



## บทที่ 2

### ความเป็นมาของปัญหา

#### 2.1 ลักษณะงานของสำนักงานทั่วไป

สำนักงานเป็นสถานที่ที่ใช้ติดต่อในการดำเนินงานทางธุรกิจ ซึ่งสำนักงานทั่วไปแบ่งได้เป็น 3 ส่วนประกอบใหญ่ ดังนี้

1. การแบ่งแยกหน้าที่ในสำนักงานสำหรับการจัดการสารสนเทศมีกิจกรรม เช่น การทำสัญญาซื้อขาย การทำสัญญาให้เป็นผล การรวบรวมงาน การสนับสนุนงานสำนักงาน และการให้ข้อมูลแก่ผู้บริหารและผู้ให้บริการ เป็นต้น

2. การจัดขั้นตอนในการดำเนินงานสำนักงาน ซึ่งแยกเป็นงานประจำ (Routine) และไม่ประจำ (Non-routine) โดยมีการแก้ปัญหา แก้ไขให้เหมาะสมกับการเปลี่ยนแปลงของสภาวะแวดล้อม อาทิ มีระบบสารสนเทศใหม่ หรือกฎข้อบังคับใหม่

3. การจัดการบุคคลากรในสำนักงาน เช่น การบรรจุเข้า การปรับเปลี่ยนตำแหน่ง การพิจารณาความดีความชอบ เป็นต้น

ภายในงานสำนักงานข้างต้น ขั้นตอนการดำเนินงานส่วนใหญ่มีเอกสารปริมาณมากเข้ามาเกี่ยวข้อง ประกอบกับการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในโลกธุรกิจปัจจุบัน มีการแข่งขันเพิ่มมากขึ้น ทำให้เกิดความต้องการสารสนเทศเพื่อนำไปใช้ในการดำเนินงานต่าง ๆ หรือใช้ประกอบการตัดสินใจในการดำเนินธุรกิจได้ทันเหตุการณ์ ทำให้เกิดหน่วยงานเฉพาะด้านในการจัดการเอกสารเพื่อช่วยสนับสนุนงานสำนักงานอื่น ๆ ซึ่งลักษณะงานจัดการเอกสารของแต่ละสำนักงานในรายละเอียดมีความแตกต่างกัน ในที่นี้ จะยกตัวอย่าง งานจัดการเอกสารของหน่วยงานทางราชการแห่งหนึ่งคือ ที่ กองกลาง สำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยมหิดล มาเป็นตัวอย่าง รายละเอียดจะได้บรรยายในหัวข้อต่อไป

## 2.2 ลักษณะงานจัดการเอกสารของหน่วยงานตัวอย่าง

ที่กองกลาง สำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยมหิดล มีลักษณะเช่นเดียวกับสำนักงานทั่วไปที่กล่าวมาแล้วข้างต้น ทางราชการจึงได้กำหนดให้หน่วยงานที่รับผิดชอบในงานจัดการด้านเอกสารโดยตรงเรียกว่า "งานสารบรรณ" (ตามความหมาย ของระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ.2526 หมายถึง งานที่เกี่ยวกับ การบริหารงานเอกสาร เริ่มตั้งแต่จัดทำ การรับ การส่ง การเก็บรักษา การยืม จนถึงการทำลาย) เพื่อมุ่งจัดความล่าช้าของงานหนังสือ เกี่ยวกับการติดต่อสอบถาม แจ้งเรื่องระหว่างกระทรวง ทบวง กรม ตลอดจนการรับส่งหนังสือ ร่างหนังสือ เสนอหนังสือ เขียนความเห็น และสั่งการ โดยให้ใช้งานสารบรรณในทุกกระทรวง ทบวง กรม จึงเรียกว่า "ระเบียบงานสารบรรณ "

จากการสังเกตการณ์ งานสารบรรณ ของหน่วยงานตัวอย่างนี้ ซึ่งทำหน้าที่หลักในการจัดการเอกสารต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัย อาทิ การรับส่งหนังสือ การติดตามเรื่องที่อยู่ในระหว่างดำเนินการ การจัดเก็บหนังสือราชการของมหาวิทยาลัย การให้บริการค้นหาขี้มเอกสาร ซึ่งรายละเอียดและปริมาณงานของงานสารบรรณแห่งนี้ ในปีงบประมาณ 2528 ถึง 2530 ปรากฏดังตารางที่ 2.1

ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 2.1 รายละเอียดและปริมาณงานปีงบประมาณ 2528-2530

ลำดับ ที่	รายการ	ปีงบประมาณ	ปีงบประมาณ	ปีงบประมาณ	รวม
		2528	2529	2530	
1	รับส่งหนังสือทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย (ฉบับ) - รับหนังสือ	63,860	67,674	69,458	200,992
	- ส่งหนังสือ	23,887	23,704	24,994	72,585
		39,973	43,970	44,464	128,407
2	ว่างพิมพ์หนังสือโต้ตอบของมหาวิทยาลัย (ฉบับ)	520	455	410	1,385
3	จัดทำสำเนาหนังสือแจกจ่ายหน่วยงานใน มหาวิทยาลัย (แผ่น)	236,174	242,073	259,702	737,949
4	ติดตามเรื่องที่อยู่ในระหว่างดำเนินการ (เรื่อง)	821	633	547	2,001
5	ให้บริการตอบคำถามเกี่ยวกับงานธุรการที่อยู่ใน ระหว่างการดำเนินการของมหาวิทยาลัย (ครั้ง)	1,584	1,358	1,133	4,075
6	เป็นศูนย์จัดเก็บหนังสือราชการของมหาวิทยาลัย (เรื่อง)	21,587	24,013	26,813	72,413
	- เอกสารทั่วไป	15,000	16,500	18,820	50,320
	- หนังสือเวียน (มติ ค.ร.ม.) จากสำนักนายก รัฐมนตรี กระทรวงการคลัง ทบวง	400	450	623	1,473
	- คำสั่ง ระเบียบ ประกาศ พ.ร.บ. พระราช กฤษฎีกา คู่มือ ข้อบังคับ กฎกระทรวงฯ ของ มหาวิทยาลัย และส่วนราชการภายนอก	188	200	294	682
	- คำสั่งมหาวิทยาลัย	4,088	4,507	4,393	12,988
	- เอกสารเรื่องสำคัญ (คุณค่าทางประวัติศาสตร์)	1,260	1,520	1,720	4,500
	- หนังสือราชกิจจานุเบกษา	201	236	290	727
	- หนังสืออื่นๆ	450	600	673	1,723

ตารางที่ 2.1 รายละเอียดและปริมาณงานปีงบประมาณ 2528-2530 (ต่อ)

ลำดับ ที่	รายการ	ปีงบประมาณ	ปีงบประมาณ	ปีงบประมาณ	รวม
		2528	2529	2530	
7	ให้บริการค้นหา-พิมพ์เอกสาร (ครั้ง)	960	1,200	1,320	3,480
8	ให้บริการอบรมสถิติการจัดเก็บเอกสารและร่วม ในคณะกรรมการทำลายเอกสารของหน่วยงาน ต่างๆ ที่แจ้งความประสงค์ (ครั้ง)	23	28	28	79
	-อบรมสถิติการจัดเก็บเอกสาร (ครั้ง)	3	3	3	9
	-ร่วม ในคณะกรรมการทำลายเอกสารของ หน่วยงานต่างๆ (ครั้ง)	20	25	25	70
9	ดำเนินการเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล การนัดสุ และงานด้านธุรการของกอง				
	-ลงทะเบียนรับ-ส่งหนังสือ(เรื่อง)	2,909	3,024	3,308	9,241
	-ร่างโต้ตอบหนังสือทั่วไปของกอง(ฉบับ)	157	163	178	498
	-บริการส่งโทรเลข(ครั้ง)	1,014	1,371	1,798	4,183
	-บริการบูรณะคานไซแก่หน่วยงานต่างๆ (แผ่น)	417	461	355	1,233
	-ดำเนินการเกี่ยวกับงานนัดสุและ การเงิน (ครั้ง)	172	184	191	547
	-จัดทำงบประมาณประจำปี (เงินงบประมาณ และเงินรายได้) (ครั้ง)	2	2	2	6
	-ดำเนินการเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล (ครั้ง)	158	153	161	472

### 2.2.1 การรับ-ส่งหนังสือของหน่วยงานตัวอย่าง

การรับ-ส่งหนังสือของหน่วยงานตัวอย่างนี้ มีลักษณะดังรูปที่ 2.1 งานสารบรรณแห่งนี้ เป็นศูนย์กลางรับ-ส่งหนังสือซึ่งแยกได้เป็น 6 ประเภท

1. หนังสือภายนอก
2. หนังสือภายใน
3. หนังสือประทับตรา
4. หนังสือราชการ
5. หนังสือประชาสัมพันธ์
6. หนังสือที่เจ้าหน้าที่ทำขึ้นหรือรับไว้เป็นหลักฐาน ในราชการ

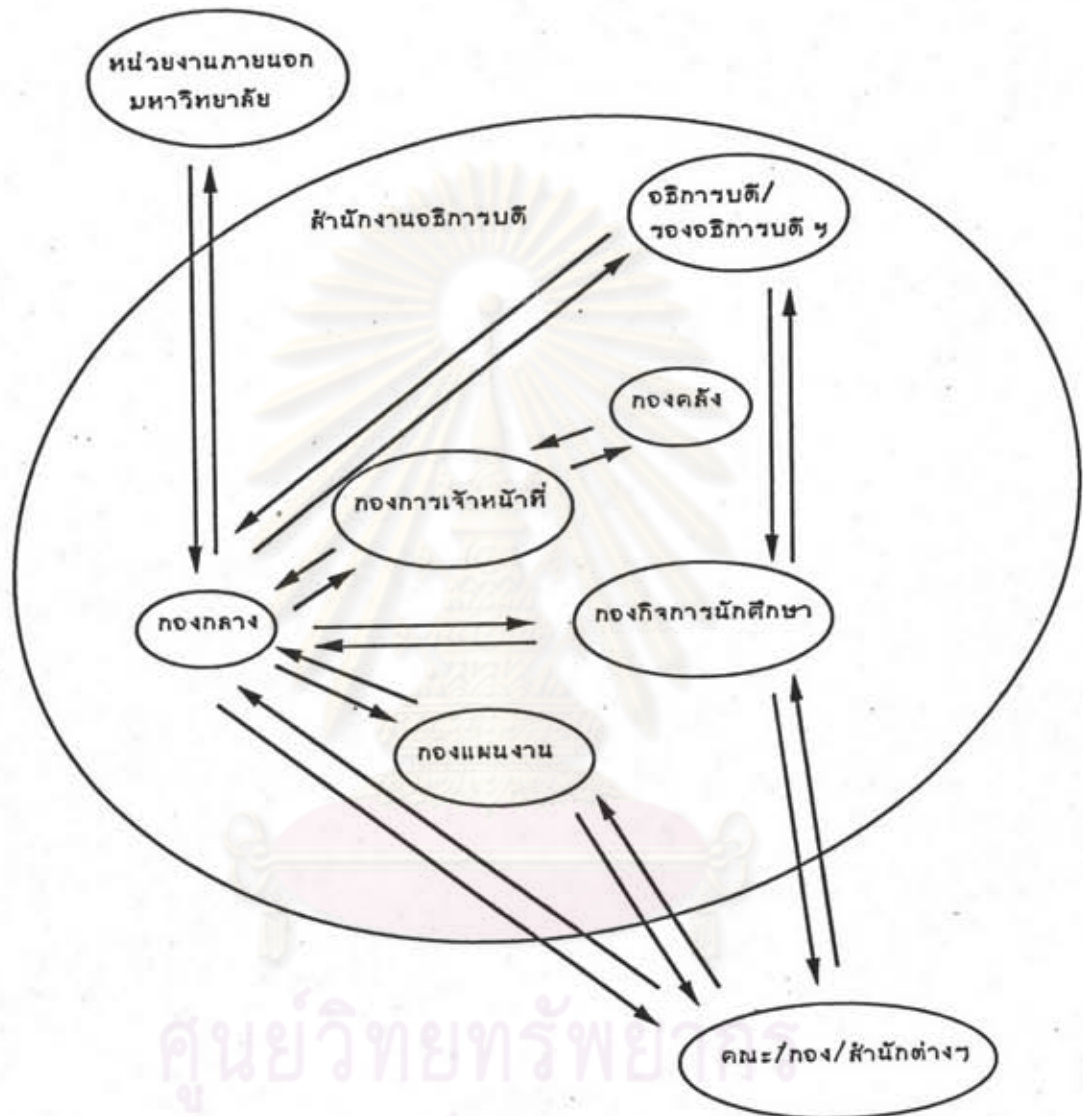
หนังสือใด ๆ ก็ตาม ที่ได้รับมาจากหน่วยงานภายในหรือภายนอกมหาวิทยาลัย เจ้าหน้าที่ฝ่ายงานสารบรรณจะเป็นผู้จัดลำดับความสำคัญ และความเร่งด่วนของหนังสือเพื่อดำเนินการก่อนหรือหลัง โดยได้มีการตรวจเจ้าหน้าที่ของหนังสือว่าถึงบุคคลใด ถ้าหากอยู่ในหน้าที่ที่รับผิดชอบจึงรับไว้ ต่อจากนั้นเปิดซอง เพื่อตรวจเอกสาร สิ่งที่ส่งมาด้วย หากไม่ถูกต้องให้ติดต่อส่วนราชการเจ้าของเรื่องหรือหน่วยงานที่ออกหนังสือเพื่อดำเนินการให้ถูกต้อง เมื่อถูกต้องแล้ว ให้ลงรับหนังสือแล้วจัดส่งให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป แต่ถ้าหากว่าเป็นหนังสือที่เจ้าหน้าที่ของถึง อธิการบดี หรือรอง ฯ หรือมหาวิทยาลัย และอยู่ในความรับผิดชอบในการพิจารณา หรือ อนุมัติในหลักการของอธิการบดีหรือรองอธิการบดี ฯ งานสารบรรณกองกลางแห่งนี้จะมีหน้าที่โดยตรง โดยมีขั้นตอนการดำเนินการดังรูปที่ 2.2 - 2.10

### 2.2.2 การจัดเก็บหนังสือของหน่วยงานตัวอย่าง

เอกสารมีวงจร โดยเริ่มจากการสร้างเอกสารและจบลงด้วยการทำลายเอกสาร ซึ่งเอกสารแต่ละฉบับมีสำเนาของเอกสารควบคู่ไปด้วย ซึ่งสำเนาจะเป็นส่วนที่ถูกเก็บรวบรวมไว้เพื่อใช้ในการค้นหาเมื่อมีความต้องการเกิดขึ้น

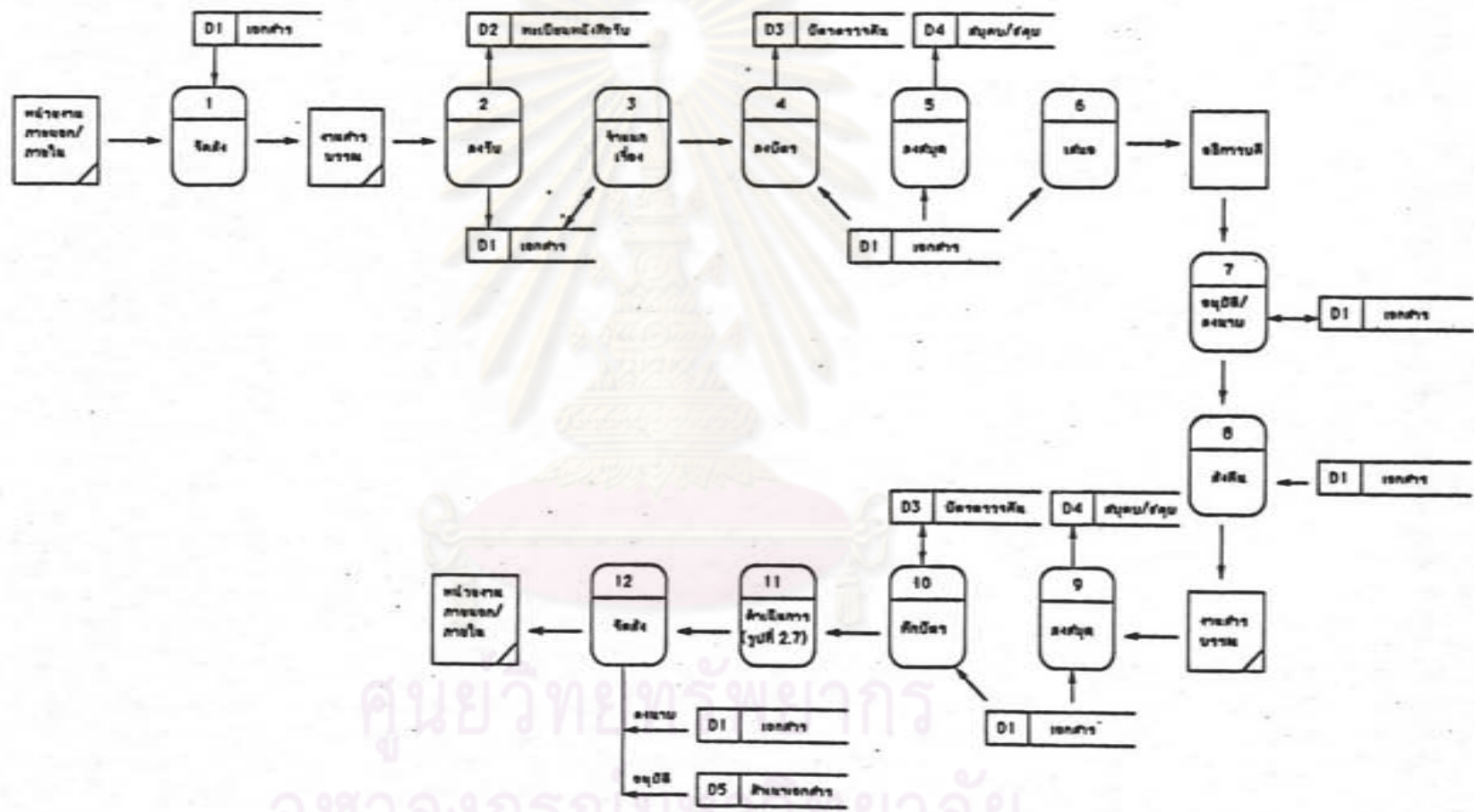
งานสารบรรณแห่งนี้มีหน่วยงานที่รับผิดชอบโดยตรงในการจัดเก็บเอกสาร เรียกว่า "งานจัดเก็บเอกสาร" มีหน้าที่จัดเก็บหนังสือราชการทั้งหมด นอกจากนั้นมีส่วนร่วมในการทำลายเอกสาร โดยเป็นกรรมกรร่วมทำลายเอกสาร เมื่อเอกสารสิ้นสุดระยะเวลาการเก็บ

เอกสารแต่ละฉบับก่อนที่จะถูกจัดเก็บจะต้องผ่านการจำแนกเอกสารก่อน โดยพิจารณาจากเนื้อหาในเอกสาร ซึ่งบุคคลที่ทำหน้าที่นี้จะต้องมีประสบการณ์ หรือโดยการสอบถามผู้รู้

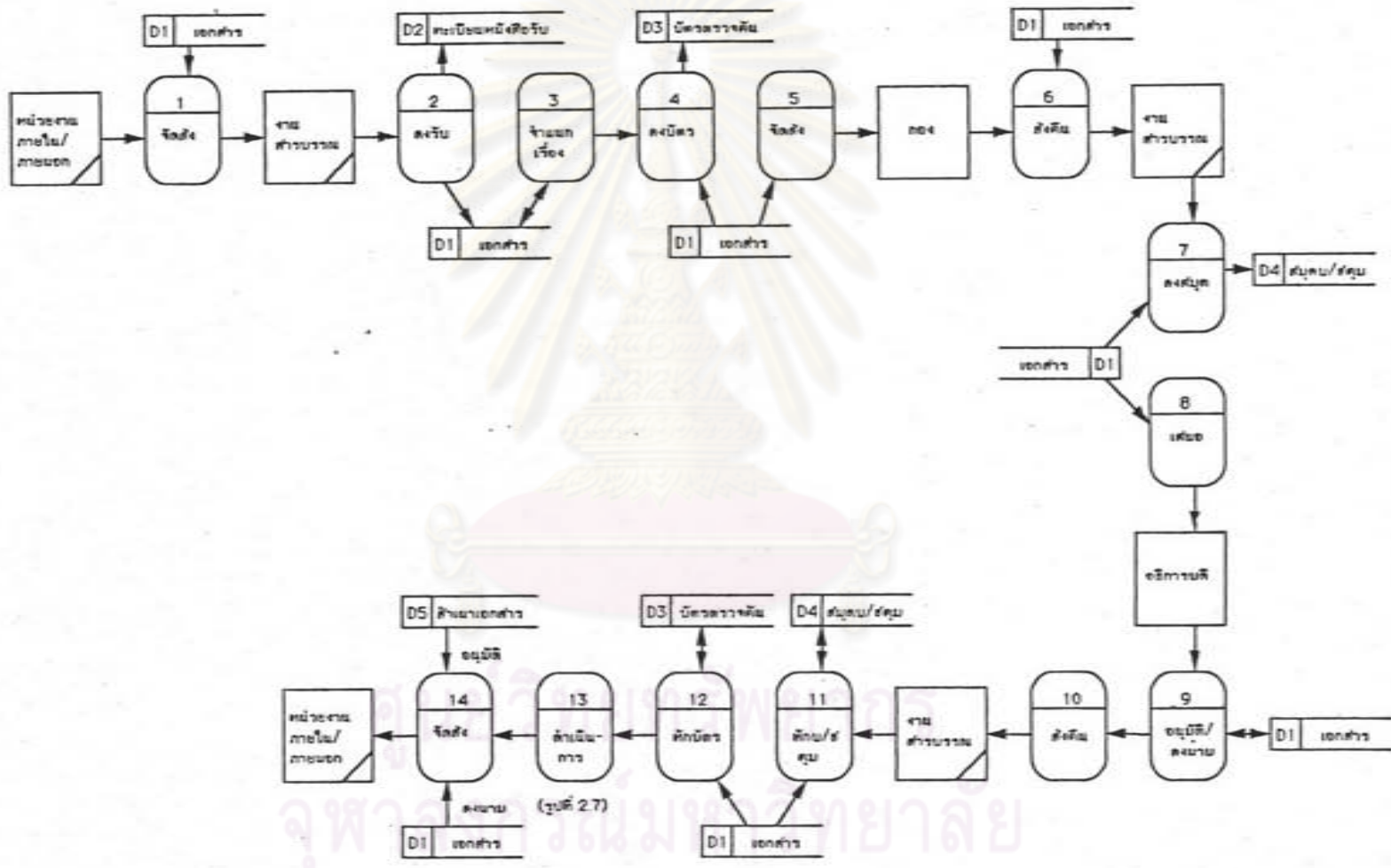


ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

รูปที่ 2.1 การรับส่งหนังสือของหน่วยงานตัวอย่าง

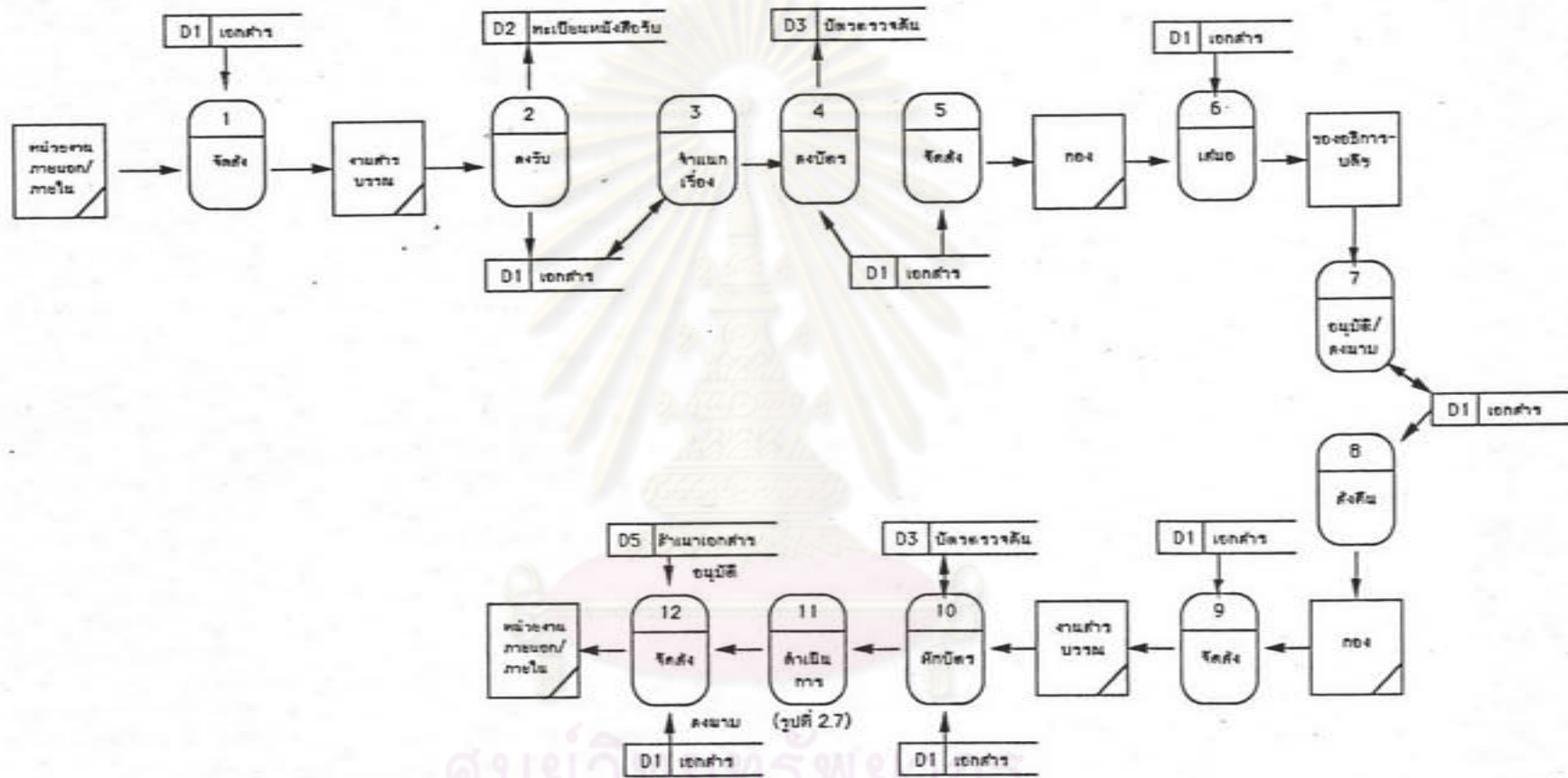


รูปที่ 2.2 ขั้นตอนการดำเนินการรับ-ส่งหนังสือส่งงานสำนักงานในหน่วยงานตัวอย่าง (กรณีดำเนินการปกติธรรมดา)



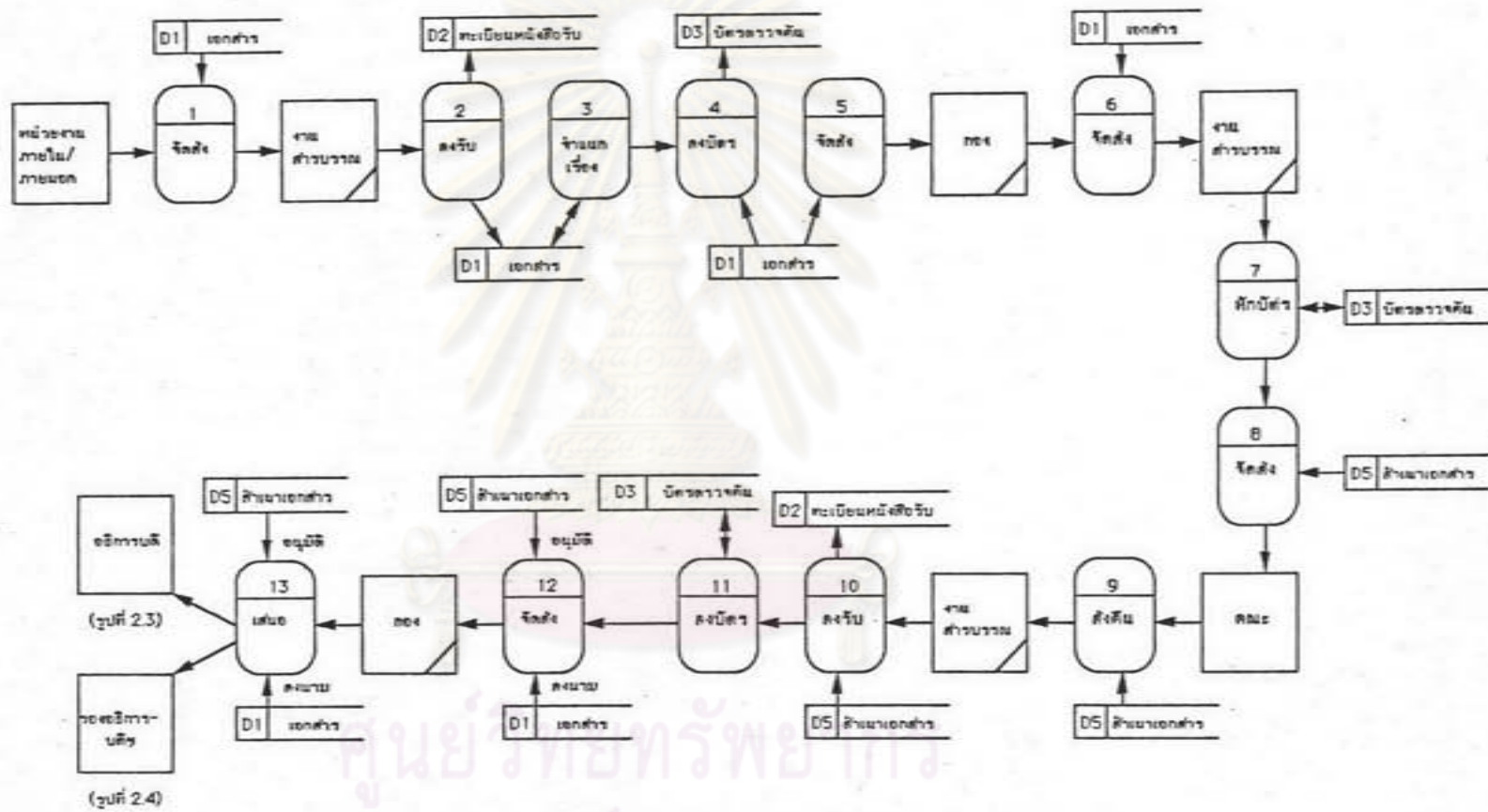
รูปที่ 2.3 ขั้นตอนการดำเนินการรับ-ส่งเมล็ดสีของงานสำหรับรวมในหน่วยงานข้าวอย่าง  
(กรณีผ่านกองก่อนส่งออกรับบริการ)



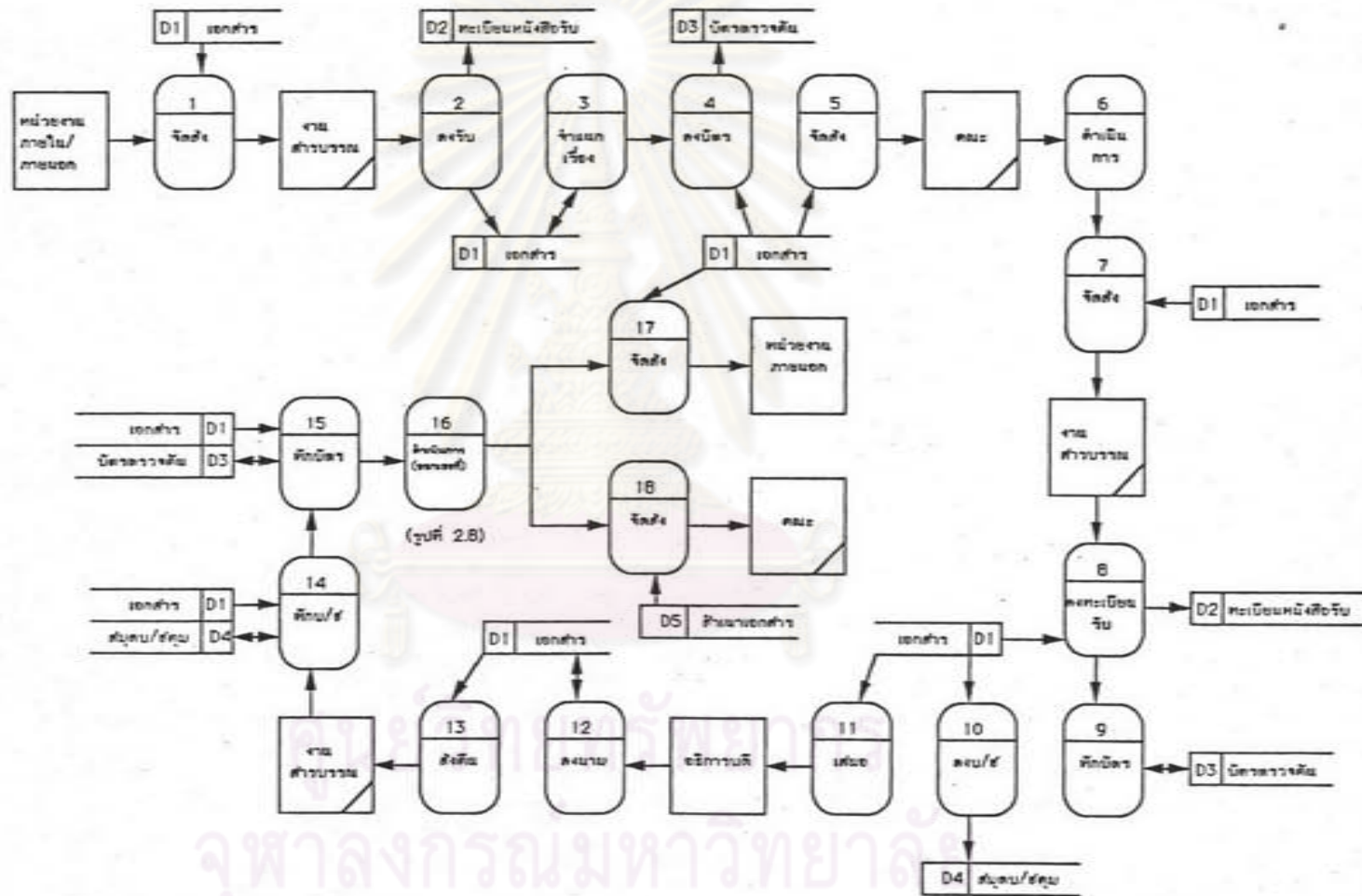


รูปที่ 2.4 ขั้นตอนการดำเนินการรับ-ส่งหนังสือของงานสารบรรณในหน่วยงานตัวอย่าง (กรณีผ่านกองก่อนเสนอขอขออนุมัติ)

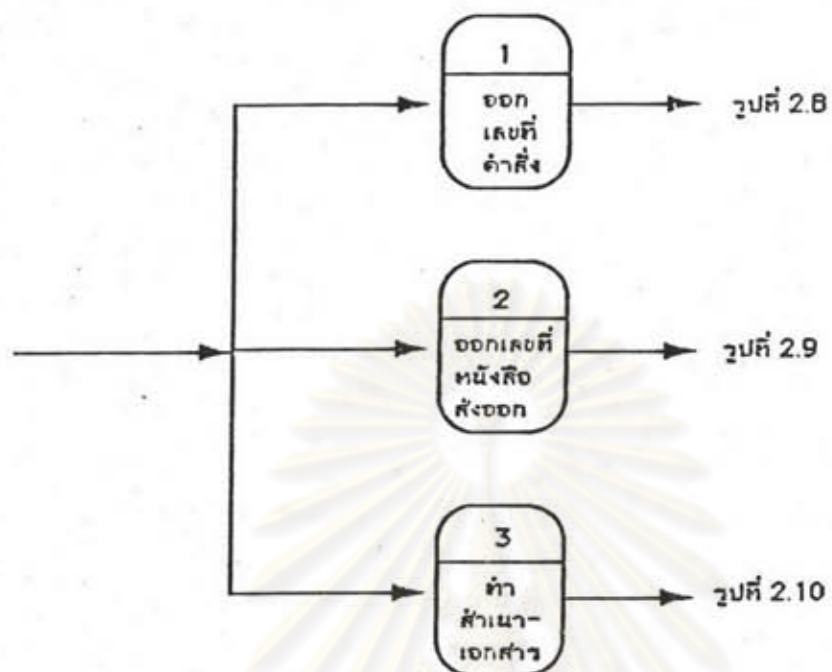
ศูนย์วิทยุโทรศัทพ์  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



รูปที่ 2.5 ขั้นตอนการดำเนินการรับ-ส่งหนังสือของงานสำรับรวมในหน่วยงานตัวอย่าง  
(กรณีผ่าน รอ/คณะ ก่อนเสนออธิการบดีหรือรองอธิการบดี)

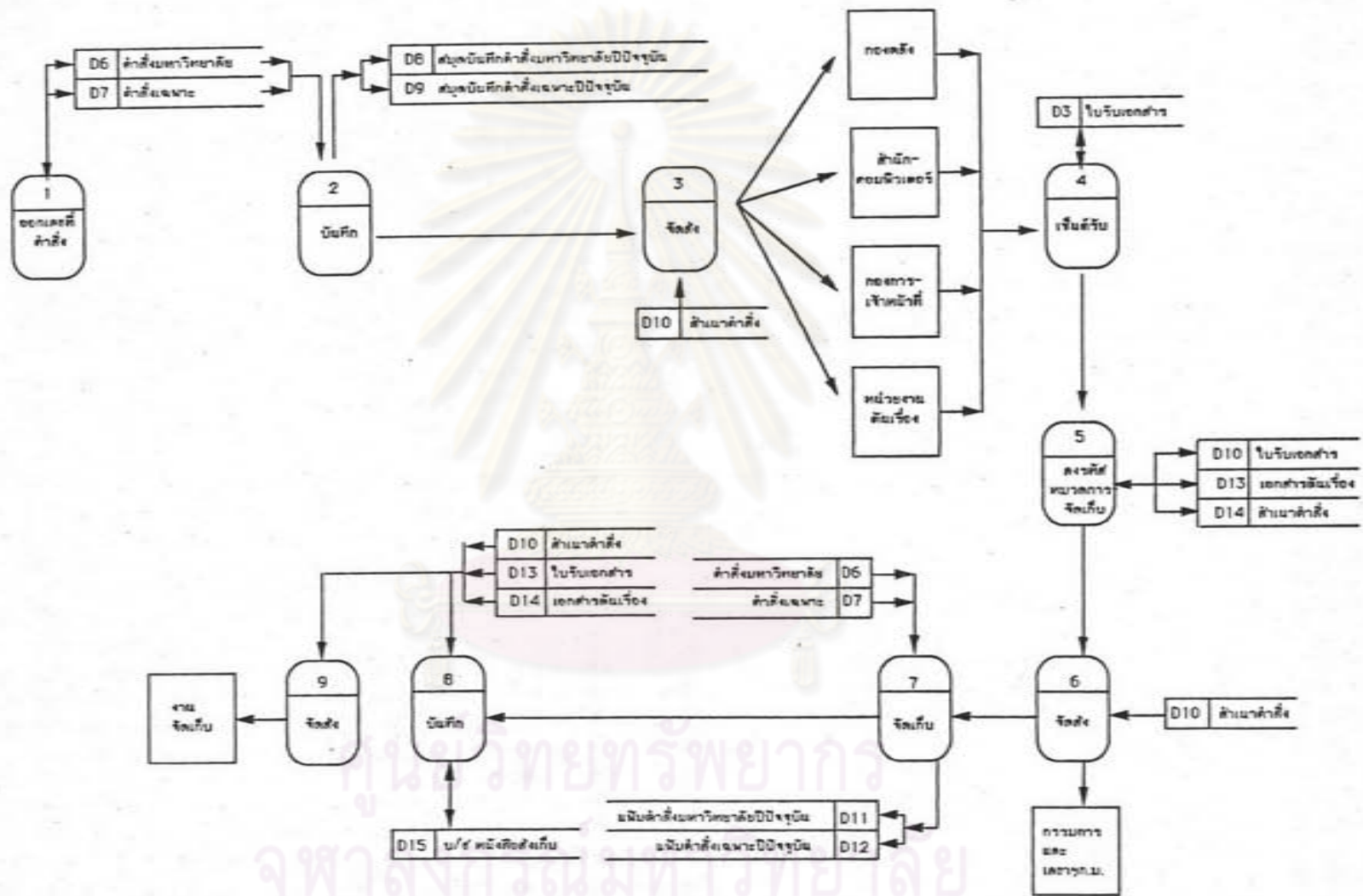


รูปที่ 2.6 ขั้นตอนการดำเนินการรับ-ส่งหน่อข้าวของงานสารบรรณในหน่วยงานศึกษา (กรณี งานสารบรรณส่งคณะโดยตรง)

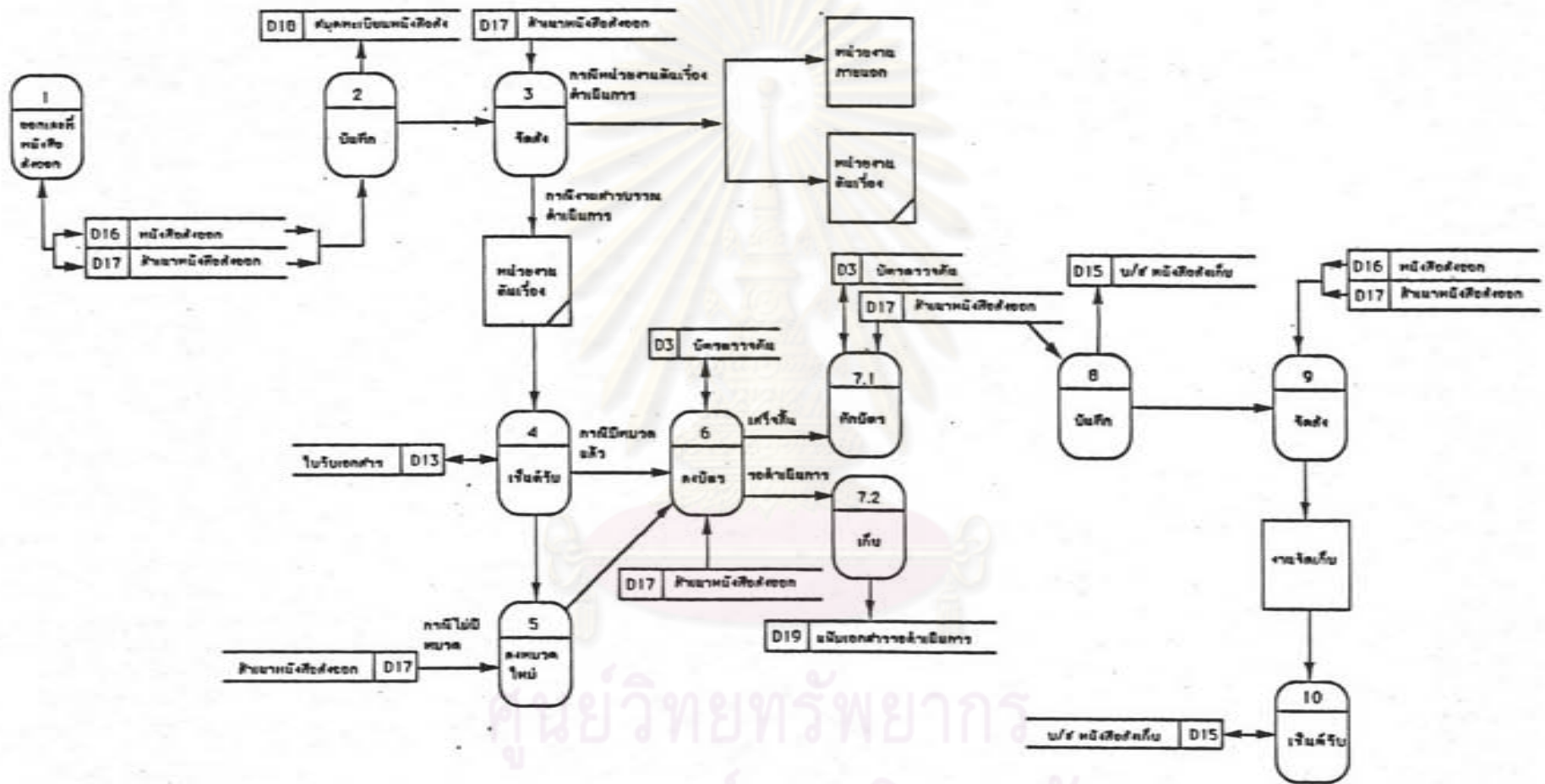


รูปที่ 2.7 ขั้นตอนการดำเนินการในงานเอกสาร .

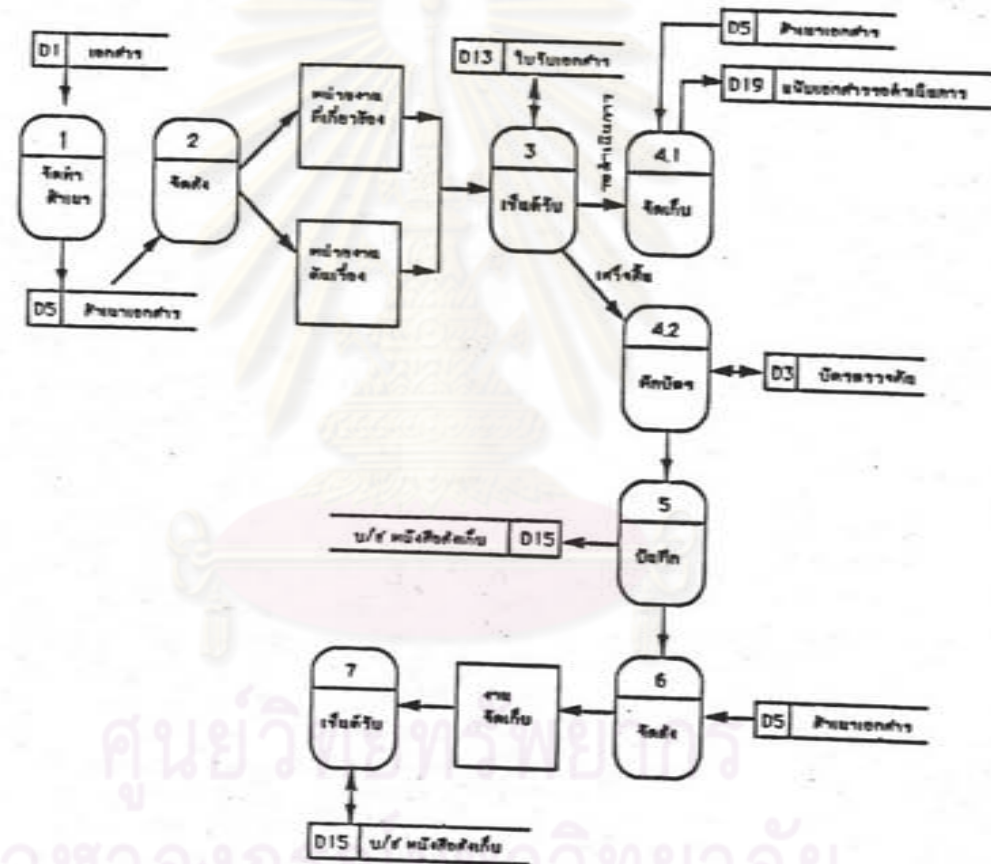
ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



รูปที่ 2.8 ขั้นตอนการดำเนินการในการจัดการข้อร้องเรียน



รูปที่ 2.9 ขั้นตอนการดำเนินการ การออกเลขที่หนังสือ



รูปที่ 2.10 ขั้นตอนการดำเนินการปฏิบัติการฆ่าเมล็ดข้าวจากข้าวเปลือกผ่านสายพานต่างๆ

การพิจารณาให้กระทำในขั้นตอนแรก ๆ หลังจากการลงรับเอกสาร โดยจะมีการบันทึกใน บัตรตรวจค้นรหัสหมวดหมู่ขึ้น ๆ และเมื่อเอกสารผ่านขั้นตอนการดำเนินการต่าง ๆ ครบถ้วนแล้ว เอกสารเหล่านั้นจะถูกทยอยส่งห้องจัดเก็บเอกสาร โดยที่ลักษณะการจัดเก็บเอกสารจะถูก แบ่งออกเป็น 15 หมวดหมู่ดังนี้ (รายละเอียดแสดงตารางที่ 2.2)

1. การเงินงบประมาณ
2. คำสั่ง มติ ประกาศ กฎ ระเบียบ พรบ. คู่มือ
3. โต้ตอบ ขอความร่วมมือ
4. บริหารทั่วไป
5. บริหารงานบุคคล
6. เบ็ดเตล็ด
7. การประชุม สัมมนา
8. ฝึกอบรม ทูต ดูงาน วิชาการ
9. วัสดุ และครุภัณฑ์ ที่ดิน สิ่งก่อสร้าง
10. รายงาน สถิติ และ แบบสอบถาม
11. โครงการ
12. นักศึกษา
13. บริการศึกษา
14. พิธีการต่าง ๆ
15. แพทย์ฝึก/แพทย์ประจำบ้าน

แต่ละหมวดหมู่เหล่านี้ประกอบด้วยหมวดย่อย ในแต่ละหมวดย่อยก็ถูกจัดออกเป็นรหัส แน้มเอกสารต่าง ๆ กัน โดยที่เอกสารมีเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับหมวดใด แน้มเอกสารใด เอกสารก็จะถูกจัดเก็บในแน้มเอกสารภายในตู้เอกสารของหมวดหมู่ขึ้นๆ

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



## ตารางที่ 2.2 บัญชีคุมเงินเอกสาร

หมวดเอกสาร		ชื่อเงินเอกสาร
1. การเงิน งบประมาณ	1.1 เงินช่วยเหลือ และเงินอุดหนุน	1.1.1 ค่ารักษาพยาบาล
		1.1.2 เงินช่วยเหลือบุตรและการศึกษาบุตร
		1.1.3 เงินเพิ่มพิเศษสำหรับการสู้รบ(นสร.)
		1.1.4 ทุนอุดหนุนการศึกษา เงินอุดหนุนการแต่งตั้งตำรา
		1.1.5 เงินช่วยเหลือค่าทำศพ เงินสงเคราะห์
	1.2 บำเหน็จ บำนาญ	1.2 บำเหน็จ บำนาญ
	1.3 เงินค่าตอบแทน	1.3.1 เงินค่าตอบแทน เงินรางวัล เงินสมนาคุณ
		1.3.2 ค่าล่วงเวลา เบี้ยเลี้ยง
		1.3.3 ค่าสอนพิเศษ ค่าตรวจและออกข้อสอบ
		1.3.4 เบี้ยประชุม
		1.3.5 ค่าเช่าบ้าน ค่าเช่ารถ
	1.4 เงินเดือน	1.4.1 การเลื่อนเงินเดือน
		1.4.2 ถ้อยจ่ายเงินเดือน
		1.4.3 โอนอัตราเงินเดือน
		1.4.4 อัตราเงินเดือนตั้งใหม่
	1.5 ค่าใช้สอย ค่าสาธารณูปโภค	1.5.1 ค่าเลี้ยงรับรอง
		1.5.2 ค่าไฟฟ้า น้ำประปา โทรศัพท์ เทเล็กซ์
1.6 เงินรายได้	1.6.1 เงินรายได้มหาวิทยาลัย ฯ เงินรายได้คณะ	
1.7 การเงินทั่วไป	1.7.1 รายงานการเงิน นำส่งเงิน	
	1.7.2 เงินยืม	
	1.7.3 หนี้ค้างชำระ ข้อตั๋วเครื่องบิน	
	1.7.4 ธนาคาร เช็ค ตั๋วสัญญาใช้เงิน โอนสิทธิเรียกร้อง	
	1.7.5 ตรวจเงินแผ่นดิน	
	1.7.6 การเบิกค่าใช้จ่ายต่างๆ	

ตารางที่ 2.2 บัญชีคุมแฟ้มเอกสาร (ต่อ)

หมวดเอกสาร		ชื่อแฟ้มเอกสาร	
2 คำสั่ง มติ ประกาศ กฎ ฯ ระเบียบ พรบ. พรก. คู่มือ	1.8 งบประมาณ	1.7.7 ภาษี	
		1.7.8 ค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการ	
		1.7.9 ชดใช้ทุน	
		1.8.1 การขยายเวลาเบิกจ่ายเงิน กับเงินเหลือมปี	
		1.8.2 การโอนเงินงบประมาณ (เปลี่ยนแปลง)	
		1.8.3 การจัดสรรเงินงบประมาณ ขอดังงงบประมาณ ชี้แจงงบประมาณ	
		1.8.4 การขอเงินงวด การใช้จ่ายเงิน	
		1.8.5 การเบิกจ่ายเงินงบประมาณแทนกัน	
		1.8.6 งบเจรจาธุรกิจ	
		1.8.7 แปรวัตถุประสงค์งบประมาณ	
		1.9 การตรวจสอบ	1.9.1 การตรวจสอบภายใน
		3. โต้ตอบ ขอ ความร่วมมือ	1.9 การตรวจสอบ
	2.2 ประกาศ ระเบียบ (ของมหาวิทยาลัย ฯ และ ภายนอก)		
	4. บริหารทั่วไป	3.1 โต้ตอบ	3.1 โต้ตอบทั่วไป (ตอบขอบคุณ)
			3.2 ขอความร่วมมือ ประชาสัมพันธ์ข่าวสารต่าง ๆ
			3.3 นามานุกรม นามสงเคราะห์
			3.4 หนังสือราชการ ฯ
	4.1 แบ่งส่วนราชการ	4.1.1	4.1.1 การแบ่งส่วนราชการ การจัดตั้ง
			4.2.1 แต่งตั้งมอบหมายปฏิบัติราชการ มอบอำนาจหน้าที่ ความรับผิดชอบ
4.2 แต่งตั้ง มอบหมาย มอบอำนาจ	4.2.1		

## ตารางที่ 2.2 บัญชีคุมเนื้เอกสาร (ต่อ)

หมวดเอกสาร		ชื่อเนื้เอกสาร
5 บริหาร งานบุคคล	4.3 ปฏิบัติราชการ	4.3.1 เดินทางไปราชการต่างจังหวัด
	4.4 สถานที่ตั้งราชการ	4.4.1 สถานที่ตั้งราชการ ข้ายที่ทำการ การขอใช้สถานที่
	4.5 สมาคม ชมรม มูลนิธิ	4.5.1 สมาคม ชมรม มูลนิธิ สโมสร สำนัก กองต่าง ๆ
	5.1 รับสมัคร	5.1.1 ประกาศรับสมัคร สอบแข่งขัน สอบคัดเลือก 5.1.2 ตำแหน่งว่างในองค์การต่างประเทศ
	5.2 คุณสมบัติ ปรับวุฒิ ข้าราชการ	5.2.1 การปฏิบัติในเรื่องบริหารงานบุคคล (ข้อเสนอนนะ) 5.2.2 การเปลี่ยนตำแหน่ง 5.2.3 การเปลี่ยนเงื่อนไขการบรรจุ 5.2.4 การกำหนดตำแหน่งและการทบทวน (สูงชั้น) 5.2.5 การพิจารณาคุณวุฒิ 5.2.6 ตำแหน่งทางวิชาการ ผลงานทางวิชาการ 5.2.7 คำสั่งให้รับเงินเดือนตามวุฒิ
	5.3 การลา ตาย เกษียณอายุ	5.3.1 ลาพักผ่อน (ทัศนศึกษาต่างประเทศ) 5.3.2 ลาป่วย 5.3.3 ลาภารกิจ 5.3.4 ลาออกจากราชการ ปลดออก ให้ออก ไล่ออก (ลาออกจากตำแหน่ง) คำสั่งลาออก 5.3.5 ฌาปนกิจ 5.3.6 ลาอุปสมบท 5.3.7 ลาศึกษาต่อ (ภายใน) 5.3.8 เกษียณอายุ

ตารางที่ 2.2 บัญชีคุมเงินเอกสาร (ต่อ)

หมวดเอกสาร	ชื่อเงินเอกสาร
5.4 การรับราชการ ทหาร	5.4.1 มอณัมรับราชการทหาร
5.5 บวรวงค์ แต่งตั้ง	5.5.1 การบวรวงค์เข้ารับราชการเป็นกรณีพิเศษ 5.5.2 รายงานตัวปฏิบัติราชการ 5.5.3 ทดลองปฏิบัติราชการ 5.5.4 บวรวงค์ข้าราชการ คำสั่งบวรวงค์ข้าราชการ 5.5.5 แต่งตั้งผู้ดำรงตำแหน่งทางบริหาร (แต่งตั้งศจ.) 5.5.6 แต่งตั้งกรรมการ ที่ปรึกษา 5.5.7 การขอกำหนดตำแหน่ง อัตรากำลัง อิมอัตรา 5.5.8 แต่งตั้งข้าราชการ คำสั่งแต่งตั้งข้าราชการ อ. พิเศษ
5.6 การโอน	5.6.1 การย้ายโอน อิมคำข้าราชการ 5.6.2 คำสั่งโอนข้าราชการ 5.6.3 คำสั่งรับโอนข้าราชการ
5.7 ความชอบ เครื่องราชอิสริ ยาภรณ์	5.7.1 การเลื่อนระดับตำแหน่ง 5.7.2 คำสั่งการเลื่อนระดับเงินเดือน ตำแหน่ง 5.7.3 เครื่องราชอิสริยาภรณ์ เหรียญ 5.7.4 ความชอบ
5.8 สวัสดิการ และการต่ออายุ	5.8.1 สวัสดิการสำหรับข้าราชการ 5.8.2 หนังสือรับรอง 5.8.3 สภาคณาจารย์ 5.8.4 การต่ออายุหนังสือเดินทาง 5.8.5 ขอทำใบอนุญาตคนก่ออายุเป็น
5.9 วินัย	5.9.1 วินัยการสอบสวน

ตารางที่ 2.2 บัญชีคุมเน้มเอกสาร (ต่อ)

หมวดเอกสาร		ชื่อเน้มเอกสาร
	การสอบสวน	5.9.2 บัตรสนเท่ห์ ข้อร้องเรียน
	5.10 ประวัตินักวิชาการ	5.10.1 เปลี่ยนชื่อสกุล 5.10.2 ก.พ. 7 5.10.3 การตรวจสอบประวัติ 5.10.4 รายชื่อ ผู้ทรงคุณวุฒิในมหาวิทยาลัย
	5.11 ลูกจ้าง	5.11.1 การจ้าง บรรจุ ลูกจ้างประจำ ชั่วคราว 5.11.2 ลูกจ้างชาวต่างประเทศ
6	เบ็ดเตล็ด	6.1 งานกาชาด 6.2 เบ็ดเตล็ด (คำสั่งเบ็ดเตล็ด)
7	ประชุม สัมมนา	7.1 ประชุม สัมมนาในประเทศ 7.2 ประชุมสัมมนาในต่างประเทศ 7.3 ประชุม สัมมนาของมหาวิทยาลัย ฯ
8	ฝึกอบรม ทน ดูงาน	8.1 ฝึกอบรมในประเทศ 8.2 ดูงานภายในประเทศ 8.3 ฝึกอบรม ดูงานในต่างประเทศ ทนรัฐบาลต่างๆ 8.4 วิทยากร (เชิญสอน)
9	วัสดุและ ครุภัณฑ์ ที่ดิน สิ่งก่อสร้าง	9.1 วัสดุ ครุภัณฑ์ 9.1.1 การจัดซื้อ จัดหาวัสดุ ครุภัณฑ์ สอบราคา 9.1.2 การประกวดราคา 9.1.3 ระเบียบวัสดุ มอบอำนาจในการปฏิบัติตาม ระเบียบวัสดุ 9.1.4 แผนที่ รูปถ่ายทางอากาศ

ตารางที่ 2.2 บัญชีคัมเน้มเอกสาร (ต่อ)

หมวดเอกสาร		ชื่อเน้มเอกสาร
	9.2 ที่ดิน สิ่งก่อสร้าง	9.1.5 สัญญา สัญญาการซื้อขาย 9.1.6 วาตามาตรฐานวัสดุ ครุภัณฑ์ สอบราคา 9.1.7 ม้วนบันทึกครุภัณฑ์เพื่อการนำเข้า ยกเว้นภาษี 9.1.8 น้ำมัน ฐานพาณิชย์ 9.1.9 โทเรคชั่น ประปา ไฟฟ้า การสื่อสาร 9.1.10 วัสดุ ครุภัณฑ์ทั่วไป 9.2.1 กาวก่อสร้าง ซ่อมแซม 9.2.2 ที่ดิน ที่ราชพัสดุ 9.2.3 สถานที่ทำงานของมหาวิทยาลัย ฯ
10 รายงาน สถิติ และแบบสอบถาม	10.1 รายงาน  10.2 สถิติ  10.3 แบบสอบถาม	10.1.1 รายงานการศึกษา คูงาน ๗ ต่างประเทศ 10.1.2 การตรวจรักษาบุคคลสำคัญ 10.1.3 รายงานทั่วไป รายงานผลงาน 10.1.4 การใช้เครื่องจักรประมวลผล 10.1.5 ระบบคลังข้อมูล 10.2.1 สถิติการปฏิบัติงาน 10.2.2 สถิติค่าใช้จ่ายประเภททุน 10.3.1 แบบสอบถามจำนวนข้าราชการ 10.3.2 กรอกแบบสอบถามทั่วไป
11 โครงการ	11.1.1 โครงการ	11.1.1 โครงการพัฒนามหาวิทยาลัย ฯ 11.1.2 โครงการร่วมมือเพื่อผลิตบุคลากรทางการแพทย์ พยาบาล (นิมนอาจารย์) 11.1.3 โครงการแลกเปลี่ยนอาจารย์ 11.1.4 โครงการขอความร่วมมือช่วยเหลือจากต่างประเทศ

ตารางที่ 2.2 บัญชีคัมเน้มเอกสาร (ต่อ)

หมวดเอกสาร		ชื่อเน้มเอกสาร		
12 นักศึกษา	12.1 คำสั่ง ระเบียบ	11.1.5 โครงการพัฒนาชนบท		
		11.1.6 โครงการสถิติ		
		11.1.7 โครงการศูนย์คอมพิวเตอร์		
		11.1.8 โครงการทั่วไป		
		11.1.9 โครงการสมุนไพร		
		11.1.10 โครงการพัฒนาชนบท		
		11.1.11 โครงการกฎหมายแพทยศาสตรบัณฑิต		
		11.1.12 ศูนย์ฝึกอบรมและนิเทศการสาธารณสุข มูลนิธิแห่งอาเซียน		
		11.1.13 โครงการพัฒนาแหล่งเสื่อมโทรม		
		11.2 แผนงาน	11.2.1 แผนงานทั่วไป	
		11.3 วิจัย	11.3.1 โครงการวิจัย	
		13 บริการศึกษา	13.1 หลักสูตร	12.1 คำสั่ง ระเบียบ ประกาศ
				12.2 การเงิน
12.3 ศึกษา ฝึกงานภาคปฏิบัติ				
12.4 กิจกรรมนักศึกษา				
12.5 ทุน รางวัล นักศึกษา				
12.6 เบ็ดเตล็ด				
12.7 ทะเบียนนักศึกษา				
12.8 หนังสือรับรองการเป็นนักศึกษา				
12.9 วิชาทหาร				
12.10 โครงการต่างๆ				
13.1.1 หลักสูตรการศึกษา	13.1.1 หลักสูตรการศึกษา			
	13.1.2 แผนแนวทางการศึกษาและการสอบเข้า			

ตารางที่ 2.2 บัญชีคู่มือเอกสาร (ต่อ)

หมวดเอกสาร		ชื่อหนังสือเอกสาร
14 นิตยต่าง ๆ	13.2 ปรินญา อนุปรินญา	13.1.3 การเวียน การสอน เกรด
		13.1.4 แบบฟอร์ม กบ 001
		13.1.5 การนันทนาการนักศึกษา
		13.2.1 ปรินญา อนุปรินญา
		13.2.2 คุณวุฒิการศึกษา ตรวจสอบคุณวุฒิ
		13.2.3 หนังสือรับรอง
		13.2.4 เบ็ดเตล็ด
		14.1 นิตยพระราชทานปรินญาบัตร
		14.2 กฐินพระราชทาน
		14.3 นิตยต่าง ๆ
15 แพทย์ฝึก แพทย์ประจำบ้าน		15.1 แพทย์ฝึกหัด แพทย์ประจำบ้าน

ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



### 2.2.3 การให้บริการค้นหา-สืบเอกสาร

เอกสารเมื่อสิ้นสุดการดำเนินการ ได้ถูกรวบรวมไว้ในห้องจัดเก็บเอกสารซึ่งเอกสารแต่ละฉบับจะถูกเก็บไว้ในตู้เก็บเอกสาร ของรหัสหมวดหมู่ นั้น ๆ โดยแยกย่อยออกเป็นแฟ้มเอกสารตามหมวดย่อย ดังนั้น การค้นหาจึงต้องทราบระยะเวลา เนื่องจากบัตรตรวจค้นแยกตามปีงบประมาณ และเนื้อหาเอกสารคร่าว ๆ เพื่อตรวจดูในบัตรตรวจค้นตามหมวดหมู่ที่คาดไว้ โดยในบัตรตรวจค้นจะมีการบันทึกว่าเอกสารสิ้นสุดหรือไม่ ถ้าสิ้นสุดเอกสารถูกส่งงานจัดเก็บหรือไม่ ถ้าหากว่าถูกจัดเก็บแล้ว สามารถไปค้นเอกสารที่ตู้เก็บเอกสารของหมวดหมู่ที่ตรงกัน ตามรหัสหมวดหมู่ย่อยก็จะทำให้ทราบรหัสแฟ้มเอกสารนั้นด้วย ซึ่งทำให้การค้นหา รวดเร็วขึ้น

ในลักษณะดังกล่าวนี้ จึงทำให้โอกาสที่จะค้นหาเอกสารได้เร็ว เป็นไปได้ยาก เนื่องจากการค้นหาได้เร็วจะทำได้ในกรณีที่กล่าวมาข้างต้นเท่านั้น

### 2.2.4 การติดตามเรื่องที่อยู่ในระหว่างดำเนินการ

เอกสารที่ยังไม่ครบวงจร ที่เรียกว่า "เรื่องยังไม่สิ้นสุด" มีผลกระทบต่อการทำงานของสำนักงานเป็นอย่างมาก โดยที่ งานสารบรรณ ได้มีหน้าที่ให้บริการสอบถามหรือที่เรียกว่า "ติดตามเรื่อง" เพื่อที่หน่วยงานอื่น ๆ สามารถที่จะดำเนินการต่อไปได้ โดยไม่ติดขัด

ลักษณะการติดตามเรื่อง สามารถกระทำได้ ถ้าหากทราบเนื้อหาของเอกสารว่าอยู่ในหมวดหมู่ใด เนื่องจากเอกสารทุกฉบับ จะต้องถูกบันทึกลงในบัตรตรวจค้น โดยบัตรตรวจค้นถูกแยกออกเป็นหมวดหมู่เช่นกัน ซึ่งจะมีข้อมูลของการเคลื่อนไหวของเอกสาร อาทิ หน่วยงานใดกำลังดำเนินการอยู่ สิ้นสุดการดำเนินการหรือไม่ ถ้าสิ้นสุดผลการดำเนินการเป็นอย่างไร

### 2.2.5 การอ้างอิงเอกสาร

เอกสารบางฉบับอาจมีความสัมพันธ์กัน เนื่องจากการดำเนินงานในเรื่องหนึ่งนั้น จำต้องมีการโต้ตอบกัน มีเอกสารที่ลักษณะต่อเนื่อง จึงจำเป็นที่จะต้องอ้างอิงถึงเอกสารอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นข้อมูลเพื่อยืนยัน โดยที่ลักษณะของการจัดเก็บประเภทดังกล่าวนี้ จะมีการจัดเก็บเอกสารที่ต่อเนื่องไว้ด้วยกัน และในหมวดหมู่เดียวกัน โดยลักษณะการค้นหาเหมือนข้อ 2.2.3

## 2.3 ปัญหาของเอกสารของสำนักงาน

### 2.3.1 ปัญหาของการจัดเก็บเอกสาร

จากอดีตถึงปัจจุบัน เอกสารเข้ามามีบทบาทสำคัญในการติดต่อสื่อสารทั้งภายในและภายนอกสำนักงาน เนื่องจากการบันทึกข้อความต่าง ๆ ลงบนกระดาษมีลักษณะที่ถาวร สะดวก ราคาถูก และเอกสารบางประเภทเป็นหลักฐานที่สำคัญ จึงมีการจัดเก็บเอกสารประเภทนี้ไว้อ้างอิงในภายหลัง ในสำนักงานที่มีขนาดกลางขึ้นไป มีเอกสารเข้าและออกในแต่ละปีเป็นจำนวนมาก ประกอบกับวิธีการจัดเก็บเป็นแบบเก่า ล้าหลัง ไม่เอื้อต่อการค้นหา ติดตามเอกสาร ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพของงานลดลง

### 2.3.2 ปัญหาของการค้นหาเอกสาร

เอกสารถูกค้นหา เพื่อนำมาอ้างอิง ณ เวลาและสถานที่ต่าง ๆ กัน ถ้าหากมีปริมาณเอกสารมากทำให้การค้นหาเอกสารเป็นไปด้วยความยากลำบาก ใช้เวลาในการค้นหามากกว่าปกติ ยิ่งกว่านั้นผู้ปฏิบัติงานมักจะจำรายละเอียดของเอกสารที่ต้องการค้นหาไม่ครบถ้วน จึงทำให้การค้นหาเป็นไปด้วยความยากลำบากเพิ่มขึ้น

### 2.3.3 ปัญหาของการอ้างอิงเอกสาร

การติดต่องาน เรื่องหนึ่งๆภายในหรือนอกสำนักงานให้สำเร็จ งานบางเรื่องมีการติดต่อกันไปมาหลายครั้ง มีการจัดทำเอกสารหลายฉบับต่อเนื่องกันในเรื่องหนึ่ง ๆ หรือผลไม่สามารถสิ้นสุดภายในเอกสารฉบับเดียวได้ ดังนั้นการจัดทำเอกสารใหม่บางเรื่องจำเป็นต้องค้นหาเอกสารเดิมที่เกี่ยวข้อง เรียกว่า "เอกสารอ้างอิง" ซึ่งเป็นข้อมูลสำคัญทำให้ทราบว่ดำเนินการไปถึงขั้นตอนใด แล้วจึงสามารถจัดทำเอกสารใหม่เพื่อดำเนินการต่อไป ดังนั้นถ้าหากไม่สามารถค้นหาเอกสารที่เกี่ยวข้องเพื่อนำอ้างอิงได้ จะเป็นผลให้การดำเนินงานนั้นๆ ชุกชลักล่าช้าเป็นผลเสียต่องานนั้นได้

### 2.3.4 ปัญหาของการติดตามเอกสาร

สำนักงานทั่วไปมีการแบ่งความรับผิดชอบภายในสำนักงาน ออกเป็นหลายๆ ฝ่าย ในแต่ละฝ่ายมีการติดต่อ โดยใช้เอกสารเป็นสื่อ ทำให้มีปริมาณเอกสารที่วนเวียนภายในสำนักงาน

มาก เอกสารเหล่านั้นเป็นเอกสารที่อยู่ในระหว่างดำเนินการ ในขั้นตอนของการดำเนินการ บางครั้งจะต้องผ่านหลาย ๆ ฝ่าย นิยามและออกความเห็น ทำให้มีระยะเวลาดำเนินการนาน ทำให้ผู้ปฏิบัติงานจำไม่ได้ว่ามีเอกสารใดบ้างที่อยู่ในระหว่างดำเนินการ และฝ่ายใดดำเนินการ อยู่ นอกจากนั้นการจดบันทึกเพื่อการติดตามเอกสาร เป็นแบบเก่า ไม่ทันสมัยและปริมาณเอกสาร มากทำให้การติดตามเป็นด้วยความยากลำบาก หากเป็นเรื่องเร่งด่วน ก่อให้เกิดความสูญเสียมาก

จากปัญหาที่กล่าวข้างต้นเป็นเพียงส่วนหนึ่งของงานสำนักงาน ในแง่การจัดการเอกสาร เท่านั้น แต่ภายในสำนักงานมีปัญหาเกิดขึ้นมากมายจนก่อให้เกิดแนวคิดหลากหลายเพื่อนำมาใช้ แก้ไขปัญหาระบบงานสำนักงาน พร้อมทั้งปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพ ดังจะได้กล่าวรายละเอียดใน บทถัดไป



ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย