การพัฒนาแนวปฏิบัติที่ดีในการเป็นศูนย์กลางการจัดเก็บเอกสารกลางของกองบรรณสารและห้องสมุด กระทรวงการต่างประเทศ

The Development of Best Practices in Central Filing for Archives and Library Division, Ministry of Foreign Affairs

ทรรศนพร ระหงษ์ (Thadsanaporn Rahong)[1] น้ำทิพย์ วิภาวิน (Namtip Wipawin) [2]
จิรบดี เตชะเสน (Chirabodee Tejasen) [3] ฐิติมา ธรรมบำรุง (Titima Thumbumrung) [4]

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาสภาพศูนย์กลางการจัดเก็บเอกสารกลาง 2) พัฒนาแนวปฏิบัติที่ดีในการเป็นศูนย์กลางการจัดเก็บเอกสารกลางของกองบรรณสารและห้องสมุด กระทรวงการต่างประเทศ การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ประชากร คือ บุคลากรฝ่ายบรรณสาร กองบรรณสารและห้องสมุด ปี พ.ศ. 2563 จำนวน 28 คน เครื่องมือ คือ แบบบันทึกข้อมูลและแบบสัมภาษณ์ วิเคราะห์ข้อมูลจากเอกสารและเนื้อหาเชิงอุปนัย ผลการวิจัย พบว่า 1) สภาพศูนย์กลางการจัดเก็บเอกสารกลางของกองบรรณสารและห้องสมุด มีการบริหารงานและขั้นตอนการดำเนินงานตามแนวทางการจัดการเอกสารของหน่วยงานภาครัฐที่สอดคล้องกับพระราชบัญญัติจดหมายเหตุแห่งชาติ พ.ศ. 2556 และมาตรฐานสากล ISO 15489 ได้แก่ การจัดตั้งหน่วยงาน มอบหมายหน้าที่ จัดสรรบุคลากร สำรวจเอกสาร วิเคราะห์ภารกิจนำไปสู่แผนการจัดหมวดหมู่เอกสาร การประเมินคุณค่า พัฒนาระบบงานสารบรรณ สงวนรักษาเอกสาร การใช้เทคโนโลยี ปรับปรุงการทำงาน รวมทั้งพบว่าบุคลากรเป็นส่วนสำคัญในการจัดเก็บเอกสาร และ 2) แนวปฏิบัติที่ดีในการเป็นศูนย์กลางการจัดเก็บเอกสารกลางของกองบรรณสารและห้องสมุด ได้แก่ การจัดตั้งหน่วยงานและจัดสรรบุคลากร การจัดทำแผนการจัดหมวดหมู่เอกสารและกำหนดเกณฑ์การประเมินคุณค่าเอกสาร การออกแบบระบบสำหรับการดำเนินงาน การดำเนินงานและการประเมินระบบ

คำสำคัญ แนวปฏิบัติที่ดี การจัดเก็บเอกสารกลาง กองบรรณสารและห้องสมุด

[1] นักศึกษา แขนงวิชาสารสนเทศศาสตร์ สาขาวิชาศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช thadsanaporn03@gmail.com
[2] รองศาสตราจารย์ ดร. ประจำแขนงวิชาสารสนเทศศาสตร์ สาขาวิชาศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช namtip.wip@stou.ac.th
[3] อาจารย์ ดร. ประจำแขนงวิชาสารสนเทศศาสตร์ สาขาวิชาศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช chirabodee.tej@stou.ac.th
[4] นักวิชาการอาวุโส งานจัดการความรู้ ฝ่ายบริการความรู้ทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.) กระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี titima@nstda.or.th

Abstract

This study aims to explore the current status of records management of the Central Filing System and development of best practices for Archives and Library Division, Ministry of Foreign Affairs. A qualitative research approach allowed for the triangulation of data from twenty-eight participants B.E. 2020 of the Archives and Library Division of Ministry of Foreign Affairs. Interviews and document analyses were adopted, and the data were analyzed through descriptive analysis. The result shows that 1) records management conforms with the document management guidance for the government agencies and ISO 15489. That is having the organization to manage the filing system and employee, discovery and analysis activity to create a classification scheme, file appraisal, preservation, use technology, conduct post-Implementation review. Furthermore, employees are an important factor. 2) The best practices in Central Filing having records management organization and employee, create a classification scheme and appraisal, design of system, implementation records system and conduct post-implementation review.

Keywords: Best practices, Central filing, Archives and library division

บทนำ

การจัดเก็บเอกสารมีความสำคัญต่อบุคคล องค์กร และประเทศชาติ เนื่องจากเอกสารเป็นทรัพยากรในการปฏิบัติงาน บริหารงาน วางแผนตัดสินใจ เป็นพยานหลักฐานทางกฎหมาย มีคุณค่าต่อการค้นคว้าวิจัยและประวัติศาสตร์ช่วยพัฒนาสังคมให้เจริญก้าวหน้าได้ ในต่างประเทศ เช่น ประเทศอังกฤษมีการตรากฎหมายว่าด้วยเอกสารของรัฐ ชื่อว่า The Public Records Office Act 1838 กำหนดให้เอกสารสำคัญของรัฐต้องได้รับการคุ้มครอง มีการกำหนดอายุการจัดเก็บเอกสาร จัดตั้งหน่วยงานกลาง ชื่อว่า The Public Records Office (PRO) เพื่อเป็นศูนย์กลางในการจัดเก็บเอกสารของรัฐ ประเทศออสเตรเลียกำหนดมาตรฐานในการจัดเก็บเอกสาร ชื่อว่า Keyword AAA เพื่อใช้จัดระบบ วิเคราะห์ภาระหน้าที่ จัดทำแผนการจัดหมวดหมู่และการทำลายเอกสาร เป็นต้น (สำนักงานคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการ, 2543) องค์การระหว่างประเทศว่าด้วยการมาตรฐาน (ISO) ได้กำหนดมาตรฐานสากล ISO 15489 การจัดการเอกสาร (Records Management) เพื่อเป็นแนวทางให้องค์กรทั่วโลกประยุกต์ใช้ในการบริหารการจัดการเอกสารทั้งกระดาษและอิเล็กทรอนิกส์ (ISO, 2016) ในประเทศไทยจัดตั้งหอจดหมายเหตุแห่งชาติเพื่อให้คำแนะนำ สนับสนุนการจัดเก็บเอกสาร และสำนักงานคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการกำหนดให้หน่วยงานรัฐจัดเก็บเอกสารเพื่อใช้ปฏิบัติงานและให้บริการแก่ประชาชน

กระทรวงการต่างประเทศเป็นหน่วยงานภาครัฐที่มีภารกิจดูแลผลประโยชน์ของประเทศชาติ เจรจาสร้างความร่วมมือและสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับนานาประเทศ จึงมีผลผลิตของข้อมูล เอกสารที่หลากหลายสำหรับการปฏิบัติงานให้สำเร็จลุล่วง เพื่อการตัดสินใจวางแผน เป็นพยานหลักฐาน และข้อมูลด้านประวัติศาสตร์ เช่น ประวัติบุคคล ภาพถ่าย รายงานการประชุม รายงานการเยือน สนธิสัญญาและความตกลง เป็นต้น เอกสารเหล่านี้ต้องมีการจัดเก็บเอกสารที่ดีเพื่อรวบรวมเอกสารให้เป็นหมวดหมู่ ปลอดภัยไม่ชำรุดเสียหาย เกิดความสะดวกเมื่อต้องการใช้งาน กระทรวงฯ ได้ตระหนักถึงความสำคัญนี้จึงจัดตั้งกองบรรณสารและห้องสมุดขึ้นและกำหนดอำนาจหน้าที่ตามกฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการสำนักงานปลัดกระทรวง กระทรวงการต่างประเทศ พ.ศ. 2558 ดังนี้ 1) เป็นศูนย์กลางในการจัดเก็บ การใช้ประโยชน์ และการวางระบบการจัดเก็บเอกสารกลาง ของหน่วยงานในสังกัดกระทรวง 2) ดำเนินการเกี่ยวกับงานห้องสมุดของกระทรวงและจัดหาข้อมูลสารสนเทศเพื่อประโยชน์ในการค้นคว้า 3) ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย (กระทรวงการต่างประเทศ, 2561)

การจัดเก็บเอกสารของหน่วยงานภาครัฐยังพบปัญหาในการปฏิบัติงานหลายรูปแบบ จากงานวิจัยการจัดเก็บเอกสารของกรมการกงสุล กระทรวงการต่างประเทศ พบอุปสรรคด้านการควบคุมเอกสารที่มีจำนวนมาก ปัญหาการโยกย้ายบุคลากร (พิชญ์นาฎ วะยาคำ, 2548) เช่นเดียวกับสำนักงานธนารักษ์พื้นที่ขอนแก่นพบปัญหาด้านการจัดสรรบุคลากร ผู้ที่ประเมินเอกสารไม่มีความรู้ความเข้าใจนำไปสู่การทำงานที่ล่าช้า (ผาณิต วงศ์ชารี และ มาลี กาบมาลา, 2557) หรือกรณีศึกษา: สำนักหอสมุดแห่งชาติ กรมศิลปากร พบว่าปัจจัยที่ส่งผลให้หน่วยงานภาครัฐไม่สามารถส่งมอบเอกสารได้ เนื่องจากขาดการสนับสนุนจากหน่วยงาน ไม่มีกระบวนการที่เป็นมาตรฐานในการปฏิบัติงานจัดเก็บเอกสาร (สิรภพ คู่เทียม และ วราภรณ์ พูลสถิติวัฒน์, 2561) ซึ่งหน่วยงานภาครัฐก็พยายามปรับปรุงการจัดเก็บเอกสาร เช่น จัดทำคู่มือการจัดเก็บเอกสารของสำนักบริหารพื้นที่อนุรักษ์ที่ 12 กรมอุทยานแห่งชาติ เพื่อจัดเก็บเอกสารอย่างเป็นระบบหมวดหมู่และสามารถทำลายเอกสารได้อย่างถูกต้อง และคู่มือมาตรฐานการจัดเก็บเอกสารของกรมชลประทาน เพื่อการปฏิบัติงานที่มีมาตรฐานทั้งองค์กร

ดังนั้นเพื่อเป็นประโยชน์ต่อการเป็นศูนย์กลางการจัดเก็บเอกสารกลางของกองบรรณสารและห้องสมุด กระทรวงการต่างประเทศ สำหรับการใช้ประโยชน์และการวางระบบการจัดเก็บเอกสารกลางของหน่วยงานในสังกัดกระทรวง ตอบสนอง

แผนยุทธศาสตร์เสริมสร้างสถานะเชิงยุทธศาสตร์และผลประโยชน์ของไทยในยุทธศาสตร์ด้านการพัฒนาขีดความสามารถขององค์กร จึงศึกษาการพัฒนาแนวปฏิบัติที่ดีในการเป็นศูนย์กลางการจัดเก็บเอกสารกลางของกองบรรณสารและห้องสมุด กระทรวงการต่างประเทศ สำหรับลักษณะ สภาพการปฏิบัติงาน และแนวทางปฏิบัติที่ดีเพื่อการให้บริการจัดเก็บเอกสารอย่างมีประสิทธิภาพ เกิดประโยชน์ต่อหน่วยงานในการพัฒนาโครงสร้างหน่วยงาน จัดสรรบุคลากร วางแผนระบบงานจัดเก็บเอกสารที่เหมาะสม มีนโยบายและแนวปฏิบัติในการปฏิบัติงานที่ดี ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเข้าใจระบบการเก็บเอกสารได้โดยรวดเร็ว ลดการทำงานที่ทำให้เกิดความล่าช้าไม่ชัดเจน ควบคุมและจัดเก็บเอกสารได้อย่างเหมาะสมและเกิดประสิทธิภาพสูงสุด

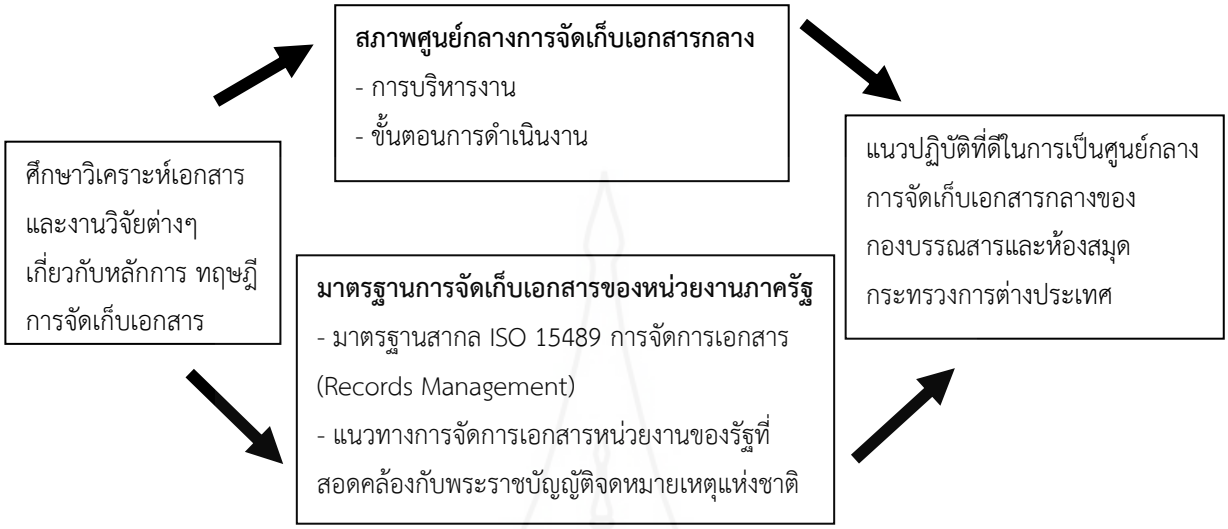
วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพศูนย์กลางการจัดเก็บเอกสารกลางของกองบรรณสารและห้องสมุด กระทรวงการต่างประเทศ
2. เพื่อพัฒนาแนวปฏิบัติที่ดีในการเป็นศูนย์กลางการจัดเก็บเอกสารกลางของกองบรรณสารและห้องสมุดกระทรวงการต่างประเทศ

กรอบแนวคิดการวิจัย

กรอบแนวคิดในการวิจัยในครั้งนี้ มุ่งศึกษาสภาพและพัฒนาแนวปฏิบัติที่ดีในการเป็นศูนย์กลางการจัดเก็บเอกสารกลางของกองบรรณสารและห้องสมุด กระทรวงการต่างประเทศ ดังนี้

1. ศึกษาวิเคราะห์เอกสารและงานวิจัยต่างๆ เกี่ยวกับหลักการ ทฤษฎี การจัดเก็บเอกสาร
2. ศึกษาและวิเคราะห์การจัดเก็บเอกสารของหน่วยงานภาครัฐตามมาตรฐานสากล ISO 15489 การจัดการเอกสาร (Records Management) (ISO, 2016) เป็นหลักการและแนวคิดในการวางระบบการจัดการเอกสารขององค์กรทั้งระหว่างการใช้งาน กึ่งใช้งาน พ้นการใช้งาน การจัดทำหมวดหมู่จัดเก็บเอกสารและตารางกำหนดอายุการเก็บเอกสาร 8 ขั้นตอน และแนวทางการจัดการเอกสารหน่วยงานของรัฐที่สอดคล้องกับพระราชบัญญัติจดหมายเหตุแห่งชาติ พ.ศ. 2556 (วิศปัตย์ ชัยช่วย ,2559) มีผลบังคับใช้กับหน่วยงานของรัฐ ซึ่งได้แก่ กระทรวง ทบวง กรม องค์กรตามรัฐธรรมนูญ อธิบายถึงลักษณะและแนวทางการจัดการเอกสาร ประกอบไปด้วย 5 ประเด็น ได้แก่ การจัดตั้งฝ่ายจัดการเอกสารขององค์กร จัดทำแบบแผนการจัดหมวดหมู่เอกสาร กำหนดเกณฑ์การประเมินคุณค่าเอกสาร พัฒนาระบบงานสารบรรณ และการสงวนรักษาเอกสาร
3. สัมภาษณ์เชิงลึกผู้ปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บเอกสาร เพื่อทราบถึงลักษณะ สภาพของศูนย์กลางการจัดเก็บเอกสารกลาง คือ การบริหารงาน ขั้นตอนการดำเนินงาน รวมทั้งความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่างๆ
4. พัฒนาแนวปฏิบัติที่ดีในการเป็นศูนย์กลางการจัดเก็บเอกสารกลางของกองบรรณสารและห้องสมุด กระทรวงการต่างประเทศ ที่ส่งผลต่อกระบวนการทำงานที่ดีขึ้นและสำเร็จตามวัตถุประสงค์ตามอำนาจหน้าที่ของกองบรรณสารและห้องสมุด คือ เป็นศูนย์กลางในการจัดเก็บ การใช้ประโยชน์ และการวางระบบการจัดเก็บเอกสารกลาง ของหน่วยงานในสังกัดกระทรวง



ระเบียบวิธีวิจัย

วิธีการวิจัยเป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรฝ่ายบรรณสาร กองบรรณสารและห้องสมุด กระทรวงการต่างประเทศ ปี พ.ศ. 2563 จำนวน 28 คนโดยเลือกประชากรแบบเจาะจง เนื่องจากเป็นผู้ที่มีความรู้ด้านการจัดเก็บเอกสาร มีประสบการณ์ในการทำงาน ทั้งระดับบริหารและผู้ปฏิบัติงานทั่วไป เพื่อให้ได้รับข้อมูล ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่างๆ ได้อย่างเหมาะสม รวมทั้งผู้วิจัยมีประสบการณ์การทำงานและใกล้ชิดกับประชากรกลุ่มนี้

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบบันทึกข้อมูลและแบบสัมภาษณ์เชิงลึก แบบบันทึกข้อมูลเพื่อวิเคราะห์เนื้อหาจากเอกสาร สิ่งพิมพ์ และแบบสัมภาษณ์เชิงลึกตามแนวคำถาม คือ สภาพการจัดเก็บเอกสารกลางของกองบรรณสารและห้องสมุด ด้านการบริหารงานและขั้นตอนการดำเนินงาน การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือวิจัยจากอาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์และผู้ทรงคุณวุฒิ ได้แก่ อาจารย์ประจำภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ผู้อำนวยการกองบรรณสารและห้องสมุด (ข้าราชการเกษียณ) และผู้อำนวยการสำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติ ซึ่งเป็นผู้ที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ และประสบการณ์ด้านการจัดเก็บเอกสาร ปรับปรุงแก้ไขให้ครบถ้วนสมบูรณ์ และนำไปใช้เป็นแบบสัมภาษณ์

วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การวิเคราะห์เชิงพรรณนา เรียบเรียงข้อมูลที่ได้จากแบบบันทึกข้อมูลและการสัมภาษณ์ประมวลและเรียบเรียงข้อมูลเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ตรงตามวัตถุประสงค์

ผลการวิจัย

จากการศึกษาวิเคราะห์เอกสาร งานวิจัยต่างๆ เกี่ยวกับหลักการ ทฤษฎี การจัดเก็บเอกสาร ผลการวิเคราะห์สภาพการจัดเก็บเอกสารกลางของกองบรรณสารและห้องสมุด กระทรวงการต่างประเทศ และมาตรฐานการจัดเก็บเอกสารของหน่วยงานภาครัฐ 5 หน่วยงาน ได้แก่ กองระเบียบการ กระทรวงกลาโหม กรมชลประทาน กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ สำนักบริหารพื้นที่อนุรักษ์ที่ 12 และศูนย์ถ่ายทอดเทคโนโลยีการสหกรณ์ที่ 2 ผลการวิจัยพบว่า

1. สภาพศูนย์กลางการจัดเก็บเอกสารกลางของกองบรรณสารและห้องสมุด กระทรวงการต่างประเทศ

จำแนกเป็น 2 ด้าน คือ ด้านการบริหารงานและด้านขั้นตอนการดำเนินงาน ดังนี้

1.1 ด้านการบริหารงาน

ศูนย์กลางการจัดเก็บเอกสารกลางของกองบรรณสารและห้องสมุด มีการจัดตั้งฝ่ายจัดการเอกสารขององค์กร ออกนโยบาย กำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบ และจัดสรรตำแหน่งบุคลากร การบริหารงานจัดเก็บเอกสาร โดยการสำรวจวิเคราะห์ภารกิจขององค์กร เพื่อกำหนดนโยบาย กลยุทธ์ แนวปฏิบัติในการดำเนินงาน ดำเนินแนวทางการจัดการเอกสารหน่วยงานของรัฐที่สอดคล้องกับพระราชบัญญัติจดหมายเหตุแห่งชาติ พ.ศ. 2556 และการจัดเก็บเอกสารของหน่วยงานภาครัฐตามมาตรฐานสากล ISO 15489 การจัดการเอกสาร (Records Management) คือ กองบรรณสารและห้องสมุด เป็นหน่วยงานตามกฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการสำนักงานปลัดกระทรวง กระทรวงการต่างประเทศ พ.ศ. 2558 เพื่อเป็นศูนย์กลางในการจัดเก็บ การใช้ประโยชน์ และการวางระบบการจัดเก็บเอกสารกลางของหน่วยงานในสังกัดกระทรวง และกองบรรณสารฯ มอบหมายให้ฝ่ายบรรณสารดำเนินภารกิจงานจัดเก้บเอกสาร ดังนี้ รับมอบเอกสารจากหน่วยงาน ประเมินคุณค่าเอกสาร ดูแลการจัดหมวดหมู่เอกสารและจัดทำดัชนี ให้บริการค้นคว้าข้อมูลและเป็นศูนย์บริการข้อมูลข่าวสาร ทำให้การจัดเก็บเอกสารขององค์กรเป็นไปอย่างเป็นระบบ หน่วยงานมีข้อมูลที่เข้าถึงได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว

นอกจากนี้ยังมีบริหารงานจัดเก็บเอกสารโดยใช้ กฎ ระเบียบ ของหน่วยงานภาครัฐ ได้แก่ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.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 และจัดแบ่งโครงสร้างการทำงานโดยกำหนดให้ ฝ่ายบรรณสาร เป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบภารกิจการจัดเก็บเอกสาร จัดสรรบุคลากรเพื่อปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บเอกสารให้มีจำนวนเพียงพอ ซึ่งเป็นผู้ที่มีความรู้ด้านการจัดเก็บเอกสาร ประกอบด้วยข้าราชการและพนักงานจ้างเหมาบริการ

การจัดสรรบุคลากรของฝ่ายบรรณสาร 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 เนื่องจากมีเอกสารที่หลากหลายและมีภารกิจมาก กรมยุโรป มีผู้ปฏิบัติงานประจำหน่วยงาน 1 คน เป็นต้น ผลการประเมินและการสำรวจความ

พึงพอใจ ปี พ.ศ. 2562 พบว่าการจัดสรรบุคลากรเพื่อปฏิบัติงานในแต่ละหน่วยงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อยได้รับคำชมเชยเจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบและทัศนคติที่ดีต่อการปฏิบัติงาน

1.2 ด้านขั้นตอนการดำเนินงาน

ขั้นตอนการดำเนินงานมีการจัดทำแผนการจัดหมวดหมู่เอกสาร กำหนดเกณฑ์การประเมินคุณค่าเอกสาร พัฒนาระบบงานสารบรรณเพื่อการจัดเก็บเอกสาร รวมทั้งการจัดสรรทรัพยากรเพื่อจัดเก็บสงวนรักษาเอกสาร การดำเนินงานระบบและติดตามผล ตรวจสอบ ประเมินระบบนั้นอย่างสม่ำเสมอ ดำเนินแนวทางการจัดการเอกสารหน่วยงานของรัฐที่สอดคล้องกับพระราชบัญญัติจดหมายเหตุแห่งชาติ พ.ศ. 2556 และการจัดเก็บเอกสารของหน่วยงานภาครัฐตามมาตรฐานสากล ISO 15489 การจัดการเอกสาร (Records Management) คือ ด้านระบบงานจัดเก็บเอกสาร ประกอบด้วย ประเภทของเอกสาร คู่มือการปฏิบัติงาน กระบวนการในการปฏิบัติงาน และการให้บริการจัดเก็บเอกสาร ดังนี้

1.2.1 ประเภทของเอกสาร

1) ประเภทของเอกสารที่จัดเก็บและให้บริการ เป็นเอกสารราชการ 6 ประเภท ได้แก่ หนังสือภายนอก หนังสือภายใน หนังสือประทับตรา หนังสือสั่งการ หนังสือประชาสัมพันธ์ เอกสารนี้ผลิตขึ้นหรือรับไว้เพื่อดำเนินภารกิจของหน่วยงาน ลักษณะเนื้อหาแบ่งเป็น 6 ประเภท ได้แก่ เอกสารตามภารกิจ ประวัติข้าราชการ ภาพถ่าย สิ่งพิมพ์ ราชกิจจานุเบกษา และผลงานทางวิชาการ

2) แผนการจัดหมวดหมู่เอกสาร กองบรรณสารฯ สำรวจและจัดทำหมวดหมู่เอกสารในปี พ.ศ. 2537 โดยจ้างบริษัท Interactive สำรวจเอกสารการปฏิบัติงานของกระทรวงฯ ต่อมากองบรรณสารฯ ได้ดำเนินการเองโดยนำแนวคิดระบบการจัดเก็บเอกสารของกระทรวงการต่างประเทศ สหรัฐอเมริกา ค.ศ. 1965 มาผสมผสานและจัดกลุ่มเอกสารให้สอดคล้องตามภารกิจงานเป็น 9 กลุ่ม กำหนดรหัสเอกสาร 18 หลัก เพื่อใช้เรียกแทนแฟ้มเอกสารและจัดทำคู่มือการใช้งาน

3) ตารางกำหนดอายุการเก็บเอกสารของกระทรวงการต่างประเทศ สำหรับใช้คัดเลือกเอกสารที่มีคุณค่าเก็บเป็นเอกสารประวัติศาสตร์ และเอกสารที่ไม่มีคุณค่าเพื่อทำลาย เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานสำรวจเอกสารเพื่อส่งมอบหรือทำลายทุกปี เพื่อควบคุมปริมาณเอกสารและสถานที่จัดเก็บ

4) โปรแกรมระบบงาน Central Filing System เป็นเทคโนโลยีเพื่อช่วยในการปฏิบัติงานจัดเก็บเอกสาร เช่น บันทึกรายการจัดเก็บเอกสาร ค้นหา ยืม-คืน ออกรายงาน เป็นต้น การจัดเก็บเอกสารในระบบ เรียงตามตัวเลขและปี พ.ศ. เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถเข้าถึงเอกสารได้โดยง่าย มีเครื่องมือช่วยสืบค้นในระดับ Advance search และเครื่องสแกนเอกสารเพื่อสงวนรักษาเอกสารในรูปแบบไฟล์ดิจิทัลและจัดทำเป็นคลังเอกสารดิจิทัลของหน่วยงานด้วย

1.2.2 คู่มือการปฏิบัติงาน

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” หน่วยงานเก็บเอกสารตามระยะเวลาและใช้พิจารณาคัดเลือกเอกสาร

3) งานสารบรรณ พัฒนาเทคโนโลยีสำหรับงานจัดเก็บเอกสาร คือ “โปรแกรมระบบงาน Central Filing System” เพื่อจัดเก็บเอกสารประเภทกระดาษและอิเล็กทรอนิกส์ ทำให้เจ้าหน้าที่เข้าถึงเอกสารได้ง่าย ทันสมัย เครื่องสแกนเอกสารสำหรับรักษาเอกสารที่มีคุณค่าในระยะยาว

1.2.3 กระบวนการในการปฏิบัติงาน

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

การปฏิบัติงาน มีกระบวนการดังนี้

1) การจัดเก็บเอกสาร คือ เอกสารที่ผลิตหรือรับเข้า ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว จะนำมาจัดเก็บโดยให้รหัสหมวดหมู่ และกำหนดชื่อเรื่องประจำแฟ้ม ในรูปแบบวลีหรือข้อความสั้นๆ และบันทึกรายการแฟ้มเอกสารนี้ด้วยโปรแกรมระบบงาน Central Filing System แผนการแบ่งหมวดหมู่ที่เป็นมาตรฐานเดียวกันนี้ ทำให้การใช้แฟ้มเอกสารร่วมกันในระดับหน่วยงาน มีความสะดวกในการจัดเก็บ ค้นหา ยืมคืน ทำความเข้าใจง่ายแก่หน่วยงานและผู้ปฏิบัติงานโดยเฉพาะกรณีมีการโยกย้ายบุคลากร ผลการประเมินและการสำรวจความพึงพอใจ ปี พ.ศ. 2562 พบว่าหน่วยงานมีความพึงพอใจในการให้บริการจัดระบบเอกสารให้รหัสหมวดหมู่มากที่สุด เนื่องจากทำให้ค้นหาเอกสารที่ต้องการได้ง่าย เป็นระบบหมวดหมู่ ค้นหาเอกสารได้สะดวก

2) การนำมาใช้งาน คือ การให้บริการค้นหา ยืมคืนเอกสารตามความต้องการ โดยมีขั้นตอนสำหรับการยืม-คืนแฟ้มเอกสาร ประกอบด้วย รหัส ชื่อเอกสาร สถานที่จัดเก็บ ผู้ยืม หน่วยงานและวันที่ ผลการประเมินและการสำรวจความพึงพอใจ ปี พ.ศ. 2562 พบว่าหน่วยงานต่างๆ มีความพึงพอใจปานกลางในด้านการสืบค้น และบริการยืม-คืนแฟ้มเอกสารกับศูนย์เก็บเอกสารกลางของกองบรรณสารฯ ถนนแจ้งวัฒนะ กรุงเทพมหานคร เนื่องจากศูนย์เป็นอาคารที่ตั้งแยกจากหน่วยงานหลักเพราะต้องใช้พื้นที่มาก มีระยะเวลาการเดินทาง รับ-ส่งเอกสารทำให้บริการไม่สะดวกเท่าที่ควร

3) การดูแลรักษาเอกสาร คือ การจัดเก็บเอกสารที่มีคุณค่าด้วยการสแกนเก็บเข้าระบบคลังดิจิทัลเพื่อสงวนรักษาเอกสาร การจัดเก็บเอกสารที่ใช้งานเป็นประจำหรือจำเป็นต้องใช้งานในห้องเก็บเอกสารของหน่วยงาน และเอกสารที่ใช้งานน้อยมากหรือสิ้นสุดแล้วเก็บไว้ที่ศูนย์เก็บเอกสารกลาง เพื่อดูแลรักษาจนครบอายุการเก็บหรือการใช้งาน โดยจัดเก็บในวัสดุที่เหมาะสม เช่น แฟ้มเอกสาร กล่องเอกสาร ชั้นวางเอกสาร จัดเรียงตามระบบตัวเลข สะดวกต่อการจัดเก็บและการค้นหา

4) การส่งมอบหรือทำลายเอกสาร คือ การนับอายุการเก็บเอกสารตามตารางกำหนดอายุการเก็บเอกสารฯหลังจากเอกสารสิ้นกระแสการใช้งาน กรณีส่งมอบเอกสารใช้เกณฑ์การพิจารณา ได้แก่ คุณค่าทางบริหาร กฎหมาย การเงิน การศึกษาค้นคว้าวิจัยหรือทางประวัติศาสตร์ และมีแนวปฏิบัติในการส่งมอบเอกสารให้แก่ศูนย์เก็บเอกสารกลาง ได้แก่ การบรรจุเอกสารลงกล่อง จัดทำหนังสือส่งมอบและบัญชีเอกสาร เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานดำเนินการเป็นประจำทุกๆ ปี ทำให้หน่วยงานมีความพึงพอใจต่อการควบคุมเอกสารของหน่วยงานให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และกรณีทำลายเอกสารจะเป็นเอกสารที่ผ่านการพิจารณาของคณะกรรมการทำลายหนังสือของกระทรวงการต่างประเทศ

5) การประเมินผลการปฏิบัติงาน คือ การประเมินผลการจัดเก็บเอกสาร ได้แก่ ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของพนักงานจัดเก็บเอกสาร และผลการสำรวจความพึงพอใจของบุคลากรของกระทรวงฯ ที่มีต่อการ

ปฏิบัติงานของกองบรรณสารและห้องสมุด การปรับปรุงการทำงานโดยการประชุมบุคลากรผู้ปฏิบัติงานและเจ้าหน้าที่อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น ฝ่ายเทคโนโลยี เป็นต้น

1.2.4 การให้บริการจัดเก็บเอกสาร

1) ช่องทางการให้บริการ ได้แก่ การจัดเจ้าหน้าที่ประจำหน่วยงานเพื่อให้บริการด้านการจัดเก็บเอกสาร โดยเฉพาะ หน่วยงานมีความพึงพอใจมากที่สุดในการให้บริการทั่วไปด้านการจัดเก็บเอกสาร คือ เจ้าหน้าที่ประจำหน่วยงานคอยจัดเก็บเอกสารอย่างเต็มเวลา ให้บริการงานที่มอบหมายด้วยความเต็มใจและสุภาพ ปฏิบัติงานด้วยความขยันขันแข็ง รวมทั้งการชี้แจงและให้คำแนะนำในการจัดเก็บเอกสารได้อย่างชัดเจน

2) สถานที่ให้บริการ มี 2 ลักษณะ คือ 1) เอกสารที่อยู่ในระหว่างการปฏิบัติงาน จัดเก็บที่ห้องเก็บเอกสารของหน่วยงานและพื้นที่เก็บเอกสารของเจ้าหน้าที่ และ 2) ศูนย์เก็บเอกสารกลางของกองบรรณสารและห้องสมุด ถนนแจ้งวัฒนะ กรุงเทพมหานคร จัดเก็บเอกสารที่สิ้นสุดกระแสการใช้งาน เป็นอาคารจัดเก็บเอกสาร 2 อาคาร มีพื้นที่เก็บเอกสารโดยใช้ชั้นเหล็กสำหรับเรียงกล่องเอกสาร รวมทั้งดูแลรักษาความปลอดภัย คือ พื้นปูด้วยกระเบื้องยางที่ช่วยป้องกันฝุ่นละอองและทำความสะอาดได้ง่าย การควบคุมอุณหภูมิ ระบบป้องกันอัคคีภัย และการป้องกันตัวทำลายต่างๆ

3) วัสดุครุภัณฑ์ ได้แก่ การจัดสรรวัสดุและครุภัณฑ์ในการจัดเก็บเอกสารเพื่ออำนวยความสะดวกในการทำงาน ได้แก่ แฟ้มสำหรับเก็บเอกสารหน่วยงานส่วนใหญ่ใช้แฟ้มสันกว้างขนาดต่างๆ และกล่องเก็บเอกสาร โดยการจัดวางบนชั้นหรือตู้เก็บเอกสาร รวมทั้ง แท่นเจาะกระดาษ ปกคั่นหน้ากระดาษ เป็นต้น ซึ่งหน่วยงานเลือกใช้ที่เหมาะสมกับการใช้งานและประหยัดค่าใช้จ่าย

2. แนวปฏิบัติที่ดีในการเป็นศูนย์กลางการจัดเก็บเอกสารกลางของกองบรรณสารและห้องสมุด กระทรวงการต่างประเทศ

จากการวิเคราะห์เอกสารมาตรฐานการจัดเก็บเอกสารของหน่วยงานภาครัฐ 5 หน่วยงาน ได้แก่ กองระเบียบการกระทรวงกลาโหม กรมชลประทาน กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ สำนักบริหารพื้นที่อนุรักษ์ที่ 12 และศูนย์ถ่ายทอดเทคโนโลยีการสหกรณ์ที่ 2 ผู้วิจัยได้นำมาวิเคราะห์เป็นแนวปฏิบัติที่ดีในการเป็นศูนย์กลางการจัดเก็บเอกสารกลางของกองบรรณสารและห้องสมุด กระทรวงการต่างประเทศซึ่งมีอำนาจหน้าที่ในการเป็นศูนย์กลางในการจัดเก็บ การใช้ประโยชน์และการวางระบบการจัดเก็บเอกสารกลาง ของหน่วยงานในสังกัดกระทรวง แนวปฏิบัติที่ดีจึงต้องส่งผลต่องานที่มีคุณภาพ สามารถนำไปใช้ปรับปรุงกระบวนการทำงาน เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน มีการสรุปแนวทาง ขั้นตอน และเผยแพร่ให้หน่วยงานภายในและภายนอกนำไปใช้ประโยชน์ หรือต่อยอดส่งผลต่อองค์กรนำไปสู่ความสำเร็จที่ดีขึ้นกว่าเดิม ได้แก่

2.1 แนวปฏิบัติที่ดีด้านการบริหาร

การจัดเก็บเอกสารของหน่วยงานเป็นการบริหารงานที่สอดคล้องกับการจัดเก็บเอกสารตามมาตรฐาน ดังนี้

แนวทางการจัดการเอกสารหน่วยงานของรัฐที่สอดคล้องกับพระราชบัญญัติจดหมายเหตุแห่งชาติ พ.ศ. 2556 คือ การจัดตั้งฝ่ายจัดการเอกสาร คือ การมอบหมายหน่วยงานเพื่อรับผิดชอบการจัดเก็บเอกสารและการจัดสรรบุคลากรเพื่อปฏิบัติงานที่ชัดเจน เช่น กองระเบียบการเป็นหน่วยงานที่ดูแลการจัดเก็บเอกสารของกระทรวงกลาโหมและมีการจัดสรรเจ้าหน้าที่รับผิดชอบงาน กรมชลประทานมีบุคลากรที่รับผิดชอบการจัดเก็บเอกสาร ได้แก่ หน่วยงานเจ้าของเรื่อง หน่วยงานธุรการของสำนัก/กอง และกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ มีบุคลากรที่รับผิดชอบการจัดเก็บเอกสารของหน่วยงาน ข้าราชการ พนักงานราชการ พนักงานจ้างเหมาฯ เป็นต้น การจัดทำแผนการจัดหมวดหมู่เอกสาร คือ การจัดเก็บเอกสารให้สอดคล้องตาม

ภารกิจของหน่วยงาน การกำหนดประเภทเอกสารที่จัดเก็บ การใช้สีเป็นสัญลักษณ์ เช่น กรมชลประทาน จัดทำแผนการจัดหมวดหมู่เอกสาร และกำหนดเอกสารที่จัดเก็บ คือ เอกสารระหว่างการใช้งาน กึ่งการใช้งานและพ้นการใช้งาน สำนักบริหารพื้นที่อนุรักษ์ที่ 12 จัดทำแผนการจัดหมวดหมู่เอกสาร 10 หมวดและกำหนดสี เป็นต้น การกำหนดเกณฑ์การประเมินคุณค่าเอกสาร คือ การกำหนดเกณฑ์เพื่อใช้พิจารณาการจัดเก็บเอกสารให้เหมาะสมตามคุณค่า นำไปสู่การส่งมอบหรือทำลายเอกสารได้อย่างถูกต้อง เช่น กรมชลประทาน มีเกณฑ์การประเมินคุณค่าเอกสาร 4 ประเด็นและกำหนดอายุการเก็บเอกสาร สำนักบริหารพื้นที่อนุรักษ์ที่ 12 มีเกณฑ์การประเมินคุณค่าเอกสารและตารางกำหนดอายุการเก็บเอกสาร เป็นต้น การพัฒนาระบบงานสารบรรณ คือ การพัฒนาระบบงานสารบรรณเพื่อใช้ในการจัดเก็บเอกสารที่สะดวกและมีประสิทธิภาพ เช่น กรมชลประทาน มีโปรแกรมระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งต้องใช้ความรู้ด้านเทคโนโลยีและงบประมาณตามความเหมาะสม เป็นต้น การสงวนรักษาเอกสาร คือ การเก็บรักษาเอกสารที่เหมาะสม ทั้งสถานที่และครุภัณฑ์ในการจัดเก็บ รวมทั้งการอบรมให้ความรู้การใช้งานที่เหมาะสม เช่น สำนักบริหารพื้นที่อนุรักษ์ที่ 12 สงวนรักษาเอกสารโดยมีขั้นตอนการดูแลรักษาการทำทะเบียนและการจัดเรียงขึ้นชั้นด้วยวัสดุและครุภัณฑ์ที่เหมาะสมในสถานที่จัดเก็บเอกสารที่จัดสรรไว้ เป็นต้น

การจัดเก็บเอกสารของหน่วยงานภาครัฐตามมาตรฐานสากล ISO 15489 การจัดการเอกสาร (Records Management) คือ การสำรวจรวบรวมข้อมูลขององค์กร คือ หน่วยงานภาครัฐสำรวจประเภทเอกสารที่จัดเก็บและให้บริการ ซึ่งเอกสารของหน่วยงานภาครัฐส่วนใหญ่ คือ เอกสารหนังสือราชการ เช่น ข้อบังคับ กฎระเบียบ พระราชบัญญัติ หนังสือรับเข้า และส่งออก รายงานหรือข้อมูลที่จัดทำขึ้น เป็นต้น เพื่อนำไปวิเคราะห์ภารกิจและจัดทำแผนการจัดหมวดหมู่เอกสาร ซึ่งมีความแตกต่างกันไปตามภารกิจขององค์กรและความเหมาะสม เช่น กรมชลประทาน จัดทำแผนการจัดหมวดหมู่เอกสาร 13 หมวด กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ จัดทำแผนการจัดหมวดหมู่เอกสาร 18 หมวด เป็นต้น นำไปสู่การกำหนดกระบวนการปฏิบัติงานและขั้นตอนที่สอดคล้องกับระเบียบต่างๆ เช่น ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2560 พระราชบัญญัติจดหมายเหตุแห่งชาติ พ.ศ. 2556 เป็นต้น การประเมินระบบปัจจุบัน เช่น ระบบงานจัดเก็บเอกสาร หรือ โปรแกรมการจัดเก็บเอกสารแบบอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อจัดทำคู่มือจัดเก็บเอกสารที่เหมาะสมกับระบบงานจัดเก็บเอกสารและใช้ในการการปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน รวมทั้งการตรวจสอบประเมินผลระบบการจัดเก็บเอกสารของหน่วยงานอย่างสม่ำเสมอ เช่น การปรับปรุงคู่มือ การอบรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การติดตามผล ศูนย์ถ่ายทอดเทคโนโลยีการสหกรณ์ที่ 2 มีการจัดทำและเผยแพร่เทคนิคการจัดเก็บเอกสาร การทบทวนระบบการจัดเก็บเอกสารของหน่วยงานอย่างสม่ำเสมออย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ มีการปรับปรุงตารางกำหนดอายุการเก็บเอกสารให้เหมาะสม เป็นต้น

2.2 แนวปฏิบัติที่ดีด้านขั้นตอนการดำเนินงาน

ขั้นตอนการดำเนินงาน มีแนวทางที่เป็นแนวปฏิบัติที่ดี ดังนี้

1. การจัดตั้งหน่วยงานและจัดสรรบุคลากรในการจัดเก็บเอกสาร คือ การกำหนดให้มีหน่วยงานสำหรับการบริหารงานจัดเก็บเอกสารและจัดสรรบุคลากรซึ่งเป็นส่วนสำคัญในการปฏิบัติงาน โดยมีการวางแผนงาน รวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ภารกิจ กำหนดความต้องการเพื่อนำไปสู่นโยบาย ขั้นตอนการดำเนินงานที่สอดคล้องกับระเบียบข้อบังคับต่างๆ

2. การจัดทำแบบแผนการจัดหมวดหมู่เอกสารและกำหนดเกณฑ์การประเมินคุณค่าเอกสาร คือ การจัดทำเครื่องมือในการจัดเก็บเอกสารเพื่อตอบสนองนโยบายการบริหารงาน และนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ได้จัดสรร รวมทั้งการเผยแพร่ให้หน่วยงานใช้เพื่อจัดเก็บเอกสารให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน

3. การออกแบบระบบสำหรับการดำเนินงาน คือ การออกแบบระบบงานเพื่อการปฏิบัติงานที่เหมาะสม สะดวก รวดเร็ว การใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยเหมาะสมกับงบประมาณและประเภทของเอกสารที่มีทั้งกระดาษและอิเล็กทรอกนิกส์ ซึ่งมีแนวโน้มการใช้งานที่มากขึ้นตามรูปแบบการทำงานและเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไป รวมทั้งการอบรมให้ความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพและส่งเสริมให้ปฏิบัติงานตามแนวทางอย่างเคร่งครัด เช่น การพัฒนาระบบงานสารบรรณการใช้เทคโนโลยี รวมทั้งการจัดสรรพื้นที่ในการปฏิบัติงาน การจัดสรรวัสดุและครุภัณฑ์ให้เพียงพอ

4. การดำเนินงาน คือ การปฏิบัติงานตามขั้นตอนการดำเนินงาน และการใช้เครื่องมือต่างๆ เพื่อปฏิบัติงานให้สำเร็จลุล่วงอย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ รวมทั้งการสนับสนุน ความร่วมมือจากบุคลากร หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้การจัดเก็บเอกสาร การควบคุมเอกสาร ตั้งแต่ผลิต จัดเก็บ ใช้ การคัดเลือกเอกสารเพื่อส่งมอบหรือทำลายเป็นไปอย่างเป็นระบบ รวมทั้งการสงวนรักษาเอกสาร และการดูแลรักษาความปลอดภัยของเอกสารตลอดระยะเวลาการดำเนินงาน

5. การประเมินระบบ คือ การทบทวนการบริหารงานระบบการจัดเก็บเอกสาร ตรวจสอบขั้นตอนการดำเนินงานระบบงานจัดเก็บเอกสารอย่างสม่ำเสมอ รวมทั้งเครื่องมือที่ใช้ในการปฏิบัติงานให้มีความทันสมัย ตอบสนองความต้องการ เช่น คู่มือการจัดเก็บเอกสาร การปรับปรุงเกณฑ์การประเมินเอกสาร การปรับปรุง ปรับเปลี่ยนเทคโนโลยีที่นำมาใช้งานให้มีความทันสมัยเหมาะสมกับประเภทเอกสารและความสำคัญของเอกสาร รวมทั้งการประเมินผลความพึงพอใจของบุคลากรผู้ปฏิบัติเพื่อรับฟังปัญหา ข้อเสนอแนะต่างๆ ที่จะช่วยให้ระบบการจัดเก็บเอกสารมีประสิทธิภาพสูงสุด

อภิปรายผลการวิจัย

ผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลและนำมาอภิปรายในประเด็นตามวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. สภาพศูนย์กลางการจัดเก็บเอกสารกลางของกองบรรณสารและห้องสมุด กระทรวงการต่างประเทศ

ผลการวิจัยพบว่า สภาพศูนย์กลางการจัดเก็บเอกสารกลางของกองบรรณสารและห้องสมุด แบ่งออกเป็นด้านการบริหารงาน และด้านขั้นตอนการดำเนินงาน ดังนี้

1.1ด้านการบริหารงาน โดยการจัดตั้งหน่วยงานผู้รับผิดชอบ คือ ฝ่ายบรรณสาร กองบรรณสารและห้องสมุด มอบหมายอำนาจหน้าที่ จัดสรรบุคลากรให้เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน และวางระบบการจัดเก็บเอกสารเพื่อสนับสนุนการทำงาน โดยใช้ กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ของหน่วยงานภาครัฐ ในกระบวนการบริหารงานเพื่อให้มีความถูกต้องตามกฎระเบียบ มีความโปร่งใส เชื่อถือได้ เช่น พระราชบัญญัติจดหมายเหตุแห่งชาติ พ.ศ. 2556 ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2560 เป็นต้น การบริหารงานนี้สอดคล้องกับการบริหารงานเอกสารราชการที่มีประสิทธิภาพของสุวรรณา ชัยจินดาสุต (2534) ซึ่งกล่าวว่า การบริหารงานเอกสารราชการที่มีประสิทธิภาพต้องมีหน่วยงานรับผิดชอบและระบบการจัดเก็บเอกสารที่ดี รวมทั้ง วิศปัตย์ ชัยช่วย (2559) ที่พบว่าแนวทางการจัดการเอกสารของหน่วยงานภาครัฐที่สอดคล้องกับพระราชบัญญัติจดหมายเหตุแห่งชาติ พ.ศ. 2556 ประกอบด้วยการจัดตั้งฝ่ายจัดการเอกสารขององค์กร จัดสรรบุคลากรและการมอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบ

การบริหารงานของศูนย์จัดเก็บเอกสารกลางฯ ให้ความสำคัญกับการจัดสรรบุคลากรให้เพียงพอต่อการบริการโดยการจัดสรรเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการจัดเก็บเอกสาร มีจิตบริการที่ดี มีความรับผิดชอบต่องาน และสามารถปฏิบัติงานได้เต็มเวลา รวมทั้งการจัดสรรเจ้าหน้าที่ให้เหมาะสมกับการจัดเก็บเอกสารของแต่ละหน่วยงานในสังกัดกระทรวง เช่น กรมการกงสุล มีผู้ปฏิบัติงานประจำหน่วยงาน 4 คน เนื่องจากมีเอกสารที่หลากหลายและมีภารกิจมาก เป็นแนวทางที่

สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุชาดา สุรางค์กุล และ ลำปาง แม่นมาตย์ (2557) ซึ่งพบว่า แนวทางการจัดการเอกสารจดหมายเหตุ ในสถาบันอุดมศึกษา : กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยขอนแก่นนั้นควรจัดตั้งให้มีหน่วยงานที่รับผิดชอบการจัดเก็บเอกสารเพื่อทำให้ผู้ใช้เข้าถึงเอกสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ นำไปส่การการจัดสรรบุคลากรเพื่อให้สามารถบริการจัดเก็บเอกสารได้เพียงพอต่อความต้องการของหน่วยงานในกระทรวง ช่วยลดปัญหาการทำงานที่ล่าช้า มีผู้ปฏิบัติงานที่มีความรู้ความเข้าใจ ทำให้การจัดเก็บเอกสารดำเนินไปอย่างลุล่วงได้ และงานวิจัยของ ผาณิต วงศ์ชารี และ มาลี กาบมาลา (2557) เรื่อง สภาพและปัญหาการจัดการเอกสารของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่ขอนแก่น พบว่าปัญหาด้านการจัดสรรบุคลากรเป็นปัญหาหลักของหน่วยงาน คือ ไม่มีการแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ที่ดำเนินการในการบริหารจัดการเอกสารโดยตรงนำไปสู่การทำงานที่ล่าช้าและเกิดปัญหาอุปสรรคในการจัดเก็บเอกสารได้ ดังนั้นการจัดสรรบุคลากรจึงเป็นส่วนสำคัญในการบริหารงานจัดเก็บเอกสารขององค์กรและการปฏิบัติงานให้สำเร็จลุล่วง รวมทั้งการจัดทำคู่มือเพื่อใช้ในการปฏิบัติงานให้แก่บุคลากรเพื่อการจัดเก็บเอกสารที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน เช่นเดียวกับกรมอุทยานแห่งชาติ สำนักบริหารพื้นที่อนุรักษ์ที่ 12 (2557) จัดทำคู่มือการจัดเก็บเอกสาร เพื่อช่วยให้บุคลากรสามารถจัดเก็บเอกสารอย่างเป็นระบบหมวดหมู่และสามารถทำลายเอกสารได้ถูกต้อง เป็นการส่งเสริมเอาใจใส่ดูแลเอกสารของหน่วยงานได้เป็นอย่างดี

1.2 ด้านขั้นตอนการดำเนินงาน มีการวางระบบการจัดเก็บเอกสารที่สอดคล้องกับประเภทเอกสารขององค์กร คือเอกสารราชการทั้ง 6 ประเภท ที่มีเนื้อหาสอดคล้องตามภารกิจขององค์กร และนำไปจัดทำแผนการจัดหมวดหมู่เอกสารของหน่วยงาน ทั้งหมด 9 กลุ่มงาน ได้แก่ กลุ่มการบริหาร กลุ่มการทูตและการกงสุล กลุ่มการเมืองและความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ กลุ่มการศึกษาและสังคม กลุ่มคมนาคม กลุ่มวิทยาศาสตร์ กลุ่มเศรษฐกิจ กลุ่มอุตสาหกรรม กลุ่มการเกษตร และการประเมินคุณค่าเอกสาร จัดทำเป็นตารางกำหนดอายุการเก็บเอกสาร ระบบการจัดเก็บเอกสารนี้จึงสามารถจัดเก็บและทำลายเอกสารได้อย่างเหมาะสมตามภารกิจที่เกิดขึ้น เช่นเดียวกับ ชุติกาญจน์ เลิศวลัยรัตน์ (2557) ซึ่งพบว่าระบบการจัดการเอกสารราชการของสำนักราชเลขาธิการนั้นเป็นเอกสารตามภารกิจงาน และมีการจัดระบบหมวดหมู่เอกสารให้สอดคล้องกับภารกิจงานนั้นๆ และ ภาวนา สุพัฒนกุล (2550) เรื่อง ระบบการจัดการเอกสารราชการของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช กล่าวว่า เอกสารของทุกหน่วยงานเป็นเอกสารที่เกิดจากการดำเนินงานตามภารกิจซึ่งเป็นส่วนสำคัญในการสร้างระบบงานจัดเก็บเอกสาร หมวดหมู่เอกสาร และตารางกำหนดอายุการเก็บเอกสารที่เหมาะสมกับหน่วยงาน

กระบวนการในการปฏิบัติงานนี้บุคลากรใช้คู่มือสำหรับการปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน และการใช้เทคโนโลยีพัฒนาระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่สามารถจัดเก็บเอกสารได้ทั้งกระดาษและอิเล็กทรอนิกส์ ทำให้ผู้ปฏิบัติงานจัดเก็บเอกสารได้อย่าง สะดวก รวดเร็ว ทันต่อความต้องการของผู้ใช้ สามารถจัดเก็บเอกสารได้ทุกระยะของการใช้งาน คือ เอกสารระหว่างกระแสใช้งาน คือ จัดเก็บเอกสารที่ใช้ปฏิบัติงานอยู่เป็นประจำให้อยู่ในพื้นที่ทำงาน เอกสารกึ่งกระแสใช้งาน คือ จัดเก็บเอกสารในศูนย์เก็บเอกสารกลาง และเอกสารสิ้นกระแสการใช้งาน คือ การทำลายและส่งมอบเอกสารที่มีคุณค่า ซึ่งงานวิจัยของ เกศนิรินธ์ บุญศรีชื่นสกุล (2554) เรื่อง การจัดการเอกสารราชการ: กรณีศึกษาสำนักงานโยธาธิการและผังเมืองจังหวัดเขตภาคเหนือตอนบน ก็พบว่า การใช้เทคโนโลยีเพื่อจัดการเอกสารหรือระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์นั้นช่วยให้การดำเนินงานสะดวก รวดเร็ว และองค์กรมาตรฐานสากลระหว่างประเทศ (2016) ว่าด้วยมาตรฐานสากล ISO 15489 การจัดการเอกสาร (Records Management) ก็ได้สนับสนุนให้หน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนทั่วโลก ใช้เทคโนโลยีในการบริหารงานจัดการเอกสารทั้งเอกสารกระดาษและเอกสารอิเล็กทรอนิกส์

กระบวนการดำเนินงานของศูนย์จัดเก็บเอกสารกลางฯนี้ ยังมีการอบรมให้ความรู้ความเข้าใจแก่บุคลากรทุกคนก่อนการทำงาน การเสริมทักษะความรู้ การประชุมเพื่อทบทวนและปรับปรุงการทำงานร่วมกัน รวมทั้งการประเมินผลอย่างสม่ำเสมอ กระบวนการปฏิบัติงานเหล่านี้อาศัยความร่วมมือของบุคลากรและหน่วยงานเจ้าของเอกสารในการปฏิบัติงานให้สำเร็จลุล่วง ซึ่งต้องอาศัยความรู้ ความเข้าใจ ของบุคลากรในการปฏิบัติงาน การสนับสนุนส่งเสริมจากหน่วยงานทำให้กระบวนการปฏิบัติงานประสบผลสำเร็จและลดปัญหาต่างๆ ได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของสิรภพ คู่เทียม และ วราภรณ์ พูลสถิติวัฒน์ (2561) จากการศึกษาวิเคราะห์การบังคับใช้พระราชบัญญัติจดหมายเหตุแห่งชาติ พ.ศ. 2556 ในส่วนการส่งมอบเอกสาร กรณีศึกษา: สำนักหอสมุดแห่งชาติ กรมศิลปากร พบว่าปัจจัยที่ส่งผลให้หน่วยงานภาครัฐไม่สามารถส่งมอบเอกสารได้เนื่องจากขาดการส่งเสริมสนับสนุนจากหน่วยงาน การขาดความรู้ความเข้าใจของบุคลากร และไม่มีกระบวนการที่เป็นมาตรฐานในการปฏิบัติงานจัดเก็บเอกสาร รวมทั้งยังต้องมีพื้นที่สำหรับการปฏิบัติงานจัดเก็บเอกสารที่เหมาะสม เช่น พื้นที่จัดเก็บเอกสารที่เพียงพอ การจัดสรรวัสดุและครุภัณฑ์ การดูแลรักษาความปลอดภัยแก่เอกสาร เพื่อสะดวกต่อการจัดเก็บค้นหา และรักษาเอกสารให้อยู่ในสภาพดีไม่ชำรุดเสียหาย จากงานวิจัยของ ฉัฏฐ์สุดา ชัยโฉม (2556) การจัดการเอกสารนักศึกษาของสถานศึกษาระดับอาชีวศึกษาในจังหวัดขอนแก่น พบว่าหน่วยงานต้องมีการจัดสรรพื้นที่ให้บริการเก็บเอกสารทั้งตู้เก็บเอกสารและวัสดุ ครุภัณฑ์สำหรับจัดเก็บเอกสารหลายชนิด

2. แนวปฏิบัติที่ดีในการเป็นศูนย์กลางการจัดเก็บเอกสารกลางของกองบรรณสารและห้องสมุด กระทรวงการต่างประเทศ

แนวปฏิบัติที่ดีในการเป็นศูนย์กลางการจัดเก็บเอกสารกลางของกองบรรณสารและห้องสมุด ได้แก่ การจัดตั้งหน่วยงานและจัดสรรบุคลากร การจัดทำแผนการจัดหมวดหมู่เอกสารและกำหนดเกณฑ์การประเมินคุณค่าเอกสาร การออกแบบระบบสำหรับการดำเนินงาน การดำเนินงานและการประเมินระบบ ดังนี้

1) การจัดตั้งหน่วยงานและจัดสรรบุคลากร โดยมีการวางแผนงาน รวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ภารกิจ กำหนดความต้องการเพื่อนำไปสู่นโยบาย ขั้นตอนการดำเนินงานที่สอดคล้องกับระเบียบข้อบังคับต่างๆ จะเห็นได้ว่าหน่วยงานภาครัฐทั้ง 5 แห่ง และศูนย์กลางการจัดเก็บเอกสารกลางของกองบรรณสารและห้องสมุดฯ มีการจัดตั้งหน่วยงานเพื่อรับผิดชอบการจัดเก็บเอกสาร มอบหมายหน้าที่ และให้ความสำคัญกับการจัดสรรบุคลากรเพื่อปฏิบัติหน้าที่ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กนกวรรณ สุขทา (2557) เรื่อง การพัฒนาแนวปฏิบัติที่ดีด้านการจัดการสารสนเทศเพื่อการจัดทำรายงานเพื่อการบริหารงานวิชาการฯ กล่าวถึงการจัดการสารสนเทศ คือ มีกระบวนการรวบรวมข้อมูล การวางแผน และการแต่งตั้งผู้รับผิดชอบ และแนวทางการปฏิบัติงานตามมาตรฐานสากล ISO 15489 การจัดการเอกสาร (Records Management) เพื่อช่วยให้การจัดเก็บเอกสารมีประสิทธิภาพนั้น องค์ประกอบที่จำเป็น คือ การจัดตั้งหน่วยงานเพื่อบริหารจัดการเอกสาร รวมทั้งการจัดสรรทรัพยากรในการดำเนินงาน เช่น บุคลากร งบประมาณ เทคโนโลยี เป็นต้น (Zawiyah Mohammad Yusof and Umi Asma Mokhtar, 2010) และงานวิจัยของเลิศชัย วาสนานิกรกุลชัย (2562) ได้กล่าวไว้ว่า มาตรฐาน ISO 15489 เป็นมาตรฐานสำคัญในการจัดการเอกสารภายในองค์กรให้มีประสิทธิภาพ รวมทั้งพบว่าบุคลากรเป็นส่วนสำคัญในการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพที่สุด ซึ่งบุคลากรควรยึดมั่นในบทบาทหน้าที่ของตนอย่างเคร่งครัด

2) การจัดทำแบบแผนการจัดหมวดหมู่เอกสารและกำหนดเกณฑ์การประเมินคุณค่าเอกสาร เพื่อตอบสนองนโยบายการบริหารงาน และนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ได้จัดสรร หน่วยงานภาครัฐมีการจัดทำแผนการจัดหมวดหมู่เอกสารที่เหมาะสมกับหน่วยงานของตนเอง ยึดถือภารกิจและเอกสารของหน่วยงานเพื่อการจัดหมวดหมู่

เอกสารที่นำไปใช้งานได้จริง เหมาะสม และช่วยให้การจัดเก็บเอกสารเป็นมาตรฐานเดียวกัน เช่นเดียวกับ กรมชลประทาน สำนักงานเลขานุการกรม (2558) มีการจัดทำคู่มือมาตรฐานการจัดเก็บเอกสารของกรมชลประทาน ประกอบด้วย หมวดหมู่การจัดเก็บเอกสาร การประเมินคุณค่าเอกสาร และขั้นตอนการใช้งาน เพื่อให้บุคลากรนำไปใช้ปฏิบัติงานอย่างมีมาตรฐานทั่วทั้งองค์กร รวมทั้งระบบการจัดเก็บเอกสารของต่างประเทศที่มีประสิทธิภาพนั้น ก็มีการการจัดทำแบบแผนการจัดหมวดหมู่เอกสารและกำหนดเกณฑ์การประเมินคุณค่าเอกสารที่เป็นแนวทางชัดเจน เช่น ประเทศออสเตรเลียได้กำหนดใช้ Keyword AAA เพื่อเป็นมาตรฐานในการจัดเก็บเอกสารของหน่วยงานรัฐ จำแนกหมวดหมู่การจัดเก็บเอกสารตามหน้าที่การดำเนินงาน เช่น ด้านบัญชี งานบริหารทั่วไป ข้อมูลโครงการ เป็นต้น ประเทศอังกฤษมีการตรากฎหมายว่าด้วยเอกสารของรัฐ The Public Records Office Act 1838 เพื่อกำหนดให้เอกสารสำคัญของของรัฐทั้งหมดต้องได้รับการคุ้มครอง มีการกำหนดอายุจัดเก็บและเปิดเผยข้อมูล เป็นต้น (สำนักงานคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการ, 2543)

3) การออกแบบระบบสำหรับการดำเนินงาน เช่น การพัฒนาระบบงานสารบรรณ การใช้เทคโนโลยี การจัดสรรพื้นที่ในการปฏิบัติงาน การจัดสรรวัสดุและครุภัณฑ์ให้เพียงพอ เป็นต้น การปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐทั้ง 5 แห่ง และศูนย์กลางการจัดเก็บเอกสารกลางของกองบรรณสารและห้องสมุดฯ กระทรวงการต่างประเทศมีการใช้คู่มือการปฏิบัติงานและระบบงานสารบรรณที่อำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน ทำให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว ทันสมัย การจัดเก็บเอกสารและบันทึกข้อมูลในระบบได้ถูกต้องครบถ้วน เป็นปัจจุบันและตรวจสอบได้ สอดคล้องกับสมหทัย ปลอดทองสม (2554) เรื่อง แนวปฏิบัติที่ดีในการปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ในส่วนการคลังขององค์การฯ พบว่าการปฏิบัติที่ดีในการปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่จะเกิดขึ้นได้เมื่อมีการปฏิบัติงานอย่างถูกต้องครบถ้วน โปร่งใส ตรวจสอบได้ และข้อมูลเป็นปัจจุบัน มีการใช้เทคโนโลยีทำให้ข้อมูลที่ถูกรวบรวมไว้เป็นปัจจุบัน ตรวจสอบได้ง่าย รวมทั้งงานวิจัยของ Patrick Ngulube (2011) เรือง การวิเคราะห์ต้นทุนและการจัดการเอกสารที่มีประสิทธิภาพตลอดวงจรชีวิตเอกสาร ก็พบว่ากลยุทธ์สำคัญ คือ การจัดเก็บเอกสารในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ ช่วยลดต้นทุน ช่วยจัดเก็บและค้นคืนเอกสารอย่างมีประสิทธิภาพทำให้องค์กรได้เปรียบในการแข่งขัน

4) การดำเนินงานและการประเมินระบบ การดำเนินงานเพื่อปฏิบัติงานให้สำเร็จลุล่วงอย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ รวมทั้งการสนับสนุน ความร่วมมือจากบุคลากร หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและการดูแลรักษาความปลอดภัยของเอกสารตลอดระยะเวลาการดำเนินงาน การทบทวนการบริหารงานระบบการจัดเก็บเอกสาร ตรวจสอบขั้นตอนการดำเนินงานอย่างสม่ำเสมอ รวมทั้งปรับปรุงเครื่องมือที่ใช้ในการปฏิบัติงานให้มีความทันสมัย ตอบสนองความต้องการ เช่น คู่มือการจัดเก็บเอกสาร การปรับปรุงเกณฑ์การประเมินเอกสาร การปรับปรุง ปรับเปลี่ยนเทคโนโลยีที่นำมาใช้งานให้มีความทันสมัยเหมาะสมกับประเภทเอกสารและความสำคัญของเอกสาร รวมทั้งการประเมินผลความพึงพอใจของบุคลากรผู้ปฏิบัติเพื่อรับฟังปัญหา ข้อเสนอแนะต่างๆ ที่จะช่วยให้ระบบการจัดเก็บเอกสารมีประสิทธิภาพสูงสุด การตรวจสอบและการปรับปรุงเป็นสิ่งที่หน่วยงานภาครัฐให้ความสำคัญ เช่น ศูนย์ถ่ายทอดเทคโนโลยีการสหกรณ์ที่ 2 มีการจัดทำเทคนิคการจัดเก็บเอกสารและเผยแพร่ รวมทั้งการทบทวนระบบอย่างสม่ำเสมอ อย่างน้อยปีละ1 ครั้ง กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ มีการปรับปรุงตารางกำหนดอายุการเก็บเอกสารให้เหมาะสม ศูนย์กลางการจัดเก็บเอกสารกลางของกองบรรณสารและห้องสมุดฯ มีการประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานจัดเก็บเอกสารประจำหน่วยงาน และการประเมินศูนย์จัดเก็บเอกสารกลางของกองบรรณสารและห้องสมุดฯ การประชุมทบทวนและปรับปรุงการทำงานรวมกับฝ่ายเทคโนโลยี เป็นต้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ แก้วใจ นิ่งใจเย็น (2556) เรื่อง แนวปฏิบัติที่ดีของการดำเนินงานสหกรณ์ออมทรัพย์ : กรณีศึกษาสหกรณ์ออมทรัพย์ส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ และมหาวิทยาลัย พบว่า แนวปฏิบัติที่ดีของการดำเนินงาน คือ มีการจัดการที่เป็นระบบ ประเมินติดตามและ

ตรวจสอบผลการดำเนินงานอย่างสม่ำเสมอ สมาชิกมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน ปรับปรุงการทำงานและหมั่นเรียนรู้การดำเนินงานด้านต่างๆ และผู้เชี่ยวชาญด้านการจัดการเอกสารหลายแห่งวางแผนที่จะใช้มาตรฐานสากล ISO 15489 การจัดการเอกสาร (Records Management) ในการช่วยทบทวน ปรับปรุง และเพิ่มทักษะการจัดเก็บเอกสารภายในองค์กร เช่น การเปรียบเทียบการปฏิบัติด้านเอกสารในปัจจุบันขององค์กรเพื่อประเมิน ทบทวน และตรวจสอบติดตามผลการดำเนินงาน เป็นต้น (Julie McLeod, 2003)

สรุปผลการวิจัย

สภาพการจัดเก็บเอกสารกลางของกองบรรณสารและห้องสมุด กระทรวงการต่างประเทศ มีการบริหารงานและขั้นตอนการดำเนินงานตามแนวทางการจัดการเอกสารของหน่วยงานภาครัฐที่สอดคล้องกับพระราชบัญญัติจดหมายเหตุแห่งชาติ พ.ศ. 2556 และมาตรฐานสากล ISO 15489 ได้แก่ การจัดตั้งหน่วยงาน มอบหมายหน้าที่และจัดสรรบุคลากร การดำเนินงานโดยการสำรวจเอกสาร วิเคราะห์ภารกิจนำไปสู่แผนการจัดหมวดหมู่เอกสาร การประเมินคุณค่า พัฒนาระบบงานสารบรรณ สงวนรักษาเอกสาร การใช้เทคโนโลยี การปรับปรุงการทำงานอยู่เสมอ รวมทั้งพบว่าบุคลากรเป็นส่วนสำคัญในการจัดเก็บเอกสาร และแนวปฏิบัติที่ดีในการเป็นศูนย์กลางการจัดเก็บเอกสารกลางของกองบรรณสารและห้องสมุด กระทรวงการต่างประเทศ ได้แก่ การจัดตั้งหน่วยงานและจัดสรรบุคลากรในการจัดเก็บเอกสาร การจัดทำแผนการจัดหมวดหมู่เอกสารและกำหนดเกณฑ์การประเมินคุณค่าเอกสาร การออกแบบระบบสำหรับการดำเนินงาน การดำเนินงานและการประเมินระบบ

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

1. เนื่องจากสมรรถนะของบุคลากรเป็นส่วนสำคัญในการจัดเก็บเอกสาร หน่วยงานจึงควรสนับสนุนการจัดฝึกอบรมอย่างต่อเนื่อง ส่งเสริม ให้กำลังใจ และการให้ความร่วมมือกับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน เพื่อให้การการจัดเก็บเอกสารของหน่วยงานเป็นไปอย่างต่อเนื่องเป็นระเบียบเรียบร้อย ซึ่งจะทำให้งานด้านการจัดเก็บเอกสารมีความสำคัญมากขึ้นเชื่อมโยงไปสู่การจัดเก็บและรักษาเอกสารที่มีค่าของชาติให้คงอยู่เป็นสมบัติของชาติต่อไป

2. ควรนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้อย่างมีประสิทธิภาพ เครื่องมือที่ใช้ในปฏิบัติงานของหน่วยงานในปัจจุบัน มีการรองรับการจัดเก็บเอกสารประเภทอิเล็กทรอนิกส์ซึ่งเป็นไปตามเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไป จึงควรศึกษาความต้องการเกี่ยวกับระบบการจัดเก็บจัดการเอกสารในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ให้มากขึ้น และฝึกอบรมให้ความรู้ ความเข้าใจการจัดเก็บเอกสารให้เหมาะสมกับยุคสมัยและเครื่องมือที่ใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงาน

เอกสารอ้างอิง

กนกวรรณ สุขทา. (2557). *การพัฒนาแนวปฏิบัติที่ดีด้านการจัดการสารสนเทศเพื่อการจัดทำรายงานเพื่อการบริหารงานวิชาการในโรงเรียนประถมศึกษาของกลุ่มงานส่งเสริมกิจการนักเรียนและกลุ่ม ส่งเสริมกิจการพิเศษสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 2.* (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, นนทบุรี.

กระทรวงการต่างประเทศ. (2561). กองบรรณสารและห้องสมุด. สืบค้นจาก www.mfa.go.th/arc_lib

เกศนิรินธ์ บุญศรีชื่นสกุล. (2554). *การจัดการเอกสารราชการ: กรณีศึกษาสำนักงานโยธาธิการและผังเมืองจังหวัดเขตภาคเหนือตอนบน.* (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, นนทบุรี.

แก้วใจ นิ่งใจเย็น. (2556). *แนวปฏิบัติที่ดีของการดำเนินงานสหกรณ์ออมทรัพย์ : กรณีศึกษาสหกรณ์ออมทรัพย์ส่วนราชการรัฐวิสาหกิจ และมหาวิทยาลัย.* (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศิลปากร, นครปฐม.

ฉัฏฐ์สุดา ชัยโฉม. (2556). *การจัดการเอกสารนักศึกษาของสถานศึกษาระดับอาชีวศึกษาในจังหวัดขอนแก่น.* (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศิลปากร, นครปฐม.

ชุติกาญจน์ เลิศวลัยรัตน์. (2557). ระบบการจัดการเอกสารราชการของสำนักราชเลขาธิการ. *วารสาร Veridian E-Journal มหาวิทยาลัยศิลปากร*, 7(3), 259-271.

ผาณิต วงศ์ชารี และ มาลี กาบมาลา. (2557). *การจัดการเอกสารของสำนักงานธนารักษ์พื้นที่ขอนแก่น.* วารสารวิจัย มข., 2(2), 24-34.

พิชญ์นาฎ วะยาคำ. (2548). *การกำหนดอายุการเก็บเอกสารราชการ กรณีศึกษากรมการกงสุล กระทรวงการต่างประเทศ.* (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศิลปากร, นครปฐม.

ภาวนา สุพัฒนกุล. (2550). *ระบบการจัดการเอกสารราชการของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.* (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศิลปากร, นครปฐม.

วิศปัตย์ ชัยช่วย. (2559). แนวทางการจัดการเอกสารหน่วยงานของรัฐที่สอดคล้องกับพระราชบัญญัติจดหมายเหตุแห่งชาติ พ.ศ.2556. *วารสารสารสนเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น,* 34(2),114-129.

เลิศชัย วาสนานิกรกุลชัย. (2562). มาตรฐาน ISO 15489 Information and documentation – Records management และงานจดหมายเหตุ. *วารสารวิชาการหอสมุดแห่งชาติ*, 7(1), 45.

สมหทัย ปลอดทองสม. (2554). แนวปฏิบัติที่ดีในการปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ในส่วนการคลังขององค์การ บริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอปะนาเระ จังหวัดปัตตานี. (รายงานการศึกษาอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ขอนแก่น.

สิรภพ คู่เทียม และ วราภรณ์ พูลสถิติวัฒน์. (2561). *การศึกษาวิเคราะห์การบังคับใช้พระราชบัญญัติจดหมายเหตุแห่งชาติ พ.ศ. 2556 ในส่วนการส่งมอบเอกสาร กรณีศึกษา: สำนักหอสมุดแห่งชาติ กรมศิลปากร.* (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศิลปากร, นครปฐม.

สุชาดา สุรางค์กุล และ ลำปาง แม่นมาตย์. (2557). แนวทางการจัดการเอกสารจดหมายเหตุ ในสถาบันอุดมศึกษา : กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยขอนแก่น. *วารสารวิจัย มข.,* 10(3).

สุวรรณา ชัยจินดาสุต. (2534). *การบริหารงานเอกสารราชการของกระทรวงการต่างประเทศ.* (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพฯ.

สำนักงานคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการ. (2543). การศึกษาเอกสารระบบการจัดเก็บเอกสารของต่างประเทศ. สืบค้นจาก www.oic.go.th

ISO. (2016). ISO 15489 Information and documentation – Records management. สืบค้นจาก www.iso.org/standard/62542.html

Julie McLeod. (2003). Assessing the impact of ISO 15489 – a preliminary investigation.Records Management Journal, 13(2): 70-82.

Patrick Ngulube. (2011). Cost analysis and the effective management of records throughout their life cycle. Journal of the South African Society of Archivists, National Archives of South Africa, 44: 3-18.

Zawiyah Mohammad Yusof and Umi Asma' Mokhtar. (2010). Record Management and Quality Certification. Malaysia: University Kebangsaan Malaysia, Faculty of Information Science and Technology.