

สภาพการจัดเก็บเอกสารกลางของกองบรรณสารและห้องสมุด กระทรวงการต่างประเทศ

พรรณสนพร ระหงษ์¹

น้ำทิพย์ วิภาวิน² จิรบดี เตชะเสน³ จิตติมา ธรรมบำรุง⁴

บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพการจัดเก็บเอกสารกลางของกองบรรณสารและห้องสมุด กระทรวงการต่างประเทศ เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบบันทึกข้อมูลและแบบสัมภาษณ์ ผลการวิจัยพบว่าการจัดเก็บเอกสารกลางมีแนวทางการจัดการเอกสารของหน่วยงานภาครัฐที่สอดคล้องกับพระราชบัญญัติจดหมายเหตุแห่งชาติ พ.ศ. 2556 และมาตรฐานสากล ISO15489-1:2016 การจัดการเอกสาร (records management) ได้แก่ การบริหารงานด้วยการจัดตั้งหน่วยงานเพื่อรับผิดชอบการจัดเก็บเอกสาร มอบหมายหน้าที่และจัดสรรบุคลากร ขั้นตอนการดำเนินงานด้วยการวางระบบงานจัดเก็บเอกสารตั้งแต่การสำรวจเอกสาร วิเคราะห์ภารกิจจัดทำแผนการจัดหมวดหมู่เอกสาร เกณฑ์การประเมินคุณค่าเอกสาร พัฒนาระบบงานสารบรรณ และสงวนรักษาเอกสารด้วยวัสดุ อุปกรณ์ เทคโนโลยีที่เหมาะสม รวมทั้งประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพอยู่เสมอ นอกจากนี้ยังพบว่าบุคลากรเป็นส่วนสำคัญในการจัดเก็บเอกสาร หน่วยงานสามารถนำไปเป็นแนวทางการจัดเก็บเอกสาร ลดการทำงานที่ทำให้เกิดความล่าช้าไม่ชัดเจน ควบคุมและจัดเก็บเอกสารได้อย่างเหมาะสม

คำสำคัญ: การจัดเก็บเอกสารกลาง กองบรรณสารและห้องสมุด กระทรวงการต่างประเทศ

¹ นักศึกษา แขนงวิชาสารสนเทศศาสตร์ สาขาวิชาศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

อีเมล: thadsanaporn03@gmail.com

² รองศาสตราจารย์ ประจำแขนงวิชาสารสนเทศศาสตร์ สาขาวิชาศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

อีเมล: namtip.wip@stou.ac.th

³ อาจารย์ประจำแขนงวิชาสารสนเทศศาสตร์ สาขาวิชาศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

อีเมล: chirabodee.Tej@stou.ac.th

⁴ นักวิชาการอาวุโส งานจัดการความรู้ ฝ่ายบริการความรู้ทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี สำนักงานพัฒนา

วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.) กระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี อีเมล: titima@nstda.or.th
งานวิจัยนี้เป็นส่วนหนึ่งของงานวิจัยเรื่อง การพัฒนาแนวปฏิบัติที่ดีในการเป็นศูนย์กลางการจัดเก็บเอกสารกลางของกองบรรณสารและห้องสมุด กระทรวงการต่างประเทศ หลักสูตรมหาบัณฑิตสารสนเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

The current status of Central Filing System for Archives and Library Division,

Ministry of Foreign Affairs

Thadsanaporn Rahong¹

Namtip Wipawin² Chirabodee Tejasen³ Titima Thumbumrung⁴

Abstract

This study aims to explore the current status of records management of the Central Filing System for Archives and Library Division, Ministry of Foreign Affairs. A qualitative research approach, involving interviews and document analysis was adopted.

The suggest that records management of Archives and Library Division, Ministry of Foreign Affairs conforms with The Guidelines for Records Management of Public Sector According to The National Archives Act B.E.2556 and ISO15489-1:2016 Information and documentation - Records management. The filing system, deploy the role of recording management to the employee, discovery and analysis activity to create a classification scheme, appraisal, preservation by tool and technology, conduct post-Implementation review and development. Furthermore, the result also shows that employees are an important factor to make the Central Filing System. With the organizational structure working process and information technology systems, the department is able to plan and control the storage of documents appropriately, reduce the work that causes unclear delays.

Keywords: Central Filing, Archives and Library Division, Ministry of Foreign Affairs

¹Department of Information Science, Faculty of Liberal Arts,
Sukhothai Thammathirat Open University. e-mail: thadsanaporn03@gmail.com

²Department of Information Science, Faculty of Liberal Arts,
Sukhothai Thammathirat Open University. e-mail: namtip.wip@stou.ac.th

³Department of Information Science, Faculty of Liberal Arts,
Sukhothai Thammathirat Open University. e-mail: chirabodee.Tej@stou.ac.th

⁴Science and Technology Knowledge Services: STKS,
National Science and Technology Development Agency (NSTDA). e-mail: titima@nstda.or.th

บทนำ

เอกสารเป็นข้อมูลหรือสารสนเทศที่มีการบันทึกไว้ทุกรูปแบบ โดยหน่วยงานเป็นผู้จัดทำหรือรับไว้เพื่อดำเนินกิจกรรมขององค์กร การจัดเก็บเอกสารจึงเป็นงานที่มีความสำคัญต่อบุคคล องค์กร และประเทศชาติ เนื่องจากเอกสารเป็นทรัพยากรในการปฏิบัติงาน บริหารงาน วางแผน ตัดสินใจ เป็นพยานหลักฐานทางกฎหมาย มีคุณค่าต่อการค้นคว้าวิจัยและประวัติศาสตร์ช่วยพัฒนา สังคมให้เจริญก้าวหน้าได้ ในต่างประเทศ เช่น ประเทศอังกฤษนั้นเอกสารสำคัญของรัฐต้องได้รับการคุ้มครองและมีศูนย์กลางในการจัดเก็บเอกสาร ประเทศออสเตรเลียมีแนวทางการจัดเก็บเอกสาร จัดทำแผนการจัดหมวดหมู่และการทำลายเอกสาร เป็นต้น (Office of the Official Information Commission, 2000) การจัดเก็บเอกสารเป็นไปตามวงจรชีวิตของเอกสารหรือกระแสการใช้ ได้แก่ เอกสารระหว่างกระแสการใช้งาน ถึงกระแสการใช้งานและสิ้นกระแสการใช้งาน ซึ่งองค์การระหว่างประเทศว่าด้วยการมาตรฐาน (ISO) ได้กำหนดมาตรฐานสากล ISO15489-1:2016 การจัดการเอกสาร (records management) เพื่อเป็นแนวทางให้องค์การนำไปประยุกต์ใช้บริหารจัดการเอกสารทั้งกระดาษและอิเล็กทรอนิกส์ (ISO, 2016) ประเทศไทยมีการจัดตั้งหอจดหมายเหตุแห่งชาติเพื่อให้คำแนะนำ สนับสนุนการจัดเก็บเอกสาร และสำนักงานคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการกำหนดให้หน่วยงานรัฐจัดเก็บเอกสารเพื่อใช้ปฏิบัติงานและให้บริการแก่ประชาชน รวมทั้ง กฎ ระเบียบต่าง ๆ เช่น ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 ฉบับแก้ไข พ.ศ. 2548 และ พ.ศ. 2560 พระราชบัญญัติจดหมายเหตุแห่งชาติ พ.ศ.2556 สำหรับแนวทางการจัดเก็บ รักษา ดำเนินการด้านเอกสาร ระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. 2544 สำหรับการเก็บรักษาข้อมูลข่าวสารลับไว้ในที่ปลอดภัย. เป็นต้น

กระทรวงการต่างประเทศเป็นหน่วยงานภาครัฐที่มีภารกิจดูแลผลประโยชน์ของประเทศชาติ เจริญสร้างความร่วมมือและสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับนานาประเทศ จึงมีผลผลิตของ ข้อมูล เอกสารที่หลากหลายสำหรับการปฏิบัติงานให้สำเร็จลุล่วง เพื่อการตัดสินใจวางแผน เป็นพยานหลักฐาน และข้อมูลด้านประวัติศาสตร์ เช่น ประวัติบุคคล ภาพถ่าย รายงานการประชุม รายงานการเยือน สนธิสัญญาและความตกลง เป็นต้น เอกสารเหล่านี้ต้องมีการจัดเก็บเอกสารที่ดี เพื่อรวบรวมเอกสารให้เป็นหมวดหมู่ ปลอดภัยไม่ชำรุดเสียหาย เกิดความสะดวกเมื่อต้องการใช้งาน กระทรวงฯ ได้ตระหนักถึงความสำคัญนี้จึงจัดตั้งกองบรรณสารและห้องสมุดขึ้นและกำหนดอำนาจหน้าที่ตามกฎหมายกระทรวงแบ่งส่วนราชการสำนักงานปลัดกระทรวง กระทรวงการต่างประเทศ พ.ศ. 2558 คือ เป็นศูนย์กลางในการจัดเก็บ การใช้ประโยชน์ และการวางระบบการจัดเก็บ เอกสารกลาง ของหน่วยงานในสังกัดกระทรวง (Ministry of Foreign Affairs, Kingdom of Thailand, 2018)

การจัดเก็บเอกสารของหน่วยงานภาครัฐยังพบปัญหาในการปฏิบัติงานหลายรูปแบบ จากงานวิจัยการจัดเก็บเอกสารของกรมการกงสุล กระทรวงการต่างประเทศ พบอุปสรรคด้านการควบคุมเอกสารที่มีจำนวนมาก ปัญหาการโยกย้ายบุคลากร (Wayakum, 2005) เช่นเดียวกับสำนักงานธนารักษ์พื้นที่ขอนแก่นพบปัญหาด้านการจัดสรรบุคลากร ผู้ที่ประเมินเอกสารไม่มีความรู้ความเข้าใจนำไปสู่การทำงานที่ล่าช้า (Vongcharee & Kabmala, 2014) หรือกรณีศึกษา: สำนักหอสมุดแห่งชาติ กรมศิลปากร พบว่าปัจจัยที่ส่งผลให้หน่วยงานภาครัฐไม่สามารถส่งมอบเอกสารได้ เนื่องจากขาดการสนับสนุนจากหน่วยงาน ไม่มีกระบวนการที่เป็นมาตรฐานในการปฏิบัติงานจัดเก็บเอกสาร (Kootiem & Poolsatititwat, 2018) ซึ่งหน่วยงานภาครัฐก็พยายามปรับปรุงการจัดเก็บเอกสาร เช่น จัดทำคู่มือการจัดเก็บเอกสารของสำนักบริหารพื้นที่อนุรักษ์ที่ 12 เพื่อจัดเก็บเอกสารอย่างเป็นระบบหมวดหมู่และสามารถทำลายเอกสารได้อย่างถูกต้อง และคู่มือมาตรฐานการจัดเก็บเอกสารของกรมชลประทาน การจัดเก็บเอกสารของกองบรรณสารและห้องสมุด กระทรวงการต่างประเทศ ก็ได้พัฒนาปรับปรุงการปฏิบัติงานอยู่อย่างต่อเนื่อง เพื่อพัฒนาโครงสร้างหน่วยงานจัดสรรบุคลากร วางแผนระบบงานจัดเก็บเอกสารที่เหมาะสม ตอบสนองแผนยุทธศาสตร์ของกระทรวงการต่างประเทศ ในการเสริมสร้างสถานะเชิงยุทธศาสตร์และผลประโยชน์ของไทยในยุทธศาสตร์ด้านการพัฒนาขีดความสามารถขององค์กร

ดังนั้นเพื่อเป็นประโยชน์ต่อการเป็นศูนย์กลางการจัดเก็บเอกสารกลางของกองบรรณสารและห้องสมุด กระทรวงการต่างประเทศ จึงศึกษาสภาพการจัดเก็บเอกสารกลางของกองบรรณสารและห้องสมุด กระทรวงการต่างประเทศ เพื่อการวางนโยบายและแนวปฏิบัติในการปฏิบัติงานที่ดี ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเข้าใจระบบการเก็บเอกสารได้โดยรวดเร็ว ลดการทำงานที่ทำให้เกิดความล่าช้าไม่ชัดเจน ควบคุมและจัดเก็บเอกสารได้อย่างเหมาะสม

วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาสภาพการจัดเก็บเอกสารกลางของกองบรรณสารและห้องสมุด กระทรวงการต่างประเทศ

นิยามเชิงปฏิบัติการ

สภาพการจัดเก็บเอกสารกลาง หมายถึง ลักษณะการดำเนินงานของกองบรรณสารและห้องสมุดกระทรวงการต่างประเทศ ในสถานภาพปัจจุบัน ประกอบด้วย การบริหารงาน คือ อำนาจหน้าที่ ความรับผิดชอบ กฎ ระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ โครงสร้างการแบ่งงาน การจัดสรรบุคลากร

และขั้นตอนการดำเนินงาน คือ ประเภทของเอกสาร คู่มือการปฏิบัติงาน กระบวนการในการปฏิบัติงาน

เอกสารกลาง หมายถึง เอกสารของหน่วยงานในสังกัด กระทรวงการต่างประเทศ เป็นเอกสารที่อยู่ในระบบการจัดเก็บเอกสารกลาง ตามอำนาจหน้าที่ของกองบรรณสารและห้องสมุด คือเป็นศูนย์กลางในการจัดเก็บ การใช้ประโยชน์ และการวางระบบการจัดเก็บเอกสารกลางของหน่วยงานในสังกัดกระทรวง

มาตรฐานการจัดการเอกสาร หมายถึง มาตรฐานสากล ISO15489-1:2016 การจัดการเอกสาร (records management) _เพื่อใช้ในการจัดการเอกสารให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน มุ่งหวังที่จะควบคุมเอกสารให้มีประสิทธิภาพและเป็นระบบ เป็นหลักการและแนวคิดในการวางระบบการจัดการเอกสารขององค์กร ทั้งระหว่างการใช้งาน กึ่งใช้งาน พ้นการใช้งาน การจัดทำแผนหมวดหมู่จัดเก็บเอกสารและตารางกำหนดอายุการเก็บเอกสาร นำไปประยุกต์ใช้ในการบริหารงานจัดการเอกสารทั้งเอกสารกระดาษและเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ โดยมีแนวทางการจัดการเอกสาร 8 ขั้นตอน จากคู่มือของ DIRKS ซึ่งเป็นคู่มือให้คำแนะนำผู้ปฏิบัติงานด้านการจัดการเอกสารที่ใช้มาตรฐานมาตรฐานสากล ISO15489-1:2016 การจัดการเอกสาร (records management) ในการจัดการเอกสาร ได้แก่ ขั้นตอน A การสำรวจข้อมูลเบื้องต้นขององค์กร ขั้นตอน B การวิเคราะห์ภารกิจขององค์กร ขั้นตอน C การกำหนดความต้องการด้านการจัดการเอกสารขององค์กร ขั้นตอน D การประเมินระบบปัจจุบัน ขั้นตอน E การกำหนดกลยุทธ์การจัดการเอกสารขององค์กร ขั้นตอน F การออกแบบระบบการจัดการเอกสารขององค์กร ขั้นตอน G การดำเนินงานระบบการจัดการเอกสาร ขั้นตอน H ดำเนินการทบทวนระบบหลังจากใช้งานแล้ว

แนวทางการจัดการเอกสารหน่วยงานของรัฐ หมายถึง แนวทางการจัดการเอกสารของหน่วยงานภาครัฐที่สอดคล้องกับพระราชบัญญัติจดหมายเหตุแห่งชาติ พ.ศ. 2556 ซึ่งเป็นพระราชบัญญัติที่มีผลบังคับใช้กับหน่วยงานของรัฐ ซึ่งได้แก่ กระทรวง ทบวง กรม องค์กรตามรัฐธรรมนูญ อธิบายถึงลักษณะและแนวทางการจัดการเอกสาร ประกอบไปด้วย 5 ประเด็น ได้แก่ 1) จัดตั้งฝ่ายจัดการเอกสารขององค์กร 2) จัดทำแบบแผนการจัดหมวดหมู่เอกสาร 3) กำหนดเกณฑ์การประเมินคุณค่าเอกสาร 4) พัฒนาระบบงานสารบรรณ 5) สงวนรักษาเอกสาร

วิธีดำเนินการวิจัย

วิธีการวิจัยเป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรฝ่ายบรรณสาร กองบรรณสารและห้องสมุด กระทรวงการต่างประเทศ ปี พ.ศ. 2563 จำนวน 28 คน โดยเลือกประชากรแบบเจาะจง เนื่องจากเป็นผู้ที่มีความรู้ ประสบการณ์ด้านการจัดเก็บเอกสาร

เพื่อให้ได้รับข้อมูลได้อย่างเหมาะสมรวมทั้งผู้วิจัยมีประสบการณ์การทำงานและใกล้ชิดกับประชากรกลุ่มนี้

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบบันทึกข้อมูลและแบบสัมภาษณ์ แบบบันทึกข้อมูลเพื่อวิเคราะห์เนื้อหาจากเอกสารเกี่ยวกับการจัดเก็บเอกสารตามแนวทางการจัดการเอกสารของหน่วยงานภาครัฐที่สอดคล้องกับพระราชบัญญัติจดหมายเหตุแห่งชาติ พ.ศ. 2556 และมาตรฐานสากล ISO15489-1:2016 การจัดการเอกสาร (records management) และแบบสัมภาษณ์เกี่ยวกับสภาพการจัดเก็บเอกสารกลางของกองบรรณสารและห้องสมุด ด้านการบริหารงานและขั้นตอนการดำเนินงาน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การวิเคราะห์เชิงพรรณนา ประมวลและเรียงเรียงข้อมูลเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ตรงตามวัตถุประสงค์

สรุปผลการวิจัย

สภาพการจัดเก็บเอกสารกลางของกองบรรณสารและห้องสมุด กระทรวงการต่างประเทศพบว่าจำแนกเป็น 2 ด้าน คือ การบริหารงานและด้านขั้นตอนการดำเนินงาน ดังนี้

1. ด้านการบริหารงาน

การจัดเก็บเอกสารกลางของกองบรรณสารและห้องสมุด มีการจัดตั้งฝ่ายจัดการเอกสารขององค์กร ออกนโยบาย กำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบ และจัดสรรตำแหน่งบุคลากร การบริหารงานจัดเก็บเอกสาร โดยการสำรวจ วิเคราะห์ภารกิจขององค์กร เพื่อกำหนดนโยบาย กลยุทธ์ แนวปฏิบัติในการดำเนินงาน ดำเนินแนวทางการจัดการเอกสารหน่วยงานของรัฐที่สอดคล้องกับพระราชบัญญัติจดหมายเหตุแห่งชาติ พ.ศ. 2556 และการจัดเก็บเอกสารของหน่วยงานภาครัฐตามมาตรฐานสากล ISO15489-1:2016 การจัดการเอกสาร (records management) คือ กองบรรณสารและห้องสมุด เป็นหน่วยงานตามกฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการสำนักงานปลัดกระทรวง กระทรวงการต่างประเทศ พ.ศ. 2558 เพื่อเป็นศูนย์กลางในการจัดเก็บ การใช้ประโยชน์ และการวางระบบการจัดเก็บเอกสารกลางของหน่วยงานในสังกัดกระทรวง

กองบรรณสารและห้องสมุดเป็นหน่วยงานหนึ่งในสังกัดของสำนักงานปลัดกระทรวงการต่างประเทศโดยการแบ่งส่วนราชการออกเป็น 3 ฝ่าย โดยมีฝ่ายบรรณสารเป็นหน่วยงานที่มีภารกิจหลักในการจัดเก็บเอกสารตามภารกิจของกระทรวงการต่างประเทศ ดังนี้ รับมอบเอกสารจากหน่วยงานของกระทรวงการต่างประเทศ เพื่อนำมาจัดเก็บและใช้ประโยชน์ เป็นศูนย์จัดเก็บเอกสารกลาง ประเมินคุณค่าเอกสารเพื่อดูแลรักษาหรือกำจัดทำลาย ดูแลการจัดหมวดหมู่เอกสารและจัดทำดัชนีของเอกสารเพื่อให้บริการค้นคว้าข้อมูลและเป็นศูนย์บริการข้อมูลข่าวสาร ทำให้การจัดเก็บ

เอกสารขององค์กรเป็นไปอย่างเป็นระบบ หน่วยงานมีข้อมูลที่เข้าถึงได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว นอกจากนี้ยังบริหารงานจัดเก็บเอกสารโดยใช้ กฎ ระเบียบ ของหน่วยงานภาครัฐ ได้แก่ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 ฉบับแก้ไขพ.ศ. 2548 และพ.ศ. 2560 พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540 ระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. 2544 เพื่อการเก็บรักษา ยืม-คืน ส่งมอบและทำลายหนังสือราชการ ระเบียบกระทรวงการต่างประเทศว่าด้วยการคุ้มครองหนังสือราชการของกระทรวงการต่างประเทศ พ.ศ. 2527 ระเบียบกระทรวงการต่างประเทศว่าด้วยข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2543 และพระราชบัญญัติจดหมายเหตุแห่งชาติ พ.ศ. 2556 ซึ่งกำหนดให้หน่วยงานภาครัฐจัดทำระบบการเก็บเอกสาร รักษา ดำเนินการ และส่งมอบเอกสาร

การจัดแบ่งโครงสร้างการทำงาน ฝ่ายบรรณสารเป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบภารกิจการจัดเก็บเอกสาร จัดสรรบุคลากรเพื่อปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บเอกสารให้มีจำนวนเพียงพอ ซึ่งเป็นผู้ที่มีความรู้ด้านการจัดเก็บเอกสาร ประกอบด้วยข้าราชการและพนักงานจ้างเหมาบริการ แบ่งเป็น 2 ฝ่าย คือ 1) บุคลากรปฏิบัติงานประจำฝ่ายบรรณสาร ด้านถนนแจ้งวัฒนะ กรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นศูนย์หลัก ได้แก่ บรรณารักษ์ เจ้าพนักงานห้องสมุด พนักงานจัดระบบเอกสาร และ 2) พนักงานจัดระบบเอกสาร ปฏิบัติงานประจำหน่วยงานในสังกัดกระทรวงการต่างประเทศ ด้านถนนศรีอยุธยา กรุงเทพมหานคร ซึ่งจัดสรรตามความเหมาะสม เช่น กรมการกงสุล มีผู้ปฏิบัติงานประจำหน่วยงาน 4 คน เนื่องจากมีเอกสารที่หลากหลายและมีการึกิจมาก กรมยุโรป มีผู้ปฏิบัติงานประจำหน่วยงาน 1 คน เป็นต้น ผลการประเมินและการสำรวจความพึงพอใจ ปี พ.ศ. 2562 พบว่าการจัดสรรบุคลากรเพื่อปฏิบัติงานในแต่ละหน่วยงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อยได้รับคำชมเชย เจ้าหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบและทัศนคติที่ดีต่อการปฏิบัติงาน รวมทั้งข้อมูลจากการสัมภาษณ์พบว่าบุคลากรส่วนใหญ่เห็นว่าการปฏิบัติงานมีความเหมาะสม เพียงพอต่อการปฏิบัติงานอย่างเต็มเวลา

2. ด้านขั้นตอนการดำเนินงาน

ขั้นตอนการดำเนินงานมีการจัดทำแผนการจัดหมวดหมู่เอกสาร กำหนดเกณฑ์การประเมินคุณค่าเอกสาร พัฒนาระบบงานสารบรรณเพื่อการจัดเก็บเอกสาร รวมทั้งการจัดสรรทรัพยากรเพื่อจัดเก็บ สงวนรักษาเอกสาร การดำเนินงานระบบและติดตามผล ตรวจสอบ ประเมินระบบอย่างสม่ำเสมอ ดำเนินแนวทางการจัดการเอกสารหน่วยงานของรัฐที่สอดคล้องกับพระราชบัญญัติจดหมายเหตุแห่งชาติ พ.ศ. 2556 และการจัดเก็บเอกสารของหน่วยงานภาครัฐตามมาตรฐานสากล ISO15489-1:2016 การจัดการเอกสาร (records management) คือ ระบบงานจัดเก็บเอกสารกลาง ประกอบด้วย ประเภทของเอกสาร คู่มือการปฏิบัติงาน กระบวนการในการปฏิบัติงาน ดังนี้

2.1 ประเภทของเอกสาร คือ เอกสารที่จัดเก็บและให้บริการเป็นเอกสารราชการ 6 ประเภท ได้แก่ หนังสือภายนอก หนังสือภายใน หนังสือประทับตรา หนังสือสั่งการ หนังสือประชาสัมพันธ์ เอกสารนี้ผลิตขึ้นหรือรับไว้เพื่อดำเนินภารกิจของหน่วยงาน จากการสัมภาษณ์พบว่าลักษณะเนื้อหาของเอกสารสอดคล้องกับภารกิจงานของกระทรวงการต่างประเทศในด้านต่าง ๆ เช่น งานด้านพิธีการทูต งานด้านเศรษฐกิจ การเจรจากับประเทศต่าง ๆ การหาหรือสร้างความสัมพันธ์ งานบริหารทั่วไป เป็นต้น ดำเนินการวางระบบการจัดเก็บเอกสารเหล่านั้นด้วยการจัดทำแผนการจัดหมวดหมู่เอกสาร เริ่มจากการสำรวจ จัดทำหมวดหมู่เอกสารของกระทรวงฯ ในปี พ.ศ. 2537 โดยจ้างบริษัท Interactive ต่อมากองบรรณสารฯ ได้ดำเนินการเองโดยนำแนวคิดระบบการจัดเก็บเอกสารของกระทรวงการต่างประเทศ สหรัฐอเมริกา ค.ศ. 1965 มาผสมผสานและจัดกลุ่มเอกสารให้สอดคล้องตามภารกิจงานเป็น 9 กลุ่ม รวมทั้งจัดทำตารางกำหนดอายุการเก็บเอกสารของกระทรวงการต่างประเทศ สำหรับใช้คัดเลือกเอกสาร เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานสำรวจเอกสารเพื่อส่งมอบหรือทำลายทุกปี เพื่อควบคุมปริมาณเอกสารและสถานที่จัดเก็บเอกสารให้เหมาะสม และการใช้โปรแกรมระบบงานจัดเก็บเอกสาร (central filing system) เป็นเทคโนโลยีเพื่อช่วยในการปฏิบัติงานจัดเก็บเอกสาร เช่น บันทึกการการจัดเก็บเอกสาร ค้นหา ยืม-คืน ออกรายงาน สถานะของแฟ้มเมื่อมีการกำจัดแฟ้มหรือโอนย้ายไปยังหอจดหมายเหตุฯ เป็นต้น การจัดเก็บเอกสารในระบบ เรียงตามตัวเลขและปี พ.ศ. มีเครื่องมือช่วยสืบค้นในระดับ Advance search และเครื่องสแกนเอกสารเพื่อสงวนรักษาเอกสารในรูปแบบไฟล์ดิจิทัล ซึ่งดำเนินงานร่วมกับศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในการจัดสรรพื้นที่การจัดเก็บในระบบ

2.2 คู่มือการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย 1) คู่มือปฏิบัติงานสำหรับการจัดหมวดหมู่เอกสารของกระทรวงการต่างประเทศ ชื่อว่า “คู่มือบัญชีการแบ่งกลุ่มเรื่อง ลักษณะงาน และหัวเรื่องย่อย” มีหมวดหมู่ 9 กลุ่มงาน ได้แก่ การบริหาร การทูตและการกงสุล การเมืองและความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ การศึกษาและสังคม คมนาคม วิทยาศาสตร์ เศรษฐกิจ อุตสาหกรรมและการเกษตร แบ่งเป็น 99 ลักษณะงาน และ 999 หัวเรื่อง เป็นระบบจัดเก็บเอกสารในปัจจุบันและเผยแพร่เพื่อใช้ปฏิบัติงานให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน 2) คู่มือปฏิบัติงานสำหรับกำหนดอายุการเก็บเอกสารของกระทรวงการต่างประเทศ ชื่อว่า “ตารางกำหนดอายุการเก็บเอกสารของกระทรวงการต่างประเทศ” สำหรับจัดเก็บเอกสารและใช้พิจารณาคัดเลือกเอกสาร และ 3) งานสารบรรณ พัฒนาเทคโนโลยีสำหรับงานจัดเก็บเอกสาร คือ โปรแกรมระบบงานจัดเก็บเอกสาร (central filing system) เพื่อจัดเก็บเอกสารประเภทกระดาษและอิเล็กทรอนิกส์ และเครื่องสแกนเอกสารสำหรับรักษาเอกสารที่มีคุณค่าและต้องการจัดเก็บในระยะยาว

2.3 กระบวนการในการปฏิบัติงาน

จัดเก็บเอกสารตามระยะการใช้งาน 3 ช่วง ได้แก่ เอกสารระหว่างกระแสใช้งาน คือ จัดเก็บเอกสารที่ใช้ปฏิบัติงานอยู่เป็นประจำให้อยู่ในพื้นที่ทำงาน เอกสารกึ่งกระแสใช้งาน คือ จัดเก็บเอกสารในศูนย์เก็บเอกสารกลาง และเอกสารสิ้นกระแสการใช้งาน คือ การทำลายและส่งมอบเอกสารที่มีคุณค่า

การปฏิบัติงาน มีกระบวนการดังนี้

1) การจัดเก็บเอกสาร คือ เอกสารที่ผลิตหรือรับเข้า ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว จะนำมาจัดเก็บ โดยให้รหัสหมวดหมู่ กำหนดชื่อเรื่องประจำแฟ้ม และบันทึกรายการแฟ้มเอกสารนี้ด้วยโปรแกรมจัดเก็บเอกสาร (central filing system) ที่รองรับเอกสารกระดาษและเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ ทั้งการผลิตเอกสารด้วยกระบวนการในระบบหรือการสแกนเป็นไฟล์อิเล็กทรอนิกส์และนำเข้าระบบในภายหลัง ระบบงานแผนการแบ่งหมวดหมู่ที่เป็นมาตรฐานเดียวกันนี้ ทำให้การใช้แฟ้มเอกสารร่วมกันในระดับหน่วยงาน มีความสะดวกในการจัดเก็บ ค้นหา ยืมคืน ทำความเข้าใจง่ายแก่หน่วยงานและผู้ปฏิบัติงาน โดยเฉพาะกรณีมีการโยกย้ายบุคลากร ผลการประเมินและการสำรวจความพึงพอใจ ปี พ.ศ. 2562 พบว่าหน่วยงานมีความพึงพอใจในการให้บริการจัดระบบเอกสารให้รหัสหมวดหมู่มากที่สุด เนื่องจากทำให้ค้นหาเอกสารที่ต้องการได้ง่าย เป็นระบบหมวดหมู่ ค้นหาเอกสารได้สะดวก รวมทั้งจากการสัมภาษณ์พบว่าทำให้การจัดเก็บเอกสาร ค้นหา การยืม-คืน และกระบวนการอื่น ๆ เกิดความสะดวกในการทำงาน ทำให้เจ้าหน้าที่สามารถเข้าถึงเอกสารได้โดยง่าย เหมาะสมกับยุคปัจจุบันและทันสมัย โดยเฉพาะการทำงานรูปแบบการทำงานที่บ้าน (work from home) แม้จะพบอุปสรรคบ้างในกรณีที่เจ้าหน้าที่ไม่มีได้อุปกรณ์พร้อมทุก ๆ คน แต่ใช้วิธีการสลับกันทำงานและการประสานงานช่วยเหลือกัน

โดยกระบวนการนี้มีการจัดสรรเจ้าหน้าที่ประจำหน่วยงานเพื่อให้บริการจัดเก็บเอกสารแก่หน่วยงานและจัดสรรวัสดุและครุภัณฑ์ในการจัดเก็บเอกสารเพื่ออำนวยความสะดวกในการทำงาน ได้แก่ แฟ้มสำหรับเก็บเอกสารหน่วยงานส่วนใหญ่ใช้แฟ้มสันกว้างขนาดต่าง ๆ และกล่องเก็บเอกสาร โดยการจัดวางบนชั้นหรือตู้เก็บเอกสาร ซึ่งหน่วยงานเลือกใช้ที่เหมาะสมกับการใช้งานและประหยัดค่าใช้จ่าย วัสดุครุภัณฑ์ รวมทั้งพบว่าหน่วยงานมีความพึงพอใจมากที่สุดในการให้บริการทั่วไปด้านการจัดเก็บเอกสาร คือ เจ้าหน้าที่ประจำหน่วยงานคอยจัดเก็บเอกสารอย่างเต็มเวลาให้บริการงานที่มอบหมายด้วยความเต็มใจและสุภาพ ปฏิบัติงานด้วยความขยันขันแข็ง รวมทั้งการชี้แจงและให้คำแนะนำในการจัดเก็บเอกสารได้อย่างชัดเจน

2) การนำมาใช้งาน คือ การให้บริการค้นหา ยืมคืนเอกสารตามความต้องการ โดยมีขั้นตอนสำหรับการยืม-คืนแฟ้มเอกสาร ประกอบด้วย รหัส ชื่อเอกสาร สถานที่จัดเก็บ ผู้ยืม หน่วยงานและ

วันที่ ผลการประเมินและการสำรวจความพึงพอใจ ปี พ.ศ. 2562 พบว่าหน่วยงานต่าง ๆ มีความพึงพอใจปานกลางในด้านการสืบค้น และบริการยืม-คืนแฟ้มเอกสารกับศูนย์เก็บเอกสารกลางของกองบรรณสารฯ ถนนแจ้งวัฒนะ กรุงเทพมหานคร เนื่องจากศูนย์เป็นอาคารที่ตั้งแยกจากหน่วยงานหลัก เพราะต้องใช้พื้นที่มาก มีระยะเวลาการเดินทาง รับ-ส่งเอกสารทำให้บริการไม่สะดวกเท่าที่ควร

3) การดูแลรักษาเอกสาร คือ การจัดเก็บเอกสารที่มีคุณค่าด้วยการสแกนเก็บเข้าระบบคลังดิจิทัลเพื่อสงวนรักษาเอกสาร การจัดเก็บเอกสารที่ใช้งานเป็นประจำหรือจำเป็นต้องใช้งานในห้องเก็บเอกสารของหน่วยงาน และเอกสารที่ใช้งานน้อยมากหรือสิ้นสุดแล้วเก็บไว้ที่ศูนย์เก็บเอกสารกลาง เพื่อดูแลรักษาจนครบอายุการเก็บหรือการใช้งาน โดยจัดเก็บในวัสดุที่เหมาะสม เช่น แฟ้มเอกสาร กล่องเอกสาร ชั้นวางเอกสาร จัดเรียงตามระบบตัวเลข สะดวกต่อการจัดเก็บและการค้นหา ซึ่งสถานที่ให้บริการดูแลรักษาเอกสาร มี 2 ลักษณะ คือ 1) เอกสารที่อยู่ในระหว่างการปฏิบัติงาน จัดเก็บที่ห้องเก็บเอกสารของหน่วยงานและพื้นที่เก็บเอกสารของเจ้าหน้าที่ และ 2) ศูนย์เก็บเอกสารกลางของกองบรรณสารและห้องสมุด ถนนแจ้งวัฒนะ กรุงเทพมหานคร จัดเก็บเอกสารที่สิ้นสุดกระแสรการใช้งาน เป็นอาคารจัดเก็บเอกสาร 2 อาคาร มีพื้นที่เก็บเอกสารโดยใช้ชั้นเหล็กสำหรับเรียงกล่องเอกสาร รวมทั้งดูแลรักษาความปลอดภัย เช่น การควบคุมอุณหภูมิ ระบบป้องกันอัคคีภัย และการป้องกันตัวทำลาย เป็นต้น

4) การส่งมอบหรือทำลายเอกสาร คือ การนับอายุการเก็บเอกสารตามตารางกำหนดอายุการเก็บเอกสารฯ หลังจากเอกสารสิ้นกระแสรการใช้งาน กรณีส่งมอบเอกสารใช้เกณฑ์การพิจารณา ได้แก่ คุณค่าทางบริหาร กฎหมาย การเงิน การศึกษาค้นคว้าวิจัยหรือทางประวัติศาสตร์ และมีแนวปฏิบัติในการส่งมอบเอกสารให้แก่ศูนย์เก็บเอกสารกลาง ได้แก่ การบรรจุเอกสารลงกล่อง จัดทำหนังสือส่งมอบและบัญชีเอกสาร เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานดำเนินการเป็นประจำทุก ๆ ปี ทำให้หน่วยงานมีความพึงพอใจต่อการควบคุมเอกสารของหน่วยงานให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และกรณีทำลายเอกสาร จะเป็นเอกสารที่ผ่านการพิจารณาของคณะกรรมการทำลายหนังสือของกระทรวงการต่างประเทศ จากการสัมภาษณ์พบว่าหน่วยงานต่าง ๆ ให้ความร่วมมือในการส่งมอบหรือทำลายเอกสารเป็นประจำทุกปี ทำให้เอกสารของหน่วยงานมีความเป็นระเบียบเรียบร้อยช่วยให้ค้นหาเอกสารได้สะดวก รวมทั้งข้อมูลจากการสัมภาษณ์พบว่า การดูแลรักษาเอกสารโดยภาพรวมเป็นไปด้วยดี มีการจ้างหน่วยงานภายนอกเพื่อกำจัดปลวกอย่างสม่ำเสมอ การตรวจสอบอุปกรณ์การดูแลอัคคีภัย และการรักษาอุณหภูมิซึ่งมีข้อจำกัด คือ สามารถเปิดเครื่องปรับอากาศได้ในเฉพาะเวลาปฏิบัติงานราชการเท่านั้น

5) การประเมินผลการปฏิบัติงาน คือ การประเมินผลการจัดเก็บเอกสาร ได้แก่ ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของพนักงานจัดเก็บเอกสาร และผลการสำรวจความพึง

พอใจของบุคลากรของกระทรวงฯ ที่มีต่อการปฏิบัติงานของกองบรรณสารและห้องสมุด การปรับปรุงการทำงานโดยการประชุมบุคลากรผู้ปฏิบัติงานและเจ้าหน้าที่อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น เจ้าหน้าที่ของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เป็นต้น ข้อมูลจากการสัมภาษณ์พบว่า การดำเนินกิจกรรมเหล่านี้อย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ ทำให้บุคลากรได้รับทราบผลการปฏิบัติงาน เกิดการแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างผู้ปฏิบัติงานการอบรม สัมมนาช่วยเพิ่มประสบการณ์ใหม่ ๆ ช่วยส่งเสริมการทำงานเป็นทีมและการสื่อสารที่ดี ความคิดเห็นต่าง ๆ จากผลการประเมินช่วยส่งเสริมกำลังใจ และสนับสนุนการทำงาน

อภิปรายผล

ผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลและนำมาอภิปรายในประเด็นดังต่อไปนี้

1. ด้านการบริหารงาน

การบริหารงานโดยการจัดตั้งหน่วยงานผู้รับผิดชอบ คือ ฝ่ายบรรณสาร กองบรรณสารและห้องสมุด มอบหมายอำนาจหน้าที่ จัดสรรบุคลากรให้เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน และวางระบบการจัดเก็บเอกสารเพื่อสนับสนุนการทำงาน โดยใช้ กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ของหน่วยงานภาครัฐ ในกระบวนการบริหารงานเพื่อให้มีความถูกต้องตามกฎหมาย ระเบียบ มีความโปร่งใส เชื่อถือได้ เช่น พระราชบัญญัติจัดหมายเหตุแห่งชาติ พ.ศ. 2556 ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และฉบับแก้ไข เป็นต้น การบริหารงานนี้สอดคล้องกับการบริหารงานเอกสารราชการที่มีประสิทธิภาพของ สุวรรณ ชัยจินดา (Chaijindasut, 1991) ซึ่งกล่าวว่า การบริหารงานเอกสารราชการที่มีประสิทธิภาพต้องมีหน่วยงานรับผิดชอบและระบบการจัดเก็บเอกสารที่ดี รวมทั้ง วิศปดัย ชัยช่วย (Chaichuay, 2016) ที่พบว่าแนวทางการจัดการเอกสารของหน่วยงานภาครัฐที่สอดคล้องกับพระราชบัญญัติจัดหมายเหตุแห่งชาติ พ.ศ. 2556 ประกอบด้วย การจัดตั้งฝ่ายจัดการเอกสารขององค์กร จัดสรรบุคลากร และการมอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบ

การบริหารงานของศูนย์จัดเก็บเอกสารกลางฯ ให้มีความสำคัญกับการจัดสรรบุคลากรให้เพียงพอต่อการบริการ โดยการจัดสรรเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการจัดเก็บเอกสาร มีจิตบริการที่ดี มีความรับผิดชอบต่องาน และสามารถปฏิบัติงานได้เต็มเวลา รวมทั้งการจัดสรรเจ้าหน้าที่ให้เหมาะสมกับการจัดเก็บเอกสารของแต่ละหน่วยงานในสังกัดกระทรวง เช่น กรมการกงสุล มีผู้ปฏิบัติงานประจำหน่วยงาน 4 คน เนื่องจากมีเอกสารที่หลากหลายและมีภารกิจมาก เป็นแนวทางที่สอดคล้องกับงานวิจัยของสุชาดา สุรางค์กุล และลำปาง แม่นมัตย์ (Surangkul & Manmart, 2014) ซึ่งพบว่า แนวทางการจัดการเอกสารจดหมายเหตุ ในสถาบันอุดมศึกษา: กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยขอนแก่นนั้นควรจัดตั้งให้มีหน่วยงานที่รับผิดชอบการจัดเก็บเอกสารเพื่อทำให้ผู้ใช้

เข้าถึงเอกสาร ได้อย่างมีประสิทธิภาพ นำไปสู่การการจัดสรรบุคลากรเพื่อให้สามารถบริหารจัดการเก็บเอกสารได้เพียงพอต่อความต้องการของหน่วยงานในกระทรวง ช่วยลดปัญหาการทำงานที่ล่าช้า มีผู้ปฏิบัติงานที่มีความรู้ความเข้าใจ ทำให้การจัดเก็บเอกสารดำเนินไปอย่างคล่องตัว และงานวิจัยของ ผาณิต วงศ์ขารี และมาลี กาปมาลา (Vongcharee & Kabmala, 2014) เรื่อง สภาพและปัญหาการจัดการเอกสารของสำนักงานธรรมาภิบาลพื้นที่ขอนแก่น พบว่าปัญหาด้านการจัดสรรบุคลากรเป็นปัญหาหลักของหน่วยงาน คือ ไม่มีการแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ที่ดำเนินการในการบริหารจัดการเอกสารโดยตรงนำไปสู่การทำงานที่ล่าช้าและเกิดปัญหาอุปสรรคในการจัดเก็บเอกสารได้ ดังนั้นการจัดสรรบุคลากรจึงเป็นส่วนสำคัญในการบริหารงานจัดเก็บเอกสารขององค์กรและการปฏิบัติงานให้สำเร็จคล่อง รวมทั้งการจัดทำคู่มือเพื่อใช้ในการปฏิบัติงานให้แก่บุคลากรเพื่อการจัดเก็บเอกสารที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน เช่นเดียวกับ สำนักงานบริหารพื้นที่อนุรักษ์ที่ 12 (นครสวรรค์) (Protected Area Regional Office 12 (Nakhon Sawan), 2014) จัดทำคู่มือการจัดเก็บเอกสาร เพื่อช่วยให้บุคลากรสามารถจัดเก็บเอกสารอย่างเป็นระบบหมวดหมู่และสามารถทำลายเอกสารได้ถูกต้อง เป็นการส่งเสริมเอาใจใส่ดูแลเอกสารของหน่วยงานได้เป็นอย่างดี

2. ด้านขั้นตอนการดำเนินงาน

การวางระบบการจัดเก็บเอกสารกลางที่สอดคล้องกับประเภทเอกสารขององค์กร คือ เอกสารราชการทั้ง 6 ประเภท ที่มีเนื้อหาสอดคล้องตามภารกิจขององค์กร และนำไปจัดทำแผนการจัดหมวดหมู่เอกสารของหน่วยงาน ทั้งหมด 9 กลุ่มงาน ได้แก่ กลุ่มการบริหาร กลุ่มการทูตและการกงสุล กลุ่มการเมืองและความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ กลุ่มการศึกษาและสังคม กลุ่มคมนาคม กลุ่มวิทยาศาสตร์ กลุ่มเศรษฐกิจ กลุ่มอุตสาหกรรม กลุ่มการเกษตร และการประเมินคุณค่าเอกสาร จัดทำเป็นตารางกำหนดอายุการเก็บเอกสาร ระบบการจัดเก็บเอกสารนี้จึงสามารถจัดเก็บและทำลายเอกสารได้อย่างเหมาะสมตามภารกิจที่เกิดขึ้น เช่นเดียวกับ ชุตติกาญจน์ เลิศวัลย์รัตน์ (Lerdwalayaratana, 2014) ซึ่งพบว่าระบบการจัดการเอกสารราชการของสำนักงานเลขาธิการนั้นเป็นเอกสารตามภารกิจงาน และมีการจัดระบบหมวดหมู่เอกสารให้สอดคล้องกับภารกิจงานนั้น ๆ และภาวนา สุพัฒน์กุล (Supattanakul, 2007) เรื่อง ระบบการจัดการเอกสารราชการของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช กล่าวว่า เอกสารของทุกหน่วยงานเป็นเอกสารที่เกิดจากการดำเนินงานตามภารกิจซึ่งเป็นส่วนสำคัญในการสร้างระบบงานจัดเก็บเอกสาร หมวดหมู่เอกสาร และตารางกำหนดอายุการเก็บเอกสารที่เหมาะสมกับหน่วยงาน

กระบวนการในการปฏิบัติงานนี้บุคลากรใช้คู่มือสำหรับการปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน และการใช้เทคโนโลยีพัฒนาระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่สามารถจัดเก็บเอกสารได้ทั้งเอกสารกระดาษและอิเล็กทรอนิกส์ ทำให้ผู้ปฏิบัติงานจัดเก็บเอกสารได้อย่าง สะดวก รวดเร็ว

ทันต่อความต้องการของผู้ใช้ สามารถจัดเก็บเอกสารได้ทุกกระยะของการใช้งาน คือ เอกสารระหว่าง กระแสใช้งาน คือ จัดเก็บเอกสารที่ใช้ปฏิบัติงานอยู่เป็นประจำให้อยู่ในพื้นที่ทำงาน เอกสารถึง กระแสใช้งาน คือ จัดเก็บเอกสารในศูนย์เก็บเอกสารกลาง และเอกสารสิ้นกระแสการใช้งาน คือ การทำลายและส่งมอบเอกสารที่มีคุณค่า ซึ่งงานวิจัยของ เกศนิรินธ์ บุญศรีชื่นสกุล (Boonsrichuensakul, 2011) เรื่อง การจัดการเอกสารราชการ: กรณีศึกษาสำนักงานโยธาธิการและผังเมืองจังหวัดเขตภาคเหนือตอนบน ก็พบว่า การใช้เทคโนโลยีเพื่อจัดการเอกสารหรือระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์นั้น ช่วยให้การดำเนินงานสะดวก รวดเร็ว และองค์การระหว่างประเทศว่าด้วยการมาตรฐาน (ISO) ว่าด้วยมาตรฐานสากล ISO15489-1:2016 การจัดการเอกสาร (records management) ก็ได้สนับสนุนให้หน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนทั่วโลก ใช้เทคโนโลยีในการบริหารงานจัดการเอกสารทั้งเอกสารกระดาษและเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (ISO, 2016)

กระบวนการดำเนินงานของศูนย์จัดเก็บเอกสารกลางฯนี้ ยังมีการอบรมให้ความรู้ความเข้าใจแก่บุคลากรทุกคนก่อนการทำงาน การเสริมทักษะความรู้ การประชุมเพื่อทบทวนและปรับปรุงการทำงานร่วมกัน รวมทั้งการประเมินผลอย่างสม่ำเสมอ กระบวนการปฏิบัติงานเหล่านี้ อาศัยความร่วมมือของบุคลากรและหน่วยงานเจ้าของเอกสารในการปฏิบัติงานให้สำเร็จลุล่วง ซึ่งต้องอาศัยความรู้ ความเข้าใจ ของบุคลากรในการปฏิบัติงาน การสนับสนุนส่งเสริมจากหน่วยงาน ทำให้กระบวนการปฏิบัติงานประสบผลสำเร็จและลดปัญหาต่าง ๆ ได้ สอดคล้องกับ สิริภพ คู่เทียม และวราภรณ์ พูลสดีดิวัฒน์ (Kootiem & Poolsatitiwat, 2018) จากการศึกษาวิเคราะห์การบังคับใช้พระราชบัญญัติจัดตั้งกรมการคลัง พ.ศ. 2556 ในส่วนการส่งมอบเอกสาร กรณีศึกษา: สำนักหอสมุดแห่งชาติ กรมศิลปากร พบว่าปัจจัยที่ส่งผลให้หน่วยงานภาครัฐไม่สามารถส่งมอบเอกสารได้ เนื่องจากขาดการส่งเสริมสนับสนุนจากหน่วยงาน การขาดความรู้ความเข้าใจของบุคลากร และไม่มีกระบวนการที่เป็นมาตรฐานในการปฏิบัติงานจัดเก็บเอกสาร รวมทั้งยังต้องมีพื้นที่สำหรับการปฏิบัติงานจัดเก็บเอกสารที่เหมาะสม เช่น พื้นที่จัดเก็บเอกสารที่เพียงพอ การจัดสรรวัสดุและครุภัณฑ์ การดูแลรักษาความปลอดภัยแก่เอกสาร เพื่อสะดวกต่อการจัดเก็บ ค้นหา และรักษาเอกสารให้อยู่ในสภาพดีไม่ชำรุดเสียหาย จากงานวิจัยของ ฉันทรัฐสุดา ชัยโหม (Chaichom, 2013) การจัดการเอกสารนักศึกษาของสถานศึกษาระดับอาชีวศึกษาในจังหวัดขอนแก่น พบว่าหน่วยงานต้องมีการจัดสรรพื้นที่ให้บริการเก็บเอกสาร ทั้งตู้เก็บเอกสารและวัสดุ ครุภัณฑ์สำหรับจัดเก็บเอกสารหลายชนิด

สรุป

สภาพการจัดเก็บเอกสารกลางของกองบรรณสารและห้องสมุด กระทรวงการต่างประเทศมีแนวทางการจัดการเอกสารของหน่วยงานภาครัฐที่สอดคล้องกับพระราชบัญญัติจดหมายเหตุแห่งชาติ พ.ศ. 2556 และมาตรฐานสากล ISO15489-1:2016 การจัดการเอกสาร (records management) คือ การบริหารงานและขั้นตอนการดำเนินงาน ได้แก่ การบริหารงานด้วยการจัดตั้งหน่วยงานเพื่อรับผิดชอบการจัดเก็บเอกสาร มอบหมายหน้าที่และจัดสรรบุคลากร ระบบงานจัดเก็บเอกสารมีการสำรวจเอกสารและวิเคราะห์ภารกิจนำไปสู่แผนการจัดหมวดหมู่เอกสาร เกณฑ์การประเมินคุณค่าเอกสาร พัฒนาระบบงานสารบรรณ และสงวนรักษาเอกสารด้วยวัสดุ อุปกรณ์เทคโนโลยีที่เหมาะสม รวมทั้งประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพอยู่เสมอ นอกจากนี้ยังพบว่าบุคลากรเป็นส่วนสำคัญในการจัดเก็บเอกสาร สามารถนำไปเป็นแนวทางการจัดเก็บเอกสาร ลดการทำงานที่ทำให้เกิดความล่าช้าไม่ชัดเจน ควบคุมและจัดเก็บเอกสารได้อย่างเหมาะสม

References

- Boonsrichuensakul, K. (2011). **Government Records Management: A Case of Public Works and Town & Country Planning Office at Upper North Provinces.** (Master's Thesis, Sukhothai Thammathirat Open University, Thailand). [In Thai]
- Chaichom, C. (2013). **The mangement of student records of vocational education schools at Khon Kaen province.** (Master's thesis, Silpakorn University, Thailand). [In Thai]
- Chaichuay, W. (2016). The Guidelines for Records Management of Public Sector According to The National Archives Act B.E. 2556. **Journal of Information Science**, 34(2). 114-129. [In Thai]
- Chaijindasut, S. (1991). **Records management in the ministry of foreign affairs.** (Master's thesis, Chulalongkorn University, Thailand). [In Thai]
- ISO. (2016). **ISO15489-1:2016 Information and documentation – Records management.** Retrieved January 20, 2020, from <http://www.iso.org/standard/62542.html>
- Kootiem, S. & Poolsatitawat, W. (2018). **Enforcement of National Archives Act B.E. 2556 regarding Records Transfer A Case Study on Analysis of The National Library of Thailand, Department of Fine Arts.** (Master's thesis, Silpakorn University, Thailand). [In Thai]

Lerdwalayaratana, J. (2014). The records management systems of the office of his majesty's principle private secretary. **The Journal of Veridian E-Journal Silpakorn University**, 7(3), 259-271. [In Thai]

Ministry of Foreign Affairs, Kingdom of Thailand. (2018). **Archives and Library Division**. Retrieved January 20, 2020, from http://www.mfa.go.th/arc_lib. [In Thai]

NSW State Archives and Records Authority. (2018). **Strategies for Documenting Government Business:the DIRKS Manual**. Retrieved January 20, 2020, from https://www.records.nsw.gov.au/sites/default/files/Recordkeeping/DIRKS_Manual.pdf

Office of the Official Information Commission. (2000). **Record System of Foreign Affairs**. Retrieved January 20, 2020, from <http://www.oic.go.th> [In Thai]

Protected Area Regional Office 12 (Nakhon Sawan). (2014). **Work Manual**. Retrieved January 18, 2020, from <http://portal.dnp.go.th/Content/NakhonSawan?contentId=1378>

Supattanakul, P. (2007). **Records management system of Sukhothai Thammathirat Open University**. (Master's thesis, Silpakorn University, Thailand). [In Thai]

Surangkul, S. & Manmart, L. (2014). Guidelines for Archives Management in Higher Educational Institutes: A Case Study of Khon Kaen University. **The Journal Of KKU Research**. 10(3). 145-256. [In Thai]

Vongcharee, P. & Kabmala, M. (2014). Record Management of the Regional Treasury Office, Khon Kaen. **The Journal of KKU Research**. 2(2), 24-34. [In Thai]

Wayakum, P. (2005). **Records retention : a case of the department of consular affairs, ministry of foreign affairs**. (Master's thesis, Silpakorn University, Thailand). [In Thai]