเวลาการเก็บแล้ว

2. แยกประเภทเอกสารออกเป็นหมวดหมู่

2.1 ระบบมาตรฐานในการจัดเก็บเอกสาร การจัดเก็บเอกสารนั้นเราอาจจะเก็บได้โดยใช้ระบบการจำแนกเอกสารได้ 4 ระบบ ดังนี้

- **ระบบการจำแนกตามหัวข้อเรื่อง** คือ การจำแนกเอกสารออกเป็นหัวข้อใหญ่ๆ ตามหน้าที่ความรับผิดชอบของหน่วยงานนั้นๆ หรือจำแนกตามการบริการซึ่งจะทำให้ผู้อื่น

- **ระบบการจำแนกตามรายชื่อของหน่วยงานหรือบุคคลที่เกี่ยวข้อง** เช่น การเก็บเอกสารตามรายชื่อของหน่วยงาน กองกลาง กองคลัง กองบริหารงานบุคคล กองนโยบายและแผน เป็นต้น หรือถ้าจัดเก็บตามฝ่ายต่างๆที่ต้องรับผิดชอบเรื่องนั้นๆ เช่น ฝ่ายบริหารงานทั่วไป ฝ่ายแผนและงบประมาณ ฝ่ายติดตามและประเมินผล หรือเป็นแฟ้มประวัติของแต่ละบุคคลก็จะใช้ชื่อของบุคคลนั้นมาตั้งเป็นชื่อแฟ้ม เช่น นางสาวศิริรุศ นางสาวนารี เป็นต้น

- **ระบบการจำแนกตามสถานที่ตั้งของหน่วยงาน** เช่น แยกเป็นเขต เป็นภาคและในแต่ละเขตหรือภาคก็อาจจะแยกหน่วยย่อยในการดำเนินงานให้เล็กลงไปอีก เช่น แยกออกเป็นจังหวัด อำเภอ หรือตำบล

- **ระบบจำแนกโดยใช้เลขรหัสแทนเรื่องหนึ่งๆ** ซึ่งจำเป็นต้องให้หมายเลขแก่เอกสารประเภทต่างๆ และจัดทำคู่มือประกอบเพื่อสะดวกในการจัดเก็บและค้นหาเอกสาร เช่น

แฟ้มประเภทที่ 01 เป็นเรื่องเกี่ยวกับการบริหารบุคคล

แฟ้มประเภทที่ 02 เป็นเรื่องเกี่ยวกับงานสารบรรณ

แฟ้มประเภทที่ 03 เป็นเรื่องเบ็ดเตล็ด

การใช้ระบบการจัดเก็บเอกสารระบบใด ระบบหนึ่งหรือจะใช้หลายระบบผสมผสานกันก็ได้ขึ้นอยู่กับความสะดวก ปริมาณ ประเภทของเอกสาร ลักษณะงาน ตลอดจนนโยบายของหน่วยงานนั้นๆ ด้วย แต่ภายในหน่วยงานเดียวกันควรจะใช้ระบบการจำแนกเอกสารซึ่งเป็นมาตรฐานเดียวกันทั้งหมด โดยพยายามใช้ระบบที่เอื้ออำนวยความสะดวกในการจัดเก็บและค้นหาได้ง่ายและรวดเร็ว และผู้ที่จัดเก็บหรือค้นหาเอกสารจะต้องเข้าใจในระบบได้ดีที่สุดด้วย

การจัดเก็บเอกสารไว้ในแฟ้มนั้นเราสามารถจัดเก็บได้โดยใช้ระบบใดระบบหนึ่งก็ได้ สำหรับงานจัดเก็บและรักษาเอกสารของกองนโยบายและแผน สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ใช้ระบบการจัดเก็บเอกสารระบบจำแนกตามหัวข้อเรื่อง คือการที่จำแนกเอกสารออกเป็นหัวข้อใหญ่ๆตามหน้าที่ความรับผิดชอบของหน่วยงานนั้นๆ โดยทั่วไปตามหลักสากลมีการจำแนกหัวข้อเรื่องใหญ่ๆ ไว้ 10 หมวดด้วยกัน ดังนี้

หมวด 1 เรื่อง การเงิน งบประมาณ

หมวด 2 เรื่อง คำสั่ง ระเบียบ ประกาศ พระราชบัญญัติ พระราชกฤษฎีกา มติคณะรัฐมนตรี

หมวด 3 เรื่อง โต้ตอบทั่วไป ขอความร่วมมือ

หมวด 4 เรื่อง บริหารทั่วไป

หมวด 5 เรื่อง บริหารบุคคล

หมวด 6 เรื่อง ประชุม อบรม สัมมนา

หมวด 7 เรื่อง ฝึกอบรม บรรยาย ทูต ศึกษาดูงานต่างประเทศ

หมวด 8 เรื่อง วัสดุ ครุภัณฑ์ ที่ดินและสิ่งก่อสร้าง

หมวด 9 เรื่อง รายงานสถิติและแบบสอบถาม
 หมวด 10 เรื่อง เบ็ดเตล็ด

วิธีการจัดเก็บเอกสารที่ดี

1. จำแนกประเภทเอกสารตามลักษณะที่จะอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน
2. กำหนดประเภทของเอกสารที่จะจัดเก็บในตู้เอกสารต่างๆ โดย
 - 2.1 เก็บเอกสารที่ใช้อ้างอิงหรือใช้ประจำในตู้หรือลิ้นชักระดับสายตา
 - 2.2 เก็บเอกสารที่ใช้อ้างอิงนานๆ ครั้งไว้ในตู้หรือห้องเก็บเอกสาร
3. จำแนกแฟ้มเอกสารที่เก็บในลิ้นชักควรจะใช้ระบบการอ่านหนังสือ คือ เรียงจากซ้ายไปขวา
4. ไม่ควรเก็บเอกสารมากกว่า 1 เรื่อง ในแฟ้มเดียวกัน
5. ไม่ควรเก็บเอกสารมากเกินไปในแฟ้มหนึ่ง (ประมาณ 200 แผ่น แฟ้มกระดาษปกอ่อน)
6. ไม่ควรเก็บหนังสือปนกับแฟ้มเอกสาร
7. ควรมีการควบคุมการจัดเก็บและค้นหาเอกสารโดยเคร่งครัด
8. เมื่อค้นเอกสารและนำออกไปใช้เสร็จแล้ว ควรรับนำมาเก็บที่เดิม
9. ถ้ายืมเอกสารหรือแฟ้มเอกสารไปใช้งานจะต้องใส่ “บัตรยืม” หรือ “แฟ้มยืม” ไว้แทนที่จนกว่าจะนำเอกสารหรือแฟ้มเอกสารที่ยืมไปมาคืน
10. การยืมเอกสารถ้ามีการยืมเอกสารที่เป็นต้นฉบับให้ผู้ยืมเซ็นชื่อยืมเป็นลายลักษณ์อักษร
11. เอกสารที่ใช้เสร็จสิ้นแล้ว แต่ต้องเก็บอีกระยะหนึ่งและไม่ได้ใช้อ้างอิงบ่อยนักให้เก็บไว้ชั้นล่างของตู้หรือชั้นเก็บเอกสาร

การนำไปประยุกต์ใช้

การดำเนินงานของหน่วยงานและองค์กรต่าง ๆ นั้นมีหลายด้านด้วยกัน และหนึ่งในด้านที่สำคัญมากอย่างหนึ่งก็คือ “งานสารบรรณ” ซึ่งในปัจจุบันนี้ ไม่ว่าจะเป็นการทำงานในองค์กรใดๆ ก็ตาม ทั้งเอกชนและหน่วยงานของรัฐ ล้วนแล้วแต่มีความเกี่ยวข้องกับข้อมูล และเอกสารต่างๆ จำนวนมาก ซึ่งเมื่อมีเอกสารในปริมาณมากก็ย่อมก่อให้เกิดความไม่เป็นระเบียบเรียบร้อยและเกิดความยุ่งยากในการค้นหาเอกสาร รวมถึงทำให้สิ้นเปลืองพื้นที่ในการจัดเก็บเอกสารอีกด้วย และหากหน่วยงานใดไม่มีระบบการจัดเก็บเอกสารที่ดี จะให้การดำเนินงานล่าช้า สร้างภาพลักษณ์ที่ไม่ดีต่อผู้มาติดต่อราชการหรือผู้มาขอรับบริการ หรืออาจก่อให้เกิดผลเสียหายต่อการดำเนินงาน

ดังนั้น เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดเก็บเอกสาร จึงจำเป็นต้องรู้อะไรวิธีการจัดเก็บเอกสารต่างๆ อย่างเป็นระบบ เพื่อให้สามารถสืบค้นเอกสารได้ง่าย และสะดวกรวดเร็วเมื่อมีความจำเป็นต้องใช้งาน ประหยัดเวลา ประหยัดพื้นที่ในการจัดเก็บเอกสาร อีกทั้งยังเป็นการสร้างเสริมลักษณะนิสัยอันดีให้แก่ผู้ปฏิบัติงานอีกด้วย

ปัจจัยแห่งความสำเร็จ

1. ทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว และง่ายต่อการสืบค้นเอกสาร
2. ประหยัดเวลาทำให้การค้นหาและการจัดเก็บเอกสารเป็นไปอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ
3. สามารถใช้เอกสารไว้เป็นหลักฐานอ้างอิงในอนาคตได้
4. มีแหล่งเก็บเอกสารที่ปลอดภัยและถาวร ไม่เกิดการชำรุดเสียหาย
5. สามารถรวบรวมเอกสารไว้เป็นหมวดหมู่เดียวกันและอยู่ในแหล่งเดียวกัน
6. ทำให้มีมาตรฐานเดียวกันในการจัดเก็บเอกสาร
7. ทำให้เกิดความเป็นระเบียบเรียบร้อยและสะอาดตา
8. ผู้ปฏิบัติงานสามารถเข้าใจและเลือกใช้แฟ้มเอกสารได้อย่างถูกต้อง
9. ประหยัดพื้นที่ในการจัดเก็บ ลดความซ้ำซ้อนในการเก็บเอกสาร

ปัญหา/อุปสรรค

1. ไม่มีระบบการจัดเก็บที่เป็นมาตรฐาน หรือไม่เหมาะสมกับงาน
2. ยังไม่มีการนำระบบยืมเอกสารและระบบติดตามทวงถามที่เหมาะสม
3. ไม่มีการวางแผนและกำหนดระยะเวลาในการเก็บและทำลาย
4. การมีเอกสาร “ส่วนตัว” เก็บเอาไว้มากเกินไปจนความจำเป็น

ความท้าทายต่อไป

กระบวนการทำงานในปัจจุบันหลายครั้งต้องวนเวียนอยู่กับการจัดการวงจรของเอกสาร หากจะให้กระบวนการนี้มีประโยชน์ เราต้องควบคุมผู้ใช้ในการเข้าถึงเอกสาร ต้องทราบว่าใครกำลังใช้งานและใครเคยใช้งานเอกสารหนึ่งๆ เอกสารนั้นผ่านขั้นตอนและการปรับแก้มาแล้วเท่าใด ถูกจัดเก็บไว้ที่ใด และเอกสารต้องปลอดภัย นี่เป็นส่วนที่ซอฟต์แวร์การจัดเก็บสมัยใหม่จะเข้ามามีบทบาท

ซอฟต์แวร์ การจัดการเอกสารและการจัดเก็บเอกสารไม่เพียงแต่ช่วยให้บุคลากรผู้ปฏิบัติงานทำงานและประสานงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้นเท่านั้น แต่ยังเน้นย้ำการปฏิบัติตามนโยบาย กฎหมาย และแนวทางในการควบคุมคุณภาพอีกด้วย ยิ่งไปกว่านั้นยังช่วยลดค่าใช้จ่ายที่เกิดจากการจัดเก็บเอกสารที่เป็นกระดาษ และพื้นที่จัดเก็บไฟล์ดิจิทัล อีกทั้งในหลายกรณียังช่วยกำหนดกรอบเวลาการสำรองข้อมูลของคุณให้อยู่ในระดับที่จัดการดูแลได้อีกด้วย ระบบการจัดเก็บเอกสารที่ผ่านการไตร่ตรองและมีประสิทธิภาพนั้นจะทำให้มีหน้าที่รับผิดชอบได้กลับมามีอำนาจควบคุมข้อมูลได้เป็นอย่างดี