

บทที่ 7 การบริหารงานเอกสาร

กระบวนการบริหารงานเอกสาร

1) การผลิต คือ การจัดทำเอกสารเพื่อใช้ในการดำเนินงาน เริ่มจากร่างเอกสารที่ต้องการติดต่อสื่อสารให้ชัดเจนเข้าใจง่าย สะอาด สวยงาม ถูกต้องตามรูปแบบและสำนวนสุภาพ

2) การนำไปใช้ คือ การนำเอกสารไปเสนอแก่ฝ่ายที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการตามต้องการ ทำให้เกิดเอกสาร 2 ประเภท คือ

- เอกสารอยู่ระหว่างการปฏิบัติงาน: อยู่ระหว่างขั้นตอนการดำเนินงาน จะจัดเก็บอยู่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

- เอกสารที่ปฏิบัติเสร็จสิ้นแล้ว: ทำการดำเนินการเสร็จแล้ว นำไปยังสถานที่จัดเก็บส่วนใหญ่เก็บไว้ 1 ปี

3) การเก็บรักษา หมายถึง เอกสารที่ดำเนินการเสร็จสิ้นแล้วไปจำแนกตามลักษณะของการจัดเก็บ เช่น เก็บตามชื่อบุคคล ตามสถานที่ แล้วนำไปเก็บในแฟ้มหรือตู้ แบบดั้งเดิม ส่วนสถานที่จัดเก็บจะต้องมีความปลอดภัย

ขั้นตอนการจัดเก็บเอกสาร

1. การนำเอกสารที่ใช้แล้วไปเก็บ โดยมีระดับการจัดเก็บเอกสารในสำนักงาน 3 ระดับดังนี้

- เอกสารอยู่ระหว่างการปฏิบัติงาน: ไม่สามารถจัดเก็บได้จนกว่าจะดำเนินการเสร็จสิ้น
- เอกสารที่ปฏิบัติเสร็จสิ้นแล้ว: เมื่อผ่านกระบวนการเสร็จสิ้นแล้ว ผู้มีหน้าที่จัดเก็บเอกสารจะต้องนำไปเก็บตามขั้นตอน

- เอกสารที่ควรทำลาย: เอกสารที่เก็บมานาน เก่าเกินกว่าที่จะใช้ประโยชน์

2. การจัดทำดัชนี: การจำแนกเอกสารออกตามวิธีการจัดเก็บ เช่น ตามลูกคำ ตามชื่อเรื่อง

3. การจัดทำรหัส: ทำข้อสังเกตลงบนเอกสาร เช่น เขียนหมายเลขลงบนเอกสาร

4. การอ้างอิง: จัดทำรายการอ้างอิงหรือจัดทำทะเบียนคู่มือ เพื่อให้ทราบว่าหมายเลขนั้นคือเอกสารใด

5. การจัดเรียงลำดับเอกสาร: แยกเอกสารออกเป็นหมวดหมู่เพื่อเตรียมนำไปจัดเก็บ

6. การเก็บรักษา: นำเอกสารเข้าไปเก็บในสถานที่ที่เตรียมไว้เอกสารปัจจุบันอยู่ด้านบน

7. การนำเอกสารออกมาใช้: การนำเอกสารที่ได้จัดเก็บไว้ออกมาใช้ ผู้นำเอกสารออกไปจากตู้จะต้องถูกบันทึกลงในรายการยืมเอกสารและนำแฟ้มยืมไปใส่แทนเอกสารที่ยืมไป

วิธีการจำแนกเอกสารเพื่อจัดเก็บ

(1) จัดเก็บตามตัวอักษร คือ เรียงตามชื่อบุคคล ชื่อบริษัท ชื่อหน่วยงานราชการ นิยมใช้กันอย่างแพร่หลายนำไปใช้ง่ายเพียงแค่ผู้จัดเก็บรู้จักตัวอักษรและเรียงลำดับตัวอักษรและเป็นพื้นฐานของการจัดเก็บเอกสารวิธีอื่นๆ

- ข้อดี - สะดวกในการเรียงลำดับตามชื่อ
- เรียงเอกสารในแฟ้มได้ โดยไม่ต้องทำบัตรดัชนี
- เข้าใจง่ายแฟ้มเรียงกันได้อย่างต่อเนื่อง
- ข้อเสีย - หากเอกสารมีมากจะทำให้ค้นหาได้ยาก
- หากมีชื่อซ้ำกันมากจะต้องเสียเวลาในการค้นหา
- หากเก็บเอกสารผิดจะทำให้หาไม่พบ

(2) จัดเก็บเอกสารตามตัวเลข คือ เอกสารต่างๆ จะถูกจัดให้เป็นระบบตัวเลข อาจเรียงตามลำดับหรือตามวันที่ การจัดเก็บวิธีนี้จะต้องกำหนดให้มีบัตรช่วยในการค้นหาเอกสารง่ายขึ้น

- ข้อดี - จัดเก็บเอกสารได้แม่นยำ มีบัตรดัชนียืนยันความถูกต้อง
- หมายเลขประจำแฟ้มใช้เพื่อการอ้างอิงได้
- ขยายปริมาณการเก็บได้
- ข้อเสีย - ยุ่งยากต้องกำหนดตัวเลขก่อนทุกครั้ง
- การกำหนดตัวเลขอาจเกิดข้อผิดพลาด
- ต้องทำบัตรดัชนีก่อนทุกครั้ง

(3) จัดเก็บตามภูมิศาสตร์ คือ ใช้การจัดเก็บโดยวิธีเรียงตามภูมิศาสตร์หรือที่ตั้ง ใช้เมื่อสำนักงานมีหลายสาขาหรือมีลูกค้ากระจายตามต่างจังหวัดนิยมใช้ในแผนกขาย

- ข้อดี - เหมาะกับหน่วยงานที่ต้องมีการติดต่อกระจายไปตามสถานที่ต่างๆ
- ง่ายแก่การค้นหา เพราะทราบสถานที่แน่นอน
- ไม่ต้องทำบัตรดัชนี
- เปรียบเทียบปริมาณการติดต่อแต่ละสถานที่ได้
- ข้อเสีย - เกิดความผิดพลาดได้ง่ายหากผิดสถานที่
- หากมีการเปลี่ยนแปลงสถานที่ต้องแก้ไขให้เป็นปัจจุบัน

(4) จัดเก็บตามหัวข้อเรื่อง คือ หัวเรื่องของเอกสารเป็นสิ่งสำคัญที่จะต้องพิจารณา เอกสารจะถูกจัดเก็บไว้ตามตัวอักษร โดยใช้หัวข้อเรื่องเป็นหลัก ปัญหาของการจัดเก็บคือการวิเคราะห์เอกสารว่าเป็นประเภทหัวข้อเรื่องใด เกี่ยวกับอะไร ต้องมีดัชนีจัดเก็บไว้ในตัวแฟ้มเฉพาะ มีคนจัดเก็บหลายคนอาจตีความไม่เหมือนกัน เกิดปัญหาเอกสารปะปนกัน

- ข้อดี - สะดวกในการค้นหาตามเรื่องที่ต้องการ
- ขยายปริมาณได้ไม่จำกัด
- รวมเรื่องเดียวกันไว้ด้วยกัน
- เหมาะกับงานที่มีเรื่องในการติดต่อตามหน้าที่เฉพาะเพื่อไม่ให้เอกสารกระจัดกระจายไป
- ข้อเสีย - สิ้นเปลืองสถานที่จัดเก็บมากเพราะมีหลายเรื่อง

- เรื่องบางเรื่องไม่สามารถรวมกันได้
- ต้องทำบัตรตรวจขึ้นเพื่อทราบว่าเอกสารเก็บด้วยเรื่องอะไร
- อาจต้องทำบัตรอ้างอิงเพื่อทราบว่าหัวข้อเรื่องนี้เกี่ยวกับเรื่องใดอีก

4) การค้นหาและนำไปใช้อ้างอิง หมายถึง การค้นหาเอกสารที่จัดเก็บรักษาเอาไว้ออกมาใช้อ้างอิง โดยการค้นหาเอกสารที่ดีจะต้องสามารถดูได้จากทะเบียนหรือบัตรเก็บสะดวกและง่ายในการค้นหา

5) การทำลาย หมายถึง นำเอกสารที่จัดเก็บรักษาไว้มาจำแนกระยะเวลาการจัดเก็บ ดูความสำคัญของเอกสารนั้นว่าควรจัดเก็บต่อไปหรือไม่ หากไม่มีคุณค่าควรทำลายทิ้งแต่ต้องได้รับความเห็นชอบจากผู้มีอำนาจในการทำลาย

การยืมเอกสาร หมายถึง การนำเอกสารที่จัดเก็บออกไปใช้ต้องมีการบันทึกทุกครั้งเพื่อป้องกันเอกสารหาย ทำเป็นระบบดังนี้

- จัดทำรายการบันทึกยืมเอกสาร
- เอกสารการยืมจะเก็บไว้เป็นหลักฐานที่หน่วยเก็บและผู้ยืมเพื่อทราบ
- ฝ่ายจัดเก็บเอกสารต้องจัดทำแฟ้มยืมหรือบัตรยืมไว้แทนที่เอกสารที่ยืม ทำแถบสีแดงมุมบนขวาให้สูงกว่าปกติ เพื่อให้สังเกตได้ง่าย

การค้นหาเอกสารเมื่อต้องการใช้งาน

การค้นหาเอกสารที่ดี ต้องพบให้เร็วที่สุด และต้องบันทึกการยืมทุกครั้ง

- พบในเวลา 1- 3 นาที ถือว่าดี
- พบในเวลา 4 - 10 นาที ถือว่าไม่ดี

การทำลายเอกสาร

ขั้นตอนในการทำลายเอกสาร

1. ขออนุมัติทำลายจากผู้บริหารและผู้ที่เกี่ยวข้องเห็นชอบ
2. ตั้งคณะกรรมการพิจารณาตรวจสอบเอกสารที่จะทำลาย เพื่อป้องกันการทำลายเอกสารสำคัญ
3. ดำเนินการทำลายเอกสาร ระวังกข้อมูลที่เป็นความลับรั่วไหล

มาตรฐานการจัดเก็บเอกสาร

- การจำแนกเอกสารตามกลุ่ม
- ควรเขียนป้ายไว้ที่ทุกหน้าลิ้นชัก
- เก็บหมวดเอกสารที่ต้องใช้บ่อยๆ ไว้ในลิ้นชักที่ 1 หรือ 2
- การทำดัชนีค้นหมวดแฟ้มในลิ้นชัก

- ไม่ควรเก็บเอกสารมากกว่า 1 เรื่องใน 1 แฟ้ม
- เว้นที่หลังลิ้นชักไว้ 5 นิ้ว เพื่อสะดวกในการจัดเก็บและค้นหา
- ควรมีเจ้าหน้าที่รับผิดชอบในการจัดเก็บ
- หากมีการยืมแฟ้มเอกสารไปต้องใส่ “แฟ้มยืม” แทนที่
- เสร็จงานแล้วต้องคืนแฟ้มเอกสารทันที
- เอกสารที่ต้องเก็บไว้นานกว่า 1 ปี ให้เก็บไว้ในห้องเก็บเอกสารเก่า
- ย้ายเอกสารไปที่ห้องเก็บเอกสารเก่าอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง
- ใช้เครื่องมืออุปกรณ์การเก็บเอกสารที่มีมาตรฐานเดียวกัน

วัสดุอุปกรณ์ช่วยในการจัดเก็บเอกสาร

1. บัตรนำ: ช่วยในการค้นหาเอกสารได้รวดเร็ว เพราะบัตรนำจะแบ่งลิ้นชักออกเป็นส่วนใหญ่ๆ คือ บัตรนำหลัก, บัตรนำรองและบัตรนำพิเศษ

2. แฟ้มเอกสาร: มีหลายชนิด ต้องใช้ให้เหมาะสมกับปริมาณ ขนาด ชนิด และความถี่ของการนำเอกสารมาใช้ วางได้ 2 แบบแนวตั้งและแนวนอน ส่วนใหญ่จะแนวนอน

- แฟ้มปกอ่อนแบบเจาะรูหรือมีตัวหนีบ
- แฟ้มปกแข็งแบบเจาะรูหรือมีตัวหนีบ
- แฟ้มแขวน
- แฟ้มปกแข็งสันกว้าง

3. บัตรเก็บ: เปรียบเสมือนตู้บรรณในห้องสมุด ช่วยให้ทราบว่าเอกสารนั้นจัดเก็บอยู่ตู้ใด เหมาะกับองค์กรที่มีเอกสารจำนวนมาก แบ่งเป็น 3 ประเภท

- ประเภทกล่อง
- ประเภทหมอน
- ประเภทที่มองเห็นบรรณได้

ข้อคำนึงถึงการจัดเก็บเอกสารที่ดี

- รองรับการขยายตัวในอนาคต
- มีความรู้เรื่องการจัดเก็บเอกสารเป็นอย่างดี
- จัดเก็บเอกสารที่เหมาะสมกับประเภทและชนิดของเอกสาร
- ค้นหาเอกสารได้ง่าย
- เป็นระบบที่ง่ายแก่การเข้าใจ
- ควรใช้กระดาษสีหรือปากกาสีช่วยในการจัดเก็บ